

## Anlage 2 – Bericht der Geschäftsführung 2024

2023 war ein Jahr ohne Corona Einschränkungen. Reisen war wieder ohne Test, Impfnachweis oder Maskenpflicht möglich und somit standen zahlreiche attraktive Reiseziele wieder offen. Werdum musste mit vielen Urlaubsdestinationen im In- und Ausland konkurrieren.

Auch die Auswirkungen der Inflation waren für viele zu spüren. Die Ausgaben wurden genauer bedacht und dazu gehören auch Einsparung bei den doch kostenintensiven Urlaubsreisen.

Trotz dieser Herausforderungen verzeichnete der Heimat- und Verkehrsverein ein insgesamt zufriedenstellendes Jahr.

Wir haben einen leichten Zuwachs bei der Anzahl der Gäste zu verzeichnen. Die Übernachtungen hingegen sind gesunken (3,5%). Die durchschnittliche Übernachtungsdauer ist von 6,58 auf 6,31 Tage gesunken. Außerdem ist zu beobachten, dass die Buchungen immer kurzfristiger erfolgen. Ein wichtiges Medium für die Buchungen ist das Internet. Viele Gäste bevorzugen es, die Unterkunft gleich online buchen zu können.

Wir haben insgesamt auch weitere Ferienobjekte und Betten verloren. 2022 waren es noch 1.346 Betten, in 2023 nur noch 1.317.

In 2023 gab es keine weiteren großen personellen Veränderungen und wir konnten über das Jahr als Team zusammenwachsen. Zusätzlich zu unserem Stammpersonal haben wir im August eine Jahrespraktikantin von den Berufsbildenden Schulen Wittmund bei uns aufgenommen. Sie arbeitet in der Tourist-Information und ist uns eine große Unterstützung.

Seit Januar 2024 ist Kathrin Rewerts aus der Elternzeit zurück. Wir sind sowohl im Haustierpark als auch in der Tourist-Information personell wieder gut aufgestellt.

Wir erhalten immer wieder positive Rückmeldungen zu unserem guten Service und der Freundlichkeit. Das haben wir alleine unseren motivierten und engagierten Mitarbeitern zu verdanken. In der Tourist-Information und dem Haustierpark wird der Servicegedanke gelebt und immer wieder geschult, daraus resultieren positives Feedback und Wiederholungsbesuche der Gäste.

Die Tourist-Information spielt weiterhin eine wichtige Rolle als Anlaufstelle für Besucher und Einheimische.

Mit dem Umzug in die neuen Räumlichkeiten eröffneten sich neue Möglichkeiten. Alles wirkt heller, freundlicher und es ist mehr Platz vorhanden. Im ersten Stock wurde eine gemütliche Leseecke eingerichtet, die zum Verweilen einlädt. Auch für Kinder bieten sich Spielmöglichkeiten. Zusätzlich gibt es Platz für den Kulturverein.

Als Tourist-Information sind wir mit der I Marke ausgezeichnet und dürfen somit mit dem „roten I“ werben. In diesem Jahr mussten wir uns wieder dem anerkannten Qualitätscheck im Rahmen einer unabhängigen Prüfung stellen. Nur wenn Infrastruktur, Ausstattung, Angebot und Service hohen Standards entsprechen, wird das Qualitätssiegel verliehen. Wir haben die Prüfung erfolgreich bestanden und dürfen bis 2026 weiterhin mit dem Zertifikat und dem markanten „roten I“ werben. Auch das Qualitätssiegel „Reisen für alle“ wurde erneut auf den Prüfstand gestellt. Dabei geht es um die Barrierefreiheit von Einrichtungen. Sowohl in der Tourist-Information, als auch im Haustierpark sind wir bis 2026 mit diesem Zertifikat ausgezeichnet. Der Haustierpark wurde zusätzlich erneut mit dem Qualitätssiegel „Kinderferienland“ ausgezeichnet und darf dies für drei Jahre beibehalten. Es weist darauf hin, dass die unser Park besonders Familien und Kinderfreundlich ist.

Mit all diesen Zertifizierungen haben wir die Möglichkeit uns von der Masse der Angebote hervorzuheben.

Wir konnten unser Angebot um eine weitere Dienstleistung erweitern, denn seit Juni 2023 ist in der Tourist-Information ein DHL-Paketshop zu finden. Dort können vorfrankierte Päckchen und Pakete, Retouren sowie Briefe abgegeben werden. Zusätzlich werden Brief- und Paketmarken verkauft. Das Angebot erweitert den Service der Tourist-Information und wird gut genutzt – zwischen 50 und 80 Pakete und Päckchen werden im Monat angenommen. Die Tendenz ist steigend.

Obwohl die Digitalisierung voranschreitet, erfreuen sich gedruckte Informationsmaterialien nach wie vor großer Beliebtheit als Recherchequelle vor oder während des Urlaubs. Wir haben daher auch unsere bekannten Flyer und das Gastgeberverzeichnis wieder neu aufgelegt.

