

Datum: 12.02.2018

## *Informationsvorlage*

Geschäftsbereich Oberbürgermeister  
Presse-/Öffentlichkeitsarbeit/Tourismus

<b>Beratungsfolge Ausschuss - Stadtrat</b>	<b>Termin</b>	<b>Tagesordnungsart</b>	<b>TOP</b>
Bürgermeisterberatung	05.02.2018	nicht öffentlich	
Verwaltungsausschuss	14.02.2018	öffentlich	
Wirtschaftsförderungsausschuss	05.03.2018	öffentlich	

**Inhalt**                    **Öffnungszeiten der Tourist-Information – Auswertung der Probephase zur erweiterten Wochenend- und Feiertagsöffnung**

**Grundlage:**                **Präzisierte Antrag der Fraktion FDP/Initiative Plauen zur Erweiterung der Öffnungszeiten der Tourist-Information, Reg.-Nr. 145-16, vom 01.11.2016**

**Beraten und abgestimmt:**                **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit/ Tourismus**

**Beschlüsse die aufzuheben bzw. zu ändern sind:**

**Verantwortlich für**    **FG Personal/ Organisation**  
**Durchführung:**        **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit/Tourismus**

---

### **Information:**

Der Verwaltungsausschuss der Stadt Plauen nimmt die Auswertung der Probephase zur Erweiterung der Öffnungszeiten der Tourist-Information sowie die Schussfolgerungen für die künftigen Öffnungszeiten der Tourist-Information zur Kenntnis.

## Sachverhalt/ Begründung:

### 1.) Öffnungszeiten

Dem präzisierten Antrag der Fraktion FDP/Initiative Plauen vom 01.11.2016 zur Erweiterung der Öffnungszeiten der Tourist-Information, Reg.-Nr. 145-16, wurde im Verwaltungsausschuss am 09.11.2016 zugestimmt.

Dementsprechend hatte die Tourist-Information von April bis Oktober 2017 sowie an den Adventswochenenden im Dezember 2017 folgende erweiterte Öffnungszeiten:

Montag – Donnerstag: 10 – 18 Uhr  
Freitag und Samstag: 10 – 16 Uhr  
sonntags und an  
ausgewählten Feiertagen: 10 – 16 Uhr

Vor der Probephase hatte die Tourist-Information wie folgt geöffnet:

	Mai – September	Oktober - April
Montag – Freitag:	10 – 18 Uhr	10 – 17 Uhr
Samstag:	10 – 13 Uhr	10 – 13 Uhr

Die als Anlagen beigefügten Auswertungsdiagramme zeigen, dass die Besucherfrequenz an „normalen“ Sonntagen sehr überschaubar war und im Durchschnitt bei zwei Besuchern pro Stunde lag. In der Regel handelte es sich um Anfragen zu Stadtplänen, Sehenswürdigkeiten in Plauen und Umgebung, zu Wandermöglichkeiten, zu öffentlichen Toiletten und zum ÖPNV.

An den Samstagen lag die Besucherzahl vormittags wesentlich über der Besucherzahl an Sonntagen, aber auch in den Nachmittagsstunden im Schnitt doppelt so hoch wie an Sonntagen (siehe Auswertungen):  
10 – 13 Uhr an Samstagen durchschnittlich 35 Besucher, an Sonntagen durchschnittlich 8 Besucher  
13 – 16 Uhr an Samstagen durchschnittlich 15 Besucher, an Sonntagen durchschnittlich 7 Besucher.

Betrachtet man die Einnahmen, lagen diese bei durchschnittlich 20 Euro je Sonntag (außer an ausgewählten Tagen, siehe Diagramm).

