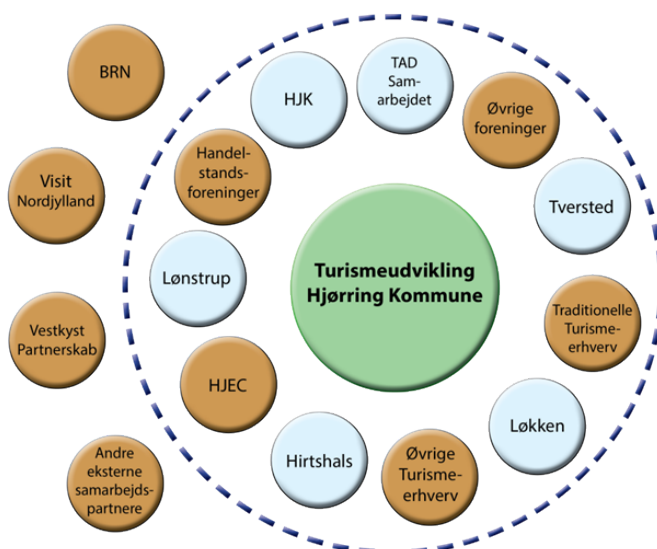


Forslag til model for organisering af turismefremmeindsatsen i Hjørring Kommune

Økonomiudvalget besluttede på mødet den 6. april 2016, at anmode administrationen om i samarbejde med relevante parter at udarbejde et forslag til en model for turismefremmeindsatsen, hvori det sikres, at der er grundlag for at etablere et turismeudviklingscenter, der kan løse de opgaver der er beskrevet omkring den nye turismefremmeindsats i Hjørring Kommune. Som baggrundsmateriale for modellen ligger oplæggene: Nyt turismesamarbejde i Hjørring Kommune, 8. marts 2016 og Ny turismefremmeindsats I Hjørring Kommune, 29. marts 2016.

Udgangspunktet for model

Turismeudvikling og turismefremme i Hjørring Kommune er etableret omkring et netværkssamarbejde med en række lokale, kommunale, regionale og nationale samarbejdspartnere.



Turismesamarbejdet i Hjørring Kommune

Ny turismefremmeindsats

En ny turismefremmeindsats i Hjørring Kommune skal have to primære formål for at kunne være med i toppen og skabe vækst i kommunens turismeomsætning:

1. *Fremme* turistvirksomhedernes konkurrenceevne og indtjeningsevne, der giver dem øget lyst og mulighed for investeringer i nye produkter, services, faciliteter m.m., der igangsætter en positiv investerings- og udviklings spiral, som øger destinationens kvalitet og attraktivitet. Det betyder en arbejdsindsats på at styrke deres virksomhedsudvikling generelt og konkret

på produkt- og serviceudvikling, herunder øget strategisk samarbejde med andre turistvirksomheder, der til sammen kan nå nye og flere kunder (gæster).

2. *Tiltrække* kunder til området, der anspores til at bruge penge, mens de oplever, de får kvalitet for pengene og en så god oplevelse, at de ønsker at genbesøge og/eller anbefale destinationen til andre. Det betyder en meget professionel og salgs- og markedsføringsindsats, som ubetinget imødegår kundernes adfærd og forventninger og sikrer deres interesse og loyalitet før, under og efter deres besøg.

Turismeudvikling i Hjørring Kommune kræver en markedsdrevet og kundefokuseret strategi, der sætter retningen for, hvilken type destination der skal udvikles og hvilke mål, der ønskes opnået. Strategiens indsatsområder skal findes inden for nedenstående seks arbejdsområder, der løbende skal udvikles og arbejdes på for at sikre fremdrift i turismeudviklingen og vækst i værditilvæksten for branchen.

