

Vorstellung Aufgabenkritik Tourismus und Stadtmarketing

AWTS-Sitzung am 24. September 2026



Inhalt

- Einleitung
- Zusammenfassung Aufgabenbereiche
- Unzulänglich ausgeführte Aufgaben
- Unausgeführte Aufgaben
- (Geringe) Einsparpotenziale
- Fazit
- Szenarien

Einleitung

- Tourismus für Ratzeburg wichtiger Wirtschaftsfaktor (letzte Erhebung 2010)
- Tourismus und Stadtmarketing = Wirtschaftsförderung & Lebensqualität



Einleitung

*Sonderveröffentlichung „**Tourismusarbeit in Orten, Destination und Ländern**“ von 2026 des Sparkassen-Tourismusbarometers in Zus. mit Deutschem Tourismusverband & dwif-Consulting GmbH:*

- Tourismus für Kleinstädte **kein reines Marketingthema**
- strategisches Instrument für **Lebensqualität, Standortattraktivität und lokale Wertschöpfung**
- Erfolgsfaktoren:
 - klare Rollendefinition
 - regionale Kooperation
 - Digitalisierung
 - Finanzierung auf mehrere Säulen



Einleitung

*Sonderveröffentlichung „**Tourismusarbeit in Orten, Destination und Ländern**“ von 2026 des Sparkassen-Tourismusbarometers mit Deutschem Tourismusverband & dwif-Consulting GmbH :*

- Aufgabenprofil lokaler Tourismusorganisationen hat sich **erweitert**:
 - Neben Gästeservice und Marketing
 - Produktentwicklung
 - Qualität
 - Netzwerke
 - Datenmanagement
 - Digitalisierung
 - Nachhaltigkeit
 - Akzeptanzarbeit



Zusammenfassung Büro

- Leitung & Strategie, z.B.:

- Geschäftsführung Tourist-Info
- Personalführung
- Rechtsthemen
- Barrierefreiheit & Nachhaltigkeit
- Digitalisierung
- Interne Prozesse
- AWTs, Jahresbericht & Wirtschaftsplan
- Stärkung Nebensaison, Fördermittel-/Sponsorenakquise, Innenmarketing

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
14,9	35,1	20,2



Zusammenfassung Büro

- Infrastrukturmaßnahmen, z.B.:
 - Ausschilderung Domhalbinsel im Zuge der Sanierung
 - Geschichtstafeln
 - Digitale Infoste(n)
 - Radservicestationen, ggf. Ladesäulen
 - Wohnmobilstellplatz
 - Touristische Ausschilderung erneuern
 - ...

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
2	3	1



Zusammenfassung Büro

- Kooperationen, z.B.:

- HLMS
- Naturpark
- Tourismusmeile Hafengeburtstag
- Sonderpräsentationen (Infostände)
- Kulturelle Einrichtungen oder Vereine

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
2,6	4,9	2,3



Zusammenfassung Büro

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
8,6	12	3,4

- Grafik & Bildarchiv

- Gestaltung für Werbung/Öffentlichkeitsarbeit digital und Print
- Projektarbeit für z.B. größere Printprodukte wie „Ratzeburg informativ“, Ratzeburg barrierearm o.Ä.
- Aktualisierungen von Plänen
- Produktion von aktuellem Bild- und Videomaterial intern und extern
- Neuorganisation von Bild- und Videodaten (Aufbau Bilddatenbank)



Zusammenfassung Büro

- Werbung & Öffentlichkeitsarbeit

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
4,5	8	3,5

- Ratzeburg-Material für Reiseveranstalter, Verlage etc.
- Werbung für eigene Veranstaltungen
- Pressemeldungen & Presseanfragen ca. 30 Meldungen / Jahr + externe Anfragen
- Koordination Außenwerbung Ströer/ Eckmann
- Allgemeine und gezielte touristische Werbung
- Akquise z.B. Busreiseveranstalter, Flughafen Lübeck o.Ä.



