

# **Samarbejdsaftale mellem FdT, SdT og VDK for perioden 2007-2009**

## **1. Indledning**

Både VisitDenmark (VDK) og turistbureauerne varetager meget væsentlige opgaver i den offentlige turismefremmeindsats med henblik på at tiltrække og servicere turister.

Turistbureauerne er rygraden i det lokale service – og informationsarbejde over for danske turister og de turister, der besøger Danmark fra udlandet. Det vurderes, at op imod halvdelen af de udenlandske turister i Danmark er direkte brugere af turistbureauernes ydelser i form af skrankeekspeditioner, brochurer eller via hjemmeside på internettet. En stor andel kan desuden henregnes som indirekte brugere af bureauerne, da mange turister benytter sig af ydelser, der er produceret af turistbureauer, men hvor ydelserne distribueres af andre kanaler som fx visitdenmark.com.

VDK er Danmarks nationale turismeorganisation med det overordnede statslige ansvar for udvikling af turismen og den globale markedsføring af Danmark som turist – og mødedestination. VDKs markedsføringsaktiviteter består især i en lang række markedsrettede og tværnationale aktiviteter samt driften af den nationale turismeportal visitdenmark.com.

Turistbureauerne og VDK har i mange år haft tætte samarbejdsflader. Et af de bedste eksempler er driften af Guide Danmark som indgår som en væsentlig del af den nationale turismeportal "visitdenmark.com".

SdT, FdT og VDK har med denne samarbejdsaftale besluttet at skabe en ramme for et udvidet og styrket samarbejde mellem turistbureauerne og VDK til gavn for dansk turisme.

## **2. Bestemmelser vedrørende samarbejdsaftalens indgåelse, indhold og ophør**

Denne samarbejdsaftale mellem FdT, SdT og VDK gælder for perioden 1. september 2007 til 31. december 2009.

I tilknytning til denne generelle samarbejdsaftale indgås årligt i december 1-årige konkrete aktivitetsaftaler for det kommende år, der nærmere fastlægger indholdet og eventuelle økonomiske aftaler i samarbejdsaktiviteter inden for rammerne af denne samarbejdsaftale. De 1-årige aktivitetsaftaler vedlægges som bilag til denne aftale.

For begge parter gælder, at samarbejdsaftalen og/eller den tilhørende aktivitetsaftale kan opsiges med et varsel på 3 måneder.

## **3. Formål og mål for samarbejdet og samarbejdsaftalen**

Parterne er enige om, at der skal sikres en stor sammenhængskraft mellem det Danmarksbillede (produktudbud og servicekvalitet) som turisten via turistbureauerne møder under sit ophold i Danmark og det Danmarksbillede (produktudbud og værdier) som VDK præsenterer i den globale markedsføring..

Målene med denne samarbejdsaftale for perioden 2007 - 2009 er, at:

*Mål 1.* En undersøgelse i 2009 viser, at minimum 90 pct. af de turister, der har besøgt et turistbureau, har oplevet en god service og et godt værtskab på turistbureauet.

*Mål 2.* En fælles evaluering i 2009 af de konkrete samarbejdsaktiviteter, der er gennemført i regi af denne samarbejdsaftale viser, at der på alle aftalens samarbejdsområder er gennemført nye konkrete samarbejdsaktiviteter.

*Mål 3.* Den fælles evaluering i 2009 viser, at minimum 75 pct. af de helårsåbne bureauer har deltaget i minimum en konkret samarbejdsaktivitet med VDK inden for rammen af denne aftale.

*Mål 4.* Den fælles evaluering i 2009 blandt turistbureauerne og VDKs hovedkontor og markedskontorer viser, at samarbejdet mellem turistbureauerne og VDK inden for rammerne af denne aftale opfattes som ”væsentligt” eller ”meget væsentligt” i begge parters opgavevaretagelse.

Metoden til måling af målopfyldelsen aftales mellem parterne i forbindelse med indgåelse af aktivitetsaftalen for 2009.

#### **4. Samarbejdsområder**

Det styrkede samarbejde mellem turistbureauerne og VDK kan omfatte alle indsatsområder som er væsentlige og skaber merværdi for både turistbureauerne og VisitDenmark. Nedenstående indsatsområder er derfor som udgangspunkt omfattet af samarbejdsaftalen:

##### *Produktudvikling og destinationsudvikling*

Aktiviteter, hvor turistbureauerne og VDK samarbejder om udvikling af konkrete serviceydelser og produkter til turisterne. Det kan være værtskabsydelser og produkter inden for tematurisme, som har sæsonforlængende karakter eller som knytter sig til særlige markedsføringskampagner.

##### *Kompetenceudvikling og videnopbygning*

Aktiviteter, der har til formål at styrke kompetencen og kvaliteten i parternes opgaveløsning. Dette kan ske gennem afholdelse af seminarer og kurser samt gennemførelse af undersøgelser og analyser, der kvalificerer parternes opgavevaretagelse. VDK leverer som konsekvens af denne aftale analyser og kommuneomsætningsmateriale der kan tjene til styrkelse af bureauets opgavevaretagelse.

