

# TOURISMUSFORUM

## Neustadt in Holstein, Scharbeutz und Sierksdorf

### Tourismus-Agentur Lübecker Bucht

April 2019



## INHALTSVERZEICHNIS

IHRE ANSPRECHPARTNER DER TOURISMUS-AGENTUR LÜBECKER BUCHT BEI DEN TOURISMUSFOREN .....	3
ZIEL DER TOURISMUSFOREN .....	4
FORENÜBERGREIFENDE THEMEN .....	5
ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM NEUSTADT IN HOLSTEIN.....	10
ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM SCHARBEUTZ.....	16
ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM SIERKSDORF.....	21
ANHANG: BILDIMPRESSIIONEN DER TOURISMUSFOREN .....	23

## IHRE ANSPRECHPARTNER DER TOURISMUS-AGENTUR LÜBECKER BUCHT BEI DEN TOURISMUSFOREN



**André Rosinski**  
Vorstand  
04503 7794-100



**Paul Stellmacher**  
Online-Marketing, stellv. Vorstand  
04503 7794-122



**Sonja Wolpers**  
Leitung Produktmarketing  
04503 7794-131



**Ulrike Grimm**  
Produktmarketing  
04503 7794-137



**Tabea Braun**  
Leitung Veranstaltungen  
04503 7794-138



**Frans IJben**  
Veranstaltungen  
04503 7794-186



**Tanja Gerstl**  
Vertrieb  
04503 7794-140



**Kai-Anne Christensen**  
Marketing Services und Vertrieb  
04503 7794-150

E-MAIL KONTAKTDATEN UNTER

<https://www.luebecker-bucht-partner.de/kontaktdaten-mitarbeiter.html>

## ZIEL DER TOURISMUSFOREN

Die Tourismusforen haben zum Ziel den gemeinsamen Austausch zwischen der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht und den verschiedenen touristischen Leistungsträgern sowie politischen Akteuren in der Destination Lübecker Bucht zu fördern. Zudem sollen die Teilnehmer der Tourismusforen untereinander die Möglichkeit erhalten, sich miteinander zu vernetzen. Um individuell auf die Stadt Neustadt in Holstein, die Gemeinden Sierksdorf und Scharbeutz eingehen zu können, finden drei getrennte Tourismusforen statt.

Die Tourismus-Agentur Lübecker Bucht informiert im Rahmen der Tourismusforen über aktuelle Schwerpunktthemen und Projekte aus dem Tätigkeitsbereich der Tourismus-Agentur. Anwesende Teilnehmer können zu diesen Themen Fragen stellen und Anmerkungen äußern.

Neben der allgemeinen Information zu aktuellen Projekten sind Diskussionsforen wesentlicher Bestandteil der einzelnen Tourismusforen. Während dieser Foren werden verschiedene touristische Themen, die den Tourismus in der Lübecker Bucht betreffen, tiefergehend diskutiert. Die Leistungsträger und Politiker können sowohl Verbesserungsvorschläge, als auch Wünsche äußern und dazu beitragen, die Ansprache und die Urlaubserlebnisse der Gäste zu optimieren. Die Foren werden vom Vorstand und von Mitarbeitern der Tourismus-Agentur begleitet, sodass unverzüglich auf die einzelnen Beiträge eingegangen werden kann.

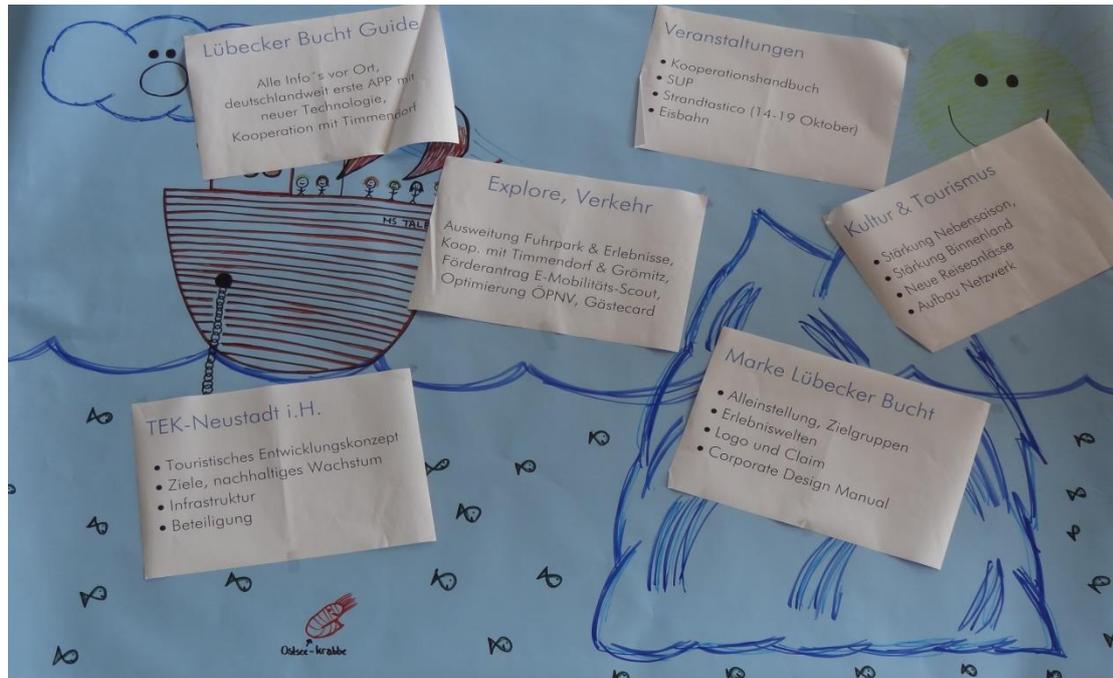
Im Nachgang werden die Ergebnisse der Tourismusforen in einem Protokoll zusammengefasst, um auch Leistungsträger und Politiker, die nicht anwesend waren, zu informieren. Die Ergebnisse der Foren werden darüber hinaus in die Arbeit der Tourismus-Agentur einbezogen und auf Umsetzbarkeit geprüft.

Ziel ist es, die Tourismusforen in regelmäßigen Abständen zu wiederholen, um diese als Plattform für den Austausch zwischen der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht, Leistungsträgern und Politikern nachhaltig zu etablieren.

## FORENÜBERGREIFENDE THEMEN

In allen drei Tourismusforen wurden die anwesenden Leistungsträger und Politiker im Anschluss an die Begrüßung und Vorstellung der anwesenden Mitarbeiter der Tourismus-Agentur zunächst im Rahmen eines Impulsvortrages von André Rosinski über die aktuellen Projekte informiert.

### 1. Impulsvortrag aktuelle Projekte und Aktivitäten der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht



Mehrere Themengebiete aus der aktuellen Tätigkeit der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht wurden detaillierter angesprochen.