Zusammenfassung Büro

- Online-Marketing

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
15,5	26,5	11

- Aktualisierung Website
- Änderungen oder neue Module des Dienstleisters
- Datenmanagement
- Infoterminal
- Social Media
- Analyse Nutzungsverhalten & Nutzerdaten
- Ausbau & Optimierung der Website
- Nutzung von Fremdportalen, Online-Werbung
- Ggf. Newslettermarketing, Urlaubs-App



Zusammenfassung Büro

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
10,5	13,5	3

- Stadtmarketing

- Ansprechpartner für Corporate Design der Stadt Ratzeburg
- Projekte, z.B. Imagefilm, Bürgerbroschüren, Adams Acht
- Informationsfluss zu Themen der Stadt
- Telefon- und Branchenverzeichnisse (Image-/Infoseiten)
- Angebote prüfen
- **Netzwerkarbeit (Knotenpunkt für Kultur, Vereine, Unternehmen...)**



Zusammenfassung Büro

- Wirtschaftsförderung/Citymanagement

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
0,2	6,1	5,9

- Pflege Leerstandsübersicht
- Vermittlung bei Gewerbeanfragen
- Zusammenarbeit mit WFL Wirtschaftsförderung Herzogtum Lauenburg
- Leerstands- und Flächenmanagement
- Kontaktpflege Gewerbetreibende
- Belebung der Innenstadt
- Netzwerk- und Informationsarbeit (z.B. IHK Innenstadtforum, Cima)



Zusammenfassung Büro

- Veranstaltungen

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
26,5	47,6	16,1

- Pflege und **Verbreitung** des Veranstaltungskalenders
- Eigene Veranstaltungen (**+ Veranstaltungen im Ratssaal**)
- Koordination Insel-Advent (diverse Veranstalter)
- **Schnittstelle bei externen Veranstaltungen**
- **Sicherheitskonzepte/Gefährdungsbeurteilungen**
- **Optimierung von Abläufen**
- **Akquise neuer Veranstaltungen**
- **Weiter- und Neuentwicklung von eigenen Veranstaltungen**



Zusammenfassung Büro

- Partnerstädte

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
3,9	16	12,1

- Schriftverkehr
 - Vermittlung von Kontakten
 - Organisation/Teilnahme bei gegenseitigen Besuchen
 - Verknüpfung mit kulturellen & touristischen Maßnahmen
 - Turnusmäßige Verbrüderungstreffen
- Projektinitiativen
- Fördermittelakquise



Zusammenfassung Büro

- Organisation

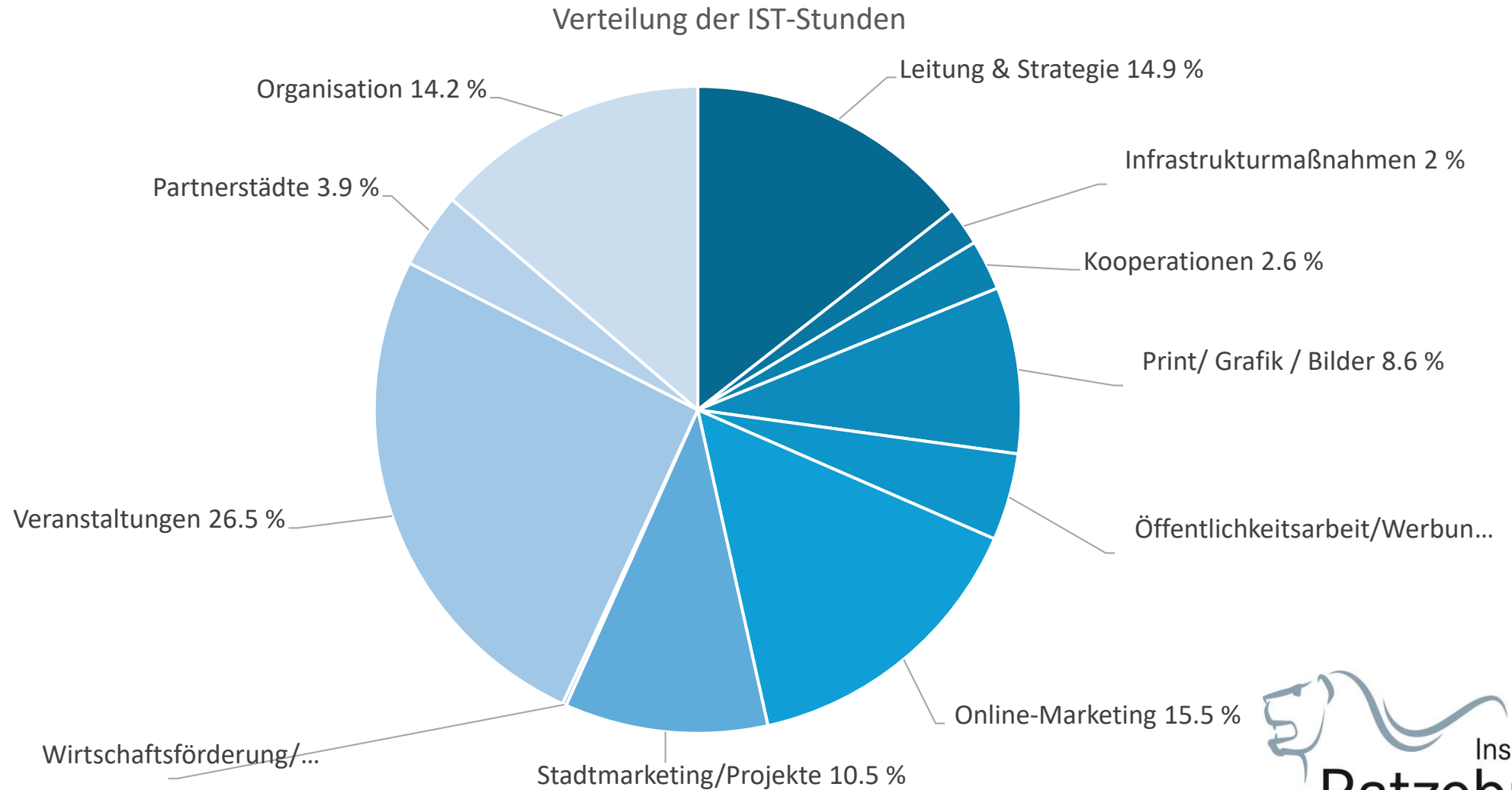
- Austausch mit Fachbereichen
- Rechnungswesen
- Zuarbeit Lagebericht, Berichte der Verwaltung
- Beschaffung
- Personalangelegenheiten
- Betreuung Auszubildender & Praktikanten
- Weiterbildung

