

Årsberetning 2015

I Dansk Turismefremme kan vi se tilbage på et år med et højt aktivitetsniveau både på bestyrelses- og sekretariatsniveau. Der er afholdt 9 medlemsarrangementer, der er udgivet fem analyser/rapporter, udsendt ugentlige nyhedsbreve, modtaget pris af Transportministeren, deltaget i udvalgsbestyrelsesarbejde, været i løbende dialog med andre nationale brancheorganisationer: HORESTA, KL, VDK m.fl.. Og ikke mindst i løbende dialog med medlemmerne - herunder også et stort antal Aktiv Danmarks netværksdeltagere. Endvidere har bestyrelsen afholdt fire møder og et strategiseminar.

Den nye organisering af dansk turisme har betydet nye måder at tænke samarbejde og udvikling på lige fra det helt overordnede strategiske til det nære operationelle niveau. 2015 har også været præget af omorganiseringer, nye vækststrategier for turisme på både regeringsniveau samt på regionalt og lokalt niveau. Nye rollefordelinger er ved at finde sin form. Midt i denne foranderlige tid finder man, som eneste landsdækkende organisation – Dansk Turismefremme – med de organisatoriske rødder solidt plantet i vores medlemmers, netværksdeltageres og autoriserede bureauers interesser og virkelighed.

Uafhængig af de politiske vinde har Dansk Turismefremme deltaget i debatten. Vi har fra vores platform budt ind i forbindelse med Advisory Board for dansk turisme, hvor der er fokus på formulering af en national strategi for dansk turisme. Den er under udarbejdelse og forventes – efter erhvervsministerens eget udsagn offentliggjort ”forhåbentlig før sommerferie – omvendt er det også vigtigt, at det er en gennemarbejdet strategi” – så hvem ved, måske bliver det først efter sommerferien. Det Nationale Forum har barslet med en statusanalyse af turismens udvikling konkurrenceevne, som arbejdsgrundlag for udarbejdelsen af strategien. Endvidere har arbejdet i Dansk Kyst- og Naturturismes Advisory Board resulteret i en netop udkommet handlingsplan for Kyst og Naturturismen 2016-18 samt to vækstprogrammer for hhv. Destination Vestkysten og Østersøturisme. Under og mellem møderne har vi i det forgangne år talt vores medlemmers sag set ud fra et lokalt perspektiv. Der er indsendt høringsvar og udarbejdet arbejdsplaner til de ministerielle udvalg, der leverer til det Nationale Turisme Forum. Altså er vi med allerede i skrivefasen med vores holdninger og viden. For fokus har været på at udvikle få udvalgte destinationer - gøre de store større. Vi har tilkendegivet vores forståelse for, at de store bliver større – men ikke på bekostning af dem, der ikke er store. Landet er lille, afstandene små – og ingen undtagen København er virkelig store nok til at stå alene i den internationale konkurrence, så lad os samle kræfterne, så vi får turismens værdikæde med – på tværs af store og små og geografi. Det ene udelukker ikke nødvendigvis det andet selv med økonomisk hensyntagen. En problemstilling som har været nødvendig at rejse for at Dansk Turismefremmes medlemmer ikke skulle overses i den nye organisering. Det har også været en opfordring til arbejdet med den nationale strategi fra vores side, at den tænker på tværs af forretningsområder og ikke mindst, at den tilgodeser, at naturen og naturoplevelserne får den profilering, der er nødvendig, idet det er en af de allervigtigste motiver for valg af ferie.

Det er udfordrende at være lokal turismeudviklingsorganisation. Vi mærker omstruktureringer forplante sig ned gennem systemerne. I takt med regionernes omprioritering af turismemidlerne til de nationale udviklingsselskaber – i stedet for udvikling indenfor egen organisation - har kommunerne og også KL øget interessen for turisme, som en branche der kan være med til at skabe ny vækst i landdistrikterne og i kystdestinationerne. Storbyerne tegner sig for en stor del af den vækst vi har set hidtil, og vil det også i fremtiden. Samtidig ses turisme som en branche, der har et stort potentiale for at løfte kommunernes udfordringer med at sikre beskæftigelsen til ufaglærte og dem, der kommer til Danmark fra udlandet uden lange uddannelser.

