

Dansk Turismefremme – Årsberetning 2013

På det 125. år for dansk turisme er der skrevet historie. Vi er på den politiske dagsorden som aldrig før, både lokalt og nationalt. Det har vi god grund til at glæde os over.

Samtidig forpligter det en organisation som vores. Vi skal komme med gennearbejdede holdninger som favner vores medlemmers interesser bedst muligt samtidig med vi bevarer det nationale perspektiv. Vores udgangspunkt er altid, at det er det lokale niveau, der skal bestå prøven for så vidt angår produktet, gæstens oplevelse og den skabte omsætning. Det er os og vores interessenter, der skal levere varen.

Selv om vi er nået et godt stykke af vejen, så er det svært fra national hold at anerkende det forhold, derfor opfordrer vi til at, vi herfra retter en samlet henvendelse til KL om at komme på banen og bidrage konstruktiv til udviklingen. Der er ikke sammenhæng mellem det vi skal præstere og den indflydelse vi konkret har.

Dansk Turismefremme var inviteret med i sparringsgruppen tilknyttet regeringens vækstteam for turisme. Der blev afholdt 2 møder. Et med mulighed for konkrete input. Et med mulighed for at kommenterer udkast til anbefalinger. Som det vil fremgå i det følgende er der områder, hvor vi har vores naturlige rolle at spille: gæsteservice, service/kvalitet, øget salg og markedsføring. Og at der er et naturligt forløb i effektkæden mellem gæst og produkt. I forhold til forskning og turismeviden kan vi kun skubbe på. Organisering her foreslog Dansk Turismefremme, at vi fastholdt den eksisterende organisering med en kraftig opfordring til at inddrage det lokale niveau på både det strategiske og operationelle niveau i den samlede indsats. Vækstteamet var delt i sin opfattelse men endte i anden runde ud med en ny organisering med 3 forretningsområder: erhverv (københavn) – storby (københavn og kyst/natur (alt andet)). Hvert forretningsområde sin organisation. Den samlede faktor er en snæver National Turisforum. VisitDenmark bevarer sin tydelige funktion som national markedsføringsorganisation. Ny lovtekst er under udarbejdelse til behandling i oktober – 2014. Det er vigtigt for Dansk Turismefremme at der lægges beslutninger og prioriteringer ud til det lokale niveau. Fokus på de 3 forretningsområder tager udgangspunkt i det tematiske / forretningsmæssige mere end i det geografiske. Det styrker kompetencer og effektiviserer udvikling og markedsføring. En grundforudsætning for succes er, at man har det lokale niveau med – og ikke imod!

Der er i Dansk Turismefremme arbejdet med tre prioriterede områder i 2013:

Synlighed – i offentligheden og for vores medlemmer

Medlemmer – faglige arrangementer, netværk og kompetenceudvikling

Projektudvikling – vi har ønsket at stå i spidsen for samlede projekter, der skal udvikle branchen.

Synlighed

Vi har ønsket at sikre, at Dansk Turismefremme bliver en af de førende nationale samarbejdspartnere i lokal turismeudvikling. Dette gøres gennem synlighed, samarbejde og repræsentation i div. bestyrelser og udvalg. Dansk Turismefremme var i 2013 repræsenteret følgende steder:

Kontaktudvalg, VisitDenmark: 06. november 2013 Dansk Turismefremme er repræsenteret ved Anne-Mette Knattrup, Dorte Frandsen og sekretariatet. På mødet pointerede Dansk Turismefremme, at der fortsat skal være et stærkere og mere indholdsrigt samarbejde.

Guide Danmark: Dansk Turismefremme var i 2013 repræsenteret ved formand Anne-Mette Knattrup ved flere møder. Der er lagt op til en partnerskabserklæring, som bestyrelsen endnu ikke er enig. Dansk Turismefremme fik i 2013 udarbejdet en rapport fra Rambøll, der viste fordelingen mellem de faktuelle tekniske omkostninger, og hele det tidsforbrug som GuideDanmark kontorerne bruger i forhold til opdatering med videre i systemet. Rapporten viste at ¾ af omkostningerne ligger i de lokale kontorer investeringer i medarbejdere, der opdaterer systemet. Derfor ser Dansk Turismefremme det som sin opgave, at sikre den videre proces i forbindelse med GuideDanmark.

