

# Årsberetning 2014

## Indledning

2014 var et bemærkelsesværdigt år for dansk turisme. En ny lov om dansk turisme blev fremsat i Folketinget og endeligt vedtaget den 2. december 2014. Loven var kulminationen på et intenst arbejde og lange drøftelser om, hvordan dansk turisme skulle organiseres og hvilke vækstinitiativer, der skulle sættes på. Faktisk gik arbejdet med vækstplanen allerede i gang i august 2012. Her nedsatte man vækstteamet for turisme og oplevelsesøkonomi. Vækstteamet fik til opgave at udarbejde anbefalinger til initiativer, der skulle styrke vækstvilkårene for dansk turisme. Dansk Turismefremme var med fra processens start. Og vi har altså nu i næsten 2 ½ år fulgt arbejdet på tæt hold.

Midt i denne gennemgribende reorganiseringsproces, hvor der er opbrud med kendte måder at gøre tingene på, står Dansk Turismefremme urokkeligt i det lokale turismelandskab og er klar til at tale medlemmernes og det lokale niveaus sag. For vi følger fortsat reorganiseringen på tæt hold. Og glæder os til at trække i arbejdstøjet i forbindelse med vores post i Advisory Board for Dansk Turisme og i advisoryboardet for Udviklingssekretariatet for Kyst- og Naturturisme.

Samlet set har vi således god grund til at være tilfredse med de resultater, vi har opnået i 2014. Dansk Turismefremmes bestyrelse og sekretariat arbejder frem efter en klar vision. Visionen om at være den førende nationale organisation for lokal turismefremme både på det politiske og faglige niveau. En organisation der styrker arbejdet med og betydning af den lokale turistservice og turismefremme samt en organisation, der skaber rum for vidensdeling og erfaringsudveksling blandt vore medlemmer. Og vi er godt på vej! Hvert skridt på vejen indeholder nye spændende initiativer, hvor medlemmerne altid er i fokus. Sammen er disse initiativer med til at tegne os som forening internt overfor medlemmerne og eksternt i forhold til vores nationale samarbejdspartnere i dansk turisme.

I 2014 har vi arbejdet frem mod denne vision. Arbejdet tager sit udgangspunkt i følgende indsatsområder:

## Medlemmerne

Vigtigst af alt og altid i fokus for de aktiviteter der sættes i søen. I 2014 blev Dansk Turismefremme tegnet af 51 medlemmer. Lokale udviklingsorganisationer, visitbureauer, destinations sammenslutninger og uddannelsesinstitutioner. Medlemmerne strækker sig over hele landet. Og vi er meget glade for at kunne byde Københavns Kommune velkommen som medlem af Dansk Turismefremme.

Yderligere tegnes medlemskredsen af 86 turistbureauer og turistinformationer rundt om i hele landet, hvor der flere steder er et naturligt overlap med Dansk Turismefremmes medlemmer. Endeligt er 252 turismevirksomheder medlemmer af Aktiv Danmark. Samlet set mere end 300 virksomheder der betjenes af sekretariatet.

Der er daglig kontakt til medlemmerne via telefon, mail eller besøg. Ligesom der ugentligt udsendes minimum to nyhedsbreve til foreningens medlemmer og eksterne interessenter med dybdegående informationer om foreningens aktiviteter og repræsentationer samt forskelligartede medlemstilbud.

## National repræsentation og udvalgsarbejdet

Som nævnt indledningsvist, befinder vi os i en foranderlig tid. Ved bred repræsentation i en lang række udvalg, bestyrelser og advisoryboards forsøger Dansk Turismefremme at præge dagsordenen og være et

nationalt talerør for det lokale niveau i dansk turisme. Her ses en oversigt over foreningens repræsentationer. Den lange liste taler for sig selv. Men jeg vil alligevel fremhæve et par at repræsentationerne, som har krævet et stort fokus i 2014.