Dansk Turismefremme ser det som vores rolle at være nationalt talerør samt spille ind med relevant viden og hjælp i forhold til de nye politiske situationer, som vores medlemmer står midt i. Det har været og er vores ambition at være den organisation man kan læne sig op af og hente viden, inspiration og sparring til de udfordringer, man står med i forhold til at udvikle destinationen.

Når vi ser tilbage på året 2015, har vi samlet set grund til at være tilfredse med de resultater, som foreningen Dansk Turismefremme har opnået. Dansk Turismefremmes bestyrelse og sekretariat arbejder frem efter en vision 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. Vi er altid åbne for samarbejde og for nye relationer, der styrker vores medlemmers virke ude i kommunerne.

I 2015 har vi arbejdet frem mod denne vision. Arbejdet tager sit udgangspunkt i følgende indsatsområder:

Indsatsområde - Medlemmerne

Dansk Turismefremme vil skabe værdi for vores medlemmer! Derfor er medlemmerne og jeres behov altid i fokus for de aktiviteter, der søsættes. I 2015 blev Dansk Turismefremme tegnet af 48 medlemmer. Lokale udviklingsorganisationer, visitbureauer, destinationssammenslutninger og uddannelsesinstitutioner. Vi lægger vægt på at være den organisation, der favner og rummer alle i dansk turisme, idet vi har indset betydningen af at tænke Danmark i helheder og ikke segmenteret. Pr. 1. januar 2016 er vi glade for at kunne byde VisitSydsjælland-Møn (som består af kommunerne Faxe, Næstved, Stevns, Vordingborg og Møn) og Dragør Kommune velkommen til Dansk Turismefremme.

Yderligere består vores fundament af 80 turistbureauer og turistinformationer rundt om i hele landet. Endeligt er 256 aktive turismevirksomheder medlemmer af markedsføringsnetværket Aktiv Danmark. Samlet set knap 400 virksomheder der betjenes af sekretariatet.

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 konferencer og workshops.

I 2015 blev der traditionen tro afholdt både en forårs og en efterårs konference for medlemmer og andre interesserede. Yderligere bød året på afholdelse af flere workshops - her kan nævnes skrivekurserne "Skriv så det sælger", de digitale kurser "Nye digitale muligheder og trends" og kurset i forlængelse af håndbogen "Den moderne turismeorganisation". Der skal lyde en tak til Danske Turistcheferes Uddannelsesfond, som med økonomisk støtte gjorde det muligt at afholde kurserne "Skriv så det sælger" samt "Nye digitale muligheder og trends".

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

Udgivelser

I starten af 2015 udgav Dansk Turismefremme *håndbogen "Den Moderne Turismeorganisation"*. Håndbogen er tænkt som et konkret udviklingsredskab målrettet vores medlemmer og deres organisationer. Og med mere 300 downloads og fysiske udsendelser må håndbogen siges at være en stor succes.

I 2015 er der yderligere udsendt et *temapapir* med foreningens synspunkter og holdninger til udvalgte

temaer i dansk turisme. Temapapiret er tænkt som et redskab til medlemmerne, som I kan anvende lokalt i jeres hverdag i forbindelse med samarbejde med kommune, region og lokale turismeaktører. Yderligere er der udgivet en minirapport om *"Kommunale investeringer i turismen"*, som samler de offentlige investeringer i turismen og dermed skaber en oversigt over, hvad der investeres i turismen fra offentlig side kontra, hvor meget turisterne forbruger. Endvidere rapport fra Dansk Bygningsarv om Wayfinding til god gæsteservice og det helt håndgribelig *"Kvalitetstjek af den digitale gæsteservice på autoriserede turistbureauer"*. Rapporterne kan hentes på Dansk Turismefremmes hjemmeside.

