

Dansk Turismefremmes Generalforsamling 22. marts 2018

Formandens beretning

Spinderihallerne, Vejle

V. Anne-Mette Knattrup

Når man fylder rund kalder det på refleksioner over, hvor man er, hvad man laver og hvorfor. Gør man det, man gerne vil?, bruger man sine kompetencer og muligheder rigtigt? Man tager lige et historisk tilbageblik og prøver at regne ud, hvad fremtiden mon kan bringe.

Det er nemlig 10 år siden Dansk Turismefremme fik ny formand. Efter 2 års grundigt forarbejde og processer, kunne vi den 11. november 2010 på en ekstraordinær generalforsamling vedtage vedtægtsændringer med bl.a. navneforandring. Til grund lå en strategi, som vi kaldte "Vores Tur - nu" og var en reaktion på VisitDenmark "Vores Rejse" og KL' Tid til vækst i turismen" - således var strategi og opbakning fra medlemmerne på plads. Vi skabte dermed mulighed for at professionalisere vores organisation og bringe den ind i en ny "turismetidsalder". Vores rolle var dengang som nu at sikre, at det lokale niveau bør og kan spille en afgørende rolle i en succesfuld turismeudvikling, hvor man arbejder med både gæsteservice, markedsføring, udvikling og digitalisering. Og det var vigtigt for foreningen at kunne rumme både store og små destinationer. Et princip vi stadig fastholder. Vi har aldrig været i tvivl om, at det er på det lokale niveau gæsterne kommer, virksomhederne og deres medarbejdere bor, og der mødet med borgerne – de lokale – sker. Det er her slaget skal slås, det er her varen skal leveres. Den rolle har været vigtig at fremføre i de år, hvor turisme på en helt ny måde blev sat på dagsordenen. Lov om VisitDenmark, erhvervsministeriets Vækstteams, arbejdsgrupper, følgegrupper, Advisory Boards medførte en interesse for turisme fra organisationer, KL, DI, Dansk Erhverv, Danske Regioner, forskere, uddannelsessteder m.m. Det var i denne nye verden Dansk Turismefremme skulle kunne agere. Alle vegne oplevede vi et stort behov for, at vi med vores helt tætte relationer til både turismeaktører og ikke mindst til turisterne havde en fælles stemme, der kunne tale med vægt med et stort bagland. Vi befandt os i en periode, hvor der fra offentlig side blev set lidt ned på "Gæsteservice" og udvikling/fremme blev det vigtigste tema sammen med digitalisering. Det udfordrer en forening som vores, hvor vi alle var fælles om at tænke den gode gæsteservice, glade gæster, der blev glade for at besøge Danmark. Vi overtog autorisationsordningen og blev udfordret af digitaliseringen og de muligheder/besparelser det gav. Samtidig ønskede vi – som vi fortsat gør – at fastholde betydningen af at være fysisk tilstede og synlige overfor vores gæster. Det var vores DNA og hjerteblod, at arbejde med gæsteservice. Det betød ikke at vi ikke også kunne arbejde med digitalisering og var først og forrest, da det handlede om at etablere det digitale partnerskab i forlængelse af Den Nationale Turismestrategi. Nu er gæsteservice og kvalitet igen på den overordnede agenda.

For at kunne deltage i denne udvikling var det afgørende nødvendigt at etablere et sekretariat, der kunne bistå med viden, indgå i netværk, gøre os synlige både i forhold til det overordnede arbejde og – vigtigst af alt – i forhold til medlemmer. Det kræver midler og kompetencer, som rakte langt ud over vores formåen før 2008. Vi havde samlede indtægter på 327.000 kroner. I dag har en basis nettoindtægt på godt 1.5 mio kroner.

Det er ikke et mål i sig selv at øge omsætning og antal medarbejdere – men det er et mål at have den fornødne organisation til at opnå de mål vi som forening sætter os og som tager afsæt i den virkelighed der er vores medlemmers.

Derfor har bestyrelsen også været meget optaget af at holde fokus på det som er vores medlemmers muligheder med den helt særlige platform vi kan arbejde ud fra. Vi er de eneste, der varetager både gæsteservice, markedsføring og kommunikation, vi arbejder på tværs af værdikæden og kan knytte det offentlige og private sammen.

For at holde trit med vores medlemmers udfordringer har vi i bestyrelsen holdt strategiseminarer, opfølgende strategiseminarer, forlængede bestyrelsesmøder, hvor vi har arbejdet med og drøftet nye indsatser. Med entusiasme og indsigt har både bestyrelse og sekretariat bidraget, så vi kan styrke både vores medlemmers muligheder og vores organisation.

