

Resultatkontrakt InfoCenter Aalborg og Aalborg Kommune

Parter

Denne aftale er indgået mellem:

Aalborg Kommune
Borgmesterens Forvaltning
Boulevarden 13
9000 Aalborg

InfoCenter Aalborg
Nordkraft
Kjellerups Torv 5, Niveau 13
9000 Aalborg

1. Baggrund og formål

Denne aftale skal fungere som et dialog- og styringsværktøj af mål og forventninger, hvilket skal være medvirkende til at sikre samarbejdet mellem Aalborg Kommune og InfoCenter Aalborg (i daglig tale omtalt Visit Aalborg). Ydermere vil der i nedenstående aftale indgå krav til resultater og opfølgning af InfoCenter Aalborgs ydelser og forretningsområder.

Aftalen tager udgangspunkt i InfoCenter Aalborgs strategi "Aalborg All In 2017-2020".

2. Aftalens gyldighed

Aftalen er gældende fra 1. januar til 31. december 2019.

Senest 3 måneder før aftalens udløb, skal de berørte parter tage stilling til fornyelse af aftalen, herunder aftalens indhold.

Der gøres opmærksom på, at der med Regeringens lov om dansk turisme L67 vedr. bl.a. ny turismestruktur i Danmark kan ske store ændringer i organiseringen af Aalborg Kommunes turismeindsats, som vil have betydning for den aftale, der skal indgås vedrørende 2020.

3. Udvikling og forventninger

3.1. Formål og profil for InfoCenter Aalborg

InfoCenter Aalborg er en selvejende institution under Aalborg Kommune. Bestyrelsen består af otte personer, hvoraf Aalborg Byråd udpeger de to og de seks øvrige vælges på Aalborg Turistforenings generalforsamling. Direktøren for InfoCenter Aalborg refererer til bestyrelsen, der afholder møde fire til fem gange om året. Referat og materialer fra bestyrelsesmøderne skal tilgå kommunaldirektøren og erhvervschefen i Aalborg Kommune.

InfoCenter Aalborg skal udvikle og synliggøre Aalborg som international destination for storby- og erhvervsturisme. Over de kommende fire år skal InfoCenter Aalborg fortsætte den udvikling, som blev igangsat med strategien "The Winner Takes it All" (2013) fra Aalborgs turistbureau til Aalborgs digitale kommunikationshus for internationale kampagner og markeds kommunikation.

I de kommende år skal InfoCenter Aalborg styrke fokus på sociale medier og brugergenereret indhold. InfoCenter Aalborg skal udvikle sin rolle som udviklingsorganisation, der arbejder med databaseret

innovation, event- og oplevelsesudvikling, værtskab, kampagner og projekter, som skal styrke kommunens internationale attraktionskraft.

Endvidere skal InfoCenter Aalborg udbygge sin position som samarbejdsorganisation for turisme og oplevelsesøkonomi i hele Nordjylland og fortsat søge alliancer og netværk med regionale og nationale partnere – herunder med Business Region Nordjylland, Dansk Kyst og Naturturisme, VisitNordjylland, Dansk Storbyturisme, MeetDenmark – samt organisationer og byer i udlandet, som kan skabe værdi for Aalborg og Nordjylland.

3.2. InfoCenter Aalborgs strategiske målsætninger for aftalen

I aftaleperioden skal InfoCenter Aalborg lancere syv strategiske vækst- og udviklingsprojekter, som InfoCenter Aalborg mener vil få stor betydning for udvikling af turismen.

Turisme er ikke et mål i sig selv. InfoCenter Aalborg skal arbejde for at styrke kommunens samlede internationale attraktion, funktion og relationer gennem vores indsats for oplevelsesudvikling, tiltrækning og afvikling af kongresser og begivenheder samt digital markedskommunikation.

InfoCenter Aalborgs kommunikation skal give stemme til kommunens borgere, brugere og besøgende. InfoCenter Aalborg skal med deres kommunikation og kampagner sætte fokus på borgernes stoltheder og gæsternes bedste anbefalinger.

InfoCenter Aalborgs internationale markedskommunikation skal være digital og social, og InfoCenter Aalborg vil primært arbejde med sociale medier, brugerdrevne communities og globale distributionsplatforme.

