LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN



QUALITÄTSREPORT SACHSEN 2022

Entwicklung bundesweiter Qualitätsinitiativen und Gästezufriedenheit im sächsischen Tourismus

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3

2. Was gibt's Neues? 4
2.1 Ansprechpartner und Neuerungen im Überblick 4
2.2 Übersicht 7
2.3 Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen 9

3. Entwicklung ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen 10
3.1 Deutsche Hotelklassifizierung 10
3.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen 11
3.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer 12
3.4 ServiceQualität Deutschland 13
3.5 DTV i-Marke 14
3.6 Weitere Qualitätsinitiativen 15
3.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen 15
3.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland 15
3.6.3 ADFC Bett+Bike 15
3.6.4 TourCert 16

4. Entwicklung der Gästezufriedenheit 17
4.1 Überblick Deutschland 17
4.2 Die Entwicklung im Detail in Sachsen 18



1. Einleitung

Qualität hat sich von einem wertsteigernden Merkmal zu einer Strategie des Tourismussektors angesichts der neuen Herausforderungen des Marktes entwickelt. Die Qualität des erlebten Aufenthalts spielt eine enorme Rolle, denn es sollen unvergessliche Urlaubserlebnisse geschaffen werden. Zufriedene Gäste kommen wieder und empfehlen das Unternehmen weiter! Das Erlebnis beginnt bereits bei der Informationssuche zum Urlaubsort, geht über das Angebot an Aktivitäten und Übernachtungsmöglichkeiten vor Ort, bis hin zur Infrastruktur und zum Personal. All diese Faktoren beeinflussen die Qualitätswahrnehmung der Kunden.

Aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie, wie z. B. wirtschaftliche Unsicherheit und das Fehlen offizieller und vereinbarter Gesundheitsregelungen auf nationaler und internationaler Ebene, fühlen sich die Gäste bei der Wahl ihres nächsten Reiseziels oftmals unsicher. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass die Anbieter von touristischen Dienstleistungen ein sicheres Umfeld mit optimalen Qualitätsstandards bieten, um den Gästen sicheres Reisen zu ermöglichen. Qualitätsinitiativen können touristischen Leistungsträgern hier helfen, die Qualitätsstandards zu verbessern und einen exzellenten Service für die Gäste möglich machen.

Die Qualität einer Tourismusdestination steht in direktem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit, weshalb das Thema Qualität in der Tourismusstrategie Sachsen 2025 fest verankert ist. Neben national etablierten Qualitätsinitiativen dienen heute auch Onlinebewertungen als Messinstrument für Qualitätsarbeit. Diese Daten liefern wesentliche Erkenntnisse über die Zufriedenheit der Urlauber in Sachsen.

Der Qualitätsreport konzentriert sich auf die wichtigsten, bundesweit anerkannten Qualitätsinitiativen und liefert einen kompakten Überblick zur Qualitätsentwicklung in Sachsen. Neben Informationen zu Ansprechpartnern und wichtigen Neuerungen, zeigt er die Wechselwirkungen zwischen einzelnen Qualitätsinitiativen auf und liefert Informationen zum Beteiligungsstand im Länder- und Zeitvergleich. Weiterhin gibt er Aufschluss über die Entwicklung der Gästezufriedenheit in Sachsen.

Eine anregende Lektüre wünscht
Ihr Landestourismusverband Sachsen e.V.

2. Was gibt's Neues?

2.1 Ansprechpartner und Neuerungen im Überblick

Initiative	Kontakt	Aktuelles/Neuerungen
Deutsche Hotelklassifizierung	SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH Tharandter Straße 5, 01159 Dresden Telefon 0351 4289522 E-Mail info@saxonia-gastgewerbe.de Web www.saxonia-gastgewerbe.de	Die Kriterien der Hotelstars Union sind seit 2020 wirksam. Aspekte der Digitalisierung und Nachhaltigkeit stehen im Fokus, beispielsweise ein digitaler Check-In/ Check-Out und eine Zimmerreinigung on demand. Die Kriterien werden etwa aller fünf Jahre aktualisiert. Der nächste Relaunch steht somit voraussichtlich im Jahr 2025 an.
Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH Tharandter Straße 5, 01159 Dresden Telefon 0351 4289522 E-Mail info@saxonia-gastgewerbe.de Web www.saxonia-gastgewerbe.de	Die Überarbeitung der Kriterien der G-Klassifizierung fand 2018 statt. Seit Jahresbeginn 2019 finden die neuen Kriterien Anwendung. Ähnlich der Deutschen Hotelklassifizierung rücken Kriterien zur Angebotsqualität und zum Umweltbewusstsein stärker in den Vordergrund. Betriebe mit nachhaltigen Angeboten können eine höhere Punktzahl erreichen, was sich im Gesamtergebnis widerspiegelt.
DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und -zimmer	Deutscher Tourismusverband e. V./ Deutscher Tourismusverband Service GmbH Schillstraße 9, 10785 Berlin Telefon 030 856 215 130 E-Mail kontakt@deutschertourismusverband.de Web www.deutschertourismusverband.de	In 2022 fand der Relaunch des DTV für seine Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer statt. Der Kriterienkatalog wurde um ca. die Hälfte reduziert (von 180 auf 100). Der Fokus liegt nun auf der Ausstattungsqualität. Zudem wird es eine neue Netzwerkplattform für Gastgebende mit zusätzlichen Sonderleistungen (z. B. Mustermietverträge, Webinare) geben – den GastgeberClub. Dieser ist für klassifizierte Objekte kostenlos. Die Klassifizierungskosten betragen ab 01.01.2022 bundesweit einheitlich 180 €.
Zusatzauszeichnung: Pfoten-Klassifizierung	Web www.pfoten-klassifizierung.de	Weiterhin besteht seit 2020 die Möglichkeit, als Zusatz zu einer bestehenden DTV-Klassifizierung die „Pfoten-Klassifizierung" für hundegerechte Unterkünfte zu erhalten. Je nach Ausstattung und Service können Unterkünfte ein (hundefreundlich) bis fünf (Hundeparadies) Pfoten erhalten.
Zusatzauszeichnung: Landurlaub	Landurlaub in Sachsen e. V. Telefon 0357 96971-30 E-Mail info@landurlaub-sachsen.de Web www.landurlaub-sachsen.de	Anbieter von Urlaub auf dem Bauernhof und Beherbergungsbetriebe mit ländlichem Charakter können sich im Rahmen der DTV-Klassifizierung von Ferienhäusern, -wohnungen und Privatzimmern um eine „Landurlaub" Zusatzauszeichnung bewerben. Voraussetzung ist eine Mitgliedschaft in der jeweiligen Landesarbeitsgemeinschaft.

