

Meldewesen & Gästekarte

Status Quo, Handlungsfelder und Ausblick

Föhr, 03. Juni 2020

Friesische Karibik.

Agenda

- ① Kurzer Blick zurück
- ② Status Quo Kurabgabe
- ③ Geplante Weiterentwicklungen
- ④ Mögliche Optimierungsansätze
- ⑤ Alternativkonzept Norderney
- ⑥ Leitfragen & Diskussion



① Kurzer Blick zurück

① *Kurzer Blick zurück*

- Einführung der Meldescheinerfassung durch Vermieter vor ca. 30 Jahren
- Umfassende Beschäftigung mit der Einführung einer Ausgabe- und Kontrollsystematik analog Norderney in 2008/2009
- Aufsichtsratssitzung 09/2009 mit Vorstellung mehrerer Lösungsvarianten
- Favorisierter Vorschlag damals:
 - gemeinsame Vorgehensweise mit der WDR
 - Verwendung des WDR-Tickets als Fähr- und Gästekarte
 - Ausgabe & Bezahlung in Dagebüll bei der WDR; Kontrollen ausschließlich in Dagebüll
- Umsetzung scheiterte nach Vertiefung des Lösungsansatzes u.a. aufgrund mangelnder Kooperationsbereitschaft der WDR
- In Folge 2011 Einführung einer gastgeberbasierten Online-Meldescheinlogik auf Basis des Systems jMeldeschein (Fa. AVS)

① Kurzer Blick zurück

tourism consult|network



② *Status Quo Kurabgabe*

② Status Quo Kurabgabe

Gästekarten / Meldescheine

- Abwicklung der Gästekarten sowie das Inkasso erfolgt derzeit durch ca. 1.400 Vermieter & Agenturen
- Anzahl Objekte im System: 6.600 (nicht alle aktiv; mehrere Wohnungen pro Objekt möglich)
- Anteil Online-Meldescheine bei ca. 72% / Rest manuelle Erfassung

The screenshot shows the 'Meldeschein anlegen' (Create Guest Card) interface. It includes a sidebar with navigation options like 'Anlegen', 'Importieren', and 'Suchen'. The main form is divided into sections for 'Berechnung' (Calculation) and 'Begleitpersonen' (Accompanying persons). The 'Berechnung' section contains fields for 'Meldescheinnummer', 'manuelle Meldescheinr.', 'Meldescheintyp' (set to 'Meldeschein'), 'Firma' (Musterfirma GmbH), 'Objekt' (Muster Hotel), 'Anreise' (14.02.2019), 'Abreise', 'Kategorie' (Erwachsener), 'Anrede', 'Name', and 'Vorname'. It also includes fields for 'Straße / Hausnr.', 'PLZ / Ort', 'Herkunftsland' (Deutschland), 'Staatsangehörigkeit' (deutsch), 'Ausweisnummer', 'Geburtsdatum', and 'Kfz-Kennzeichen'. A 'Gesamtbetrag in €' field is at the bottom. The 'Begleitpersonen' section lists three accompanying persons. A 'Speichern' (Save) button is visible at the bottom.



② Status Quo Kurabgabe

Tageskarten

- Tagesgäste haben bis 2016 keine Kurabgabe gezahlt
- Einführung der Tageskarte auf Föhr in 2017
 - Erwachsene 2,60€ Hauptsaison - 1,30€ Nebensaison // Kinder frei
- Ab 2018 Verkauf der Tageskarten in der TI und im Aquaföhr via AVS (CARDsystem)
- Seit Juli 2019 Verkauf via WSA-Automat im Hafenamt
 - Schnittstelle zu AVS
 - scannbar, kontrollfähig
- 17.000 Tageskarten in 2019
 - davon 15.000 Hauptsaison



