



LEITFADEN

für Sportboothäfen

HÅNDBOG

for lystbådehavne



European Union
European Regional
Development Fund

Grænseløst samarbejde
Fehmarnbeltregion
grenzenlose Zusammenarbeit



www.balticsailing.de
www.balticsailing.dk



Vorwort

BalticSailing ist Europas größte Hafenkooperation zur Unterstützung, Stärkung und Entwicklung des Küstentourismus unter der besonderen Berücksichtigung der Sportboothäfen. Die deutsch-dänische Zusammenarbeit, die die Regionen Ostholstein-Lübeck und Lolland-Falster umfasst, hat bereits im Jahr 2004 begonnen. Seit dem Jahr 2009 wird das Projekt BalticSailing 2 -unterstützt von dem EU-Interreg Fehmarn Belt Programm - von der Arbeitsgemeinschaft der Sportboothäfen Ostholstein-Lübeck e.V. und den Gemeinden Lolland und Guldborgsund umgesetzt.

Im Rahmen dieses Projektes haben sich Hafenbetreiber, Hafenmeister und andere Interessenten in den Häfen mehrmals u.a. zu Seminaren und Workshops getroffen und gemeinsam an den Inhalten der Workpackages "Netzwerk und Erfahrungsaustausch" sowie "Service und Kompetenzentwicklung" gearbeitet. Der Leitfaden soll Erfahrungen aufzeigen und Handlungsempfehlungen geben.

Quellen:

*Leitfaden „Klassifizierung von Sportboothäfen“, Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH, 2010

** „Wassertourismus in Deutschland“, Praxisleitfaden für wassertouristische Unternehmen, Kommunen und Vereine, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2012

*** Gespräch mit Jørgen Hilleke, Guldborgsund Kommune

Stand Juni 2012.

Forord

BalticSailing er Nordeuropas største havnesamarbejde om at styrke, fremme og udvikle kystturismen i Femernbælt-området med særligt fokus på lystbådehavnene. Det dansk-tyske samarbejde, der dækker regionen Ostholstein-Lübeck og Lolland-Falster, blev påbegyndt i 2004. Siden 2009 gennemføres projektet BalticSailing2 – med støtte fra EU Interreg Femern Bælt programmet – af kommunerne Lolland og Guldborgsund og Arbejdsgemeinschaft der Sportboothäfen Ostholstein-Lübeck e.V.

Havnefogeder, havneejere og andre interessenter i havnene har mødtes til seminarer og workshops igennem projektperioden og arbejdet sammen om indholdet i Workpackages "Netværk og Erfaringsudveksling" og "Service og Kompetenceudvikling". Ved projektets afslutning den 30. juni 2012 giver denne håndbog erfaringerne og anbefalinger videre til aktiviteter.

Kilder:

*Leitfaden „Klassifizierung von Sportboothäfen“, Entwicklungsgesellschaft Ostholstein mbH, 2010

** „Wassertourismus in Deutschland“, Praxisleitfaden für wassertouristische Unternehmen, Kommunen und Vereine, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, 2012

*** Anbefalinger fra Jørgen Hilleke, Guldborgsund Kommune

Udgivet juni 2012.

BalticSailing Deutschland

Neustädter Straße 26-28 · D-23758 Oldenburg i.H.
Tel. +49 (0)4361 / 62 08 06 · Fax +49 (0)4361 / 62 06 21
info@balticsailing.de · www.balticsailing.de



BalticSailing Danmark

Business LF · Maribovej 9 · DK-4960 Holeby
Tel. +45 / 70 22 89 01
info@businesslf.dk · www.balticsailing.dk



INHALT	SEITE
1. Verbesserung der Mobilität der Wassersportler	1
Radverleih	1
E-Bikes	2
Autovermietung	2
Shuttle-Service	3
Informationen zu Verkehrsanbindungen	3
Beschreibung von Ausflugszielen/-touren	3
2. Verbesserung der Hafen- und Serviceausstattung	3
2a. Freizeit und Serviceausstattung	4
Touristische Informationen*	4
Grillplatz*	4
Kinderspielplatz*	5
Angebote für Kinder und Jugendliche*	5
Internetcafe*/ Internetterminals	6
Wetterservice	6
Lebensmittelservice*	7
Lebensmittelversorgung/Lieferservice*	8
Golfplatz	8
Surfschule/ Yachtschule	9
Weitere Freizeitmöglichkeiten	9
2b. Hafenausstattung	9
Umweltmanagement	9
Defibrillatoren	9
Altersgerechte Einrichtungen	10
3. Qualifizierung des Hafenpersonals	11
4. Entwicklung und Einführung eines grenzüberschreitenden Klassifizierungssystems	14
Klassifizierungssystem	15
Die praktische Durchführung*	16
Bericht/Erfahrung aus dem Pilotprojekt in DK und in D	17



INDHOLD	SIDE
1. Forbedring af lystsejlerens mobilitet	1
Cykeludlejning	1
Elcykler	2
Biludlejning	2
Shuttle-service*	3
Information om trafikforbindelser	3
Beskrivelse af udflugtsmål/-ture	3
2. Forbedring af havnefaciliteter og servicetilbud	3
2a. Fritids- og servicetilbud	3
Turistinformationer*	3
Grillplads*	4
Legeplads*	5
Tilbud til børn og unge*	5
Internetcafe*/internetterminaler	6
Vejrservice	6
Fødevarer-service*	7
Fødevarerforsyning/leveringsservice*	8
Golf	8
Surf-/sejlskole	8
Andre fritidsmuligheder	9
2b. Havnefaciliteter	9
Håndtering af affald*	9
Hjertestartere	10
Faciliteter, der er tilpasset ældres behov	11
3. Kvalificering af havnemedarbejdere	12
4. Udvikling og introduktion af et grænseoverskridende certificeringssystem	14
Certificeringssystem*	15
Den praktiske gennemførelse*	16
Rapport / erfaring fra pilotprojektet i Danmark og Tyskland	17

1. Verbesserung der Mobilität der Wassersportler

Radverleih*

Radfahren ist eine der beliebtesten Freizeitaktivitäten in Deutschland und Dänemark. Für Wassersportler gilt die Aussage umso mehr, da das Radfahren die Mobilität erhöht und die Erkundung des Hinterlandes ermöglicht. Ein Radverleih gehört daher heute zum Muss für einen modernen Sportboothafen.

In der Praxis befindet sich an größeren Hafenstandorten in Ostholstein-Lübeck und Lolland-Falster häufig ein privater Fahrradverleih. Kleinere Sportboothäfen oder Sportboothäfen in einer peripheren Lage bieten häufig eigene Fahrräder an. Wichtig bei beiden Varianten ist der Hinweis auf das entsprechende Angebot.

Sollten Sie bisher in Ihrem Sportboothafen noch keinen Radverleih anbieten, gibt es zwei Möglichkeiten:

- Besorgen Sie sich mindestens zwei Fahrräder und verleihen Sie diese über den Hafenmeister an Ihre Gäste. Vergessen Sie hierbei nicht das Anbringen Ihres Logos auf den Fahrrädern.
- Kooperieren Sie mit einem örtlichen Fahrradverleiher. Der Hafenmeister verleiht die Räder im Namen des Fahrradverleihers. Hierzu benötigen Sie zwei, drei Fahrräder, die im Sportboothafen für eine spon-

1. Forbedring af lystsejlernes mobilitet Cykeludlejning*

Cykling er en af de mest populære fritidsaktiviteter i Danmark og Tyskland. Det gælder i høj grad også for sejlere, fordi cyklen øger deres mobilitet og gør det muligt at gå på opdagelse i det kystnære bagland. En cykeludlejning er derfor et must i enhver moderne lystbådehavn.

I Østholsten-Lübeck og på Lolland-Falster er der i mange større havne private cykeludlejere. Små, afsides liggende sports- eller lystbådehavne har tit egne cykler. I begge tilfælde er det vigtigt at gøre opmærksom på, at der findes et sådant tilbud.

