

## Referat fra ejermøde

**Dato:** Tirsdag den 05.11.2019 kl. 18:00

Ansvarlig	Emne
<b>Alle</b>	- Godkendelse af referat fra sidste gang
<b>Michael Rostholm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rabatter på andre parker: Dette undersøger Michael Rostholm og vender tilbage med.</li> <li>○ Varme 12 grader: Opgaven er givet til Holland. I Flexcontrol findes der to typer; store og små huse. Seawest var sat til kun at have én type. Fremover bliver sommerhuse og de store huse i gruppen for de store, og de fiskere og skippere bliver små. Store huse bliver sat til at starte med at varme 24 timer før forventet ankomst, og store huse 48 timer før. Vi har bedt om, at dette bliver ordnet snarest. Michael Rostholm følger op på dette.</li> </ul>
<b>Michael Rostholm</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Årlig ejer tur: Umiddelbart har Gitte Stenz fra Søhøjlandet bolden på denne, men Michael Rostholm følger op på dette. Der er stor opbakning fra ejerne til dette.</li> <li>○ Rabatter andre parker også uden for Danmark: Umiddelbart har Gitte Stenz fra Søhøjlandet bolden på denne, men Michael Rostholm følger op på dette.</li> <li>○ Beskatning af forbrug: Sture er vendt tilbage, at ejerne bliver beskattet af forbruget minus egen andel.</li> <li>○ Cykelskur står på Capex: Den ligger hos Blåbjerg Tømrer – kommer når de får tid til at opsætte skuret (forventer næste år). Skuret er både til vores udlejningscykler/mooncars + puslestation til de gæster, der har deres egne cykler med.</li> <li>○ Opdatering af Flexcontrol i forhold til temperatur i husene: Se tidligere svar under punkter fra ejerne.</li> </ul>
<b>Punkter fra sidst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faste punkter, punkter fra sidst &amp; diverse <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Total NPS: Vedhæftet – år til dato 2018 + år til dato 2019. Vi ligger ikke så højt som ønsket, men vi blander os med de andre nu. Årsagen er blandt andet, at vi har haft flest</li> </ul> </li> </ul>

hollændere her. De har andre forventninger, da Landal Holland fungerer anderledes, hvor Landal sætter standarden på husene. På personale delen ligger vi også godt opadgående, hvor vi kan mærke, der er mere ro på. Vi er begyndt at kombinere stillinger mere, hvor vores afløser arbejder i flere afdelinger. Dette er positivt både over for gæsterne men også internt mellem kollegerne. På delen med rengøring ligger alle danske parker over gennemsnittet for hele Landal. Dette er grundet, at Holland ikke har internt ansat rengøring, som giver udfordringer, når Holland kun har ankomst og afrejse på to ugedage, hvor den eksterne rengøring skal rengøre samtlige af parkens huse. Med det sagt er vi helt bevidste om, at vi også har udfordringer med rengøring. På delen med F&B steg vi meget i maj/juni, da vores F&B manager Kim kom til, men vi er stadig lidt udfordret med kokke, hvorfor vi også har valgt at køre buffet om lørdagen. Der kigges på, om vi skal køre buffet inkl. drikkevarer på 2. salen igen, men dette er ikke afklaret endnu. Dette vil være for at kunne servicere flere gæster især om lørdagen, hvor vi ofte har over 1.200 boende gæster. Vi har også kigget på at køre dobbelt seatinger. Dette er ikke lukket, og der arbejdes videre med flere løsninger. På delen med reception og underholdning ligger vi fint sammen med de andre. På delen med shop halter vi bagefter, men det forventes at vi kan få renoveret reception og shop inden sommer næste år. På delen med vedligehold på huse ligger vi i den lave ende sammen med vores rengøring. Vi er helt opmærksom på, at vi har været meget udfordret på vores rengøringsdel, hvilket vi også tidligere har snakket om på dialogmøderne. Dette kommer Flemming mere ind på. På 5 ud af 9 punkter har Seawest rykket sig år til dato kontra sidste år. Vi går tilbage på samlet score, rengøring, vedligehold af husene samt indtrykket af husene. Vi går frem på personale, F&B, reception, underholdning og shop. I nogle af husene er der virkelig udført godt vedligehold, hvor vi i andre huse er udfordret med slidte og beskidte tæpper samt dårlige senge. Ejerne synes dette har været en udfordring de seneste år, men at vi er blevet bedre til at melde udfordringerne til ejerne. Michael Rostholm gav eksempel med 13 år gammelt køleskab, som giver os udfordringer med fugtskader. Ejerne bakker op om, at hver ejer får en liste over udfordringer i det enkelte hus sammen med en rimelig deadline, så ejerne kan udbedre, og vi ikke er nødt til at lukke huse grundet gæsteklager. Vi vil gerne sikre, at det er et godt sted at komme, og at Landal fortsat vil investere i

