

## Organisering af turismefremmeindsatsen i Hjørring Kommune

De seks arbejdsområder, der er beskrevet i notatet om ny turismefremmeindsats i Hjørring Kommune (29.marts 2016) giver et billede af, at vækst i turismen i Hjørring Kommune skal ske i koordination og i tæt samarbejde mellem turisterhvervet, turistforeninger, kommunens forvaltninger, handelsstandsforeninger og Hjørring Erhvervscenter.

Erfaringer fra andre steder i Danmark viser, at en professionel turismeindsats, der realiserer forretningspotentialer i turismen og sikrer effektiv markedsføring, kræver en anden type udviklingskonsulenter, end der normalt forefindes på turistbureauer, hos erhvervsfremmesystemet eller hos udviklingskonsulenter i kommunen.

Der er arbejdes typisk med udviklingsmedarbejdere:

- Der ser turismeudvikling som en opgave, der skal løses i samarbejde med de mange aktører, og som forstår at være en samlende faktor. Og har en fælles ambition om at ville have flere og yderst tilfredse gæster og tjene penge på dem giver motivation og retning for samarbejdet.
- Der kan arbejde med turistbranchen på et kommercielt højt niveau med blik for markeds-, målgruppe- og produktpotentialer, og som forstår at mobilisere erhvervet til at samarbejde og eksekvere på potentialerne.
- Der anerkender turisterhvervets særlige karakteristika og rammebetingelser og forstår at tale i et sprog både erhvervet og det politiske-administrative niveau kan relatere sig til.
- Der har høj ekspertise i salg- og markedsføring og forstår mulighederne i forskellige samarbejdspartnere og salgs- og markedsføringskanaler.

Såfremt turismeindsatsen i Hjørring Kommune skal gentænkes og løftes til et niveau, der modsvarer turismeudviklingsindsatsen i toneangivende nabokommuner og samarbejdskommunerne i Vestkystpartnerskabet kræver det, at der satses på at arbejde med ovenstående fokus.

### Et nyt turismeudviklingscenter

Det anbefales, at en samling af ressourcer til et fælles turismeudviklingscenter bedst kan imødegå udfordringerne i kommunens turisme- og destinationsudvikling.

Turismeudviklingscentret ses som en udviklingsorganisation med et kommercielt sigte, 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 skal sikre en tidssvarende tilgang til turismeudvikling, der bygger på en markedsdrevet og kundefokuseret strategi jf. beskrivelsen af "Ny turismefremmeindsats i Hjørring Kommune, som tager udgangspunkt i turisternes produktforventninger og købsadfærd.

### **Personale**

Turismeudviklingscentret foreslås bemandet med et antal medarbejdere - eksempelvis 4-6 medarbejdere. Centret 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.

Udviklingskonsulenterne vil indgå i et tæt samarbejde med erhvervet, turistforeningerne, Hjørring Kommunes forvaltninger samt Hjørring Erhvervscenter. Såfremt dette skal realiseres indenfor de nuværende økonomiske rammer kræver det en omprioritering af ressourceanvendelsen.

### **Turismeudviklingscenters forskellige funktioner:**

**Rådgivningsfunktion.** Understøtte og rådgive om forretningsudvikling, som sikrer indtjening hos turisterhvervet og et samlet kvalitetsløft 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 og implementering af potentialeplaner i samarbejde med relevante aktører.

### **Kompetenceprofil af ny turismeudviklingschef**

Der vurderes et behov for at rekruttere en turismeudviklingschef, som har en stærk kommerciel profil. Turismeudviklingschefen skal have kompetencer, der matcher nedenstående

- Kommercielt fokus på turisme- og erhvervsudvikling med stærke kompetencer i produkt- og serviceudvikling, erhvervet kan tjene penge på
- En samlende karakter med gode kommunikative evner, der opnår erhvervets anerkendelse og samarbejde, og som formår at mobilisere konkret erhvervsudvikling i turismebranchen
- Ledererfaring og god forståelse for strategisk kommunikation til interessenter
- Gode samarbejdsevner og forståelse for politisk styrede systemer

## **Organisering**

Det foreslås, at det nye turismeudviklingscenter etableres som en selvstændig enhed, hvortil der nedsættes en bestyrelse og et Turistforum. Enheden kan forankres direkte under Økonomiudvalgets område eller i en selvstændig enhed. Forskellen på de to modeller er følgeudgifter til etablering og drift af den selvstændige enhed.