② *Status Quo Kurabgabe*

Jahreskurkarten

- Aktuell immer noch manuelle Erstellung und Inkasso durch das Amt Föhr / Amrum (nicht kontrollfähig)
- Systemumstellung der Jahreskurkarten konnte aufgrund von Verzögerungen bei AVS bis dato noch nicht umgesetzt werden
- Fertigstellung systembasierter Lösung bis Mitte 2020 von AVS angekündigt
 - Ausstellung der Jahreskurkarten über das System
 - Statistische Auswertungen möglich
 - Jahreskurkarten scanbar und kontrollfähig



② *Status Quo Kurabgabe*

- **Kurabgabe** (Übernachtungsgäste)

2018 3.614.489 €

2019 3.761.240 € (+ 4%)

- **Tageskurabgabe**

2018 19.773 €

2019 32.402 € (+ 64%)

- **Jahreskurabgabe**

2018 300.080 €

2019 301.532 € (+0,5%)

② *Status Quo Kurabgabe*

- **Zahl der Gästekarte** (Übernachtungsgäste)

<i>2018</i>	82.844
<i>2019</i>	90.430 (+ 9%)

- **Online Gästekarten**

<i>2018</i>	56.564
<i>2019</i>	65.580 (+ 16%)

- **Manuelle Gästekarten**

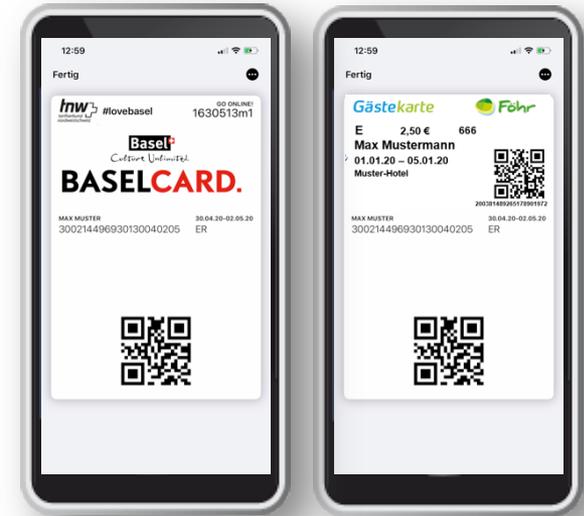
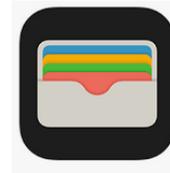
<i>2018</i>	26.280
<i>2019</i>	24.850 (- 5%)

③ *Geplante Weiterentwicklungen*

③ Geplante Weiterentwicklungen

● Einführung Digitale Gästekarte

- Formate PDF und Wallet
- Versand via Mail (DOI)
- Download via Landingpage
- Auslieferung via API