	<p>centerbygningen. Der vil selvfølgelig blive kigget på husene individuelt og per hustype. Leif kom med eksempler på slidtage og opgradering af huse. Ja, gæster slider på huse, og ja, flere gæster slider mere. Vi kommer til at gennemgå husene i første kvartal næste år. Efter gennemgang kontakter vi de pågældende ejere. Dette er ikke ment generelt, men mere som en orientering om det kommende forløb. Vi håber, at I vil bakke op om dette, hvis nogle ejere udfordrer det fælles løft for at hæve bundniveauet. Målet er, at vi har styr på rengøring og vedligehold per 31.03.2020. Spørgsmål fra Irvin: Hvor mange huse har været lukket sidste år? Svar: Skud i tågen cirka 10-15.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Udlejning i kroner pr hustype: Vedhæftet sammen med SOB</li> <li>○ State Of Business: Vedhæftet – vi mangler 900 gæster totalt i november, hvilket skyldes de to nedenfor nævnte renoveringer. Der er ikke nedluk i år, men nedenstående klares, mens centeret er åbent. Budget dags dato har vi nået +8,3%, bookinger til i år har vi nået +1,3%.</li> <li>○ Legeland: Lukket sportshallen uge 45+46+47 grundet renovering og udvidelse af legeland med klatrevæg. Alle gæster er informeret på forhånd, og der er tilbudt ekstra aktiviteter samt bowling. Ejerne er informeret via senest udsendte referat.</li> <li>○ Omklædning: Renoveres i uge 48+49+50. Firmaet har lovet kun at arbejde mandag-torsdag, hvor vi bruger omklædning i wellness og giver gratis wellness, og fredag-søndag fungerer omklædning som normalt. Gæsterne er også informeret om dette inden ankomst. Næste år kommer der nyt indgangsparti til badeland.</li> <li>○ Varme i husene: Nævnt tidligere.</li> <li>○ Opgraderinger af standard på husene: Nævnt tidligere.</li> <li>○ Alm slid, på husene Nævnt tidligere.</li> <li>○ Forsikringer indbo: Områderne har i ejerforeningerne fælles bygningsforsikring og indboforsikring i hver afdeling. Selvrisiko kan være forskellig. Hvis et hus bliver hærget er det formanden (kontaktperson) af ejerforeningen, vi skal kontakte i område A &amp; C, og ejeren selv (kontaktperson) i afdeling B. Vi har mange henvendelser om special ting i husene. Vi er dog udfordret på, at vi ikke kan</li> </ul>
--	---

