



Protokollauszug

Sitzung	Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Verkehr
Status:	öffentlich
Datum	16.10.2014

TOP 6. Bericht über Gästebeschwerden

GF Loth gibt zum Ende der Hauptsaison einen Überblick über die Gästebeschwerden. Die Gesamtzahl von 530 Beschwerden in diesem Jahr könne bei einer Besucherzahl von 470.000 als recht gering betrachtet werden.

Die Gästebeschwerden seien ein wichtiger Rückschluss auf die Dienstleistungen des Staatsbades Norderney und andere touristische Einrichtungen, denn diese spiegelten genau das wieder, was die Gäste Norderneys bewege.

GF Loth stellt seine Aussage aus der letzten Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft, Tourismus und Verkehr vom 18.06.2014 richtig, nach welcher ihm der Ruf eines „Hundehassers“ nachgetragen worden sei. Er selbst habe keine Probleme mit Hunden. Das Problem, das ihn ärgere, seien die Hundehalter, welche ihre Pflichten missachteten. Deren Forderung, alle paar Meter einen Abfallbehälter für die Entsorgung von Hundekotbeuteln aufzustellen, zähle bei ihm als eine Ausrede, um dem Problem aus dem Weg zu gehen.

Im Großen und Ganzen könne man vermehrte Gästebeschwerden den Themen „Hundehinterlassenschaften/angeleinte Hunde“ und „Fahrrad und Autoverkehr“ zuordnen - wobei die Fußgänger, die Fahrradfahrer und der Autoverkehr sich gegenseitig störten, egal von welcher Perspektive man dieses betrachte. Außerdem könne man einen schärferen Ton in den Gästebeschwerden vernehmen. Neu und immer häufiger auftretend, seien Beschwerden über den Abfall und dessen Entsorgung im Stadtgebiet. GF Loth stellt fest, dass überquellende Mülleimer gerade in den Sommermonaten deutlich zu beobachten gewesen seien. Man müsse sich überlegen, ob der Bedarf an weiteren Mülleimern bestehe, ob es dadurch Besserung gäbe oder ob es Sinn mache, die Leerungsintervalle zu erhöhen. Ebenfalls sei er dafür, Gespräche mit den Anbietern von Getränken und Essen zum Mitnehmen zu suchen, um diese in die Pflicht zu nehmen.

Im Bereich der Unterkünfte gebe es vermehrt Beschwerden über Sauberkeit und veraltete Einrichtungen. Hierbei fielen vor allem die intern bekannten schwarzen Schafe auf. In Zukunft müsse man überlegen, wie man an dieses sensible Thema herangehe.

Die Beschwerden zum Thema „Busse und Taxen“ seien in diesem Jahr deutlich weniger geworden.

In Sachen Servicefreundlichkeit habe Norderney viel Zustimmung bekommen. Im Rahmen des Sparkassen-Tourismusbarometers der DWIF München hätten die Nordsee, insbesondere aber die Ostfriesischen Inseln mit 85 %, den ersten Platz in der Servicezufriedenheit erreicht. Zur Verbesserung der Servicequalität vieler touristischen Einrichtungen Norderneys habe sicherlich auch das Servicesiegel „Q“ (ServiceQualität Deutschland) des Deutschen Tourismusverbandes e.V. beigetragen.

GF Loth äußert, dass sich die Kommune, der Tourismus und die Politik auf mittel- bis langfristige Sicht Gedanken machen müssen, welches das Zukunftsziel Norderneys sei. Denn Qualität Sorge für Quantität und ab einem gewissen Punkt sei eine Insel einfach zu voll. Andere Inseln machten sich bereits seit längerem Gedanken zu diesem Thema. Beispielsweise gebe es auf einer niederländischen Insel ein bestimmtes Bettenkontingent, über welches hinaus erst wieder vermietet werden dürfe, wenn andere Betten frei würden. Wenn über Servicequalität gesprochen werde, müsse man auch über Wohlfühlqualität sprechen, denn das eine bedinge das andere. In diesem Sommer habe man bereits einige Momente erleben können, wo von Wohlfühlqualität nicht mehr die Rede gewesen sei.

Die Gästezahlen Norderneys seien um 3 % zum Vorjahr gestiegen, die Übernachtungszahlen hingegen um 2 % gesunken. In den letzten 3-4 Jahren könne für die Ostfriesischen Inseln ein Rücklauf an Gäste- und Übernachtungszahlen festgestellt werden, wobei die Küste leichte Steigerungen aufweisen könne. Niedersachsen habe in diesem Jahr einen Rückgang von 1 % an Gäste- und Übernachtungszahlen.

RM Stange erkundigt sich, ob es seitens der Gäste Äußerungen zum Pfingstwochenende gäbe. GF Loth äußert, dass es keine überraschenden Äußerungen gegeben habe. Die Beschwerden seien relativ gering gewesen und im Allgemeinen könne er eine gute Stimmung zum Pfingstwochenende und zum White Sands Festival bestätigen.