



Appenzell Ausserrhoden

Vereinbarung

zwischen dem

Kanton Appenzell Ausserrhoden

vertreten durch das Departement Bau und Volkswirtschaft
(in der Folge Kanton genannt)

und der

Appenzellerland Tourismus AG (ATAG)

vertreten durch den Verwaltungsrat
(in der Folge ATAG genannt)

über den

Leistungsauftrag 2022-2025

nach Art. 3 Tourismusgesetz



Appenzell Ausserrhoden

Präambel

Der Tourismus hat für Appenzell Ausserrhoden und die regionale Wirtschaft eine grosse Bedeutung. Eine im 2017 erstellte Wertschöpfungsstudie der FH Graubünden hat die aus dem Tourismus resultierende Wertschöpfung für den Kanton Appenzell Ausserrhoden geschätzt¹. Dabei wurde die direkte Wertschöpfung (z.B. direkte Ausgaben von Touristen für Übernachtungen, Verpflegung, Souvenirs), die indirekte Wertschöpfung (z.B. nachgefragte Vorleistungen touristischer Betriebe) sowie die induzierte Wertschöpfung (Nachfrage nach Gütern und Dienstleistungen durch touristisch erzieltetes Einkommen) abgeschätzt.

2016 betrug die direkte Wertschöpfung der Ausserrhoder Tourismusbranche zwischen 38 und 58 Millionen Franken, was einem Anteil der direkten touristischen Wertschöpfung an der Gesamtwertschöpfung im Kanton von 1,4 bis 2,2 Prozent entspricht. Wird die gesamte vom Tourismus ausgelöste Wertschöpfung betrachtet, d.h. die direkte, indirekte und induzierte Wertschöpfung, so zeigt sich eine Wertschöpfung von 65 bis 98 Mio. Franken. Gesamthaft betrug der Anteil der touristischen Wertschöpfung an der Wertschöpfung im Kanton damals 2,4% bis 3,7%.

Der Kanton Appenzell Ausserrhoden fördert deshalb die Vermarktungsfähigkeit der Tourismusdestination gemäss Art. 3 des Tourismusgesetzes (bGS 955.21). Er vergibt zu diesem Zweck einen Leistungsauftrag an eine oder mehrere geeignete Tourismusdestinationen.

Ziel dieses Leistungsauftrages ist es, sicherzustellen, dass eine Destinationsmanagement-Organisation (DMO) für die Entwicklung und Förderung touristischer Angebote im öffentlichen Raum im Kanton und die damit verbundenen Prozesse verantwortlich ist. Mit den zu erbringenden Leistungen soll das touristische Bewusstsein bei der Bevölkerung im Kanton gesteigert werden.

Aus der Tourismusabgabe und aus allgemeinen Steuern generierten öffentlichen Mitteln finanziert der Kanton diese „Service-Public-Aufgaben“. Die Finanzierung erfolgt, weil wegen fehlendem Wettbewerb der Markt versagt und zum anderen Aufgaben im öffentlichen Interesse übernommen werden.

1 Vertragspartner

Vertragspartner dieses Leistungsauftrags sind:

- Kanton Appenzell Ausserrhoden (nachfolgend Kanton), vertreten durch das Departement Bau- und Volkswirtschaft, Kasernenstrasse 17A, 9102 Herisau
- Appenzellerland Tourismus AG (nachfolgend ATAG), St. Gallerstrasse 49, 9100 Herisau, vertreten durch den Verwaltungsrat

2 Gesetzliche Grundlagen und übergeordnete Vorgaben

Gesetzliche Grundlagen und die übergeordneten Vorgaben für diesen Leistungsauftrag sind:

- Tourismusgesetz vom 13. Juni 2016 (bGS 955.21)
- Tourismusverordnung vom 16. Mai 2017 (bGS 955.213)
- Tourismuspolitische Strategie des Regierungsrates vom 7. Mai 2013 (RRB-2013-235)

¹ Baur, P. & Kronthaler F. (2017). Touristische Wertschöpfung im Kanton Appenzell Ausserrhoden. Zentrum für wirtschaftspolitische Forschung ZWF. FH Graubünden (früher: HTW Chur).



