

Referat fra ejermøde	
Dato:	Tirsdag den 25.02.2020 kl. 18:00
Tilstedeværende:	Repræsentanter fra alle afdelinger, Michael Rostholm (MR) & Anja Gärtner (AHG)
Referent:	Anja Gärtner

Ansvarlig	Emne
Alle	<ul style="list-style-type: none"> - Godkendelse af referat fra sidste gang <ul style="list-style-type: none"> o Godkendt uden bemærkninger
Punkter fra ejerne	<ul style="list-style-type: none"> - Rabatter på andre parker <ul style="list-style-type: none"> o Ikke aktuelt lige nu, men der kommer opdaterede VIP Privilegier. Desuden findes der et oplæg på at "bytte" hus med en anden ejer gennem ejerspærring på en anden park i Danmark. MR undersøger denne mulighed videre også i forbindelse med en eventuel økonomisk konsekvens. - Varme 12 grader <ul style="list-style-type: none"> o MR er ved at sprænge i luften. Projektholderen i Holland har netop meldt tilbage, at det er under udvikling. MR tager denne med Søren, da vi ikke synes, at det er godt nok, at dette ikke er fuldført efter et år. Jørn fortæller, at de er kommet til deres hus, hvor radiatorer har været slukket, og temperaturen er skruet ned på gulvvarmen. MR og AHG tager denne med videre til rengøringsafdelingen igen. Flexcontrol er bag systemet sat til, at varmen kan tændes forskelligt afhængigt af årstid. MR følger op på denne. o 140B/Henrik nævner en aktuel situation med varme tændt på en vilkårlig dag mellem to bookinger. AHG kigger nærmere på denne. - Kørsel på græsarealer <ul style="list-style-type: none"> o MR har været på gåtur med Peter. De kigger på muligheder for at løse denne udfordring. Der bliver indhentet tilbud på dette. o MR nævner udfordringen med vand, hvor AHG for et par uger siden måtte rekvirere en slamsuger til at pumpe vand væk fra hele parken men især i afdeling A. - Kloakker <ul style="list-style-type: none"> o Ved en løsning skal vi alle være opmærksomme på, at der findes 'en eller anden frø' i søen, som gør, at vi kun må pumpe vand væk i de omkringliggende grøfter og ikke i vores sø. Dog er der andre regler i forhold til nogle grøfter og de andre søer (som søen i afdeling B). o Oprensning af grøfter er sket i samarbejde mellem afdeling A

	<p>og B. Efter turen med slamsugeren vil MR gerne se opgørelse for dette for at se, om der kan findes en mere permanent løsning.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Afdeling A har en ejer, der er uddannet kloakmester. Hun har foreslået, at man laver en faskiner-brønd ved siden af de eksisterende kloakker. De har fået udløbet ændret, da det var for højt. ○ SWT har været nødsaget til at flytte gæster grundet den store udfordring med høje vandstande omkring husene.
<p>Punkter fra sidst</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Årlig ejer tur <ul style="list-style-type: none"> ○ MR starter nu på denne samme med de andre GMs i Danmark. - Cykelskur er færdig udvendigt <ul style="list-style-type: none"> ○ Det er ikke færdigt indvendigt. Cykelholderen bliver rettet. Planen er der kommer strøm og vand, så gæster kan bruge det som en rengørings/vedligeholdelsesplads. Vi er ved at kigge på en løsning til at aflåse cykelskuret. - Opdatering af Flexcontrol i forhold til temperatur i husene <ul style="list-style-type: none"> ○ Se tidligere - Wellness <ul style="list-style-type: none"> ○ Lukker med stor sandsynlighed, da det er en dårlig forretning, det er slidt og det giver udfordringer. Helene har flyttet åbningstid fra fredag til lørdag og rykket rundt på personalet. ○ Peter foreslår at åbne saunaer i badelandet, da wellness er en ejerfordel. Vi er ved at kigge på, om vi kan føre en trappe op fra badeland til wellness for at bibeholde muligheden. Dog vil dette give adgang for små børn og måske fjerne ro. ○ Vi har mange gæster, som forventer, at wellness og badeland hænger bedre sammen, så man ikke skal helt ud gennem omklædning for at komme fra det ene sted til det andet. ○ Vi kigger på løsninger og er lydhøre for ejernes forslag. ○ Ejerne opfordres til at tage det med til deres generalforsamlinger og vende tilbage til os med modspil. ○ SWTs perspektiv er, at vi oplever fra ejere og gæster, at de ser værdi i wellness. Marketing mener ikke, at dette er tilfældet. ○ Henrik sammenligner med et positivt eksempel i Skallerup Klit og foreslår samtidigt, at det er ubemandet for at spare lønningskroner. ○ Jørn beder os kigge dybere i, om wellness kan være en lille gren, som er medvirkende til, at gæsterne booker her. ○ Der er generel enighed om, at det vil være en skam at lukke wellness, da det vil fjerne noget til de voksne. ○ Forslag på at holde åbent, hvor gæster betaler forskellige priser

