

Referat fra ejermøde	
Dato:	Tirsdag den 24.11.2020 kl. 18:00
Tilstedeværende:	Repræsentanter fra alle afdelinger, Gitte Stenz (GS), Thomas Brink (TB) & 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"> ○ Godkendt uden bemærkninger
Gitte Stenz	<ul style="list-style-type: none"> - Faste punkter & diverse <ul style="list-style-type: none"> ○ Udskiftning af General Manager på SWT: Kort præsentation af Gitte som midlertidig GM og intentioner om Seawest. ○ Dialog møder fastholdes men med et kort beslutnings referat. Landal inviteres med på afdelingernes GF evt. som sidste punkt. ○ Total NPS: GS gav præsentation af den overordnede NPS. Fremadrettet mere fokus på Seawest og de forskellige hustyper. Vi gør meget for, at gæsterne udfylder det spørgeskema, de får tilsendt efter afrejse. Total NPS blev delt rundt på mødet. ○ Udlejning i kroner pr hustype: Sendes til dem i bestyrelserne, der er i Landal formidling, da det er et internt nøgletal. ○ Labelling på huse: I mål med møbelpakken til standardpakken. Dette vil hjælpe til en ensartethed i husene. Fokus har været: slidstærke stoftyper og overflader. Koncepterne Basis, Comfort og Deluxe (hvor det er muligt) er på vej. Show-huse vil blive lavet på Søhøjlandet, hvor man kan komme forbi og se husene. Dialog omkring investering kontra forhøjet lejeindtægt. ○ Database med husopdateringer: GS har selv lavet en database med hver enkelt hus på Søhøjlandet, hvor hun noterer alt omkring dialog med ejeren, udskiftningen i huset og generel historik fra husene. Hertil kommer vores system Leviy til rengøring og teknik. Dette system kigges der ind på at udbygge. ○ Lade-standere til elbiler: Der er større efterspørgsel på disse ikke-Tesla ladere. Lige nu sidder vores regionale team og indhenter tilbud på 4-8 ekstra ladere til hver park. ○ Lave priser i systemet/Zako bookinger: Interne bookinger i systemet. Betaler listepriis minus 25% = samme pris som en husejer selv kan booke til. ○ Husgennemgang: System er sat i gang, så alle huse kan komme op i standard. Huse, der ikke lever op til standard og ikke

	<p>ønsker at udbedre, vil blive lukket hvis nødvendigt. Lige nu arbejder GS og Elna (Rengørings manager på Søhøjlandet) meget med rengøringsafdelingen på SWT. Dette for blandt andet at sikre, at ankomst- og afrejsekontrol udføres korrekt.</p>
<p>Thomas Brink</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ny teknisk manager; 48 år, bor i Ølgod, startede 01.10.2020. har i sidste uge ansat 4. mand, så de er fuldtallige nu. ○ Udskiftning af senge: Mangler 6 huse grundet forsinkelse fra Jysk. Kommer hurtigst muligt, når husene er ledige igen. ○ Opdatering af udskiftning af elmålere: Mangler kun 1 af Landals huse – resten skal Norlys selv sørge for adgang til via ejer. MEN – desværre er der en fejl i printet i elmålerne i 120 af husene, så el ikke kan aflæses gennem FlexControl. TB er på sagen, så det kommer i orden. Målere skal udskiftes mindst hvert 15. år. ○ Cykelskur – strøm og vand: Strøm kan arrangeres, men vand kommer ikke derud, da der skal en udskillertank på til vandet. Indtil videre kommer gæsterne ned til varmecentralen, hvis de har brug for at vaske cyklerne. Strøm bliver trukket. ○ Ukrudt i Afdeling B: Der står meget omkring soklerne. Opfordring fra TB til, at bestyrelsen selv sørger for at hjælpe med at række ud til ejerne. Tilbagespil med at SWT kontakter de berørte ejere og tilbyder at hjælpe for en fast pris samt at lukke huset for udlejning, indtil udbedring sker. Afdeling B opfordrer på generalforsamling hvert år. ○ Vintervedligehold: TB er i gang. Udmelding kommer til bestyrelserne. Varde Maskinstation er ved at kigge på, om prisen kan fastholdes. ○ Parkeringspladser ved husene: Der skal være én plads ved hvert hus. Opfordring til at støbe resten af pælene fast med hensyntagen til at følge både vedtægter og fastsatte regler i lokalplanen. Tilbud for afhjælpning/udskiftning af stolper sendes ud fra SWT. ○ Straksafhjælpningsbeløb = DKK 1.000,-: Håndhæves ved gæster i huset. Ejer forsøges altid kontaktes telefonisk først. Hvis ejer ikke svarer, vil afhjælpning ske. Ejer vil som udgangspunkt blive kontaktes per mail efterfølgende, hvor det giver mening. Har gæsten selv ødelagt genstanden, vil gæsten blive faktureret. Er beløbet over DKK 1.000,- vil ejer bliver forsøgt kontaktes på telefon, på mail og igen på telefon. Får vi ikke kontakt, kan vi blive nødsaget til at flytte gæsterne fra huset. ○ Matrikler A, B, C & D: Grønne områder – Matrikelkortet viser, at vi har fællesområde ved adgangsveje/stier ved indkørslen til parken, hen til søen mod A og hen til første sving mod C. I