Hvis I endnu ikke tilbyder cykeludlejning i jeres lystbådehavne, er der to muligheder:

- Anskaf mindst to cykler og udlej dem til jeres gæster via havnekontoret. Husk at sætte logo på cyklerne.
- Samarbejd med en lokal cykeludlejer. Havnekontoret udlejer cyklerne i cykeludlejerens navn. I har brug for 2-3 cykler, der står parat i lystbådehavnen til øjeblikkelig udlejning. Ved større efterspørgsel eller hvis en gæst ønsker at leje en cykel i flere dage, stiller cykeludlejeren yderligere cykler til rådighed. Overskuddet går til cykeludlejeren. Det har den fordel, at I kan tilbyde en ekstra service i havnen, og at der derfor ikke er arbejde forbundet med at servicere og reparere cyklerne.



tane Nutzung zur Verfügung stehen. Bei einer höheren Nachfrage oder einer Entleihe über mehrere Tage stellt Ihnen der Fahrradverleiher weitere Fahrräder zur Verfügung. Der Erlös bei dieser Variante geht an den Fahrradverleiher. Vorteil für Sie: Einen weiteren Service im Hafen und Sie haben keine Arbeit mit der Wartung und Reparatur der Leihräder.

E-Bikes

Die Anmietung von E-Bikes erfährt derzeit auch im Freizeitbereich eine gesteigerte Nachfrage. Im Hinblick auf die demografische Entwicklung kann die Nutzung von E-Bikes insbesondere auch bei Wassersportlern in Zukunft von Interesse sein. Der Sportboothafen der Stadtwerke Neustadt bietet hauseigene E-Bikes zum Verleih an seine Gäste an. Auch in der Marina Heiligenhafen stehen E-Bikes zur Anmietung zur Verfügung. Bei Überlegungen hinsichtlich der Einrichtung eines solchen Service kommen folgende Möglichkeiten in Frage:

- Hauseigene E-Bikes anschaffen und zum Verleih anbieten. Vergessen Sie hierbei nicht das Anbringen Ihres Logos auf den Fahrrädern. (Beispiel: Stadtwerke Neustadt) oder
- E-Bikes bei privaten Unternehmen anmieten, möglich auch nur für eine ausgewählte Jahresperiode, und zum Verleih anbieten (Beispiel: Marina Heiligenhafen in Kooperation mit Movelo Deutschland) oder
- eine Ladestation (z.B. Movelo Deutschland) als Service im Hafen einrichten.

Autovermietung

Für Wassersportler, die die Mobilität per Pkw vorziehen, bietet sich die Kooperation mit einer örtlichen/ regionalen Autovermietung an. Hierbei kann z.B. mit der Autovermietung vereinbart werden, das Auto zu einem verabredeten Zeitpunkt direkt in den Hafen zu liefern und dort auch wieder abzuholen. Je größer das Einzugsgebiet ist, umso einfacher ist die Kooperation zu realisieren. Ein Zusammenschluss mehrerer Häfen kann hier hinsichtlich einer gemeinsamen Kooperation mit der Autovermietung sinnvoll sein.

Elcykler

Udlejning af elcykler er stigende, også på fritidsområdet. Den demografiske udvikling taget i betragtning, kan sejlere fremover i stigende grad være interesseret i at leje elcykler. Lystbådehavnen Stadtwerke Neustadt tilbyder udlejning af egne elcykler til deres gæster. Også i Marina Heiligenhafen kan man leje elcykler. Hvis I overveje at tilbyde en sådan service, er der følgende muligheder:

- Køb egne elcykler med henblik på udlejning. Husk at sætte logo på cyklerne. (eksempel: Stadtwerke Neustadt)
- Lej elcykler hos private virksomheder, eventuelt kun i den attraktive sæson, og fremlej dem (eksempel: Marina Heiligenhafen i samarbejde med Movelo Deutschland)
- Sæt en ladestation op på havnen som en ekstra service (eksempel: Movelo Deutschland).

Biludlejning

For lystsejlere, der foretrækker at færdes i bil, kan I indlede et samarbejde med en lokal eller regional biludlejer. I kan f.eks. lave en aftale med biludlejeren, at udlejningsbilen afleveres og hentes direkte ved havnen på et aftalt tidspunkt. Jo større baglandet er, jo nemmere er det at etablere et samarbejde. Flere havne kan med fordel slutte sig sammen om et samarbejde med en biludlejer.



Shuttle-Service*

Die Marina Heiligenhafen hat für alle Gast- und Dauerlieger einen kostenlosen Shuttle-Service eingerichtet. Der dortige Hafenservice fährt nach vorheriger Anmeldung die Wassersportler inkl. Gepäck am An- und Abreisedatum zum Bahnhof nach Oldenburg i.H. oder Puttgarden. Für die skandinavischen Gäste wird ein weiterer Shuttle-Service angeboten, der kostenlose Transfer zu den ortsansässigen Grenzhändlern.

Informationen zu Verkehrsanbindungen

Eine ebenso günstige wie einfache Möglichkeit, Wassersportler über die örtlichen Verkehrsanbindungen zu informieren, ist das Vorhalten des örtlichen Taxiangebots bzw. der Bus- und Zugverbindungen. Diese könnten auch bereits in verschiedenen, eigenen Printmaterialien zur Information abgebildet sein. Als Beispiel kann hier der BalticSailing-Hafenführer genannt werden, in dem die jeweiligen Buslinien von den einzelnen Hafenstandorten zu den nächstgelegenen Städten und Ausflugszielen aufgeführt sind.

Beschreibung von Ausflugszielen/-touren

Einen zusätzlichen Service sollte das Hafenmeisterbüro mit dem Vorhalten von Tipps und Informationen zu regionalen Ausflugszielen bieten. Entsprechende Broschüren können zumeist bei den örtlichen Tourismusservices bezogen werden.

Online können diese Informationen auch über entsprechende Webseiten wie z.B.:

www.visitlolland-falster.com

www.ostsee-schleswig-holstein.de

oder über entsprechende Apps vorgehalten werden.

2. Verbesserung der Hafен- und Serviceausstattung

Eine Verbesserung der Hafenausstattung ist nicht immer mit großen Investitionen verbunden, auch kleinere Investitionen wie Grillplätze, ein Fahrradverleih oder Transportkarren tragen zur Verbesserung der Hafenausstattung bei.

Shuttle-service*

Marina Heiligenhafen har etableret en gratis shuttle-service for sine gæster og fastliggere. På ankomst- og afrejsedagen kører havnekontoret efter forudgående aftale sejlere inkl. deres bagage til banegården i Oldenburg i.H. eller Puttgarden. For de skandinaviske gæster tilbydes en anden service, der gratis kører dem til de lokale grænsebutikker.

Information om trafikforbindelser

En billig og nem mulighed for at orientere lystsejlere om de lokale trafikforbindelser er ophængning af lokale taxa-reklamer samt oversigter over bus- og togforbindelser. Måske findes de i diverse guider. Et eksempel er BalticSailings havneguide, der indeholder aktuelle busforbindelser fra de enkelte havne til de nærmeste byer eller udflugtsmål.

Beskrivelse af udflugtsmål/-ture

Havnekontoret kan yde en yderligere service ved at give tips og oplysninger om regionale udflugtsmål. Det er som regel muligt at skaffe brochurer fra det lokale turistkontor.

Det er også muligt at finde oplysningerne online, f.eks.:

www.visitlolland-falster.com

www.ostsee-schleswig-holstein.de

eller på diverse apps.

2. Forbedring af havnefaciliteter og servicetilbud

En opgradering af havnefaciliteterne er ikke altid forbundet med store udgifter; også små investeringer som f.eks. grillpladser, en cykeludlejning eller transportkærrer er med til at løfte serviceniveauet.

2a. Fritids- og servicetilbud

Turistinformationer*

På havneområdet/havnekontoret er der opstillet (altid tilgængelige) informationstavler, der på en flot og tiltalende måde giver let læselige oplysninger. På disse informationstavler står havnefogedens og andre medarbejders navn med foto, havnefogedens telefon- og mobilnummer.

