
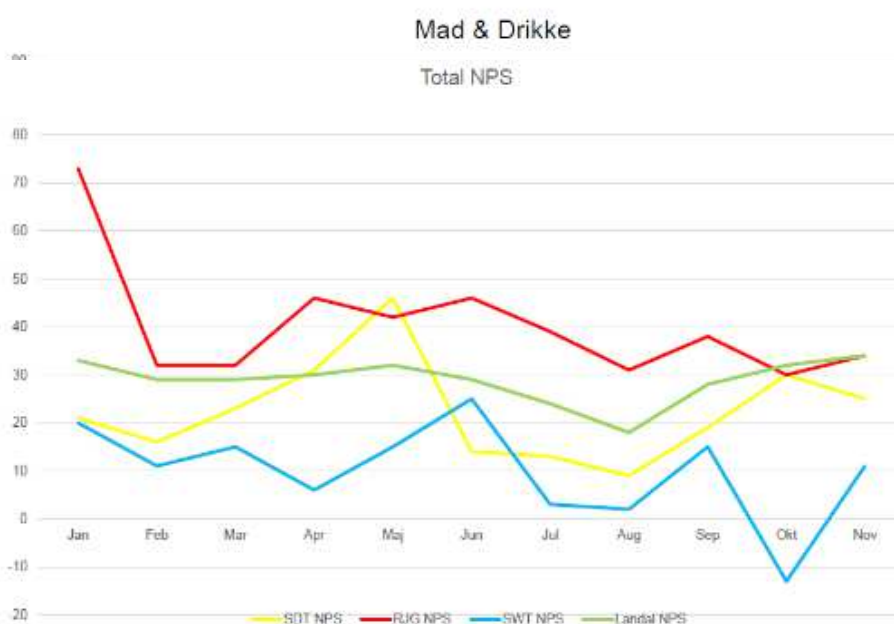


Referat fra ejermøde	
Dato:	Tirsdag den 05.12.2018
Tilstedeværende:	Repræsentanter fra alle afdelinger, Michael Rostholm (General Manager), Sture Madsen (Operations Manager), Gert Lund (Manager Teknik) & Anja Gärtner (Manager Information & Shop)
Referent:	Anja Gärtner

Emne	Referat
Referat	- Referat fra sidste gang er godkendt uden bemærkninger.
Velkomst	<p>- Sture bød velkommen og præsenterede organisationsdiagrammet for Seawest. Rokeringen i diagrammet er sket, da ledelsen har haft et ønske om at forbedre gæsteoplevelsen samt at opnå et øget fokus på den daglige drift af især F&B (Food & Beverage). Dette kunne de se muligt gennem en centerchef, som havde større driftserfaring samt mere erfaring indenfor F&B området.</p>  <pre> graph TD MR[Michael Rostholm General Manager] --- AG[Anja Gärtner Front Office Manager] MR --- GL[Gert Lund Property & Maintenance] MR --- V[Vacant Fun & Entertainment] MR --- KA[Kristian Andersen Køkkenchef] MR --- PR[Petra Ra Restaurant] </pre>
NPS (Gæstetilfredshed)	<p>- Sture præsenterede NPS for både Seawest, Landal generelt samt andre danske parker. NPS scoren er baseret på gæsternes oplevelse af</p>

forskellige områder under deres ophold. Gæsterne giver karakter fra 1 til 10, hvor 1-6 opfattes negativt, 7-8 opfattes neutralt og 9-10 opfattes positivt. Billedet viste følgende:

- Vores score for rengøring er opadgående
- Scoren for personalet ligger under de andre danske parker
- I F&B er der plads til forbedringer
- Scoren for boliger i Seawest er svingende
- Vedligeholdelse af boligerne har været svingende, men er nu opadgående. Denne håber vi at forbedre, når vi implementerer et nyt vedligeholdelses system om to uger



- Efter præsentationen af NPS'en var der fra ejernes side en generel forståelse for, at ledelsen var nødsaget til at gøre noget

Michael Rostholm

- Præsentation af den nye centerchef Michael Rostholm:
 - ▶ Gift med Birgitte, bor i Ribe, har tilsammen 3 "børn" på 23, 26, og 29, og hunden Viktor på 12
 - ▶ Uddannet tjener, Akademisk uddannelse i ledelse, Coaching, Lean, Michael fortæller, at han fuldt ud har i sinde at fortsætte den gode dialog, der tidligere har været mellem Ole Madsen og ejerne. Dette betyder: Der vil komme svar på alle mails stilet direkte til ham (hvis han eller Sture er Cc på en mail, opfattes det som mails, der er til information og ikke kræver svar), aftaler lavet med Ole Madsen fortsætter, en god og jævnlig kommunikation samt at ejermøderne fortsætter med det nuværende interval (cirka én gang i kvartalet). Hvis