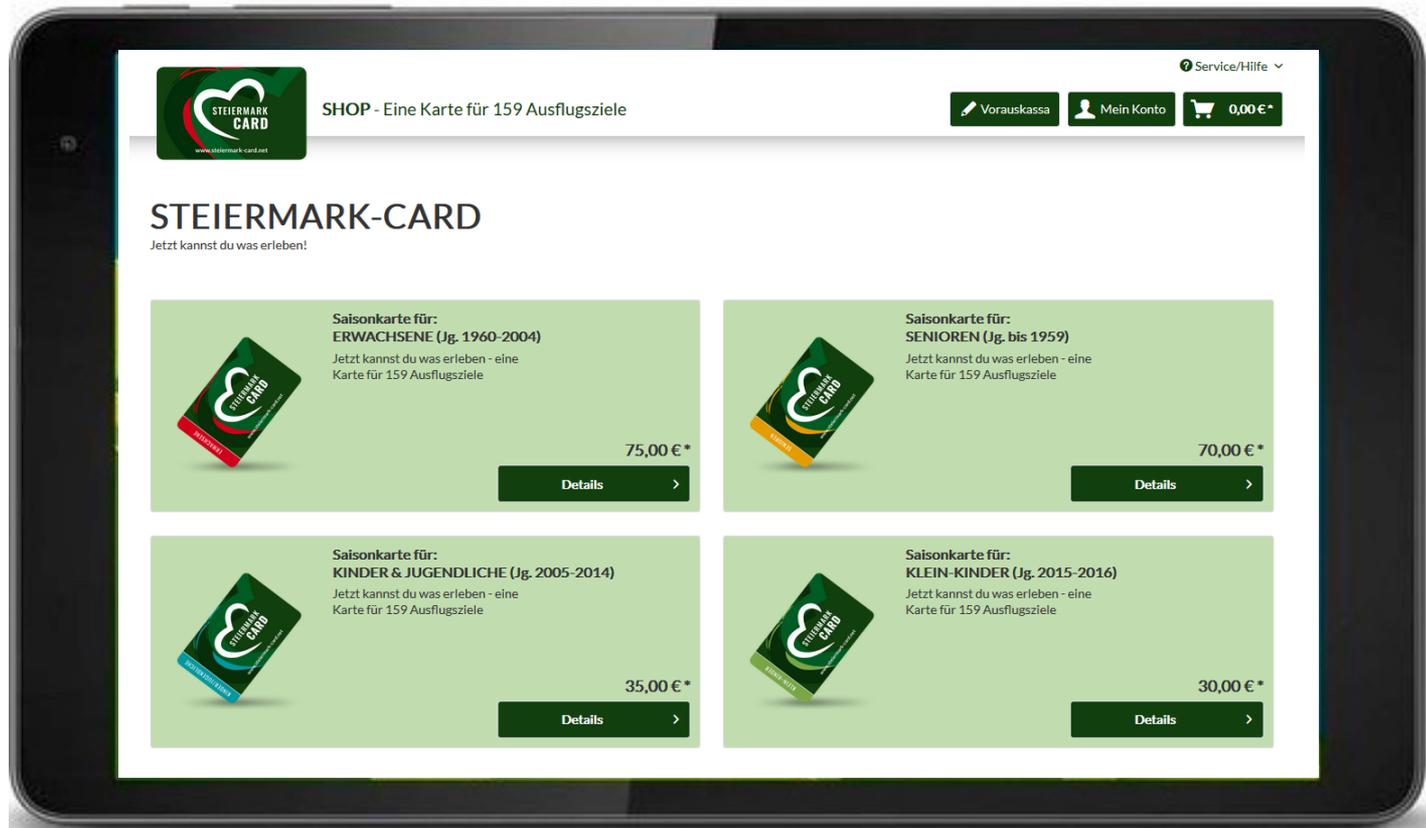


● Einführung Online-Shop für Tageskarten

- Kauf von Tageskarten online mit mobile Payment
- Perspektivisch Ausbau zu PWA mit Vorteilskommunikation

③ Geplante Weiterentwicklungen

Beispiel Online-Shop für Gästekarten



③ Geplante Weiterentwicklungen

• Erweiterung Vermietermoduls um Pre-Checkin

- Arbeitserleichterung für Vermieter
- Gast erhält Link zur Erfassung seiner Daten



• Föhr/Amrum-CARD

- „Upgrade“ der Gästekarte um neues Produkt (Rabatte & inkludierte Leistungen)
- Letzte Ausbaustufe analog Hamburg CARD / Allgäu Walser CARD
- Funktionierendes Akzeptanznetzwerk als Voraussetzung



④ *Mögliche Optimierungsansätze*

④ *Mögliche Optimierungsansätze*

● **Intensivierung der Kontrolle**

- Zugang zu Hotspots: Fähre, Strandzugang, Strandkorbverleih, Veranstaltungen (AquaFöhr und Friesenmuseum bereits umgesetzt)
- Stichproben im öffentlichen Raum (z.B. Fußgängerzone)
- Gespräche mit Ordnungsamt (ggf. alternative Kontrolle durch Mitarbeiter FTG und Amrum Touristik)