### **Bestyrelse**

Bestyrelsen skal rådgive og være sparringspartner for lederen af Turismeudviklingscentret i centrets opgaveløsning. Det overordnede driftsansvar for turismeudviklingscentret ligger hos Økonomiudvalget.

Det anbefales, at der etableres en bestyrelse uanset om enheden forankres under økonomiudvalgets område eller i en selvstændig enhed.

Bestyrelsen kan f.eks. bestå af 6 medlemmer. 1 udpeget af turistforeningerne, 4 erhvervsrepræsentanter udpeget af brancheorganisationerne (Horesta, Dansk Erhverv) samt 1 kommunalt medlem (fra økonomiudvalg eller administration).

### **Turismeforum**

Turistforum er sparringsgruppe for bestyrelsen. Forummet indkaldes 2-3 gange årligt og ellers efter behov. Medlemmerne af Turistforum er eks.:

- Formænd for turistforeninger
- Repræsentanter fra Handelsstandsforeninger
- Repræsentanter fra Erhverv Hjørring
- Repræsentanter fra Hjørring Erhvervscenter
- Repræsentanter fra Attraktioner
- Repræsentanter fra Overnatninger (Hotel, Camping, udlejning mfl.)
- Repræsentanter fra Økonomiudvalget
- Repræsentanter fra Teknik og Miljøudvalget
- Repræsentanter fra Kommuneguider
- Andre
- Dertil deltager turismeudviklingscenters leder, samt repræsentanter fra den kommunale administration.

### **Turismeudviklingscentrets fysiske placering**

Der vurderes umiddelbart at være 2 placeringsmuligheder, hvor enheden kan indgå i et fælles kontormiljø.

- Amtmandstøften, således, at der er et arbejdsfællesskab og med især Hjørring Erhvervscenter men også og Hjørring Handel. Hjørring Kommune afholder i forvejen huslejeudgifterne for huset og der vil derfor ikke forventes at være en udgift hertil.

- Nordsøen, således at turismeudviklingscentret er placeret i et arbejdsfællesskab med en af kommunens største attraktioner.

For et lokale på 24 cm<sup>2</sup>, der kan huse 4 personer inklusiv fællesudgifter vil huslejeudgiften være på 40.900 kr. årligt eksklusiv moms.

### **Alternative organiseringsmuligheder**

Alternative modeller til den foreslåede organisering kan være:

- Samme model som i Frederikshavn kommune, hvor kommunen bad de eksisterende turistforeninger om at etablering én forening, der kunne løfte kommunens turismefremmeindsats.
- En aftale med en ekstern operatør, hvor der indgås en kontrakt om at løse kommunens turismefremmeindsats.
- En rent kommunalt forankret enhed, der placeres i den kommunale forvaltning, som i Jammerbugt Kommune.

### **Økonomi:**

Hjørring Kommunes finansiering/ medfinansiering af turismeudviklingen i Hjørring Kommune er den nuværende økonomi på 3.6 mio. kr. til turistmodtagerapparatet. Dertil bruges 0,6 mio. kr. til Toppen af Danmark samarbejdsaftalen.

De 3.6 mio. kr. er med den nuværende strategi fordelt med:

1.25 mio. kr. til Hirtshals Turistforening (varetager i år også digitale opgaver for Tversted området)

1.05 mio. kr. til Løkken Turistforening

1.05 mio. kr. til Hjørring Turistservice

0,25 mio. kr. til Lønstrup

De 3.6 mio. kr. kan fremadrettet anvendes til:

- Besparelser
- Styrke den basale turistservice (offentlige toiletter, affald, skiltning mv.)
- Turismeudviklingscenter
- Facilitere turistforeningernes arbejde
- Fysiske turistbureauer (i kommunalt- og eller foreningsregi)