Initiative	Kontakt	Aktuelles/Neuerungen
ServiceQualität Deutschland (SQD) ServiceQualität DEUTSCHLAND	Landestourismusverband Sachsen e. V. Messering 8// Haus F, 01067 Dresden Telefon 0351 49191-18 E-Mail servicequalitaet@ltv-sachsen.de Web www.q-deutschland.de ServiceQualität Deutschland (SQD) e. V. c/o Deutscher Tourismusverband Service GmbH Schillstraße 9, 10785 Berlin Telefon 030 856 215-118 E-Mail gerigk@deutschertourismusverband.de	Seit August 2020 profitieren Q-Betriebe von Sonderkonditionen für verschiedene Angebote von TrustYou, der weltweit größten Gästefeedback-Plattform. Seit der Corona-Pandemie finden nun auch Q-Seminare in Online-Format statt. Vor dem Hintergrund struktureller Veränderungen auf Bundesebene hat der LTV SACHSEN zum 30.06.2021 die operativen Prozesse im Zusammenhang mit SQD an den Verein ServiceQualität Deutschland e. V. abgegeben. Fragen zu Seminarorganisation und Zertifizierung werden nun zentral in Berlin beantwortet. Als Regionalpartner bewegt der LTV SACHSEN das Thema im Reiseland strategisch weiter.
DTV i-Marke	Deutscher Tourismusverband e. V./ Deutscher Tourismusverband Service GmbH Schillstraße 9, 10785 Berlin Telefon 030 856 215 0 E-Mail kontakt@deutschertourismusverband.de Web www.deutschertourismusverband.de	Seit 01.01.2022 gilt der überarbeitete Kriterienkatalog. Die Anzahl an Mindest- und Grundkriterien bleibt unverändert. Jedoch liegt nun ein stärkerer Fokus auf Nachhaltigkeit, Barrierefreiheit und digitale Ausstattung. Zukünftig wird es keine Jahresplakette mehr geben, sondern das Zertifikat wird automatisch weiterlaufen.
BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen	Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. Telefon 030 33778320 E-Mail info@bvcd.de Web www.bvcd.de Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft in Sachsen e. V. (VCWS) Telefon 037204 582122 E-Mail geschaeftsstelle@camping-in-sachsen.de Web www.camping-in-sachsen.de	Die Kriterien für die Klassifizierung von Campingplätzen werden jährlich auf den Prüfstand gestellt und ggf. angepasst. Im Zuge der Überarbeitung 2020 wurde die Einführung der Superior-Klasse ab 01.01.2021 beschlossen.
Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland	Deutscher Wanderverband Service GmbH Telefon 0561 93873-0 E-Mail info@wanderverband.de Web www.wanderverband.de	Seit Oktober 2018 gelten die überarbeiteten Kriterien zur Vergabe des Zertifikates „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“. Seitdem ist die Klassifizierung eines Betriebs (DEHOGA, DTV, BVCD etc.) nicht mehr zwingende Voraussetzung für die Zertifizierung als Qualitätsgastgeber, kann aber als Kernkriterium anerkannt werden. Ist ein Betrieb nicht klassifiziert, muss allerdings eine Zusatzprüfung von 21 Mindestkriterien erfolgen.

Initiative	Kontakt	Aktuelles/Neuerungen
ADFC Bett+Bike	ADFC Bett+Bike Service GmbH Telefon 030 20914980 E-Mail kontakt@bettundbike.de Web www.bettundbike.de Regionalmanagement ADFC Sachsen Telefon 0351 85091510 E-Mail bettundbike@adfc-sachsen.de	Seit 2021 werden die Qualitätsprüfer in einem Online-Format ausgebildet und finden regelmäßig Online-Infoveranstaltungen – die „Gastgebertalks" – für interessierte Gastgeber statt. Seit 2022 gibt es Online Tourismus-Stammtische für Touristiker, die sich über das Zertifikat informieren möchten. Die Bett+Bike-Website wurde für mobile Endgeräte optimiert, daher wird die Bett+Bike-App deaktiviert. Die Webseite wird um ein Online-Registrierungsportal für interessierte Gastbetriebe sowie ein Kundenportal für bereits zertifizierte Betriebe erweitert. Darin werden Informationen, Hilfestellungen, Vorlagen etc. für Betriebe bereitgestellt. Zudem können Bestandsbetriebe ihre Verzeichnisdaten selbst aktualisieren.
TourCert	TourCert gGmbH Telefon 0711 248397-0 E-Mail info@tourcert.org Web www.tourcert.org	TourCert berät und begleitet Tourismusunternehmen und Destinationen bei der Umsetzung einer nachhaltigen Wirtschaftsweise. Durch Beratungen, Seminaren und Online-Trainings, die Fachkenntnisse zu nachhaltigem Tourismus vermitteln, werden Interessierte qualifiziert. TourCert zertifiziert und verleiht das *TourCert Siegel für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung* im Tourismus. Zertifizierungen von Unternehmen sind nach der Erstzertifizierung 2 Jahre gültig und danach 3 Jahre. Destinationszertifizierungen haben immer eine Gültigkeit von 3 Jahren Als erster Schritt in Richtung Nachhaltigkeit bietet TourCert außerdem die Nachhaltigkeitsqualifizierung *TourCert Qualified* an. Diese Qualifizierung sind 1 Jahr gültig, außer sie werden über SQD ausgestellt oder sind Teil der Destinationszertifizierung (als Partnerbetriebe).

2.2 Übersicht

Welche Initiative passt zu welcher Betriebsart?

Für die Qualitätsarbeit in den Betrieben stehen verschiedene Qualitätsinstrumente zur Verfügung.
Die folgende Tabelle gibt einen kurzen Überblick darüber, welche Initiative für welche Art von Tourismusbetrieb geeignet ist:

		möglich für								
		Hotels	Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Ferienzimmer	Gastronomie, Restaurant	Campingplätze	Jugendherbergen	Kommunen/Orte	Tourist-informationen	Freizeit-einrichtungen
Klassifizierung	HOTELSTERNE.EU	●								
	G-KLASSIFIZIERUNG.DE		●							
	DTV Klassifizierung			●						
	Geprüfte Unterkunft			●						
	Landurlaub in Sachsen			●						
Zertifizierung	ServiceQualität DEUTSCHLAND	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	TourCert	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	TOURIST INFORMATION								●	
Themenlabels						●				
	wanderbares Deutschland	●	●	●	●		●	●		
	bett+bike	●	●	●		●	●			

Zertifiziert mit.../Klassifiziert mit...

Wechselwirkungen mit.../Vorteile bei...

	ServiceQualität DEUTSCHLAND	TOURIST INFORMATION	G-KLASSIFIZIERUNG.DE		DTV Klassifizierung	FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN
ServiceQualität DEUTSCHLAND		Anerkennung als Werkzeug				
TOURIST INFORMATION	Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung.					
G-KLASSIFIZIERUNG.DE	10 Zusatzpunkte					
	15 Zusatzpunkte					
DTV Klassifizierung	16 Zusatzpunkte*					
FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN	1. Vorraussetzung ist die Teilnahme am Q-Seminar. 2. Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung. 3. Die Zertifzierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.	Bei dem Prädikat „Familienfreundlicher Ort“ gibt es Zusatzpunkte für eine Touristinformation mit DTV i-Marke.	Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung oder eine Selbsteinschätzung anhand des jeweiligen Kriterienkataloges. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.			
VITAL URLAUB				Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung ab 3 Sternen Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.		
wanderbares deutschland	Wird als Wahlkriterium anerkannt.		Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.			
bett+bike			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.			
TourCert	Zur Zertifizierung oder Rezertifizierung von SQD können sich die Betriebe auch mit ihrer Nachhaltigkeitsleistung qualifizieren. Der Betrieb bekommt somit einmal die Auszeichnung mit ServiceQualität Deutschland und eine Bescheinigung von TourCert.					

Anerkennung als Werkzeug				
	16 Zusatzpunkte*	16 Zusatzpunkte*		
			Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung.	
			Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt.	
			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.	

* Es werden maximal 16 Zusatzpunkte vergeben, auch wenn mehrere Qualitätssiegel vorliegen.

2.3 *Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen*

In den letzten Jahren hat sich immer stärker gezeigt, dass sich die einzelnen Qualitätsinitiativen gegenseitig bedingen. Klassifizierungen werden durch spezifische Themenlabels erweitert, die sich auf eine bestimmte Zielgruppe, wie z. B. Wanderer, Radfahrer oder Familien spezialisiert haben. Zusätzlich ergänzen insbesondere Zertifizierungen, wie ServiceQualität Deutschland die klassischen Qualitätssiegel durch die Orientierung auf Servicestandards, Betriebsabläufe und die Teambildung. Die Verknüpfungen der einzelnen Qualitätssiegel sind mittlerweile in den Prüfkriterien, Anerkennungsmöglichkeiten und Zusatzpunkten deutlich erkennbar. Die Wechselwirkungen und Vorteile unter den bundesweiten sowie sachsenspezifischen Qualitäts- und Themeninitiativen können der Matrix entnommen werden.