2a. Freizeit- und Serviceausstattung

Touristische Informationen*

Im Hafen bzw. an der Hafenmeisterei befinden sich (jederzeit zugängliche) Informationstafeln in optisch ansprechender Gestaltung mit gut lesbaren Informationen. Die Informationstafeln enthalten Name und Foto des Hafenmeisters und weiterer Angestellter, Telefonnummer/ Handynummer des Hafenmeisters, Öffnungszeiten der Hafenmeisterei, Wetterbericht (aktuell), besondere Sicherheitsvorschriften, wichtige Notrufnummern, Adresse/ Telefonnummer der Touristinformation, wichtige Servicenummern für Bootsreparatur, Segelservice u.ä. nächstgelegener EC-Automat/ Bank, Detailplan des Hafens, Ortsplan, ÖPNV-Haltestelle und Fahrplan, wichtige Adressen im Ort (Gastronomie, Unterkünfte, Lebensmittelmarkt, Bäckerei, Fahrradverleih, Schwimmbad, Sehenswürdigkeiten, aktuelle Veranstaltungshinweise, Nachtleben, Ausflugsangebote u.a.m.)

Grillplatz*

Ein Grillplatz ist eine zum Grillen freigegebene Stelle im Freien, bei der sich oftmals auch eine Grillhütte befindet. Im Gegensatz zu den freien Grillplätzen, bei denen man sich selbst um einen Grill oder einen Bratrost kümmern muss, ist bei den festen Grillplätzen oft ein gemauerter Grill mit Rost vorhanden. In der Regel befinden sich dort auch Holzbänke und Holztische.

Beim Einrichten eines festen Grillplatzes ist folgendes zu beachten:

- Sorgen Sie für ausreichenden Windschutz und Sitzmöglichkeiten.
- Installieren Sie in der Nähe des Grillplatzes feste Behälter (aus nicht brennbarem Material) zur Aufnahme des restlichen Grillgutes und für Abfälle.
- Der Grill sollte auf einer nicht brennbaren Fläche positioniert werden.
- Der Standort des Grillplatzes sollte so gewählt werden, dass die anderen Bootseigner und evtl. Anlieger nicht gestört werden.
- Die Benutzung des Grillplatzes sollte in der Regel nur bis 23 Uhr gestattet sein.



mer, havnekontorets åbningstider, en (aktuel) vejrudsigt, særlige sikkerhedsbestemmelser, vigtige alarmnumre, adresse og telefonnummer på det lokale turistkontor, vigtige servicenumre for bådreparation, sejlservice o.l., den nærmeste hæveautomat/bank, en detaljeret oversigt over havnen, bykort, oversigt over busholdepladser, buskøreplan, vigtige adresser i byen (spisesteder, overnatnings- og indkøbsmuligheder, bager, cykeludlejning, svømmehal/friluftsbad, seværdigheder, aktuelle aktiviteter og arrangementer i dag- og nattetimerne, udflugtstilbud o.l.).

Grillplads*

En grillplads er et udendørs areal, der er frigivet til grillning, ofte i tilknytning til en grillhytte. I modsætning til de frie grillpladser, hvor man selv skal sørge for grill eller rist, er der ved de faste grillpladser tit etableret en muret grill med rist. Som regel er der også opstillet træbænke og -borde.

Når I indretter en fast grillplads, vær venligst opmærksom på følgende:

- Sørg for, at der er læ og tilstrækkeligt med siddemuligheder.
- Sæt faste beholdere (af ikke-brændbart materiale) op i nærheden af grillpladsen til affald og grillkulrester.
- Grillen bør etableres på en ikke-brændbar flade.
- Grillpladsens placering bør ikke være til gene for de andre bådere eller for de lokale beboere.
- Brugen af grillpladsen bør i reglen kun være tilladt til kl. 23.00.

- Aus rechtlicher Sicht ist es ratsam, z.B. mit einem Schild auf das Vermeiden von schädlichen Umwelteinwirkungen wie Geräusche und Geruchsbelästigungen insbesondere für die Nachbarschaft hinzuweisen.

Kinderspielplatz*

Spielplätze und weitere Einrichtungen für Kinder und Jugendliche gehören für einen modernen Sportboothafen zum guten Ton. Im Sportboothafen muss bei der Anlage eines Spielplatzes neben seiner spielerischen Attraktivität die Sicherheit an vorderster Stelle stehen. Daher sollte der Spielplatz an einem verkehrsgeschützten Platz angelegt werden. Denken Sie bei der Anlage des Spielplatzes auch an Sitzmöglichkeiten für die begleitenden Eltern und Großeltern. Die Spielgeräte müssen zur Aufstellung im öffentlichen Raum zugelassen sein. Bei Eigenkonstruktionen oder Unikaten kann ein externer Sachverständiger die Spielgeräte nach den Anforderungen des Gerätesicherheitsgesetzes (GS-Zeichen), den Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft, den nationalen und internationalen Normen sowie den allgemein anerkannten Regeln der Technik begutachten.

In Dänemark sind alle Spielplätze mit öffentlichem Zutritt von den Gemeinden zu genehmigen, diese haben auch die entsprechende Aufsichtspflicht. Jeder Hafen muss deshalb die jeweils zuständigen Behörden für eine Baugenehmigung und Abnahme von Spielplätzen einschalten.

Angebote für Kinder und Jugendliche*

Neben Angeboten für Kinder sollte der Sportboothafen auch über Angebote für Jugendliche verfügen. Hierzu können z.B. ein Basketballkorb, ein Beachvolleyballfeld, ein Bolzplatz, eine Tischtennisplatte, ein Tischfußball-Kicker, ein Billard-Tisch, eine Wii-Konsole, ein Inlineskate-Verleih, aber auch ein Fernsehraum, Brettspiele oder eine Stranddiskothek zählen. Bedenken Sie bei allen Angeboten für Kinder und Jugendliche, dass Sie regelmäßig (nach Möglichkeit wöchentliche) visuelle Inspektionen durchführen. Schulen Sie hierzu Ihre Mitarbeiter. Auch die regelmäßige Überprüfung der Spielgeräte entsprechend den Herstellerangaben auf Betriebstauglichkeit, Stabilität und Verschleiß ist Sache des geschulten Personals. Die jährliche

- Af juridiske grunde anbefales det, f.eks. ved skiltning at henvise til, at grillpladsens brugere af hensyn til omgivelserne bør være opmærksomme på eventuelle støj- og lugtgener.

Legeplads*

Legepladser og andre faciliteter til børn og unge bør være en selvfølge i enhver moderne lystbådehavn. Der skal ikke kun være fokus på aktivitetsmulighederne, men i høj grad også på sikkerheden, når der indrettes en legeplads i en lystbådehavn. Derfor bør legepladsen ikke etableres i nærheden af trafikerede områder. Overvej også, at der skal være siddepladser til de voksne ledsagere – forældre og bedsteforældre. Legeredskaberne skal være godkendt til opstilling i det offentlige rum. Ved egen- eller specialkonstruktioner bør en ekstern sagkyndig inspicere legeredskaberne og afgøre, om de lever op til produktsikkerheden (GS-mærket), til bestemmelserne om ulykkesforebyggelse, til diverse nationale og internationale love og til generelle tekniske bestemmelser.

I Danmark skal alle legepladser, hvortil der er offentlig adgang godkendes i kommunerne, som også har tilsynspligt for offentlige legepladser. Den enkelte havn skal derfor altid kontakte kommunen for byggetilladelse og godkendelse af pladsen.

Tilbud til børn og unge*

Ud over tilbud til børn bør lystbådehavnen også have tilbud til unge. Det kan være faciliteter til basketball, beachvolley, fodbold, bordtennis, bordfodbold eller billard, en Wii konsol, mulighed for leje af inline skates, men også TV-stue, terninge- og brætspil eller et stranddiskotek. Vær opmærksom på, at I (hvis muligt hver uge) udfører en visuel kontrol af alle tilbuddene til børn og unge. Sørg for, at jeres medarbejdere uddannes til det. Disse uddannede medarbejdere er ansvarlige for det regelmæssige tilsyn af fritidsanlæggene iht. producentens anvisninger med hensyn til drift, stabilitet og slitage. Det årlige tilsyn skal dog gennemføres af en sagkyndig. En dokumentation over tilsynet inkl. de igangsatte tiltag for at afhjælpe evt. mangler anbefales.