3 Zweck und Geltungsbereich

Die Vereinbarung über den Leistungsauftrag regelt den Grundauftrag gemäss Art. 3 des Tourismusgesetzes und umfasst folgende Bereiche:

- Evaluation, Festlegung und Aktualisierung touristisch bedeutsamer Geschäftsfelder im Sinne von Art. 5 des Tourismusgesetzes sowie die kantons- und destinationsübergreifende Koordination zu deren Entwicklung;
- Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen: Bereitstellung von Beratungs- und Unterstützungsleistungen gegenüber Leistungsträgern im Bereich Produktentwicklung, Qualitätsmanagement und Vertrieb, Vernetzung von touristischen Angeboten, Gästebetreuung & -beratung über diverse Kanäle
- Drehscheibe für touristische Belange im Kanton

Zudem legt die Vereinbarung über den Leistungsauftrag fest, welche Leistungsziele die ATAG im Rahmen des Grundauftrages erreichen muss und welche Mittel der Kanton der ATAG zur Erfüllung dieser Ziele zur Verfügung stellt.

4 Leistungen der ATAG

Der genaue Leistungsumfang kann dem Businessplan vom 11. August 2021 entnommen werden, der integrierter Bestandteil dieses Leistungsauftrags ist (Beilage 1). Der Grundauftrag umfasst folgende Leistungsbereiche:

4.1 Evaluation und Festlegung sowie Koordination strategischer Geschäftsfelder

Die ATAG ist das Kompetenzzentrum für die Evaluation, Festlegung und Aktualisierung der strategischen Geschäftsfelder für die Tourismusdestination Appenzell Ausserrhoden im Sinne von Art. 5 des Tourismusgesetzes. Dabei ist die ATAG für die generelle Moderation der dafür erforderlichen Prozesse zuständig.

Die ATAG überprüft die festgelegten Geschäftsfelder regelmässig und aktualisiert sie gegebenenfalls. Die ATAG initiiert neue strategische Geschäftsfelder.

Die Evaluation, Festlegung und Aktualisierung der strategischen Geschäftsfelder erfolgt unter Einbezug der wesentlichen Leistungsträger (Hotellerie, Gastronomie, Transport, Eventanbieter etc.) und dem Kanton (Amt für Wirtschaft und Arbeit). Die Evaluation, Festlegung und Aktualisierung der strategischen Geschäftsfelder erfolgt nach den Grundsätzen des Destinationsmanagements der dritten Generation (St.Galler Modell für Destinationsmanagement). Die ATAG arbeitet zu diesem Zweck eng mit den benachbarten Tourismusdestinationen zusammen und sorgt dafür, dass gemeinsame strategische Geschäftsfelder nach Möglichkeit destinationsübergreifend bearbeitet und vermarktet werden.

Die ATAG stellt das Knowhow sowie die finanziellen Kapazitäten sicher zur Evaluation, Konzeption und zum Betrieb von strategischen Geschäftsfeldern. Sie kann subsidiär die Rolle eines oder mehrerer Systemköpfe übernehmen und die Weiterentwicklung von strategischen Geschäftsfeldern selber umsetzen, wenn Alternativen fehlen und die Leistungsträger dieser Geschäftsfelder dies ausdrücklich verlangen.

4.2 Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen (Shared Services)

Die ATAG 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.



Appenzell Ausserrhoden

Die ATAG pflegt einen engen Austausch mit den Leistungsträgern in der Region in Bezug auf neue Angebote und Produktentwicklungen. In einem partnerschaftlichen Prozess werden die Angebote vernetzt und in bestehende oder neue Geschäftsfelder integriert.

