

Kopierede mails med hørings svar om ny autorisationsordning



Destination
IKAST-BRANDE

09.06.2010

Til AutorisationsUdvalget

Vedr.: Udkast til Autorisationsregler for danske turistbureauer

Fremover vil det være et problem for Visit Ikast-Brande/Brande Turistbureau, hvis det 'Røde I' falder væk.

Personalesammensætningen består af få medarbejdere, der aflønnes af Turistforeningen. Derudover betaler Turistforeningen Vester Palsgaard Skovmuseum og Ikast Bibliotek en fast årlig sum for bemanningen på de to turistinformationer – dermed er personalet ikke aflønnet af Turistforeningen.

Hvis de nye regler træder i kraft betyder det, at VisitIkast-Brande/Brande Turistbureau fremover ikke kan få autorisation, da der udover lederen på fuld tid ikke er fastansat/aflønnet personale, der svarer til to årsværk.

Vi foreslår derfor, at punkt **2. Turistbureauets drift, ledelse og personale** ændres til følgende:

Til varetagelse af turistbureauets drift skal der være ansat en daglig leder med ansvar for et fast tilknyttet personale til turistinformationen svarende til minimum to årsværk.

Hvis Ikke Brande Turistbureau opnår autorisation vil det føles som en degradering af kontorets mangeårige funktion som autoriseret bureau, og sandsynligvis vil det i nogle tilfælde være en hindring for udvikling - bl.a. for at opnå medlemskab af Aktiv Danmark.

Vi håber på en positiv behandling af vort ændringsforslag.

Med venlig hilsen
Jytte Gottlieb

Brande Turistbureau
VISIT IKAST-BRANDE
Stationsvej 1 . DK-7330 Brande
Tel. +45 96 420 428
Fax +45 96 420 429
www.visitikast-brande.dk
info@ibturist.dk

Hej

Vi mener at prisstigningen fra kr. 2000 til kr. 4500 er noget voldsom og anbefaler en mindre stigning.

Venlig hilsen/ Mit freundlichen Grüßen/ Best regards

Frank Rasmussen

VisitOdsherred

Tlf.: +45 59 91 08 88

Dir. tlf.: +45 59 96 20 01

Kære Ilse, tak for tilsendte forslag til nye autorisationsvilkår m.v.

Forslaget ser alt i alt rigtigt godt ud, blot har vi en enkelt bemærkning, nemlig det anførte gebyr for "info points", jf. forslag til krav, side 4, 2. afsnit.

Vort sommerkontor i Karrebæksminde falder nok ind under dette punkt, og det er ok at betale et gebyr for det.

Til gengæld har vi et antal elektroniske infostandere og traditionelle brochurestativer stående rundt omkring. Denne ekstra servicering af områdets gæster er i forvejen ret bekostelig, og for dem er vi så absolut *ikke* indstillede på at betale et gebyr. Det er en +ydelse, der ligger udenfor autorisationsvilkårene, og som i virkeligheden burde afstedkommen en rabat.

Med venlig hilsen
Jens Erik Rasmussen
Turistchef

Næstved-Egnens Turistbureau A/S
Partner i **Feriepartner Danmark**
Det Gule Pakhus, Havnen 1
4700 Næstved
Tlf. +45 55 72 11 22 / direkte +45 55 78 16 00
info@visitnaestved.com
www.visitnaestved.com

Hej Ilse

Vi har her på Struer Turistbureau gennemlæst udkastet til Autorisationsregler for danske turistbureauer og har et par spørgsmål til dette:

Under punkt 2: Turistbureauets drift, ledelse og personale skrives der under prik 6 "Bureauet skal årligt dokumentere, hvorledes bureauet arbejder med udvikling af værtskab- og servicefærdigheder" - hvad menes der med dette?

Under punkt 5: Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol skrives der under prik 1 "Turistbureauet skal årligt gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser vedrørende bureauets ydelser" - hvad ligger der i dette?

Håber du kan give os svar på disse spørgsmål.

Med venlig hilsen - Mit freundlichen Grüßen - Kind regards
Rikke Leed
turistmedarbejder

STRUER TURISTBUREAU
c/o Infocenter Struer
Smedegade 7
DK-7600 Struer

T: +45 9684 8501

E: rile@struer.dk

W: visitnordvestjylland.dk

----- Original Message -----

From: [Gitte Rahbek](#)

To: info@sdt.dk

Cc: [Anne Mette Wandsøe](#)

Sent: Monday, May 31, 2010 2:47 PM

Subject: SV: Ny autorisationsordning

Hej Ilse

Jeg har lige et par spørgsmål vedr. tilsendte.

- Der står at der kun kan være et I-bureau i et givent geografisk område. Hvem definerer disse områder og hvordan?
- Bureauet skal kunne dokumentere hvorledes bureauet arbejder med udvikling af værtsskab- og servicefærdigheder. Hvilken dokumentation ønskes der? Er der tale om deltagelse i Danske Værter arrangementer?

Med venlig hilsen

Gitte Rahbek

Turist- og Erhvervsforeningen Langeland

Torvet 5, 5900 Rudkøbing

Hej Ilse,
Jeg har kun følgende to kommentarer:

På **side 2** er der i sidste bullet angivet, at der skal være en e-mail funktion.

Kommentar: Dette bør rettes til: **e-mail funktion eller web-formular**

Årsag: Der høstes mailadresser til udsendelse af spam på vores hjemmesider, og dette kunne undgås ved at lave initial kommunikation via formular, som har samme funktion som at sende en email, idet der sendes kopi af evt. spørgsmål til både afsender og bureau.

Hvis der er nogen, som gerne vil have en teknisk forklaring på ovenstående, så kontakt mig gerne.

På **side 3** er angivet i andet bulletpoint under **Publikationer og brochurer**, at vi skal (efter lokalt behov) være i besiddelse af fly-planer. Disse laves mig bekendt ikke længere, så uanset vilje er dette umuligt (med mindre bureauet selv forsøger at lave materialet fra internettet fra de valgte lufthvne).

