

ENTWURF VOM 18.09.2018

LEISTUNGSVEREINBARUNG 2019 - 2021

betreffend

FÖRDERUNG DES TOURISMUS IM KANTON GLARUS

(nachfolgend "**Leistungsvereinbarung**")

zwischen dem

Kanton Glarus, Rathaus, 8750 Glarus

vertreten durch:

den **Regierungsrat**,

dieser vertreten durch

die **Vorsteherin des Volkswirtschaftsdepartements**

der Gemeinde Glarus Süd, Ratsherrenhaus, 8756 Mitlödi

vertreten durch den **Gemeinderat Glarus Süd**,

der Gemeinde Glarus, Gemeindehausplatz 5, 8750 Glarus

vertreten durch den Gemeinderat **Glarus**,

der Gemeinde Glarus Nord, Schulstrasse 2, 8867 Niederurnen

vertreten durch den Gemeinderat **Glarus Nord**,

(nachfolgend **Auftraggeber**)

einerseits

und

Name Leistungserbringer

vertreten durch

.....

(nachfolgend **Auftragnehmerin**)

1. Allgemeines

1.1 Gesetzliche Grundlagen

Gestützt auf das Tourismusförderungsgesetz vom 6. Mai 2007 können der Kanton und die Gemeinden gesamtkantonale oder kantonsübergreifende Kooperationen im Marketing mit Beiträgen unterstützen.

1.2 Gemeinsame Vermarktung

Die touristischen Leistungsträger im Kanton Glarus, die Tourismusorganisationen, die Gemeinden und der Kanton Glarus haben zusammen entschieden, ab dem 1. Januar 2019 die gesamte touristische Vermarktung des Glarnerlands einer zentralen Organisation zu übertragen. Die vorliegende Leistungsvereinbarung regelt die Zusammenarbeit und Finanzierung zwischen den Partnern aus dem Bereich Tourismus und Freizeit im Glarnerland.

1.3 Zweck der Leistungsvereinbarung

Die Leistungsvereinbarung stellt die effiziente Umsetzung des Konzepts zur Erreichung der Ziele gemäss Art. 1 Tourismusentwicklungsgesetz durch die beteiligten Partner sowie die zweckbestimmte Mittelverwendung sicher und regelt die Modalitäten der Ausrichtung der Beiträge sowie das Berichtswesen und das Controlling der eingesetzten Mittel.

1.4 Natur dieser Leistungsvereinbarung

Diese Leistungsvereinbarung ist ein verwaltungsrechtlicher (öffentlich-rechtlicher) Vertrag zwischen den Auftraggebern und der eigenständigen, privatwirtschaftlichen **Name Auftragnehmerin**.

2. Vermarktungskonzept Tourismus und Freizeit im Kanton Glarus

2.1 Ausgangslage

Der Landrat des Kantons Glarus und die Gemeindeversammlungen der drei Glarner Gemeinden haben in vom Lösungsmodell zu einer kantonalen Trägerschaft Tourismus und Freizeit im Glarnerland Kenntnis genommen und beschlossen, die mit der Umsetzung beauftragte **Name Auftragnehmerin** mit jährlichen finanziellen Beiträgen als Abgeltung der für die erbrachten Leistungen von zu unterstützen.

2.2 Grundsätze des Konzepts Tourismus und Freizeit im Glarnerland

Die Aufgaben und die Zuständigkeiten in der Vermarktung des Tourismus- und Freizeitraumes sind wie folgt verteilt:

Markenversprechen durch die **Name Auftragnehmerin:**

Name Auftragnehmerin koordiniert das gesamte Tourismus- und Freizeitangebot im Kanton Glarus. Die Promotion erfolgt unter der Marke „Glarnerland“ mit den entsprechenden Produkten und gemeinsam erarbeiteten Angeboten. Wichtigste Aufgabe ist die Absatzförderung in allen Stamm- und Neumärkten und die Sicherstellung des hohen Freizeitwertes des Glarnerlandes für die einheimische Bevölkerung.

