

Referat dialogmøde SWT 19-09-2024

Deltager:

Afd. A Peter, Kenneth, Inge, Thor & Karsten

Afd. B Knud, Daniel og Janne

Afd. C Bent, Karen Marie, Preben og Esben

SWT: Emily, Gert og Jimmi (online)

Præsentation af Emily Rosendahl (General Manager)

Er 32, opvokset i Sverige men bor nu udenfor Outrup med Søren og vores to piger. Har studeret psykiatri og ledelse, men har også en vagt uddannelse. Har primær beskæftiget mig med kundeservice og ledelse i mange år, i forskellige virksomheder. Har en forholdsvis lang historik på Seawest og satser stærkt på at blive.

Præsentation af Gert Linnau Lund (P&M Manager)

Er 54 år, gift med Pia som er Fronthouse manager på Fiskerimuseet i Esbjerg, har sammen tre døtre. Er uddannet servicemanager, og har en akademi uddannelse i ledelse. Kommer fra Arriva og Vest banen, hvor Gert var indkøbs og vedligeholdseschef.

Ny bestyrelse (Landal x Roompot)



Mikael Andersson
CEO



Tjalling Smit
Commerce



Belinde Bakker
Development



Cees van Vliet
Operations



Alrik Boonstra
Marketing



Bastiaan Haks
Finance



Carla Milovanov
IT

Operations Landal GreenParks DK

Cees van Vliet – COO

Jaap Schuurman – Director operations DACH + DK

Jimmi Stæhr-Petersen – Area Manager DK

Ny brand + marketing

Der er præsenteret vores nye logo med Holiday Breaks in Nature. "Find your happy place". Der arbejdes på at få den nye strategi og værdier på plads.

I de markedsundersøgelser der er lavet, fandt man ud af at Landal navnet har en rigtig stærk, positiv værdi, hvor Rompoot faldt lidt under og derfor har man valgt at gå med navnet Landal.



Tiltag fra Marketing;

- Sæson kampagner med fokus på parkernes kvaliteter i den pågældende sæson
- Kampagner til folk der har besøgt hjemmesiden
- Nyhedsbreve med forskellige intentioner (fødselsdag, lang tid siden du besøgte os osv.)
- Dele billeder fra gæster og influencer
- Deals (BF, jul, valentines..)

Investeringer 24/25

Indtil videre i 2024 har vi fået lavet gulvet i badelandet (igen), receptionen, ventilations system, legepladser i område A og B samt naturligvis større vedligehold.

Resten af året arbejde vi på loftpladerne i omklædningsrummene, nye borde og stole i brasseriet, en bue og pil- bane og saunaer.

2025 er ikke helt fastsat endnu, men arbejder på at få penge hjem til; nyt gulv i shoppen, ny brød display i shoppen, nye ovne i køkkenet + ny buffetmoduler, opfriskning af vores ude områder samt fitness og omklædning.

Der er bevilget ny bowling + bar i 2025.

Samarbejde med husejere

Som I ved, har vi haft en del udskiftning i ledergruppen, og vi vil rigtig gerne passe på dem vi har nu. Derfor vil jeg gerne bede om jeres hjælp til at respektere normal arbejdstid; altså opkald der ikke vedrører akutte situationer i et hus eller vedrørende en gæst, at de henvendelser bliver et sted imellem kl 08-16. Dette gælder naturligvis ikke akutte situationer, men ofte er det spørgsmål vedrørende procedurer, spørgsmål til en faktura osv, der godt kan vente til dagen efter. Alternativt sende en mail.

Det vil også hjælpe os meget, hvis husejere på forhånd booker møder sammen med lederen de gerne vil tale med, så det kan blive planlagt på forhånd – på den måde kører husejere ikke forgæves ud til os, hvor vi måske ikke har tid til at snakke sammen den dag. Det er også altid en god idé at sende en mail, så bliver den besvaret når tiden er til det.

Vi oplever nogle gange, at husejere har nogle frustrationer de skal af med – hvilket naturligvis også er i orden – men det er ikke altid så hensigtsmæssigt tidspunkt det bliver gjort. Gæster kommenterer på, at de hører husejere brokke sig i receptionen, og det er svært for os at forsvare. Rigtig gerne hjælpe med, at det ikke nødvendigvis skal ud, imens der er gæster der står i kø – og ofte er receptionisterne

heller ikke de rigtige at "brokke" sig til, de kan kun videreformidle. Der skal naturligvis være plads til at man stiller sig undrende over nogle ting, blot hjælp med hvornår/ hvordan det bliver gjort – og husk I altid kan sende en mail eller booke et møde.