Det var alt fra os i denne omgang – god fornøjelse :o)

Med venlig hilsen / Best regards

Michael S. Borre
Konstituret Turistchef, Kerteminde
Mobile: +45 20 688 593 / +45 4020 5453

Fra: Lene Kamilla Hansen [mailto:lkh@visithorsens.dk]

Sendt: 6. maj 2010 11:52

Til: Anne-Mette Knattrup

Cc: Torben Busk

Emne: Kommentarer til "udkast til krav i autorisationsordningen for Turistbureauer"

Hej Annemette

Er faktisk ikke helt klar over, om det er dig der ønsker disse kommentarer tilsendt, men nu får du lige et par tanker fra min side ☺ (så må du evt. sende videre)..

Generelt, som jeg også var inde på på FDT mødet, er det jo meget relevant at se på hvordan fremtidens turistbureau skal tage sig ud. Holder vi fast ved et bureau med X antal åbningstimer fordi vi plejer eller fordi gæsten ønsker det...? Eller ville gæsten opnå bedre service ved, at vi tænkte i hvilke oplysninger der skal være tilgængelige for gæsten... og vendte den om – det ville vel være bedre service, hvis gæsten 24 timer i døgnet kunne få denne hjælp.. Hvad ved vi om gæstens holdning til vores bureauer?

Jeg kan godt se, at en del er rettet til og forbedret, men jeg tænker stadigvæk om autorisationsordningen måske burde have et endnu mere skarpt snit.. måske – **HVAD VI SKAL LEVERE, MERE END HVORDAN...?** Og så kan vi afhængig af den enkelte konstellation organisere det som vi bedst formår.. nogle steder kan det måske gøres med få ressourcer.. andre steder kræver det mere..

Men samtidig ved jeg også godt, at der er brug for nogle minimumskrav hvis man skal have et "bureau" åben... og de kan måske ikke være meget anderledes, men lige et par kommentarer til papiret..:

- Hvis Guide Danmark fortsat skal have så stor "vægt" – så mener jeg seriøst at vi skal stille krav til udvikling heraf fra VDK's side samt at de leverer ASP systemet gratis til os, mod at vi leverer oplysningerne til GDK! Og til udviklingen - Systemets hastighed lever ikke op til de knappe ressourcer vi arbejder med!
- Mht. ydelserne på bureauet og muligheden for hjælp til booking af diverse ydelser. Vi overvejer hvorvidt denne service fremad skal være gratis. Går ikke ud fra, at der ligger heri, at det nødvendigvis er en gratis service? Fremgår ikke tydeligt..
- Åbningstiderne – som sagt..?

Ved ikke om jeg fik forklaret det godt nok – men uddyber gerne ☺

God fornøjelse med arbejdet..!

Med venlig hilsen/ Best regards

Lene Kamilla Hansen

Turistchef | VISITHORSENS

HORSENS ERHVERVSRÅD
Business, Innovation & Tourism

VISITHORSENS | Søndergade 26 | DK-8700 Horsens
T: +45 75 60 21 20 | D: +45 27 61 49 22

E: lkh@visithorsens.dk

www.horsens-erhverv.dk | www.visithorsens.dk

Kære SDT,

Tak for tilsendt materiale om autorisationen, det ser vældig spændende ud. I bedes venligst notere at posten til os bedes sendt til otb@visitvest.dk

Overordnet set synes jeg det er et godt materiale og det indeholder mange af de spændende tanker der har været diskuteret.

Jeg synes imidlertid, det er forkert at oprette endnu et organ til varetagelsen af turistinformationerne på landplan, kunne man ikke lægge det ind under enten SDT eller FDT.

Der arbejdes mange steder med brug af interaktive turistbureauer, og det synes jeg allerede nu man skal skrive ind i grundlaget. Det kan gøres på side 3 under turistinformationer som drives af turistbureauet.

Ligeledes bør det skrives ind på side 4 hvor der oprettes en ny bullit efter det ubemandende turistinformation.

Således at der står:

Er turistbureauet ansvarlig for drift af et interaktivt turistbureau skal dette fremgå ved tydelig skiltning med turistbureauets navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

Venlig hilsen / Mit freundlichen Grüßen / Best regards
Ringkøbing Fjord Handels- & TurismeCentret

Ole Tormod Bøndergaard
Direktør

Nørregade 2B
DK-6960 Hvide Sande
Telefon: +45 7022 7001
Mobil: +45 2448 2108
Direkte: +45 9659 3303
E-mail: otb@visitvest.dk
www.visitvest.dk

Autorisationsudvalget
Att: Ilse Trøst
C/O Skeelslund
9440 Aabybro

Rønne, den 15.6.2010

Vedr. Høringssvar om autorisationsregler for Danske Turistbureauer

Med henvisning til udkast om nye autorisationsregler udsendt den 28. maj, fremsendes herunder kommentarer fra Bornholms Velkomstcenter, der især omhandler to forhold.

Det første er, at turistinformationen på Bornholm har en særlig struktur, med ét overordnet bureau, Bornholms Velkomstcenter, der dækker hele øen fra sin placering i Rønne, samt 4 uafhængige lokale bureauer (+ 2 satellitbureauer), der hver dækker mindre lokalområder forskellige steder på øen.

Bureauerne er som sagt uafhængige, men der samarbejdes og indsatsen koordineres ved jævnlige møder mellem Bornholms Velkomstcenter og bureauerne. Strukturen lever i høj grad op til målsætningen om at møde turisterne, dér hvor de befinder sig, samt sikrer en høj grad af lokalt engagement og medfinansiering. Bureauerne er finansieret af midler fra de lokale handelstandforeninger samt bidrag fra Bornholms Regionskommune, hvorimod Bornholms Velkomstcenter er finansieret af Bornholms Regionskommune.