Produkteversprechen durch die Leistungsträger und Tourismusorganisationen (Bergbahnen, Hotellerie, Parahotellerie, Veranstalter, Tourismusorganisationen):

Alle Leistungsträger pflegen und bauen ihre eigenen Produkte und Infrastrukturen selbstständig aus. Die lokalen Tourismusorganisationen koordinieren die Partner vor Ort, stellen die Gästebetreuung vor Ort sicher und organisieren Veranstaltungen. Die Marketingaufgaben treten sie mittels Leistungsaufträgen an die **Name Auftragnehmerin** ab.

Finanzversprechen durch Kanton und Gemeinden:

Kanton **und Gemeinden** definieren mittels dieser Leistungsvereinbarung die im öffentlichen Interesse liegenden und von der neuen Organisation zu erfüllenden Aufgaben. Als Abgeltung dafür stellen sie die

erforderlichen finanziellen Mittel bereit, überwachen den Einsatz der eingesetzten Mittel und messen deren Wirksamkeit.

3. Ziele und Leistungsbereiche zur Umsetzung des Konzeptes

3.1 Aufgabenteilung

Die Auftragnehmerin verfolgt folgende Ziele:

- Die Steigerung des Bekanntheitsgrads und der Besucherzahlen im Glarnerland;
- die strategische Führung, Kommunikation und Vermarktung der Destination und der Dachmarke Glarnerland;
- den Auf- und Ausbau von Produkten, Angeboten und Dienstleistungen in den Bereichen Freizeit und Tourismus;
- die Bündelung, Vermarktung und Qualitätssicherung der Angebotspalette;
- Kommunikation gegen Innen (Tourismusverständnis).

Der Grundauftrag umfasst folgende Leistungsbereiche

3.1.1 Basismarketing

Das Basismarketing umfasst alle Grundaktivitäten und Massnahmen, bei welchen entweder die Marke Glarnerland oder das Gesamtangebot der Tourismusdestination Glarnerland im Vordergrund stehen. Im Vordergrund stehen dabei Grundinformation, die sowohl im Internet als auch in Basisbroschüren und –übersichtskarten Interessierten zur Verfügung gestellt werden oder mittels Medienarbeit einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Sie integriert und kommuniziert bei diesen Aktivitäten die Submarken Elm, Braunwald, Glarus, Kerenzerberg und ggf. weitere in geeigneter Art und Weise.

Kooperationen

Die Auftragnehmerin stellt die Präsenzwahrung in den Marketingmassnahmen der regionalen und nationalen Tourismusorganisationen sicher.

Gästeinformation

Die Auftragnehmerin erarbeitet, bewirtschaftet und betreut Informations- und Kommunikationskanäle zur Information über das touristische Angebot im Glarnerland und zur Gewinnung von mehr Gästen (Newsletter, soziale Medien, etc.). Für Gästeanliegen betreibt sie eine zentrale Auskunftsstelle in der Raststätte Glarnerland. An der Finanzierung der Infostelle beteiligt sich die Tourismuswirtschaft angemessen.

3.1.2 Evaluation und Festlegung sowie Umsetzung der strategischen Geschäftsfelder

Die Auftragnehmerin ist das Kompetenzzentrum für die Evaluation, Festlegung und Aktualisierung der strategischen Geschäftsfelder für die Tourismusdestination Glarnerland. Die dazu nötigen Arbeiten erfolgen unter Einbezug der wesentlichen Leistungsträger (Beherbergung, Gastronomie, Bergbahnen, Transport, Eventanbieter etc.). Die Auftragnehmerin überprüft die festgelegten Geschäftsfelder regelmässig und aktualisiert sie gegebenenfalls oder initiiert neue strategische Geschäftsfelder. Sie verfolgt dazu tourismuspolitische und gesellschaftliche Entwicklungen (Trends) und eruiert Handlungsfelder für die Weiterentwicklung des touristischen Angebotes.

3.1.3 Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen (Shared Services)

Die Auftragnehmerin bietet Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen für die Leistungsträger und deren Produkte und Angebote an (z.B. Führen und Pflege eines Buchungs- und Reservationssystems). Shared Services können Dienstleistungen beinhalten, welche zusätzlich durch die Leistungsträger finanziell abgegolten werden müssen. Die Auftragnehmerin pflegt mittels einem geeigneten, fix definierten Beteiligungsprozesses einen engen Austausch mit den Leistungsträgern und Tourismusorganisationen im Kanton in Bezug auf neue Angebote und Produktentwicklungen. In einem partnerschaftlichen Prozess werden die Angebote vernetzt und in bestehende oder neue Geschäftsfelder integriert.

