

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Ellen Demuth (CDU)

und

Antwort

des Ministeriums für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung

Mystery Check 2011

Die **Kleine Anfrage 789** vom 23. April 2012 hat folgenden Wortlaut:

Ich frage die Landesregierung:

1. Welche Touristeninformationen wurden bei dem Mystery Check 2011 bewertet?
2. In welchem Zeitraum wurde eine Bewertung der Touristeninformationen im Rahmen des Mystery Checks 2011 durchgeführt?
3. Auf Grundlage welches Bewertungsverfahrens (beispielsweise Fragebogen, mündliche Befragung) erfolgte die Bewertung der Touristeninformationen im Kreis Neuwied?
4. Wie haben die bewerteten Touristeninformationen im Kreis Neuwied bei dem Mystery Check 2011 abgeschnitten?

Das **Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung** hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 12. Mai 2012 wie folgt beantwortet:

Der Tourismus- und Heilbäderverband Rheinland-Pfalz e. V. (THV) hat im Jahr 2011 mit finanzieller Unterstützung durch das Ministerium für Wirtschaft, Klimaschutz, Energie und Landesplanung einen Mystery Check von Tourist-Informationen in Rheinland-Pfalz durchgeführt. Die Tests erfolgten anonym und unangekündigt zur Überprüfung der Beratungs- und Servicequalität per Telefon, per E-Mail-Anfrage und als Testbesuch. Die Untersuchung ist als Vergleichsstudie zu den Mystery Checks aus den Jahren 2005 und 2006 angelegt.

Dies vorausgeschickt, beantworte ich die vorgenannte Kleine Anfrage wie folgt:

Zu den Fragen 1 und 2:

Im dem Zeitraum von Anfang Juni bis Anfang August 2011 wurden insgesamt 145 Tourist-Informationen getestet, die im Einzelnen der beigefügten Liste entnommen werden können. Die Bewertung erfolgte auf gleicher Basis wie im Jahr 2006 mit einer Verteilung über alle zehn Regionen in Rheinland-Pfalz, um eine größtmögliche Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu erhalten.

Zu Frage 3:

Die Bestandsaufnahme der Beratungsqualität der örtlichen Tourist-Informationen wurde seitens der Firma Freizeit- und Tourismusberatung GmbH (ift) aus Köln im Auftrag des THV durchgeführt. Dabei wurde von geschulten Testpersonen ein standardisiertes Testszenario auf Basis von Leitfäden durchgeführt. Hierbei wurde eine fünfstufige Bewertungsskala zugrunde gelegt (1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend bis ausreichend, 4 = mangelhaft, 5 = ungenügend).

Das Bewertungssystem umfasste folgende Bereiche:

- Zielgruppenspezifische schriftliche Anfrage per E-Mail: Bei den Tourist-Informationen im Kreis Neuwied erfolgten die Fragen überwiegend zum Thema Wandern. Bei insgesamt 60 Tourist-Informationen landesweit erfolgte auch eine fremdsprachige Anfrage in Niederländisch und Englisch;
- mündliche Telefonanfragen;
- leitfadensbasierte Auswertung der Internetpräsentation und
- Test-Besuche vor Ort (Mystery Visits).

Bei allen Anfragen wurden typische Wünsche von Urlaubern an die Tourist-Informationen gerichtet. Die Qualität der Antwortschreiben, die Beantwortungsquote und die Reaktionszeit auf E-Mail-Anfragen sind in die Bewertung eingeflossen, ebenso wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz bei telefonischen Anfragen.

Zu Frage 4:

Die Auswertungen des Mystery Checks 2011 wurden den verantwortlichen Touristikerinnen und Touristikern und auch den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern durch den THV als ortsbezogene Ergebnisse sowie als Gesamtergebnisse in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt, sodass ein Vergleich der eigenen Leistung in Bezug zum Durchschnittswert in den verschiedenen Kategorien möglich ist. Die Bekanntgabe der anonymisierten Gesamtergebnisse erfolgte am 12. Dezember 2011 im Rahmen einer Pressekonferenz, am gleichen Tag haben die getesteten Tourist-Informationen ihre ortsbezogenen Ergebnisse erhalten.