Bureauerne vil fremsende et eget høringssvar, men fra Bornholms Velkomstcenters side vil vi gerne understøtte dette svar og særlig gøre opmærksom på, at kravet om 3 fuldtidsstillinger er urealistisk i forhold til bureauernes økonomiske formåen. Fastholdes dette krav, vil det utvivlsomt føre til lukninger af de nævnte bureauer, og dermed en dårligere servicering af vores gæster, samt tab af den lokale medfinansiering.

Vores anbefaling er derfor uforbeholdent, at kravet frafalder.

I øvrigt påpeges det, at den foreslåede struktur, med at et "Turistbureau skal have ansvar for at varetage driften af et passende antal bemandede eller ubemandede turistinformationer i lokalområdet ..." (side 3 i udkastet) ikke tager en struktur som den bornholmske med i betragtning, og derfor er ufuldstændig.

I forhold til Bornholms Velkomstcenter har vi overordnet kun indsigelse til ét forhold, hvilket gælder den foreslåede kontingentstruktur. Nærmere bestemt forslaget om, at der skal betales 1000 kr. i gebyr for evt. infopoints.

Etablering af infopoints vil i forvejen medføre betydelige omkostninger til at forbedre informationsspredning til turisterne, og det forekommer derfor både urimeligt - og kontraproduktivt i forhold til målsætningen om at få placeret informationerne tættere på turisternes naturlige færden - at påtvinge bureauerne en meromkostning til dette.

Vores anbefaling er derfor, at også dette krav frafalder.

Med venlig hilsen

Kim Caspersen
Direktør

**Destination Bornholm ApS arbejder for turismen på Bornholm.
Vi øger synligheden og kvaliteten i det bornholmske turismeprodukt
- til gavn for hele øen.**

Høringssvar til udkast til krav i autorisationsordningen for turistbureauer.

Som udgangspunkt er vi enige i at en revidering af kravene til autorisation er påkrævet. Samtidig er vi klar over at man med en frivillig ordning kun kan stramme kravene til en vis grænse, hvis man vil fastholde alle bureauer i ordningen. Der er altså tale om en balance mellem et sæt af ”optimale” regler overfor ønsket om at bureauverdenen undgår at blive splittet med en gruppe autoriserede og en gruppe ikke-autoriserede.

Et nyt regelsæt skal kunne bruges af de fleste uden større økonomiske omkostninger. Der er således grænser for hvad man kan stille af krav til fysisk indretning mv. fordi ingen bureauer på baggrund af nye autorisationsregler får mulighed for at flytte bureauet eller bygge om så det opfylder nye krav. Man kan så vælge at dispensere for sådanne fysiske krav, men det er næppe optimalt at en lang række bureauer skal dispenseres lige så snart den nye ordning træder i kraft. Man kunne opstille en række krav til fysisk indretning som skulle gælde ved indretning af nye bureauer, men som ikke var gældende for allerede eksisterende bureauer, men det er ikke optimalt med 2 sæt regler.

Som reglerne for Guide Danmark opdatering er nu vil det få store konsekvenser hvis et antal bureauer som følge af nye regler undlader at lade sig autorisere. Det vil endvidere have betydning for FDT og en eventuel ny sekretariatsfunktion.

Til de enkelte paragraffer har vi følgende kommentarer:

Publikationer og brochurer mv (s. 3)

Det har efter vores mening altid været et særkende ved det danske bureausystem, at man kunne få autoriserede bureauers brochurer på alle grønne bureauer. Det bliver gjort frivilligt i forslaget og det er uheldigt.

Det vil få den konsekvens at vi skal trykke færre brochurer, men i en overgangs- situation vil vi ikke vide hvor mange færre.

Det vil få som konsekvens at vi kun tager brochurer fra de bureauer, der også har vores brochure og vil i det hele taget betyde at den grundlæggende nationale markedsføring af enkelt områder vil risikere at forsvinde. Det taler direkte mod VDK's anbefaling om at ”dele” turistten. En væsentlig del af sammenhængskraften mellem danske bureauer vil forsvinde.

Turistinformationer som drives af turistbureauet (s. 3)

Som den økonomiske situation er i kommunerne vil der næppe opstå nye bemandede informationer.

Der bør ikke opkræves gebyr for infopoints/ubemandede informationer, hvis man ønsker at der skal være flere/mange af dem.

Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol

Det bør præciseres hvordan kundetilfredsheden skal måles så det er ens for alle bureauer, og det bør tilrettelægges på en så enkel måde, at det faktisk kan lade sig gøre i en travl hverdag.

De bedste hilsner

Lars Nielsen
Køge Turistbureau

Til:
Autorisationsudvalget

Esbjerg d. 18. juni 2010

Autorisationsregler

Vi refererer til brev af d. 28. maj 2010 vedr. høring af udkast til autorisationsregler for danske turistbureauer.

Umiddelbart finder vi, at ideen med et fælles logo/skiltning giver god mening, ikke mindst fordi en lang række turistbureauer er placeret i fredede og bevaringsværdige bygninger, som giver begrænsninger i mulighederne for tydelig skiltning. Derfor har vi også sat fokus på fælles logo / skiltning i Destination Sydvestjylland, der er et strategisk samarbejde mellem 5 kommuner – Varde, Esbjerg, Tønder, Fanø og Vejen og turistbureauerne i samme.