### **Advisory Board for Dansk Turisme**

Som nævnt indledningsvist, har det krævet en vedholdende indsats at følge arbejdet i udviklingen af vækstplanen for dansk turisme. Men arbejdet har lønnet sig, og Dansk Turismefremme er nu i en periode på fire år sikret en plads i Advisory Board for Dansk Turisme. Advisoryboardet etableres efter lov om dansk turisme og har til formål at rådgive Det Nationale Turismeforum ud fra turisterhvervets og øvrige organisationers interesser med henblik på at bidrage til at skabe sammenhæng mellem målene for den offentlige turismefremmeindsats og erhvervets efterspørgsel og udviklingsmuligheder. Foreningen repræsenteres ved formanden, som bestyrelsen har indstillet og ministeriet har udpeget. Dansk Turismefremme ønsker, at medlemmerne repræsenteres bedst muligt ved Dansk Turismefremmes deltagelse i advisoryboardet, hvorfor der er nedsat en strategisk taskforce-gruppe med udvalgte repræsentanter for forretningsområderne kyst- og naturturisme, erhvervs- og mødeturisme og storbyturisme. Taskforcegruppen skal bidrage til, at Dansk Turismefremme får et bredt afsæt for de meninger og holdninger, der fremføres i Advisoryboardet. Gruppen består af René Zeeberg, turistchef i VækstJammerbugt (pr. 1.5.2015 i Turisthus Nord), Lars Hajslund, turistchef i VisitHerning og Joo Ran Norreen (Kultur og Fritid) og Henrik Bernstein (Økonomiforvaltningen) i Københavns Kommune.

### **Partnerskabet Det Digitale Turisme Danmark**

Her er der også en særlig grund til at nævne den snart årelange indsats for at sikre dansk turismes fælles produktdatabase GuideDanmark. Fokusområdet startede op i en tæt dialog mellem VisitDenmark, Danske Destinationer, Campingrådet, Friluftsrådet, Ministeriet og Dansk Turismefremme. Det er efterhånden en kendsgerning, at vi går en mere digital fremtid i møde, hvor gæsten i langt højere grad betjenes på nye digitale kanaler. Derfor kommer GuideDanmarks digitale datamængde nu og i fremtiden til at spille en afgørende rolle i dansk turisme. Der var således enighed om en fælles forpligtelse til at sikre den datamængde, som de danske visitkontorer gennem årene har brugt et stort antal ressourcer på at opbygge, vedligeholde og udvikle. Arbejdet resulterede i, at vi i Vækstplan for Dansk Turisme kunne læse, at der skulle nedsættes et digitalt partnerskab for dansk turisme med det formål at sikre digital turistinformation i international topklasse. I efteråret 2014 blev partnerskabet så stiftet. VisitDenmark, Danske Destinationer, Woco og Dansk Turismefremme tegner partnerskabet, der nu bl.a. skal eje, drive og videreudvikle GuideDanmark. Sikre en høj kvalitet i den digitale turistinformation og sikre, at informationen kommer bedst muligt ud. Sikre uddannelse, kompetence og erfaringsudveksling inden for digital turismeinformation. Og ikke mindst sikre vidensdeling og koordinering af digitale projekter i dansk turisme. For Dansk Turismefremmes medlemmer (og de øvrige GuideDanmark kontorer) betyder stiftelsen af Partnerskabet, at man nu som medlem af partnerskabet får indflydelse på egen datamængde og lettere adgang til nye digitale projekter. Nb. senere i programmet vil der komme mere information om partnerskabet.

Partnerskabet er nedsat og foreningen repræsenteres ved formand og næstformand. I regi af partnerskabet er udviklingsarbejdet også allerede godt i gang. Dansk Turismefremme er med i udvikling af den digitale strategi for dansk turisme, som skal integreres i den nationale turismestrategi, som udarbejdes af Det Nationale Turismeforum for Dansk Turisme. Yderligere deltager foreningen i en arbejdsgruppe for udlicitering af GuideDanmark. Samt i VisitDenmarks arbejdsgruppe for Denmark Direct. Et projekt, som ikke refererer til Partnerskabet.

### **Dansk Turismefremmes samlede repræsentationer**

Dansk Turismes Advisory Board v/Anne-Mette Knattrup

Advisory Board for Dansk Kyst- og Naturturisme v/Anne-Mette Knattrup

Kontaktudvalg – VisitDenmark v/Anne-Mette Knattrup, Dorte Frandsen og sekretariatet  
*På møderne vil der være fokus på et stærkere og mere indholdsrigt samarbejd mellem de to organisationer.*

VisitDenmarks analyseudvalg v/Claus Westergaard  
*Ingen møder i 2014*

Visits Denmarks Advisory Board for ASP-løsningen v/Dorte Frandsen

Styregruppen for partnerskabet Det Digitale Turisme Danmark v/Anne-Mette Knattrup og Dorte Frandsen

Under partnerskabet – arbejdsgruppen vedr. udlicitering af GuideDanmark v/Claus Westergaard  
*Afholdt ét enkelt møde i dec. 2014. Her har vi bl.a. bidraget med udarbejdelsen af kravsspecifikation til ny udbyder.*

VisitDenmarks arbejdsgruppe for udvikling af Denmark Direct v/Karsten Justesen  
*Her er vi blevet orienteret om VisitDenmarks arbejde med udviklingen af Denmark Direct. Der er afholdt 3 møder.*

