

Vägvisaren till ett roligare resande, för alla inblandade!



En svensk kvalitetsmärkning för miljöanpassad upplevelseturism i naturen.

Naturens Bästa Kriteriedokument 2006–2010



Förord

Naturens Bästa/Nature's Best är ett av världens första kvalitetsmärkningssystem för turism i naturen. Avsändare är Svenska Ekoturismföreningen som huvudman, tillsammans med Sveriges Rese- och Turistråd och Svenska Naturskyddsföreningen.

Syfte och målsättning

Naturens Bästa är ett sak- och resultatinriktat märkningssystem med det uttalade syftet att höja kvaliteten på, och öka volymen av, svensk ekoturism. Målsättningen är att skapa en välkänd märkning som borgar för såväl hög upplevelsequalität som för en rad etiska värden. Naturens Bästa vill sporra upplevelseturismarrangörer att ännu bättre utveckla, kvalitetssäkra, miljöanpassa och lokalförankra sina arrangemang.

För kunden ska Naturens Bästa göra det lättare att hitta fram till kvalitetssäkrade ekoturismarrangemang med högt ställda krav.

Naturturismarrangören ska genom Naturens Bästa ges möjlighet att kvalitetssäkra sina arrangemang och samtidigt få tillgång till den effektivare marknadsföring som ett erkänt kvalitetsmärkningssystem kan ge. Naturens Bästa ska också inspirera arrangören till att ytterligare förbättra och utveckla sin reseprodukt så att den blir mer konkurrenskraftig.

På så vis bidrar märkningen till naturskydd, miljöanpassning och värn av kulturvärden – i kombination med en sund lokal ekonomisk utveckling.

Ett varmt tack till alla som hjälpt till!

Detta utvecklingsarbete har genomförts med stöd från många personer, företag, myndigheter och organisationer. Med ekonomiska medel från i första hand Jordbruksverket och Turistdelegationen, men också med viktiga bidrag från Västerbottens Läns Landsting, HälsingeTur, Landstingsförbundet, Jämtland-Härjedalen Turism och Ekoturismföreningen.

Själva utvecklingen av systemet gjordes i ett nära samarbete mellan Ekoturismföreningen, HälsingeTur, ALMI Västerbotten och Trollbältet. Därutöver har ytterligare en lång rad parter på olika sätt tagit aktiv del i arbetet; företag och branschorganisationer inom Rese- och Turistindustrin, frivilligorganisationer, forskare och myndigheter.

Vi vill härmed tacka er alla.



Svenska Naturskyddsföreningen



TuristRådet

2005-10-12 Andra reviderade versionens första upplaga

© Svenska Ekoturismföreningen

Naturens Bästa/Nature's Best är registrerade varumärken

Redaktör: Staffan Widstrand, Eva-Karin Kronquist

Illustrationer: © Eva-Jo Hancock, okänd hållristare

Symbol Naturens Bästa: Eva-Jo Hancock och

okänd hållristare från Brastad i Bohuslän.

Formgivning: Helena Jansson

Innehållsförteckning:

Förord	2
Syfte och målsättning	2
Tack och copyright	2
Ekoturism är ett resande som	4
Vilka är fördelarna med Ekoturism?	4
Vilka är fördelarna med en kvalitetsmärkning för ekoturism?	4–5
Hur ser märket – Naturens Bästa - ut?	5
Vad kan märkas?	5
Vem är märkningens avsändare?	5
Hur ansöker man?	5
Tidsgränser för ansökningar	5
Vad krävs för att få märkningen?	6
Referenser	6
Hur ofta revideras/förnyas kraven?	6
Under vilken period gäller märkningen?	6
Vem beslutar om arrangemanget ska godkännas?	6–7
Kan man överklaga ett avslag?	7
Ingår både bedömningar och rena konstateranden bland kriterierna?	7
Kan dispens ges?	7
Kan även speciella arrangemang för funktionshindrade märkas?	7
Vad får den arrangör vars arrangemang godkänts?	7
Hur får märkningen användas?	8
Granskning och revision av märkta arrangemang	8
Kan man förlora rätten att använda märkningen?	8
Kommer Ekoturismföreningen att marknadsföra märkningen?	8
Avgifter	8–9
Ansökningsformulär	9
Utbildningar	9
Förklaringar	9
Organisationen bakom Naturens Bästa	10
Övergripande kriterier	11
1. Respektera resmålens begränsningar – minsta möjliga slitage på natur och kultur	13–15
2. Gynna den lokala ekonomin	16–17
3. Miljöanpassa hela verksamheten	18–21
4. Bidra aktivt till natur- och kulturskydd	22–23
5. Satsa på upptäckarglädje, kunskap och respekt	24–25
6. Kvalitet och trygghet på resan	26–29
Bilagor	30–61

”Ekoturism är ansvarsfullt resande i naturen som hjälper till att skydda naturmiljöer och stödjer lokalbefolkningens välbefinnande”

Så har Ekoturism kort definierats av The International Ecotourism Society, TIES. Samma definition ställde sig svenska Världsnaturfonden – WWF bakom 1994, liksom Svenska Ekoturismföreningen vid sitt bildande 1996.

Ekoturism är ett resande som:

- handlar om upplevelser i naturen, ofta med starka kulturinslag.
- sker med mesta möjliga varsamhet, och minsta möjliga slitage på resmålens natur- och kulturvärden, med syftet att bevara den biologiska mångfald och de kulturvärden som besökaren kommit för att uppleva.
- aktivt bidrar till naturskydd och värnar kulturvärden.
- har lokal förankring och gynnar den lokala ekonomin så mycket som möjligt.
- visar respekt för, tar hänsyn till och möjliggör värdiga möten med de människor som bor på resmålet.
- oftast är småskaligt och sker i mindre grupper, alltid med stor hänsyn till natur och kultur
- tillgängliggör natur- och kulturupplevelser som annars är svåra eller omöjliga att ordna på egen hand.
- ligger i täten vad gäller miljöanpassning och fungerar därmed både som riktningvisare och inspirationskälla för miljöambitioner inom hela reseindustrin.
- ger besökarna möjligheter till inblick och kunskap i ämnen som har med natur-, kultur-, miljö- och/eller utvecklingsfrågor att göra.
- innebär ett personligt möte med arrangören eller dess representanter.
- marknadsförs ansvarsfullt på ett sätt som leder till realistiska förväntningar hos kunden.
- ställer krav både på arrangörer och deltagare.

Vilka är fördelarna med Ekoturism?

- Ekoturism skapar jobb och försörjning utan att förstöra natur- och kulturvärden. Det är ett sätt att äta kakan och ändå ha den kvar.
- Ekoturism är ett av de mest effektiva verktyg som idag står till buds för att kombinera naturskydd, försvar av biologisk mångfald och kulturhänsyn, med ekonomisk utveckling, både i mindre och i större skala, både här hemma och på mer fjärran destinationer.
- Ekoturism ger oförstörd natur ett ekonomiskt värde, som ingen annan näring kan ge.
- Ekoturism strävar efter att ge naturskyddsfördelar och minimera miljöskador.
- Ekoturism fungerar lika bra i Lapplandsfjällen och våra skärgårdar, som i Nepal eller Nya Guinea.
- Ekoturismarrangemang är i många fall spetsprodukter, som med fördel kan användas för att marknadsföra både regioner och hela länder.
- Ekoturism kan lättare än de flesta andra näringar kombineras med traditionella ekonomier och ursprungskulturer.
- Ekoturism har goda förutsättningar att starkt utveckla svensk natur- och kulturturism.

Vilka är fördelarna med en kvalitetsmärkning för ekoturism?

Naturens Bästa:

- gör det lättare för kunden att hitta till researrangemang med fantastiska natur- och kulturupplevelser.
- blir en trygghetsfaktor för kunden och ger direkt svar på avgörande frågor om arrangemangets upplevelsekaraktär, lokal prägel och miljöanpassning.
- borgar för en hög upplevelsekaraktär i genomförandet.