Inspektion muss hingegen von sachkundigen Personen durchgeführt werden. Eine Dokumentation der Inspektion sowie der veranlassten Maßnahmen zur Beseitigung von Mängeln ist zu empfehlen.

Ähnlich wie bei den öffentlichen Spielplätzen haben die Gemeinden in Dänemark die Aufsichtspflicht über Freizeitanlagen für Kinder und Jugendliche. Jeder Hafen muss deshalb die jeweils zuständigen Behörden für eine Aufsicht über die Freizeitanlage einschalten.

Internetcafé*/ Internetterminals

Ein Internetcafé ist ein Betrieb oder eine Einrichtung mit mindestens einem Internetzugang, den eine Gruppe von Menschen oder die gesamte Öffentlichkeit – meist gegen Entgelt – zum Surfen im World Wide Web nutzen können. Internetcafés können sich an öffentlich zugänglichen Orten befinden, zum Beispiel in einer Bücherei oder in einem Schnellrestaurant. Firmen, Vereine, soziale Institutionen und Bildungseinrichtungen stellen Internetcafés ihren Mitarbeitern, Mitgliedern oder Jugendlichen zur Verfügung. Die meisten Internetcafés sind kleine eigenständige, gewerbliche Einrichtungen mit Ladencharakter.

Im Projekt BalticSailing sind für Sportboothäfen spezielle Internetterminals angeschafft und eingerichtet worden. An diesen modernen Internetterminals können heute Benutzer über Touchscreen oder Tastatur Informationen aus dem Internet abrufen. Hierbei besteht die Möglichkeit, die Benutzung des Internets zu begrenzen und nur den Zugang auf bestimmte Seiten zuzulassen. Je nach Situation im Hafen können Indoor-Stationen oder Outdoor-Stationen aufgestellt werden.

Wetterservice

Die tägliche Wetterinformation spielt insbesondere bei Wassersportlern eine sehr wichtige Rolle. Im Projekt BalticSailing ist hierfür die Kooperation mit einem regionalen Wetterunternehmen eingegangen worden. Zur täglichen Information der Wassersportler werden revierrelevante Wetterdaten via Mail an alle Häfen gesandt und dort

I lighed med reglerne for offentlige legepladser er det kommunerne i Danmark, der har tilsynspligt overfor fritidsanlæg for børn og unge. Den enkelte havn skal derfor altid kontakte kommunen omkring tilsynspligt for fritidsanlægget.

Internetcafé*/ internetterminaler

En internetcafé er et sted med mindst én internetadgang, som en gruppe mennesker eller et offentligt publikum – som regel mod et gebyr – kan bruge for at surfe på internettet. Internetcaféer kan være på offentligt tilgængelige steder, f.eks. på et bibliotek eller på en grillbar. Firmaer, foreninger, sociale institutioner og skoler stiller internetcaféer til rådighed for deres medarbejdere, medlemmer eller de unge. De fleste internetcaféer er små uafhængige erhvervsenheder med butikskarakter.



BalticSailing har investeret i specielle internetterminaler til lystbådehavne. Ved disse moderne internetterminaler kan brugerne via touch screen eller tastatur hente information fra nettet. Der er mulighed for at begrænse brugen af nettet og kun at tillade adgang til bestemte sider. Alt efter situationen i havnen kan der opsættes indendørs eller udendørs internetterminaler.

Vejrservice

Den daglige vejrudsigt er særlig vigtig for sejlere. BalticSailing har indgået et samarbejde med et regionalt vejrinstitut. Dagligt sendes der via e-mail regionale og aktuelle vejrdata til alle havne. De hænges op på offentligt tilgængelige vejrtavler eller gøres tilgængelige som download på internetterminalerne. Derudover er der etableret

zur Information der Wassersportler an öffentlich zugänglichen Stellen zum Aushang an Wettertafeln/ zur Ausgabe auf Internetterminals bereitgestellt. Darüber hinaus ist ein SMS-Wetterservice mit aktuellen Wetterdaten eingerichtet worden. In Dänemark gibt es darüber hinaus den Wetterdienst-Service bei DMI (Dansk Meteorologisk Institut), die auf dem Handy als App oder auf den Infoterminals in einigen Häfen zu finden ist.

Lebensmittelservice*

Die Gastronomieeinrichtungen ermöglichen dem Gast in der Regel einen unbeschwerten Aufenthalt. Eine sehr wichtige Rolle spielt dabei das Verpflegungsangebot, das die Crew in einem Hafen vorfindet. Besonders wichtig für viele Wassersportler ist die Möglichkeit zur Selbstversorgung durch einen kleinen Lebensmittelladen oder auch einen großen Supermarkt. Imbiss-Stände und Gaststätten runden die Lebensmittelversorgung eines Sportboothafens ab. Für einen guten Start in den Tag kann man z.B. einen Brötchenservice durch die Hafenmeisterei oder in Kooperation mit einem örtlichen Bäcker anbieten.

Viele Sportboothäfen haben den Brötchenservice in der Form gelöst, dass die Wassersportler ihre Brötchen einen Abend vorher in der Hafenmeisterei bestellen können. Je nach Organisation bezahlen die Kunden ihre Bestellung beim Hafenservice oder beim Bäcker direkt; ähnlich sieht es mit der Lieferung aus. In einigen Sportboothäfen liefert der Bäcker die Brötchen direkt an den Liegeplatz und kassiert vor Ort.

Bei der Kooperation mit einem örtlichen Bäcker erfolgt die Bestellung telefonisch beim Bäcker und die Brötchen können entweder bei einer angrenzenden Gaststätte abgeholt werden oder werden gegen Aufpreis an Bord geliefert. In diesem Fall erfolgt die gesamte Organisation und Abwicklung über den örtlichen Bäcker.

en SMS-vejrservice med aktuelle vejrdato. I Danmark har DMI (Dansk Meteorologisk Institut) etableret en vejrservice, der kan downloades som app eller i nogle havne kan hentes på internetterminaler.

Fødevarer-service*

Gode muligheder for indkøb af fødevarer er vigtig, for at gæsterne kan nyde deres ophold i havnen. Havnens forsyningstilbud spiller en meget vigtig rolle. Særlig vigtig for mange lystsejlere er muligheden for at være selvforsynende i et lille eller større supermarked. Men også grillbarer og restauranter hører med til det gastronomiske tilbud i en lystbådehavn. En god start på dagen kan man f.eks. få ved at indrette en morgenbrødsservice med havnefogeden eller i samarbejde med en lokal bager.

Mange lystbådehavne har en morgenbrødsservice, hvor sejlerne aftenen i forvejen kan bestille deres morgenbrød hos havnefogeden. De betaler enten hos havnefogden eller direkte hos bageren, og alt efter aftale afhentes brødet hos havnefogeden eller bageren. I nogle lystbådehavne leverer bageren morgenbrødet direkte ved kajpladsen og modtager betaling ved levering.

Ved et samarbejde med en lokal bager sker bestilling pr. telefon hos bageren og morgenbrødet kan afhentes i en restaurant i nærheden eller mod en merpris leveres direkte om bord. I så fald er den lokale bager ansvarlig for den praktiske organisation.





Lebensmittelversorgung/Lieferservice*

Besonders wichtig für viele Wassersportler ist die Möglichkeit zur Selbstversorgung durch einen kleinen Lebensmittelladen oder auch einen großen Supermarkt in der Nähe des Sportboothafens. Sollte eine Lebensmittelversorgung in der näheren Umgebung des Hafens fehlen, kann dieses alternativ durch einen entsprechenden Lieferservice ausgeglichen werden. Viele Supermärkte bieten ein entsprechendes Angebot bereits heute an.

Golfplatz

Nicht selten spielen Segler und Motorbootfahrer auch gern eine Runde auf dem Golfplatz. In Ostholstein-Lübeck und auf Lolland-Falster bieten attraktive Golfanlagen die Gelegenheit zu einem abwechslungsreichen Spiel (www.golfkueste.de und www.visitlolland-falster.com)

Hier bietet es sich an, gemeinsam mit den Golfplätzen spezielle Angebote für Segler zu entwickeln. Im Projekt BalticSailing sind bei einigen Golfplätzen spezielle Greenfee-Ermäßigungen in das Leistungspaket der BalticSailing-Card eingebunden worden.