#### Veranstaltungen

Für das Jahr 2019 sind wieder zahlreiche Veranstaltungen geplant. Neu ist in diesem Jahr u. a. die SUP & SOUL Beach Tour, die vom 05.07.-07.07.2019 in Scharbeutz und vom 09.08.-11.08.2019 in Pelzerhaken stattfindet. Das Veranstaltungsformat wurde zusammen mit Grömitz und Timmendorfer Strand entwickelt, wo die Tour ebenfalls gastiert, sodass sich im Hinblick auf die Organisation und Finanzierung der Veranstaltungsreihe positive Synergieeffekte ergeben.

Zur Belebung der Wintersaison sind u. a. wieder die Eisbahnen in Scharbeutz und Neustadt geplant, die viel Zuspruch erhalten. Speziell für Familien soll im Herbst das Zirkusfestival STRANDTASTICO angeboten werden, in diesem Jahr vom 13.10.-19.10.2019 in Pelzerhaken.

In Scharbeutz wird die Zusammenarbeit mit Leistungsträgern im Rahmen der Veranstaltungsinitiative Scharbeutz (V.I.S.) weiter fortgeführt und die Umsetzung neuer Maßnahmen ist geplant.

## Kooperationshandbuch

Bei der Vermarktung der Region und Veranstaltungen gibt es für Leistungsträger und Sponsoren verschiedene Möglichkeiten sich zu beteiligen. Alle Beteiligungsmöglichkeiten sind in ein vor Kurzen erschienenes Kooperationshandbuch zusammengefasst, dass bei der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht angefordert werden kann.

### Explore, Verkehr

Die E-Mobility Flotte im Rahmen des Projekts „Mercedes me Explore Lübecker Bucht“ ist in diesem Jahr umfangreicher (Autos, Roller, E-Bikes und Lastenfahrräder) und auch die Anzahl der Ausgabestellen wurde erhöht. Das Projekt wird 2019 erstmalig in Kooperation mit den Orten Timmendorfer Strand und Grömitz durchgeführt.

Die Optimierung des ÖPNV in der Lübecker Bucht ist ein dringliches Thema, welches auch die Gästezufriedenheit beeinflusst. So muss beispielsweise die Taktung der Busse besser aufeinander abgestimmt werden, auch um eine bessere Vernetzung der Städte und Gemeinden in der Lübecker Bucht zu erzielen.

### Marke Lübecker Bucht

Ab Spätherbst dieses Jahres soll ein Relaunch der Marke Lübecker Bucht stattfinden. Im Zuge dieses Prozesses erhalten die Tourismus-Agentur Lübecker Bucht und somit auch die von ihr vertretenen Orte ein neues touristisches Markenlogo samt Claim. Die Ausarbeitung von Alleinstellungsmerkmalen und die Analyse von unterschiedlichen Zielgruppen sind zurzeit in Bearbeitung. Ebenso wie die Kreation von sogenannten Lifestyle-Plattformen, die das Vor-Ort-Erlebnis und das Markenimage der Lübecker Bucht nachhaltig stärken sollen. Um langfristig ein möglichst einheitliches Erscheinungsbild zu erzielen, wird ein Corporate Design Manual erstellt, welches der Orientierung dient und Hinweise zur Nutzung des Markennamens erhält. Die Tourismus-Agentur wird in einer gesonderten Veranstaltung zum geplanten Markenrelaunch informieren.

### Kultur & Tourismus

Kulturelle Angebote sollen langfristig dazu genutzt werden, die Nebensaison zu stärken. Zu diesem Zweck ist der Aufbau eines Kulturnetzwerkes angestrebt. Innerhalb dieses Vorgehens sollen ebenfalls neue kulturelle Angebote als Reiseanlass für (neue) Zielgruppen etabliert werden. Die Förderung und der Ausbau des Segments „Kultur“ sollen zudem für eine Attraktivierung des Binnenlandes führen und die Besucherlenkung vereinfachen. Zur Umsetzung dieses Ziel wurde mit Fördermitteln des Wirtschaftsministeriums und des Kultusministeriums von der Tourismus-Agentur in Zusammenarbeit mit dem erfahrenen Kulturschaffenden, Dietmar Baum, ein neues Kulturbüro eingerichtet.

Für interessierte Kulturschaffende in der Lübecker Bucht gibt es ein „Speed-Dating“ am **Dienstag, 28. Mai 2019, von 18 bis 20 Uhr im Kulturbüro** im Neustädter Glücks-Café (auf der Hafenseite, Werftstraße 9).

### Touristisches Entwicklungskonzept

Das touristische Entwicklungskonzept verfolgt das Ziel eines nachhaltigen Wachstums der Tourismusbranche in der Destination Lübecker Bucht. Neben einer Verbesserung der örtlichen Infrastruk-

tur steht im Rahmen des Entwicklungskonzeptes auch die Bürgerbeteiligung an, um ein Konzept zu erschaffen, welches nicht nur den Touristen, sondern auch den Einwohnern einen Mehrwert bietet.

## Lübecker Bucht Guide

Eine Vorstellung des Lübecker Bucht Guides wird nachfolgend unter Punkt 2 vorgenommen.

## 2. Vorstellung „Lübecker Bucht Guide“ (App)



Die App ist verfügbar unter [www.luebecker-bucht.guide](http://www.luebecker-bucht.guide)

Als wegweisendes Projekt im Bereich der digitalen Gästeservices wurde hier von der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht AÖR (TALB) in Kooperation mit der Timmendorfer Strand Niendorf Tourismus GmbH (TSNT) ein digitaler Reisebegleiter entwickelt. Das „Lübecker Bucht Guide“ getaufte Angebot richtet sich gleichermaßen an den Gast, der sich in der Lübecker Bucht befindet, als auch an Einheimische. Es bündelt vornehmlich auf Smartphones alle relevanten Informationen, die die Menschen für den Aufenthalt vor Ort benötigen. Dank der nutzerzentrierten Programmierung ist die Verwendung intuitiv und bequem.

Durch das Zusammenschließen der Datenbanken von TALB und TSNT umfasst der Abdeckungsgrad rund 30 km Küstenlinie von Niendorf/Ostsee bis hoch nach Rettin.

Bei der App handelt es sich um eine sogenannte „Progressive Web App“ (PWA). Sie kombiniert die Vorteile einer Webseite mit denen einer App. Um die App zu nutzen ruft man entweder den obigen Link auf oder scannt den QR-Code im Plakat (siehe unten).