Ø Wochenstunden

IST	SOLL	Differenz
14,2	16	1,8



Zusammenfassung Büro



Zusammenfassung Tourist-Information

- Beratung/Information & Verkauf – *persönlich, telefonisch, per Mail*

- Vor- und Nachbereitung zur Öffnung
- Allgemeine Beratung
- Zimmervermittlung
- Stadtführungen
- Souvenirverkauf
- Infopakete

Ø Wochenstunden

IST
38

*Ø 200-300 Kontakte/Woche in der Saison,
außerhalb ca. 100 / Woche*



Zusammenfassung Tourist-Information

- Administration Zimmervermittlung

- Stammdatenpflege
- Akquise und Besichtigungen
- Kommunikation Vermieter
- Provisionsabrechnungen
- Kommunikation Dienstleister
- Statistiken
- Vorlagen
- Steuerdaten

Ø Wochenstunden

IST
4,3

Ø 400 Buchungen/ Jahr:
30% persönlich, E-Mail, Telefon
20% RZ Website
50% Fremdportale über Schnittstelle

Nettogewinn ca. 7.500€ / Jahr



Zusammenfassung Tourist-Information

- Rechnungswesen

- Abrechnung Stadtführungen (Gäste & Stadtführer)
- Abrechnung Souvenirartikel
- Provisions- und Kommissionsabrechnungen
- Rechnungsprüfung

Ø Wochenstunden

IST
1,6



Zusammenfassung Tourist-Information

- Administration Stadtführungen

Ø Wochenstunden

IST
3

- Terminkoordinierung öffentliche und private Führungen
- Datenpflege
- Vorlagen
- Leitfäden intern und Stadtführer
- Statistiken

ca. 60 öffentliche Führungen / Jahr

ca. 100 gebuchte Gruppenführungen/ Jahr

Netto-Gewinn ca. 2.000€/Jahr



Zusammenfassung Tourist-Information

- Kasse

Ø Wochenstunden

IST
1

- Kommunikation Kassen-Dienstleister
- Administration Kartenzahlung
- Kassenprotokolle & Monatsabschlüsse
- Bareinzahlungen
- Anleitungen



Zusammenfassung Tourist-Information

- Allgemeine Administration

Ø Wochenstunden

IST
2,85

- Beschaffung & Prüfung (externe Flyer, Verkaufsartikel etc.)
- Pflege Adressdatenbank
- Inventur
- Vorlagen
- Weiterbildung
- Personalangelegenheiten / IT-Probleme