Vi står dog uforstående overfor de meget detaljerede og omfattende krav, der stilles til turistbureauerne – for 4.500 kr. (pr. bureau) får det enkelte bureau således et skilt, der medfører krav om følgende:

- 1) Lokalisering og indretning
- 2) Drift, ledelse og personale
- 3) Information og service
- 4) Åbningstider
- 5) Kvalitetskontrol

Der er med andre ord tale om krav af en betydelig størrelse, der medfører en sekscifret investering for det enkelte bureau, uafhængigt af størrelse eller ej. Turistbureauerne i Sydvestjylland er nemlig meget forskellige, både hvad angår omsætning, kundesammensætning og organisationsform. De enkelte bureaux aktiviteter, herunder turistinformation, er således afstemt efter dette. Derfor har man ikke de samme muligheder i Vejen, som man vil have i Varde Kommune, hvorfor der da også er bureauer i destinationen, der har ytret, at man ikke ønsker at være en del af den fremtidige ordning.

Det fremgår således meget tydeligt af materialet, hvilke krav med tilhørende omkostninger, der stilles overfor det enkelte bureau, hvorimod der ikke bruges mange ord vedr. formål med ordningen, og konkret udbytte for det enkelte bureau, hvilket ikke er tilfredsstillende.

Bureauerne i Destination Sydvestjylland kan således ikke acceptere udkast til Autorisationsregler.

På den følgende side har vi gennemgået oplægget med vore kommentarer.

Svaret afsendes på vegne bureauerne i Destination Sydvestjylland:

- Fanø Turist Bureau, ved Turistchef Poul Therkelsen
- Varde Erhvervs- og Turistråd, ved Turistchef Colin Seymour
- Esbjerg Erhvervsudvikling, ved Turistchef Charlotte Gantzel
- Udviklingscentret og Erhverv og Turisme i Vejen, ved Turistchef Janne Kruse
- Rømø Tønder Turistbureau, ved Turistchef Bodil Glistrup Thomsen

Med venlig hilsen,

Erik Dam
Afdelingsleder

Generelt

Vedr. organisation, anser vi det ikke for nødvendigt at opbygge en selvstændig organisation i det omfang, der er beskrevet. Vi foreslår i stedet et mindre udvalg under fx FDT, der har til formål at administrere ordningen. Vi mener derfor endvidere ikke, at der er behov for en særskilt bestyrelse, generalforsamling og formandskab, ligesom kurser, udviklingsprojekter og analyser m.m. allerede udføres af andre organisationer og ikke giver mening her.

Vi vil derfor foreslå, at der fastsættes en prisstruktur, der arbejder med et væsentligt mindre gebyr på ca. 500,- kr årligt pr. kommune til administration af ordningen.

Kommentarer til de enkelte punkter

1. Turistbureauernes lokalisering og indretning

- Punkt 3 udgår

2. Turistbureauernes drift, ledelse og personale

- Punkt 1 udgår (vore bureauer er forskellige, og derfor vil der være differentierede krav vedr. bemanning).
- Sidste sætning i punkt 6 udgår

3. Turistbureauets information og service

Hjemmeside og elektronisk

- I Punkt 6 tilføjes: "Der optages forhandlinger med VDK om at udvikle GuideDanmark, så produkt ejerne selv står for opdatering af oplysningerne. Denne løsning skal være implementeret senest 31.12.2010".

Publikationer og brochurer mv

- "skal" erstattes med "bør" i 2. sætning

4. Turistbureauets åbningstider

- afsnittet udgår

5. Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol

- afsnittet udgår

6. Dispensation

- Afsnittet udgår

Hej,

Sorry, men denne type svar ligger jo altid og ”venter” på ens skrivebord.

Vi bifalder 100 pct. de tanker og opstramninger I har gjort jer i udvalget, alt sammen noget vi kan håndtere og leve op til som Turistbureau.

Vi – som det jo nok er jer bekendt – har historisk haft en udfordring med det private turistbureau i Slangstrup, en udfordring der er blevet større i forbindelse med kommunesammenlægningerne. Og vi må blot konstatere, at vi ikke har været i stand til at få etableret en konstruktiv dialog og samarbejdsform.

Det er derfor vores håb og forventning, at vi som Frederikssund Turistbureau vil være den autoriserede indgang for turismen i vores kommune. Her henviser vi i særdeleshed til jeres notat til ”krav i autorisationsordningen”, vi har i en længere årrække ikke kunnet forstå hvordan Slangstrup har kunne bevare sin autorisation, da de, selv med vores mest positive briller på, ikke lever op til krav om åbningstider, telefonbesvarelse etc.

Med venlig hilsen

Peter Bo Andersen
Direktør
Frederikssund Erhvervs- og Turistcenter

Til AutorisationsUdvalget/ Sekretariatet, c/o Samvirkende danske Turistforeninger.

Som områdechef for Hornbæk Bibliotek & Turistinformation sender jeg her hørings svar fra Hornbæk Turistinformation:

Ad 2. Turistbureauets drift, ledelse og personale

Kommentar: At turistbureauets drift skal varetages af en ansat daglig leder på fuld tid og et fastansat personale svarende til to årsværk er tydeligt formuleret. Vi mener bare, at det skal præciseres, om leder og personale udelukkende skal være ansat til turistbureauets drift eller om der kan være tale om, at leder og personale også kan varetage andre opgaver i samme hus. Jfr. at turistbureauet godt kan indrettes i et lokale, der også anvendes til andet formål.

Ad 3. Turistbureauets information og service

Det er fint, at turistbureauet skal have en hjemmeside tilgængelig på da-eng-ty og at den skal være fyldestgørende. Men her synes vi, det er vigtigt at det præciseres, at det er en hjemmeside, der altid skal være opdateret. Dette er særdeles vigtigt i og med at færre fysiske bureauer kræver fuldt opdateret digital information.

Ad 4. Turistbureauets åbningstider

Et fysisk bemandet turistbureau skal være tilgængeligt så meget som muligt. Det skal netop gøre en forskel i forhold til den digitale eller ubemandede adgang til turistinformation. Derfor undrer vi os over, at åbningstidskravene er foreslået så lavt - specielt i højsæsonen, hvor forslaget går på at turistbureauet som minimum skal have åbent 6 dage om ugen og i 40 timer. Med færre bureauer og et ønske om så høj en tilgængelighed som muligt mener vi, det er yderst påkrævet, at der i højsæsonen (1.7. - 15.8.) er åbent ALLE ugens dage! Det mener vi helt klart, der bør være.