Die Agentur deVincent hat dabei in diesem Jahr einen kompletten Relaunch vorgenommen. Es wurde mit einer modernen Schrift, großen Bildern und organischen Formen gearbeitet. Nach und nach werden wir auch alle weiteren Layouts wie beispielsweise Anzeigen, Briefbögen oder Plakate an die neuen Vorgaben anpassen und ein einheitliches Corporate Design erschaffen. Damit erhöhen wir unseren Wiedererkennungswert.

Bisher haben wir einen Teil unserer Magazine in Kooperation mit der Internetplattform Urlaubskataloge-gratis.de verschickt. Bedauerlicherweise wurde dieser Service Ende 2023 eingestellt. Eine Auswertung für das vergangene Jahr ist uns nicht mehr zugegangen.

Wir arbeiten künftig mit dem Anbieter „Tambiente“ zusammen. Es handelt sich dabei ebenfalls um eine Plattform, die unser Magazin zum Download und Versand anbietet. Darüber hinaus bringt „Tambiente“ ein eigenes Magazin

heraus, welches unter anderem über den Lesezirkel verteilt wird ist und somit viele Leser erreicht. Wir erhoffen uns dadurch neue Gäste zu gewinnen und unseren Bekanntheitsgrad weiter zu steigern.

Bei der Anzeigenwerbung haben wir uns überregional wieder auf die Bewerbung des Luftkurort Werdum und regional auf den Haustierpark als besonderes Ausflugsziel fokussiert.

Wir haben außerdem für 2023 und 2024 für das Marketingpaket der Ostfriesland Tourismus GmbH genutzt und profitieren von der Reichweite. Werdum und der Haustierpark werden damit auf [ostfriesland.travel](https://www.ostfriesland.travel) und auch auf dem social Media Kanal der Ostfriesland Tourismus GmbH beworben.

Im Bereich Social-Media waren wir ebenfalls aktiv. Wir besitzen Profile auf facebook und Instagram. Die Reichweite bei beiden Plattformen leicht zurückgegangen, allerdings konnten wir mehr Profilaufrufe generieren. Das gilt sowohl für die Haustierparkseite, als auch die Werdum Seite. Hier haben wir also noch Spielraum für Verbesserungen. Durch die Implementierung eines Social-Media-Content-Plans wollen wir mehr Regelmäßigkeit in die Bespielung unserer Kanäle bringen und somit mehr Reichweite und Traffic generieren.

Bei unseren Bewertungen auf google haben wir für den Haustierpark 4.439 Rezensionen und einen Score von 4,6 und für Werdum die Tourist-Information Werdum insgesamt 22 Rezensionen und einen Score von 4,7. Grundsätzlich wird ein Scorewert von 4,0 oder höher als positiv bewertet. Unternehmen mit einem Durchschnittswert in diesem Bereich gelten als zuverlässig und kundenorientiert. Ein Score von 4,5 oder fast 5,0 wird als herausragend angesehen und zeigt eine besonders hohe Kundenzufriedenheit sowie erstklassigen Service an. Das spiegelt auch die positiven Rückmeldungen wider, die wir regelmäßig bekommen.

Künftig werden wir eine regional übergreifende Bilddatenbank der TANO nutzen. Hier können zum einen die eigenen Bilder verwaltet und sortiert werden, als auch ausgewählte Bilder für alle anderen Regionen zur Verfügung gestellt werden.

Für 2023 hatten wir unsere bewährten Veranstaltungen geplant und soweit es ging durchgeführt.

Das Schmiedefest musste aufgrund des Wetters und vor allem der Windvorhersage bedauerlicherweise komplett abgesagt werden. Es ist uns schmerzlich gefallen, aber man muss die Sicherheit der Helfer gewährleisten sowie den Aufwand und die Kosten in Relation setzen.

In 2024 werden die Veranstaltungen in gewohnter Weise stattfinden. Den Kneipptag müssen wir allerdings aus organisatorischen Gründen in den Juni verschieben. Da die Aussichten auf gutes Wetter besser sind, hoffen wir auf eine größere Besucherzahl.

Insgesamt wird es fünf Musikabende und fünf Bingoabende geben.

Alle Termine sind wie immer in unserem Veranstaltungsflyer zu finden.

Ich habe in diesem Jahr die Ausbildereignungsprüfung abgelegt und darf künftig im Beruf „Kauffrau/Kaufmann für Tourismus und Freizeit“ ausbilden. In diesem Jahr werden wir allerdings aus finanziellen und organisatorischen Gründen noch keinen Ausbildungsplatz besetzen.

Wie im letzten Jahr erneut der Appell an alle:

Der Heimat- und Verkehrsverein ist ein Teil des Großen Ganzen. Wir versuchen für beste Rahmenbedingungen zu sorgen, benötigen aber auch die Unterstützung und Zusammenarbeit aller anderen Beteiligten. Wir bitten alle Leistungsträger uns Informationen weiterzugeben. Wir sind für die Gäste häufig erste Anlaufstelle und da ist es von großer Wichtigkeit, dass wir die richtigen und aktuellen Informationen weitertragen können. Wir sind auf eine kooperative und produktive Zusammenarbeit angewiesen.

Unser Ziel ist es, Werdum weiterhin als attraktives Reiseziel zu positionieren und unseren Beitrag zur Stärkung des Tourismus zu leisten.