Wichtige Anmerkungen

- Kontrolllogik weitgehend unabhängig von Ausgabelogik (u.a. Prüfung bei Abreise auch mit bestehendem System denkbar)
- Sinnvolle Kontrolle nur bei gleichzeitigem Verkauf (!)
- Rückbau der manuellen Meldescheine von Vorteil

④ Mögliche Optimierungsansätze

Kontrollmöglichkeiten Gästekarte



Gästekarte manueller Meldeschein



Gästekarte elektr. Meldeschein



Tagesgästekarte



Standard



Netbook/Tablet



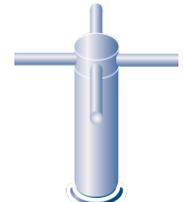
Mobile Erfassung via
AVS-Card-Control-APP



Imager



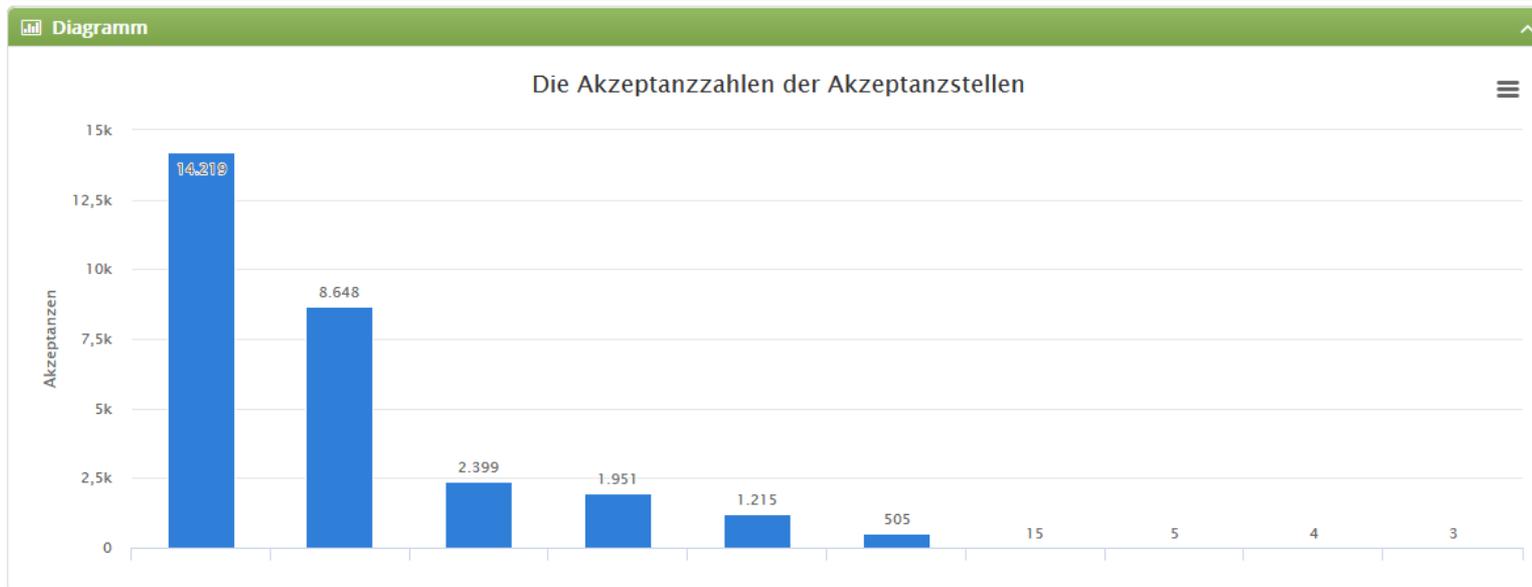
Kassensysteme



Drehkreuze

④ Mögliche Optimierungsansätze

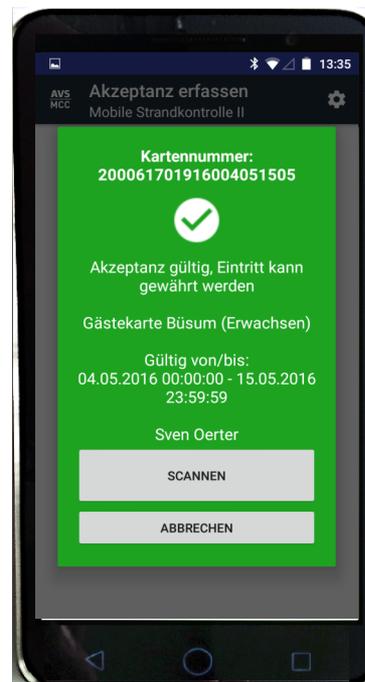
Kontrollvorgänge / Akzeptanzen Föhr 2019



#	Leistungsträger	Region	Ortsteil	Anzahl	
1	TI-AQUAFÖHR (0004)			14219	☐☐☐
2	Friesenmuseum (0008)			8648	☐☐☐
3	TI-Utersum (0006)			2399	☐☐☐
4	TI-WDR I (0002)			1951	☐☐☐
5	TI-WDR II (0012)			1215	☐☐☐
6	TI-Nieblum (0005)			505	☐☐☐
7	Amrum Badeland (2002)			15	☐☐☐
8	Föhr Tourismus GmbH (mobiles Gerät) (0010)			5	☐☐☐
9	Strandkontrolle Nieblum 1 (mobiles Gerät) (0016)			4	☐☐☐
10	Strandkontrolle Nieblum 2 (mobiles Gerät) (0017)			3	☐☐☐
Gesamt				28964	