### Wesentliche Funktionen, die die PWA ihren Nutzern bietet sind

- **Einfacher Aufruf / Vertraute Bedienungsmuster:** Man benötigt keinen App-Store und keine Installation, wie bei einer klassischen App, sondern kann den Lübecker Bucht Guide jederzeit direkt über den genannten Link aufrufen. Gleichzeitig sieht die PWA aus wie eine App und lässt sich auch wie eine solche bedienen. Wahlweise kann der Guide spontan über jeden beliebigen Browser verwendet oder alternativ fest auf dem Smartphone für einen einfacheren Zugriff hinterlegt werden. Dabei erscheint dann ein App-Icon auf dem Bildschirm des Gerätes, wie man es zum Beispiel von Google Maps kennt.
- **Offlinefähigkeit:** Die Nutzer können die App auf Wunsch auch nutzen, ohne, dass sie im mobilen Netzwerk verbunden sind (nachdem die App auf dem eigenen Smartphone gespeichert worden ist). Dadurch wird das mobile Datenvolumen des Nutzers geschont und Engpässe im Handynetzen zu (sommerlichen) Spitzenzeiten umgangen.
- **Geolokalisierung:** Die Nutzer können sich orten lassen. Basierend auf ihrem Standort wird dann beispielsweise die Entfernung zur nächsten öffentlichen Toilette angezeigt, zu der man sich dann navigieren lassen kann (über die native Navigations-App, wie z.B. Google Maps). Für alle Einträge sind die Positionsdaten hinterlegt. Wichtig: Die Positionsdaten werden ausschließlich auf dem Smartphone ausgewertet. Eine Übermittlung jeglicher Art ins Internet findet zu keiner Zeit statt.
- **Outdooractive Routen:** Neben der Navigation hin zu bestimmten Points of Interest (POI) sind auch Fahrradrouten in einer dafür spezialisierten Oberfläche abrufbar.



### Die App besteht im Wesentlichen aus fünf Elementen

- **Vor Ort Information (POI's)**

Zu verschiedenen Themen wie zum Beispiel Shopping, Essen & Trinken oder der Freizeitgestaltung können die Nutzer des Lübecker Bucht Guides spezifische Informationen erhalten. Diese werden zunächst alle zusammen in einer umfassenden Liste angezeigt, deren Inhalt in Abhängigkeit von der Entfernung sortiert wird, sofern dies vom Nutzer freigegeben wurde.

Filter ermöglichen das schnelle Navigieren durch die Übersicht hin zur gesuchten Information. Dabei kann sowohl nach einer Kategorie, als auch nach einem Ort gefiltert werden.

Zu jedem Eintrag existiert zudem eine Detailseite mit weitergehenden Informationen.

- **Veranstungskalender**

Alle Veranstaltungen, die vor Ort stattfinden, sind über das Element des Veranstaltungskalenders abrufbar. Die Sortierung findet hier in chronologischer Reihenfolge statt. Damit sind die Events der kommenden sieben Tage im direkten Zugriff. Auch hier sind Sortierfilter nach Ort und Tag verfügbar. Ebenso wie eine Detailansicht neben der Listendarstellung.

- **Karte**

Mit Hilfe einer Landkarte kann die Umgebung digital erkundet werden. Alle POI's sind hier verzeichnet. Durch die Zentrierung auf den Standort des Nutzers kann leicht visuell Entfernung und Position von Anlaufstellen erfasst werden.

- **Dat Mutt Büdel (Merkliste)**

Das Highlight der App ist der sogenannte „Dat Mutt Büdel“. Bei diesem Element handelt es sich um eine Merkliste, in welcher sowohl Veranstaltungen als auch nützliche Informationen beispielsweise zum nächstliegenden Standort eines Briefkastens gespeichert werden können.

Mit dieser Funktion kann die Fülle der Inhalte des Guides praktisch personalisiert werden.

Mit der Bereitstellung des Lübecker Bucht Guides haben wir als erste Destination im deutschen Tourismus statt auf eine klassische App konsequent auf die neue Zukunftstechnologie „Progressive Web App“ gesetzt. Zudem konnte die Entwicklungsdauer dank der Verwendung der agilen Projektmethode „Scrum“ radikal verkürzt werden.

All das hat uns dazu bewogen uns für um den ADAC Tourismuspreis Schleswig-Holstein 2019 zu bewerben. Das Bewerbungsvideo hierzu, das auch nochmal viele Funktionen erläutert kann hier aufgerufen werden:

<https://vimeo.com/333324486/f42817b598>

## ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM NEUSTADT IN HOLSTEIN

Datum: 25.04.2019

Ort: Haus des Gastes, Dünenweg 7 in 23730 Pelzerhaken

Dauer: 18:00 bis 20:15 Uhr

Vertreter der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht: Kai-Anne Christensen, Tanja Gerstl, Frans IJben, André Rosinski, Paul Stellmacher

Ablauf:

Uhrzeit	Was
17:30-18:00	Begrüßung
18:10-18:25	Impulsvortrag aktuelle Projekte und Aktivitäten der Tourismus-Agentur
18:30-18:40	Vorstellung/Premiere Lübecker Bucht Guide
18:45-18:55	Vorstellung Kulturprogramm
Beginn der drei Diskussionsrunden	
19:00-19:25	1. Gäste-Services & Gäste-Information vor Ort
19:25-19:50	2. Nebensaisonvermarktung
19:50-20:00	3. Mobilität, Verkehr & Ostseecard 2.0
Ende der drei Diskussionsrunden	
20:00-20:10	Kurze Präsentation Ergebnisse Foren
20:10-20:15	Abschließende Informationen und Verabschiedung

Neben dem Impulsvortrag und der Vorstellung der App, standen im Tourismusforum Neustadt in Holstein zwei weitere ortsbezogene Programmpunkte auf der Agenda.

### 3. Präsentation der Umbaupläne für das Haus des Gastes in Pelzerhaken

Vera Heß (Werkleiterin Tourismus-Service) gab einen Einblick in die geplanten Umbaumaßnahmen des Haus des Gastes in Pelzerhaken. Zukünftig soll das Gebäude funktionaler gestaltet werden und im maritimen Stil eingerichtet sowie dekoriert werden. Besonderes Augenmerk wird zudem auf eine barrierefreie Gestaltung der Räumlichkeiten gelegt.

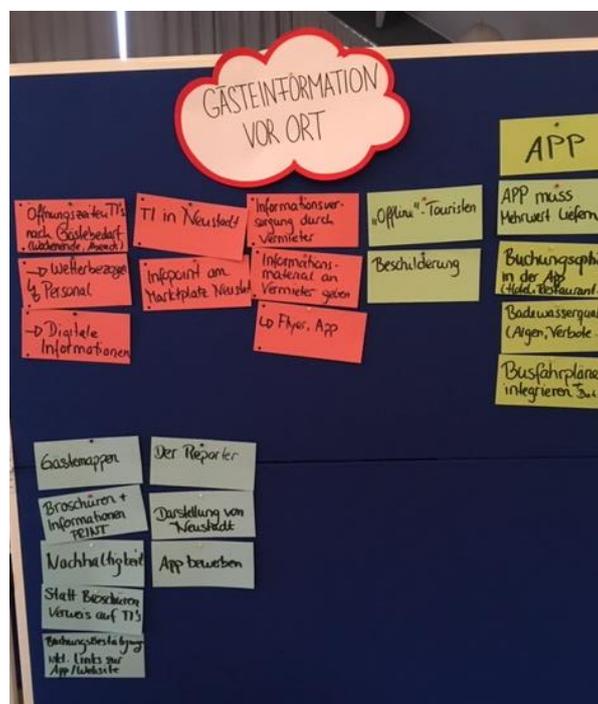
### 4. Vorstellung Kulturprogramm

Dietmar Baum, Direktor des Kulturbüros berichtete nach kurzer persönlicher Vorstellung über das geplante Speeddating im Rahmen des 1. Künstler & Kreativ Kongress Lübecker Bucht und Ostholstein, welches am 28.05.2019 von 18-20Uhr in der Glücks Eventlocation in Neustadt in Holstein stattfindet. Hierzu sind interessierte Künstler herzlich eingeladen. Zudem betonte Baum, dass die Region Lübecker Bucht eine große Vielfalt von unterschiedlichen Künstlern (Musiker, Maler, Dichter usw.) vorweist.