Fødevareforsyning/leveringservice*

Særlig vigtig for mange lystsejlere er muligheden for at være selvforsynende i et lille eller større supermarked i nærheden af lystbådehavnen. Hvis ikke der er mulighed for indkøb af fødevarer i nærheden af havnen, kan der indrettes en leveringservice. Mange supermarkeder tilbyder allerede i dag en sådan service.

Golf

Ikke sjældent lader sejlsportsfolk sig friste til et spil golf. I Østholsten-Lübeck og på Lolland-Falster er der på attraktive golfanlæg mulighed for et afvekslende spil. Se også www.golfkueste.de og www.visitlolland-falster.com.

I samarbejde med golfbanerne kan I udarbejde specielle tilbud for sejlere. BalticSailing tilbyder på nogle baner specielle greenfee-rabatter med BalticSailing-Card.

Surf-/sejlskole

Sejlskolerne i Østholsten-Lübeck, sejlerforeninger og bådelaug på Lolland-Falster ligger tit i lystbådehavnene. Denne fordelagtige placering gør det muligt at samarbejde med skoler og foreninger ved maritime arrangementer

Surfschule/ Yachtschule

Häufig sind in den Sportboothäfen in Ostholstein-Lübeck und auf Lolland-Falster Segel- und Yachtschulen sowie Segel- und Motorbootclubs ansässig. Diese günstige Konstellation bietet sich an, um die Segel- und Yachtschulen bei maritimen Events und Regatten insbesondere für Neusegler einzubinden. Im Projekt BalticSailing hat sich diese Zusammenarbeit z.B. beim FriendSHIP-Cup etabliert.

Weitere Freizeitmöglichkeiten

Alternativ oder zusätzlich zu den bereits beschriebenen Freizeitmöglichkeiten können im Sportboothafen die Freizeitmöglichkeiten Charter, Bootsverleih, Angeln, Kanu/ Kajak, Minigolf, Liegewiese, Strand, Badestelle, Sauna/ Schwimmbad (z.B. in Kooperation mit einem benachbarten Hotel oder Wellnessanlage), Tennisplatz oder Fitnessraum angeboten werden.

2b. Hafenausstattung

Umweltmanagement*

Erfahrungen in vielen Sportboothäfen zeigen eindeutig, dass mit der Attraktivität des Abfallbereiches auch die Trenngenaugigkeit deutlich zunimmt. Sinkende Entsorgungskosten sind die Belohnung für die Mühen. Folgende Merkmale zeichnen die optimale Wertstoffinsel aus:

- Außen und innen optisch ansprechend,
- Übersichtliche Gestaltung,
- Gut von außen einsehbar, möglichst sogar in Sichtweite der Hafenmeisterei,

og regattaer, især for begyndere. BalticSailing etablerede f.eks. i forbindelse med FriendSHIP-Cup et sådant samarbejde.

Andre fritidsmuligheder

Som alternativ eller som supplement til de allerede nævnte fritidsmuligheder kan lystbådehavnene tilbyde charterture, bådudlejning, sportsfiskeri, kano- og kajaksejls, mini-golf, græsarealer til solbadning, strand, badesteder, sauna, svømmehal eller friluftsbad (f.eks. i samarbejde med et hotel eller et wellnessanlæg i nærheden), tennis eller fitness.

2b. Havnefaciliteter

Håndtering af affald*

Erfaringer fra mange lystbådehavne viser tydeligt, at graden af og lysten til affaldssortering stiger, når genbrugspladsen fremstår attraktivt. Faldende bortskaffelsesomkostninger er resultatet af indsatsen. Et optimalt anlæg til affaldssortering er kendetegnet ved følgende:

- Det fremstår pænt, både udvendig og indvendig
- Det er overskueligt
- Det er nemt at se ind udefra og det skal gerne være synligt fra havnefogedens kontor
- Det skal være overdækket, således at man er beskyttet mod regn, når man affaldssorterer
- Der skal være god plads til at sortere og til at sætte ting fra sig
- Der skal være bevægelses- eller aktivitetsstyret belysning



- Wettergeschützt, damit niemand im Regen trennen muss,
- Großzügige Sortier- und Ablageflächen in Stehhöhe,
- Beleuchtung über Bewegungs- oder Anwesenheitsmelder,
- Klare, mehrsprachige Beschilderung,
- Selbstverständlich sollte auch die Wertstoffinsel barrierefrei konzipiert sein.

Defibrillatoren

Sportboothäfen stehen für Sicherheit und Service. Dies gilt selbstverständlich auch für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Wassersportler. Daher empfiehlt sich die Anschaffung von Defibrillatoren zur Reanimation bei plötzlichem Herzstillstand. Defibrillatoren sollen im Notfall insbesondere auch für Laien leicht bedienbar sein. Außerdem sollen sie öffentlich zugänglich sein, daher ist eine Anbringung per Wandschrank o.ä. sinnvoll. Dabei ist keine externe Stromversorgung notwendig, die Geräte werden alle per Batterie betrieben. Regelmäßig (z.B. monatlich) sollte jedoch überprüft werden, dass sich das Gerät in einem funktionstüchtigen Zustand befindet. Beachten Sie, dass die Defibrillatoren keinen Minusgraden ausgesetzt werden dürfen und im Winter demnach bei Raumtemperatur eingelagert werden sollten.

Häufig werden halb- oder vollautomatische Defibrillatoren angeboten. Bei einem halbautomatischen Gerät muss der Bediener den Tastendruck für die Schockauslösung selbst ausführen. Bei einem vollautomatischen Gerät erfolgt die Schockauslösung selbstständig über das Gerät. Experten empfehlen ein halbautomatisches Gerät. Dieses erkennt einen lebensbedrohlichen Herzrhythmus exakt, überprüft den Zustand des Betroffenen und fordert den Anwender auf, die lebensrettende Behandlung per Knopfdruck auszulösen. Die Grundlagen zur Anwendung eines Defibrillators in Kombination mit der notwendigen Herz-Druck-Massage werden mittlerweile auch in jedem Erste-Hilfe-Kurs gelehrt.

In Dänemark sind die Standorte öffentlicher Defibrillatoren auf der Webseite www.hjertestarter.dk/Find_Hjertestarter.aspx zusammengefasst.

- Der skal være tydelig og flersproget skiltning
- Og selvfølgelig bør genbrugspladsen være barrierefri/handicapvenlig.

Hjertestartere

Sikkerhed og service skal være i fokus i alle lystbådehavne. Det gælder selvfølgelig også sejlernes helbred og velvære. Derfor anbefales det at anskaffe hjertestartere til genoplivning ved hjertestop. Hjertestarterne bør let kunne bruges af lægfolk. Desuden bør de være frit tilgængelige. Derfor tilrådes det at anbringe dem i et skab el.lign. En ekstern strømforsyning er ikke nødvendig, da udstyret er batteridrevet. I bør dog regelmæssigt (f.eks. en gang om måneden) kontrollere, at udstyret er i orden. Vær opmærksom på, at hjertestarterne ikke må udsættes for frost og derfor om vinteren skal opbevares ved stuetemperatur.

Halv- eller fuldautomatiske hjertestartere bliver mere og mere almindelige. Ved halvautomatisk udstyr skal brugeren selv udløse hjertestarteren ved at trykke på en knap. Ved fuldautomatisk udstyr sørger udstyret selv for at aktivere hjertestarteren. Fagfolk anbefaler den halvautomatiske udgave. Den genkender en livstruende hjerterytm, kontrollerer vedkommendes tilstand og opfordrer brugeren til at trykke på knappen for at udløse hjertestarteren. Efterhånden undervises der i alle førstehjælpekurser i brug af hjertestarter kombineret med den nødvendige hjertemasage.

En oversigt over alle offentligt tilgængelige hjertestartere i Danmark kan I finde på www.hjertestarter.dk/Find_Hjertestarter.aspx.