LESEBEISPIEL

Die Ferienwohnung ist bereits mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert. Dafür erhält diese 16 Zusatzpunkte im Rahmen der DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und Privatzimmer.

3. Entwicklung ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen

3.1 Deutsche Hotelklassifizierung

HOTELSTARS.EU
DEUTSCHE HOTELKLASSIFIZIERUNG

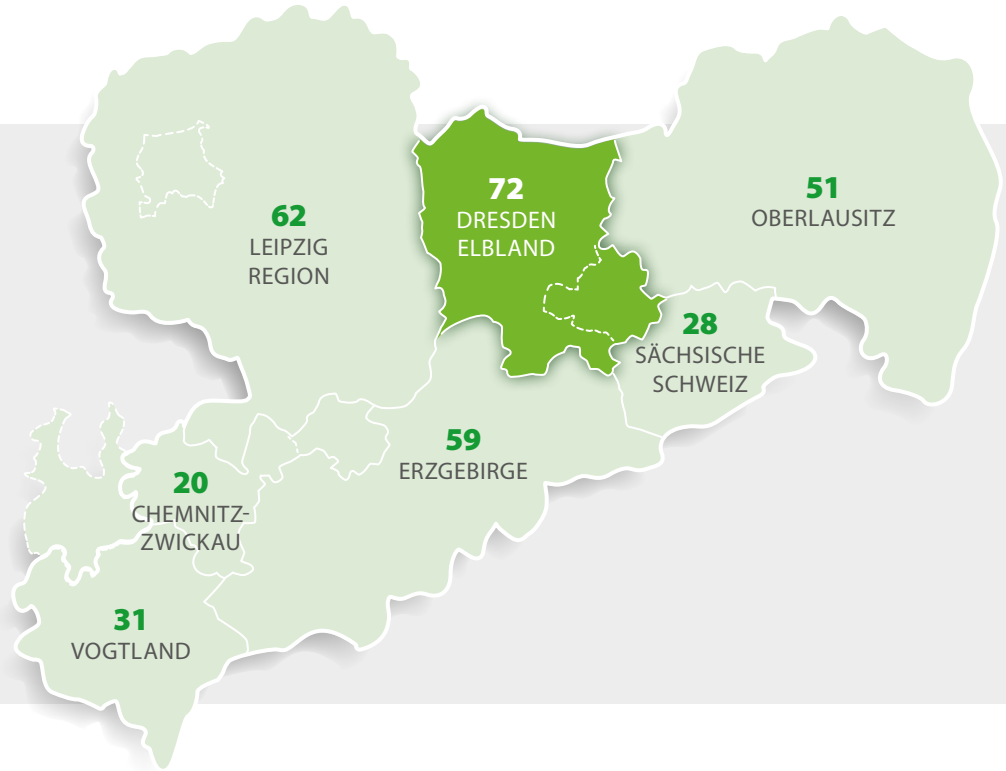
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juli 2022*

1. Bayern	1.353	18,7 %
2. Baden-Württemberg	1.187	16,4 %
3. Nordrhein-Westfalen	1.123	15,5 %
4. Niedersachsen	690	9,6 %
5. Rheinland-Pfalz	545	7,5 %
6. Hessen	473	6,5 %
7. Schleswig-Holstein	300	4,2 %
8. Sachsen	**299**	**4,1 %**
9. Mecklenburg-Vorpommern	273	3,8 %
10. Thüringen	225	3,1 %
11. Brandenburg	209	2,9 %
12. Berlin	196	2,7 %
13. Sachsen-Anhalt	135	1,9 %
14. Hamburg	101	1,4 %
15. Saarland	65	0,9 %
16. Bremen	48	0,7 %
DEUTSCHLAND	**7.222**	**100 %**

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Klassifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2022



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	59	58	61	56	54	66*
Dresden Elbland	**72**	**75**	**77**	**86**	**81**	**97**
Dresden	*48*	*50*	*53*	*54*	*53*	*62*
Sächsisches Elbland	*24*	*25*	*24*	*32*	*28*	*35*
Leipzig Region	62	67	64	66	78	71
Leipzig	*38*	*36*	*40*	*42*	*43*	*45*
Region Leipzig	*24*	*31*	*24*	*24*	*35*	*26*
Oberlausitz	51	49	46	46	48	40
Sächsische Schweiz	28	26	29	29	27	29
Vogtland (gesamt)	31	34	28	32	32	k.A.
Vogtland Sachsen	*22*	*24*	*23*	*22*	*21*	*21*
Vogtland Thüringen	*9*	*10*	*5*	*10*	*11*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	20	22	22	28	27	k.A.
Chemnitz	*16*	*16*	*16*	*15*	*14*	*15*
Landkreis Zwickau	*4*	*6*	*6*	*13*	*13*	*k.A.*
SACHSEN **	**314**	**321**	**322**	**333**	**336**	**339**

** Inklusive Landkreis Zwickau*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

3.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

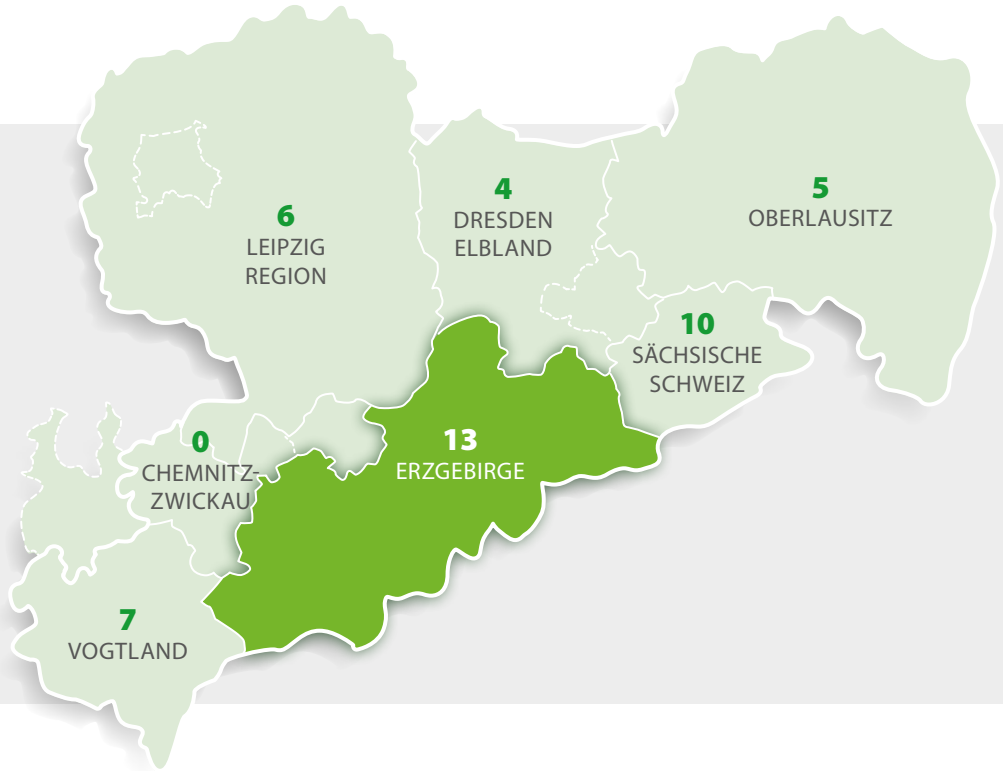
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juli 2022*