Vier Grundaktivitäten stehen im Zentrum:

4.2.1 Produkt- und Angebotsentwicklung

Die ATAG engagiert sich vermehrt in der Produkt- und Angebotsgestaltung, die über die strategischen Geschäftsfelder hinausgeht. Dazu führt sie ein eigentliches Projektmanagement. Ideen für Produktentwicklungen insbesondere im öffentlichen Raum werden gemeinsam definiert, vorangetrieben und entwickelt. Die ATAG unterstützt Produktentwicklungen insbesondere in der Startphase und begleitet die qualitative Entwicklung. Zudem koordiniert sie das Themensetting der einzelnen Entwicklungen über die ganze Region: Produkte sollen einander ergänzen und nicht kannibalisieren. Dabei ist das Tourismusbewusstsein bei der einheimischen Bevölkerung durch eigens lancierte Produkte und Angebote zu steigern.

4.2.2 Gästebetreuung

Die ATAG erarbeitet und betreibt Informations- und Kommunikationskanäle über das touristische Angebot in Appenzell Ausserrhoden und zur Betreuung von Gästen. Im Zentrum der Gästebetreuung steht der Aufbau, die Bewirtschaftung und die Weiterentwicklung des Tourismusportals www.appenzellerland.ch. Ergänzend betreibt die ATAG eine virtuelle Auskunftstelle für Gästeanliegen, zwei physische Gäste-Informationsstellen in Heiden und Urnäsch sowie eine mobile Touristen-Info an diversen Anlässen. An der Finanzierung der Gäste-Informationsstellen in Heiden und Urnäsch beteiligen sich die Standortgemeinden angemessen. Geprüft wird zudem auch die Betreuung der Gäste vor Ort über digitale Kanäle (Video-Telefonie).

4.2.3 Kommunikation

Für die Kommunikation von konkreten Produkten und Angeboten fokussiert die ATAG auf die Stärkung der eigenen Kommunikationskanäle und die Nutzung von Kooperationen. Ein redaktionell aufgearbeiteter Gästetenewsletter enthält spannende Hintergrundinformationen für bestehende Gäste aus dem In- und Ausland sowie einheimische Gäste. Ausserdem pflegt die ATAG Gästebeziehungen dynamisch über diverse Social-Media-Kanäle. Zusätzlich setzt sie auch auf Kooperationen mit Partnern aus anderen Branchen und bietet einen exklusiven Service für Medienschaffende. Die ATAG ist verantwortlich für die allgemeine Medienarbeit zur Tourismusdestination Appenzell Ausserrhoden.

4.2.4 Dienstleistungen

Im Sinne eines Dienstes an den Leistungsträgern bietet die ATAG diverse Dienstleistungen an, die entweder den Leistungsträgern direkt oder der gesamten Region zugutekommen. Dazu gehören beispielsweise das Führen (und die Instandhaltung) eines Reservationssystems, der Vertrieb der Appenzellerland-Gutscheine, der Co-Betrieb der Ostschweizer Gästekarte "OSKAR" oder die Pflege des kantonalen Veranstaltungskalenders. Der genaue Leistungsumfang im Bereich Dienstleistungen kann dem Businessplan vom 11. August 2021 entnommen werden (Beilage 1).

4.3 Drehscheibe für touristische Belange im Kanton

Die ATAG positioniert sich als kompetente Tourismusorganisation im Kanton Appenzell Ausserrhoden und ist bei den Partnern erste Anlaufstelle. Sie vertritt die Tourismusbranche in diversen Projektgruppen von Kanton, Gemeinden oder überkantonalen Initiativen. Zur Funktion als Tourismus-Drehscheibe gehört auch die Öffentlichkeitsarbeit und die Netzwerkpflege zu Politik und Wirtschaft.



5 Leistungsziele

Die ATAG ist die touristische Gesamtorganisation (Destinationsmanagementorganisation) für Appenzell Ausserrhoden. Das übergeordnete Ziel ist die Erhöhung der direkten touristischen Wertschöpfung im Kanton Appenzell Ausserrhoden durch eine Steigerung der Gästezahl sowie der Ausgaben pro Gast.