Altersgerechte Einrichtungen

Aufgrund der demografischen Entwicklung werden auch altersgerechte Einrichtungen immer wichtiger. Im Projekt BalticSailing standen hierfür leider nicht die finanziellen Möglichkeiten zur Verfügung, um entsprechende Serviceangebote einzurichten. Dennoch hier einige Vorschläge**:

Zugänglichkeit

Hauseingangstüren: sollten durch Lichtschranke oder Schalter zu öffnen und zu schließen sein.

Schwellen: müssen vermieden werden, dürfen keinesfalls höher als 2 cm sein.

Aufzüge: sollten mindestens eine lichte Breite von 110 cm und eine lichte Tiefe von 140 cm haben.

Durchgänge: sollten in Fluren 150 cm und neben Kassen und durch Türen mind. 90 cm breit sein.

Rampen: sollten ohne Quergefälle angelegt sein; bei einer Länge von über 6 m sollten sie ein Zwischenpodest von mind. 150 cm Länge aufweisen.

Rechts und links an der Rampe sollten Radabweiser von je 10 cm Höhe verhindern, dass Rollstuhlfahrer von der Rampe abrutschen.

Die Durchgangsbreite der Rampe zwischen den Radabweisern sollte 120 cm betragen. Für den Zugang zu Booten sollten mobile Rampen mit einer Mindestbreite von 90 cm vorhanden sein.

Handläufe: sollten bei Rampen und Treppen beidseitig in 85 cm Höhe angebracht sein.

An- und Abfahrt

PKW-Stellplätze: 1 Prozent der Parkmöglichkeiten an öffentlich zugänglichen Gebäuden; mindestens jedoch 2 Stellplätze sollten so gestaltet sein, dass an der Längsseite des PKW mindestens eine 150 cm breite Bewegungsfläche ist.

Sanitäreanlagen

Sanitärräume: Toilettenkabinettüren sollten nicht nach innen aufschlagen.

Klosettbecken: Bewegungsflächen am WC-Becken sollten auf beiden Seiten 95 cm breit und 70 cm tief sein,

Faciliteter, der er tilpasset ældres behov

På grund af den demografiske udvikling bliver faciliteter, der er tilpasset ældres behov, stadig vigtigere. BalticSailing har desværre ikke haft finansielle muligheder for at stille disse servicetilbud til rådighed. Her er dog nogle forslag**:

Tilgængelighed

Indgangsdøre: der skal installeres en lyssensor eller automatisk døråbner, således at dørene kan åbnes og lukkes uden fysisk hjælp.

Dørtærskler: skal undgås og må aldrig være højere end 2 cm.

Elevatorer: bør have en bredde på mindst 110 cm og en dybde på 140 cm.

Passager: bør i gangarealer være 150 cm brede og ved kasseapparater og døre mindst 90 cm brede.

Ramper: bør anlægges uden skrå hældning; ved en længde på mere end 6 m bør der være en repos med en længde på mindst 150 cm. På rampens sider skal hjulstopper på 10 cm forhindre, at kørestolsbrugere glider ned fra rampen. Rampens bredde mellem hjulstopperne bør være på 120 cm. Der bør forefindes mobile ramper til bådene med en minimumsbredde på 90 cm.

Håndlister: bør anbringes i en højde på 85 cm på begge sider af ramper og trapper.



davor mind. 150 x 150 cm Bewegungsfläche.

Haltegriffe: Auf jeder Seite des WC-Beckens sind klappbare, 15 cm über Vorderkante des Beckens hinausragende Haltegriffe zu montieren, die in der waagerechten und senkrechten Position selbsttätig arretieren.

Höhe des WC-Sitzes: sollte einschließlich Sitz 48 cm betragen.

Die Oberkante des Waschtischs: sollte höchstens 80 cm hoch sein, der Waschtisch sollte in mind. 67 cm Höhe 30 cm tief unterfahrbar sein.

Armaturen: sollten Einhebelmischer oder berührungslose Armaturen sein.

Spiegel: muss Sicht aus Steh- und Sitzposition ermöglichen.

Notrufschalter: muss vom Boden aus erreichbar sein.



3. Qualifizierung des Hafenpersonals

Das Hafenpersonal sollte sich grundsätzlich als Dienstleister gegenüber dem Gast verstehen. Insbesondere das Personal in den Hafenmeistereien übernimmt als erster Ansprechpartner eine wichtige Servicefunktion. Es heißt die Gäste nach dem Anlegen willkommen und hilft ihnen bei allen wichtigen Fragen während ihres Aufenthaltes. Wichtig ist, dass sich alle Gäste, auch die ausländischen, gut aufgehoben und wohl fühlen. Dies kann mit einem ersten Willkommensgruß in der Landessprache beginnen. So sind im Projekt BalticSailing Sprachkurse deutsch/dänisch – dänisch/deutsch angeboten worden. Dies macht die Kommunikation nicht nur einfacher, sondern auch sicherer. Hierfür kann z.B. auch eine Übersicht der wichtigsten und am häufigsten benutzten Sätze/Begriffe aus der Seglersprache zusammengestellt werden.

Ankomst og afrejse

Parkeringspladser: 1 procent af parkeringsmulighederne ved offentligt tilgængelige bygninger, dog mindst 2 parkeringspladser bør være udformet således, at der på køretøjets langside er et friareal på mindst 150 cm.

Sanitære anlæg

Toiletrum: toilettdøre bør ikke åbne indadtil.

Toiletkummen: friarealet bør på hver side af toilettet være 95 cm, bag toilettet 70 cm og foran toilettet mindst 150 x 150 cm.

Håndtag: På hver side af toilettet skal der monteres nedklappelige håndtag, der rager 15 cm ud over toilettets ydre kant. Disse håndtag skal selv kunne låse i vandret og lodret position.

Toiletsædets højde: bør være på 48 cm inkl. sæde.

Håndvaskens øvre kant: bør højst være 80 cm. Der skal være en frihøjde under håndvasken på mindst 67 cm og en dybde på 30 cm.

Armaturer: bør være etgrebsbatterier eller berøringsfrie armaturer.

Spejl: skal kunne bruges i stående og siddende position.

Alarmknap: skal være tilgængelig fra gulvet.

3. Kvalificering af havnemedarbejderne

Havnemedarbejderne bør altid se sig som servicemedarbejdere for gæsterne. Især medarbejderne på havnekontoret har en vigtig servicefunktion, fordi de har den første kontakt med sejlerne. De byder velkommen, når sejlerne er kommet i havn, og hjælper, hvis der er spørgsmål under opholdet. Det er vigtigt, at alle gæster, også de udenlandske, føler sig trygge og godt tilpas. Det kan starte med den første hilsen på gæstens eget sprog. BalticSailing har således tilbudt sprogkurser i hhv. dansk og tysk. Det letter ikke kun kommunikationen, det gør den også bedre og mere sikker. I kan også f.eks. lave en oversigt over de vigtigste og mest brugte sætninger og maritime fagudtryk.

Beispiele:

Vertauen – Fortøjning
Steuerbord – Styrbord
Backboard – Bagbord
Tiefe – Dybden
Fahrrinne – Sejlrende
Hochwasser /Niedrigwasser– Højvande/lavvande
Hochdruck /Tiefdruck – Højtryk/lavtryk
Ein Platz – En plads
Achtung! – Pas på!
Willkommen – Velkommen

Eksempler:

Fortøjning – vertauen
Styrbord – Steuerbord
Bagbord – Backboard
Dybden – Tiefe
Sejlrenden – Fahrrinne
Højvande /lavvande – Hochwasser /Niedrigwasser
Højtryk/lavtryk – Hochdruck /Tiefdruck
En plads – ein Platz
Pas på – Achtung!
Velkommen – Willkommen

Aber auch die kulturellen Besonderheiten sind zu berücksichtigen. Gäste aus verschiedenen Ländern haben unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen. Das Bewusstsein und die Kenntnis von kulturellen Unterschieden kann Probleme in den Häfen zwischen Personal und Gästen vermeiden. Im Projekt BalticSailing sind diese kulturellen Besonderheiten u.a. in Workshops ausgetauscht worden. Das Hafenspersonal konnte dadurch bewusster mit den kulturellen Besonderheiten im Hafentag umgehen und ggf. besser auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Gäste eingehen.