NPS

Gennemgang af NPS'en (Net Promoter Score) som viser vores gæsters tilfredshed på parken. De bliver spurgt indtil alle afdelinger, maden, aktiviteterne, medarbejder osv, og der hvor vi klart er mest udfordret er husenes stand.

Det har vi før talt om, dette er blot for vise, at det stadig er vigtigt at fokus på, da vores huse generelt scorer lavt.

Når vi tager fat i husejeren, ligger der som regel klager bag, og hvis ikke der bliver reageret på vores

henvendelser, bliver vi nødt til at spærre husene.

Det er ikke et scenarie vi ønsker- bestyrelsen giver dog stærkt udtryk for, at det er det rigtige at gøre.

Vi vil også appellere til, at de huse der tillader kæledyr, er mere OBS på materialet der bliver brugt; hvis det er "normale" stof sofaer f. eks, er det rigtig svært at få hundehår væk fra dem.

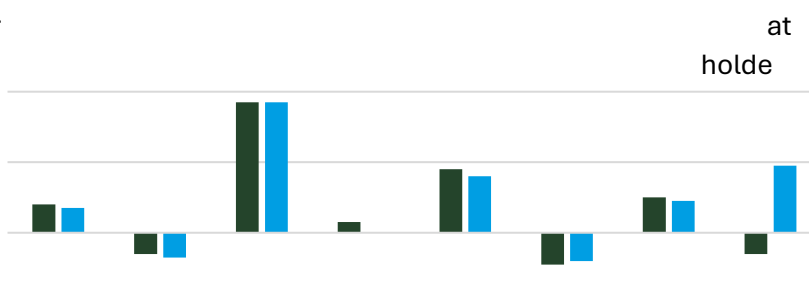
Punkter fra teknik

Teknik har været i dialog med Flex-control, der oplyser at røgalarmerne i husene bør skiftes; de bør skiftes hvert 5 år. Pris for røg alarm og montering er 750kr.

Flex-Control oplyser også at back up batteri i tavlerne bør udskiftes, de koster 200kr eksklusive moms og montering.

Teknik kan montere en ekstra røgalarm, batteri model med 10 års levetid, vores pris er monteret 260kr. Modellen erstatter dog ikke den fra Flex-Control, dette er kun for ekstra sikkerhed.

Teknik oplever en del udfordringer med relæer til varme; de bliver rigtig varme og larmer, bliver misfarvede og gæsterne er utryg ved dem. Vi vil derfor foreslå at der



laves et el tjek i alle huse, se evt foto.

Gert vil tage fat i Flex- Control, og få indhentet tilbud for alle huse samt pris på relæerne til gulv+ radiator varme.

Indkomne punkter fra delområde A

Drøftelse af formidlingsaftalen og allongen hertil. Vil gerne involveres mere i formidlingsaftalen og ønsker hertil, og synes der kommer information ud for sent.

Jimmi fortæller at grundet fusionen, har de været bagud men den fortsætter som hidtil, når ikke der bliver meldt ændringer.

Jimmi fortæller at han fremadrettet gerne vil sikre ønsker og tanker omkring formidlingsaftalen + allongen bliver drøftet, og vil derfor sætte møder op hvert kvartal.

* Efter mødet har Jimmi undersøgt med hensyn til allongen, og den har været tilgængelig i ejerportalen siden ultimo august.

Drøftelse af udsendte mail vedr. hovedrengøring. Mange ejere har givet udtryk for, at de ikke synes formuleringen har været hensigtsmæssig, og at ejere bliver tvunget til at betale Seawest, hvis ikke de vender tilbage. Emily vil tale med Marianne om dette. Peter foreslår at Seawest bliver bedre til at spørge formændene hvad de synes om formulering, før det bliver sendt ud til alle ejere.

Ejerkortene udløber ved årsskiftet, får vi automatisk nye? De bliver, ligesom sidst, sendt ud på parkerne, og får en gyldighed på 4 år.