### 5. Diskussionsrunden

Insgesamt fanden nacheinander drei Diskussionen zu unterschiedlichen touristischen Themen statt, an denen jeweils alle Anwesenden teilnahmen.

#### 5a. Thema Gäste-Services & Gäste-Information vor Ort



Das Thema Gäste-Services und Gäste-Information vor Ort wurde seitens der Tourismus-Agentur von Tanja Gerstl und Paul

Stellmacher moderiert. Als erstes wurde angemerkt, dass die Öffnungszeiten der Tourist Information in Pelzerhaken insbesondere in

der Nebensaison in den Augen mehrerer Leistungsträger und Politiker unzureichend sind. Schließlich reisen die Gäste häufig erst am Nachmittag an und benötigen dann Ansprechpartner, die ihnen beispielsweise Veranstaltungstipps und gastronomische Empfehlungen geben. Diesbezüglich merkte André Rosinski an, dass im Rahmen von Veranstaltungen, die in der nahen Umgebung stattfinden, die Öffnungszeiten individuell und flexibel angepasst werden. Außerdem sei der Informationsbedarf der Gäste auch oftmals abhängig von den aktuellen Wetterbedingungen. So hätten Touristen an Regentagen häufig ein viel höheres Informationsbedürfnis als an Sonnentagen. Diese Faktoren seien jedoch kaum im Rahmen der Personalplanung zu berücksichtigen.

Um den Informationsbedarf der Gäste auch während der Schließzeiten der Tourist Information zu befriedigen, soll zukünftig verstärkt die entwickelte App Abhilfe schaffen. Daher werden insbesondere die Leistungsträger, die Unterkünfte vermieten, gebeten, ihre Gäste auf die App hinzuweisen. In diesem Zusammenhang wurde aus dem Plenum angemerkt, dass die Leistungsträger zukünftig ihre Buchungsbestätigungen mit einem entsprechenden Hinweis auf die App versehen könnten, um die Gäste auf diese Möglichkeit der Informationsbeschaffung hinzuweisen.

Hinsichtlich der App als Informationstool vor Ort wünschten sich viele Leistungsträger eine Erweiterung der Funktionen. Beispielsweise seien weitergehende Informationen zu der Badequalität der Ostsee wünschenswert, ebenso wie die Inklusion von Bus- und Bahnfahrplänen. Auch die Möglichkeit, Tickets für Veranstaltungen sowie Unterkünfte und Ausflüge direkt über die App buchen zu können, stelle einen erheblichen Mehrwert dar. Aus diesem Grund ist gewünscht, die App dahingehend zu erweitern. Langfristig liefere die App nach Meinung der Anwesenden vor allem dann einen Mehrwert für die Nutzer,

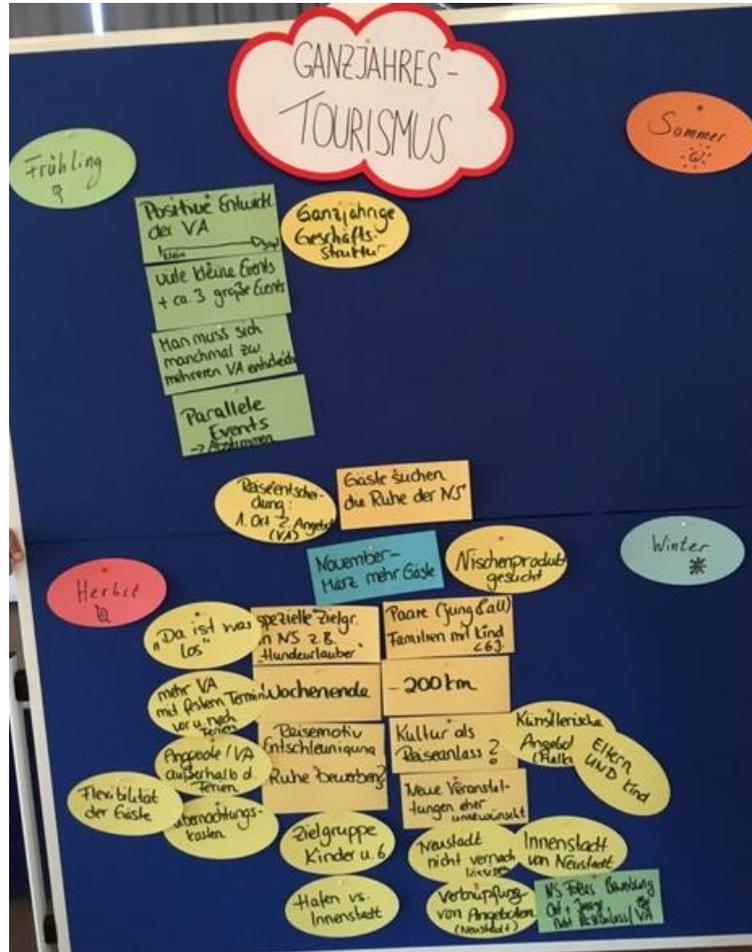
wenn sie möglichst viele Funktionen übersichtlich bündelt und die Gäste bestenfalls nur den Lübecker Bucht Guide benötigen, um ihren Urlaub zu erleben. Insgesamt waren die Leistungsträger von der App überzeugt. Vor allem die Option, einzelne Orte sowie unterschiedliche Rubriken zu wählen, wurde als großer Gästeservice gelobt.

Trotz des Vorhandenseins einer App wurde darauf hingewiesen, dass insbesondere in der Nebensaison viele Touristen in der Lübecker Bucht verweilen, die als „offline Touristen“ bezeichnet werden können, da sie das Internet und somit die App nicht nutzen. Für diese Gästegruppen muss weiterhin der Informationsbedarf gedeckt werden, beispielsweise durch das Hinzufügen von Hinweisschildern oder einem digitalen Infopoint in der Innenstadt Neustadts. Auch die Leistungsträger und vor allem die Vermieter und Hoteliers können den Informationsbedarf ihrer Gäste decken, indem sie zum Beispiel Gästemappen mit Ortsplänen und dem Veranstaltungskalender vorhalten. Die Tourist Informationen händigen zu diesem Zweck gerne Informationsmaterial aus. Dieses Angebot, welches seitens der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht offeriert wurde, wurde insgesamt positiv aufgenommen, jedoch merkten einige Teilnehmer des Tourismusforums auch an, dass im Sinne der Nachhaltigkeit nicht verschwenderisch mit den gedruckten Informationsmaterialien umgegangen werden sollte. Vor diesem Hintergrund verweisen einige der anwesenden Leistungsträger in ihrer täglichen Arbeit auf die Tourist Informationen.