	<p>fællesområderne er det en fælles opgave delt mellem de 4 områder. Dette er taget fra vedtægter samt fra kort- og matrikelstyrelsen. Der findes umiddelbart ikke nogen skrevne aftaler om at hjælpe hinanden med at holde det grønne på fællesarealerne. Aftale om at én fra hver afdeling mødes med TB og laver en nedskreven aftalen, så det kører ensartet fremadrettet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Svar på tiltale eller god tone: TB og AHG fortalte om 2 forskellige oplevelser fra de seneste par dage, hvor forskellige ejere ikke har kunnet holde en pæn tone overfor de ansatte på SWT. Igen en opfordring til at tale pænt. ○ Sti ved Bollos hus: Planen er, at fliserne bliver fjernet, rødderne bliver skåret over, stammer bliver lagt som kanter og flis bliver lagt. Afdeling A oplyser, at Hermans Haveservice har en bedre løsning, som er mere venligt overfor gangbesværede og kørestolsbrugere.
Anja Gärtner	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ankomst- og afreisetidspunkt for ejere: Ankomst kl. 15:00, afrejse kl. 10:00 (SWT gør rent)/kl. 13:00 (ejer gør selv rent) ○ Ejerspærring ved brug af huset og til hovedrengøring, udskiftning og vedligehold. Ring gerne og spørg, om huset er ledigt, da vi har mange sidste øjeblikks bookinger. ○ Bueskydning: 2 indberetninger på BBR, bygges bagefter ○ Bufferhuse: Fremadrettet står disse med varme på. Husk SWT betaler det mellemliggende forbrug mellem ophold.
Punkter til senere	<ul style="list-style-type: none"> - Opdateres hvis relevant – ellers står de på listen indtil endelig afklaring <ul style="list-style-type: none"> ○ Bueskydning
Punkter fra ejerne	<ul style="list-style-type: none"> - Afdeling A: <ul style="list-style-type: none"> ○ Slukkede radiatorer ved ankomst: Håndbog er lavet til rengøringsafdelingen, hvor dette fremgår som et fast punkt ved rengøring efter afrejser samt kontrol fra førsteassistenterne. ○ Skægkræ i række 148: TB kontakter Mortalin, så snart hele rækken står fri til behandling. ○ Rustent tørrestativ: Videregivet til rengøring. Terrasse fremgår også i rengøringens nye håndbog. - Afdeling C: <ul style="list-style-type: none"> ○ Formidlingsaftalen: Hvordan opgøres det skattemæssige beløb ved el/vand og opkrævning af abonnements beløb el/vand. Bedre gennemsigtighed. Medtages også ved ny forhandling i foråret 2021: Forklaring blev delt ud på mødet. Gennemsigtighed har været tilstede hele vejen. Uddybning fra

	<p>Afdeling C viser, at de ønsker mere oplysning til nye ejere samt bedre udpensling i formidlingsaftalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ VIP-kort. Ejer oplever forskellige priser ved take-away-pizza. Det skulle være 40% rabat: Personalet er oplyst igen. Prisen er på de almindelige pizza priser. Skulle en ejer have oplevet forkert sats, kan de komme med kvitteringen og få differencen udbetalt. Dialog om prissætning af pizzaer og menu. ○ VIP-rabat på Landal parker i udlandet: pt. ikke muligt i Landal – men forslag vil blive taget videre. ○ Opdatering af ejerlogin 2 gange ugentligt. Der mangler opdateringer: Flere forespørgsler på generalforsamlingen 26.09.2020. Det er det samme system på alle danske parker. Når ejerne kigger på ejerlogin samme dag, som de vil ankomme og booker, oplever de nogle gange, at huset er optaget. Dette sker ved last minute bookinger. Ejer log.in bliver opdateret 2 gange ugentligt via interface – så hvis det er med kort varsel, I vil booke, så ring gerne på parken og spørg. ○ Hovedrengøring 2 gange årligt - er efterfølgende sendt ud på mail.
<p>Alle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ordet er frit <ul style="list-style-type: none"> ○ Spørgsmål om differentiere i priserne alt efter antal gæster? GS: Nej, prisen er på ét sommerhus uagtet gæster i huset. ○ Forslag om at fastholde 3-4 dialogmøder årligt. Dialog om at skelne mellem ejere i og udenfor Landal formidling på generalforsamlinger, bestyrelsesmøder, dialogmøder. Svar: SWT kommer med på generalforsamlingerne, og de 4 årlige dialogmøder fastholdes med kort beslutningsreferat. ○ Salg af Bøgh Jensens 49 grunde gennem Danbolig – hvad siger SWT til det? Svar: GS dykker ned i det og vender tilbage. <i>SVAR: det er korrekt, at de er sat til salg – men ikke med brugsret til Seawest, som bekymringen gik på.</i> ○ Spørgsmål om alle huse er registreret i receptionen som med eller uden hund: Svar fra SWT: Ja, alle huse i Landal formidling. Alle bliver spurgt igen ved husgennemgang. ○ Kommentar fra nytilkommet ejer: Fantastisk at blive budt godt velkommen af især både teamet i receptionen og i teknik. Dog ligger der en stor overvejelse om, hvor alle forbedringer bliver af på centeret? Svar fra SWT: Der er stadig plads til mange forbedringer, og det er i fuld gang. SWT er også klar over, at der skal peges fingre indad. Vi går blandt gæstens vej for at se, hvor vi kan gøre tingene bedre.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kommentar til Afdeling B: I Varde Å må man ikke røre ved vandet, men man må gerne trimme siderne ned til vandoverfladen. Det gør de i de andre afdelinger, så opfordring til Afdeling B om at gøre det samme. ○ Spørgsmål om springvand i søen igen. Svar: TB undersøger.
Vedhæftninger	- Ikke aktuelt
Næste dialogmøde	<ul style="list-style-type: none"> - Tirsdag den 23.02.2021 kl. 18:00 <ul style="list-style-type: none"> ○ Mødet foregår i konferencelokalet, hvor middagen også serveres ved mødestart. <p>Landal Seawest ønsker alle ejere en glædelig jul samt et godt og lykkebringende nytår! Vi ser frem til endnu et godt år sammen med Jer i 2021 😊</p>