1. Bayern	130	23 %	10. Schleswig-Holstein	17	3 %
2. Baden-Württemberg	85	15 %	11. Mecklenburg-Vorpommern	6	1 %
3. Rheinland-Pfalz	55	10 %	12. Sachsen-Anhalt	5	1 %
4. Brandenburg	53	9 %	13. Saarland	4	1 %
5. Nordrhein-Westfalen	48	9 %	14. Berlin	1	0,1 %
6. Sachsen	**47**	**8 %**	15. Hamburg	0	0,0 %
7. Thüringen	47	8 %	16. Bremen	0	0,0 %
8. Niedersachsen	36	6 %	**DEUTSCHLAND**	**561**	**100 %**
9. Hessen	27	5 %			

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Klassifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2022



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	**13**	**12**	**10**	**10**	**8**	**8***
Dresden Elbland	4	6	5	5	5	5
Dresden	*1*	*2*	*1*	*1*	*1*	*2*
Sächsisches Elbland	*3*	*4*	*4*	*4*	*4*	*3*
Leipzig Region	6	7	8	8	7	7
Leipzig	*1*	*0*	*1*	*1*	*0*	*2*
Region Leipzig	*5*	*7*	*7*	*7*	*7*	*5*
Oberlausitz	5	6	6	6	6	6
Sächsische Schweiz	10	12	12	12	11	12
Vogtland (gesamt)	7	9	9	10	12	k.A.
Vogtland Sachsen	*4*	*6*	*7*	*7*	*9*	*12*
Vogtland Thüringen	*3*	*3*	*2*	*3*	*3*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	0	1	1	1	0	k.A.
Chemnitz	*0*	*1*	*1*	*1*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*k.A.*
SACHSEN **	**42**	**50**	**49**	**49**	**46**	**50**

** inklusive Landkreis Zwickau*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

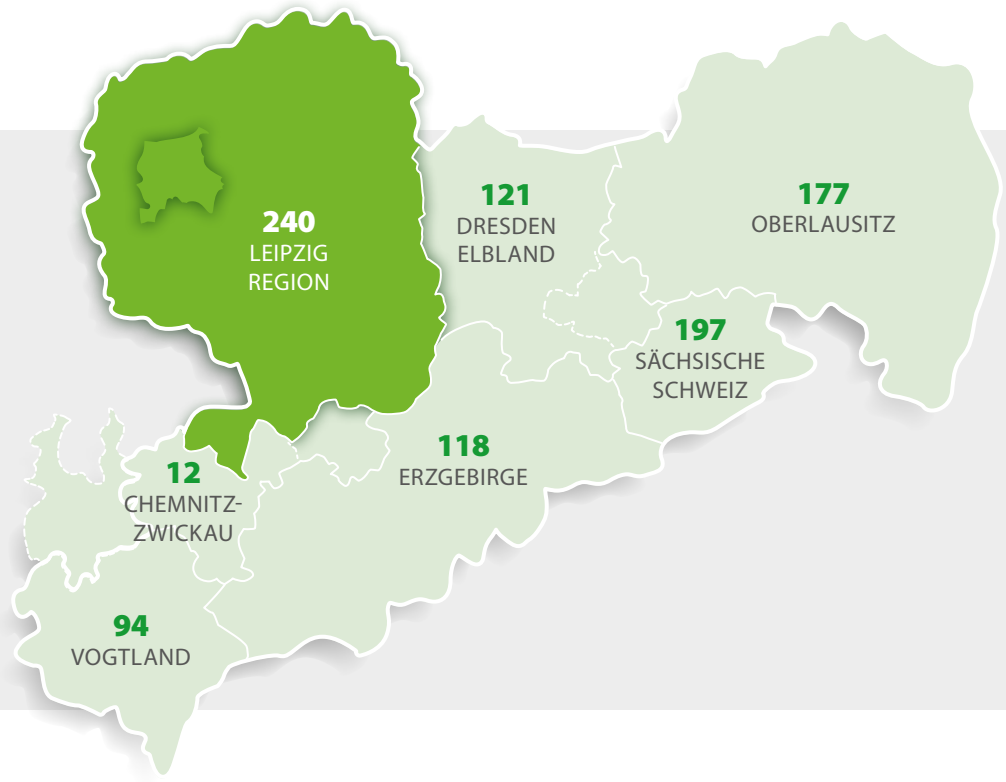
3.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2022*

1. Bayern	12.409	31,37 %	**10. Sachsen**	**945**	**2,39 %**
2. Schleswig-Holstein	6.704	16,95 %	11. Thüringen	585	1,48 %
3. Baden-Württemberg	4.628	11,70 %	12. Sachsen-Anhalt	277	0,70 %
4. Niedersachsen	4.257	10,76 %	13. Saarland	216	0,55 %
5. Mecklenburg-Vorpommern	3.422	8,65 %	14. Bremen	8	0,02 %
6. Rheinland-Pfalz	2.562	6,48 %	15. Berlin	4	0,01 %
7. Nordrhein-Westfalen	1.578	3,99 %	16. Hamburg	3	0,01 %
8. Hessen	1.010	2,55 %	**DEUTSCHLAND**	**39.560**	**100 %**
9. Brandenburg	952	2,41 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2022



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2022*	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018
Erzgebirge	118	179	248	280	298
Dresden Elbland	121	127	135	158	163
Dresden	*83*	*82*	*83*	*89*	*86*
Sächsisches Elbland	*38*	*45*	*52*	*69*	*77*
Leipzig Region	**240**	**291**	**269**	**266**	**118**
Leipzig	*120*	*138*	*138*	*138*	*0*
Region Leipzig	*120*	*153*	*131*	*128*	*118*
Oberlausitz	177	174	182	166	151
Sächsische Schweiz	197	160	171	207	230
Vogtland (gesamt)	94	88	89	90	100
Vogtland Sachsen	*80*	*73*	*76*	*71*	*81*
Vogtland Thüringen	*14*	*15*	*14*	*19*	*19*
Chemnitz-Zwickau	12	16	19	16	24
Chemnitz	*1*	*5*	*4*	*5*	*5*
Landkreis Zwickau	*11*	*11*	*15*	*11*	*19*
SACHSEN **	**945**	**1.020**	**1.100**	**1.164**	**1.065**

** Stand Dezember 2021*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

(Anmerkung: Eine statistische Auswertung nach Regionen ist erst seit dem Jahr 2014 möglich)