Indsatsområde - National repræsentation og udvalgsarbejdet

Organisationen Dansk Turismefremme og vores medlemmer befinder sig i en tid, hvor der er vigtigt at stå fast som organisation, holde et konstant fokus på det lokale og ikke mindst byde ind på de rette tidspunkter.

Ved repræsentation i en lang række udvalg, bestyrelser og Advisory Boards forsøger Dansk Turismefremme at præge dagsordenen og være et nationalt talerør for vores medlemmer. Her ses en samlet oversigt over foreningens repræsentationer. Her vil jeg nævne de repræsentationer, der har krævet et særligt fokus i 2015.

Advisory Board for Dansk Turisme

3. marts 2015 blev det første møde i Advisory Boardet afholdt. Det har krævet en vedholdende indsats at gøre sig fortjent til at sidde med omkring bordet ikke bare på det første møde, men også på de mange fremtidige møder. Advisory Boardet 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. Det Nationale Turismeforum forventes sidst på foråret at lancere en strategi for dansk turisme indeholdende indsatsområderne 1) Effektiv markedsføring 2) Tilgængelighed og information 3) Udvikling og innovation af produkter 4) Konkurrencedygtigt turismeerhverv.

Foreningen repræsenteres ved formanden, som bestyrelsen har indstillet og ministeriet har udpeget.

Advisory Board for Dansk Kyst- og Naturturisme

Den 26. august 2015 mødtes de 27 inviterede parter for første gang i Advisory Boardet. Karakteren af møderne har på begge afholdte møder været mere orienterende end debatterende. Der er fra start af orienteret om en klar strategi, hvor der satses på udvikling af 8-10 store kyst- og naturdestinationer. I den sammenhæng har Dansk Turismefremme med vores deltagelse kunne understrege de potentialer, der er i de danske byer, som hverken er storby eller direkte kystby. For disse udgør et ikke uvæsentligt potentiale, både som selvstændig destination og som støtteprodukt til kyst- og badeferie. I disse byer investeres der også i disse år målrettet og intensivt i turisme og her ses meget innovation og nytænkning. Her har landets gæster mulighed for at blande sig med lokale og opleve det autentiske Danmark. Vi har flere gange påpeget, at strategien fører til et segmenteret landkort og helt urimelige konkurrencevilkår for de "ikke-udvalgte". De 3 forretningsområder er da også blevet bedt om at se på synergieffekter og samarbejde, ligesom Kystturisme også arbejder med temaet Aktiv i Naturen.

Partnerskabet Det Digitale Turisme Danmark

Sidste år kunne vi fortælle om etableringen af partnerskabet. Nu er partnerskabet en realitet. Der blev i 2015 afholdt informationsmøde og den 27. april 2016 afholdes partnerskabets første årsmøde. I partnerskabet repræsenteres Dansk Turismefremme ved formand og næstformand. Formanden er udpeget næstformand i partnerskabet. Fokus for arbejdet i partnerskabet er et fælles ønske om at fremtidssikre og udvikle dansk turismes fælles produktdatabase GuideDanmark. Partnerskabet tager også sit afsæt i regeringens ønske om at styrke den digitale satsning og ambitionerne er høje. Yderligere skal vi i

partnerskabet sikre en høj kvalitet i den digitale turistinformation samt sikre vidensdeling og koordinering af digitale projekter i dansk turisme. I 2015 har partnerskabet udarbejdet en digital strategi for dansk turisme. Strategien forventes integreret i den nationale turismestrategi, som Det Nationale Turismeforum præsenterer her i forsommeren 2016. Det lægger os på sinde i projektudviklingsarbejdet, at der også afsættes midler til eksekvering på det lokale niveau.

Det er glædeligt, at der er stor opbakning til partnerskabet. Alle GuideDanmark kontorer er indmeldt i partnerskabet. I regi af partnerskabet arbejder Dansk Turismefremme for, at vores medlemmers digitale kompetencer, viden og indflydelse styrkes bedst muligt.