Zusammenfassung Tourist-Information

- Projektarbeiten

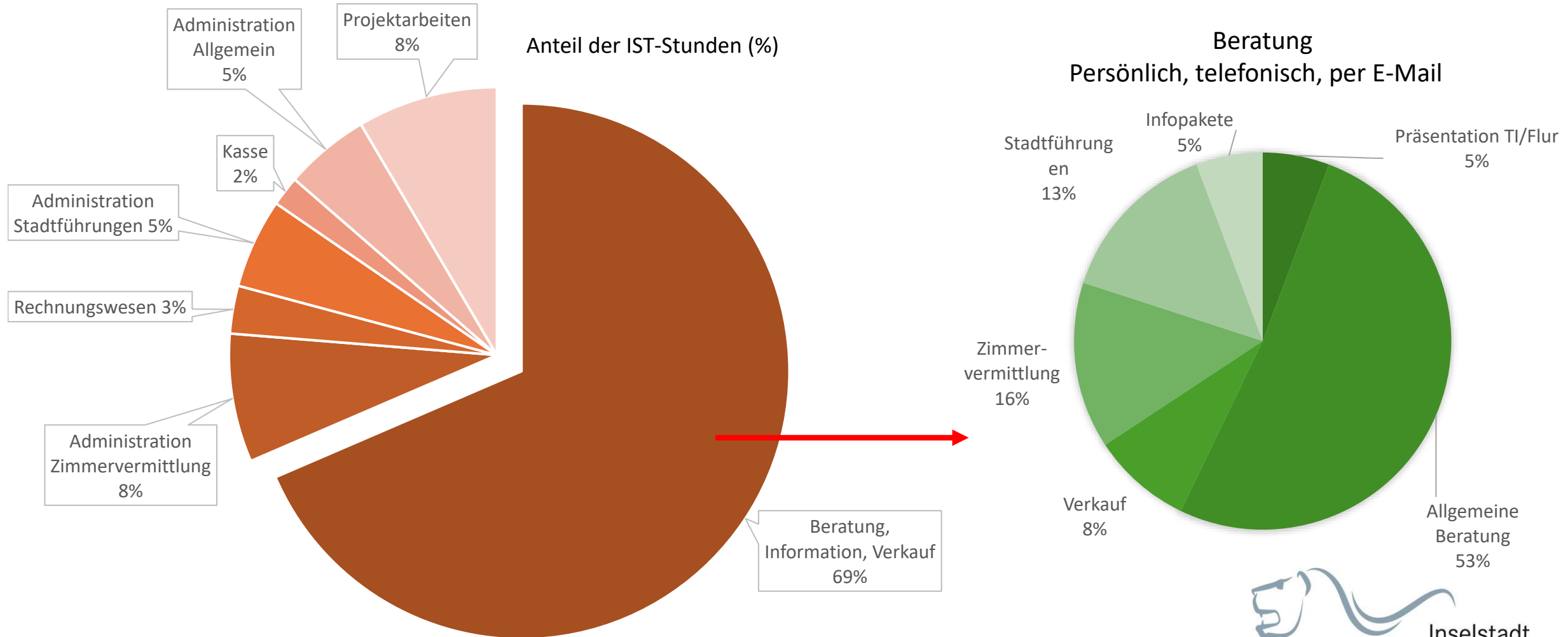
Ø Wochenstunden

IST
4,7

- Kooperation HLMS
- Recherche & Aufbereitung von Informationen
- Unterstützung Stadtmarketing
- Betreuung von Praktikanten/Auszubildenden



Zusammenfassung Tourist-Information



Unzulänglich ausgeführte Aufgaben

- Wichtigste Defizite:
 - Sichere Einhaltung rechtlicher Rahmenbedingungen
 - Barrierefreiheit & Nachhaltigkeit
 - Digitalisierung
 - *Social Media*
 - Bildarchiv (fehlt → “Zeitfresser”)
 - Optimierte Schnittstellenfunktion f. Veranstaltungen
 - Weiterentwicklung/Schaffung von Angeboten z.B. für Familien
 - Personalführung
 - Partnerstadtarbeit



NICHT ausgeführte Aufgaben

- Wichtigste Leerstellen:
 - Analyse & Optimierung Website
 - Sicherheitskonzepte bzw. Gefährdungsbeurteilungen f. eigene Veranstaltungen
 - Werbepräsenz Online & Offline
 - Stärkung Nebensaison
 - Fördermittel- & Sponsorenakquise
 - Innenmarketing