Venlig hilsen

Dorthe Lykkegaard

Områdechef for lokalbibliotekerne Abildvænget, Hornbæk og Vapnagård

Telefon 49 28 12 56 / 25 31 12 56

E-mail dly65@helsbib.dk

Helsingør Kommunes Biblioteker

Hovedbiblioteket

Marienlyst Allé 4

3000 Helsingør

www.helsbib.dk

Sydfyn 4. juni 2010

Kære TRS medlemmer,
hermed en kort mail med de seneste nyheder fra TRS bestyrelsen.

Bestyrelsens møde med Peter Saabye Simonsen d. 1. juni. Vi fik en positiv drøftelse med Syddansk Turismes nye direktør, Peter Saabye Simonsen. Der blev fra begge sider udtrykt ønsker om et tættere samarbejde, - herunder en bedre information om aktiviteter, projekter m.m.

Syddansk Turisme blev opfordret til at indkalde alle regionens turistchefer til møde et par gange om året, - hvor der drøftes igangværende og forestående projekter. Vigtigt at vi er informerede om, hvad der kommunikerer til det øvrige turisterhverv.

Statistikker, data og analyser er væsentlige for os alle, - og PSS opfordrede til at vi melder ind hvilke ønsker vi har. *I bedes derfor inden udgangen af juli måned informere til Morten Damgaard (modni@vejle.dk), hvilke ønsker / forslag I måtte have.*

Vi har alle i sidste uge modtaget nyt udkast til **Autorisationsordningen**. Vi har drøftet udkastet, og har umiddelbart følgende kommentarer:

- Vi finder det ikke rimeligt at der skal betales 1.000 kr. pr. info spot. Hvorvidt der skal betales et beløb for bemandede turistinformationer, kunne måske diskuteres, - men vi kommer let ud i en debat vedr. steder, der kun er bemandede i korte perioder osv.
- Der må kunne søges dispensation vedr. bemandingskravene. Ikke alle bureauer har 3 helårssansatte. Det kan også blive nødvendigt med dispensationer vedr. åbningstider.
- Vi finder det ikke hensigtsmæssigt at der skal dokumenteres div. færdigheder (pkt.2), eller gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser (pkt.5). Dette skal bureauerne nok selv klare.

Destinationsanalysen. Som beskrevet i Nyhedsbrevet i sidste uge, har vi anmodet FDT om forlængelse af fristen vedr. specialpris for destinationsanalyserne fra VDK. Vi har endnu ikke modtaget noget svar.

Og så er det jo tid for den årlige **kontingentopkrævning**. Vi vedsender derfor kontingentopkrævning, og beder jer indbetale kontingentet snarest. Da vi nu har opnået bestyrelsesposten hos Syddansk Turisme, vil vi gerne opfordre til at alle bakker op om foreningen. Ved at stå sammen, har vi en fantastisk mulighed for at gøre vores indflydelse gældende.

I ønskes alle en god sommer, - men inden da så husk lige at sende jeres forslag / ønsker til Morten.

mvh.

p.v. TRS bestyrelsen
Carsten V. Nielsen

Kære Ilse

Tak for fremsendte forslag til ny Autorisationsordning.

Vi har kigget dem igennem og synes det ser meget fint ud - vores eneste kommentar er til punkt 5 under *Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol* i 'Udkast til krav' – her lægges der som noget nyt op til, at man hvert år skal gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser. Og det er jo fint nok – men jo også en ekstra udgift/ekstra ressourcer, som bliver pålagt bureauerne.

Med venlig hilsen

Sonja Læssøe Madsen | sm@visitaarhus.com

Daglig leder

VisitAarhus

Velkomstcenter

Banegårdspladsen 20

DK-8000 Århus C

Daglig leder

Hej Ilse,

Fint forslag til autorisation.

Kun en lille ting:

Kunne man ikke undlade det med dokumentation af værtskabsfærdighederne i § 2?

Det virker lidt voldsomt emsigt i forhold de øvrige bestemmelser.
Man skal jo fx ikke årligt dokumentere, at man kan sprog...

Vh Claus

Hej Ilse,

Jeg har ikke flere kommentarer, i forhold til de kommentarer, der allerede er kommet, nemlig:

- at det virker noget volsomt, at der skal være en leder på fuld tid samt et fastansat personale, der svarer til to årsværk. Det bør være op til bureauerne at organisere sig, så der er nok personale.
- at det måske ikke skal være obligatorisk at gennemføre årlige kundetilfredshedsundersøgelser? Og skal der være kontrol?

Spørgsmålet er også, om det skal være obligatorisk at have en gratis PC'er til rådighed. Det får vi fra i år, men har tidligere haft informationsstander i stedet for.

Med venlig hilsen/Best regards

Anita Hede

BUREAULEDER/TOURIST OFFICE MANAGER
MOBIL: +45 51 35 83 45 · E-MAIL: AH@VISITKOLDING.DK

Kære Ilse,

Hermed vores bemærkninger til reglerne. Det er personalet, mine og bestyrelsens kommentarer.

Generelt mener vi reglerne er alt for bøjelige og ikke konkrete nok.

Vi har vedlagt flg. forslag. Bemærk venligst at den nederste del er en regel i bygningsreglementet. Vi mener denne regel er vigtig at få med, da man ellers diskriminere nogle gæster som f.eks. er dårligt gående eller handicappede.

For uddybning så kontakt mig endelig.