Grossevents

Die Auftragnehmerin ist für Organisatoren von Grossevents mit nationaler Ausstrahlung erster Ansprechpartner von Unterstützungsdienstleistungen im Bereiche der Kommunikation und der Beherbergung.

Der genaue Leistungsumfang im Bereich Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen kann dem Businessplan der Auftragnehmerin entnommen werden (Beilage).

3.1.4 Lobbying und Information der Bevölkerung

Interessensvertretung und Netzwerkpflge

Die Auftragnehmerin betreut und pflegt ein Netzwerk an Partnerschaften und Lieferanten. Sie positioniert sich als kompetente Tourismusorganisation im Kanton Glarus und ist bei den Partnern erste Anlaufstelle.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Auftragnehmerin betreibt eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit bei der Bevölkerung des Glarnerlandes.

3.2 Businessplan der Auftragnehmerin

Die Auftragnehmerin erarbeitet aufgrund der unter 3.1 aufgeführten Aufgabenteilung in Zusammenarbeit mit den Tourismusorganisationen einen Mehrjahres – Businessplan. Dieser umfasst zumindest die folgenden Inhaltspunkte:

- Management, Organisation
 - Verantwortliche Personen und ihre Erfahrung
 - Personelle Verantwortlichkeiten (Organigramm, Zuständigkeiten)
 - Zusammenarbeit mit Tourismusorganisationen, Gemeinden, Kanton, Firmen und Organisationen (Rollenmodell und operative Prozesse)
 - Umsetzungsplan (Aufgaben, Zuständigkeiten, Zeitplan, Meilensteine)
- Marketingplan
 - SWOT Analyse für den Tourismus im Glarnerland
 - Vision und Positionierung des Glarnerland als Tourismus und Freizeitraum
 - Zielgruppen und Zielmärkte
 - Evaluation und Festlegung der strategischen Geschäftsfelder
 - Marketingziele (Quantitativ und qualitativ)
 - Marketing-Mix pro Geschäftsfeld
 - Angebotsgestaltung und Produktlinien
 - Markenstrategie Glarnerland und Integration der Submarken
 - Kommunikations- und Distributionsstrategie
- Mehrjahresfinanzplanung

4. Finanzierung der Massnahmen zur Umsetzung des Konzeptes

Die Massnahmen gemäss der vorstehende Ziffer 3 werden wie folgt durch Finanzierungsbeiträge von Gemeinden und Kanton und durch eigenerwirtschaftete Mittel der Auftragnehmerin finanziert:

- Kanton: Sockelbeitrag von 100'000 Franken und 6.25 Franken pro Einwohner:
Total 350'000 Franken
- Gemeinden: Sockelbeitrag von je 50'000 Franken und 6.25 Franken pro Einwohner:
Total 400'000 Franken
 - Gemeinde Glarus Süd: 110'000 Franken (Bev. Stand 2017: 9'581)
 - Gemeinde Glarus: 127'000 Franken (Bev. Stand 2017: 15'521)
 - Gemeinde Glarus Nord: 163'000 Franken (Bev. Stand 2017: 18'247)

- Aus der Tourismuswirtschaft (und Dritte) via Leistungsaufträge müssen mindestens gleich hohe Beiträge wie der Kantonsbeitrag generiert werden. Momentan liegen proportional zur touristischen Wertschöpfung gemessen an den Kurtaxen des Jahres 2017 folgende Beitragszusicherungen vor:

Total 350'000 Franken

○ Ferienregion Elm	105'000 Franken
○ Braunwald Klausenpass Tourismus	120'000 Franken
○ Glarus Service	30'000 Franken
○ Glarus Nord Tourismus	95'000 Franken

Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, jährlich Finanzierungsbeiträge der Tourismuswirtschaft und von Dritten in mindestens gleicher Höhe wie der Kantonsbeitrag zu generieren. Für die erste Umsetzungsperiode 2019-2021 sind diese Beiträge vertraglich gesichert. Die Verhandlungen und die Sicherstellung dieser Beiträge obliegt nach der ersten Umsetzungsperiode 2019-2021 der Auftragnehmerin. Wird dieses Ziel nicht erreicht, werden die Kantons- und Gemeindebeiträge in entsprechendem Masse gekürzt.