Samarbejdsudvalget vedr. Servicevejvisning og Turistinformation (SUV): Dansk Turismefremme var repræsenteret ved Anja Vorm Andersen og Kristina Lehmann Schjøtt. Det blev besluttet, at forsøgsordningen med Johanneskors skiltene, som blev udbredt i 2012, er blevet vedtaget, og ordningen er dermed blevet gjort permanent. Dansk Turismefremmes medlemmer må meget gerne udbrede kendskab til ordningen. Der arbejdes i udvalget også på at give skiltene mere information i forhold til afstand med mere. Dette er dog endnu ikke besluttet, og tages derfor op på næste møde, som vil være i september 2014. Ydermere blev det på sidste møde besluttet at godkende de ansøgninger der var indsendt vedrørende cykelsti ændringer.

Analyseudvalg, Visit Denmark: Dansk Turismefremme er repræsenteret ved Claus Westergaard. Grundet intern omstrukturering i Visit Denmark i 2013, har der ikke været så megen aktivitet i 2013, men det vil der komme fremadrettet. Claus Westergaard sidder fortsat som repræsentant for Dansk Turismefremme.

Campingrådet: Dansk Turismefremme er repræsenteret ved Dorte Frandsen. Dansk Turismefremme har i 2013 haft følgende poster: Bestyrelsespost i Campingrådet og Campingrådets Repræsentantskab. Yderligere har sekretariatet deltaget i Campingrådets Uddannelsesudvalget og Webudvalg. 1. på Landsplan er camping den mest benyttede overnatningsform.

2. Adgang til netværk og endnu vigtigere – synliggørelse af at DTF er en national aktør, der omgås og involverer sig i nationale fora

3. Adgang til at turistbureauer som de eneste udenfor campingpladserne kan sælge campingpas

Campingpas: For første gang i Dansk Turismefremmes historie var der direkte afregning mellem Dansk Turismefremme og Campingrådet for årets salg af campingpas. Dansk Turismefremme afregnede salget med alle landets turistbureauer, således at vores medlemmer og de autoriserede bureauer stadig kan tilbyde kunderne at købe campingpas på landets turistbureauer.

Ferie For Alle præsidiat: Dansk Turismefremme er repræsenteret ved Thomas Klostergaard, Sekretariatet og Aktiv Danmark. I 2013 tog Dansk Turismefremme initiativ til at videreudvikle samarbejdet med norske og svenske turoperatører. Dette samarbejde vil blive videreudviklet i løbet af 2014, og der kan således først måles en effekt i 2015. Desuden skal det nævnes at Dansk Turismefremme og Aktiv Danmark på fælles stand fik promoveret vores medlemmer. Dette giver medlemmerne mere synlighed.

Aktiv Danmark: I 2013 overtog Dansk Turismefremme Aktiv Danmark netværket. I juni 2013 ansatte Dansk Turismefremme Peter Graversen som projektleder – nu marketing- og salgsschef, og netværket har siden opnået medlemsfremgang og solid økonomi. Netværket tæller 175 individuelle medlemmer fordelt over 224 netværksbidrag. Der er blevet ryddet op i netværkets medlemmer, således at der fremover kun er betalende medlemmer. Netværket generer et solidt overskud, som går til netværkets medlemmer i form af markedsføring og aktiviteter, aktivitetsniveauet bliver yderligere forøget i 2014. Desuden er Aktiv Danmark i gang med at indføre den tyske kvalitetsmærkeordning Bed+Bike i Danmark, og der forventes ca. 80 medlemmer ved udgangen af 2014. Dette er bl.a. Dansk Turismefremme og Aktiv Danmarks udspil til regeringens vækstplan og sigter på at tiltrække især de tysksprogede gæster. Vi forventer en tilgang på ca. 40 i 2014, samlet giver dette over 200 individuelle virksomheder i netværket.

Autorisationsordning: Dette er et af Dansk Turismefremmes kerneområder, som også støtter op om Vækstplanen i forhold til kvalitetssikring og god gæsteservice. I december 2013 afholdt Dansk Turismefremme det årlige møde med det Rådgivende Organ i forhold til autorisationsordningen. Den nuværende ordning blev godkendt for 2014 af det Rådgivende Organ (bestående af KL, Dansk Turismefremme, Turisterhervets Samarbejdsforum, Friluftsrådet og VisitDenmark). På mødet blev det besluttet, at Dansk Turismefremme vil arbejde med at videreudvikle autorisationsordningen, så den bliver mere tidssvarende. Samtidig med har Dansk Turismefremme besluttet at ordningen skal udvikles så den på sigt også kan rumme andre aktører eks. restauranter, taxa selskaber, med flere der har daglig direkte kontakt med turisterne. Der vil i forsommeren blive indkaldt til en arbejdsgruppe blandt landets turistchefer, således at en videreudvikling kan blive bredt forankret. På sigt er det meningen, at regelsættet skal gøres mere overskueligt, lettere tilgængeligt og udbredes blandt medlemmer og samarbejdspartnere. Den fremtidige autorisationsordning skal støtte om regeringens vækstplan om kvalitetsmærkning. Kravene i den kommende autorisationsordning skal godkendes af det rådgivende organ inden autorisering 2015.