Venlig hilsen

Turistforeningen for Faaborg-Midtfyn

Lene-Marianne Nielsen
Turistchef

Forslag til tekst ændring:

- 1) Adgang til turistbureauet skal ske af fælles adgangsveje. Dvs. alle skal kunne komme ind i bygningen på samme sted. (3.2.1 Adgangsforhold/ tilgængelighed.)
(Dette er en regel i henhold til bygningsreglementet)**

- 2) Der skal være parkeringsmuligheder for turister i bil indenfor 100 meter fra turistbureauet.**

Hej Ilse

Jeg har et enkelt forslag.

Godt at fastholde turistbureauerne også med dette navn. Turistinformationerne bliver anderledes med det fremsendte forslag. Jeg vil derfor foreslå, at disse steder bare hedder turistinfo. Dette for at tydeliggøre, at der er sket en ændring og det er noget andet end turistbureauerne.

Vil du have forslaget uddybet, så giv lige et kald.

Med venlig hilsen

Britta Leth
Turistchef
Viborg Turistbureau
tlf. 8787 8888
direkte tlf. 8787 8890

www.visitviborg.dk
brl@visitviborg.dk

Til Autorisationsudvalget
c/o SdT
Skeelslund
9440 Aabybro

Juelsminde, den 22. juni 2010

Hørings svar fra Juelsminde Turistforening / Juelsminde Turistbureau i forbindelse med udkast til nye autorisationsregler for danske turistbureauer

Idet vi finder det vigtigt, at autorisationsordningen bevares, herunder er enige i, at ordningen udvikles i takt med tidens udfordringer, har vi flg. bemærkninger til høringsforslaget:

Vedr. Organisationen af ny autorisationsordning:

I oplægget anbefales bl.a., at den nye organisation ”optræder som professionel interesseorganisation, initiativtager og samarbejdspartner i sager vedrørende information og service over for turister.” Vi er langt hen ad vejen enige i formålet, men dette forudsætter selvsagt en afklaring af snitflader i forhold til bl.a. SdT og FdT således, at man undgår dobbeltadministration, ligesom vi kan være bekymrede for, om ordningen, d.v.s. de deltagende I-bureauer, kan bære (økonomisk) omkostningen, hvis ”professionel” bliver ensbetydende med etableringen af et løntungt sekretariat.

Udkast til krav, pkt. 2 / fastansat personale:

Afsnit 2, bullet 1, hvor bureauets aktiviteter skal varetages af et fast personale bestående af en leder + minimum 2 årsværk. Dette indebærer en skærpelse af den eksisterende ordning, hvor der i dag kræves minimum 1 leder + 1 årsværk! Vi er uenige i denne udvidelse, da velfungerende I-bureauer meget vel i perioder kan blive nødt til at drive bureauet med to faste medarbejdere i kombination med effektiv brug af IT og ad hoc ansatte. Juelsminde Turistforening er – ikke ulig et stort antal andre turistorganisationer – nu og i årene fremover underlagt bastante krav om besparelser, der kan gøre det umuligt ligefrem at udvide arbejdsstyrken!

Pkt. 4 / åbningstider:

Vi mener ikke, at der er grund til at udvide kravet til antallet af ugentlige åbningstimer i højsæsonen fra de nuværende 32 til 40 timer. For det første vil det de fleste steder være muligt at yde en tilstrækkelig og fleksibel modtageservice fordelt på 32 timer pr. uge, og for det andet kan de aktuelle indskrænkninger i kommunernes økonomi gøre det særdeles vanskeligt til enhver tid at kunne tilbyde en ugentlig åbningstid på 40 timer.

Pkt. 5 / kvalitetskontrol:

En bestemmelse om årlige kundetilfredshedsundersøgelser er efter vores mening for rigtigt. Da undersøgelser af en blot nogenlunde kvalitet er både ressourcekrævende og bekostelige, vil vi foreslå, at man ændrer kravet til at omfatte kundetilfredshedsundersøgelser minimum hvert andet år.

Venlige hilsener

JUELSMINDE TURISTFORENING & JUELSMINDE TURISTBUREAU

Max Jepsen
Formand

Niels Baarvig
Turistchef

Til AutorisationsUdvalget
Att. Ilse Trøst Hansen

Pr. mail den 23. juni 2010 iflg. aftale

Assens den 15. juli 2010

Høring af udkast til Autorisationsregler for danske turistbureauer

Allerførst – super godt, at I har taget initiativ til at ændre reglerne!

Der er et punkt I er nødt til at ændre. Ellers smutter hele idéen i den nyskabelse I har igangsat.

- **I skal ændre punkt 4 – turistbureauets åbningstider**

Derudover savner jeg koblingen mellem serviceopgaven og udviklingsopgaverne, samt koblingen mellem serviceopgaven og virksomhedsudviklingsopgaven, i forhold til turistaktørerne. Jeg vælger at fokusere på serviceopgaven, som autorisationsreglerne er et direkte udtryk for.

Med afsæt i Assens modellen, som jeg fremsender, sammen med et bidrag fra Region Midtjylland til inspiration, vil jeg gerne begrunde mit ændringsforslag:

I Assens modellen opfylder vi alle de krav, der er opsat i det nye forslag - her samlet i styrker og svagheder i forhold til de nye autorisationsregler:

| Styrker | Svagheder |
|--|--|
| Turistbureauets lokalisering og indretning Vi har Infopoint i området – som fungerer som bemandede autoriserede turistinformationer (på hoteller, campingpladser, Meeting Place) og uden autorisation 3 biblioteker. | I – bureauets åbningstider |
| Digital formidling. www.visitassens.dk & den mobile turismeguide. Send sms visitassens til 1919 | I – bureauets åbningstid skal ikke låses af stive regler. |
| | Den tid der skal bruges på at |

Fokus på **personalets faglige kompetence** og det gode værtskab. De bemandede turistinformationer i Assens Kommune er alle certificerede værter, og deltager løbende i kompetenceudvikling. Det øvrige turismenetværk (ca. 40 aktører) deltager i workshops og tilbydes værtskabskursus. Der er 16 autoriserede værter p.t. Nye kommer til, f.eks. ved udskiftning af personale på f.eks. hotellerne.

