



ostsee

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Tourismuskodex für die Ostseeküste Schleswig-Holstein während der Corona-Pandemie 2020/21

Ostseebad Eckernförde & LTO Eckernförder Bucht

Präambel

Die **Corona-Pandemie** stellt die Tourismusregion Ostsee Schleswig-Holstein seit Jahresbeginn 2020 vor **außergewöhnliche Herausforderungen**. Zum einen haben die Maßnahmen zur Pandemiebekämpfung dazu geführt, dass Gäste (m/w/d) bei der Erholung an der Ostseeküste Einschränkungen hinnehmen müssen. Dies betrifft die Lockdown-Phase ebenso wie auch die reguläre Öffnung unter Pandemiebedingungen. Zum anderen ist der Tourismus weiterhin ein **wesentlicher Wirtschaftsfaktor** für die Region und damit für alle Menschen, die hier leben. Auch nicht im Tourismus beschäftigte Einheimische (m/w/d) profitieren insbesondere von der gut ausgebauten Infrastruktur und den vielfältigen Naherholungsangeboten.

Im Bewusstsein, dass auch das Jahr 2021 noch nachhaltig von der Corona-Pandemie bestimmt sein wird, planen die Tourismusakteure (m/w/d) unter Federführung des Ostsee-Holstein-Tourismus e.V. (OHT) den vorliegenden **Tourismuskodex** zu vereinbaren. Dieser soll die Interessen der Einheimischen, Gäste und Tourismusakteure gleichermaßen berücksichtigen und im **Schulterschluss** mit den Entscheidungsträgern (m/w/d) auf Gemeinde- und Kreisebene eine möglichst widerspruchsfreie und zielführende Maßnahmenplanung und -umsetzung sowie Kommunikation ermöglichen. Durch ein klares Bekenntnis zu den Zielen und Maßnahmen dieses Kodex soll nicht zuletzt das **Vertrauen** in die betreffenden Institutionen gestärkt werden.

Insgesamt setzen die Beteiligten an diesem Kodex auf eine gesunde Mischung aus **Eigenverantwortung** und **Fremdverantwortung**. Die Akteure verstehen einen erholsamen, unbeschwerten und sicheren Urlaub an der schleswig-holsteinischen Ostseeküste als **Teamleistung**. Durch den gemeinsamen Schulterschluss aller Akteure können Kräfte und Maßnahmen gebündelt werden. Eine **koordinierte und abgestimmte Strategie und Kommunikation** sorgen dafür, dass die Region auch wirtschaftlich gestärkt wird und die Interessen der einheimischen Bevölkerung gewahrt bleiben.

Leitlinien

Die am Kodex Beteiligten verpflichten sich, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um das Wohlbefinden und die **Gesundheit** der Gäste, Beschäftigten (m/w/d) und Einheimischen gleichermaßen zu schützen. Da die Gesundheit nicht verhandelbar ist, sind bei allen touristischen Maßnahmen die Interessen der Tourismusakteure, Gäste, Einheimischen sowie der politischen Vertretung in Einklang zu bringen. Geleitet von diesem gemeinsamen Interesse werden im Detail die folgenden **Einzelmaßnahmen** vereinbart:



ostsee

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Gastgeber (m/w/d)

- Information der Gäste über die Sicherheits- und Hygienemaßnahmen vor Ort

Die Eckernförde Touristik & Marketing GmbH (ETMG) steht als zentraler Ansprechpartner für alle Gastgeber in der Region Eckernförder Bucht zur Verfügung. Im Rahmen der Homepage www.eckernfoerderbucht.de wurde eine Unterseite mit allen aktuellen und relevanten Corona Informationen erstellt: <https://www.ostseebad-eckernfoerde.de/erste-hilfe>.

In Abstimmung mit den Tourismusebenen und Institutionen des Landes SH (z.B. Wirtschaftsministerium, Tourismusverband SH, Tourismus Agentur SH, Ostsee Holstein Tourismus) werden Daten, Fakten und Informationen bezüglich der Corona Pandemie gesammelt und geteilt.