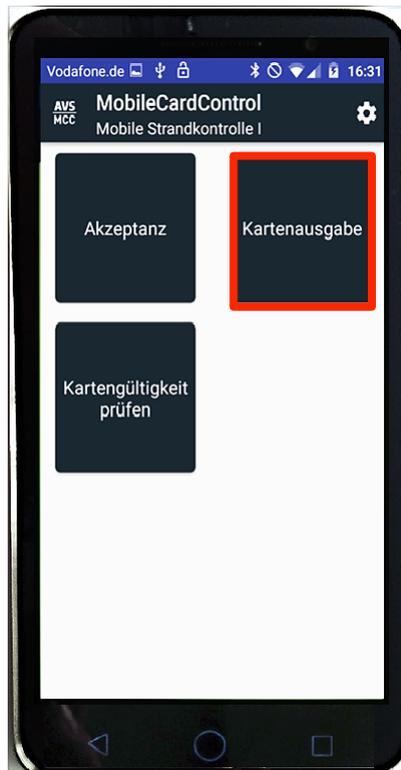
④ Mögliche Optimierungsansätze

Überprüfung via APP



④ Mögliche Optimierungsansätze

Tagesticketverkauf via APP



④ *Mögliche Optimierungsansätze*

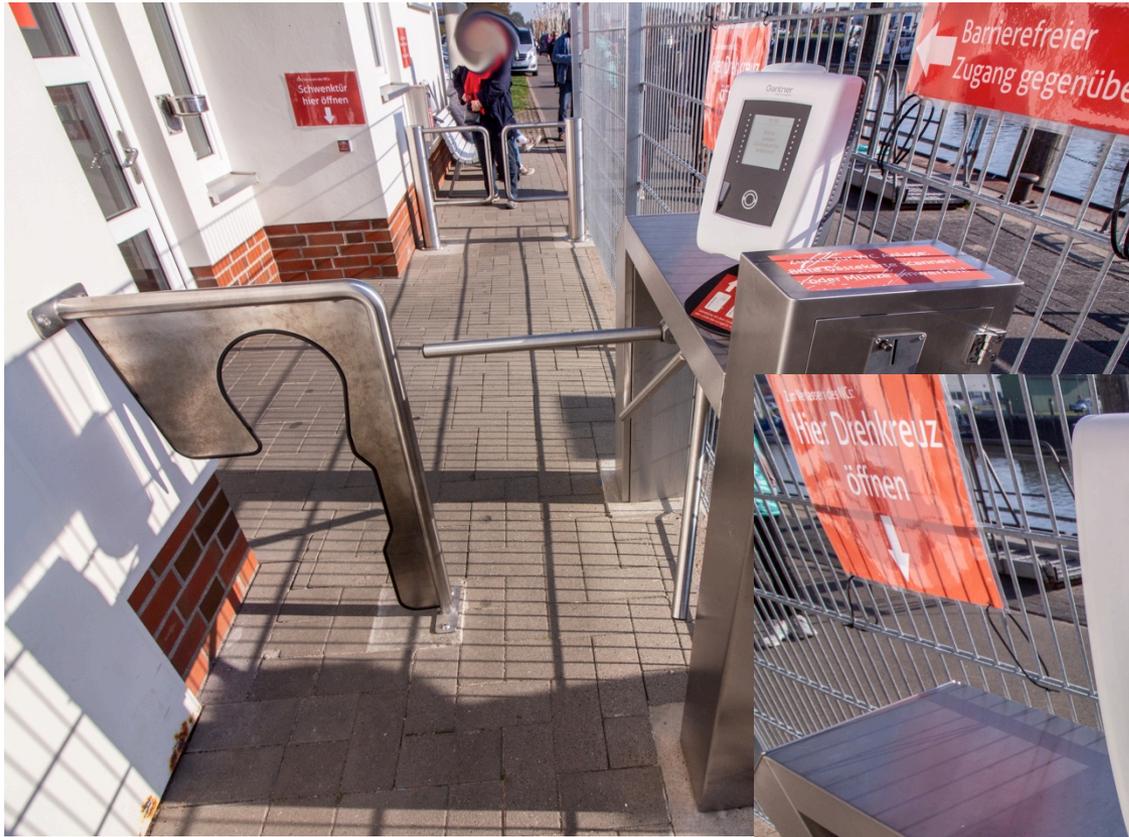
● **Optimierung des Verkaufs (Tagestickets)**

- Online-Shop mit mobile Payment
- Ausweitung und Optimierung Automatenverkauf (u.a. neue Mole)
- Tageskarten via WDR (optionale Integration)

● **Incentivierung der Gästekartennutzung**

- Rabatte mit Gästekarte
 - Aquaföhr, Veranstaltungen, Merchandising, ...
- Kostenlose Nutzung von Services mit Gästekarte
 - Öffentliche WC, Parkplätze, ...

④ Mögliche Optimierungsansätze



⑤ *Zwischenfazit*

⑤ Zwischenfazit

- Föhr verfügt über technisch und organisatorisch funktionierende Abwicklungsprozesse zur Einziehung der Kurabgabe.
- Das hierfür derzeit eingesetzte System jMeldeschein von AVS läuft reibungslos, ist am Markt etabliert, wird regelmäßig weiterentwickelt und verfügt über einen breiten Anwenderkreis.
- Ein weiterer Ausbau der Kurkartenabwicklung ist im Kontext der Digitalen Gästekarte sowie der Jahreskurkarte bereits in Vorbereitung/Umsetzung.
- Durch die skizzierten Optimierungsansätze ist eine weitere Erhöhung der „Gästekartenehrlichkeit“ erzielbar.