Antallet af autoriserede bureauer ser således ud:

2013: Autoriserede bureauer: 62 + Bemandede informationer: 32

2014: Autoriserede bureauer 56 + Bemandede informationer: 29 + andre aktører 2 stk. som forsøgsordning i 2014

Forklaringen på det færre antal autoriserede bureauer er primært, at organisatoriske ændringer har medført, at flere bureauer er gået sammen i større sammenslutninger. Samtidig med er der nogle af de tidligere bemandede bureauer der er blevet lukket helt ned.

I 2014 har Dansk Turismefremme valgt at give dispensation til 2 andre aktører i København, som et forsøg på at se, hvordan en videreudvikling i praksis ville kunne fungere.

Pressemeddelelse: I forbindelse med offentliggørelse af vækstplanen udtalte formanden sig til P1, BT, Ekstra Bladet, Jyllands Posten, med flere. Derudover blev der fra Dansk Turismefremme udsendt en officiel pressemeddelelse, som blev modtaget og videregivet.

Medlemmer

Dansk Turismefremme har i 2013 ligeledes haft til formål at sikre, at foreningens medlemmer oplever værdi af medlemskabet gennem konkrete medlemsaktiviteter. Derfor har vi i 2013 haft følgende aktiviteter:

Nyhedsbreve: Hver torsdag udsendes et nationalt nyhedsbrev til medlemmer og eksterne læsere/abonnenter. En gang ugentlig udsendes et nyhedsbrev til Dansk Turismefremmes medlemmer, om hvad der rør sig, og konkrete tilbud til medlemmerne.

Busmagasin: Dansk Turismefremmes medlemmer fik i 2013 tilbudt gratis annoncering i Busmagasinet. Et tilbud som mange af vores medlemmer benyttede sig af.

Markedsføring af grønne destinationer: Et projekt der blev startet op i 2013, hvor Dansk Turismefremme var repræsenteret ved Claus Westergaard. Projektet blev dog nedlagt i starten af 2014, da det ikke var et prioriteret punkt i Vækstplanen.

Strategidage Dansk Turismefremme: I oktober 2013 afholdt Dansk Turismefremme strategidage, der lagde kimen til handlingsplanen. Efter offentliggørelsen af vækstplanen er der udvalgt tre strategiske indsats områder: Digitalisering, kvalitetsmærkning og gæsteservice. Derudover vil Dansk Turismefremme arbejde på at få udgivet et Dansk Turismefremme hæfte, som kan udsendes til medlemmerne, som I kan bruge ved forhandlinger med bl.a. kommunerne

Medlemsmøde Dansk Turismefremme d. 31.10.2013: Mange medlemmer var mødt op til en spændende dag med masse af inspiration fra turismebranchen. Det oplæg der gav anledning til flest spørgsmål var Direktøren fra Danmarks Rejsebureau Forening Lars Thykier. Det gav så mange ekstra spørgsmål, at vi besluttede at lave en workshop omkring pakkerejser.

Markedsføringstilbud: I både 2012 og 2013 har Dansk Turismefremme kunnet tilbyde sine medlemmer forskellige tilbud om annoncering i bl.a. Kristeligt Dagblad, Mandag Morgen og Busmagasinet. Derudover har Dansk Turismefremme som en del af vores Marked Danmark strategi, indgået en aftale med MetroXpress omkring en ny lancering af Marked Danmark. Der bliver afholdt en opstarts workshop i april. Hvor der ideudvikles, og på sigt kan flere af medlemmerne, hvis de vil, blive inddraget. Det endelige projekt skal munde ud i, at få lavet en markedsføringsplatform af det danske ferieprodukt til danskerne. Derudover er Aktiv Danmark et stort netværk, med mange markedsføringsmuligheder inden for de enkelte temaer.