Zudem steht die ETMG in engem Austausch mit den Behörden (z.B. Ordnungsamt der Stadt Eckernförde, Gesundheitsamt des Kreises Rendsburg-Eckernförde)

Alle Gastgeber und touristische Leistungsträger der Region können sich bei Fragen, Sorgen und Beschwerden jederzeit an die ETMG wenden.

- Benennung eines Corona-Beauftragten (m/w/d) im Betrieb als Ansprechpartner für die Gäste, Beschäftigten und Behördenvertreter(m/w/d) (z.B. auf der Internetseite)

Im Idealfall ist diese wichtige Aufgabe Chef-Sache.

- Einhaltung und kontinuierliche Optimierung der bewährten Sicherheits- und Hygienekonzepte mit möglichst einheitlicher digitaler Kontaktdatenerfassung (z.B. durch eine einheitliche App)

Die ETMG empfiehlt den Gastgebern bezüglich der Kontaktdatenerfassung die kostenfreie LUCA App: <https://luca-app.de>

- Durchführung von Mitarbeiterschulungen und konsequenten betrieblichen Eigenkontrollen

Die ETMG erhält regelmäßige Corona-Updates vom Tourismus Verband SH. Diese Informationen gibt die ETMG an die Gastgeber und Leistungsträger weiter. Somit können auch Gastgeber ihre Mitarbeiter kontinuierlich fortbilden.

- Nach Möglichkeit: Kulanter Umgang mit kurzfristigen Buchungsänderungen der Gäste aufgrund der Pandemielage (z.B. Gutscheine, großzügige Stornobedingungen)

Die Stornobedingungen orientieren sich an den jeweiligen Reisebeschränkungen und sind somit übergeordnet vorgegeben. Umbuchungen und Reisegutscheine sind gute Möglichkeiten die Buchungen zu erhalten.



ostsee

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Gäste

- Vorabinformation über die aktuell geltenden Sicherheits- und Hygienemaßnahmen (Mund-Nase-Schutz, Abstandsregeln etc.)

Der Gast hat die grundsätzliche Pflicht sich vorab selbst über die jeweils geltenden Corona Bedingungen am Urlaubs- bzw. Aufenthaltsort zu informieren. Öffentliche Hinweise (Schilder, Plakate) im Ort und auch auf der Homepage der ETMG sind Erinnerungshilfen. Die Tourist-Informationen können dem Gast vor der Ankunft und auch während des Aufenthaltes entsprechende Informationen geben.

- Sensibilisierung für die Eigenverantwortung, Aufforderung zur Rücksichtnahme und Einhaltung der Maßnahmen am Urlaubsort (z.B. „Mund-Nase-Schutz tragen“)

Freundlich gestaltete Infotafeln und Plakate der ETMG erinnern Bürger und Gäste an die Corona-Auflagen.

- Nutzen des zentralen Ansprechpartners (m/w/d) im Beherbergungsbetrieb oder in der lokalen Tourismusorganisation bei Beschwerden und Hinweisen

Konsequente Information und Schulung der Mitarbeiter hilft bei der Kommunikation mit dem Gast. Ein kompetenter und verständnisvoller Umgang mit Beschwerden führt in der Regel zur Problemlösung. Die ETMG steht den Betrieben als Ansprechpartner zur Verfügung. Auch in jedem Betrieb sollte ein zentraler Corona-Ansprechpartner benannt werden.

- Nach Möglichkeit: Nutzung von Angeboten zur kontaktlosen Messung der Körpertemperatur und Schnelltestung im Verdachtsfall

Noch gibt es solche öffentlichen, schnell und einfach zugänglichen Angebote noch nicht. Wenn es solche Angebote gibt, sollten diese transparent veröffentlicht werden. Hierzu bedarf es einer Abstimmung mit dem Gesundheitsamt des Kreises und dem jeweiligen kommunalen Ordnungsamt.