Bei den Workshops wurden darüber hinaus auch fachliche Themen behandelt, die sowohl in deutschen als auch in dänischen Häfen in der täglichen Arbeit von besonderem Interesse sind. Dabei werden Erfahrungen ausgetauscht und Netzwerke gebildet. So entsteht ein regelmäßiger Kontakt zwischen dem deutschen und dänischen Hafenspersonal, der z.B. auch genutzt wird, wenn in einem Hafen ein Gast durch Zahlungsunwilligkeit aufgefallen ist. Auch diese Information wird dann schnell und einfach an alle deutschen und dänischen Kollegen weitergegeben.

I bør også tage højde for de kulturelle forskelle. Gæster fra forskellige lande har forskellige behov og forventninger. Bevidstheden om og kendskabet til de kulturelle forskelle kan være med til at undgå problemer i havnene mellem medarbejderne og gæsterne. BalticSailing har taget disse kulturelle forskelle op i bl.a. workshops. Bagefter var medarbejderne bedre i stand til at håndtere de kulturelle forskelligheder i hverdagen og at imødekomme gæsternes forskellige behov på en mere hensigtsmæssig måde.

På disse workshops tales der også om faglige emner, der er af særlig interesse i arbejdshverdagen i både tyske og danske havne. Der er mulighed for at udveksle erfaringer og danne netværk. På den måde opstår en regelmæssig kontakt mellem det tyske og det danske havnepersonale. Det er en fordel, hvis f.eks. en gæst i en havn gør sig uheldig bemærket ved at være utilbøjelig til at betale. Den slags oplysninger kan hurtigt og nemt videregives til alle tyske og danske kolleger.



4. Entwicklung und Einführung eines grenzüberschreitenden Klassifizierungssystems

In Deutschland steht die Klassifizierung von Sportboothäfen nach den "Blauen Sternen" seit mehreren Jahren für Transparenz und Vergleichbarkeit in Ausstattung, Service und Sicherheit. Bislang lag die Klassifizierung in der gemeinsamen Verantwortung des Deutschen Tourismusverbandes (DTV) in Zusammenarbeit mit dem Bundesverbandes Wassersportwirtschaft. Prüforgang für die Klassifizierung war das Zertifizierungsunternehmen IMCI (International Marine Certification Institute) mit Sitz in Brüssel.

Mit dem 01.02.2012 hat IMCI die Klassifizierung komplett vom DTV übernommen und bietet die "Blue Star Marina Zertifizierung" nunmehr eigenständig an.

Zahlreiche deutsche BalticSailing-Häfen sind bereits mit den "Blauen Sternen" klassifiziert und ausgezeichnet worden. Im Projekt BalticSailing ist an der Einführung des Klassifizierungssystems auch in DK gearbeitet worden. Als erste Region in Dänemark sind drei Häfen auf Falster in die praktische Umsetzung gegangen und schlussendlich nach den offiziellen Kriterien bewertet und klassifiziert worden.

4. Udvikling og introduktion af et grænseoverskridende certificeringssystem

I Tyskland har certificering af lystbådehavne med tildeling af blå stjerner i en del år øget gennemsigtigheden og gjort det muligt at sammenligne udstyr, service og sikkerhed. Tidligere blev certificeringen varetaget af den tyske turistforening DTV og Bundesverband Wassersportwirtschaft. Kontrolorgan for certificeringen var certificeringsinstituttet IMCI (International Marine Certification Institute) med hovedsæde i Bruxelles.

Siden 1.2.2012 er IMCI ansvarlig for certificeringen og udlever nu selv de blå stjerner.

Mange tyske BalticSailing-havne er allerede blevet certificeret og har fået en eller flere blå stjerner. BalticSailing arbejder på også at indføre certificeringssystemet i Danmark. Som de første i Danmark har tre havne på Falster omsat kravene og er nu blevet vurderet iht. de officielle kriterier og har efterfølgende fået deres certificering.



Klassifizierungssystem*

Das Klassifizierungssystem verwendet eine Aufteilung von 1 bis 5 Sternen, um das Niveau des Marinas zu beschreiben, wobei „5“ die beste Kategorie ist. Das Klassifizierungssystem teilt sich in sieben Bereiche mit insgesamt 126 Einzelkriterien auf. Die sieben Bereiche sind:

- A Formalia/ Außendarstellung
- B Sicherheit
- C Sanitäre Anlagen und Hygiene
- D Service
- E Lebensmittel/ Freizeit
- F Management, Umweltschutz und Entsorgung
- G Lager

Bei der Prüfung füllt der von IMCI beauftragte Sachverständige den bundeseinheitlichen Bewertungsbogen aus und erfasst dabei die Abweichungen und das Nichterfüllen einzelner Punkte auf dem Ergebnisblatt.

Worum geht es bei der Zertifizierung

- Zuteilung von Sternen für Qualitätsniveau und Service-niveau der Marinas, ähnlich zu dem System, das von Hotels, Gastronomie und Campingplätze benutzt wird.
- Die Zertifizierung ist für alle Arten und Größen von Marinas anwendbar, egal ob sich diese an der Küste, an einem See oder an einer Förde befinden.
- Die Zertifizierung wird den Wassertourismus fördern können.

Welches sind die Hauptkriterien?

- Erscheinungsbild · Shoppingmöglichkeiten · Freizeitaktivitäten · Sanitäre Einrichtungen.
- Service · Sicherheit · Leitung · Umwelt- und Abfallwirtschaft.

Welcher Nutzen entsteht dem Tourismus?

- Die Zertifizierung mit Zuteilung von Sternen sichert die Transparenz von Qualität und Service.
- Die Zertifizierung sichert die Erfüllung von Nachfragen zu Qualität und Service.

Certificeringssystem*

Certificeringssystemet anvender en niveauinddeling fra 1 til 5 stjerner for at betegne marinaens kvalitetsniveau, hvor 5 er den bedste kategori. Kvalitetsniveauet er inddelt i syv områder med i alt 126 enkeltkriterier: De syv områder er:

- A Formalia / fremtoning
- B Sikkerhed
- C Sanitære installationer og hygiejne
- D Service
- E Fødevarer / fritid
- F Ledelse, miljø- og affaldsforhold
- G Lager

Ved kontrollen udfylder den af IMCI befuldmægtigede sagkyndige et skema, der er fælles for alle, og registrerer de punkter, der afviger eller ikke opfyldes.

Hvad handler Certificeringen om

- Tildeling af stjerner for kvalitetsniveau og service-niveau for marinaer magen til det system, som benyttes for hoteller, restauranter og campingpladser.
- Certificeringen kan bruges for alle typer og størrelser af marinaer hvad enten de ligger ved kysten, ved en sø eller ved fjorde.
- Certificeringen vil kunne fremme turismen på vandet.

Hvilke kriterier ligger til grund?

- Fremtoning · Indkøbsmuligheder · Fritidsaktiviteter · Sanitære installationer.
- Service · Sikkerhed · Ledelse · Miljø- og affaldsforhold

Hvilke fordele er der for turismen?

- Certificeringen med tildeling af stjerner sikrer gennemsigtigheden i kvalitet og service.
- Certificeringen sikrer at forventninger om kvalitet og service indfries.
- Certificeringen sikre et minimum af kvalitet.
- Certificeringen sikrer maksimal kvalitet for pengene.
- Certificeringen sikrer at marinaens data altid er tilgængelige på internettet.

- Die Zertifizierung stellt ein Qualitätsminimum sicher.
- Die Zertifizierung stellt ein maximales Preis/Leistungsverhältnis sicher.
- Die Zertifizierung stellt sicher, dass die Daten der Marinas immer online verfügbar sind.

Welche Vorteile erwachsen der Marina?

- Ein systematisches, unabhängiges Zertifizierungsprogramm unter der Aufsicht ausgebildeter IMCI Inspektoren.
- Werbetragende Darstellung.
- Kundenzufriedenheit.
- Einfacher Zugang zu aktueller Information für die Presse.

