



Til alle grønne og røde I-bureauer

Skeelslund, ultimo juli 2010

Kære alle,

Tak for høringssvarene. Svarene kan ses på www.danskteturistchefer.dk og på www.sdt.dk. Som det fremgår, er der mange modsatrettede synspunkter. Det er Autorisationsudvalgets ambition, at fremlægge et sæt kriterier for Autorisationsordningen, som kan virke som løftestang for en fastholdelse og/eller udvikling af serviceniveauet i service- modtage-apparatet, dér hvor områdets gæster kommer.

Det er ligeledes ambitionen, at gæsten skal opleve et genkendeligt, troværdigt og kompetent informations- og serviceapparat uanset, hvor han kommer i landet. Derfor skal Turistbureauerne opfatte ordningen, som en mulighed for at være en del af et samlende system, hvor man er indbyrdes afhængige af hinanden, og kan bruge hinandens viden og erfaringer. Ordningen må således i fremtiden være under konstant udvikling og forbedring.

Høringssvarene har i hovedsagen drejet sig om følgende punkter:

1. På baggrund af de indkomne svar er Autorisationsudvalget enige om, at se nærmere på kravene vedr.: **Bemanding, åbningstider og indretning**. Udvalget fastholder dog princippet om minimumskrav, men i forståelse for den aktuelle økonomiske situation vil der blive mulighed for en indkøringsperiode på op til 3 år.
2. Mht. **Kundetilfredshedsanalyse** er der tale om udvikling af et redskab, som I får stillet til rådighed. Analysen giver jer mulighed for løbende at måle status på serviceniveauet.
3. Vedr. **"Kvalitetskontrol og dokumentation for arbejdet med udvikling af værtskabs- og servicefærdigheder"** er der blot tale om, at bureauet skal kunne dokumentere, at man har en aktiv indsats på området. Der stilles ikke krav til specifikke forløb.
4. **Administration af ordningen**. Der arbejdes på, at FDT (Foreningen af Danske Turistchefer) overtager administrationen og ejerskabet af ordningen. Hertil skal bemærkes, at den brede referencegruppe (Turismens Samarbejdsforum, Friluftsrådet, KL, VDK og SdT), der kan afgøre "klagesager", dispensationer m.v., fastholdes.

I udvalget er man i øvrigt blevet enige om, at betaling for Infopoints kun skal gælde for de bemandede.

Ansøgning om Autorisation for 2011 vil blive udsendt ultimo september.

Med venlig hilsen
Autorisationsudvalget