3.4 ServiceQualität Deutschland

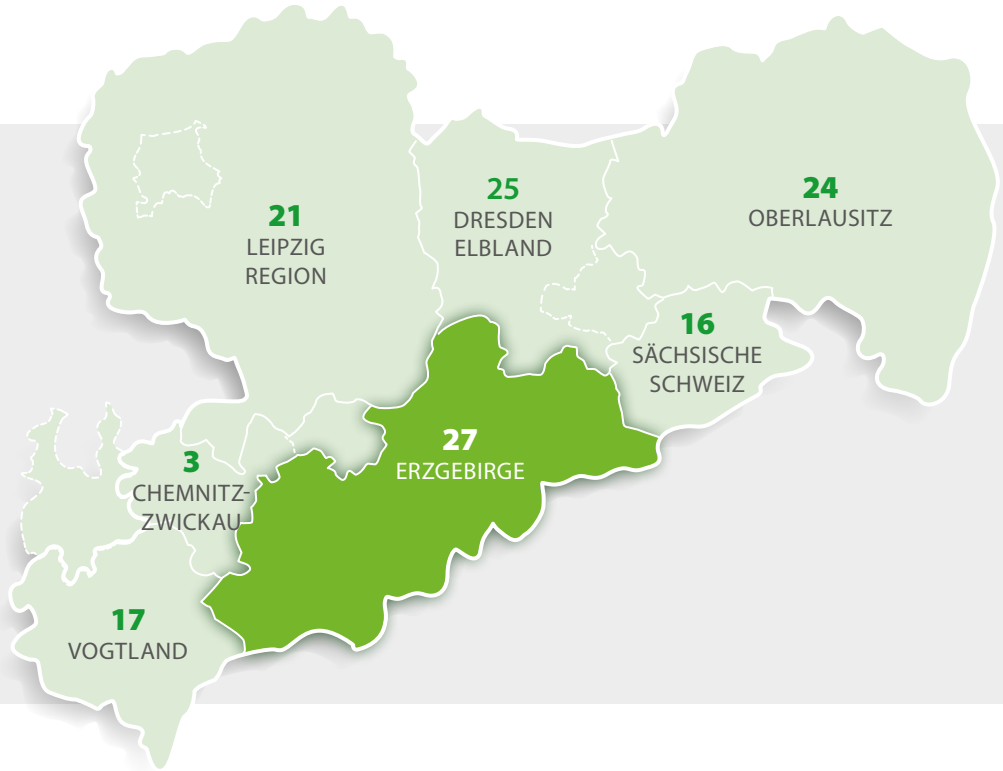
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2022*

1. Brandenburg	247	17,54 %
2. Niedersachsen	200	14,20 %
3. Rheinland-Pfalz	186	13,21 %
4. Baden-Württemberg	128	9,09 %
5. Nordrhein-Westfalen	122	8,66 %
6. Sachsen	**97**	**6,89 %**
6. Saarland	97	6,89 %
7. Bayern	87	6,18 %
8. Hessen	54	3,84 %
8. Sachsen-Anhalt	54	3,84 %
9. Thüringen	36	2,56 %
10. Mecklenburg-Vorpommern	29	2,06 %
11. Berlin	22	1,56 %
12. Hamburg	21	1,49 %
13. Schleswig-Holstein	20	1,42 %
14. Bremen	8	0,57 %
DEUTSCHLAND	**1.408**	**100 %**

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Zertifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2022



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	**27**	**38**	**40**	**35**	**37**	**39**
Dresden Elbland	25	46	50	50	57	79
Dresden	*15*	*28*	*31*	*31*	*36*	*51*
Sächsisches Elbland	*10*	*18*	*19*	*19*	*21*	*28*
Leipzig Region	21	36	36	40	42	45
Leipzig	*7*	*13*	*13*	*14*	*14*	*17*
Region Leipzig	*14*	*23*	*23*	*26*	*28*	*28*
Oberlausitz	24	36	42	46	55	56
Sächsische Schweiz	16	16	20	20	21	33
Vogtland (gesamt)	17	20	22	20	21	k.A.
Vogtland Sachsen	*15*	*19*	*20*	*17*	*18*	*24*
Vogtland Thüringen	*2*	*1*	*2*	*3*	*3*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	3	9	9	10	14	18
Chemnitz	*2*	*4*	*4*	*5*	*6*	*8*
Landkreis Zwickau	*1*	*5*	*5*	*5*	*8*	*10*
SACHSEN *	**131**	**200**	**217**	**218**	**244**	**294**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

3.5 DTV i-Marke

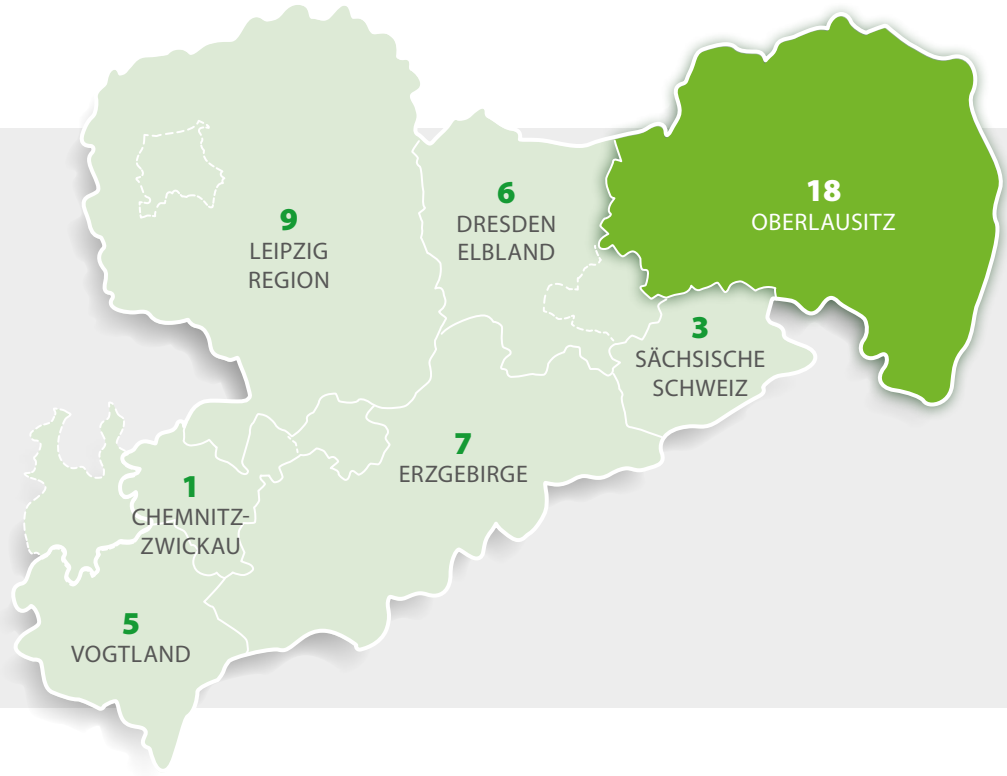
Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juli 2022*

1. Niedersachsen	92	21,45 %
2. Bayern	48	11,19 %
3. Rheinland-Pfalz	47	10,96 %
4. Sachsen	**46**	**10,72 %**
5. Baden-Württemberg	41	9,56 %
6. Brandenburg	30	6,99 %
6. Schleswig-Holstein	30	6,99 %
7. Nordrhein-Westfalen	29	(6,76 %
8. Thüringen	20	4,66 %
9. Mecklenburg-Vorpommern	18	4,20 %
10. Hessen	12	(2,80 %
11. Sachsen-Anhalt	10	2,33 %
12. Berlin	2	0,47 %
12. Bremen	2	0,47 %
12. Saarland	2	0,47 %
13. Hamburg	0	0,0%
DEUTSCHLAND	**429**	**100 %**

Hinweis: Die Differenz zwischen der Anzahl ausgezeichneter Betriebe im Bundesranking und in Sachsen entsteht dadurch, dass Betriebe, die sich zum Stichtag in einem laufenden Zertifizierungsverfahren befanden, bei Überschreitung der Frist im Bundesranking nicht mehr erfasst werden.