Campingrådets bestyrelse og repræsentantskab v/ Dorte Frandsen  
*Posterne i Campingrådet er vigtige for Dansk Turismefremme på det politiske og faglige niveau. Politisk hvor Campingrådet kan være vores talerør i sager, der drøftes i Turisterhvervets Samarbejdsforum. Fagligt giver vores gode relationer også medlemmerne fordele bl.a. i forbindelse med messer og andre markedsføringsaktiviteter.*

Campingrådets uddannelsesudvalg og webudvalg v/Dorte Frandsen

Ferie for Alle præsidium v/Anne-Mette Knattrup  
*Netværk og idéudvikling til de kommende feriemesser.*

Vejdirektoratets servicevejvisningsudvalg v/Anja Vorm Andersen  
*Repræsenteret i SUV, hvor der afholdes to årlige møder primært med fokus på godkendelse af nationale cykelruter. Orientering skiltning vedr. nationale og lokale seværdigheder samt motorvejsskiltningen.*

National Komitéen for Danske Naturparker v/Anne-Mette Knattrup

Rådgivende udvalg inden for Turisme og Oplevelser, Erhvervsakademi Dania v/Anne-Mette Knattrup  
*Første møde er endnu ikke afholdt.*

Følgegruppen for projektet "Naturligt samspil" v/sekretariatet  
*Formålet med projektet er at udvikle pakkerejser for friluftslivet. Der arbejdes pt. på at udvikle en håndbog til turisterhvervet om pakkerejser ligesom der er afholdt ca. 3 workshops.*

## **Folkemødet på Bornholm**

Dansk Turismefremme er repræsenteret i turismegruppen for Folkemødet på Bornholm. Dansk Turismefremme deltog i regi af denne gruppe i Folkemødet 2014 med standen Turisternes Hus på Cirkuspladsen. Sammen med 17 andre turismeorganisationer blev der på folkemødet sat fokus på vækstpotentialer i dansk turisme. Et initiativ, der er med til at markere Dansk Turismefremme i forhold til den politiske dagsorden, men som også sikrer foreningen et stærkt samarbejde og netværk med turismens

Øvrige nationale organisationer. Derfor deltager vi også i 2015 på Folkemødet på dansk turismes fællesstand, som nu er omdøbt til "Turismeministeriet".

## Gæsteservice og kvalitet

Turismebranchen har mere end aldrig før fokus på kvalitet og gæsteservice. På kvaliteten i produkterne og ikke mindst på kvaliteten i den service, vi leverer overfor vores gæster. Gæsteservice og kvaliteten i gæsteservicen er et af Dansk Turismefremmes kerneområder. Vores medlemmer skal lokalt præstere på parameteret gæsteservice. Derfor er gæsteservice og kvaliteten i dansk turisme et indsatsområde, som Dansk Turismefremme arbejder indgående med.

Foreningen har en lang række initiativer i søen, hvor fokusområdet er gæsteservice og kvalitet.

### Partnerskabet Det Digitale Turisme Danmark

Arbejdet med Partnerskabet Det Digitale Turisme Danmark udspringer af et fælles ønske om at tage ansvar for at udvikle kvaliteten i den digitale gæsteservice, der leveres i dansk turisme.

### Workshops

I forlængelse af arbejdet med at sikre den digitale kvalitet i dansk turisme har Dansk Turismefremme i 2014 sat sig i spidsen for en række workshops og kurser, der netop har haft fokus på at sikre kvalitet i gæsteservicen fysisk og digitalt. Her kan nævnes skrivekurserne "Skriv så det sælger" og tre cykelkurser med fokus på, hvordan man bedst servicerer sine gæster.

### Dansk Standard

I forbindelse med Vækstplan for turismes store fokus på netop kvaliteten i den gæsteservice, der leveres i dansk turisme, besluttede ministeriet, at der skulle udarbejdes en kvalitetsstandard for dansk turisme. Der er under Dansk Standard nedsat en arbejdsgruppen for udvikling af en kvalitetsstandard til dansk turisme. Sammen med 26 andre turismeorganisationer deltager Dansk Turismefremme i arbejdet med at udvikle kvalitetsstandard. Der er tale om en ledelsesstandard, som tager afsæt i aktør- og destinationstankegangen med afsæt i hele den samlede værdikæde, som turisterne møder i Danmark. Arbejdet forventes afsluttet i 2016. Dansk Turismefremme vil forsøge at positionere sig i forhold til arbejdet med kvalitetsstandard.