I dag er vi rustet til en ny fremtid. Vores sekretariat er klædt på, det er styrket og vi har investeret i fremtiden ved at indsætte ekstra manpower til konceptudvikling og aktiviteter til gavn for medlemmerne. Der er ny strategi, ny handlingsplan, nyt sekretariat med nye medarbejdere og kompetencer på en ny adresse. Mads, Anja og Louise samt 2 praktikanter udgør et stærkt team, som kan og vil indfri de ambitiøse planer. Organisationen er klar til et højere gear, så vores stemme i det store turistbillede også bliver højere og tydeligere.

De store forandringer og mange ambitiøse initiativer vil få stor betydning for hele medlemsorganisationens fremtid. Fokus på de mange nye tiltag er medlemsinvolvering og fælles udvikling af indsatser på tværs af alle landets medlemmer. I fællesskab står vi stærkere og kan løfte barren endnu højere, og det skal de nye initiativer bidrage til at sikre.

Et af de store initiativer er: Aktiv Danmark - og de nye partnerskaber

I 2017 satte vi blandt andet styrket fokus på Aktiv Danmark. For at styrke Aktiv Danmark indsatserne og ordningernes lokale forankring, har vi inviteret jer med som Aktiv Danmark Partnere.

Som Aktiv Danmark Partnere vil I, til gengæld for løbende virksomhedsopfølgninger og inddragelse af virksomhederne i jeres lokale destinationsudvikling, modtage 20% af aktørernes kontingentindbetalinger.

Det er et samarbejde, vi glæder os meget til, og som har til formål at styrke både ordningerne og jeres daglige arbejde. I dialogen med jer har vi mødt meget stor opbakning til initiativet fra både og jer medlemmer og fra de certificerede virksomheder, som samtidig er jeres aktører lokalt.

Indtil videre har disse valgt at gå med i partnerskabet:

- VisitViborg,
- VisitIkast-Brande,
- VisitAssens,
- VisitFaaborg-Midtfyn,
- VisitRanders,

- VisitNordfyn

-og vi ved at endnu flere er på vej. Vi glæder os til samarbejdet, som på mange måde illustrere hvad Dansk Turismefremme nye strategi i høj grad vil, nemlig at understøtte og facilitere fælles turismeindsatser på tværs af landet, dybt forankret i de lokale niveauer i som vores medlemmer hver i sær repræsenterer.

Et andet initiativ er:

360° Gæsteservice

I 2017 påbegyndte vi det første 360° Gæsteservice forløb, hvor mere end 60 deltagere fordelt på 20 organisationer deltog. Forløbet er gradtvis for autoriserede bureauer.

360° Gæsteservice er ét samlet e-learningforløb om gæsteservice, som inddrager både:

- Serviceværdikæden
- Det gode værtskab
- Digital transformation
- Frivillighed i turisme - og
- Destinationens rolle i arbejdet med at skabe en sammenhængende destination

I mange kommuner sker der i disse år store ændringer, på hvordan turismeindsatserne organiseres lokalt. Bureauernes rolle er under forandring. 360 graders gæsteserviceforløbet henvender sig i høj grad til bureauer, som nu for alvor skal i gang med mere formaliserede samarbejder, til f.eks. kommunens kultur og fritidsafdeling, biblioteket eller kommunens erhvervskonsulenter. Det er et fælles forløb til at understøtte bureauernes rolle og den strategiske forståelse for turisme og gæsteservice – også blandt turismens mange nye samarbejdspartnere i de nye organiseringer. Hele vejen rundt, 360 grader.

Det handler om at få et afsæt for en fælles diskussion om det fælles ståsted, internt blandt medarbejderne og gerne også til de tætteste eksterne samarbejdspartnere.

I 2018 vil vi udbyde 2-3 nye forløb, et i foråret og igen til efteråret.

I kan stadig nå at tilmelde jer det næste forløb, hvor tilmeldingsfristen er den 28. marts. Allerede nu er 25 personer tilmeldt næste omgang af 360° Gæsteservice, som varer fra **1. april til 30. maj**.

Forløbets opstart blev finansieret af Turistchefernes Uddannelsesfond – og med vemod de sidste penge i fonden, som nu er opløst. Fonden har givet penge til mange gode projekter i Dansk Turismefremme og før til FDT.

Et 3 initiativ er Tema-På-Tværs

I 2017 har vi i bestyrelsen besluttet at igangsætte en række nye tematurismeprojekter på tværs af vores lokale medlemmer - over hele landet. Vi kalder det Tema-På-Tværs.

I forbindelse med konkrete tematiske udviklingsprojekter, som går på tværs af landet og lokale destinationer, vil vi tilbyde at løfte projekt- og sekretariatsopgaven i projektperioden i tæt samarbejde med jer medlemmer og alle relevante aktører - og med støtte fra fonde. Konkrete tematiske eksempler kan være

'vikinger' eller 'middelalderen', hvor sporene og aktørerne er geografisk spredt over hele landet, og som med fordel kan løftes op i sammenhængende tematiske fortællinger og fælles udvikling på aktørniveau.