	<p>for enten badeland eller badeland kombineret med wellness.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Forslag om en tydelig opdeling for voksne/børn, én sauna dedikeret til familie/de andre til voksne, voksenafdeling/børneafdeling, sauna i stueetagen. ○ Der er en negativ signalværdi i alle tomme lokaler som sportsbar, buffet restaurant, konferencen, wellness. ○ Forslag om at åbne sportsbaren med selvbetjening eller mad/drikke kan købes i stueetagen. Gerne lave sportsbaren mere attraktiv for det voksne publikum – med det i mente, at der er en barriere i form af trapper/placering på anden sal.
<p>Michael Rostholm</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gennemgang af NPS/Total NPS <ul style="list-style-type: none"> ○ Vedhæftet. ○ Generelt mere positivt over hele parken. ○ Camilla har gjort en brav indsats! Camilla og de to førsteassistenter lukker selv husene hver eneste dag, og de tre ledere laver opfølgning på husene med de ansatte hver dag. ○ Camilla følger op på hovedrengøringer af samtlige huse i hele parken, så alle bliver hovedrengjort lige nu. ○ Systemer hjælper vores personale til at løfte rengøring og vedligehold i husene + udskiftning af senge og andet løfter. ○ Nedgang på badeland (lå fint indtil vinterferien med renovering af omklædning og opsætning af gelændere for at nedbringe faldulykker, nedlukning i især børnebassinet grundet uheld i vandet, Flemming er i en proces med varmen i badelandet, trænger til vedligehold med maling i en nedlukningsperiode i januar 2021 måske delt i 2x4 dage eller som sammenhængende. Ved Varde Kommunes eftersyn i dag blev vi oplyst om, at én gæst, der ikke bader, forurener 25 gange mere, end en gæst der bader) og F&B (nye systemer, stadig udfordringer i form af leveringstid af maden, utrænnet personale, meget svingende kommentarer, udskiftning af manager tre gange i løbet af MRs tid på centeret, personaleomsætningshastighed). - Udlejning i kroner pr hustype <ul style="list-style-type: none"> ○ Udlejning pr hus type 19.02.2020 pr hus type hele 2020 (nettotal til ejerne) ○ Fisker (4B) 21.500 DKK ○ Skipper (4-6B) 16.200 DKK ○ Sommerhus 90 (6b1) 41.500 DKK ○ Sommerhus 100 (6b2) 43.600 DKK ○ Vækst på den samlede udlejning - SOB

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Vedhæftet agendaen → Hænger sammen med ovenstående. - Cykel skur færdig <ul style="list-style-type: none"> ○ Se tidligere - Bueskydning <ul style="list-style-type: none"> ○ Vi afventer tilladelse fra Varde Kommune. ○ Det er kun et spørgsmål om placeringen. - Varme i husene <ul style="list-style-type: none"> ○ Se tidligere - Opgraderinger af standard på husene <ul style="list-style-type: none"> ○ Vi er opmærksomme, men vi kommer ikke gennem alle huse nu her grundet et kommende labelling projekt på alle huse. ○ Se næste punkt. - Labelling på husene info gennemgang <ul style="list-style-type: none"> ○ Der vil komme et oplæg til alle ejere, hvor ejerne bliver tilbudt at opgradere husene, så der kommer forskel på, om huset har en label i form af 'basic', 'comfort' eller 'deluxe'. ○ Nærmere oplæg følger, når det er helt på plads. ○ Dette vil give en differentieret afregning til ejerne. ○ Opfordring fra Leif til at kigge på, om der kan laves ekstra toilet i huse til +6 personer, og om brændeovn må fjernes. - Sort udlejning <ul style="list-style-type: none"> ○ MR har haft fat i 4 husejere siden 01.01.2020, hvor vi har dokumenteret sort udlejning. ○ Vi er meget opmærksomme på dette, så det ikke går ud over de ejere, der holder sig til reglerne. ○ Med hensyn til ejerspæringer får vi at vide, at vi er ufleksible og ikke samarbejdsvillige – dette er en medvirkende årsag hertil. ○ Call centret kommer til at være mere strikse i forhold til reglen om, at ejerbookinger først bekræftes 14 dage før ankomst – dog stadig med måde! - Zako bookinger <ul style="list-style-type: none"> ○ Bookinger som Landal laver internt, hvis eksempelvis en af de ansatte fra Landal Holland kommer. ○ Prisen for en Zako booking er 80 euro – dette er ment per nat, men lige nu ligger det inde for hele opholdet. ○ Lisbeth prøver nogle ting af – tilbagemelding kommer senere. - Info videre til ejerne <ul style="list-style-type: none"> ○ Se senere punkt om opdatering ejerkort/familiekort - Wellness <ul style="list-style-type: none"> ○ Se tidligere
Anja Gärtner	<ul style="list-style-type: none"> - Opdatering ejerkort/familiekort