Das System Tourismus ist jedoch durch viele Einzelentscheidungen getrieben und von externen Faktoren beeinflusst, weswegen erwünschte statistische Endgrössen wie die Gästezahl nicht direkt steuerbar sind. Daher kann auch nicht die gewünschte Wirkung ("Impact"), sondern nur das unmittelbare Resultat ("Output") der Arbeit der ATAG gemessen werden. Die Tätigkeiten der ATAG nach Ziff. 4 haben sich deshalb an folgenden Zielsetzungen zu orientieren:

- Attraktivitätssteigerung und Profilierung der Tourismusregion Appenzellerland durch Unterstützung der Leistungsträger bei der Produkt- und Angebotsgestaltung
- Kompetente Betreuung der Gästeanfragen per E-Mail, Telefon, Live-Chat und an den Informationsstellen
- Tägliche Verfügbarkeit einer persönlichen Gästeberatung (per Telefon und vor Ort am Hauptsitz oder an einer Tourist Information) in der Sommersaison während mind. 4 Stunden
- Laufende Aktualisierung des dreisprachigen Tourismusportals www.appenzellerland.ch und regelmässige Aufschaltung neuer Beiträge (mind. monatlich).
- Zurverfügungstellung einer Buchungsplattform mit der Möglichkeit zur Online-Buchung von Betten von Leistungsträgern in Appenzell Ausserrhoden
- Gewährleistung des Vertriebs der Appenzellerland-Gutscheine
- Sicherstellung der Verfügbarkeit des nötigen Informationsmaterials zur Gästebetreuung sowohl als Print-Produktion als auch in digitaler Form in einheitlicher Gestaltung
- Monatlicher Newsletterversand und wöchentliche Präsenz in den sozialen Medien
- Mitfinanzierung einer attraktiven überregionalen Gästekarte
- Gästebewertung der qualitativen Leistungen mit mind. 4.5 von max. 5 Sternen

6 Abgeltung durch den Kanton

6.1 Form und Höhe der Abgeltung

Der Kanton leistet zur Erreichung der Leistungsziele eine jährliche Abgeltung für die Jahre 2022 – 2025 von 390'000.- Franken pro Jahr.

Die Auszahlungsfristen werden wie folgt festgelegt:

40 % im Januar

40 % im Juli

20 % nach Durchführung Jahresgespräch

Die ATAG stellt dem Kanton jeweils Rechnung und belegt die Zielerreichung.

6.2 Auflagen

Die Abgeltungen werden nur bei Einhaltung nachfolgender Auflagen ausgerichtet:

- a) Die ATAG verwendet die Abgeltungen des Kantons ausschliesslich für den Grundauftrag Ziff. 4 und nach Massgabe des Businessplans vom 11. August 2021.
- b) Die ATAG stellt sicher, dass für die Erfüllung des Grundauftrages gemäss Art. 3 des Tourismusgesetzes genügend personelle Ressourcen zur Verfügung stehen.



- c) Die ATAG reicht jeweils bis zum 15. November dem Amt für Wirtschaft und Arbeit einen detaillierten Massnahmenplan für das Folgejahr für die Bereiche Gästebetreuung, Dienstleistungen, Kommunikation und Produktgestaltung inkl. Kostenschätzung ein.

7 Reporting und Controlling

7.1 Informationspflicht

Die ATAG erstellt jährlich einen Jahresbericht und legt diesen bis zum 31. März des Folgejahres unaufgefordert dem Amt für Wirtschaft und Arbeit vor. Zudem rapportiert die ATAG dem Amt für Wirtschaft und Arbeit quartalsweise mittels eines gemeinsam zu definierenden Management-Cockpits.

Die ATAG informiert das Amt für Wirtschaft und Arbeit unaufgefordert über Änderungen von Statuten, Leitbildern, Strategien etc.