Følgende arbejdsområder vurderes som minimum at skulle håndteres, udføres og løses i en turismefremmeindsats:

- **Forretningsudvikling** hos erhvervet
- **Salg- og markedsføring** af destinationen og dens produkter
- **Fremtidens turistservicekoncept** herunder udvikling og implementering
- **Interessevaretagelse** på regionalt og nationalt niveau
- **Strategiske projekter** initieret fra kommunalt, regionalt og nationalt niveau
- **Basal turismeservice** og dens vedligehold og opgradering

Den nye turismestrategi, der tager udgangspunkt i oplægget "Ny turismefremmeindsats i Hjørring Kommune", udarbejdes i samarbejde med samarbejdspartnerne i netværket omkring kommunens turismefremme.

Forslag til model for organisering af turismefremmeindsatsen

Der foreslås etableret et fælles centralt turismeudviklingscenter med en turismeudviklingschef, der repræsenterer hele kommunen i eksterne fora og kan samle og koordinere Hjørring Kommunes turismefremmeindsats og løfte udviklingen ved koordinering med de omkringliggende vidensnetværk, organisationer og samarbejdspartnere.

Turismeudviklingscentret ses som en udviklingsorganisation, der har fokus på erhvervsudvikling i turisterhvervet og relaterede erhverv samt effektiv markedsføring af destinationen, herunder et moderniseret, fremtidssikret turistservicekoncept der sikrer relevant markedsføring før, under og efter gæstens besøg.

Turismeudviklingscentret vil have forskellige funktioner:

Rådgivningsfunktion. Understøtte og rådgive om forretningsudvikling, som sikrer indtjening hos turisterhvervet og et samlet kvalitetsløfte til destinationen. Det fordrer et tæt samarbejde med

turistforeningerne, hvis medlemmer skal sikres deltagelse i kvalitets- og forretningsudviklingsarbejdet.

Koordineringsfunktion. Turismefremmeindsatsen berører mange interessenter fra forskellige forvaltninger, nationale organisationer, lokale aktører m.m. Det er nødvendigt at koordinere indsatser og samarbejder på tværs.

Tovholderfunktion. Tovholder på strategisk vigtige projekter i samarbejde med relevante aktører.