Die praktische Durchführung*

1. Entscheidung des Hafensbetreibers, die Klassifizierung erstmals oder erneut durchzuführen.
2. Anforderung der Klassifizierungsunterlagen bei IMCI.
3. Vereinbarung eines Prüfungstermines mit IMCI.
4. Erfassung und Bewertung des Sportboothafens durch von IMCI beauftragte unabhängige Sachverständige, anhand der Bewertungsbögen. Der Hafensbetreiber verpflichtet sich durch Unterschrift auf dem Bewertungsbogen zur Anerkennung der Klassifizierungsbedingungen.
5. Verfassen eines Audit-Berichtes durch IMCI.
6. Das Ergebnis der Klassifizierung wird dem Hafensbetreiber durch IMCI mitgeteilt. Der Hafensbetreiber ist berechtigt, mit den Klassifizierungsergebnissen in allen zur Verfügung stehenden Medien zu werben.
7. Ausstellung einer Klassifizierungsurkunde für den Hafen – Bestellung der Klassifizierungssterne und der Gültigkeitsplakette.

Um eine Klassifizierung zu erreichen, müssen alle Kriterien der jeweiligen Sternekategorie in allen Bereichen erfüllt werden. Den Kriterienkatalog finden Sie unter www.imci.org/Marina/classification

Hvilke fordele er der for Marinaen?

- Systematisk certificerings program med uafhængig kontrol af trænedede IMCI inspektører.
- Kommerciel eksponering.
- Kundetilfredshed.
- Let adgang til aktuelle informationer for pressen.

Den praktiske gennemførelse*

1. Havneejeren ønsker at opnå en certificering, enten for første gang eller på ny.
2. Certificeringsbilagene indhentes hos IMCI.
3. Der aftales en kontrol dato med IMCI.
4. De af IMCI befuldmægtigede sagkyndige registrerer og vurderer lystbådehavnen på baggrund af et fælles skema. Havneejeren forpligter sig ved sin underskrift på vurderingsskemaet til at anerkende certificeringsbetingelserne.
5. IMCI udarbejder en audit-rapport.
6. IMCI meddeler resultatet af certificeringen til havneejeren. Havneejeren er berettiget til i sin markedsføring at bruge certificeringsresultaterne i alle medier.
7. Et certificeringsdokument udstedes, stjernerne og emblemet bestilles.

For at opnå en certificering, skal alle kriterier i den pågældende stjernekategori være opfyldt på alle områder. Kriteriekataloget finder I på www.imci.org/Marina/classification.



Bericht/Erfahrung aus dem Pilotprojekt in DK und in D

Erfahrungen aus der IMCI Zertifizierung dreier dänischer Häfen

Die Zertifizierung hat zu einer großen Vergleichbarkeit der drei verschiedenen dänischen Häfen und damit zu einem besseren "Wiedererkennungswert" und einer leichteren Orientierung für die Gäste geführt. Alle Informationen finden sich auf Dänisch, Deutsch und Englisch. Die Zertifizierung hat also eine Bedeutung für die Professionalisierung der Arbeit in den Häfen.

"Der ganze Verlauf hat sich über etwa sechs Monate erstreckt, hierbei war der dänische IMCI Repräsentant eine große Hilfe für uns", sagt der Betriebsplaner Jørgen Hilleke aus der Guldborgsund Gemeinde. Die Zertifizierung umfasst nicht den technischen Zustand der Häfen, sondern ausschließlich Kriterien wie Erscheinungsbild, Einkaufsmöglichkeiten, Freizeitaktivitäten, Sanitäreinrichtungen, Service, Sicherheit, Leitung, Umwelt- und Abfallwirtschaft.

Die aufzuwendende Zeit und die Ausgaben für eine Zertifizierung sind abhängig von den bestehenden Verhältnissen im Hafen. Es wurden Übersichtskarten in Höhe von etwa 50.000 DKK für insgesamt drei Häfen erstellt. Die Hafenmeister benötigten viel Zeit für die Aktualisierung von Ausrüstung, Inventar und Renovierung, sowie Verträge mit Lieferanten von Ausrüstung usw. Beispielsweise wurde in Stubbekøbing eine neue Umweltstation errichtet, Regale unter den Spiegeln in Bädern angeschraubt, Gepäckwagen eingekauft und alle Häfen wurden mit Tragen und Erste Hilfe Päckchen versorgt. Etliche Piktogramme und Informationstafeln mit Fakten über die Häfen wurden in gleicher Art errichtet.

Die Zertifizierung beinhaltet eine systematische und sichtbare Registrierung der Reinigungs- und Kontrollpläne, Alarmlisten für Bootseigentümer, Organisation des Hafens, von Abfallsystemen und Sicherheit.

Rapport / erfaring fra pilotprojektet i Danmark og Tyskland

*Kilde: ***Erfaring fra IMCI certificering af 3 danske havne*

Certificeringen har medført stor ensartethed på de 3 forskellige danske havne, hvilket giver større genkendelighed og gæsterne kan lettere orientere sig. Alle oplysninger er på dansk, tysk og engelsk. Certificeringen har altså betydet en professionalisering af arbejdet i havnene.

Hele forløbet har taget ca. 6 mdr. og den danske IMCI repræsentant har været meget hjælpsom i forløbet, sådan udtaler driftsplanlægger Jørgen Hilleke fra Guldborgsund Kommune. Certifikationen omfatter ikke havnenes tekniske tilstand men udelukkende kriterier som bl.a. fremtoning, indkøbsmuligheder, fritidsaktiviteter, sanitære installationer, service, sikkerhed, ledelse, miljø- og affaldsforhold.

Tidsforbruget og udgifterne til certificering er afhængig af havnens eksisterende forhold. Der er lavet kort for ca. 50.000 kr. i alt til 3 havne. Havnefogederne har brugt mange timer på ajourføring af udstyr, inventar og istandsættelse samt aftaler med leverandører af udstyr og opbevaring for bådejere. F.eks er der lavet en ny miljøstation i Stubbekøbing, opsat hylder under spejle i baderum, indkøbt bagagevogne, opsat bårer og nødhjælpskasser i alle havnene. Diverse piktogrammer og orienteringstavler med faktaark om havnen er opsat ensartet.

Certificeringen medfører systematisk og synlig registrering af rengøring, vagt- og tilsynsrunder, alarmlisten til bådejerne, organisering i havnen, miljøhåndtering og sikkerhed.



Sicherheitsausrüstungen müssen aktualisiert und funktionstüchtig sein (Rettungsleitern, Rettungsringe) und dazu sichtbar an Brücken und Kaianlagen angebracht sein.

Die Informationen zum Bereitschaftsdienst müssen im Hafengebiet sichtbar ausgewiesen sein.

Übersichtskarten über die vorhandene Ausstattung sind so aufzustellen, dass sich alle Anwesenden leicht und schnell informieren können.

Die Zertifizierung trägt somit zu einer Professionalisierung der Arbeit in den Häfen bei und gibt die Möglichkeit zu einer fortlaufenden Aktualisierung und Bewertung der Verhältnisse zum Nutzen der Wassersportler.

Det kræves at sikkerhedsudstyret er opdateret og funktionelt (redningsstiger, redningskranse) og at de er synlige på broer og kaj anlæg.

Beredskabsoplysninger skal være synlige på havnearealet.

Kort, der angiver placering af udstyr på havnearealet, skal være opsat så sejlere let og hurtigt kan orientere sig.

Certificeringen medvirker således til en professionalisering af arbejdet i havnene og mulighed for løbende opfølgning og evaluering af forholdene til gavn for sejlere, der besøger havnene.





BalticSailing Deutschland

Neustädter Straße 26-28 · D-23758 Oldenburg i.H.
Tel. +49 (0)4361 / 62 08 06 · Fax +49 (0)4361 / 62 06 21
info@balticsailing.de · www.balticsailing.de



BalticSailing Danmark

Business LF · Maribovej 9 · DK-4960 Holeby
Tel. +45 / 70 22 89 01
info@businesslf.dk · www.balticsailing.dk