7.2 Strukturiertes Jahresgespräch

Kernstück des Controllings ist das strukturierte Jahresgespräch zwischen dem Kanton und der ATAG. Dieses findet nach der Rechnungslegung jeweils im Frühjahr/Frühsummer des Folgejahres statt (erstmal im Jahr 2023). Im Rahmen des Jahresgesprächs wird die Erfüllung des Leistungsauftrages besprochen. Folgende Unterlagen bilden die Basis für das Jahresgespräch:

- Jahresbericht der ATAG inkl. (prov.) Jahresrechnung
- Management Cockpit der ATAG
- Abrechnung über die ausbezahlten und verwendeten Beiträge
- Budget / Finanzplan für das Folgejahr

Bei Abweichungen von den vereinbarten Zielen bestimmen die Parteien gemeinsam Zielkorrekturen oder ergreifen Korrekturmassnahmen.

8 Finanz- und Rechnungswesen

Die ATAG verpflichtet sich, eine ordnungsgemässe Finanz- und Betriebsbuchhaltung und eine aussagekräftige Kostenrechnung getrennt nach den Bereichen Grundauftrag und strategische Geschäftsfelder zu führen.

Der Kanton stellt der ATAG die Beiträge nur zur Verfügung, wenn die ATAG auf die Ausschüttung einer Dividende verzichtet. Die ATAG stellt dem Amt für Wirtschaft und Arbeit bis zwei Wochen nach der Generalversammlung unaufgefordert die Bestätigung zu, dass auf die Auszahlung einer Dividende verzichtet worden ist.

9 Vertragsdauer

Der Leistungsauftrag gilt für die Vertragsperiode 1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2025 und tritt nach gegenseitiger Unterzeichnung in Kraft. Vorbehalten bleibt die vorzeitige Vertragsauflösung nach Ziff. 11.

Es besteht kein Rechtsanspruch auf Erneuerung des Leistungsauftrages.



10 Leistungsstörung und Konfliktregelung

10.1 Feststellen von Leistungsstörungen

Stellt eine Vertragspartei fest, dass die andere Vertragspartei ihren Pflichten nicht oder nicht genügend nachkommt, hat sie diese sofort an ihre Pflichten zu mahnen und ihr eine Frist zur Beseitigung der Leistungsstörung anzusetzen.

10.2 Verhandlungspflicht

Sind die Ursachen der Leistungsstörung nicht bekannt oder sind sich die Parteien betreffend Vorliegen einer Leistungspflicht nicht einig, so sind beide verpflichtet, sofort zu verhandeln und falls nötig die Ursachen der Leistungsstörung gemeinsam zu eruieren.

10.3 Rückerstattungspflicht bei Leistungsstörungen

Wird der in den Jahren 2022 bis 2025 zu erbringende Leistungsumfang unbegründet nicht erfüllt, steht dem Kanton eine angemessene und verhältnismässige Rückerstattung der Beiträge zu.

Minderleistungen, die durch Faktoren verursacht wurden, die nicht durch die ATAG beeinflussbar sind, führen lediglich insoweit zu einem Rückerstattungsanspruch, als sich für die ATAG durch die Leistungsreduktion Kosteneinsparungen ergeben.

Die Kantonsbeiträge werden gänzlich eingestellt, wenn die Voraussetzungen für ihre Gewährung nicht mehr erfüllt sind. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die vereinbarten Ziele nicht erreicht werden können.

10.4 Massnahmen zur Vermeidung künftiger Leistungsstörungen

Die Vertragsparteien einigen sich über Massnahmen zur Vermeidung künftiger Leistungsstörungen. Die Massnahmen können sich auf die Leistungen und deren Abgeltung beziehen.