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2022



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	7	7	6	5	4	3
Dresden Elbland	6	7	7	7	7	6
Dresden	*2*	*2*	*2*	*2*	*2*	*1*
Sächsisches Elbland	*4*	*5*	*5*	*5*	*5*	*5*
Leipzig Region	9	9	9	9	9	8
Leipzig	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
Region Leipzig	*8*	*8*	*8*	*8*	*8*	*7*
Oberlausitz	**18**	**20**	**20**	**20**	**19**	**18**
Sächsische Schweiz	3	3	3	4	4	3
Vogtland (gesamt)	5	2	2	2	2	k.A.
Vogtland Sachsen	*2*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*3*	*1*	*1*	*1*	*1*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	1	1	1	1	1	1
Chemnitz	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*k.A.*
SACHSEN *	**46**	**48**	**47**	**47**	**45**	**40**

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

3.6 Weitere Qualitätsinitiativen

3.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018
Erzgebirge	1	0	0	0	0
Dresden Elbland	2	2	3	2	2
Dresden	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Elbland	*2*	*2*	*3*	*2*	*2*
Leipzig Region	1	2	1	1	1
Leipzig	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*
Region Leipzig	*0*	*1*	*1*	*1*	*1*
Oberlausitz	2	2	1	2	1
Sächsische Schweiz	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
Vogtland (gesamt)	1	2	2	1	1
Vogtland Sachsen	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*0*	*1*	*1*	*0*	*0*
Chemnitz-Zwickau	1	1	1	1	1
Chemnitz	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*
Sachsen *	**11**	**13**	**10**	**10**	**9**
DEUTSCHLAND	**381**	**403**	**405**	**480**	**462**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich 11. Platz
(insgesamt 12 beteiligte Bundesländer)

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

*** insgesamt 12 beteiligte Bundesländer*

3.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018
Erzgebirge	**16**	**15**	**11**	**12**	**13**
Dresden Elbland	0	0	0	0	0
Dresden	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Elbland	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Leipzig Region	4	4	4	4	4
Leipzig	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Region Leipzig	*4*	*4*	*4*	*4*	*4*
Oberlausitz	0	0	0	0	0
Sächsische Schweiz	1	0	1	1	1
Vogtland (gesamt)	13	10	11	15	18
Vogtland Sachsen	*12*	*9*	*9*	*14*	*15*
Vogtland Thüringen	*1*	*1*	*2*	*1*	*3*
Chemnitz-Zwickau	0	0	0	0	0
Chemnitz	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Sachsen *	**33**	**28**	**25**	**31**	**33**
DEUTSCHLAND	**1.392**	**1.506**	**1.433**	**1.500**	**1.600**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich 9. Platz
(insgesamt 12 beteiligte Bundesländer)

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

*** insgesamt 12 beteiligte Bundesländer*

3.6.3 ADFC Bett+Bike

	Juni 2022	Juni 2021	Juni 2020	Juni 2019	Juni 2018
Erzgebirge	18	17	14	14	13
Dresden Elbland	43	39	37	34	34
Dresden	*22*	*19*	*17*	*18*	*18*
Elbland	*21*	*20*	*20*	*16*	*16*
Leipzig Region	29	23	32	38	37
Leipzig	*6*	*9*	*5*	*6*	*4*
Region Leipzig	*23*	*14*	*27*	*32*	*33*
Oberlausitz	**52**	**56**	**57**	**62**	**68**
Sächsische Schweiz	8	11	9	11	11
Vogtland (gesamt)	15	14	13	11	12
Vogtland Sachsen	*9*	*8*	*7*	*7*	*7*
Vogtland Thüringen	*6*	*6*	*6*	*4*	*5*
Chemnitz-Zwickau	3	4	1	3	3
Chemnitz	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*3*	*4*	*1*	*3*	*3*
Sachsen *	**162**	**164**	**163**	**169**	**173**
DEUTSCHLAND	**4.719**	**4.835**	**4.862**	**5.080**	**5.208**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich 10. Platz

** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

*** insgesamt 12 beteiligte Bundesländer*

3.6.4 TourCert

Anzahl an TourCert zertifizierten Betrieben

Bei der TourCert Zertifizierung handelt es sich um einen intensiven Prozess, der entlang eines ausführlichen Kriterienkataloges und verschiedenen Workshops die Nachhaltigkeit im Unternehmen/in der Destination analysiert und weiterentwickelt. Um die Zertifizierung zu erhalten ist ein Audit notwendig und über die Vergabe wird von einem externen Zertifizierungsrat entschieden.

	Juni 2022
Erzgebirge	0
Dresden Elbland	0
Dresden	*0*
Elbland	*0*
Leipzig Region	**2**
Leipzig	*2*
Region Leipzig	*0*
Oberlausitz	0
Sächsische Schweiz	1
Vogtland (gesamt)	0
Vogtland Sachsen	*0*
Vogtland Thüringen	*0*
Chemnitz-Zwickau	0
Chemnitz	*0*
Landkreis Zwickau	*0*
Sachsen	**3**
DEUTSCHLAND	**72**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich	**7. Platz**

Anzahl an TourCert Qualified Betrieben

Der TourCert Qualified ist eine niederschwellige Qualifizierung, bei der es in erster Linie um eine Bestandsaufnahme und eine Selbstevaluierung handelt, die mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprogramm verbunden sind. Zusätzlich wird von den Betrieben gefordert, dass ein/e Nachhaltigkeitsbeauftragte/r bestimmt wird und diese/r ein E-Learning zum Thema Nachhaltigkeit im Tourismus absolviert.

	Juni 2022
Erzgebirge	0
Dresden Elbland	**4**
Dresden	*3*
Elbland	*1*
Leipzig Region	0
Leipzig	*0*
Region Leipzig	*0*
Oberlausitz	1
Sächsische Schweiz	0
Vogtland (gesamt)	1
Vogtland Sachsen	*1*
Vogtland Thüringen	*0*
Chemnitz-Zwickau	0
Chemnitz	*0*
Landkreis Zwickau	*0*
Sachsen	**6**
DEUTSCHLAND	**223**
Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich	**10. Platz**

4. Entwicklung der Gästezufriedenheit

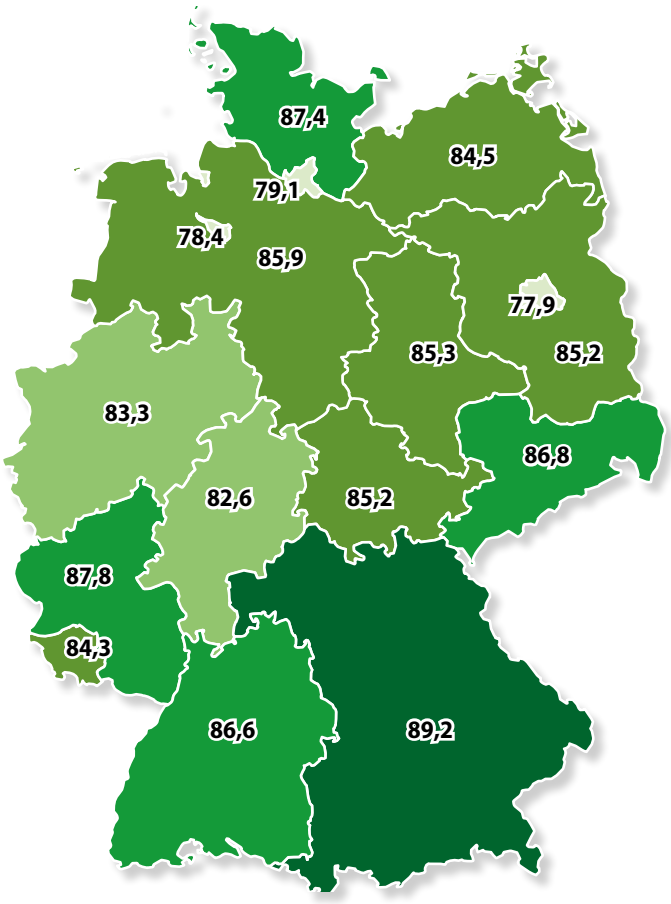
Qualitätsinitiativen helfen bei der Qualitätssicherung und Einführung von Standards. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Initiativen erhalten Betriebe immer wieder neue Impulse und Hilfestellungen, wie sie ihr Angebot an die aktuellen Gästeanforderungen ausrichten können.