### Autorisationsordenen

Det nationale kvalitetsfællesskab - Autorisationsordningens Grønne I er vigtigere end aldrig før. Det Grønne I er garant for god gæsteservice på de 86 turistbureauer og turistinformationer, der var med i ordningen i 2014 (nb. i 2015 er tallene uændrede). Og Det Grønne I ses ikke kun på turistkontoret, men i stigende grad hos de decentrale aktører, på digitale platforme og på ubemandede spots, som de autoriserede bureauer har ansvaret for. Med denne nye anvendelse af ordningen, sikrer vi et højt niveau af gæsteservice på hele destinationen. Det Grønne I er altså ikke kun et kvalitetsstempel og et mærke/brand, som gæsten forbinder med service og kvalitet. Men ordningen skal også ses som et redskab, som lokalt kan bruges som løftestang i drøftelsen af begrebet gæsteservice overfor destinationens mange turismeaktører.

Autorisationsordningen afholder hvert år møde med ordningens rådgivende organ, bestående af KL, VisitDenmark, Friluftsrådet og TS (via Campingrådet). Den nuværende ordning blev godkendt for 2015 af det Rådgivende Organ på mødet i december 2014. I 2014 fordeler medlemmerne af ordningen sig på 53 turistbureauer og 33 turistinformationer. Det samlede antal på 86 er uændret i forhold til indeværende år.

I 2014 indgav Dansk Turismefremme en aftale med Københavns Kommune, som pr. 1.1.2015 overtog Københavns Turistinformation. Kommunen ønsker at være tæt på gæsterne og lancerer i løbet af 2015 en række turistinformationer rundt om i København. Her er der etableret turistinformation i forbindelse med

Rådhusoplysningen og på Nationalmuseet. Yderligere påtænkes der flere åbninger f.eks. i lufthaven og Tivoli. Gæsten vil altså blive mødt af Det Grønne I i hele København. Et samarbejde som vi sætter pris på og glæder os til at udvikle yderligere i de kommende år.

## Messer og markedsføring

Med overtagelsen af Aktiv Danmark er der opstået nye muligheder for markedsførings samarbejder. Muligheder der i 2014 og fremover også vil komme Dansk Turismefremmes medlemmer til gavn.

I forhold til messer i ind- og udland, så har medlemmerne fået tilbud om at medsende brochurer eller deltage fysisk på de messer, hvor Dansk Turismefremme har været repræsenteret i regi af Aktiv Danmark. Her deltog vi i 2014 på Reiselivsmessen i Oslo (Norge), Reisen i Hamborg og Ferie for Alle i Herning. I forbindelse med vores samarbejde med DK Camp har vi ligeledes kunnet tilbyde medlemmerne distribuering af brochurer på feriemesser i Leeurwarden (Holland), Stuttgart, Hamburg, München, Essen og Düsseldorf. Et tilbud som mange medlemmer hvert år gør brug af.

Der udvikles hvert år på foreningens deltagelse i Ferie for Alle. I efteråret 2014 blev der således sat kræfter ind på de destinationer, der er samlet i Danmarkshallen under feriemessen markedsføres bredere. Derfor blev norske og svenske turoperatører inviteret til Danmark i forbindelse med messen. Projektet resulterede i, at 20 norske rejseoperatører besøgte Danmark i dagene omkring afholdelsen af Ferie for Alle. På selve messen blev gæsterne vist rundt i Danmarkshallen, og alle Dansk Turismefremmes medlemmer fik chancen for at møde gæsterne og skabe nye forretningsforbindelser på et skræddersyet B2B speeddating arrangement. Et succesfyldt arrangement som udvikles til næste år.

## Aktiv Danmark

Den aktive ferie har det godt – og det havde den også i 2014!

### Medlemstallene for 2014:

170 enkelte virksomheder og 82 helt nye Bed+Bike virksomheder. Dvs. 252 individuelle medlemsvirksomheder.

Her ud af er der 307 temamedlemskaber i Aktiv Danmark.

### Fordelt på temaer:

Cycling: 165 for hele cykeltemaet (Bed+Bike, Cycling DK, Feriepartnere og destinationer)

Golf: 55

Fishing: 32

Gastronomy: 21

Walking: 21

Wellness: 13

= 307 temaer

Til sammenligning så **2013** således ud: Netværket talte 175 individuelle medlemmer, fordelt over 224 temamedlemmer. En fremgang på 77 individuelle medlemmer og 83 temamedlemskaber.