	<p>holde styr på special ting i hver enkelt hus. Selvfølgelig skal vores rengøring opdage, hvis der mangler almindelig ting som spisebord, spejl i gangen, stol etc., eller at der er noget, der er gået i stykker. Almindelig slidtage dækkes af ejer, hærværk er en anden sag. Hvis en lejer er kommet til at vælte en flaske rødvin, er det en kalkuleret risiko ved udlejning, og vi vil ikke tage fat i gæsten. Hvis vinen er sprøjtet udover lofter og vægge, vil vi naturligvis tage fat i gæsten. Hvis en ejer har en udfordring med noget, der er forsvundet, må de rette henvendelse til os.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kompensationer: I dag kompenserer vi på ting, som vi egentlig ikke kan styre. Fremadrettet bliver der kigget på løsninger, som kompenseres af både Seawest og ejere. Dette vil naturligvis blive varslet. Eksempel med mus: Hvis der er mus i et hus vil gæsten blive flyttet, ejeren vil tabe indtægten og Seawest vil komme til at kompensere gæsten i et rimeligt omfang. Dette er i overensstemmelse med formidlingsaftalen, hvor der står, at ejerne afregnes for afholdte nætter i huset. Vi har lige nu en udfordring med mus i centerbygningen og i nogle af sommerhusene. Vi vil gerne hjælpe i husene, men det er ved at kontakte Mortalin og bede dem komme ud. Ejerne appellerer til, at vi får skrevet et punkt i formidlingsaftalen med netop kompensation. Yderligere opfordres til at der også skrives et procenttal fra til vedligehold, hvor beløbet fastholdes i Landal til vedligehold i husene.</li> <li>○ Sort udlejning: Vi har desværre oplevet nogle eksempler her på Seawest, som vi omgående har taget direkte med de pågældende ejere.</li> </ul>
<p><b>Michael Rostholm</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisationsdiagram <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ændringer i organisationen Landal GreenParks: Nedlagt 112 stillinger overordnet i Landal – heraf 8 stillinger i Danmark. Sture Madsen, Morten Bro samt 6 i Finance DK er opsagt af denne årsag. Dette er gjort for at lave 4 regioner; 2 i Holland, 1 i Tyskland og 1 i Danmark. Dette grundet mulighed for at ekspandere og vokse i DK. I DK er Søren Sandberg stadig direktør. Der bliver kigget på at blive mere Landal overordnet samt at indføre dette individuelt på parkerne. Der er kommet nogle overordnede udvalg, som afklarer diverse beslutninger, før de implementeres på parkerne. Dette kan eksempelvis være restaurantkonceptet parker igennem. Der kommer naturligvis nogle udfordringer på, at Michael Rostholm kun har</li> </ul> </li> </ul>

	<p>været her et år, og at Sture ofte har været tovholder/koordinator mod Holland. Derfor vil der være nogle ting på agendaen, hvor vi ikke kan svare lige nu. De ting vender vi naturligvis tilbage med. Det giver lidt ændringer på parkerne samt ejernes kontakt med Connie og Bente, men skriv endelig til Michael Rostholm – han vil prøve at finde den rette kontakt med kortest muligt ventetid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maiken Barsel: Camilla er kommet tilbage i barselsvikariat. Hun har været her tidligere, og har været ude at samle godt og relevant erfaring.</li> <li>○ Nye shiftleaders/F&amp;E/Retail/F&amp;B: Vi mangler stadig en shiftleader til butikken/retail. Jesper er flyttet til Odense over til kæresten, så shiftleader F&amp;E bliver besat af Louise per 25.11.2019. Vi søger to nye shiftleaders til F&amp;B – en hurtigst muligt og en per 01.03.2020.</li> <li>○ Kokke på plads: Der er styr på kokkene nu.</li> </ul>
<b>Anja Gärtner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diverse <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Opdatering ejerkort: Nye ejerkort og familiekort kan rekvireres ved at skrive til <a href="mailto:lisbeth.alford@landal.com">lisbeth.alford@landal.com</a>. Vi opfordrer alle ejere med gamle kort uden Landal logo på til at få kortene opdateret snarest, da det vil blive et krav på et senere tidspunkt.</li> <li>○ Ejerskabt formidling/korrektion kommer: Finans er bekendt med, at der mangler afregning for nogle bookinger via ejerskabt formidling. Dette skulle være med på septembers afregning.</li> <li>○ Ejerkort/familiekort skal fremvises: Som der også fremgår af formidlingsaftalen, så skal ejer- og familiekort fremvises, når ejere med formidling gennem Landal ønsker at gøre brug af deres VIP fordele. Dette håndhæves fra hele parkens side, da vi har oplevet misbrug heraf.</li> <li>○ Lilla armbånd per 01.01.2020: Per 01.01.2020 bliver der lagt lilla armbånd i alle huse, der ikke formidler gennem Landal. Ejere af husene vil modtage et skriv i løbet af december måned. Armbåndene vil være kodet 1 år til legeland og badeland.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Flemming Sørensen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diverse <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hovedrengøring/indhold/priser: Vedhæftes referat. Der kommer mail ud indenfor 14 dage med deadline for næste</li> </ul> </li> </ul>