I-bureau – Udviklingsrådet har ansvaret for at organisere og kompetenceudvikle hele turismeindsatsen. Strategi, handlingsplan og evaluering udvikles i tæt dialog med turisterhvervet.

Teknologier og platforme som en del af service/modtageapparatet: Teknologiuudvikling er den del af Udviklingsrådets handlingsplan. Fuld integration af Guide Danmark.

Kundepladser med PC'er og trådløst netværk. Kundeplads med PC er tilgængelig på Vissenbjerg Storkro, Meeting Place, Sandager Næs Camping, Aarup, Glamsbjerg og Assens biblioteker. PC'er på er vej på Assens City Camping.

Udvikling af værtskabs- og servicefærdigheder: Der afholdes hvert år 4 workshops i det faglige netværk (de der har turistinformationsopgaven + tilbud om workshops for hele erhvervet + tilbud om ledermodul (2010)

Gennemførelse af **kundetilfredshedsundersøgelser:** Udviklingsrådet har gennemført kundetilfredshedsundersøgelser i 2008, 2009 og gør det også i 2010. Der gennemføres også tilfredshedsundersøgelse for turisterhvervet (bredt) og for det faglige turismenetværk.

Det forudsætter andre kompetencer hos medarbejderne, at arbejde med decentral turisme og udvikling af serviceopgaven.

Det betyder kompetenceudvikling af nogle medarbejdere (positivt)

løfte opgaven decentralt, skal tages fra den tid vi normalt langer brochurer over disken. Vi kan ikke både kompetenceudvikle decentralt -og samtidig bevare uændrede opgaver og åbningstider centralt.

Det tager tid.

Det koster det samme – hvis vi er påpasselige

Stive bemandingsregler

De røde bureauer bortfalder (skiltningen). Vi har netop brugt 150.000 kr. på at få skiltningen i hele kommunen på plads, med info om den decentrale turisme og den turismeservice på mobiltelefon.

| | |
|---|--|
| <p>Det koster det samme – hvis vi er påpasselige</p> | |
|---|--|

Det er sjovt!

Hovedbudskabet er, at I gerne må tænke ud af boksen endnu engang, så I ikke fastlægger betonregler rundt om nogle rigtig gode initiativer, hvor vore gæster får en super service der, hvor de kommer.

Vi står på hovedet for at bakke serviceapparatet op, og vi bakker konkret op ved at åbne 3 mdr. i højsæsonen. (Det er vores I-Bureau).....

Resten af tiden optimerer og udvikler vi som supportere til hele turisterhvervet og vore gæster i DK og udlandet.

Det vi laver, laver vi godt. Hvis vi skal have åbent 40 timer om ugen i højsæsonen og 25 uger i lavsæsonen, kan vi ikke leve op til Autorisationsreglerne. Så er vi nødt til at sige nej tak til at blive autoriseret. Det tror jeg ikke er meningen med de nye regelsæt.

Hvis modellen gennemføres, vil det betyde, at de nye I-bureauer, kombineret med kravene om bemanning, og decentral turisme, vil forøge omkostningen markant. Det er kommunerne der betaler. Her varsler de i år en reduktion på 5% i den eksisterende bevilling for 2011. Det gælder Fyn, men jeg tror også resten af Danmark. Hvis der ikke kommer flere penge, vil der ingen ændringer ske. Det kan der, hvis I overlader åbningstiderne til det lokale niveau. Kravene om bemanning virker også på kanten af, hvad jeg mener et Autorisationsudvalg kan have en mening om. Her har vi erhverv og turisme i samme organisation. Det har man rigtig mange steder. Der kan bruges kompetencer fra hele teamet. Bl.a. bruger vi erhvervskonsulenten til at undervise i tysk telefonservice. Hun er korrespondent og serviceuddannet.

Så overlad åbningstiderne og bemanningen til de lokale forhold. Det kan være meget forskelligt hvad behovet er. Det vi foreslår, er, at I sætter rammen omkring kvaliteten, så skal vi nok levere kompetence og service overfor kunderne.

Jeg uddyber gerne...!

Bedste hilsen
Udviklingsrådet



Inge Dahl
Direktør, MBA
id@udviklingsraadet.dk
+45 20271760

Hovedbiblioteket
Hvidovrevej 280
2650 Hvidovre

Tlf.:3639 2000
Fax:3639 3650
hvbib@hvidovre.dk
www.hvidovrebib.dk

Udviklingschef
Rebekka Kinimond Carlson
Tlf. direkte: 3639 2012
rkc@HVIDOVRE.DK

28.06.2010/rkc

Høringssvar

Som rødt turistinformationsbureau finder vi det meget beklageligt, at den forslåede revision vil betyde, at vi ikke længere kan virke som turistinformation.

Vi har forståelse for behovet for at sikre et ensartet tilbud, men vi mener, at det må kunne løses på anden måde, f.eks. gennem skrapere standarder.

Som det er nu, bemandes Hvidovre Turistinformation med biblioteksansatte. Vi indgår aktivt i turismesamarbejdet i vores region via blandt andet Vestegnssamarbejdet, og det er en afgjort fordel, at vi har det store lokalkendskab, både når vi indgår aftaler med samarbejdspartnere og sponsorer, men også når vi skal finde frem til det, der gør Hvidovre interessant og unik, hvis man kommer hertil som turist.

Denne konstruktion er også brugt i andre kommuner, og det er meget tænkeligt, at de vil stå i samme dilemma som os. Vi kan ikke lægges ind under det nærmeste grønne turistbureau, da det er vores eget personale, der varetager arbejdet, og vi kan ikke stille med de ressourcer, der kræves for at kvalificere til et grønt I.

Vi kan ikke i det fremlagte se, hvilke økonomiske konsekvenser, ændringen vil have for os, men det er klart, at øgede udgifter under alle omstændigheder vil betyde, at vi må trække os.