Train the trainer uddannelse af turismemedarbejdere gennem OA: Dansk Turismefremme tilbød medlemmerne, at de kunne deltage i dette kompetenceudviklingstilbud i starten af 2014. Vi afventer stadig den endelige afgørelse for, om OA kan fortsætte, hvis de kan, vil der blive udbudt et lignende kursus i maj.

Workshop omkring pakkerejser: Stor succes med over 40 deltagere, workshoppen blev afholdt i Odense d. 20.03.2014 med deltagere fra hele landet. Workshoppen har fået meget positive tilbagemeldinger fra deltagerne. Og vi arbejder derfor videre på at lave flere workshops i løbet af året.

Medlemsbesøg: For at gøre os mere synlig overfor vores medlemmer er vi i Dansk Turismefremme påbegyndt en besøgsrunde. Det er allerede nu blevet til mange besøg, hvor medlemmerne kan byde ind med, hvilke ønsker og behov de har til foreningen. Det vil vi fortsætte med i 2014, således at foreningen også fremadrettet kan opfylde medlemmernes behov

Projektudvikling

Det var ligeledes Dansk Turismefremmes mission i 2013, at vi ønskede at stå i spidsen for samlende projekter, som kan være med til at udvikle branchen. Derfor gennemførte Dansk Turismefremme følgende:

Gotland: I oktober 2013 udførte Dansk Turismefremme i samarbejde med Oplevelsernes Academy en studietur til Gotland. Emnet var Destinationsudvikling, og medlemmerne fra hele landet deltog i turen. Medlemmerne fik ideer med til, hvordan de kan udvikle egen forretning og eller hvordan de kan hjælpe deres samarbejdspartnere videre i forhold til ideudvikling, destinationsudvikling med mere.

Netværk for fremtidens turismefremme: Netværket afholdt sit sidste møde d. 04.03.2013. Det har været spændende møder med god dialog mellem deltagerne. Vi forsøgte i efteråret 2013 at genstarte netværket i en mere konkret form, hvor netværksdeltagerne skulle få flere konkrete redskaber med sig hjem. Målet var at deltagerne skulle kunne få udvidet deres forretningsområder, blive en professionel digital sparringspartner for deres aktører og få hjælp til at skabe ny omsætning overfor deres kommuner og aktører. Desværre var der ikke tilslutning nok til netværk dels skyldet travlhed hos medlemmerne og prisen blev nævnt som en afgørende faktor. Derfor har vi i Dansk Turismefremme afsat midler til i 2014 at kunne gennemføre netværket til en lavere brugerbetaling. Næste netværksmøde vil blive d. 10.09.2014. Ved at deltage i netværket får deltagerne: Skræddersyet specialviden, kataloger over nye forretningsområder (erhvervsservice, servicebesøg, hotline og andre produktudbud), de rette argumenter så de kan sælge sig selv, færdigt salgsmateriale, sparring i netværket, sparring via hotline mv. For at netværket kan føres videre, er der indgået en ny aftale med Innovation Lab. Medlemmerne vil blive nærmere informeret om dette konkrete tilbud i løbet af maj/juni måned.

Oplevelses booking: Der er på nuværende tidspunkt, som Finn Lassen fra VDK fortalte tidligere i dag, kommet et oplæg til en samarbejdsaftale. Det første oplæg har Dansk Turismefremme sagt nej tak til. Og der arbejdes i øjeblikket på et nyt oplæg. Det er vigtigt for Dansk Turismefremme at pointere, at denne aftale er meget betydningsfuld for vore medlemmer, og ikke uden væsentlig økonomisk karakter. Derfor har vi igangsat en analyse via Rambøll for at kunne komme med et reelt bud på, hvordan samarbejdsaftalen kan sættes sammen, således at den har mest mulig gavn for vore medlemmer.

Nye medlemmer: Dansk Turismefremme kunne i 2013 byde velkommen til VisitMiddelfart, Visit Samsø, hele Aktiv Danmark netværket, hvor der yderligere er kommet nye medlemmer.

Bestyrelsen: Til sidst skal der rettes en stor tak til bestyrelsen i Dansk Turismefremme for den store indsats i 2013, tak for godt samarbejde og det store engagement i 2013. Rigtig godt gået! Også stor tak til

medlemmerne for at bakke op om vores arrangementer, det håber vi naturligvis I vil blive ved med. Stor Tak til Morten Damgaard, der efter mange år har valgt at forlade bestyrelsen grundet øge aktivitetsniveau på hjemmefronten. Vi ønsker Morten alt godt fremover.

Dirigent: Også stor tak til Ejner Bækgaard, som igen i år sagde ja tak til at være dirigent.