- bidrar till naturskydd, miljöanpassning och värn av kulturvärden.
- gynnar ekoturismens framväxt och kvalitet.
- gör det lättare för arrangören att hitta kunden.
- underlättar arrangörens kommunikation om miljöhänsyn och kvalitetsarbete till andra aktörer, inte minst researrangörer i utlandet, markägare, myndigheter och det rörliga friluftslivet.
- blir en sporre som kan ge en högre arbetsmotivation för arrangörernas anställda.
- blir en marknadsförings- och imagefördel för godkända arrangörer.
- skapar gemensamma marknadsföringskanaler för Naturens Bästa-märkt ekoturism.
- genererar ett kreativt nätverk av några av Sveriges främsta ekoturismleverantörer.
- driver på utvecklandet av nya och genuina researrangemang.
- kommer att öka efterfrågan på kunniga naturguider.
- kommer i ett längre perspektiv också att kunna länkas till, eller nära samarbeta med, andra erkända märkningssystem.

Hur ser märket – Naturens Bästa - ut?

Märket är ett registrerat varumärke, bestående av en figur i kombination med orden "Naturens Bästa" eller "Nature's Best", "Godkänd Svensk Ekoturism/Approved Swedish Ecotourism", samt ett årtalsspann. Hur märket får användas och efterbildas regleras i detalj i licensavtalet mellan Svenska Ekoturismföreningen och Arrangören.



Vad kan märkas?

Naturens Bästa är en kvalitetsmärkning av turismarrangemang med naturupplevelser. Det kan vara många olika former av natur- och kulturupplevelser; turer, utfärder, expeditioner, viltsafaris, företagsarrangemang, möten med aktiviteter, boende med aktiviteter på egen hand, fiske, ridning, jakt och mycket annat. Arrangemang som märks med Naturens Bästa ska helt eller till största delen genomföras i Sverige.

Enbart Arrangörer som driver näringsverksamhet i Sverige och finns registrerad hos Skattemyndigheten har rätt att kvalitetsmärka sina Arrangemang. För att ett Arrangemang ska kunna märkas måste en rad kriterier uppfyllas. Se sidorna 11–61

Vem är märkningens avsändare?

Bakom märkningen står Svenska Ekoturismföreningen som huvudman, tillsammans med Sveriges Rese- och Turistråd och Svenska Naturskyddsföreningen.

Hur ansöker man?

Själva ansökningsprocessen inleds med att ett "Startpaket med ansökan" köps från Svenska Ekoturismföreningen. Kostnaden för Startpaketet inkluderar ansökningsavgift för valfritt antal Arrangemang. Avgiften för startpaketet bestäms av Ekoturismföreningen och publiceras på föreningens hemsida.

I Startpaketet finns all information samlad om vilka bestämmelser som gäller, ansökningshandlingar, checklistor och olika mallar som stöd för ifyllandet av ansökan. Dessutom medföljer litteraturlistor, adresser, webbadresser etc.

I ansökan ska de Arrangemang som ansökan gäller beskrivas. Ansökan ska signeras längst ner på varje sida. Till ansökan ska också bifogas exemplar av arrangörens broschyrer/foldrar/reklam- och säljmaterial samt andra underlag som beskrivs i kriterierna.



Tidsgränser för ansökningar

Stoppdatum för märkningens ansökningstillfällen bestäms av Svenska Ekoturismföreningen och publiceras på föreningens webbplats www.ekoturism.org

Ansökningar om nya Arrangemang från redan godkända Arrangörer handläggs löpande.

Vad krävs för att få märkningen?

Både Arrangören och Arrangemanget ska uppfylla samtliga grundkriterier, samt minst 25 procent av bonuskriterierna. För en del aktiviteter tillkommer dessutom en uppsättning specialkriterier. På sidorna 11–61 finns alla kriterier som ingår i märkningssystemet.

Arrangören förutsätts ha kunskap om och efterleva svensk lag, samt de förordningar och eventuella lokala bestämmelser som gäller för verksamhetens olika delar. Framförallt, men inte bara; Resegarantilagen, Paketreselagen, Miljöbalken, Terrängkörningslagen, Rennäringslagen, Jordabalken, Djurskyddslagen, och Plan- och Bygglagen.

När både Arrangemanget och Arrangören har godkänts, skrivs licensavtal mellan Arrangören och Svenska Ekoturismföreningen. I detta regleras bland annat att det är Arrangören som ansvarar för att dennes märkta Arrangemang även fortsatt uppfyller kriterierna.

En Arrangör kan också ha andra Arrangemang som av olika skäl inte är kvalitetsmärkta.

Referenser

I ansökan ska minst tre referenser anges, vilka har egen erfarenhet av, och kan vittna om Arrangörens verksamhet i praktiken. Referens kan till exempel vara naturskydds- eller friluftorganisation, branschorganisation, lokal handelskammare, kommun, turistbyrå, lokalt företag, myndighet, ursprungsbefolkningsorganisation, samarbetspartner eller en Arrangör som redan är godkänd. Svenska Ekoturismföreningen kan också på eget initiativ, efter kontakt med Arrangören, kontakta andra källor för omdömen.

Hur ofta revideras/förnyas kriterierna?

Grundtanken bakom Naturens Bästa är ständig förbättring, både av systemet som helhet och bland alla dess deltagande arrangörer. Kriterierna är en del av en ständig utvecklingsprocess, och kommer att revideras regelbundet. Nästa revidering planeras vara genomförd hösten 2010. Då kan flera av de kriterier som nu är bonuskriterier komma att omvandlas till grundkriterier, och/eller procentsatsen höjas på andelen bonuskriterier som ska uppfyllas. Flera skrivningar kommer sannolikt att ändras något. Fram till denna revidering kan märkningens avsändare dock i samband med nya upplagor göra mindre redaktionella ändringar.

Under vilken period gäller märkningen?

Dessa kriterier och giltiga licensavtal gäller för perioden 2006 till och med utgången av 2010.

Vem beslutar om arrangemanget ska godkännas?

När ansökan har kommit Svenska Ekoturismföreningen tillhanda görs en första granskning och bedömning. Föreningen kan begära in kompletterande handlingar och/eller upplysningar.

Om Arrangemanget inte bedöms klara märkningens krav, kontaktas den ansökande Arrangören. Svenska Ekoturismföreningen och Arrangören samråder då om hur vidare handläggning av ansökan ska hanteras.

Om Arrangemanget bedöms kunna klara märkningens krav, görs ett företagsbesök. Detta används för att tillsammans med Arrangören gå igenom verksamheten och den inlämnade ansökan.

Vid ansökningsomgångar med fler ansökande än systemet klarar av, avgör Svenska Ekoturismföreningen vilka ansökningar som måste bordläggas till nästa ansökningstillfälle.

Ansökan jämte en skriftlig rapport från företagsbesöket lämnas till en Märkningskommitté som har uppdraget att göra den slutliga bedömningen. Märkningskommittén tillsätts av Styrgruppen. Ledamöterna i Märkningskommittén utgörs av personer med stor kompetens inom områden som naturresande, naturskydd, friluftsliv och turistföretagandets villkor.

Se beskrivning av organisationen bakom Naturens Bästa på sidan 10.

Om så anses nödvändigt kompletteras Märkningskommittén med utsedda specialister.



Svenska Ekoturismföreningen tillser att de personer som handlägger en ansökan, liksom de anställda och konsulter som gör företagsbesök, får en särskild utbildning för detta.

Vidare tillser föreningen att samtliga personer som handlägger ansökningsärenden har tystnadsplikt om vilka Arrangörer och Arrangemang som är inne i ansökningsprocessen. I särskilda fall finns möjlighet att skriva sekretessavtal.