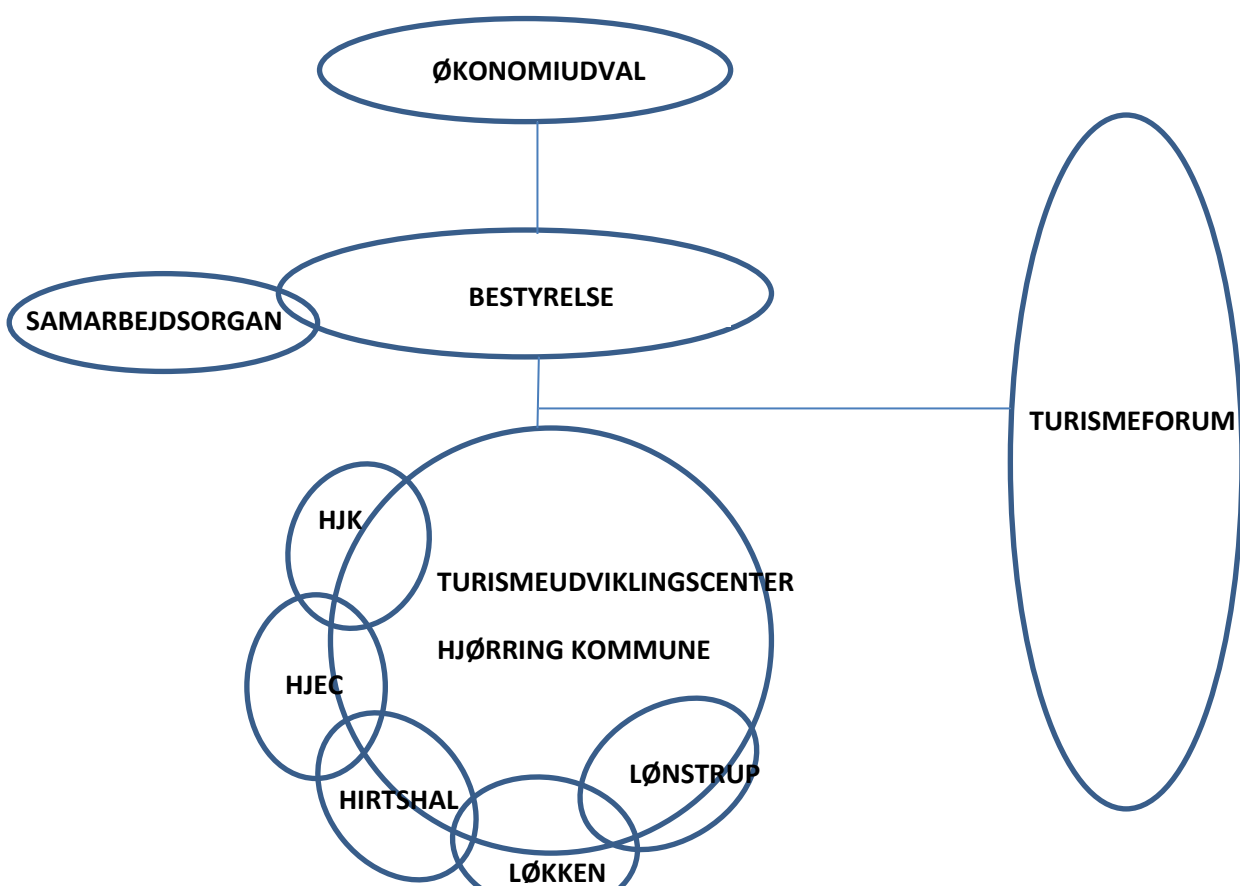
Organisering

Det foreslås, at det nye turismeudviklingscenter etableres som en selvstændig enhed, hvortil der nedsættes en bestyrelse og et Turisforum. Enheden forankres direkte under Økonomiudvalgets område.

Turismeudviklingscentret organiseres som en form for netværksorganisation med nære samarbejdspartnerne som Hjørring Erhvervscenter, turistforeningerne i kystbyerne Løkken, Lønstrup og Hirtshals, Handlen og Hjørring Kommune. Hertil kan der komme yderligere samarbejdspartnere.

Der indgås økonomiske partnerskabsaftaler med turistforeningerne Løkken, Lønstrup og Hirtshals om løsning af opgaver indenfor turismefremmeindsatsen i Hjørring Kommune. I den sammenhæng nedsættes der et samarbejdsorgan, der har som formål at løse evt. tvivsspørgsmål omkring partnerskabsaftalerne. Medlemmerne af dette organ er formanden for Turismeudviklingscentrets bestyrelse samt turistforeningernes formænd.

Forslag til model for Turismeudviklingscenter Hjørring Kommune



Bestyrelse

Bestyrelsen har til opgave at rådgive og være sparringspartner for ledelsen af Turismeudviklingscentret i centrets opgaveløsning. Da der er tale om en kommunal enhed, er det Økonomiudvalget der har det overordnede driftsansvar for turismeudviklingscentret. Bestyrelsen foreslås at være en mindre gruppe på 5-7 personer, der er eks. er sammensat af repræsentanter fra de forskellige overnatningstyper; feriehuse, camping og hoteller/ feriecentre samt attraktioner, turistforeninger, handel og øvrige erhverv. Der skal tages en nærmere overvejelse over, hvorledes medlemmerne af bestyrelsen udpeges.