VIP rettigheder, er der nye tiltag på vej, eks. Genetablering af wellness? Wellness bliver, som tidligere nævnt, ikke genåbnet som det ser ud nu- I bliver de første der får nyheden, skulle det ændre sig. I må meget gerne komme med forslag til VIP rettighederne, så vil vi gerne kigge ind i hvad der kan lade sig gøre.

Hvornår udføres det aftalte arbejde med armeringssten i afdeling A og C? Arbejdet skulle være udført i uge 17. Arbejdet blev udskudt, grundet vejret, som også var varslet ved sidste møde, at det var vejr afhængigt. Der er dog udvidet en del gangarealer og hjørner allerede, men vi kigger ind i hvordan/ hvornår vi kan udføre resten.

Affaldssortering? Bent og Karen- Marie fortæller at de er i løbende dialog med Din forsyning omkring det, og at der er påpeget at der formentlig skal udvides miljøstationerne. Bent vil informere når han har hørt mere.

Indkomne punkter fra delområde B

Hvordan er udlejningen i højsæson gået i Seawest? Har der været udfordringer, eller er det på samme niveau som sidste år? Umiddelbart er sæsonen gået rigtig godt, dog har vi set at tendensen til at booke mere i sidste øjeblik, er større end før. Det kan være på grund af OL/ EM i fodbold, men det er noget marketing er OBS på og derfor de lægger mere fokus på målrettede kampagner fremadrettet.

Overordnet er vi dog på samme niveau som sidste år, og resten af året som det ser ud lige nu, er også rigtig fint.

Hvad bliver den fastsatte badevandstemperatur i efterår/ vinter? Ikke fastsat endnu, der kommer nogle generelle retningslinjer for alle de danske parker, her i kigges der også på om temperaturen i husene skal øges med et par grader, når husene står tomme- for at hjælpe på de udfordringer mange huse har med fugt.

Hvilke tiltag/ investeringer er der i vente for det kommende år? Se gerne længere oppe.

Er de 130.000 til legepladserne brugt/ disponeret over? Ja, legepladserne er i talende stund ved at blive genoprettet; de gamle legepladser er demonteret, og de nye på vej ind.

Indkomne punkter fra delområde C

Lejerforvoldte skader, forsikring. Der har været en del forvirring omkring, hvordan proceduren er. Seawest følger retningslinjerne fra formidlingsaftalen punkt 12, hvilket flere ejere har følt er kommet ud af det blå, og flere oplyser de ikke er forsikrede ved lejerforvoldte skader. Hvor en eventuel misforståelse er opstået, er svært at sige, men indtil videre kigger vi på hvert enkelt sag hvis der ligger et afslag fra forsikringen- og Jimmi vil rigtig gerne i fremtidige fælles møder, åbne op for at finde en holdbar løsning.

Opretning efter kørespor. Som tidligere drøftet, der er udvidet en del områder i afdeling A, men vi vil gerne kigge ind i hvordan og hvornår, vi kan udbedre andre steder også.

Udskiftning af stole i centeret. Er i gang, der er afsat penge til formålet, og vi leder efter en leverandør der kan bruges.

Fiskerhuse med vaskemaskine, præferencer. Skal kunne vælge det på hjemmesiden. Emily undersøger dette.

Status på komfortkonceptet. Ligger der fastsatte krav, og er det ens for alle? Er der fortsat efterspørgsel på komfort huse? Vi ser stadig en høj efterspørgsel på komfort husene, og der ligger fastsatte krav. Tag gerne fat i Emily, hvis I ønsker at høre mere.

Landals hjemmeside er uoverskuelig og svært at finde rundt i. Send gerne hvis I oplever noget til Emily, så følger vi op på om der er fejl.

TV-internet status. Har givet en del bøvvl med Norlys, Peter Nowack i dialog med Norlys og har fået en kontaktperson hvis der opstår noget. I Afdeling A betaler ejerne til internet-tv igennem ejerforeningen.

Vinter vedligehold. Vigtigt at det kommer på plads hurtigst muligt, Gert er på sagen.

Formidlingsaftalen, et ønske om flere VIP- fordele f.eks. cykler. Send gerne jeres forslag, så kigger vi ind i hvad der kan lade sig gøre.