Doch nicht nur die Qualitätsinitiativen geben Aufschluss über die Qualitätsorientierung im sächsischen Tourismus, sondern auch die Meinungen der Sachsenurlauber bieten Rückschlüsse über die Qualität des Angebotes. Die Auswertung des Gästefeedback hilft ebenfalls bei der Angebotsverbesserung: Qualitätsinitiativen und Onlinebewertungen ergänzen sich. Neben der Auswertung von Onlinebewertungen geben auch Gästebefragungen hilfreiche Informationen zur Gästezufriedenheit. Zur ganzheitlichen Beurteilung der Qualitätsentwicklung im sächsischen Tourismus sind diese Instrumente genauso wichtig und ergänzen die Kennzahlen der Qualitätsinitiativen optimal.

4.1 Überblick Deutschland

	Trustscore 2021	(vgl. ggb. 2020)
Deutschland	**86,4**	**(0,9)**
1. Bayern	89,2	(0,6)
2. Schleswig-Holstein	87,4	(0,2)
3. Rheinland-Pfalz	87,8	(0,8)
4. Sachsen	**86,8**	**(0,8)**
5. Baden-Württemberg	86,6	(0,6)
6. Niedersachsen	85,9	(0,9)
7. Sachsen-Anhalt	85,3	(0,5)
8. Brandenburg	85,2	(0,5)
8. Thüringen	85,2	(0,8)
9. Mecklenburg-Vorpommern	84,5	(0,5)
10. Saarland	84,3	(0,5)
11. Nordrhein-Westfalen	83,3	(0,5)
12. Hessen	82,6	(0,5)
13. Hamburg	79,1	(-0,7)
14. Bremen	78,4	(-1,3)
15. Berlin	77,9	(-1,0)

Im Deutschlandvergleich verteidigte Sachsen damit erneut den 4. Platz und liegt an der Spitze der ostdeutschen Bundesländer, gefolgt von Sachsen-Anhalt (85,3), Thüringen (85,2) und Brandenburg (84,2).



WAS IST DER TRUSTSCORE?

Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern auf über 250 Reisebewertungs- und Social-Media-Webseiten aus. Mithilfe statistischer Verfahren lässt sich aus allen erfassten Kommentaren der sogenannte „TrustScore“ auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung) errechnen. Er ist kein bloßer Durchschnittswert aller Beurteilungen, sondern eine Maßeinheit für die Zufriedenheit der Kunden.

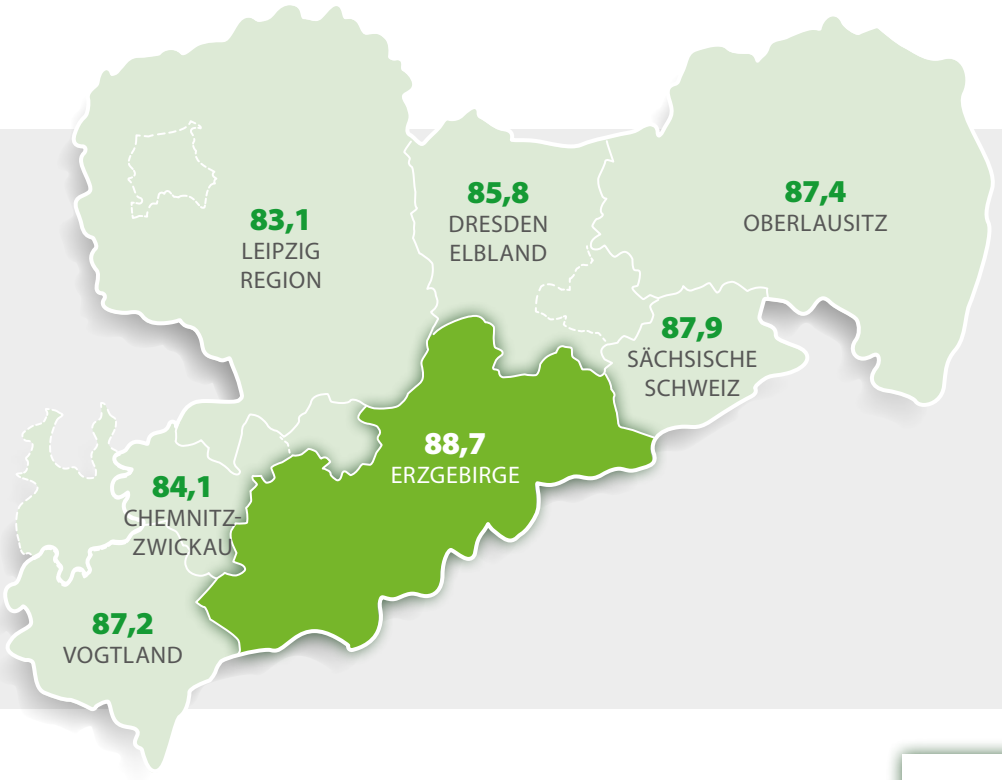
4.2 Die Entwicklung im Detail in Sachsen

	2021	2020	2019	2018	2017	2015
Anzahl an Bewertungen	272.684	339.424	460.806	410.883	314.189	216.597
Anzahl an erfassten Betrieben	2.887	2.875	2.486	2.470	2.206	1.400
Antwortquote	34 %	35 %	37 %	34 %	36 %	25 %
Betriebe, die auf Bewertungen reagieren	32 %	32 %	44 %	62 %	43 %	32 %

Regionales Ranking der Gästezufriedenheit

Stand: 01.01.–31.12.2021

	2021	2020	2019	2018	2017	2015
Erzgebirge	**88,7**	**88,0**	**87,1**	**85,9**	**84,2**	**82,9**
Dresden Elbland	85,8	85,4	85,8	83,9	83,5	k.A.
Dresden	*83,8*	*84,5*	*85,8*	*83,8*	*83,8*	*83,9*
Elbland	*87,8*	*86,3*	*85,8*	*83,9*	*82,9*	*82,4*
Leipzig Region	83,1	83,0	84,1	82,9	80,6	79,4
Leipzig	*82,3*	*82,5*	*83,5*	*83,0*	*82,0*	*79,4*
Region Leipzig	*83,9*	*83,4*	*84,6*	*83,6*	*79,0*	*79,4*
Oberlausitz	87,4	86,7	87,5	84,9	83,7	83,4
Sächsische Schweiz	87,9	87,0	87,5	86,2	85,5	81,9
Vogtland (gesamt)	87,2	86,8	85,9	83,6	83,2	82,2
Vogtland Sachsen	*87,4*	*87,1*	*84,1*	*84,1*	*83,8*	*83,1*
Vogtland Thüringen	*86,8*	*85,8*	*81,9*	*81,9*	*81,2*	*79,5*
Chemnitz-Zwickau	84,1	83,9	83,6	82,8	81,6	k.A.
Chemnitz	*82,6*	*82,6*	*82,2*	*81,7*	*80,3*	*80,4*
Landkreis Zwickau	*84,7*	*84,5*	*84,0*	*83,1*	*81,8*	*81,6*
Sachsen	**86,5**	**86,0**	**86,2**	**84,5**	**83,3**	**82,2**



UNSER TIPP

Der „Leitfaden zum richtigen Umgang mit Onlinebewertungen“ bietet viele nützliche Hinweise und Empfehlungen für Betriebe.
Dieser steht unter https://bit.ly/3BAjDHW zum Download zur Verfügung.

Sie haben Fragen zum Thema Onlinebewertungen und Buchungsportale? Sprechen Sie uns an!



