

Magistratsvorlage

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Eingang Magistrats- geschäftsstelle: 15.03.2010	an den Magistrat ☒ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung	Beteiligt vor Magistratsbeschlussfassung:
Dezernat II Amt: Amt für Familie, Kin- derbetreuung und Sport	an die Stadtverordnetenversammlung ☐ OBW zur Befassung ☐ zur Kenntnis ☐ zur Beschlussfassung ☐ zur abschließenden Beschluss- fassung Fachausschuss Behandlung in Ja Nein öffentl. Sitzung ☐ ☐	☐ OBW bei abschl. Beschluss- fassung Magistrat
Verteiler:	Ja Nein Internetfähig ☐ ☐	Vorlage-Nr. 2010/0117 Magistratsbeschluss-Nr.

Betreff: Bericht zur Magistratsvorlage Neue Eintrittspreise im Jugendstilbad
Beschluss des Magistrats vom 27. Januar 2010

Vorlage vom: 9. 3.2010

Beschlussvorschlag:

Der Magistrat nimmt von dem nachstehenden Bericht Kenntnis.

Anlagen:

Datenschutzrelevante Anlage: ☐

Beschluss des Magistrats vom

Bericht zur Magistratsvorlage vom 9. März 2010:

In der Sitzung des Magistrats am 27. Jan. 2010 wurde der Eigenbetrieb Bäder gebeten, bezüglich der dem Magistrat vorliegenden Kritiken an Service, Organisation und Ausbildungsstand des Jugendstilbades mit der Geschäftsführung des Jugendstilbades Kontakt aufzunehmen und zu berichten.

Nach Rücksprache mit dem Geschäftsführer der Firma Aquapark (Betreiber des Jugendstilbades), Herrn Dr. Quell, wird wie folgt berichtet:

Die Kritik in diesen Punkten ist für Aquapark nicht nachvollziehbar und wird auch so bisher nicht von Besuchern des Bades vorgebracht. Im Gegenteil: sowohl das Jugendstilbad mit all seinen Einrichtungen als auch der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erbrachte Service werden regelmäßig sehr positiv bewertet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben entsprechend qualifiziert und ausgebildet (Sportwissenschaftler, Elektromeister, Meister für Bäderbetriebe, Fachangestellte für Bäderbetriebe, Saunameisterin, Schlosser, Köche, Hotelfachfrau, Bürokauffrau etc.).

Neben der fachlichen und beruflichen Qualifikation legt Aquapark Wert auf Weiterbildung, sowohl betriebsintern als auch durch Einschaltung von externen Trainern, wie z.B. Schulung im Bereich Service, Konfliktmanagement, Problemlösung, Freundlichkeit.

Das Jugendstilbad wurde als erste Einrichtung in Darmstadt mit dem Qualitätssiegel "Service-Qualität Hessen" zertifiziert. Die Qualitätsinitiative "Service-Qualität Deutschland" wird in Hessen als gemeinsame Initiative des Hessischen Tourismusverbandes, des Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Hessen, des Hessischen Heilbäderverbandes, der Arbeitsgemeinschaft Industrie- und Handelskammern in Hessen und der HA Hessen Agentur GmbH gestartet, um das gemeinsame Ziel zu erreichen, die Dienstleistungsqualität zu sichern und auszubauen. Diesen Prozess der Qualitätssicherung hat Aquapark im Jugendstilbad fest verankert und wird ihn weiter entwickeln. Die mit der Zertifizierung erforderliche Festlegung von Prozessabläufen und Serviceketten hat sich bisher sehr positiv ausgewirkt.

Die Gäste des Jugendstilbades können ihre Meinungen, Vorschläge, Kritiken oder auch Lob in Form einer Besucherbefragung äußern. Diese Beurteilungen werden regelmäßig ausgewertet. Die Gäste können die Angebote einzelner Einrichtungen des Jugendstilbades (Bad, SPA, Sauna, Gastronomie, Anwendungen) hinsichtlich Qualität des Angebotes, Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Sauberkeit, Preis etc. in Form von Schulnoten zwischen eins (sehr gut) und fünf (mangelhaft) bewerten und zusätzliche Kritiken und Vorschläge abgeben. In all den vorgenannten Bewertungen haben die Gäste des Jugendstilbades Bewertungen abgegeben, die rundum zwischen sehr gut und gut liegen. Fehler kommen sicherlich vor. Sie sind jedoch auch der Komplexität der Anlage mit all ihren unterschiedlichen Einrichtungen und Angeboten sowie auch der großen Anzahl an Besuchern geschuldet. Vorgetragene Kritiken sind für Aquapark als Kundenfeedback wichtig und der Betreiber versucht sie natürlich soweit als möglich abzustellen.

Darmstadt, den 9. März 2010
52/mr Nst. 2974

Dezernat II

Wolfgang Glenz
Bürgermeister