Vi håber derfor, at høringen vil falde ud til fordel for at beholde muligheden for at drive røde bureauer fremadrettet.

Vi vil også gerne gøre opmærksom på, at vi har oplevet kommunikationen omkring denne høring som noget mangelfuld, og at vi gerne havde set en mere direkte kommunikation til de autoriserede bureauer.

Venlig hilsen
Rebekka Kinimond Carlson
Udviklingschef,
HvidovreBibliotekerne



Autorisationsudvalget
c/o Samvirkende danske Turistforeninger
Skeelslund
9440 Aabybro

Høringssvar vedr. Autorisationsregler

Vi har med interesse læst udkastet til ny autorisationsordning. Forslaget indeholder glimrende retningslinjer og forslag, men udarbejdet som krav til autorisation. Dette finder vi overflødig og bureaukratisk og ikke i stil med den turistservice, som praktiseres i Ringsted kommune.

Ringsted kommune vil ikke kunne opfylde nogen af kravene, idet det skal ligge på et niveau, som der er politisk flertal og økonomisk rygdækning for, og hvis det ikke kan lade sig gøre, må vi klare os uden autorisation.

Selve autorisationsordningen er en reminiscens fra dengang det var turistforeningen, der kørte bureauet, og med flere og flere kommuner der vælger at køre turistbureauerne, bør man nok overveje at gøre autorisationsregler til vejledning i stedet.

Vi vil anbefale, at SDT tager dette med i overvejelserne.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Susanne Reiff'.

f. Carsten Torrild
Udviklingsdirektør

Susanne Reiff, Leder af turistinformationen

**Udviklingsdirektøren/
Udviklingsenheden**
8. juni 2010

Dir. telefon 5762 6600
Ringsted Kommune
Nørregade 100
4100 Ringsted

Tlf. 5762 6262
Fax 5762 6061

ringsted@ringsted.dk
www.visitringsted.dk

Autorisationsudvalget
Att: Ilse Trøst
C/O Skeelslund
9440 Aabybro

Bornholm 2010-06-17

Høringssvar vedr. udkast til nye autorisationsregler for Danske Turistbureauer

Med henvisning til udkastet om nye autorisationsregler udsendt den 28. maj, fremsendes hermed de Bornholmske Turistforeningers kommentarer.

Turistforeningerne på Bornholm har mødtes for at drøfte udkastet til autorisationsregler for turistbureauer. Nogle af ændringerne vil have meget store konsekvenser for bureauernes virke, derfor har vi har følgende bemærkninger til udkastet:

Vi oplever, at det turisten ønsker er kvalificerede oplysninger om lokalområdet her og nu, der hvor man er og at hvis det ikke er muligt, søger man ikke oplysninger 5 -10 km længere væk. Vi ser behov for turistbureauer/informationer alle steder hvor turisterne er. Derfor vil vi pege på vigtigheden af den lokale forankring og dermed det lokale økonomiske engagement, som der er i de Bornholmske turistbureauer. De lokale turistbureauer på Bornholm betaler mindst 25% af informationens drift, resten gives af kommunen, der sammen med midler til arrangementer, udsmykning ,renholdelse og lignende af byerne, bevirker en kraftigt lokal involvering i lokalsamfundet. Det lokale økonomiske engagement er også medvirkende til at også de mindre virksomheder deltager aktivt i turistarbejdet samt er lettere at engagere i Destinationen arbejde. Især kravet til antallet af ansatte vil føre til lukning af bureauer, eller at de fortsætter som uautoriserede bureauer. Vi havde gerne set at røde bureauer kunne fortsætte.

Til udkastets enkelte punkter har vi nedenstående:

2. Til første bullet :

I alt 3 ansatte ses som et urealistisk krav, som vil føre til færre autoriserede bureauer og dermed dårligere servicering af gæsterne, endvidere vil det betyde en centralisering af viden og kompetencer, fordelten ved det lokalt forankrede bureau forsvinder, hvilket vil føre til dårligere servicering af gæsterne. Hvilket vi ser som værende i modstrid med ønsket om selvbetjening af gæsterne.

3. Afsnittet : Turistinformationer som drives af turistbureauet.

Der mangler et "evt." for at sikre, at der ikke er krav om alle mulighederne.

Afsnittet Bemandet turistinfo

Kravet om navn på bureauet kan vi ikke se er relevant, det vil kunne skabe forvirring for gæsterne.

Afsnittet ubemandet turistinfo

Kravet om betaling for et infopoint er i modstrid med ønske om info, der hvor gæster er.

(brochurer på hoteller/butikscentre/attraktioner skal koste kr. 1000?). Counterproduktivt.

4. Til første bullet.

Åbningstiden (udenfor skoleferien) på 25 timer om ugen, bør kunne fordeles på 4 dage (F.eks torsdag til søndag) og ikke 5 dage.

Kravet om helårsåbent betyder lukning af de røde bureauer, specielt hvor disse er lokalt finansierede.

5. Til første bullet

Det bør præciseres hvilke krav der stilles til kundetilfredshedsundersøgelser både til form og indhold, samt krav til analysearbejdet.

Med venlig hilsen

De Bornholmske Turistforeninger



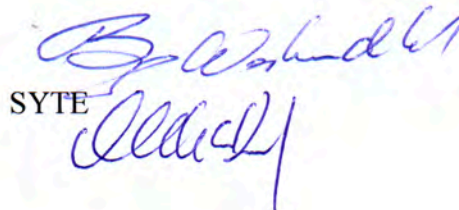
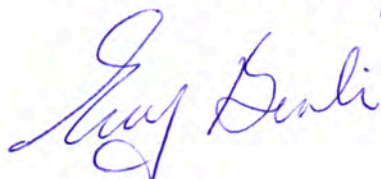
Hasle Turistforening



ASTE



Nexø Turistforening



SYTE