Kan man överklaga ett avslag?

Ett beslut om avslag på ansökan kan överklagas till Styrgruppen för Naturens Bästa. Den väljer att antingen bekräfta eller ändra beslutet. Överklagan måste vara inlämnad inom 30 dagar efter att avslaget meddelats.

Ingår både bedömningar och rena konstateranden bland kriterierna?

Ja. Kriterierna är av flera slag. En del av dem är rena konstateranden, frågor som kan besvaras med ett ja eller ett nej. Andra har mer eller mindre karaktären av bedömningsfrågor. Ur gästens synvinkel är faktorer som värskapet, hur maten smakar, guidens kunnskap och om man känner sig välkommen, av oerhört stor betydelse, och därför ingår också sådana och andra bedömningar. Att den ansökande Arrangören själv anser att alla grundkriterier uppfylls innebär inte ett automatiskt godkännande, utan bara att möjligheten till det ökar. Det är upp till Arrangören att visa att företaget är värt att godkännas och dess Arrangemang kvalitetsmärkas.

Kan dispens ges?

Ja. Svensk ekoturism omfattar många olika aktiviteter, vitt skilda geografiska förhållanden och konkreta förutsättningar. Dispens från uppfyllande av kriterier kan därför ges i de undantagsvisa fall kriterierna bedöms som icke tillämpbara eller är otillräckligt formulerade. Dispens från ett eller flera kriterier innebär inte en lättnad av kraven som helhet. Dispenser skall ses som en praxisutveckling. Praxis som skapas genom dispenser kommer att publiceras regelbundet av Ekoturismföreningen.

Kan även speciella arrangemang för funktionshindrade märkas?

Ja, självklart. Arrangemang för funktionshindrade kan ibland medföra speciella krav på tillgänglighet som kan krocka med kvalitetsmärkningens kriterier som gäller begränsningar av motorfordonstrafik eller särskilda byggnationer. Hur detta ska hanteras bedöms från fall till fall.

Vad får den Arrangör vars Arrangemang godkänts?

- Rätt att använda märket i sin marknadsföring av de märkta Arrangemangen.
- Rätt till en länk från, och en egen profilsida, på Naturens Bästa/Nature's Best webbplats www.naturesbasta.se
- Hjälp att beskriva arrangemangen på ovan nämnda webbplats, samt översättning av dessa texter till engelska.
- Ett diplom som visar att Arrangören är godkänd inom kvalitetsmärkning Naturens Bästa.
- En CD med digitala mallar med märket, för tryck och multimedia-användning.
- Möjligheten att bli utvald till och delta i en rad olika, särskilt riktade marknadsföringsinsatser runt svensk ekoturism.
- Möjligheten att av Svenska Ekoturismföreningen nomineras till olika branschpriser för Ekoturismarrangörer.
- Möjlighet till listning i de officiella databaser och sammanställningar över Naturens Bästa-arrangemang, som Svenska Ekoturismföreningen samarbetar med.
- Möjlighet att certifieras av andra kvalitets- och miljömärkningssystem som Svenska Ekoturismföreningen samarbetar med om detta.





Hur får märkningen användas?

All användning och efterbildning av märket ska följa de riktlinjer som framgår av licensavtalet mellan Arrangören och Svenska Ekoturismföreningen. Kortfattat kan anges att märkningen får och ska användas aktivt i marknadsföringen, i omedelbar anslutning till de Arrangemang som är märkta och på ett sätt som inte förleder kunden att tro att omärkta Arrangemang är märkta. Kunder ska aldrig behöva tveka om vad som är kvalitetsmärkt.

Granskning och revision av märkta Arrangemang

Märkningssystemet bygger i ansökningskedet först på en självgranskning från Arrangörens sida. Därefter gör Svenska Ekoturismföreningen granskningsbesök och sedan bedöms Arrangören och dennes presenterade Arrangemang.

Arrangörer som har Arrangemang märkta med Naturens Bästa kan bli föremål för ytterligare granskning eller revision. Dels enligt stickprovsmodellen, dels om misstanke finns om brister i kvaliteten. Granskningen kan vara allt från att besvara några frågor till oannonserade besök ute i terrängen. Eventuella frågor ska besvaras av Arrangören inom 30 dagar.

Märkningssystemet lägger också stor vikt vid kundreaktioner. Vid eventuella klagomål uppmanas kunden att i första hand vända sig till Arrangören. I Arrangörens information ska de kunder som önskar kontakta märkningssystemet, enkelt få tag i dess adress och telefonnummer. Negativa kundreaktioner följs upp av Svenska Ekoturismföreningen. Arrangören ska också informera föreningen om avgörande förändringar av Arrangemang- et/företaget/ägarstrukturen sker.

Svenska Ekoturismföreningen kommer kontinuerligt att utarbeta nya effektiva metoder för uppföljande granskning och mer genomarbetade verktyg för kundreaktioner.

Kan man förlora rätten att använda märkningen?

Ja. Arrangör vars märkta Arrangemang vid senare granskning inte visar sig uppfylla de ställda kraven, eller som medvetet använder eller hänvisar till märkningen i tvivelaktigt eller bedrägligt syfte, eller på annat sätt bryter mot ingånget licensavtal med Svenska Ekoturismföreningen kan förlora rätten att använda märkningen. Detsamma gäller om företaget inte betalar sin årsavgift. Svenska Ekoturismföreningen säger då upp avtalet och Arrangören måste inom 30 dagar:

- lämna tillbaka sitt märkningsdiplom.
- upphöra med att marknadsföra sig och sina Arrangemang som kvalitetsmärkta inom Naturens Bästa.
- skriftligen meddela sina eventuella återförsäljare detta, med kopia till Svenska Ekoturismföreningen.

Beslut rörande upphörande av rätten att använda märkningen kan överklagas till Styrgruppen, som gör en bedömning av ärendet. Styrgruppen väljer att antingen ändra eller bekräfta uppsägningen av avtalet.

Kommer Svenska Ekoturismföreningen att marknadsföra märkningen?

Svenska Ekoturismföreningen strävar efter att marknadsföra märkningen så effektivt som möjligt, med syftet att vinna respekt, nyfikenhet, intresse och högt varumärkesvärde för märket och de märkta Arrangemangen.

Avgifter

Avgiften för märkningen, tas ut av godkända Arrangörer per helt kalenderår och varierar med företagets omsättning. Med omsättning avses här turismdelen av företagets omsättning, i de fall företaget också sysslar med andra verksamheter.



Märkningens årsavgifter bestäms av Svenska Ekoturismföreningen i samband med varje nytt kalenderår och publiceras på föreningens webbplats www.ekoturism.org. Nyttillkomna Arrangörer får rabatt för den delen av året de inte varit godkända Arrangörer med rätt att använda kvalitetsmärket.

Ny årsavgift faktureras automatiskt till redan tidigare godkända Arrangörer, under andra kvartalet de år som märkningen gäller.

Ansökningsformulär

Ingår i Startpaketet, som finns att beställa hos Svenska Ekoturismföreningens kansli eller via webbplatsen www.ekoturism.org.

Utbildningar

Seminarier, kortkurser och vidareutbildningar arrangeras löpande och rekommenderas, i första hand för företagare och personal från Arrangörer som kandiderar för en märkning av sina Arrangemang.

Dessutom genomförs olika specialutbildningar för redan godkända Arrangörer, vilka förväntas vidareutveckla sin verksamhet.

Förklaringar:

Arrangemang: En tydligt beskriven reseprodukt som innefattar någon form av aktiviteter i naturen och som arrangeras av en turismföretagare.

Arrangör: En turistföretagare vilken arrangerar naturaktiviteter i Sverige och som är registrerad hos Skattemyndigheten.