Turismeforum

Turismeforum er sparringsgruppe for Turismeudviklingscentret Forummet indkaldes 2-3 gange årligt og ellers efter behov. Forummets medlemmer er repræsentanter fra de forskellige samarbejdspartnere fra det netværkssamarbejde, der er etableret omkring turismeudviklingen og turismefremmeindsatsen i Hjørring Kommune. Turismeforum foreslås etableret med en lidt bredere kreds af medlemmer end det nuværende Turistforum Vest. Nedenstående er et forslag til medlemskredsen. Det foreslås ligeledes, at der tages en nærmere overvejelse om der er yderligere samarbejdspartnere, end de nævnte, der er relevante for Turismeforum og hvor stort et medlemsantal et sådan forum kan tage. Der er 15 medlemmer i det nuværende Turistforum Vest samt repræsentanter fra administrationen.

Forslag til medlemmer:

- Repræsentanter fra turistforeninger
- Repræsentanter fra Handelsstandsforeninger
- Repræsentanter fra Erhverv Hjørring
- Repræsentanter fra Attraktioner
- Repræsentanter fra Kulturinstitutioner
- Repræsentanter fra Overnatninger (Hotel, Camping, udlejning mfl.)
- Repræsentanter fra Økonomiudvalget
- Repræsentanter fra Teknik og Miljøudvalget
- Repræsentant fra Kommuneguiden
- Repræsentant fra Hjørring Erhvervscenter
- Øvrige interessenter, erhverv eller andre det har relevans for at sidde i forummet
- Dertil deltager turismeudviklingscenters leder, samt repræsentanter fra den kommunale administration.

Personale

Det centrale turismeudviklingscenter foreslås bemandet med et antal medarbejdere, der ledes af en turismeudviklingschef. Medarbejderne foreslås, at være udviklingskonsulenter med ekspertise inden for forretningsudvikling, salg og markedsføring og professionel projektledelse. Der kan tillige tilknyttes studentermedhjælpere til rutine- og opdateringsarbejde i databaser og lign som fx GuideDenmark. Turismeudviklingscentrets medarbejdere vil indgå i et tæt samarbejde med Hjørring Erhvervscenter, Hjørring Kommunes forvaltninger samt turistforeningerne og erhvervet.

Derudover vil medarbejdere fra de 3 turistforeninger i Løkken, Lønstrup og Hirtshals, der er en del af turismeudviklingscentrets netværksorganisation løse opgaver indenfor turismefremmeindsatsen i Hjørring Kommune.

Økonomi.

Der er en økonomi til turismefremme på 3.6 mio. kr. Det foreslås at beløbet fordeles med 2.0 mio. kr. til det fælles turismeudviklingscenter og 1.6 mio. kr. til partnerskabsaftalerne med Løkken, Lønstrup og Hirtshals turistforeninger. Midlerne foreslås fordelt som i nedenstående tabel med mulighed for tilpasning indenfor nævnte aktivitetsområder når den nye turismestrategi er formuleret.

Definition af aktivitetsområder:

Udviklingsaktiviteter: Destinationsudvikling, kompetenceudvikling, oplevelses- og forretningsudvikling mm.

Lokale aktiviteter: Markedsføring, forretningsudvikling, produktudvikling, oplevelsesaktiviteter mm.

Turistservicekoncept: Service på forskellig vis; personlig, digital og skriftlig mm.

	Fælles Turismeudviklingscenter	Lokal Turismeudvikling	I alt
Udviklingsaktiviteter	900.000 kr.	500.000 kr.	1.400.000 kr.
Lokale aktiviteter	500.000 kr.	500.000 kr.	1.000.000 kr.
Turistservicekoncept	600.000 kr.	600.000 kr.	1.200.000 kr.
	2.000.000 kr.	1.600.000 kr.	3.600.000 kr.

Tabellen skal forstås således, at det fælles turismeudviklingscenter og de 3 turistforeninger løser opgaver indenfor de 3 aktivitetsområder, således at hele kommunen er omfattet turismefremmeindsatsen. Dette aftales i partnerskabsaftalen mellem det fælles turismeudviklingscenter og foreningerne.

De 3 foreninger vil tilsammen levere et årsværk til udviklingsopgaver, der løses i det fælles center sammen med medarbejderne der.