- M

	<p>Michael har spørgsmål, som personalet ikke kan svare på, tager han gerne kontakt til ejerne.</p>
Personale	<ul style="list-style-type: none"> - Der var en åben dialog omkring udskiftningen af personalet. Forklaringen på udskiftningen af Ole Madsen og Anders Thestrup (tidligere F&B Manager) ses under velkomsten med organisationsdiagrammet. - I vores F&E (Fun & Entertainment) har Lotte Pedersen valgt at opsiges sin stilling som Manager per 30.11.2018, da hun gerne ville have mere tid til familien. Samtidig har Shiftleader Dennis Hove af personlige årsager også opsagt sin stilling per 31.12.2018. Til trods for deres opsigelser kører F&E stadig videre, og der arbejdes på at udfylde de to stillinger. Der er lagt et fuldt aktivitetsprogram for hele julen, som nogle af de andre ansatte har taget ansvar for at fuldføre.
Åben dialog	<ul style="list-style-type: none"> - Sture fortæller, at Søren gerne ville have deltaget i aftenens møde, men desværre var blevet forhindret. Hvis nogle havde samlet spørgsmål sammen til ham, er de velkommen til at skrive til ham. - Nogle af ejerne udtrykte deres bekymring omkring sammenhængen mellem afregninger til husejere kontra indtjeningen i centret. Ejerne ønsker ikke at blive presset mere, og slet ikke hvis centret bruger for mange penge på investeringer. Sture svarede her, at den nye model fungerer som et sikkerhedsnet for ejerne i forhold til afregningen af strøm og vand, og at der naturligvis er en gensidig økonomisk interesse i et godt samarbejde. - Sture følger op på skriv til ejerne om afbestilling af forbrug med hensyn til vandafregning fra vandværket samt vandafledning fra forsyningen. Vi overtager ikke abonnementsudgift. - Der var spørgsmål vedrørende vedligehold af broen i afdeling B. Ejerne kom med et forslag om en fælles løsning mellem centret og afdeling B. Dette følger Sture op på.
Den kommende tid	<ul style="list-style-type: none"> - Ejerfordelene er i øjeblikket ved at blive opdateret. Der bliver udsendt en opdateret udgave inden jul. - Det er tidligere blevet meldt ud til nogle af ejerne, at ejerkortene skal opdateres med billede for at være gyldige. Dette er ikke nødvendigt alligevel, og de gamle ejerkort er derfor stadig gyldige. - Snerydning er aftalt med alle afdelinger. Et stort tak til Jesper for at hjælpe med at få denne aftale på plads! - Oprydning af affyret nytårsskyts er aftalt med en skoleklasse, som kommer den 02.01.2019. Den 01.01.2019 som personale fra Seawest alt ikke-affyret nytårsskyts op. Hver afdeling sponsorer som aftalt DKK 3.000,- til klassen. Kassereren fra hver afdeling bedes skrive til Anja

	<p>Gärtner for at få kontonummer at overføre til.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der blev rejst forslag om, at affyring af nytårsskyts kun foregår på de asfalterede veje i parken. Dette blev debatteret og godkendt. Vi udsender et skriv til gæsterne, så de er klar over dette. - Ejerne kom med forslag om, at Seawest tilbød nytårsbriller til alle parkens gæster nytårsaften. Dette følger vi op på, da forslaget blev varmt modtaget. - Anja oplyste om, at temperaturerne i husene fremover vil blive sat til 12 grader, når der ingen gæster er, og 30 grader, når der er gæster. Dette betyder ikke, at temperaturen i huset bliver 30 grader, men at gæsterne har mulighed for at justere varmen op til 30 grader. Der har tidligere været tale om, at temperaturen skulle sættes til 16 grader, når der ingen gæster er. Dette følger Sture og Gert op på, hvorvidt det er gavnligt eller ej. -
<p>Mailadresser</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Michael Rostholm (General Manager) michael.rostholtm@landal.com - Gert Lund (Manager Teknik) gert.lund@landal.com - Vedligehold property.seawest@landal.com - Rengøring / Maiken Ærenlund (Shiftleader Rengøring) housekeeping.seawest@landal.com - Anja Gärtner (Manager Information & Parkshop) anja.gartner@landal.com - Information & Parkshop seawest@landal.com - Restaurant & Køkken restaurant.seawest@landal.com
<p>Næste møde</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tirsdag den 05.02.2019 kl. 17:00