Besöksavgift: Avgift som betalas av ansökande arrangör för det obligatoriska granskningsbesöket.

Bonuskriterier: De kriterier av vilka minst 25 procent ska vara uppfyllda.

Godkänd Arrangör: Arrangör som uppfyller märkningens alla grundkriterier samt 25 procent av bonuskriterierna för Arrangör, och som skrivit avtal med Ekoturismföreningen.

Grundkriterier: De kriterier som måste uppfyllas av Arrangör som vill få rätt till märkningen.

Licensavtal: Avtal mellan godkänd Arrangör och Svenska Ekoturismföreningen. Avtalet reglerar bl.a. hur märkningen får användas, nya Arrangemang, dispenser och marknadsföring av kvalitetsmärkningen.

Märkningens avsändare: De organisationer som officiellt står bakom Naturens Bästa och gemensamt styr dess utveckling; Svenska Ekoturismföreningen, Svenska Naturskyddsföreningen och Sveriges Rese- och Turistråd.

Märkningskommitté: Den grupp som tar slutlig ställning till alla ansökningar om märket Naturens Bästa.

Märkt Arrangemang: Ett Arrangemang som kvalitetsmärkts med märkningen Naturens Bästa och som produceras av en Arrangör med giltigt licensavtal.

Specialkriterier: Kriterier för olika specialaktiviteter, se Bilaga 1–11. Dessa ska uppfyllas för de Arrangemang som innehåller sådana aktiviteter.

Startpaket: CD och trycksaker med information om vilka bestämmelser som gäller, ansökan, checklistor och olika mallar som stöd för ifyllandet av ansökan. Dessutom medföljer litteraturlistor, adresser, webbadresser etc.

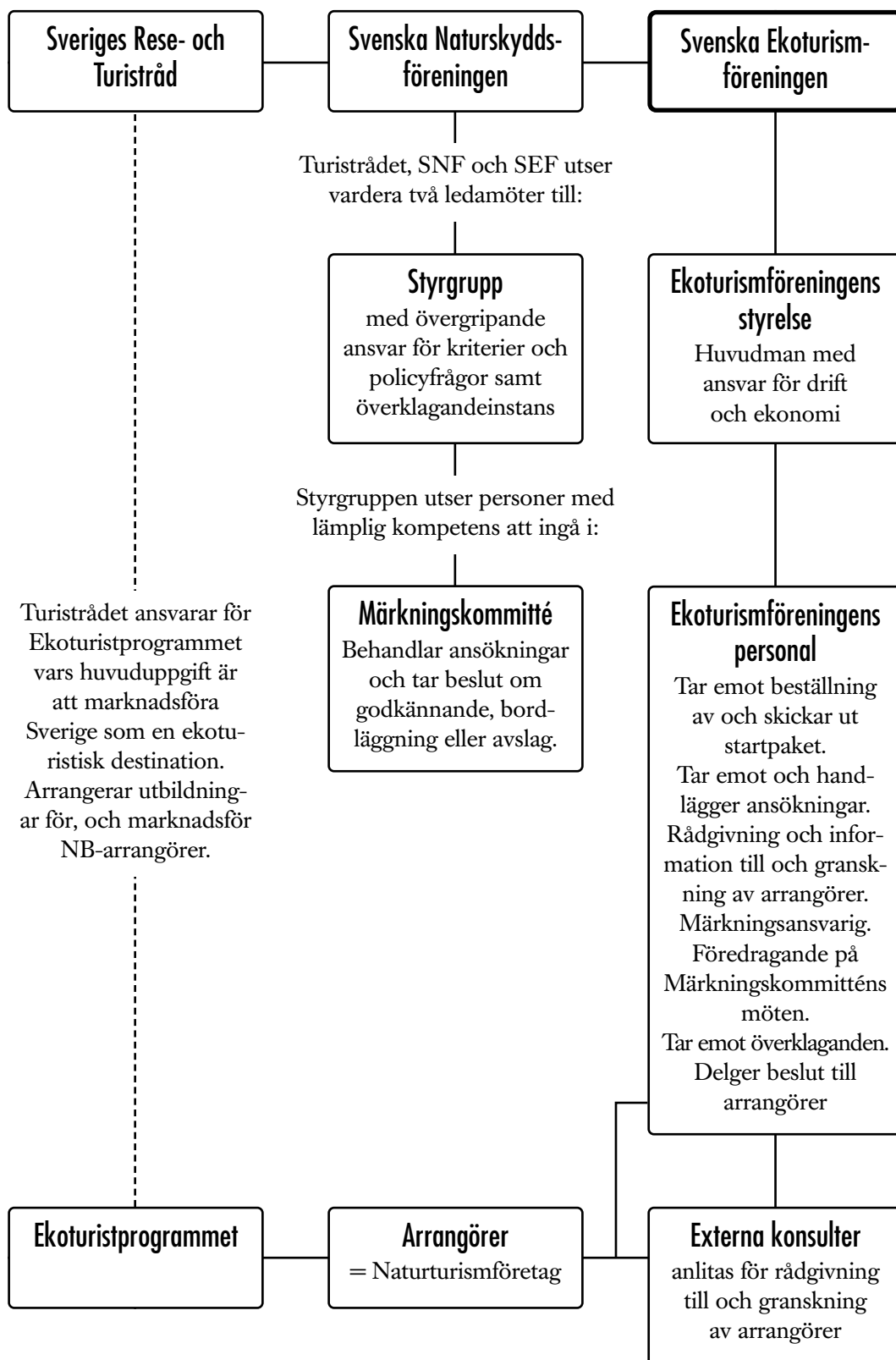
Styrgruppen: Av märkningens avsändare utsedda representanter som utgör högsta beslutsfattande organ i kvalitetsmärkningssystemet Naturens Bästa.

Årlig märkningsavgift: Avgift som betalas av Arrangören för rätten att använda märket.



Organisationen bakom Naturens Bästa:

Avsändare till kvalitetsmärkningen Naturens Bästa:



Övergripande kriterier:

Alla ansökande Arrangörer måste uppfylla följande sex övergripande kriterier för att kunna godkännas som Arrangörer inom kvalitetsmärkningen Naturens Bästa:

- Arrangören arbetar med upplevelsearrangemang i naturen.
- Arrangören driver en verksamhet som kännetecknas av naturhänsyn, miljöanpassning, hög upplevelse kvalitet, gott värdskap och strävan efter ständig kvalitetsförbättring.
- Arrangören driver näringsverksamhet i Sverige och finns registrerad hos Skattemyndigheten.
- Arrangören förutsätts ha kunskap om, och efterleva, svensk lag samt de förordningar och eventuella lokala bestämmelser som gäller för verksamhetens olika delar.
- Minst en av arrangörens lokala nyckelpersoner har gått Ekoturismföreningens kurs om svensk ekoturism och Naturens Bästa. All personal med kundkontakt ska även kort kunna förklara vad Naturens Bästa innebär.
- Arrangören strävar efter att miljöanpassa sina Naturens Bästa-arrangemang på bästa möjliga vis.

Detaljkriterier:

1. Respektera resmåletns begränsningar – minsta möjliga slitage på natur och kultur

Ekoturism är att njuta av fantastiska naturupplevelser, och på samma gång bidra till att försöka bevara, istället för att förstöra, det som man kommit för att uppleva. Att inte säga av den gren man sitter på. Varje områdes ekologiska och sociala/kulturella bärkraft måste respekteras. Inget annat är hållbart i längden. Därför anpassas researrangemangen till vad natur och kultur på resmålet tål. Hänsyn tas också till andra besökarens upplevelser. Det kräver ingående kunskaper om resmålet hos arrangören och samarbete med andra aktörer som använder samma område. Det kräver dessutom alltid en lyhördhet för varningssignaler från naturskyddshåll och från folk på trakten.