Die Mitgliederversammlung des THV hatte im November 2011 noch vor Bekanntgabe der Resultate beschlossen, dass die Veröffentlichung der Ergebnisse einzelner Tourist-Informationen nicht durch den THV erfolgt, sondern den Kommunen selbst überlassen bleibt. Ortsbezogene Aussagen zu den Ergebnissen im Kreis Neuwied können daher durch die Landesregierung nicht getroffen werden.

Eveline Lemke
Staatsministerin

Anlage

Tourist-Informationen	PLZ	Ort	Region/Verband
Tourist-Information Hocheifel-Nürburgring e. V.	53518	Adenau	Eifel
Tourist-Information Alken	56332	Alken	Mosel
Tourist-Information Altenahr	53505	Altenahr	Ahr
Tourist-Information Altenkirchen	57610	Altenkirchen	Westerwald
Tourist-Information Alzeyer Land	55232	Alzey	Rheinhessen
Andernach net GmbH	56626	Andernach	Mittelrhein
Stüdl. Weinstraße Annweiler am Trifels e. V.	76855	Annweiler	Pfalz
Rhein-Nahe Touristik e. V.	55422	Bacharach	Mittelrhein
Tourismusverein Südliche Weinstraße Bad Bergzabern e. V.	76887	Bad Bergzabern	Pfalz
Staatsbad Bad Bergzabern GmbH	76887	Bad Bergzabern	Pfalz
Tourist-Information Bad Bertrich	56864	Bad Bertrich	Eifel
Tourist-Information Bad Breisig	53498	Bad Breisig	Mittelrhein
Tourist-Information Bad Dürkheim	67098	Bad Dürkheim	Pfalz
Stadt- und Touristikmarketing Bad Ems e. V.	56130	Bad Ems	Lahn
Tourist-Information Bad Hönningen	53557	Bad Hönningen	Mittelrhein
Gesundheit und Tourismus für Bad Kreuznach GmbH	55543	Bad Kreuznach	Nahe
Verkehrsverein „Rheingrafenstein“ e. V. Ebernburg	55583	Bad Münster am Stein-Ebernburg	Nahe
Städtische Kurverwaltung (Touristinformation) Bad Münstereifel	53902	Bad Münstereifel	Eifel NRW
Ahrtal Tourismus Bad Neuenahr-Ahrweiler e. V.	53474	Bad Neuenahr-Ahrweiler	Ahr
Kur- und Touristinformation Bad Sobernheim	55566	Bad Sobernheim	Nahe
Stadtverwaltung Bendorf	56170	Bendorf	Mittelrhein
Mosel-Gäste-Zentrum (Tourist-Information)	54470	Bernkastel-Kues	Mosel
Mittelmoseltouristik	54470	Bernkastel-Kues	Mosel
Tourist-Information Bingen	55411	Bingen am Rhein	Mittelrhein
Tourist-Information Bitburger & Speicherer Land	54634	Bitburg	Eifel
Bürger- und Verkehrsbüro Blankenheim	53945	Blankenheim	Eifel NRW
Tourist-Information Boppard	56154	Boppard	Mittelrhein
Tourist-Information Braubach	56338	Braubach	Mittelrhein
Verkehrs- und Verschönerungsverein Osterspai	56338	Braubach	Mittelrhein
Touristikbüro Brauneberg	54472	Brauneberg	Mosel
Tourist-Information Bremm	56814	Bremm	Mosel
Tourist-Info Briedel	56867	Briedel	Mosel
Tourist-Info Brodenbach	56332	Brodenbach	Mosel
Tourist-Info Bullay (Reisebüro Ulfratours)	56859	Bullay	Mosel
Tourist-Information Ferienland Cochem	56812	Cochem	Mosel
Tourist-Information St. Goar	56329	Cochem	Mittelrhein
Tourist-Information Dahner Felsenland	66994	Dahn	Pfalz
Kur- und Verkehrsamt Daun	54550	Daun	Eifel
Tourist Service GmbH Deidesheim	67146	Deidesheim	Pfalz
Tourist-Information Diez	65582	Diez	Lahn
Südliche Weinstraße Edenkoben e. V.	67480	Edenkoben	Pfalz
Tourist-Information – Mosel – Calmont – Region Ediger-Eller	56814	Ediger-Eller	Mosel
Verkehrs- und Verschönerungsverein	56821	Ellenz-Poltersdorf	Mosel
Tourist-Info Emmelshausen	56281	Emmelshausen	Hunsrück
Tourist-Information Ernst	56814	Ernst	Mosel
Stadt Frankenthal	67227	Frankenthal	Pfalz
Südpfalz-Tourismus	76726	Germersheim	Pfalz
Touristik- u. Verkehrsverein Landkreis G. Germersheim	76726	Germersheim	Pfalz
Tourist-Information Gerolsteiner Land	54568	Gerolstein	Eifel
Gießen Marketing GmbH	35390	Gießen	Lahn
Verkehrsvereinigung Leiningerland e. V.	67269	Grünstadt	Pfalz
Tourist-Information Hachenburger Westerwald	57627	Hachenburg	Westerwald
Tourist-Information Haßloch	67454	Haßloch	Pfalz
Urlaubsregion Hauenstein	76846	Hauenstein	Pfalz
Tourist-Information Hermeskeil	54411	Hermeskeil	Hunsrück
Tourismusverein SÜW Herxheim	76863	Herxheim	Pfalz