Der Zeitung „Der Reporter“ wird nach Auskunft der Leistungsträger auch von vielen Gästen gelesen. Deshalb wurde der Wunsch geäußert, dass insbesondere Neustadt in Holstein stärkere Berücksichtigung in der touristischen Pressearbeit findet. Ebenso wurde seitens der Mitarbeiter der Tourismus-Agentur erläutert, dass Presseartikel in besag-

ter Zeitung auch auf die App verweisen werden, um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen.

## 5b. Thema Ganzjahrestourismus



Die Moderation des Themenbereiches Ganzjahrestourismus übernahm Frans IJben. Während des Diskussionsforums zum Thema Ganzjahrestourismus stand vor allem die Nebensaison im Fokus der Teilnehmer. Hinsichtlich des Ganzjahrestourismus wurde lobend hervorgehoben, dass sich in Neustadt eine ganzjährige Geschäftsstruktur etabliert hat, was insbesondere zu einer Attraktivierung der Nebensaison geführt hat und auch der einheimischen Bevölkerung zu Gute kommt.

Erfahrungsgemäß reisen viele Gäste insbesondere in der Nebensaison aus einem Umkreis von rund 200km an und bevorzugen

kurze Wochenendtrips. Zielgruppe der Nebensaison sind nach Meinung der Leistungsträger vor allem junge und ältere Paare ohne Kinder sowie Familien mit nicht-schulpflichtigen Kindern.

Die Gäste, die in der Nebensaison in die Lübecker Bucht reisen, suchen in den Augen der Anwesenden vor allem die Ruhe der Jahreszeiten Winter und Frühjahr. Daher sollte in der Zeit von November bis März vorzugsweise das Reisemotiv der Entschleunigung in den Marketingaktivitäten Berücksichtigung finden, dennoch ist es wünschenswert die Gästezahlen in diesem Zeitraum zu erhöhen. Gemäß

den Erfahrungen der Leistungsträger herrscht in der Nebensaison eine höhere Preissensibilität der Urlauber vor. So soll der Urlaub „gut und günstig“ ein, während in der Hauptsaison höhere Preise nahezu selbstverständlich sind.

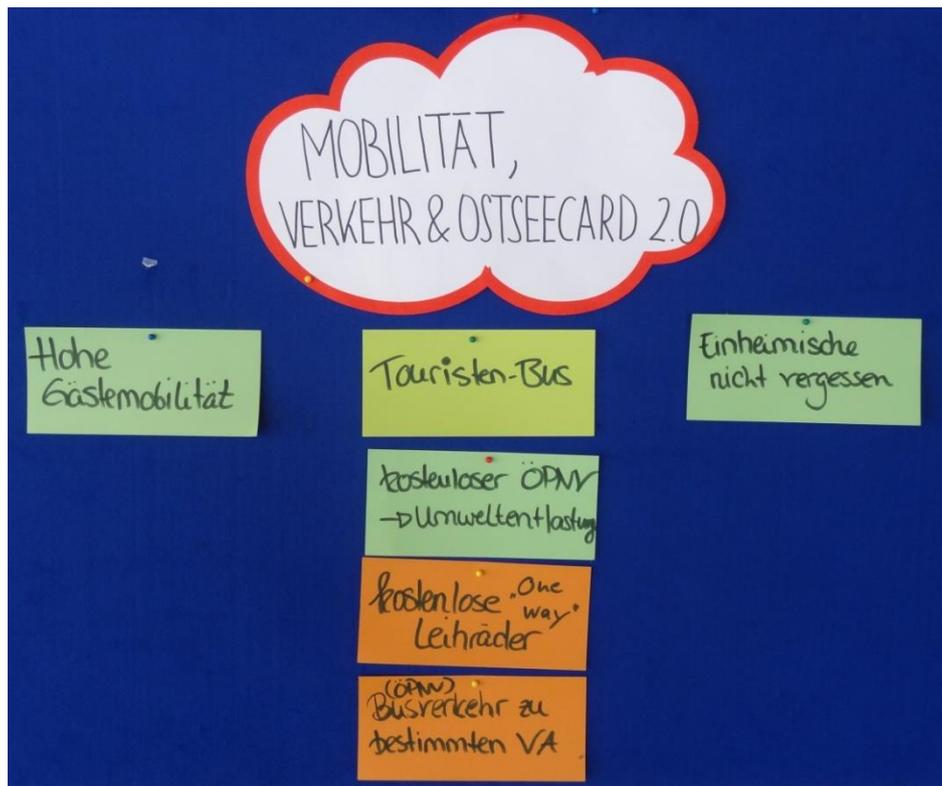
Die verstärkte Bewerbung von Urlauben mit dem Hund oder Pferd stellt nach Auffassung der Anwesenden eine Möglichkeit dar, um neue Gäste in die Lübecker Bucht zu locken. Diese Zielgruppe sei oftmals leicht zufrieden zu stellen, denn geht es dem Tier gut, ist auch sein Halter zufrieden.

Zudem wurde diskutiert, ob kulturelle Angebote die Belebung der Nebensaison fördern könnten. Die Meinungen der Anwesenden gingen diesbezüglich weit auseinander, da nach überwiegender Ansicht die Ruhe als Hauptreisemotiv anzusehen ist. Ferner entscheiden sich Gäste zuerst für einen Ort und erkundigen sich anschließend über das Angebot vor Ort, sofern es sich nicht um eine überregional bekannte Großveranstaltung handelt. Trotzdem sollten hin und wieder kleinere Veranstaltungen stattfinden und beworben werden, damit die Gäste wahrnehmen, dass „in den Orten etwas los ist“ und sie sich nicht gänzlich „im Winterschlaf“ befinden.

Die Veranstaltungen haben sich insgesamt positiv entwickelt und die Touristen loben gegenüber den Leistungsträgern die Vielfalt der Veranstaltungen, von kleineren bis hin zu großen Events. Über das Jahr verteilt sind mehrheitlich viele kleinere Veranstaltungen gewünscht, und zudem etwa drei Großveranstaltungen, die auch für die Außenwerbung genutzt werden können. Kritisch angemerkt wurde, dass sich in der Vergangenheit innerhalb der Lübecker Bucht vereinzelt mehrere Veranstaltungen überschneiden haben und sich sowohl Gäste als auch Einheimische für eine Veranstaltung entscheiden mussten, obwohl Interesse an beiden Veranstaltungen bestand. Grundsätzlich sollten insbesondere, um die Zeit direkt im Anschluss die jeweiligen Ferienzeiten zu beleben, einige Veranstaltungen initiiert werden, die beispielsweise dauerhaft „am ersten Wochenende nach den Herbstferien von Schleswig-Holstein“ stattfinden.

Vor allem für Neustadt wurde seitens der Leistungsträger und Politiker festgestellt, dass ein stetig wachsender Konkurrenzkampf zwischen der Innenstadt und dem Hafengebiet vorherrscht. Da vermehrt Veranstaltungen im Hafengebiet stattfinden, ist gewünscht, dass die Innenstadt ebenfalls mit einzelnen touristischen Veranstaltungen bedacht wird.