Naturens Bästas arrangörer strävar efter ett ekologiskt helhetstänkande inom företaget.

Ekoturism betyder att ta sitt naturliga ansvar för resmålet. Varje arrangör ska därför ha en beredskap att själv och tillsammans med andra intressenter direkt försöka göra något åt, och därmed starkt minska eventuellt slitage eller överexploatering. Tio besökare kan skada mer än hundra, om arrangemanget är illa genomtänkt eller genomfört. Ekoturism kan i praktiken betyda att avstå från att ordna resor till överexploaterade eller dåligt skötta områden, om den sociala eller ekologiska bärkraften där inte alls respekteras. Försiktighetsprincipen gäller. Målet är alltid att resmåletns natur och kulturmiljöer ska störas så litet som möjligt. För att rätt kunna bedöma det måste arrangören göra en grundlig analys av resmålet. Ju mer man använder ett resmål, eller ju känsligare natur och kultur – desto viktigare blir analysen. Bättre kunskap om resmålet leder inte bara till en skonsammare turism, utan också till en på flera sätt bättre reseupplevelse för kunden.

En Resmålsanalys är ett avgörande verktyg för ekoturismarrangören. Den kan se ut på en rad olika sätt, beroende på typ av arrangör och slag av/antal resmål. Många arrangörer har den kanske redan, men bara i huvudet. Vi vill se Resmålsanalysen formulerad i skrift. En rad viktiga frågeställningar för en sådan finns tillsammans med en mall i Startpaketet. Resmålsanalysen hjälper arrangören att bedöma saker som regler för besökarna, rimliga gruppstorlekar, lämpliga förflyttningssvägar, hur nära områdets vilda djur man kan gå, och vilka särskilda hänsyn som måste tas.

Allemansrätten är en hävdvunnen princip i vår del av världen och den är en del av vårt kulturarv. Dessutom är den något som kan förenkla varsamma ekoturismarrangörers tillgång till sin kanske viktigaste naturresurs. Naturens Bästas arrangörer arbetar för att försvara Allemansrätten. Även om Allemansrätten inte direkt förbjuder kommersiell turism på annans mark, bör avtal och överenskommelser göras med de markägare på vars mark man vill röra sig, i synnerhet om det är tänkt att ske mer regelbundet eller permanent.

Jakt- och sportfisketurism, som ju delvis slutkonsumerar vissa naturresurser, intar här en särställning, där de av uppenbara skäl behöver ta ett särskilt långtgående ansvar (se särskilda bilagor).

Grundkriterier:

Arrangören:

- 1.1.1 Arrangören, eller dess reseunderleverantörer, känner till resmålen väl och då särskilt dess natur och kulturvärden.
- 1.1.2 Skriftliga resmålsanalyser har gjorts enligt mall, och bifogas ansökan. Se Startpaket.
- 1.1.3 Alla reseunderleverantörer och guider får en konkret lista över vad som krävs av dem för att Arrangemanget ska kunna märkas med Naturens Bästa.
- 1.1.4 Reseunderleverantörer/guider informeras om att de kan få besvara deltagarnas frågor om hur Arrangemanget uppfyller kraven för Naturens Bästa.
- 1.1.5 Arrangören är väl förtrogen med de störningar som ett oförsiktigt uppträdande kan innebära för djurliv, känsliga naturområden och lokalboende och arbetar aktivt för att på alla sätt minimera störningar.

Arrangemanget:

- 1.2.1 Resmålsanalysen styr hur Arrangemanget genomförs.
- 1.2.2 Gruppstorlek bestäms av känsligheten hos det område som besöks, miljöfaktorer samt resenärens säkerhet och upplevelse kvalitet.
- 1.2.3 Kontakter har tagits med resmålets markägare, om inte intrånget kan anses vara bagatellartat eller antalet markägare är alltför stort. Motivera i så fall.
- 1.2.4 På de ställen där Arrangörens besökstryck är koncentrerat eller regelbundet återkommande har skriftlig överenskommelse gjorts med markägaren.
- 1.2.5 Markägare som så önskar får skriftligt avtal.
- 1.2.6 Där staten är markägare inom renbetesområdet, har tillstånd för Arrangemanget inhämtats från Länsstyrelsen. (se särskilt Rennäringslagen §93 och 94).
- 1.2.7 Lokala regler och rekommendationer för skyddade områden respekteras alltid.
- 1.2.8 Arrangemanget baseras på ett långsiktigt hållbart och etiskt acceptabelt nyttjande av resursen, så att inte skada eller olägenhet uppstår för miljön eller för människors hälsa.
- 1.2.9 Om det finns risk att Arrangemanget kan leda till sådan skada eller olägenhet som beskrivs i punkt 1.2.8, avstår Arrangören från att genomföra Arrangemanget.
- 1.2.10 Kontakter har tagits med naturvårdsmyndigheter för att säkerställa att känsliga naturvärden inte störs genom oaktsamhet.
- 1.2.11 Renskötselns behov av frid för renarna respekteras, särskilt under för renarna mer kritiska perioder på året (se Rennäringslagen).

Bonuskriterier:Arrangören:

- 1.3.1 Arrangören avsätter en dag årligen per person i företaget, för vidareutbildning inom ämnet ekoturism (t.ex. genom seminarier, kurser, workshops, eller kontakter med forskarvärlden).

Arrangemanget:

- 1.4.1 Skriftliga överenskommelser har gjorts med alla berörda markägare.
- 1.4.2 Kontakter har tagits med naturskyddsorganisationer, lokala intresseorganisationer och olika myndighets- och nyckelpersoner. Ange vilka.

2. Gynna den lokala ekonomin

Ekoturism är att förankra turismen lokalt. Naturskydd blir lätt ett slag i luften, om traktens människor är emot det. Att ortsbefolkningen kan dra nytta av turismnäringen på flera olika sätt, inte minst ekonomiskt, är ofta en positiv drivkraft. Därför ska varje arrangemang på bästa vis bidra till resmållets ekonomi, genom att så mycket som möjligt av varor och tjänster köps lokalt. Ju mer desto bättre.

Ekoturism är runt om i hela världen en mycket effektiv metod för att just kombinera lokal ekonomisk utveckling med skydd av biologisk och kulturell mångfald. Inte sällan ger naturskydd i kombination med ekoturism redan på kort tid mer klirr i kassan lokalt, än vad andra former av naturexploatering gör. Dessutom blir mycket av det, som för nästan all annan industri (långa avstånd, få människor på stor yta, ödemark, etc) är till glesbygdens nackdel, här istället viktiga fördelar för näringen.

Ekoturism ger redan många glesbygdsbor möjligheten att kunna försörja sig på arbete inom sina största intressen i skog och mark. Dessutom bidrar den med en på många håll välbehövlig inflyttning utifrån, till gagn för affärer, skola, post och annan samhällservice.

Kriterierna nedan underlättar för arrangören att utvärdera i vilken mån denne faktiskt bidrar till resmållets ekonomi. Vid inköpsbesluten måste avgörande pris- och kvalitetsskillnader vägas in. Ibland finns helt enkelt inte varan eller tjänsten ens att köpa lokalt.

Men ofta handlar det om att sätta igång en process där andelen lokala tjänster och varor ökar efterhand. Begrepp som "lokalt" och "närområde", har inte helt fasta definitioner och kommer därför att variera en del från plats till plats. Här används begreppet "lokalt" huvudsakligen i betydelsen kommunen och grannkommunerna.

Grundkriterier:

Arrangören:

- 2.1.1 En skriftlig företagspolicy finns och används för att sträva efter lokal prägel på Arrangemang, mat, logi, transporter och guidning. Bifogas ansökan, se förslag i Startpaket.
 - 2.1.2 Arrangören bidrar till, eller deltar i, någon form av lokalt utvecklingsarbete (exempelvis byprojekt, utbildningar, fjällräddning, frivilliga brandkåren, ta emot lokala praktikanter, hembygdsföreningen, underhåll av leder och annan infrastruktur, styrelseuppdrag...).
- Ange vilket/vilka.