10.5 Konfliktregelung

Entstehen aus der Handhabung dieses Vertrages Streitigkeiten, sind die Parteien zum Verhandeln verpflichtet. Sie bemühen sich aktiv um eine Bereinigung der Differenzen, notfalls unter Beizug externer Fachpersonen. Kann keine Einigung erzielt werden, entscheidet die nach Art. 20 Abs. 3 des Tourismusgesetzes zuständige Stelle durch Verfügung.

Vom Konflikt nicht betroffene Leistungen dürfen nicht verweigert werden.

11 Vorzeitige Vertragsauflösung

11.1 Kündigung während der Laufzeit

Bei Verstössen gegen diesen Leistungsauftrag kann dieser von beiden Parteien unter Einhaltung einer sechsmonatigen Frist jeweils auf ein Monatsende gekündigt werden. Eine solche Kündigung ist insbesondere möglich, wenn die ATAG:

- a. die Leistungen gemäss dieser Vereinbarung trotz schriftlicher Abmahnung nicht oder nicht gehörig erbringt;
- b. dem Kanton falsche Auskünfte erteilt hat;
- c. ihren Rechenschaftspflichten auch nach Abmahnung nicht gehörig nachkommt;
- d. zahlungsunfähig ist oder von Gesetzes wegen aufgelöst wird.



Appenzell Ausserrhoden

Der Leistungsauftrag kann ausserdem aus anderen wichtigen Gründen oder stark veränderten Rahmenbedingungen mit einer Frist von sechs Monaten auf das Ende eines Monats gekündigt werden, namentlich wegen Änderungen übergeordneten Rechts.

11.2 Umfang der Vertragsauflösung

Eine Kündigung beschränkt sich ausschliesslich auf den in der Kündigung bezeichneten Aufgabenbereich und die damit verbundenen Beiträge des Kantons. Die Vereinbarung bleibt mit Ausnahme des gekündigten Teils weiter bestehen.

11.3 Rückerstattung von Leistungen

Bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung steht dem Kanton eine anteilige Rückerstattung (pro rata temporis) seiner Leistungen zu. Hat die ATAG überdies während der Laufzeit des Vertrages bis zur Beendigung des Vertragsverhältnisses ihre Pflichten nicht oder nicht gehörig erfüllt, steht dem Kanton auch für diesen Zeitraum eine angemessene Rückerstattung der geleisteten Beiträge zu. Für noch nicht geleistete Beiträge kann die Auszahlung eingestellt werden.

12 Schlussbestimmungen

12.1 Erfordernis der Schriftform

Änderungen dieses Leistungsauftrages bedürfen der Schriftform.

12.2 Salvatorische Klausel

Ist eine Bestimmung dieses Leistungsauftrages ganz oder teilweise unwirksam, berührt diese die Rechtswirksamkeit der gesamten Vereinbarung nicht. Die unwirksame Bestimmung ist dann so zu verstehen, dass der mit ihr angestrebte Zweck so weit wie möglich erreicht wird.

12.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Neben den in Ziffer 2 aufgeführten gesetzlichen Grundlagen werden die allgemeinen Bestimmungen des Verwaltungsrechts sowie subsidiär die Bestimmungen des Obligationenrechts über die Entstehung, Erfüllung und Aufhebung der Verträge auf diesen Leistungsauftrag für anwendbar erklärt.

Bei Streitigkeiten, die sich aus dem vorliegenden Leistungsauftrag ergeben, ist eine Verfügung des Kantons zu erwirken. Die Verfügung unterliegt der Beschwerde. Es sind die ordentlichen Gerichte im Kanton Appenzell Ausserrhoden zuständig.

Herisau,

Für den Kanton Appenzell Ausserrhoden

Herisau,

Für Appenzellerland Tourismus AG

Dölf Biasotto
Vorsteher Departement Bau
und Volkswirtschaft

Pascale Sigg
Verwaltungsratspräsidentin

Thomas Baumgartner
Vizepräsident



Appenzell Ausserrhoden

Beilagen

- Beilage 1: Businessplan 2022-2025 Appenzellerland Tourismus AG vom 11. August 2021