Die über diese Finanzierungsbeiträge hinaus gehenden Kosten trägt die Auftragnehmerin mit eigenerwirtschafteten Mitteln.

5. Finanz- und Rechnungswesen

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, eine ordnungsgemässe Finanz- und Betriebsbuchhaltung und eine aussagekräftige Kostenrechnung nach Kostenarten (Organe/Führung/Personalaufwand, Betriebsaufwand, IT, Marketingaufwand nach Geschäftsfedlern) zu führen. Der Kanton und die Gemeinden stellen der Auftragnehmerin die unter Punkt 4 definierten Finanzierungsbeiträge nur zur Verfügung, wenn die Auftragnehmerin auf die Ausschüttung einer Dividende verzichtet. Sie stellt dem Volkswirtschaftsdepartement bis zwei Wochen nach der Generalversammlung unaufgefordert die Bestätigung zu, dass auf die Auszahlung einer Dividende verzichtet worden ist. Das Volkswirtschaftsdepartement ist berechtigt, jederzeit in alle Geschäftsunterlagen der Auftragnehmerin Einsicht zu nehmen oder Dritte mit der Einsichtnahme zu beauftragen.

6. Reporting und Controlling

Die Auftragnehmerin stellt dem Volkswirtschaftsdepartement jährlich folgende Dokumente zur Verfügung:

- Jahresbericht und –rechnung des Vorjahres jeweils bis Ende April (bei Jahresabschluss per 31.12), mit extern verfasstem Revisionsbericht
- Kennzahlenkatalog des Vorjahres bis Ende April
- Budget für das Folgejahr jeweils bis Ende November

Zwischen Volkswirtschaftsdepartement, Gemeindevertretern und der Auftragnehmerin finden jährlich mindestens folgende Gespräche statt:

- Jeweils im Mai: Besprechung von Jahresbericht und –rechnung sowie Kennzahlenkatalog
- Jeweils im Dezember: Besprechung des Budgets

Anlässlich dieser Gespräche erläutert die Auftragnehmerin die erwähnten Dokumente und informiert das Volkswirtschaftsdepartement über die Umsetzung der Massnahmen gemäss Ziffer 3 und die aktuellen Entwicklungen.

Die Auftragnehmerin Glarnerland stellt den vom Kanton und den Gemeinden bezeichneten Stellen des Volkswirtschaftsdepartementes / der Gemeinden die Protokolle der Verwaltungsratssitzungen zu.

7. Jährliches Controlling

Mit der Leistungsvereinbarung ist eine effiziente Umsetzung des Konzepts sowie eine zweckbestimmte Mittelverwendung sicher zu stellen. In einem dynamischen Umfeld wie dem Tourismus bedeutet dies, dass neben dem Vollzug der vereinbarten Massnahmen auch das Konzept und die Zweckmässigkeit und Effizienz der Massnahmen zu dessen Umsetzung einer regelmässigen Überprüfung unterzogen werden müssen.

Die Überprüfung erfolgt im Rahmen der Besprechung zwischen Volkswirtschaftsdepartement und der Auftragnehmerin gemäss vorstehend Ziffer 6. Grundlage der Überprüfung bildet der nachfolgende Kennzahlenkatalog.

Destinationsmarketing und Kommunikation

- Seitenaufrufe www.glarnerland.ch 300'000
- Durchschnittliche Verweildauer (www.)
- Anzahl Prospektdownloads
- Betreute Medien- und PR Reisen Trips (Teilnehmende)
- Versand von Basisprospekten
- Versand von Themenprospekten
- Versand Anzahl Newsletter
- Empfänger Newsletter
- Anzahl Likes im Facebook
- Anzahl Follower Instagramm
- Anzahl betreute Medienanfragen
- Erträge Partner

Beherbergungswirtschaft

- Übernachtungen Hotellerie
 - o Logiernächte 140'000
 - o Aufenthaltsdauer 1.50
- Übernachtungen Parahotellerie