⑥ *Alternativkonzept Norderney*

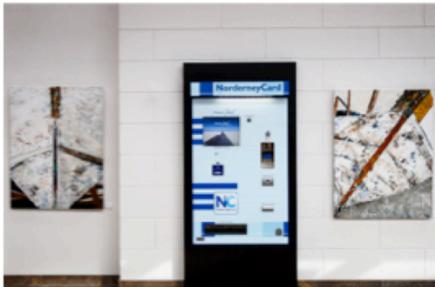
⑥ *Alternativkonzept Norderney*

● **NorderneyCARD**

- Ausgabe der Kurkarten mit Fährticket (früher RFID, heute Barcode) mit optionaler Aufbuchung von Leistungen (z.B. Strandkorb)
- Zahlung der Kurabgabe für Übernachtungsgäste vor Abreise in TI, lokalen Servicestellen und am Automaten (überwiegend EC/CC)
- Inkludierung der Tageskurabgabe in Fährticket der Reederei
- Kontrolle bei An/Abreise auf Ticket & Kurbeitrag durch Reederei
- Reederei zur Kooperation verpflichtet (Niedersachsen)
- Ursprünglich gemeinsames System Kurverwaltung und Reederei, mittlerweile hat sich Frisia technisch gelöst und eigenes System eingeführt (Anbindung erfolgt via Schnittstelle)
- Komplettes System von HKS (aber: kein Meldescheinsystem)

⑥ Alternativkonzept Norderney

Referenzen – Staatsbad Norderney



- Kurbeitragssystem mit 30 Kassen und Terminals
- Strandkorbverwaltung mit 6 Strandkorbkassen
- Zutritts- und Kassensystem in der Therme bade:haus
- 18 Kurbeitragsautomaten
- Verwaltungssystem
- Benefitsystem
- Webshop mit Anbindung an das Kassensystem
- Webbasiertes Vorbestellungssystem



⑥ *Alternativkonzept Norderney*

● **Konsequenzen einer möglichen Umstellung**

- Umfassender Paradigmenwechsel: Änderung von Satzungen, Organisationen, Prozessen, Systemen
- Hohe Kosten (bauliche & technische Infrastruktur, lfd. Kosten)
- Erforderliche Personalaufstockung (Service, Kontrolle, Wartung)
- Umstellungsdauer voraussichtlich mindestens 2 Jahre
- Faktor WDR (Kooperation, Abhängigkeit, Kontrollprozesse)
- Atmosphärische Aspekte (Vereinzelung, Kontrollen, Peaks)

Wichtige Anmerkungen

- Norderney hat nur eine Gemeinde (Automaten)
- Satzungsänderung Schleswig-Holstein zur Verpflichtung der Reedereien analog Niedersachsen 2019 gescheitert

⑦ Leitfragen & Diskussion

⑦ Leitfragen & Diskussion

- Was soll mit einer möglichen Umstellung erreicht werden?
- Wieviele schwarze Schafe gibt es tatsächlich (Dunkelziffer)?
- Stehen Aufwand & Nutzen einer Umstellung in gesundem Verhältnis?
- Wie stark sind die negativen Auswirkungen auf „ehrliche“ Gäste?
- Wie werden vorhandene Ressourcen der FTG und Amrum Touristik am Besten verwendet?
- Sind Föhr & Amrum mit Norderney vergleichbar („Kleine Insel, große Freiheit“)?
- Von welchen weiteren Good Practices und Alternativen kann man noch lernen?
- (...)

Schlussbemerkung

- Aus heutiger Sicht erscheint eine Optimierung der bestehenden Abwicklungsprozesse auf Grundlage einer Weiterentwicklung des eingesetzten Systems von AVS als zielführendstes Szenario.
- Schwerpunkte der Weiterentwicklung sollten dabei sein:
 - Digitalisierung und Ausbau der Gästekarte
 - Vereinfachung des Tageskartenverkaufs
 - Intensivierung und Verdichtung der Kontrollen
 - Incentivierung der Gästekartennutzung
- Die Umstellung auf eine Systematik analog Norderney würde zwar eine nahezu lückenlose Kontrolle ermöglichen, gleichzeitig aber:
 - hohe organisatorische, infrastrukturelle, personelle und monetäre Mehraufwände verursachen
 - wichtige Ressourcen auf Föhr und Amrum während der Umstellungszeit binden
 - die Atmosphäre der Inseln bei An- und Abreise gravierend verändern



**FÖL
TOONK!**

Friesische Karibik.