InfoCenter Aalborg skal arbejde lokalt, regionalt og nationalt, og InfoCenter Aalborgs aktiviteter skal som hovedregel altid have international horisont. InfoCenter Aalborg skal arbejde for at styrke Aalborgs internationale netværk, eksempelvis med værtskab for internationale konferencer og kongresser.

I forbindelse med lanceringen af InfoCenter Aalborgs nye strategi har InfoCenter Aalborg fået udarbejdet en vækstprognose, hvor InfoCenter Aalborg vurderer, at der samlet kan blive skabt op mod 1.000 nye jobs i kommunens turismesektor frem mod år 2020. Det forventes derfor at dette vækstpotentiale opnås.

Som et led i indfrielsen af disse mål har InfoCenter Aalborg lanceret syv strategiske vækst- og udviklingsprojekter, som InfoCenter Aalborg mener får stor betydning for udvikling af turismen. InfoCenter Aalborg har på denne baggrund udvalgt følgende projekter.

3.2.1 Smart Destination Nordjylland

Formålet med projektet er at skabe en stærk innovationsmotor for InfoCenter Aalborgs turismeudvikling med hjælp fra helt nye videns-, teknologi- og erhvervspartnerne samt brug af helt nye datakilder, teknologiplatforme og netværkssamarbejde på tværs af turismens værdikæde og regionale geografi.

Inden kontraktens udløb, skal InfoCenter Aalborg have indgået et strategisk udviklings samarbejde med henblik på udvikling af Aalborg og Nordjylland som Smart Destination.

3.2.2 Science City Aalborg

Tiltrækning af internationale videnskabelige konferencer er et vigtigt grundlag for Aalborgs ambition om at blive en international vidensby. Science City er et fireårigt projekt baseret på et bredt samarbejde med aktører på tværs af turismen, universitetsmiljøet og Nordjyllands erhvervsliv. Projektet forventes at øge antallet af internationale konferencer i Aalborg, så de afledte overnatninger stiger til 27.000 i 2020.

Indsatsen skal ske ved at:

- skabe et bredt markedsførings samarbejde (netværk) blandt turismeaktører i Nordjylland
- skabe en digital markedsføringsplatform (katalog) for Nordjyllands mødeudbydere
- lancere en samlet nordjysk markedsføring mod markedsaktører og mødekøbere i nærmarkedet

3.2.3 Re-eventing Aalborg

InfoCenter Aalborg skal i samarbejde med Aalborg Kommune, Aalborg Events og alle aktører, som har en interesse i at udvikle kommunens events scene udvikle en egentlig eventstrategi. Der skal afstikkes retning, rammer og konkret handlingsplan for de kommende års indsats for at udvikle og tiltrække events til glæde for kommunens borgere og turister.

3.2.4 Next Aalborg

Aalborg er fornyet og det skal kommunikeres ud. Derfor skal InfoCenter Aalborg anvende et utraditionelt branding- og kommunikationsprojekt, hvor byens borgere inddrages og kommer til orde på sociale medier m.v.

InfoCenter Aalborg skal over de næste to-tre år arbejde videre med et egentligt projektforslag til, hvordan Aalborg kan aktivere en ny fortælling på digitale platforme, i mediebegivenheder mv. InfoCenter Aalborg skal udarbejde en folkelig kampagne af typen "Vores Aalborg". Af samme grund skal InfoCenter Aalborg ikke alene være initiativtager og operatør på projektet. Hvis projektet skal blive en succes, er det nødvendigt med bredt ejerskab og forankring i Aalborgs byliv.

Formålet med ovenstående er at få skabt en ny fortælling om Aalborg som en ung og moderne by med høj livskvalitet.

3.2.5 Aalborg Live & Welcome

InfoCenter Aalborg skal møde kommunens gæster og borgere der, hvor de er, og at nå ud til endnu flere besøgende.

Aalborg Live & Welcome er således arbejdstitlen på et udviklingsprojekt, som skal omlægge InfoCenter Aalborgs nuværende turistinformation og sikre, at endnu flere turister kommer i berøring med InfoCenter Aalborg. Dette indebærer, at InfoCenter Aalborg skal tilpasse ressourceanvendelsen til en ny virkelighed med færre bemandede turistkontorer, end InfoCenter Aalborg har i dag. Det forventes at InfoCenter Aalborg er i proces med at tilpasse, forbedre, målrette samt effektivisere turistinformationen.