Arrangemanget:

- 2.2.1 Vid Arrangemanget köps så mycket som möjligt av varor och tjänster lokalt. Ange en ungefärlig procentsats av de totala inköpen som görs lokalt.
- 2.2.2 Deltagare stimuleras till inköp av lokalt sålda produkter. Ange hur.

Bonuskriterier:Arrangören:

- 2.3.1 Arrangören är både registrerad och beskattad inom resmållets närområde.
- 2.3.2 Andelen av personalkostnaderna som föregående år betalats ut till lokal personal och lokala underleverantörer uppgår till 50 % eller mer.
- 2.3.3 En version av Arrangörens policy om lokal prägel finns publicerad på dess egen webbsida.

Arrangemanget:

- 2.4.1 I de fall där väsentliga delar av Arrangemanget köps genom en underleverantör, är denne registrerad och beskattad inom resmållets närområde.
- 2.4.2 Andelen lokalt upphandlade varor och tjänster uppgår till över 50% av de totala inköpen. Ange ungefärlig procentsats av respektive: mat, logi, lokala transporter, tjänster, övrigt.

3. Miljöanpassa hela verksamheten

Ekoturismarrangörer ligger i täten när det gäller miljöanpassning och blundar inte för att resandet och dess transporter skapar miljöproblem. I vissa områden mycket stora problem. Därför söker Naturens Bästas arrangörer ständigt efter bästa metoder och teknik för att minimera sin miljöbelastning. Här finns samtidigt pengar att spara. Ekoturismarrangörer försöker använda sig av ett kretsloppstänkande. Målet är att alla delar av arrangörens verksamhet ska vara så miljöanpassade som möjligt. Resurssnålare transportalternativ med mindre buller och minskade utsläpp utreds, uppmantras och föredras. Logianläggningar miljöanpassas och avfallsmängder minskas och tas om hand på bästa sätt. Miljöanpassning är ett arbete på sikt, men som kan börja genast, med förändrade attityder, nya rutiner, ny teknik och personalutbildning.

Därför har Naturens Bästas arrangörer en miljöplan och en särskild miljöansvarig. Strävan är att ständigt påverka verksamheten i en miljövänligare riktning. Ett viktigt steg är att miljöutbilda sin personal. Miljöanpassning handlar också mycket om val av olika tekniska lösningar och om metodutveckling. Eftersom det är onödigt att försöka uppfinna hjulet flera gånger, samarbetar Naturens Bästa med, och stödjer sig i möjligaste mån på redan existerande miljömärkningar (Svanen, Gröna Nyckeln, Bra Miljöval och KRAV), exempelvis för inköp av logi, kontorsvaror, livsmedel och rengöringskemikalier.

Aktiviteterna på resmålet är annars det som ekoturismarrangören själv normalt har störst inflytande över, och därför satsar mest kraft på att försöka miljöanpassa.

Fokus ligger på bästa möjliga miljöanpassning under besöket i naturen.

Transporter på resmålet sker på många olika sätt – med eller utan motorfordon. Naturens Bästas arrangörer väljer det sätt som passar bäst för arrangemanget, men med målsättningen att begränsa användande av och skadeeffekter från motorfordon. Grundtanken är att motorfordon kan användas för att röra sig till och från attraktionerna, men att de inte ska vara en huvudattraktion i sig. Naturens Bästas arrangörer stödjer principen om zonerings (dvs en uppdelning i områden där motorfordon inte får, respektive får, användas) och bullerfria områden.

Resan till resmålet är en miljöbelastning, vilken ökar med avståndet dit. Denna försöker arrangören minska på olika sätt. Dels genom att sträva efter att använda bästa tillgängliga teknik, dels genom att både göra det möjligt för, och stimulera kunden till att välja mest miljöanpassade transportmedel. Arrangören försöker också väga upp miljöbelastningen genom att bidra till skydd av natur- och kulturvärden på plats. Miljöanpassning av kontor och marknadsföring ger ofta små miljövinster, men de är å andra sidan relativt lätta att genomföra och symboliskt viktiga. Därför är de också en naturlig del av denna märkning.

Grundkriterier:

Arrangören:

- 3.1.1 Arrangören har en egen, skriftlig, miljöplan som beskriver hela verksamhetens miljöpåverkan. Bifogas till ansökan, se förslag i Startpaketet.
- 3.1.2 Miljöplanen innehåller en konkret plan för vilka miljöförbättringar som behöver göras i verksamheten, och senaste datum för deras genomförande.
- 3.1.3 Arrangörens miljöplan finns tillgänglig för deltagare som är intresserade.
- 3.1.4 Arrangören har en särskild miljöansvarig (kan vara chefen/ägaren), som ansvarar för regelbunden miljörevision av verksamheten.

- 3.1.5 Vid nyinvestering väljs bäst miljöanpassad och/eller miljömärkt teknik och material som fungerar för ändamålet.
- 3.1.6 Vid inköp av förbrukningsvaror som exempelvis papper, kemikalier, hushållsvaror eller kontorsvaror, väljs i första hand miljömärkta eller motsvarande alternativ där sådana finns.
- 3.1.7 Rutiner finns för avfallshantering, och allt avfall källsorteras och lämnas till återvinning där så är praktiskt möjligt.
- 3.1.8. Engångsartiklar undviks.
- 3.1.9 Arrangören ställer vid förfrågan information till förfogande för att beräkna miljöeffekten av transporterna till, från och under företagets arrangemang.
- 3.1.10 All störning av mark, till exempel byggplatser, återställs snarast till naturliga lokala förhållanden.

Arrangemanget:

- 3.2.1 Arrangören strävar efter ett miljöanpassat boende och miljömärkta logianläggningar används när så är möjligt.
- 3.2.2. Regelbundet anlitate logianläggningar ombeds visa upp en egen miljöplan, och påverkas i riktning mot att miljömärka sig, där så är möjligt.
- 3.2.3 Arrangören strävar efter att använda lokalt producerade matvaror, och/eller certifierat ekologiska livsmedel, som till exempel KRAV-märkta varor.
- 3.2.4 Andra besökares naturupplevelse respekteras och en "Minsta möjliga störnings"-policy finns.
- 3.2.5 Tåg och buss erbjuds aktivt deltagarna som färdmedel, där så är möjligt.
- 3.2.6 Arrangemangets avgångstider anpassas till tidtabeller för mer miljöanpassade transportmedelsalternativ, där sådana finns.
- 3.2.7 Vid eventuella tilltransporter med flyg anlitas i första hand de företag som satsar på bränslesnålare maskiner med lägre buller och utsläpp, och som använder sig av en uttalad miljöpolicy/-program.
- 3.2.8 Tilltransporter av exempelvis deltagare, materiel, förbrukningsvaror och livsmedel samordnas så effektivt som möjligt. Arrangören strävar efter att göra materialtransporter i väglöst land under lågsäsong, och med lägst störningseffekt.
- 3.2.9 Motordrivna transporter under Arrangemanget begränsas och genomförs med så miljöanpassad och så resurssnål teknik som möjligt. Motorfordon kan användas för transporter till, från och under Arrangemanget, förutsatt att de inte är huvudattraktion i sig, och att bättre miljöanpassade transportsätt i praktiken saknas.
- 3.2.10 Körjournal förs för alla motorfordon i Arrangemanget, där det framgår vilka bränslen som nyttjas och i vilken mängd. Körjournalen ska kunna visas upp vid revision.