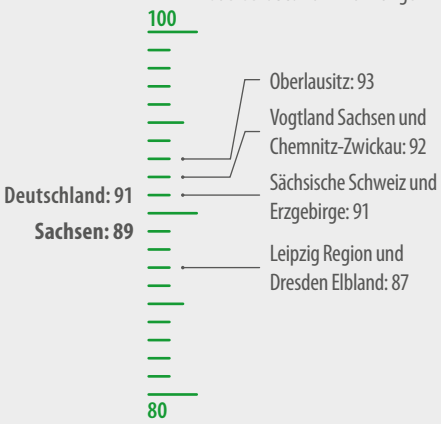
Regionales Ranking nach ausgewählten Sentiments

Durch eine innovative semantische Sprachanalyse von Gästebewertungen aus über 200 Quellen, werden durch TrustYou Sentiments (Feedbacks) von Gästen erfasst und automatisch verschiedenen Kategorien/Themen zugeordnet. Insgesamt analysiert TrustYou mehr als 120 verschiedene Themen, die 19 Oberkategorien zugeordnet werden. Neu hinzugekommen ist in 2021 die Kategorie „Nachhaltigkeit", welche allerdings bisher keine relevante Auswertung für Sachsen und Reiseregionen mit 35 Nennungen darstellt. Die exklusive Auswertung zeigt die Gästezufriedenheit in den einzelnen Bereichen, wie Service, Außenanlage oder Zimmerausstattung auf. Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten bewerten die Sachsenurlauber das Angebot. Positiv, aber auch kritisch. Am häufigsten finden sich Kommentare zum Zimmer, Hotel und Service in den Bewertungen wieder. Auf die Themen Preis, Außenanlage oder Internet gehen deutlich weniger Gäste ein. Zudem zeigt sich bei der Kategorie Internet, dass sich positive und negative Kommentare nahezu aufwiegen (45:55).

Insgesamt liefern die Bewertungen hilfreiche Hinweise für die Unternehmen, die zur Qualitätsverbesserung beitragen.

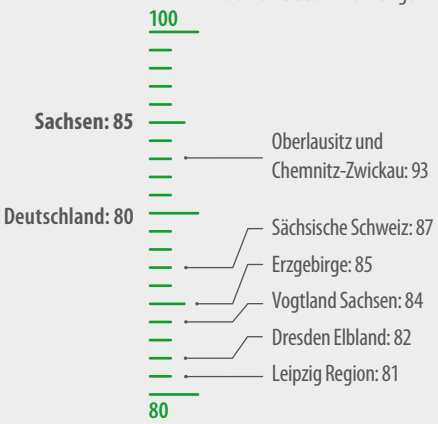
Service

Sachsen: 86.219 Erwähnungen



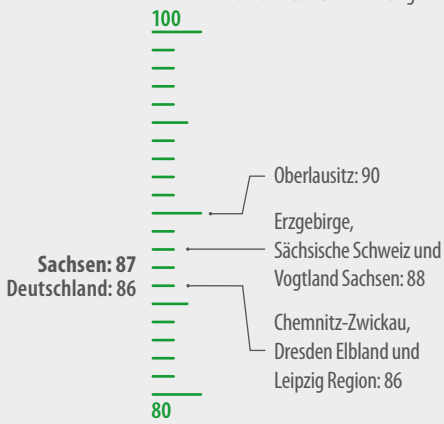
Außenanlage

Sachsen: 3.559 Erwähnungen



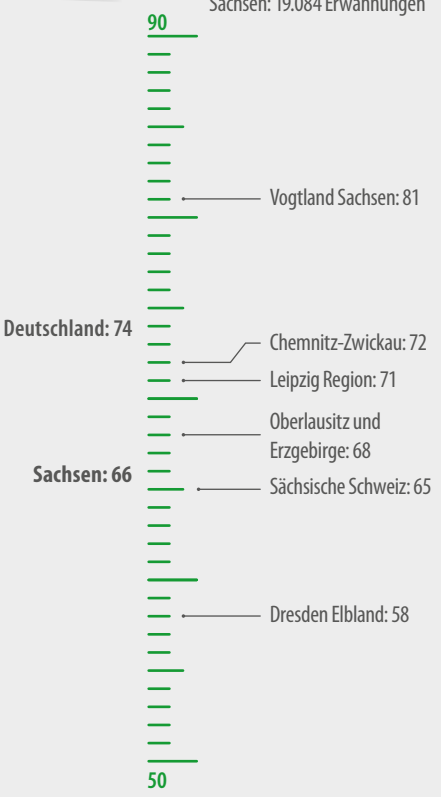
Hotel

Sachsen: 98.105 Erwähnungen



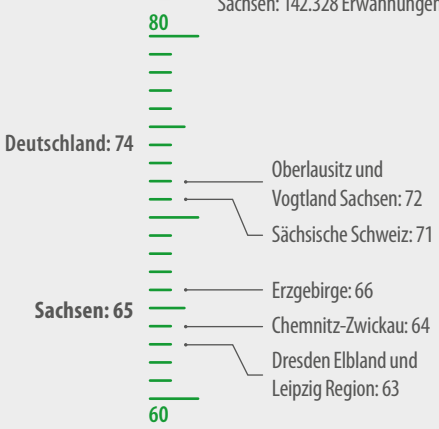
Preis

Sachsen: 19.084 Erwähnungen



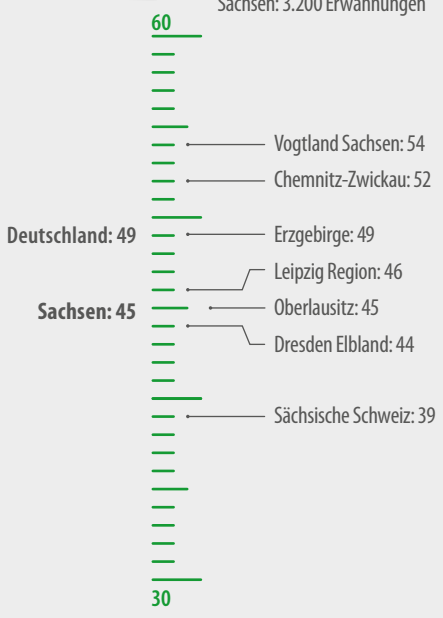
Zimmer

Sachsen: 142.328 Erwähnungen



Internet

Sachsen: 3.200 Erwähnungen



Stand: 01.01. - 31.12.2021

Impressum

Herausgeber:
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Messering 8 // Haus F, 01067 Dresden
Telefon +49 351 49191-0
Fax +49 351 49191-29
E-Mail info@ltv-sachsen.de
Internet www.ltv-sachsen.de

Redaktion:
Landestourismusverband Sachsen e. V.

Gestaltung:
Saxonia Werbeagentur im SV SAXONIA VERLAG GmbH
Lingnerallee 3, 01069 Dresden

Fotos/Abbildungen:
LTV SACHSEN / Martin Förster (Titelbild), LTV SACHSEN / C.-I. Mokry (S. 3)

Quellen:
Angaben und Statistiken vom Deutschen Tourismusverband Service e. V. | SAXONIA Fördergesellschaft mbH | Deutscher Wanderverband Service GmbH | Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club Sachsen e. V. | Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. | Landurlaub in Sachsen e. V. | TrustYou GmbH | dwif 2022 | Sparkassen-Tourismusbarometer 2021, Ostdeutscher Sparkassenverband

Stand der Bezugsdaten:
Qualitätsinitiativen: Juni/Juli 2022 | Onlinebewertungen: 01.01. bis 31.12.2021

Redaktionsschluss:
August 2022

Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.

www.ltv-sachsen.de