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bed om nye ved at sende mail med billede af ejerne til ejerskab@landal.dk ○ AHG gav eksempel på en situation med en voldsomt negativt indstillet ejer, som lod frustrationer gå ud over personale i receptionen. Dette for at understrege vigtigheden af, at al relevant information bliver videreformidlet til alle ejerne. ○ Det er bestyrelsernes ansvar at videreformidle al relevant information fra dialogmøderne til ejerne i afdelingerne. ○ Der er blevet strammet voldsomt op. Derfor bliver alle ejere spurgt om ejerkort/familiekort - Ejerskabt formidling <ul style="list-style-type: none"> ○ Koden fra 2019 er også gældende i 2020. ○ MR følger op på, at aftalen løber et år ad gangen eller indtil den opsiges. - Ejerkort <ul style="list-style-type: none"> ○ Se tidligere - Opsamling nytårskrudt <ul style="list-style-type: none"> ○ Udfordring med kvalitet til trods for afklaring inden opsamling. ○ Helene havde aftalt alt med dem, men desværre stillede de ikke op med aftalt antal eller aldersgruppe. ○ Der findes en anden løsning næste år.
<p>Alle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ordet er frit <ul style="list-style-type: none"> ○ Peter fortæller om en ejer, der har haft en udfordring med et ødelagt armlæn på en sofa. ○ Dialog omkring at udleje sit hus nytårsaften. ○ Dialog omkring erstatning af ødelagte genstande. MR henviser til formidlingsaftalen. Hvis vi ikke kan spore, hvilken gæst, der har lavet skaden, beder vi ejer tage kontakt til eget forsikringssselskab, hvis dette afslår erstatte Landal op til DKK 10.000,- mod betaling af selvrisiko på DKK 500,-. ○ Spørgsmål om at fjerne fyrfadslys fra startpakkerne fra huse. Disse bliver ikke fjernet. ○ Spørgsmål til den daglige rengøringsliste; Jørn stiller spørgsmålstegn ved, om det muligvis er at skyde lidt over mål. Vi tager denne op igen på næste dialogmøde og ser, om standarden er overholdt. ○ Spørger efter brugsretsvederlagspriser → AHG og MR følger op på denne, så den bliver udsendt til ejerne. ○ Ejerne synes, at det er ærgerligt, at de ikke kan komme til at booke deres hus, uanset hvornår de forsøger at booke. Dette førte til bred dialog herom. Såfremt der opleves for store udfordringer med at booke eget hus, kontaktes MR og AHG.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stort ønske fra ejerne om, at ejerlogin bliver opdateret oftere. ○ Spørgsmål til ejerafregning, hvor der nu udspecificeres beløb fra udført arbejde i teknik. Teknikker fakturerer direkte fra Leviy App, her kan man se priser på det de har lavet og timepris hvor dette er registeret ○ FM signalet er faldet ud flere steder. Skal der være radio i husene? Umiddelbart ikke, hvis radiokanalerne kan høres gennem fjernsynet. Denne følger MR op på. ○ Venlig opfordring til at mærke både havestole og spisebordsstole med husnummer. ○ Dialog om differentiering i husene gennem eksempelvis tv-kanaler eller andre specialkøbte genstande.
Vedhæftninger	- NPS-udvikling 2018, 2019 og 2020
Næste dialogmøde	- Tirsdag den 05.05.2020 kl. 18:00