

Referat af orienterings- og dialogmøde mellem Dayz Seawest og formændene for ejerforeningerne i Lønne Feriepark d. 11/11 2014

Deltagere:

Ejerforeninger:

Område A: Michael Bergerud

Område B: Leif Laursen og Jørn Weber

Område C: Finn Bojsen

Dayz:

Søren Sandberg – Driftsdirektør

Kent Lodberg – Produkt/Online Manager

Lene Hemmsen – Marketing Manager

Bent Trier – Teknisk chef

Bettina Johannesen – Aktivitets- og informationschef

Hanne Pedersen – HR og Marketingkoordinator

Punkt 1 – Velkomst

Søren Sandberg byder velkommen.

Punkt 2 – gennemgang af realiseret belægning

Statistikken slide 5 er eksklusiv Dayz egne Fiskerhuse, men inkl. ejerbookinger.

Alt belægning er målt på solgte husdøgn, det gælder både Dayz statistikken og tallene fra Danmarks Statistik.

Alle overnatningssteder skal indregistrere antal overnatninger til Danmarks Statistik.

Punkt 3 – Nye tiltag fra marketing

Pr. 1/1 2015 er Louise ansat i marketing. Hun vil den primære kontakt fra marketing rundt på centrene og have ansvar for den lokale markedsføring på centrene.

Billederne er eksempler på de gratis børneaktiviteter der er på centret. De gratis børneaktiviteter er en stor succes blandt gæsterne. Dette ses i tilbagemeldingerne samt på det store deltagerantal. Der har også været en øget fokus på wellness i løbet af sommeren, og denne fokus fortsætter.

For at understøtte den traditionelle markedsføring, samt for at "ramme" målgruppen på en alternativ måde har Dayz benyttet sig af bloggere.

Fremover vil Mystery Shopper bliver brugt aktivt hele vejen rundt om et ophold, for at klarlægge gæstens totaloplevelse.

Familiekort er et nyt tiltag der er lavet, og som skal ses som supplement til ejerkort, der kan bruges af hele familien. Der er ikke billede på familiekort.

Der kan laves ejerkort til det antal ejere der er i huset, typisk to, og så familiekort for resten af det antal der kan være i huset. Eksempelvis vil der kunne laves 4 familiekort til et Skipperhus, hvis der er to ejere.

Skemaet over ejer- og familiekortet skal ses i sammenhæng med VIP privilegierne som findes på PartnerLogin.

Der lanceres inden længe en ny hjemmeside. Formålet med den nye hjemmeside er, at den er mobiloptimeret og derfor kan ses på både smartphones og tablets. På hjemmesiden vil der også blive større fokus på de enkelte centre, samt diverse tilbud.

Punkt 4 – Status på igangværende tiltag

Ejerlogin: Siden sidst er det blevet muligt at se ejerbookinger på ejerlogin.

Vedr. ejerbookinger via ejerlogin, så er det næsten klar. Som fremlagt på sidste møde, regner Dayz med at det går i luften i januar.

Det er snart muligt at ligge diverse dokumenter på ejerlogin. Dette kan ske på alle niveauer, altså til alle ejere, centervis og så selvfølgelig specifikt for den enkelte ejer.

I det nye år vil der hver måned, når ejerafregningerne er lavet, blive lagt en samlet ejerafregning for år til dato, ud på hver ejers ejerlogin.

Det er tænkt, at ejerlogin erstatter PartnerLogin, når den nye hjemmeside kommer op og køre. De ejere der ikke lejer ud har også fået login til ejerlogin, og kan derfor også se dokumenter.

Jørn spørger til om det kan sættes op til meddelelse via mail, når der kommer nye dokumenter på ejerlogin. Dayz ser det som en rigtig god idé, som vi vil arbejde videre på.

Ejerskabtfremidling: Dayz udsender konkret info til de enkelte ejer. Ejere skal meldes sig til en gang årligt, og Dayz håber på stor opbakning.

Punkt 5 – Gennemgang af gæsteanalyser

Jørn kommer ind på, at varmen i bruserne veksler meget. Bent tjekker efter. Der er pr. uge 43 skiftet til sparebruser i begge omklædningrum. Dog er der skiftet tilbage til almindelige bruser hos kvinderne, da der var problemer med at få skyllet shampoo ud af håret. Dayz er klar over der er store udfordringer med skabene i omklædning. Det klorvandet der ødelægger armbåndene. Dette forventes dog løst i løbet af 2015. Flere tilbagemeldinger fra gæster går på spisestederne. Dayz kender til disse udfordringer og der er meget fokus på det og der arbejdes hårdt på at forbedre dette. Gæster melder tilbage at de gerne vil have tarzanbane for børn, sauna i badeland, større rutsjebaner i badeland, aftenunderholdning og kreativt børneværksted. Alle ønsker bliver taget til overvejelse.

Nice-to-have liste: listen er lavet ud fra kommentarer fra gæster. Dayz arbejder på en løsning med parasoller. Det bliver nok sådan at rengøringen ligger parasoller rundt i husene når de kan se vejret er til det, og fjerner dem igen når vejret ikke er til det. Det bliver parasoller med enten Dayz logo eller logo fra en leverandør.

Leif meddeler, at hele område B har 20/20 Mbit internet.

Informationen har efterspurgt koder til internettet i sommerhusene. Leif oplyser, at Stofa ikke kan hjælpe da mange ejere ikke kender deres kundenummer. Søren tager fat i Stofa og forsøger at finde en løsning.