## 5c. Thema Mobilität, Verkehr und Ostseecard 2.0



André Rosinski leitete das Diskussionsforum Mobilität, Verkehr und Ostseecard 2.0. Die anwesenden Leistungsträger und Politiker erzählten übereinstimmend, dass die Gäste sich während ihres Urlaubs durch eine hohe Mobilität auszeichnen und sich flexibel innerhalb und außerhalb der Lübecker Bucht bewegen. Aus diesem Grund ist es wünschenswert, dass es einen kostenlosen Touristen-Bus gibt, damit der ÖPNV stärker genutzt wird. Somit entfällt für die Touristen die teilweise anstrengende Parkplatzsuche in einzelnen Orten. Darüber hinaus ist ein kostenloser ÖPNV im Sinne des Nachhaltigkeitsaspektes förderungswürdig, da der Verzicht auf die Nutzung des eigenen Fahrzeuges der Umwelt dienlich ist.

Sofern dieser Vorschlag nicht realisierbar ist, dann ist zumindest anlässlich bestimmter Veranstaltungen ein Buspendelverkehr gewünscht. So könnten einerseits mehr Touristen ermutigt werden die Veranstaltungen zu besuchen und gleichzeitig wird der Veranstaltungsort vom Besucherverkehr entlastet.

Neben dem ÖPNV wären kostenlose Leihräder, die auch „one way“ genutzt werden können, eine Bereicherung des Mobilitätsangebotes vor Ort. Bei all diesen Gästeangeboten sei jedoch darauf hingewiesen, dass die Einheimischen nicht vergessen werden dürfen und ihnen die kostenlose Nutzung des ÖPNV nicht vorenthalten werden darf.

## ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM SCHARBEUTZ

Datum: 11.04.2019

Ort: Bürgerhaus Scharbeutz, Am Bürgerhaus 2, 23683 Scharbeutz

Dauer: 18:00 bis 20:15 Uhr

Vertreter der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht: Tabea Braun, Tanja Gerstl, Ulrike Grimm, André Rosinski, Paul Stellmacher und Sonja Wolpers

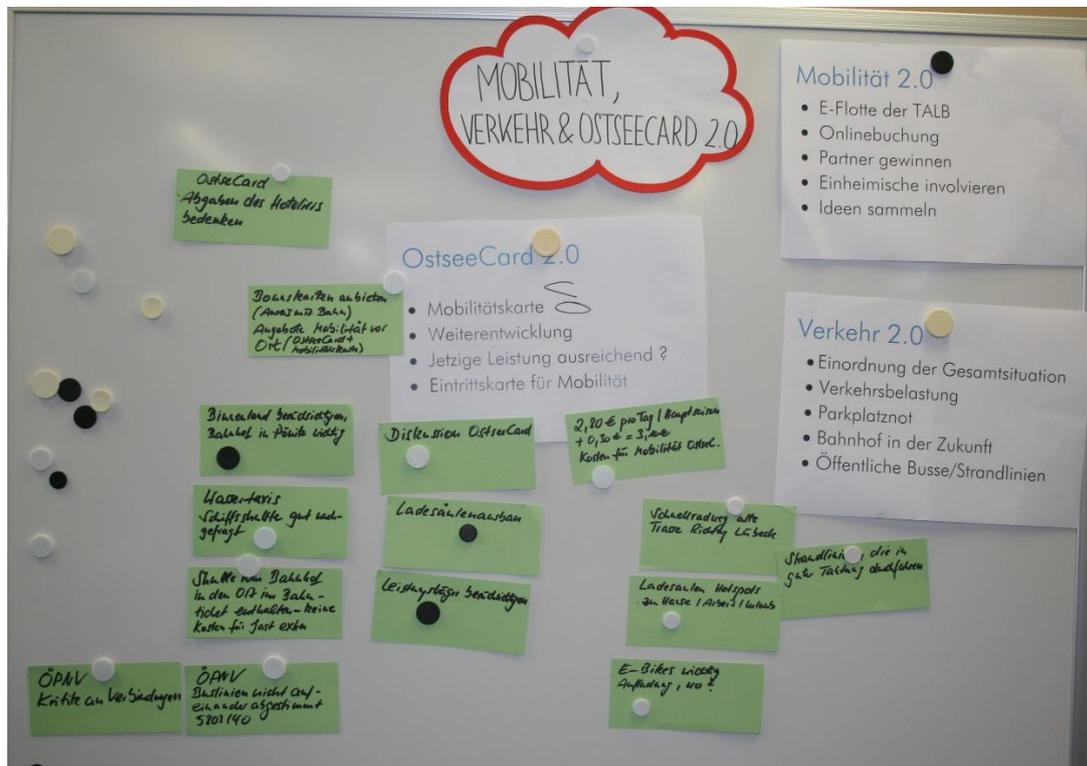
Ablauf:

Uhrzeit	Was
18:00-18:10	Begrüßung
18:10-18:25	Impulsvortrag aktuelle Projekte und Aktivitäten der Tourismus-Agentur
18:30-18:40	Vorstellung/Premiere Lübecker Bucht Guide
18:45-19:45	Durchführung der Diskussionsrunden <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mobilität, Verkehr &amp; Ostseecard 2.0</li> <li>2. Gäste-Services &amp; Gäste-Information vor Ort</li> <li>3. Ganzjahrestourismus</li> </ol>
19:55-20:10	Kurze Präsentation der Ergebnisse aus den Diskussionen
20:10-20:15	Verabschiedung

## 6. Diskussionsrunden

Parallel fanden in unterschiedlichen Räumen und mit unterschiedlichen Teilnehmern drei Diskussionen zu unterschiedlichen touristischen Themen statt. Die Anwesenden konnten wählen, an welcher Diskussionsrunde sie teilnehmen.

### 6a. Thema Mobilität, Verkehr und Ostseecard 2.0



Ulrike Grimm und André Rosinski übernahmen die Leitung des Diskussionsforums zum Thema Mobilität, Verkehr und Ostseecard 2.0. Insbesondere in der Hauptsaison und an Feiertagen ist die Verkehrsbelastung durch den Pkw-Verkehr in Scharbeutz mittlerweile sehr hoch. Vor allem an den An- und Abreisetagen sowie durch zusätzliche Tagesgäste entstehen Stau und Parkplatznot.

Die anwesenden Teilnehmer haben Ideen ausgetauscht und diskutiert, wie der Pkw-Verkehr reduziert und die Mobilität der Gäste verbessert werden kann.

Zum Thema ÖPNV wurde Kritik an den aktuellen Verbindungen geäußert. Die Buslinien (5803/40) seinen nicht aufei-

einander abgestimmt. Außerdem wären Strandlinien, die in guter Taktung durchfahren sowie ein Shuttle vom Bahnhof in den Ort (ohne Zusatzkosten zum Bahnticket) wünschenswert. Wasserseitig wären Wassertaxis oder Schiffshuttle sinnvoll, die Scharbeutz mit den Nachbarorten verbinden.