Gästeinformation

- Niederurnen
 - o Besuche / Kundenkontakte in der Tourist Infostelle 12'000
 - o Auskünfte per Mail
 - o Auskünfte per Telefon

Verkauf

- Gruppengeschäft
 - o offerierte Gruppenangebote
 - o verkaufte Gruppenangebote
 - o Umsatz Gruppenangebote
- Umsatz Individualgäste
- Kommissionserträge aus Gruppen-/ Pauschalgeschäft
- Anzahl buchbare Hotels auf Buchungssystem

- Umsatz Buchungssystem
- Anzahl buchbare Fewos auf e-domizil
- Umsatz Fewos auf e-domizil

Evaluation von Geschäftsfeldern

- Workshops mit Tourismuswirtschaft
- Weiterbildungs- und Netzwerkanlässe

Beratung und Unterstützungsdienstleistungen (Shared Services)

- Anzahl buchbare Betrieb auf Buchungssystem
- Systemkosten Buchungssystem
- Anzahl Aktivitäten Marktforschung
- Betreuungsmandate Leistungsträger
- Beiträge an überkantonale und nationale Projekte
- Anzahl interne Branchenanlässe / Infoveranstaltungen

Synergien und Kooperationen mit tourismusnahen Organisationen

- Anzahl Leistungsvereinbarungen
- Höhe der Drittfinanzierung

Kosten

- Eingesetzte Stellenprozente
- Personalaufwand in CHF
- Mietaufwand in CHF
- Betriebsaufwand in CHF
- IT-Kosten in CHF
- Aktivitäten Marketing nach Geschäftsfeld

Das Volkswirtschaftsdepartement und die Auftragnehmerin analysieren gestützt auf diese Kennzahlen das Kosten-/Nutzen-Verhältnis der vereinbarten Massnahmen. Sie berücksichtigen dabei die bisherige Entwicklung sowie eingetretene und sich abzeichnende Veränderungen der Rahmenbedingungen.

Im Vordergrund steht die Überprüfung der kostenintensiven Massnahmen, wie Kampagnen, Kooperationsprojekte, Messeauftritte und Betrieb der Tourist Infostelle bzw. deren Öffnungszeiten.

Bei Bedarf wird die Leistungsvereinbarung bezüglich der vereinbarten Massnahmen angepasst.

8. Rückforderung der Beiträge

Verwendet die Auftragnehmerin die Förderbeiträge nicht gemäss dieser Leistungsvereinbarung, so sind diese in vollem Umfang der Zweckentfremdung zurückzuerstatten. Der Nachweis der vereinbarungsgemässen Mittelverwendung obliegt der Auftragnehmerin.

9. Koordination mit Aktivitäten der Standortförderung

Die Auftragnehmerin koordiniert relevante Aktivitäten mit der Standortförderung und trifft sich dazu mit der kantonalen Standortförderung zu einem regelmässigen Austausch.

10. Markenrechte Glarnerland

Die Rechte am Schriftzug "Glarnerland" bleiben beim Kanton. Die Auftragnehmerin hat sich bei dessen Verwendung an die vom Kanton erarbeiteten Markenrichtlinien und die CI/CD Guidelines des Kantons zu halten.

11. Dauer der Leistungsvereinbarung

Diese Leistungsvereinbarung dauert vom 1. Januar 2019 bis zum 31. Dezember 2021. Der Vertrag kann durch gegenseitiges Einverständnis verlängert werden.

12. Vertragsänderungen

Änderungen der vorliegenden Leistungsvereinbarung einschliesslich solcher im Sinne von Ziffer 7 bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Parteien.

13. Salvatorische Klausel

Sind oder werden Bestimmungen dieser Leistungsvereinbarung ganz oder teilweise ungültig oder verstossen sie gegen gesetzliche Vorschriften, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Leistungsvereinbarung hiervon unberührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, ungültige Bestimmungen durch gültige Bestimmungen zu ersetzen, welche die Absichten der Parteien wirtschaftlich so weit wie möglich widerspiegeln. Diese Bestimmung findet entsprechende Anwendung auf Vertragslücken.

14. Gerichtsstand

Diese Leistungsvereinbarung untersteht Schweizer Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Leistungsvereinbarung ist Glarus.