Folkemødet på Bornholm

Dansk Turismefremme er repræsenteret i turismegruppen "Turistministeriet" for Folkemødet på Bornholm. Dansk Turismefremme har de seneste to år deltaget i Folkemødet i regi af dette samarbejde. Sammen med 15 andre turismeorganisationer satte vi i 2015 fokus på værtskab og den gode oplevelse. 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. Og et initiativ som Dansk Turismefremme også spiller en aktiv rolle i 2016.

Oversigt over Dansk Turismefremmes samlede repræsentationer

Dansk Turismes Advisory Board v/Anne-Mette Knattrup

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

Analysearbejdsgruppen under Det Nationale Turismeforum v/Claus Westergaard

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

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

Campingrådets bestyrelse og repræsentantskab v/ Dorte Frandsen

Campingrådets uddannelsesudvalg og webudvalg v/Dorte Frandsen

Ferie for Alle præsidium v/Anne-Mette Knattrup

Vejdirektoratets servicevejvisningsudvalg v/Anja Vorm Andersen

National Komitéen for Danske Naturparker v/Karsten Justesen

Rådgivende udvalg inden for Turisme og Oplevelser, Erhvervsakademi Dania v/Anne-Mette Knattrup

Turismegruppen for Folkemødet på Bornholm v/Sekretariatet

Dansk Standard - udvikling af kvalitetsstandard v/Sekretariatet

Foreningen Dansk Cykelturisme v/sekretariatet

Indsatsområde - Gæsteservice

I 2015 søsatte Dansk Turismefremme et stort nyt initiativ inden for feltet gæsteservice. Gæsteservice og

kvaliteten i gæsteservicen er et af Dansk Turismefremmes kerneområder. Og der var derfor naturligt for os at tage førertrøjen på for at sætte fokus på de nye muligheder, der eksisterer indenfor feltet. Udgangspunktet var et samarbejde med Erhvervs- og Vækstministeriet i forhold til at kortlægge de danske byers fokus på feltet servicevejvisning og gæsteservice. Undersøgelsen førte til, at vi i samarbejde med Dansk Bygningsarv lancerede en undersøgelsesproces med det formål at grave lidt dybere i tendenser og muligheder inden for feltet gæsteservice og wayfinding i danske turistbyer. Undersøgelserne involverede vores medlemmer i en workshop og resulterede endeligt i udgivelsen af rapporten "Wayfinding og gæsteservice i danske turistbyer", hvor Dansk Turismefremme kommer med anbefalinger til, hvordan turistdestinationer og kommuner kan samtænke gæsteservicen og den fysiske skiltning for at skabe bedre helhedsoplevelser for landets turister. Rapporten er et produkt til vores medlemmer. Men er også gennem et samarbejde med KL udsendt til landets kommuner. Målet er, at destinationerne får flere redskaber og mere viden om gæsteservice samt lettere ved at italesætte problemstillinger overfor deres kommuner. Rapporten er udleveret og downloadet 200 gange.

Autorisationsordningen

Det nationale kvalitetsfællesskab - Autorisationsordningens Grønne I er vigtigere end aldrig før. Det Grønne I er garant for god gæsteservice på de 80 turistbureauer og turistinformationer, der var med i ordningen i 2015. 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. Derfor lancerede vi også i 2015 et nyt tiltag med kvalitetstjek af den digitale gæsteservice på de autoriserede bureauer, hvor resultaterne blev samlet i en rapport til brug for medlemmer i forhold til videreudvikling af deres digitale indsats.

Det er vigtigt at understrege, at Det Grønne I ikke kun er et kvalitetsstempel, som gæsten forbinder med service og kvalitet. Men ordningen er også et redskab, som lokalt bruges som løftestang i drøftelsen af begrebet gæsteservice overfor destinationens mange turismeaktører.