Im Hinblick auf das Thema Elektromobilität sei der Ausbau von Ladesäulen wichtig ebenso wie die Ausweitung der Angebote an Elektrofahrzeugen und E-Bike Leihmöglichkeiten vor Ort. Dabei sollten auch die Leistungsträger berücksichtigt werden. Mit der Verlegung der Bahntrasse zwischen Lübeck und Scharbeutz Richtung A1, könnte die alte Trasse für einen

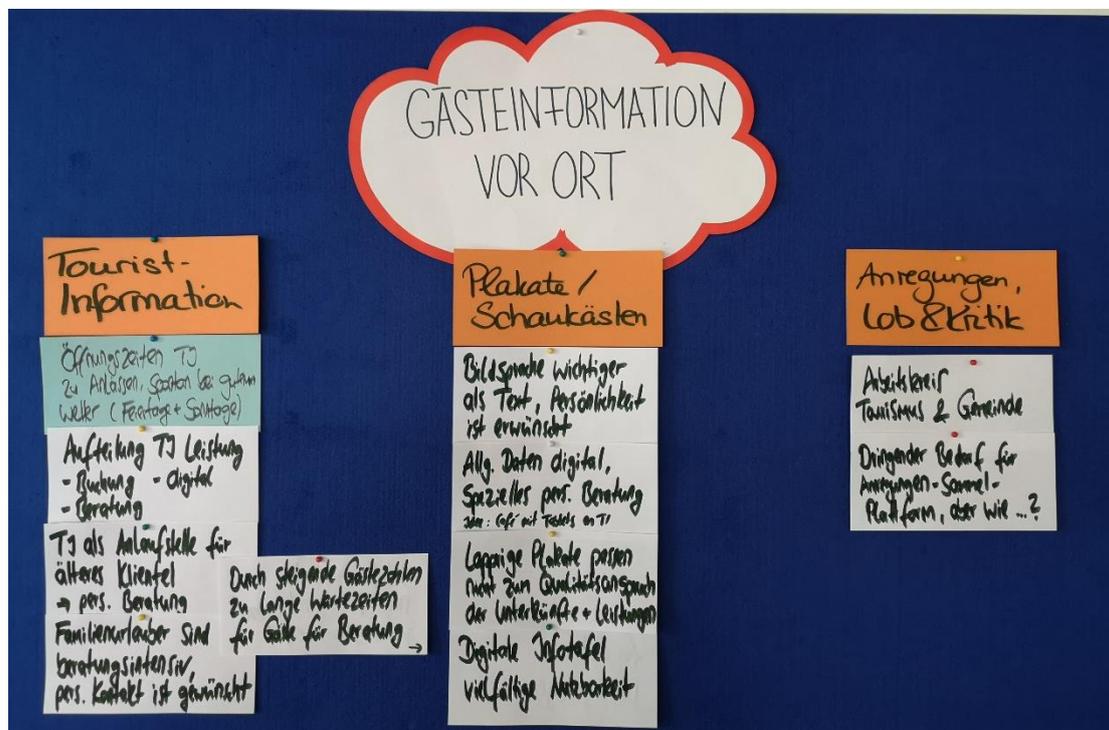
Schnellradweg nach Lübeck genutzt werden.

Bei allen Überlegungen zu alternativen Mobilitätsformen sollte auch immer das Binnenland einbezogen werden (z. B. der Bahnhof in Pönitz).

Um die Nutzung nachhaltiger Mobilitätsangebote beim Gast attraktiver zu machen, könnte die OstseeCard zu einer Art „Mobilitätskarte“ weiterentwickelt werden. Denkbar wäre, die Kurabgabe um einen

bestimmten Betrag zu erhöhen, der dann z. B. als Umlage an den ÖPNV fließt, so dass für Ostseecard-Inhaber eine kostenlose Nutzung möglich ist (z. B. 2,80 € + 0,30 € Umlage Mobilität = 3,10 € Kurabgabe für den Gast). In eine solche Mobilitätskarte, die voraussichtlich in Form einer Chipkarte ausgegeben werden müsste, könnten weitere Mobilitäts- und Serviceleistungen integriert werden wie z. B. auch die unkomplizierte Nutzung von Bike- und Car-Sharing Angeboten.

## 6b. Thema Gäste-Services & Gäste-Information vor Ort



Das Thema der Gästeinformation vor Ort wurde von Tanja Gerstl und Paul Stellmacher begleitet. In Bezug auf die **Tourist-Information** wurde von den Anwesenden angemerkt, dass die Öffnungszeiten zu besonderen Anlässen, bei gutem Wetter sowie an Sonn- und Feiertagen ausgeweitet werden sollten. Die Tourist-Information hat bei den Anwesenden als Anlaufstelle für die Gäste einen hohen Stellenwert. Insbesondere Familienurlauber seien beratungsintensiver und

wünschen oft eine persönliche Beratung, ebenso wie das ältere Gästeklientel.

Durch steigende Gästezahlen kann es teilweise zu Wartezeiten bei der Beratung in der Tourist-Information kommen. Die Anwesenden haben Ideen und Erfahrungen ausgetauscht, wie damit umgegangen werden kann:

Vorgeschlagen wurde z. B. die Aufteilung des Counters nach Anliegen bzw. Bedarf in zwei

unterschiedliche Schalter, einmal zum Thema „Buchung“ und einmal zum Thema „Beratung“. Darüber hinaus könnten digitale Infosäulen oder Tablets zur Verfügung gestellt werden, so dass allgemeine Informationen auch digital recherchiert werden können. So können Wartezeiten sinnvoll genutzt bzw. allgemeine Informationen schnell selbst abgerufen werden. Die persönliche Beratung würde dann eher für spezielle Fragen in Anspruch genommen werden. Als Idee hierzu wurde auch ein Café an der Tourist-Info mit kostenlosen Leih-Tablets genannt. Bei der Aufbereitung von Informationen für die Gäste erscheint den Anwesenden die Bildsprache wichtiger als viel Text. Darüber hinaus seien Tipps mit persönlichem Charakter wichtig.

Zum Thema **Plakate und Schaukästen** waren sich die Anwesenden einig, dass die „lappigen“ Plakate an den Holz-Plakatwänden nicht zum Qualitätsanspruch des Ortes und der Unterkünfte passen. Eine Einführung von digitalen Infotafeln würden die Teilnehmer begrüßen, da diese aus deren Sicht eine vielfältige Nutzbarkeit für Gäste und Leistungs-

träger bieten und ein ansprechenderes Erscheinungsbild haben.

Als **allgemeine Anregung** wurde angemerkt, dass ein zentraler Ansprechpartner für Beschwerden bzw. Verbesserungsvorschläge der Gäste und Leistungsträger fehlt, z. B. fehlende Mülleimer, Bänke etc. Die Anwesenden sehen dringenden Bedarf für eine Anlaufstelle bzw. Sammel-Plattform, über die ein Beschwerdemanagement aufgebaut wird. Oft sei nicht klar, wer der richtige Ansprechpartner bei der TALB oder bei der Gemeinde für bestimmte „Beschwerden“ ist. Schwierig wird jedoch die Handhabung der eingehenden Anregungen und Beschwerden gesehen. Wie sollen diese priorisiert und an die entsprechenden Stellen weitergeleitet werden, wer leitet zeitnah Maßnahmen ein, hält angeschobene Themen nach und übernimmt die Kommunikation? Zur Klärung von Verantwortlichkeiten und Prozessen bedarf es eines Arbeitskreises. Zukünftig sei eine stärkere Abstimmung bzw. Zusammenarbeit zwischen Tourismus und Gemeinde wünschenswert.