Det er ingen hemmelighed, at det specielt var og er den aktive ferie på cykel, der har det godt. Derfor blev der også satset stort på cykeltemaet, hvor vi blandt andet købte licensen på den internationale certificeringsordning Bed+Bike. En ordning som er blevet taget godt i mod, og som rummer nye muligheder for udvikling af cykelprodukter for mange danske turismeaktører. Med 165 medlemmer er Cycling Denmark

Aktiv Danmarks pt. største tema og Bed+Bike ordningen har uden tvivl hjulpet temaet godt på vej (130 certificerede Bed+Bike medlemmer).

Aktiv Danmarks genfundne volumen og stabilitet giver nye muligheder og åbner op for nye samarbejder. Men det er de mange medlemsbesøg, de ugentlige nyhedsbreve, det hårde arbejde på messerne, og de skræddersyede markedsføringsstilbud, der er skyld i succesen. En succes som vi håber at kunne fortsætte i 2015.

I regi af Aktiv Danmark og på grund af vores store aktiv i dansk cykelturisme, har Dansk Turismefremme i 2014 være med til at stifte Foreningen Dansk Cykelturisme. Formålet er at udvikle cykelturismen i Danmark og skabe sammenhæng mellem cykelindsatser. Foreningen betjenes af et nystiftet sekretariat, der har til huse hos Cyklistforbundet. Bag foreningen står Cyklistforbundet, VDK, Campingrådet, Østdansk Turisme, Sydvestjysk Udviklingsforum og Dansk Turismefremme.

## Konferencer og workshops

Vi er meget bevidste om, at Dansk Turismefremme er en medlemsorganisation. En organisation, der skal være synlig for medlemmerne og konstant tilbyde aktuelle og relevante konferencer og workshops.

I 2014 blev der traditionen tro afholdt både en forårs og en efterårs konference for medlemmer og andre interesserede. Yderligere bød året på afholdelse af fire workshops. Hvor emner bevægede sig fra pakkerejsedirektivet, brug af sociale medier, Marked Danmark (med Metro Xpress) til en velbesøgt workshop, der satte fokus på "vækstplanen i lokal øjenhøjde".

Desuden blev der i 2014 arbejdet på at arrangere tre workshops for cykelvenlige overnatningssteder og to skrivekurser "Skriv så det sælger". Alle kurser blev afholdt i starten af 2015. Med disse kurser ønsker vi at være med til at hæve kompetenceniveauet i dansk turisme både såvel for udviklingsorganisationerne som for turisterhvervet. Her skal der lyde en særlig tak til Danske Turistcheferes Uddannelsesfond, som gjorde det muligt at afholde kurserne "Skriv så det sælger".

Fællesnævneren for disse kurser var opkvalificering af turismeorganisationer og turisterhvervet, så der digitalt og i det fysiske møde med gæsten leveres et bedre produkt i dansk turisme.

## Rapporter – temapapir

Med erfaringerne fra det tidligere afholdte "Netværk for fremtidens turismefremme" åbnede der sig i december 2014 en ny mulighed for foreningen. Der var umiddelbart ikke opbakning til videreførelse af netværket, men flere netværksdeltagere havde efterspurgt konkrete redskaber til strategisk udvikling af deres lokale turismeorganisationer samt råd og vejledning til, hvordan de lokale turismeorganisationer kan overleve og udvikle sig i en digital tidsalder. Disse redskaber er nu på vej i form af en ny håndbog skræddersyet til Dansk Turismefremmes medlemmer. Bogen "Den Moderne Turismeorganisation" udkommer inden for få uger og sendes direkte til Dansk Turismefremmes medlemmer. Håndbogen berører emner som turismeorganisationens strategiske rolle, fra kommunal til kommerciel forretning, økonomisk bæredygtighed, den moderne turist og gæsteservice 2.0 mv.

I 2014 besluttede bestyrelsen, at Dansk Turismefremme forsøgsmæssigt skulle udsende et temapapir, som skulle tilkendegive foreningens synspunkter og holdninger til udvalgte temaer i dansk turisme. Temapapiret blev første gang udsendt i august 2014 og var tænkt som et redskab, som medlemmerne kunne anvende lokalt i deres turismefaglige hverdag i forbindelse med samarbejde med kommune, region og lokale turismeaktører.

## Tilbage til visionen

Alt i alt blev der altså i 2014 søsat og fuldført en lang række initiativer, projekter og samarbejder med det formål at sikre Dansk Turismefremme som den førende nationale organisation for lokal turismefremme.

## Tak!

Tak til medlemmerne – fordi I bakker op om Dansk Turismefremmes arbejde!

Tak til bestyrelsen for et uvurderligt engagement og den positive opbakning!

Slutteligt. Tak til dirigenten, som igen i år har ryddet en travl kalender for at være med i dag. Sam tak for den juridiske bistand i 2014. Det sætter vi stor pris på!