Dansk Standard

I 2014 besluttede Regeringen i forbindelse med Vækstplanen, at der nationalt skulle fokus på kvaliteten i gæsteservicen i dansk turisme. Derfor indledte man i 2015 i regi af Dansk Standard for alvor arbejdet med en kvalitetsstandard. Dansk Turismefremme har i hele 2015 deltaget i arbejdet via arbejdsgruppen. Standarden har nu fået betegelse af at være et arbejdsblad til inspiration for destinationer og aktører. Det er Dansk Standards anbefaling, at den bebudede certificeringsdel frafalder, så der udelukkende er tale om et arbejdsblad. Erhvervs- og Vækstministeriet afholder møde med forligskredsen vedr. beslutningen om certificeringsordningen den 27. april 2016, herefter sendes arbejdsbladet i offentlig høring.

Indsatsområde - Markedsføring

Med overtagelsen af Aktiv Danmark åbner der sig nye muligheder for markedsføring, som i 2015 også er kommet Dansk Turismefremmes medlemmer til gode.

Medlemmerne har i 2015 fået tilbud deltagelse i messerne i ind- og udland. I 2015 deltog vi 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.

Aktiv Danmark

Den aktive ferie har det fortsat godt. Det havde den også i 2015! Faktisk så godt at Aktiv Danmarks kvalitetsmærkningsordning Bed+Bike i 2015 blev kåret som årets cykelturismeløsning af

transportministeren. Vi er stolte af at blive anerkendt for det arbejde, vi udfører for at udvikle cykelturismen i Danmark. Det handler om at skabe gode totaloplevelser for gæsten – og i regi af Bed+Bike må dette sige at lykkedes. I 2015 var 171 virksomheder medlemmer i den internationale anerkendte cykelordning. Samlet set har Bed+Bike hjulpet Cycling Denmark godt på vej. Og Cycling er i dag Aktiv Danmarks største tema. Yderligere kan vi bryste os af at have aktier i stiftelsen af foreningen Dansk Cykelturisme, hvor vi sammen med nationale samarbejdspartnere udvikler cykelturismen og skaber sammenhæng mellem cykelindsatser.

Siden overtagelsen af Aktiv Danmark i 2013 har netværket genfundet en stabilitet og dermed et solidt grundlag for udviklingen af den aktive ferie. Der ligger mange medlemsbesøg, daglig kontakt med 256 individuelle virksomhed (svarende til 313 temamedlemmer), ugentlige nyhedsbreve, arbejde på messerne og talrige markedsføringstilbud bag successen, som vi agter at fortsætte i 2016.

Aktiv Danmark fordelt på temaer 2015 er samlet set i fremgang!

Cycling Denmark: 82 virksomheder

Bed+Bike: 89 virksomheder

Golf Denmark: 51 virksomheder

Fishing Denmark: 34 virksomheder

Gastronomy Denmark: 20 virksomheder

Walking Denmark: 20

Wellness Denmark: 16

Til sammenligning så **2014** således ud: Netværket talte 223 individuelle medlemmer, fordelt over 285 temamedlemmer. En fremgang på 23 individuelle medlemmer og 28 temamedlemskaber.

Tilbage til visionen

Alt i alt blev der altså i 2015 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. Vi synes vi er godt på vej – men i min optik kan vi altid blive bedre. På et bestyrelsesseminar i sidste måned tog vi hul på arbejdet med at formulere en ny strategi og beskrivelse af indsatsområder. Vi håber at have arbejdet færdigt i løbet af foråret.

Tak!

Med disse mange ord vil jeg gerne rette en stor tak til medlemmerne – fordi I har lyttet, men ikke mindst fordi I bakker op om Dansk Turismefremmes arbejde. Vi bliver som organisation ikke stærkere, end I tillader os det. I bestyrelsen føler vi os ret stærke og det rygtes, at vi har et godt fundament og solidt bagland. Tak til bestyrelsen for jeres store engagement og positive tilgang til bestyrelsesarbejdet og foreningen!

Slutteligt. Tak til dirigenten Ejner Bækgaard, som år efter år rydder kalenderen for tunge juridiske dokumenter og forbrydere - for ikke bare at være dirigent på generalforsamlingen men også for at yde juridisk bistand til foreningen, når dette behov måtte opstå. Tak for hjælpen – den er yderst værdsat.