Tourist-Informationen	PLZ	Ort	Region/Verband
Urlaubsregion Hillesheim/Vulkaneifel e. V.	54576	Hillesheim	Eifel
Tourist-Information Höhr-Grenzhausen	56203	Höhr-Grenzhausen	Westerwald
Tourist-Information Idar-Oberstein	55743	Idar-Oberstein	Nahe
Tourist-Information Ingelheim	55218	Ingelheim am Rhein	Mittelrhein
Ferienregion Felsenland Südeifel	54666	Irrel	Eifel
Tourist-Information Kaiserslautern	67655	Kaiserslautern	Pfalz
Büro für Touristik, VG Kaiserslautern-Süd	67655	Kaiserslautern	Pfalz
Touristikbüro Landkreis Kaiserslautern	67655	Kaiserslautern	Pfalz
Zentrum Pfälzerwald Touristik	67655	Kaiserslautern	Pfalz
I-Punkt Kallstadt	67169	Kallstadt	Pfalz
Verkehrsamt Kamp-Bornhofen	56341	Kamp-Bornhofen	Mittelrhein
Tourist-Information Ferienregion Kastellaun	56288	Kastellaun	Hunsrück
Städtisches Verkehrsamt Kaub	56349	Kaub	Mittelrhein
Tourist-Information Hochwald	54427	Kell am See	Hunsrück
Tourist-Info Kinheim	54538	Kinheim	Mosel
Tourist-Information Kirchen	57548	Kirchen	Westerwald
Donnersberg-Touristik-Verband e. V.	67292	Kirchheimbolanden	Pfalz
Koblenz-Touristik	56068	Koblenz	Mittelrhein
Rhein-Mosel-Eifel-Touristik (REMET)	56068	Koblenz	Mittelrhein
Koblenz-Touristik	56068	Koblenz	Mittelrhein
WanderWunder Rheinland-Pfalz c/o Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH	56068	Koblenz	Mittelrhein
Saar-Obermosel Touristik	54329	Konz	Mosel
Tourist-Information Kröv	54536	Kröv	Mosel
Tourist-Information Mittelmosel-Kondelwald	56536	Kröv	Mosel
Tourist-Information Kyllburger Waldeifel	54655	Kyllburg	Eifel
Tourist-Information Lahnstein	56112	Lahnstein	Mittelrhein
Südliche Weinstraße e. V.	76829	Landau	Pfalz
Büro für Tourismus Landau	76829	Landau in der Pfalz	Pfalz
Sickingen-Tourismus Landstuhl	66849	Landstuhl	Pfalz
Büro für Tourismus Landau-Land	76829	Leinsweiler	Pfalz
Tourist-Information Leiwen	54340	Leiwen	Mosel
Verkehrsverein Limburg e. V.	65549	Limburg a. d. Lahn	Lahn
Tourist-Info Kattenes	56332	Löf (Kattenes)	Mosel
Tourist-Information Ludwigshafen	67059	Ludwigshafen am Rhein	Pfalz
Tourist-Information Lutzerath	56826	Lutzerath	Eifel
Büro für Tourismus Maikammer	67487	Maikammer	Pfalz
Touristik Centrale Mainz	55116	Mainz	Rheinhessen
Kurverwaltung Manderscheid	54531	Manderscheid	Eifel
Marburg Tourismus und Marketing GmbH	35037	Marburg	Lahn
Tourist-Information Stadt Mayen	56727	Mayen	Eifel
Touristik-Büro	56727	Mayen	Eifel
Tourist-Information Meisenheim	55590	Meisenheim	Hunsrück
Verbandsgemeinde Mendig	56743	Mendig	Eifel
Monschau-Touristik GmbH	52156	Monschau	Eifel NRW
Tourist-Information Morbach	54497	Morbach	Hunsrück
Tourist-Information Mülheim/Mosel	54486	Mülheim/Mosel	Mosel
Tourist-Information Nassauer Land e. V.	56377	Nassau/Lahn	Lahn
Tourist-Information im Naturzentrum Eifel	53947	Nettersheim	Eifel NRW
Tourist-Information Neumagen-Dhron	54347	Neumagen-Dhron	Mosel
Tourist, Kongress und Saalbau GmbH	67433	Neustadt an der Weinstraße	Pfalz
Tourist-Information	56564	Neuwied	Mittelrhein
Tourist-Information Brohlthal	56651	Niederzissen	Eifel
Tourist-Information Oberwesel	55430	Oberwesel	Mittelrhein
Tourist-Information Otterberg	67697	Otterberg	Pfalz
Südwestpfalz Touristik e. V.	66953	Pirmasens	Pfalz
Verkehrsamt Wasgau – VG Pirmasens-Land	66953	Pirmasens	Pfalz
Tourist-Information Prüm Land	54595	Prüm	Eifel
Romantischer Rhein e. V.	53424	Remagen	Mittelrhein