## 6c. Thema Ganzjahrestourismus



In der Diskussionsrunde zum Thema Ganzjahrestourismus, moderiert von Tabea Braun und Sonja Wolpers, haben sich die Teilnehmer darüber ausgetauscht, wo Scharbeutz und Haffkrug auf dem Weg zur Ganzjahresdestination aktuell stehen und in welchen Zeiträumen und mit welchen Maßnahmen eine stärkere Vermarktung wünschenswert ist.

In Bezug auf die Hauptsaison waren sich die Anwesenden einig, dass der Ort teilweise schon zu voll ist. Die Gastronomie ist in bestimmten Bereichen und zu bestimmten Tageszeiten überfüllt, Gäste bekommen keinen Tisch mehr. Darunter leidet die Aufenthaltsqualität. Zur Problemlösung wurde vorgeschlagen, Scharbeutz durch eine Gästelendung Richtung Haffkrug und Pönitz stärker zu entzerren. Dies könnte u. a. durch eine bessere Verbindung der Orte durch neue Mobilitätsangebote wie z. B. einen „Beachbus“, die „Bimmelbahn“, ÖPNV-Angebote, einen „Hop on, hop off Bus“ und/oder einen Bootsshuttle gefördert werden.

Mehr Gäste wünschen sich die Anwesenden in dem Zeitraum von November bis März. In dieser Zeit werden in erster Linie Kurzreisen unternommen. Neben dem Ziel mehr Gäste für diesen Zeitraum zu gewinnen, sollte daher auch versucht werden, die Aufenthaltsdauer der Gäste mit attraktiven Angeboten zu verlängern. Auch das Thema Qualitätssteigerung spielte dabei eine wichtige Rolle. Darüber hinaus wurde angemerkt, dass mehr Hotellerie wünschenswert wäre, um den Ort zu beleben. Der Sommer verlängert sich klimatisch in den Herbst hinein, so dass der September und der Oktober noch recht gut gebucht seien.

Das Veranstaltungsangebot wurde von den Anwesenden grundsätzlich als gut bewertet. Insbesondere die Live-Musik-Angebote sowie die Eisbahn wurden sehr positiv bewertet. Es wurde allerdings angemerkt, das Kulturangebot auszubauen und das Binnenland stärker in die Vermarktung mit einzubeziehen.

Für die Frühjahrsmonate würden die Anwesenden den Ausbau des Veranstaltungsange-

botes begrüßen. Insbesondere im Bereich Radfahren, Wandern und Naturerlebnisse wären mehr bzw. bessere Angebote wünschenswert.

Bei der Vermarktung wurde grundsätzlich darauf hingewiesen, dass auch klassische Vertriebswege wie Messen und Zeitungen berücksichtigt werden sollten.

## ERGEBNISPROTOKOLL TOURISMUSFORUM SIERKSDORF

Datum: 25.04.2019

Ort: Haus des Gastes, Vogelsang 1, 23730 Sierksdorf

Dauer: 18:00 bis 20:15 Uhr

Vertreter der Tourismus-Agentur Lübecker Bucht: André Rosinski und Paul Stellmacher

Inhalt:

Am Tourismusforum in Sierksdorf nahmen insgesamt 10 Gäste teil, die sieben Firmen bzw. Bereiche repräsentiert haben. Diese verhältnismäßig geringe Zahl verdeutlicht auch schon die zweifelsohne größte Herausforderung innerhalb dieses Gemeindebereiches:

Das Engagement und die Bereitschaft sich in den touristischen Entwicklungsprozess aktiv mit einzubringen muss dringend erhöht werden. In einem Ort, der wie Scharbeutz oder Neustadt in Holstein maßgeblich vom Tourismus profitiert und von diesem geprägt wird, sollte neben einem touristischen Entwicklungskonzept für die kommenden Jahre als Handlungsleitfaden auch eine Beteiligung aller Leistungsträger und Bürger in dieser Ausrichtung ganz weit oben stehen – allein schon um die Akzeptanz der einzelnen Maßnahmen auf breite Schultern zu stellen. Von wirtschaftlichen Überlegungen mal ganz abgesehen.

Insofern, und da waren sich alle Anwesenden einig, ist eine Intensivierung der Lobbyarbeit im Hinblick auf dieses Ziel unabdingbar und sollte mit hoher Priorität vorangetrieben werden. Dies könne neben persönlichen Gesprächen z.B. auch über ein regelmäßiges gemeinsames (Sommer-)Fest erreicht werden.

Unabhängig davon gingen aus der folgenden Diskussionsrunde, die im Gegensatz zu den anderen beiden Veranstaltungen aufgrund der kleinen Runde von der eigentlichen Agenda abwich, noch zahlreiche weitere Ansatzpunkte für die zukünftige Tourismusarbeit hervor:

- Positionierung von Sierksdorf als „beschaulicher Ruhepol“ im Vergleich zu den Nachbargemeinden
- Überarbeitung des Verkehrsknotenpunktes Hansapark
- Fortführung des Rad- und Wanderwegs entlang am Strand bis nach Neustadt

- Erhalt der Schwimmhalle im Panoramic-Komplex bzw. Aufzeigen von alternativen Verwendungsmöglichkeiten für das Areal
- Aufbau einer Nahversorgung (Bäcker, Kaufmannsladen, ...)
- Sierksdorf als zentralen Ort für Kulturveranstaltungen ausbauen
- Kooperation mit Vermietern im Bereich der Mobilität (Idee: Me Explore Lübecker Bucht Fahrzeuge, z.B. E-Bikes, über lokale Leistungsträger anbieten)
- Die Installation von öffentlichen Ladestation für Elektroautos bei privaten Vermietern fördern
- Einfach zugängliche Elektroautos für den Lebensmitteleinkauf in Neustadt oder Scharbeutz anbieten, um Sierksdorf auch für Feriengäste, die mit der Bahn anreisen, attraktiv zu machen
- Fokussierung eher auf eine Vielzahl kleiner Projekte legen statt auf wenige große Pläne
- Nutzungskonzept für brachliegendes Gelände im Ferienpark erstellen (ehemals als Hotelstandort angedacht), um Bereich aufzuwerten

Hinweis: Einzelne Elemente dieser Auflistung sind auch schon im Dorfentwicklungskonzept „Sierksdorf 2030“ der Gemeinde von 2016 enthalten. Teils in sehr ausführlicher Detailtiefe, als hier aufgeführt.

## ANHANG: BILDIMPRESSIIONEN DER TOURISMUSFOREN TOURISMUSFORUM SCHARBEUTZ



## TOURISMUSFORUM NEUSTADT IN HOLSTEIN