Einsparpotenziale

Büro

- Abgabe Bürgerbroschüren, Telefon- und Branchenverzeichnisse (1 Wochenstunde) → Öffentlichkeitsarbeit (*derzeit keine Kapazität*)
- Abgabe Partnerstadtarbeit (3,4 Wochenstunden) → Partnerstadtverein / Administrativ Öffentlichktsa./Politische Bildung (*derzeit keine Kapazität*)

Tourist-Info

- Umstellung auf einfacheres/günstigeres Buchungssystem
- Einführung digitales Ticketsystem für öffentliche Stadtführungen



Sonderthema Jahrmärkte

- Aktuell der **RZWB Verwaltung** zugeordnet
- Ursprünglich vorgesehen, diese Aufgabe an den Fachdienst **Ordnungswesen abzugeben**
- Dort wird eine Einordnung aus thematischen und personalorganisatorischen Gründen **abgelehnt**

→ Fragestellung: Schaffung von personellen Ressourcen im Bereich Tourismus und Stadtmarketing (10 Stunden) ?

Fazit

Sonderveröffentlichung „Tourismusarbeit in Orten, Destination und Ländern“ von 2026 d. Sparkassen-Tourismusbarometers mit Deutschem Tourismusverband & dwif-Consulting GmbH:

5 wichtigste Handlungsempfehlungen für Kleinstädte

- Tourismus als Standortpolitik verstehen:
Nicht nur Gäste gewinnen, sondern Lebensqualität erhöhen.
- Regionale Kooperation stärken
Marketing und Digitalisierung möglichst gemeinsam organisieren
- Ressourcen auf Qualität statt reine Werbung konzentrieren
Besucher kommen wegen guter Angebote, nicht nur wegen Werbung
- Digitalisierung und KI jetzt aufbauen
Kann kleine Teams erheblich entlasten
- Finanzierung verbreitern
Partnerprogramme, Gästebeiträge, Fördermittel und lokale Wirtschaft stärker einbinden



Fazit

Tourismus und Stadtmarketing in Ratzeburg

- In den letzten Jahren neue/zusätzliche Aufgaben
- Sehr geringe Einsparpotenziale → reichen nicht aus
- Einnahmen aus Übernachtungssteuer → Stärkung des Teams Tourismus & Stadtmarketing → Entwicklung des Tourismus- und Freizeitsektors = Steigerung Gästezufriedenheit, Lebensqualität f. Bürger/innen und Image
- Andernfalls zu erwarten:
 - Ggf. rechtliche Konsequenzen bzgl. gesetzlicher Vorgaben
 - mehr Unmut bei Leistungsträgern und Bevölkerung (z.B. Thema Veranstaltungen, Image/Auftritt, Gegenwert Übernachtungssteuer...)
 - Ratzeburg bleibt touristisch zurück (mittel- bis langfristige Wirkung)



Szenarien

Szenario A

- **Befristete Position wird entfristet**
- Aufgabengebiet bleibt gleich – Ausnahme: **Partnerstadtarbeit reduziert** bei Gründung eines Vereins
- Einsparpotenzial mit neuem Buchungssystem u. Ticketsystem für Stadtführungen wird genutzt
- Vorteil:
 - Schnittstellenfunktion f. Veranstaltungen kann optimiert werden (Unterstützung Vereine)
 - Weiterführung Social Media (Außen- und Innenmarketing)
 - Wichtige Themen wie z.B. Inklusionsplan und Digitalisierung können in kleinen Schritten vorangebracht werden



Szenarien

Szenario B

- **Befristete Position wird entfristet + Neue Stelle geschaffen**
- Einsparpotenzial mit neuem Buchungssystem u. Ticketsystem für Stadtführungen wird genutzt
- Neue bzw. weitreichender ausgeführte Aufgaben z.B.:
 - Organisation der Jahrmärkte (Verschiebung aus RZWB Verwaltung)
 - Schnittstellenfunktion f. Veranstaltungen kann optimiert werden (Unterstützung Vereine)
 - Weiterführung Social Media (Außen- und Innenmarketing)
 - Neben Themen wie z.B. Inklusionsplan und Digitalisierung können **weitere wichtige** Themen angesprochen werden:
z.B. Analyse & Optimierung Website, Fördermittel- & Partnerakquise