Tourist-Informationen	PLZ	Ort	Region/Verband
Tourist-Information Rengsdorf	56579	Rengsdorf	Mittelrhein
Saar-Obermosel Touristik e. V.	54439	Saarburg	Mosel
Tourist-Information Roemische Weinstraße	54338	Schweich	Mosel
Verkehrsverein Schweigen-Rechtenbach e. V.	76889	Schweigen-Rechtenbach	Pfalz
Rursee-Touristik GmbH	52152	Simmerath-Rurberg	Eifel NRW
Tourist-Information Speyer	67346	Speyer	Pfalz
Touristikgemeinschaft Loreley-Burgenstr. e. V.	56346	St. Goarshausen	Mittelrhein
Loreley-Besucherzentrum	56346	St. Goarshausen	Mittelrhein
Büro für Tourismus St. Martin	67487	St. Martin	Pfalz
Tourist-Information Oberes Kylltal	54589	Stadtkyll	Eifel
Verbandsgemeinde Stromberg	55442	Stromberg	Nahe
Urlaubsregion Thalfang am Erbeskopf	54424	Thalfang	Hunsrück
Tourist-Information Traben-Trarbach	56841	Traben-Trarbach	Mosel
Tourist-Information Ferienland Treis-Karden	56253	Treis-Karden	Mosel
Tourist-Information Trier Stadt und Land e. V.	54290	Trier	Mosel
Mosellandtouristik GmbH	54295	Trier	Mosel
Tourist-Information Trippstadt	67705	Trippstadt	Pfalz
Tourist-Info Unkel	53572	Unkel	Mittelrhein
Tourist-Information Wachenheim	67157	Wachenheim a. d. Weinstraße	Pfalz
Touristikverband Wiedtal e. V.	56588	Waldbreitbach	Westerwald
Tourist-Information Holzland/Sickingen Höhe	67710	Waldfishbach-Burgalben	Pfalz
Tourist-Information Westerburger Land/Westerburg	56457	Westerburg	Westerwald
Tourist-Information Wetzlar	35578	Wetzlar	Lahn
Touristik Winningen e. V.	56333	Winningen	Mosel
Moseleifel Touristik e. V.	54516	Wittlich	Eifel
Wirtschaftsförderungsgesellschaft für die Stadt Worms mbH	67547	Worms	Rheinessen
Zeller Land Tourismus GmbH	56856	Zell	Mosel
Verkehrsbüro Zeltingen-Rachtig	54492	Zeltingen-Rachtig	Mosel
Kultur- und Verkehrsamt	66482	Zweibrücken	Pfalz
Verkehrsamt Pirminiusland – VG Zweibrücker Land	66482	Zweibrücken	Pfalz