##### *Turistinformation og markedsføring*

Aktiviteter, hvor turistbureauerne og VDK samarbejder om udvikling af turistinformation og serviceydelser i tilknytning til planlagte større markedsføringsaktiviteter. For ledelsen af de eksisterende samarbejder om ”Guide Danmark” og ”ASP-løsningen” vil der med udgangen af 2007 være nedsat styregrupper med repræsentanter for FDT og de deltagende turistbureauer. Men af hensyn til den overordnede koordinering vil væsentlige emner vedrørende ”Guide Danmark” og ”ASP-løsningen” kunne tages op til drøftelse på de årlige kontaktmøder.

*Kontakt til det lokale turisterhverv og lokale myndigheder*

Aktiviteter, hvor turistbureauerne og VDK samarbejder om formidling af information og konkrete aktivitetstilbud på turismeområdet til det lokale turisterhverv og lokale myndigheder.

*Øvrigt samarbejde*

FdT, SdT og VDK kan i øvrigt aftale og gennemføre fælles aktiviteter eller projekter som parterne vurderer vil gavne udviklingen i dansk turisme eller som vil skabe merværdi i parternes opgaveløsning.

## **5. Samarbejdsaftalens administration**

Beslutninger vedrørende samarbejdsaftalen og den dertil hørende aktivitetsaftale træffes af "Kontaktudvalget", der består af 3 repræsentanter udpeget af FdT, 1 repræsentant udpeget af SdT og 3 repræsentanter udpeget af VDK.

Den daglige koordination af aktiviteterne inden for rammen af denne samarbejdsaftale sker efter beslutning i Kontaktudvalget.

København den 28. august 2007

-----  
Dorte Kiilerich  
Adm. Direktør  
VisitDenmark

-----  
Lars Nielsen  
Formand  
Foreningen af danske Turistchefer

-----  
Bjarne Kock  
Formand  
Samvirkende danske Turistforeninger

## **Bilag**

### **Aktivitetsaftale for 2007 mellem FdT, SdT og VDK**

#### **1. Generelle samarbejdsaktiviteter**

I andet halvår 2007 afholder FdT, SdT og VDK to møder i Kontaktudvalget (september og december). Formålet med møderne er gensidig orientering og drøftelser af overordnet karakter samt planlægning af de konkrete samarbejdsaktiviteter i 2007 og en ny aktivitetsaftale for 2008.

#### **2. Produktudvikling og destinationsudvikling**

VDK, FDT og Foreningen Aktiv Danmark nedsætter en arbejdsgruppe til planlægning af et fælles heldagsseminar i januar 2008. Seminaret tænkes som et to-delt seminar, hvor første del omhandler generelle aktuelle emner vedrørende dansk turisme. Anden del omhandler VDK og turistbureauernes muligheder for at arbejde målrettet med oplevelsesturisme og aktive ferieformer.

#### **3. Kompetenceudvikling og videnopbygning**

Kursusforløbet "Danske Værter" gennemføres i 2007 i samarbejde mellem VDK og FdT. Kursusforløbet gennemføres i henhold til en selvstændig aftale mellem FdT og VDK, der er vedlagt som bilag til denne aktivitetsaftale..

#### **4. Turistinformation og markedsføring**

VDK udsender i oktober 2007 en særlig orientering til turistbureauerne om de væsentlige markedsføringsaktiviteter i 2008. Formålet er at give turistbureauerne et samlet indblik i marketingaktiviteter, der kan danne grundlag for supplerende initiativer fra bureauernes side.

Der skal skabes sammenhæng mellem VDK's markedsførings sproglige og grafiske udtryk og det "billede" turisten møder på danske turistbureauer. Eksempelvis skal "det røde hjerte" være synligt i vinduesdekoration og butik i højsæsonen, ligesom de slogans VDK bruger på de forskellige markeder kan ses som streamere i bureauerne. Der arbejdes hvert år med at skabe denne sammenhæng ligesom "de grønne og røde I'er" bruges aktivt i VDK's markedsføring, så turisten bliver gjort bekendt med hvor man kan finde værter, når de er kommet til landet.

#### **5. Øvrigt samarbejde**

FdT, SDT og VDK nedsætter inden udgangen af 2007 en arbejdsgruppe med henblik på, at undersøge mulighederne for fælles afholdelse af "turismens dag – oplev Danmark" i 2008. "Turismens dag" skal

være en dag, hvor VDK i samarbejde med turistbureauerne inviterer den danske befolkning til at være turister i deres eget lokale område og hvor dagen benyttes til at fortælle befolkningen om turismens betydning samt det arbejde, der lokalt og nationalt udføres af turismens aktører.

København den 28. august 2007

-----  
Dorte Kiilerich  
Adm. Direktør  
VisitDenmark

-----  
Lars Nielsen  
Formand  
Foreningen af danske Turistchefer

-----  
Bjarne Kock  
Formand  
Samvirkende danske Turistforeninger