Destination vor Ort

- Benennung eines zentralen Ansprechpartners (m/w/d) für Beschwerden und Hinweise in der lokalen Tourismusorganisation (z.B. auf der Internetseite)

Ansprechpartner bzw. Corona-Beauftragter der ETMG ist Geschäftsführer Stefan Borgmann:

Mail (stefan.borgmann@ostseebad-eckernfoerde.de) oder Telefon (0151-50626611).

- Sensibilisierung aller Betriebe und Beschäftigten für die jeweiligen Maßnahmenpakete und die Dynamik der Pandemiesituation

Die ETMG erhält regelmäßige Corona-Updates vom Tourismus Verband SH. Diese Informationen gibt die ETMG zeitnah an die Gastgeber und Leistungsträger weiter. Bei Bedarf kann die ETMG auch beratend unterstützen.

- Konsequente Überwachung der Einhaltung der Sicherheits- und Hygienemaßnahmen und Sanktionierung von Verstößen durch das lokale Ordnungsamt bzw. den kommunalen Sicherheitsdienst

Die Stadt Eckernförde hat hierfür einen neuen kommunalen Ordnungsdienst eingerichtet.



ostsee

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

- Kontinuierliche Abstimmung und Koordination der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Veranstaltungsplanung zwischen der Gemeinde-, Kreis- und Landesebene sowie den Tourismusakteuren (Videokonferenz, Runder Tisch etc.)

Die Abstimmung mit den relevanten Institutionen und Ebenen erfolgt kontinuierlich und zeitnah. Die entsprechenden Informationen werden über die lokale Presse und die sozialen Netzwerke (Facebook, Instagram) veröffentlicht. Frühzeitige kommunizierte und den Rahmenbedingungen konsequent angepasste Maßnahmen erhalten die Akzeptanz.

- Koordination der Sondermaßnahmen bei hohem Gästeaufkommen durch den OHT (z.B. Verweis auf den Strandfinder)

Die ETMG informiert sich möglichst über aktuelle Projekte und Maßnahmen und prüft die Umsetzung vor Ort. Es gilt die jeweiligen lokalen Rahmenbedingungen zu beachten.

- Bereitstellung einer Meldekette und Koordination von Sofortmaßnahmen im Ereignisfall durch eine Arbeitsgruppe

Mögliche Sofortmaßnahmen finden im engen Austausch zwischen ETMG und dem Ordnungsamt der Stadt Eckernförde statt. Das Ordnungsamt führt die Kommunikation innerhalb der Verwaltung und mit dem Gesundheitsamt des Kreises.



ostsee

Schleswig-Holstein. Der echte Norden.

Einheimische

- Berücksichtigung der Nutzungsinteressen von Einheimischen insbesondere bei hohem Gästeaufkommen (z.B. Strand, Gastronomie)

ETMG und Ordnungsamt führen die oben dargestellten Corona-Aufgaben sowohl für Bürger als auch Gäste durch.

- Benennung eines zentralen touristischen Ansprechpartners in der Gemeinde und Bereitstellung einer Meldekette für Beschwerden und Hinweise

Ansprechpartner bzw. Corona-Beauftragter der ETMG ist Geschäftsführer Stefan Borgmann. Zu erreichen ist Stefan Borgmann per Mail (stefan.borgmann@ostseebad-eckernfoerde.de) oder Telefon (0151-50626611).

Bei der Stadt Eckernförde ist der Leiter des Ordnungsamtes (Klaus Kaschke) Corona-Ansprechpartner (Tel. 04351-710300).

- Sensibilisierung der Einheimischen für die strukturelle Bedeutung und den Nutzen des Tourismus für die Region und die Breite der Angebote vor Ort

Die Sensibilisierung der Einheimischen erfolgt durch die ETMG. Hierfür werden diverse Medien (Zeitungen, Plakate, Flyer, Social Media) genutzt.

Mit frischen Ostseegrüßen

Stefan Borgmann

Geschäftsführer

Eckernförde, den 08. Februar 2021