In Auswertung der Probephase für erweiterte Öffnungszeiten der Tourist-Information schlägt die Verwaltung künftig folgende Öffnungszeiten für die Tourist-Information vor:

	Mai – Oktober (Berücksichtigung Herbstferien)	November, Januar - April
Montag - Donnerstag	10 – 18 Uhr	10 – 17 Uhr
Freitag und Samstag	10 – 16 Uhr	10 – 14 Uhr
ausgewählte Termine (jährlich aktuell): Stadtfeste, bestimmte Feiertage, besondere Events: - Plauener Frühling, - Plauener Herbst, - Spitzenfest, - Töpfermarkt, - Ostersonntag, - Himmelfahrt, - Pfingstmontag, - 29.04.2018 (Brückentag vor dem 1. Mai)	Sonntag/ Feiertag 10 – 15 Uhr	

- 31.10.2018		
Sonderöffnung im Advent (1. - 4. Advent) Freitag Samstag verkaufsoffene Sonntage		10 – 17 Uhr (Turmführung) 10 – 15 Uhr 10 – 15 Uhr

Auch bei geschlossener Tourist-Information gibt es für Besucherinnen und Besucher der Stadt Plauen Möglichkeiten, sich über folgende Quellen zu informieren:

- Informationsterminal vor der Tourist-Information (enthält die wichtigsten touristischen Inhalte, die auf plauen.de zu finden sind), mobile Website,
- Informationsmaterial im Vogtlandmuseum und im Spitzenmuseum (beide sonntags geöffnet),
- Handy-Stadtführung (mobile Website, QR-Codes),
- Vermieter/innen.

## 2.) Stellenbedarf, personelle Situation

Laut Stellenplan 2016 standen vor der Probephase 3,0 Vollzeitäquivalente (WAZ-Plan) für den Betrieb der Tourist-Information zur Verfügung.

Strukturnr.	Stellenbezeichnung	WAZ-Plan (VZÄ)	WAZ- Ist	Person
0012.0201	SB Touristisches Marketing	1,0	1,000	1
0012.0202(1)	SB Touristisches Marketing	0,5	0,325	1
0012.0202(2)	SB Touristisches Marketing	0,5	0,750	1
0012.0203	SB Touristisches Marketing	1,0	0,875	1

Dieser personelle Rahmen war sehr knapp bemessen und führte zu Schwierigkeiten, wenn Ausfälle z. B. aufgrund von Krankheit auftraten. Die weiterführenden Aufgaben der Tourist-Information, welche nicht unmittelbar der Abdeckung der Öffnungszeiten dienten, kamen oft zu kurz. Die Kollegin, die Wochenenddienst hatte, hatte dafür am Freitag und am Montag frei. Dies musste durch die anderen Kolleginnen ausgeglichen werden.

Bei der künftigen Bemessung der Stellen sind folgende weitere Aspekte zu berücksichtigen:

- seit 2017 neues Ticketsystem (Verkauf bundesweiter Veranstaltungen, mehr Aufwand),
- über die Jahre geänderte und erweiterte Angebotspalette und damit gestiegenes Aufgabenpensum (Produktlinien, Projekte, Messeteilnahmen, Stadtführungen),
- geänderte Anforderungen aufgrund des digitalen Wandels (App, Outdooractive, Internet, Buchungssystem, Social Media)
- Bearbeitung zusätzlicher Themen wie Mehrwertsteuer/Preisänderungen, Prüfung Tourismusabgabe.

Ein weiterer Aspekt ist die Sicherheit der Beschäftigten. Die Tourist-Information soll aus Sicherheitsgründen an den Samstagen von Mai – Oktober bei einer Öffnungszeiten von 10 – 16 Uhr sowie an den Sonn- und Feiertagen zur Öffnungszeiten mit zwei Personen besetzt sein. Die zweite Person soll dabei eine Aushilfe zur Unterstützung und für Hilfstätigkeiten sein.

Die Tourist-Information soll daher ab 2018 wie folgt personell und stellenmäßig abgesichert werden:

- Beibehaltung der bisherigen vier Planstellen mit einer WAZ-Ist von 3,2 (entspricht 128 Stunden/Woche),
- Einsatz von Aushilfen über geringfügige Beschäftigung, möglichst aus den Reihen der Stadtführer.

**Anlagen:**

Auswertungsdiagramme

- Besucher an Samstagen
- Einnahmen an Samstagen
- Besucher an Sonntagen
- Einnahmen an Sonntagen
- Durchschnittliche Besucherzahlen nach Uhrzeit

---

Ralf Oberdorfer  
Unterschrift liegt im Original vor

---

Silvana Karliner  
Unterschrift liegt im Original vor