	<p>hovedrengøring samt priserne. Vælger ejer selv at gøre rent, mailer tilbage til rengøringen, at I har gjort rent, og at huset er klart til kontrol. En høflig opfordring til ejerne: meld gerne tilbage så snart I ved, om I gør det selv eller ønsker, at vi skal udføre hovedrengøringen for Jer. Spørgsmål fra Brigitta: Har I kapacitet til at håndtere hovedrengøringer? Svar: Ja, medmindre vi skal udføre samtlige hovedrengøringer. Vi kommer til at sætte deadlineen således, at vi kan rumme det.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vinduespolering/pris/tidsrum: Aftale med afdeling A om 4 gange om året. Aftalen lyder på DKK 90,- per hus per gang. Peter ønsker, at vi skriver til bestyrelsen inden. Planen er, at vi gennemfører inden jul. Regning sendes til ejerforeningen. Afdeling B er der ikke en aftale med hele afdelingen. Prisen er DKK 110,- per hus per gang. Afdeling C har sin egen aftale med et eksternt firma.</li> <li>○ Vintervedligehold: Jesper har taget kopi af aftalen fra sidste år, som Flemming modtager fra ham. Aftalen fortsætter som fra sidste år. Vi modtager den fulde faktura og sender videre ud fra en fordelingsnøgle, som Jesper også sender til Flemming.</li> <li>○ Røgalarmer: I centerbygningen har vi Lindpro til at teste røgalarmerne. Der er ikke et lovkrav om, at røgalarmer skal testes i husene, dog opfordrer vi naturligvis til, at ejerne får testet røgalarmerne i husene. Der kan testes ved at sætte hånden op i censorerne, hvilket kan give en indikator men er upræcist. Alternativt og mest præcist testes med gas. Vi vil gerne være behjælpelige med at få lavet en aftale og få testet alarmerne. Kontakt gerne Flemming ved interesse for det i afdelingerne.</li> <li>○ Leviy oplæring Housekeeping uge 45: Samme system som bruges til vedligehold i husene. Fra i morgen bruges dette system til rengøring også, hvor rengøring markerer et hus som rent, hvorefter en leder i rengøring godkender huset som rent, før receptionen kan se, at huset er rent og klart. Herunder meldes huse rene, beskidte, mangler, vedligehold, glemte sager, etc. Dette kommer til at gøre arbejdet meget lettere, mere effektivt samt bliver en hjælp til at yde bedre service til gæster, som kan komme i huset tidligere, hvis en leder i rengøring har meldt huset klart. Det vil være med til, at vi bedre kan få lukket husene i ordentlig tid, hvor vi kan kigge efter fejl og mangler og låse husene. Vi kan stadig ikke nå at kontrollere 191 huse på én dag, men vi skal ud</li> </ul>
--	--

	<p>og lukke alle husene samme dag, så vinduer og døre bliver lukket, og eventuelle større fejl og mangler bliver opdaget omgående. Resten kan blive</p> <p>Ønske fra afdeling A: Kan linned ikke lægges op ad husene i stedet for på græsset, så det ikke er i vejen for eksempelvis at slå græs? Flemming har noteret dette til rengøring.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nye rutiner rengøring: Hører sammen med ovenstående punkt.</li> <li>○ Jul &amp; Nytår: Vedtaget samme ordning som sidst med hensyn til oprydning af nytår. Seawest finder en skoleklasse/spejdere eller andre interesserede. Ønske fra afdeling A: Vi må meget gerne kigge udendørslys og skifte defekte pærer, hvorefter vi fakturerer til ejerforeningen. Afdeling C har en til at kontrollere disse lamper. Afdeling B har Leif til at fixe dette, da der ikke er nogen lamper eller pærer, hvor der ikke er lys i.</li> </ul>
<p><b>Alle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ordet er frit Der ønskes en liste vedhæftet referatet med liste over daglig rengøring.</li> </ul> <p>Næste møde: Tirsdag den 25.02.2020 Kl. 18:00</p>
<p><b>SÆRLIGT I MAILEN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vi minder om, at bestyrelserne selv har godkendt, at de selv skal sende alt relevant information fra referaterne videre til alle ejere i hver afdeling. Såsom renovering af legeland i uge 45 + 46 + 47 og renovering af omklædning i uge 48 + 49 + 50.</li> <li>○ Gør ejerne opmærksom på udfordringen med kloakkerne i afdeling A og B.</li> <li>○ Vinduespudding er også en del af hovedrengøring.</li> <li>○ Hems i sommerhuse indregnes som værelser i hovedrengøring.</li> </ul>