Punkt 6 – Områdevedligehold

Alger: Leif oplyser, at det er et individuelt problem og derfor op til ejer selv at fjerne alger. Flere ejere har allerede fået det gjort for egen regning. Dayz hjælper gerne til med at indhente tilbud og administrationen. Dayz indhenter tilbud og sender ud til alle ejere.

Alle grøfter rundt på centret er ved at være rensset op af Varde Kommune.

Punkt 7 – Punkter fra ejere

Ganske få henvendelser fra ejere. Dayz vil gerne have flere så vi kan få en konstruktiv dialog i gang.

Inventarskema: kan ikke laves på småtingsniveau (service), men kunne evt. laves på de større ting. Dayz tager kontakt til den pågældende ejer. Jørn nævner, at mange lejere flytter rundt på tingene mellem husene. Rengøringen skulle gerne opdage hvis der f.eks. står to slags stole rundt om bordet. Måske kunne Rønbjerg modellen for støvsugere bruges på Seawest. På Rønbjerg kan der købes to forskellige typer støvsugere og de ejere, der køber disse gennem Dayz, kan få disse erstattet, hvis de skulle blive væk. Der blev spurgt til hvem der betaler for ødelagt inventar. Jf. formidlingskontrakten så erstatter Dayz inventar, hvis der er tale om hærværk. Er det pga. slid og gammel inventar er det ejeren der betaler for nyt,

da det ifølge formidlingsaftalen påhviler ejeren at vedligeholde løbende. Derfor må det forventes at inventar skal udskiftes løbende som følge af slidtage.

Ejerbooking på nettet: er gennemgået tidligere.

Manglende skiltning af restauranten og dårlig buffet: dette er evalueret og gennemgået, og der tages diverse initiativer fremover.

Udluftning hallen: dette kører som det skal.

Alger på tagene: er gennemgået tidligere.

Manglende udvalg købmand: der bliver taget diverse initiativer vedr. dette. Der overvejes bl.a. bake-off.

Solceller på husene: ejer har sendt prospekter vedr. dette. Disse prospekter bliver sendt videre til formændene, da det er op til de enkelte områder.

Ejerbooking 20 dage: se tidligere. Gæsten prioriteres, hvis der er et ønske om et bestemt hus eller flere huse ved siden af hinanden. I døsigse perioder kan der bliver tale om at ejere kan booke længere frem end 14 dage, som det er nu.

Skabe i omklædning: er gennemgået tidligere. I travle perioder er der altid to rengøringsfolk i omklædningen, som kan hjælpe gæsterne.

En-dagsbilletter legeland: Dayz laver en-dagsbilletter pr. 1/1 2015.

Realiseret belægning pr. hustype ekskl. ejerbookinger: som systemet er nu skal dette gøres manuelt og dette er en stor opgave.

Ejere lejer selv huset ud – provision: se tidligere gennemgang.

Punkt 8 – Eventuelt

Søren tager fat i Stofa mhb. at lette kommunikationen for husejere.

Bent Trier fortæller, at back-up batterierne til FlexControl kan blive for gamle, de har en levetid på 4-5 år, og derved risikeres det, at de brænder hele controlleren af. Han opfordrer derfor alle ejere til at skifte batteriet inden længe, og han hjemhenter tilbud. Et nyt batteri kommer ca. til at koste 200,- inkl. montering mens en ny controller koster et par tusinde eller mere. Ejere der ikke ønsker at få skiftet batteriet skal melde fra. Sker dette ikke, er alle automatisk meldt til at få skiftet batteriet.

Finn: blomsterkummer i alle afdelinger er Seawests, ca. 15 kummer i alt. Dayz dækker kummerne til for vinteren og sætter dem på planen for 2015.

Jørn: Godt med gæsteskemaer. Kan den evt. vendes rundt og laves til ejere også? Dayz overvejer at sende et ejerspørgeskema ud 2. eller 3. kvartal næste år.

Jørn: kalenderen for 2015 skal sendes med ud igen. Denne bliver sendt ud sammen med referatet.

Leif: ejere er frustreret over bookinger der flyttes på dagen eller tæt på. Kan det evt. koste ekstra for gæsten? Søren forklarer der er ligelig fordeling i fordelingsnøglen, hvilket sikre alle næsten ens udleje.

Derfor har det ingen betydning at ophold flyttes. Det har kun en negativ effekt, hvis det var fordi ejeren selv ville have brugt huset i perioden. En af de væsentlige årsager til at ophold bliver flyttet er, at gæster ønsker at have hund med. Kunne der evt. etableres en hundeskov, spørger Finn. Der mangles ofte huse hvor det er tilladt med hund. Bestyrelsen får indsigt i tallene for alle huse, så de kan se at hundehusene giver mere. De fleste gæster ønsker røgfrie huse.

Jørn: gæsterne piller pælene foran sommerhusene op for at parkere på græsset. Kan pælene evt. støbes fast? Kan der laves noget vedr. dette i velkomstmaterialet? Det er der allerede, men der kigges på om det kan gøres mere tydeligt. Max. 1 bil pr. hus, resten skal parkere ved centret. Der kan laves en seddel til at ligge i forruden på bilen "flyt venligt din bil". Der er nu nummeret pladser, men flere respekterer ikke dette.

Finn: kan ejerforeningsbidraget administreres af Dayz, så det trækkes sammen med brugsretsvederlag? Tilbud er fremsendt til område C.

Næste møde

Det aftales, at næste møde er umiddelbart inden generalforsamlingerne næste år. Mandag i uge 10.