- 3.2.11 Vid nyinvestering i motorfordon väljs det som då är bäst miljöanpassade motorer.
- 3.2.12 Arrangörens eventuella tvåtaktsmotorer i utombordare eller snöskotrar, ersättes med 4-taktsmotorer eller motorer med motsvarande eller lägre bränsleförbrukning/renare utsläpp och mindre buller. Dispens kan undantagsvis medges, men endast förutsatt att Arrangören i så fall visar en investeringsplan för hur äldre maskiner ska fasas ut till förmån för nyare.
- 3.2.13 Bättre miljöanpassade drivmedel (typ alkylatbensin till 2-taktare, rapsoljediesel till dieselmotorer etc) och oljor som rekommenderas av fabrikanterna används överallt där det har miljöeffekt. (Se t.ex. Naturskyddsföreningens förteckning ”Rena smörjan”). Rekommenderade service- och underhållsintervall på motorer och övrig teknisk utrustning följs, för att minska risken för onödigt stora utsläpp p.g.a. slitage.
- 3.2.14 Bensindrivna fordon som används under Arrangemangen är som äldst av 1993 års modell. Dieseldrivna fordon är som äldst av 1992 års modell.
- 3.2.15 Helikoptrar och små flygplan används inte under Arrangemanget. Dispens kan undantagsvis medges för transfers till och från Arrangemang där ingen annan transportmetod i praktiken är möjlig. Skäl redovisas i så fall här. Bedömningen görs av Märkningskommittén, som här har en mycket restriktiv hållning.
- 3.2.16 Om egen, motordriven, elgenerator används, ljudisolerar den mest möjligt och placeras så att avgaserna inte stör. Bara miljöklassat bränsle används.
- 3.2.17 Vid val av reseunderleverantörer ställs tydliga och konkreta miljökrav. Arrangörens miljöåtaganden enligt grundkriterierna under punkt 3 gäller även för dess samarbetspartners.
- 3.2.18 Användande av insekts- eller växtgifter undviks.
- 3.2.19 Vid långa turer läggs speciell vikt vid avfallshanteringen, särskilt latrin.

Bonuskriterier:

Arrangören:

-
- 3.3.1 Arrangörens logianläggningar har tidigare miljöcertifierats genom Svanen/Gröna Nyckeln/Green Globe/ISO 14001 eller annat tillämpligt miljömärkningssystem för logi. Intyg bifogas ansökan.
 - 3.3.2 Arrangörens fast anställda personal har genomgått en kortare intern miljöutbildning/kurs och känner till innehållet i Arrangörens miljöplan.
 - 3.3.3 Den miljöansvarige har gått någon form av utbildning i Miljöbalkens krav.
 - 3.3.4 Om Arrangören har flera olika arbetsplatser, finns ett miljöombud bland personalen på varje arbetsplats.

- 3.3.5 Arrangörens energibehov täcks främst genom förnyelsebara energikällor.
- 3.3.6 Arrangören använder energi från lokala förnyelsebara energikällor.
- 3.3.7 Inköpt elenergi är märkt med Bra Miljöval.
- 3.3.8 Allt avfall källsorteras och lämnas till återvinning.
- 3.3.9 Komposterbart avfall komposteras.
- 3.3.10 Arrangörens miljöarbete kommuniceras aktivt till kunder, samarbetspartners och myndigheter. Arrangörens miljöplan finns tillgänglig på dennes webbplats.

Arrangemanget:

- 3.4.1 I det lokala Arrangemanget ingår ingen motordriven transport alls.
- 3.4.2 Arrangören samarbetar lokalt/regionalt i arbetet med att ta fram zoner där motorfordonstrafik är förbjuden eller så långt möjligt bör undvikas, och andra zoner där den är tillåten.
- 3.4.3 Eldrivna båtmotorer används istället för bränsle drivna.
- 3.4.4 Enbart bilar med högsta miljöklass används.
- 3.4.5 Bil/bussförare har utbildats i miljöanpassat körsätt.
- 3.4.6 Transport till och från resmålet sker med tåg och/eller buss.
- 3.4.7 Logianläggningar är byggda så att de inte stör landskapsformer eller landskapsbilden på ett markant sätt.
- 3.4.8 Logianläggningar är byggda i lokala material.
- 3.4.9 Logianläggningar är byggda på ett sätt som passar ihop med lokal byggnadstradition.
- 3.4.10 Vid om- eller nybyggnation används en kretsloppsanpassad byggprocess och miljöcertifierade byggmaterial.
- 3.4.11 Särskilt moderna motorer används, med dokumenterat låga utsläpps- och bränsleförbrukningsnivåer och effektiv avgasrening.

4. Bidra aktivt till natur- och kulturskydd

Ekoturism är att ta sitt ansvar för den biologiska mångfalden och för naturens och kulturens unika värden – i allt från den orörda vildmarken till det brukade kulturlandskapet. Att helt enkelt försvara den huvudsakliga resurs som ekoturismen bygger sin existens på. Det innebär att direkt eller indirekt, ge ekonomiskt och/eller praktiskt stöd åt naturskydd och bevarande av kulturvärden i olika former. Ekoturismen främjar, har nytta av och samarbetar med en levande naturskyddsopinion. Ett partnerskap till ömsesidig nytta.

Naturens Bästas arrangörer ger stöd på något sätt åt naturskydd och bevarande av kulturvärden. Det arbetet är rena självbevarelsedriften, det gagnar den egna verksamheten och därför en naturlig del av arbetet på resmålet. Dessutom kan gärna besökarna engageras på olika sätt i det arbetet.

Förutom konkret stöd i form av ekonomiska bidrag och/eller praktisk och handfast naturvård, är det viktigt att besökarna lockas till att där hemma sprida sina kunskaper och information om resmålets särskilda värden. Besökarna blir då ambassadörer för hotade naturmiljöer, kulturvärden eller växt- och djurarter. En metod kan vara att aktivt visa upp karismatiska och sällsynta eller känsliga arter på ett icke-störande sätt, och att skydda dessa bättre just genom att de blir kända.

Grundkriterier:

Arrangören:

- 4.1.1 Stöd ges till någon form av naturskydds-/kulturvårdsinsatser, eller till naturskyddsorganisationer/-projekt, gärna lokala sådana. Ange vad och vilka.
- 4.1.2 Arrangören är medlem i någon naturskyddsorganisation. Ange vilken/vilka.
- 4.1.3 I arbetet med resmålsanalysen (se punkt 1.1.2) tas även hänsyn till yttre hotbilder, som exempelvis skogsavverkningar, planerade vägbyggen eller koncessionsansökningar. Eventuella sådana noteras, på vilket vis de hotar resmålens ekologiska och kulturella värden och utvecklingen följs från Arrangörens sida.

Arrangemanget:

- 4.2.1 Deltagare som önskar bidra ekonomiskt eller praktiskt till natur/kulturskyddsinsatser på resmålet, kan via Arrangören få hjälp att hitta de lämpligaste kanalerna till olika natur- eller kulturskyddsprojekt.
- 4.2.2 Deltagarna informeras om vilka konkreta hot som eventuellt finns mot resmålens natur och kultur.

Bonuskriterier:Arrangören:

- 4.3.1 PR-plats erbjuds för naturskyddsorganisation i Arrangörens marknadsföring, hemsida, broschyrer, utskick etc.
- 4.3.2 Arrangören bidrar med information om hotbilder inom resmålet, så att en naturskyddsopinion kan hållas informerad.

Arrangemanget:

- 4.4.1 Inslag av praktiskt naturvårdsarbete förekommer under Arrangemanget. (Exempelvis ängsslåtter, stödutfodring av örnar, slyröjning eller inventeringar). Allt under former som utarbetats i samråd med, eller godkänts av berörda naturvårdsmyndigheter och markägare.