Med Tema-På-Tværs synliggøres mindre og større attraktioner på lige vilkår. Både store og små attraktioner sættes i spil om fælles udvikling, og der vil ikke forskelsbehandles i forhold til attraktions- og aktørstørrelsen, da fokus er på temaet. De turismeaktører eller lokationer, der inddrages, afhænger af temaet – men selv gårdbutikken og gravhøjen, som ellers kan blive overset i nationale sammenhænge, gør vi til attraktioner. Vi sørger for, at aktører, som ellers kan være svære at løfte, vil blive sat ind i en sammenhæng med største fyrtårne, hvor alle kommer i spil.

Bag Tema-På-Tværs ligger mange af de bevæggrunde og arbejdsformer, vi kender fra destinationsudvikling, men her på tværs af hele landet og baseret på temaer. Det er et udviklingsarbejde, vi ser meget frem til at igangsætte sammen med jer og jeres aktører.

I tæt samarbejde med jer vil vi i løbet af 2018 etablere en række nye temabaserede netværksgrupper, hvor vi i fællesskab finder frem til, hvordan vi udvikler lokale tematikker ind i større fælles fortællinger og sammenhænge. Derfor glæder vi os til at høre fra jer, om hvilke temaer I lokalt ønsker at udvikle og samarbejde om.

Allerede nu planlægger vi det første netværk med fokus på middelalderen som tema, hvor vi på tværs af landet vil sætte de største og mindste middelalder-attraktioner i spil om fælles fortællinger og udvikling. Arbejdet med dette tema vil for alvor blive igangsat i løbet af foråret og henover sommeren.

Denne indsats vil skabe ny content, som henvender sig til de motivbaserede rejsende. Det kan skabe nye kundegrupper, nye pr-historier og ikke mindst binder det landet sammen, samtidig med de lokale interesser varetages.

Der er også noget som ikke er så godt. Jeg skylder også en orientering om, at Dansk Turismefremme har modtaget en stævning den 20. september 2017 på vegne af Lone Frost Reklamebureau med en påstand om, at

"sagsøgte dømmes til at betale til sagsøger kr. 381.375,- med tillæg af procesrente fra den 19. maj 2017 og til betaling sker. Subsidiært: sagsøgte dømmes til at betale sagsøgeren et mindre beløb end principielt påstået, fastsat efter rettens skøn med tillæg af procesrente."

Vi har valgt efter råd fra vores advokat at køre denne retssag igennem, idet vi er overbeviste om, at vi har en god sag. Er der spørgsmål til dette, har Ejnar Bækgaard indvilget i at svare på spørgsmål.

Og så igen et glædeligt budskab. Vi nærmer os slutningen!

Formanden har også rundet et skarpt hjørne. Ikke 10 men 60, så jeg er også gået i refleksionsmode. Refleksionerne skal jeg spare jer for, men blot konstatere, at jeg ikke genopstiller til formandsposten. Jeg vil derfor gerne takke for den tillid I har vist mig ved at genvælge mig gang på gang. Det er et stærkt mandat at

have som formand, og det er også en stor forpligtelse.

Det har været en fantastisk lærerig og givende periode. Men heldigvis forbliver medlem og derfor stadig se jer som kolleger.

Jeg vil gerne have tid til nye opgave. Og jeg skal heller ikke lægge skjul på, at formandsposten kræver en rigtig meget tid, og med den arbejdsbyrde jeg i forvejen har hjemme i Randers, og med ønsket om lidt mere tid til nye opgaver, var det så der jeg landede med mine refleksioner.

Så hermed vil jeg gerne sige en stor TAK til alle der har arbejdet med på opgaven: alle jer medlemmer, bestyrelsesmedlemmer gennem de mange år – der er kun mig tilbage fra for 10 år siden. Tak for mange gode møder, for en fantastisk indsats, som I hver især har ydet og bidraget med entusiasme og faglig indsigt. Tak til sekretariatet. Mads, da vi havde ansat dig, var jeg lige ved at fortryde min beslutning (den tog jeg for 2 år siden) – for jeg synes det er helt fantastisk at arbejde sammen med en, der kan tænke så meget nyt på så kort tid, se muligheder, tænke strategisk og alligevel få noget praktisk fra hånden. Det har været en fornøjelse, så længe det varede. Held og lykke til dig og med Anja og Louise er du godt hjulpet.

Tak til dig Ejnar, både for at hjælpe i lyst og nød med din juridiske ekspertise og for din måde at være på over for vores forening og i vores samarbejde. Det har jeg gennem alle årene sat stor pris på både på egne og forenings vegne.

Tak for ordet.