3.2.6 Nationalparken i Lille Vildmose

I samarbejde med Lille Vildmosecenteret, Aalborg Kommune m.fl. ønsker InfoCenter Aalborg at engagere sig i udviklingen af Nationalparken i Lille Vildmose.

InfoCenter Aalborg skal bistå Aalborg Kommunes arbejde med udviklingen af Nationalparken i Lille Vildmose. Tidspunktet for igangsætningen af dette projekt er endnu uvist, idet det afhænger af, hvornår Aalborg Kommune igangsætter dette.

3.3 Yderligere forventninger til InfoCenter Aalborg

På baggrund af ovenstående strategiske fokuspunkter, forventer Aalborg Kommune, at InfoCenter Aalborg omsætter det årlige ydelseskøb på en sådan måde, foruden ovenstående, at der er medvirkende til at:

- InfoCenter Aalborg skal frem mod 2020 skabe 1.000 nye jobs i Aalborg Kommunes turismesektor.
- Direktøren for InfoCenter Aalborg skal én gang årligt orientere Aalborg Erhvervsråd, med status på InfoCenter Aalborgs strategi, mål og handlingsplaner, herunder plan for at opnå 1.000 nye jobs i turismesektoren i Aalborg Kommune frem mod 2020.
- I forbindelse med den nedsatte Task Force "Hotel", skal InfoCenter Aalborg bidrage aktivt til det strategiske arbejde.
- InfoCenter Aalborg øger koordineringen og samarbejdet med Aalborg Kommunes øvrige aktiviteter.
- InfoCenter Aalborg skal deltage aktivt i udvalgte klyngerinitiativer såfremt der er behov for dette. Parterne koordinerer sammen det nærmere behov.
- Direktøren for InfoCenter Aalborg skal have et strategisk samarbejde med erhvervschefen i Aalborg Kommune. Et tæt samarbejde imellem de to ledere, skal være medvirkende til at sikre, at Aalborg Kommunes interesser varetages bedst muligt hos InfoCenter Aalborg.
- InfoCenter Aalborg skal deltage i udvalgte strategiudviklingsprocesser, hvor InfoCenter Aalborg har brugbare og konkrete kompetencer inden for fagområdet.
- InfoCenter Aalborg skal deltage aktivt og positivt i etableringen af et nyt destinationsselskab som følge af Regeringens lov om dansk turisme L67 vedr. bl.a. ny turismestruktur i Danmark.

4. Ydelseskøb, administration og samarbejde

4.1 Ydelseskøb

Aalborg Kommune foretager årligt et ydelseskøb hos InfoCenter Aalborg. Omfanget af køb af ydelser fastlægges hvert år som et led i Aalborg Kommunes budgetlægning.

4.2 Budget og økonomistyring

InfoCenter Aalborgs budget-, regnskabs- og økonomistyring følger lovgivningens formelle krav om god regnskabsskik. InfoCenter Aalborgs regnskab revideres af et statsautoriseret revisionsfirma.

Der udarbejdes årsberetning og årsregnskab, der tilsendes Aalborg Kommune inden udgangen af april 2020.

4.3. Administration

InfoCenter Aalborg har adgang til følgende serviceydelser fra Aalborg Kommunes stabsfunktioner; økonomisk og juridisk rådgivning samt lønadministration. InfoCenter Aalborg er på Aalborg Kommunes IT platform og derfor pligtig til at følge Aalborg Kommunes politikker i forhold til IT sikkerhed.

Klager vedrørende InfoCenter Aalborg modtages og behandles af bestyrelsen for InfoCenter Aalborg.

4.4. Personaleforhold

Aalborg Kommunes lønkontor forestår lønadministrationen for InfoCenter Aalborg

4.5. Øvrige frihedsgrader og bindinger

InfoCenter Aalborg skal efterleve lovgivningens krav, indgåede overenskomster samt Aalborg Kommunes generelle politikker, f.eks. indkøbspolitik, integrationspolitik, rygepolitik m.v.

Dato: _____

Dato: _____

Christian Roslev
Direktør
Aalborg Kommune

Claus Christensen
Bestyrelsesformand
InfoCenter Aalborg