



# Mitteilung

**Amt:** Stadtbetriebe Hennef (AöR) - Stadtentwicklung,  
Liegenschaften  
**Vorl.Nr.:** M/2017/0224  
**Datum:** 25.01.2017

**TOP:** \_\_\_\_\_

**Anlage Nr.:** \_\_\_\_\_

| Gremium                                         | Sitzung am | Öffentlich / nicht öffentlich |
|-------------------------------------------------|------------|-------------------------------|
| Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Energie | 07.02.2017 | öffentlich                    |

## Tagesordnung

ServiceQualität Deutschland in NRW – Ergebniskontrolle 2016

## Mitteilungstext

Zum zweiten Mal nach der Rezertifizierung im Dezember 2014 (Ergebnis: vorbildlich) erfolgte eine Ergebniskontrolle der Maßnahmen für das Jahr 2016. Diese wurde durch Tourismus NRW e.V. erneut mit ‚vorbildlich‘ bewertet.

Die neuen Maßnahmen wurden mit ‚gut‘ bewertet. Diese werden im Laufe des Jahres umgesetzt und unterliegen im Dezember der nächsten Erfolgskontrolle, wenn die erneute Zertifizierung ansteht.

Die Qualitätsoffensive setzt sich in Nordrhein-Westfalen immer mehr durch. Insgesamt gibt es derzeit 357 ausgezeichnete Q-Betriebe in NRW. Ziel ist es, den Gästen und Kunden einen erstklassigen Service zu bieten und diesen stetig weiter zu verbessern.

Gültig ist die Zertifizierung für drei Jahre. Einmal im Jahr wird die Einhaltung der Maßnahmen überprüft.

Koordiniert wird die Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ vom touristischen Dachverband von Nordrhein-Westfalen, dem Tourismus NRW e.V. Mit einem Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm analysieren die zertifizierten Betriebe ihre Dienstleistungen konsequent aus der Kunden-Perspektive, um die internen Prozesse nachhaltig und fortwährend zu optimieren.

Weitere Informationen zu „ServiceQualität Deutschland in NRW“ gibt es im Internet unter [www.q-nrw.de](http://www.q-nrw.de).

Die Mitarbeiterinnen Patricia Palmers-Morell und Rebecca Glynn haben eine Fortbildung zum „Qualitäts-Coach“ im Rahmen der Initiative „ServiceQualität Deutschland in NRW“ absolviert und konnten so im Anschluss zusammen mit den Kollegen Thomas Kirstges und Katrin Schwarz das Qualitäts-Siegel erlangen.

Neben einer Beratung in Deutsch können die Mitarbeiterinnen mit Englisch, Französisch und Niederländisch dienen.

Hennef (Sieg), den 25.01.2017  
In Vertretung

Klaus Barth  
Vorstand