5. Satsa på upptäckarglädje, kunskap och respekt

Ekoturism är att resa med en nyfiken, och samtidigt respektfull attityd. Respekt bygger på kunskaper och värderingar. Information, attitydpåverkan och kunskapsöverföring är därför naturliga delar i kvalitetsmärkta ekoturismarrangemang. Hos Naturens Bästas arrangörer står det personliga mötet med besökaren i centrum. Kunniga och bra färdledare/guider är skickliga på att förmedla upptäckarglädje och kunskaper, och har en förmåga att entusiasmera besökaren. Det visar sig ofta vara avgörande för reseupplevelsens kvalitet. Genomarbetad avreseinformation före resan är också viktig. Naturens Bästas arrangörer har en klar ambition att påverka besökarna till en icke-störande och respektfull attityd gentemot bygdens människor, sedvänjor och natur- eller kulturföreteelser.

Ekoturism är kunskapsturism som förutsätter hög kvalitet på färdledare och guider. Det gäller såväl deras kunskaper, som förmåga att förmedla dem på ett både lätttsamt och pedagogiskt vis. Stor vikt läggs vid bra guidning, och underhållande former för information, där besökarens rätt till bästa möjliga upplevelse står i centrum.

Dessutom avspeglas arrangörens goda kunskaper om resmålet i alla former av kundkontakter – på webbplatsen, i broschyrer, mässframträdanden eller telefonsamtal. Guider rekryteras med fördel från resmålet närområde. Lokala guider ökar ofta möjligheterna för äkta möten med traktens människor, och ger ofta besökaren en starkare känsla av närhet till resmålet. Samtidigt måste även andra färdigheter som språkkunskaper, pedagogik och servicevana vägas in vid anställning. En annan bra lösning är former där professionell guidning kombineras med stark lokal medverkan.

Besökarnas eget uppträdande på resmålet har också betydelse för i vilken grad resan uppfyller ekoturismens krav. De viktigaste lokalt anpassade kraven, rekommendationerna, tipsen och uppmaningarna bör därför, sammanfattas för besökaren i någon form. Dessutom har arrangören, via sin personal på fältet, ett ansvar att försöka belysa viktiga sociala, ekologiska och ekonomiska förhållanden och andra faktorer som kan öka besökarens förståelse för resmålet värden.

Ekoturism är till sin natur normalt personalintensiv, men alla arrangemang behöver inte ha en ständigt närvarande guide. Naturens Bästa-arrangemang innehåller dock alltid ett tillräckligt långt moment där besökaren informeras om resmålet, uppförandekoder, säkerhetskrav och de särskilda hänsynstaganden som måste göras under den tid som Arrangemanget pågår.

Grundkriterier:

Arrangören:

- 5.1.1 Arrangören har säkerställt att personal som kommer i kontakt med deltagarna, och särskilt guider/färdledare, har goda kunskaper om resmålet natur- och kulturvärden.
- 5.1.2 Utförlig information om resmålet finns tillgänglig i Arrangörens marknadsföring (broschyrer, webbplats etc).
- 5.1.3 Särskilda ansträngningar görs (exempelvis genom internutbildning och metodutveckling, samt utbildningskrav vid nyrekrytering), för att Arrangörens färdledare/guider ska hålla hög klass på guidning/kunskapsförmedling.

Arrangemanget:

- 5.2.1 I förväg bokade deltagare får utförlig information om resan och resmålet, samt litteraturtips, utrustningslista och eventuella uppförandekoder.

- 5.2.2 Arrangemanget innehåller någon form av personligt möte/guidning/instruktion från kunnig personal. Beroende på typ av Arrangemang kan guidningen variera, alltifrån en inledande föreläsning till komplett guidning under hela resan. Deltagarna informeras om resmålet, uppförandekoder och Allemansrättens rättigheter och skyldigheter.
- 5.2.3 Arrangören och dess personal förmedlar aktivt kunskaper om, och respekt för, resmålets natur- och kulturvärden till deltagarna. Arrangören har en klar strategi för detta och för hur det successivt ska förbättras.
- 5.2.4 Arrangören visar på den enskilde deltagarens ansvar att visa hänsyn mot folk på trakten och undvika miljöslitage.
- 5.2.5 Uppförandekoder används och förmedlas till deltagarna. Sådana ska behandla:
 - Lokala naturskyddsbestämmelser, tips om lämpligt beteende i känsliga biotoper, vid möten med vilda djur eller ömtåliga växter.
 - Rekommendationer och eventuella lokala regler för camping, eldning, latriner, sophantering, rengöring.
 - Allemansrättens tillämpning i allmänhet, och under Arrangemanget i synnerhet.
 - Vad som gäller vid besök på historiska platser och/eller områden där forskning pågår.
 - Särskilda hänsynstaganden som måste göras under den tid som besöket sker.
 - Respekt för människor på bygden och deras näringar.
- 5.2.6 Grupper/besökare utan guide, (exempelvis vid vissa flottfärder, viss kanot/kajakuthyrning, eller fjällvandring) utses en i gruppen som ansvarar för gruppens miljöpåverkan under turen. I grupper/besökare utan guide, skriver alla deltagare under på att de har tagit del av Arrangörens uppförandekoder.
- 5.2.7 Ansvarig guide har relevant utbildning eller motsvarande kunskaper och är kunnig om resmålet och Arrangemanget.

Bonuskriterier:

Arrangemanget:

- 5.4.1 Kunnig guide/färdledare finns alltid med.
- 5.4.2 Gruppstorlekar begränsas med hänsyn till resenärens upplevelsekvalitet till max 15 deltagare per guide.
- 5.4.3 Föreläsare och guider rekryteras bland forskare, naturbevakare, urbefolkning och lokalboende.
- 5.4.4 Ett resebibliotek finns tillgängligt under Arrangemanget

6. Kvalitet och trygghet på resan

Ekoturism är kvalitetsturism. Kunden ska kunna lita på att ett Naturens Bästa- arrangemang håller hög kvalitet rakt igenom. Med kvalitet på ett arrangemang menas här dess förmåga att tillfredsställa och helst överträffa både kundens och omgivningens förväntningar. Naturens Bästas arrangörer kännetecknas av ett seriöst företagande, med ansvarsfull och trovärdig marknadsföring, god betalningsetik och nödvändiga papper i ordning. Säkerhetsfrågor tas på högsta allvar, och nöjda kunder är regel. Omvärlden ska kunna räkna med att Naturens Bästas arrangörer är professionella och tillförlitliga affärspartners.

Naturens Bästas arrangörer kan sitt jobb och verksamheten vilar på ett välskött, seriöst och professionellt företagande. Gästens upplevda kvalitet beror till stor del bland annat på arrangörens värdskap, välkomnande omtanke, omsorg om detaljer, serviceanda och ödmjukhet. Dessa är mjuka värden som har en oerhörd betydelse för gästens intryck av kvalitet hos en arrangör eller under ett arrangemang. De är följaktligen inte alltid helt lätta att bedöma och värdera, men bedöms efter bästa förmåga av granskare och Märkningskommitté.

Ekoturismarrangörer vinnlägger sig aktivt om att ständigt förbättra kvaliteten på sin produkt, att arbeta för att utveckla fler tydligt beskrivna och prissatta produkter, och att marknadsföringen upplevs som tillförlitlig. Avgörande är att skapa rätt förväntningar hos kunderna, så att dessa känner att marknadsföringen stämmer med verkligheten på plats. När resor säljs till utländska kunder måste arrangören och guiderna ha de språkkunskaper som är nödvändiga för den målgruppen.

Naturens Bästa ansluter sig så långt som möjligt till redan existerande etablerade, branschspecifika säkerhetskrav och -system. Naturens Bästas arrangörer bedriver ett seriöst säkerhetsarbete och har väl fungerande rutiner för eventuella olyckshändelser.

Arrangören utvärderar också fortlöpande besökarnas synpunkter. Direkt feedback från deltagarna fungerar också som en kvalitetsmätare för Naturens Bästa.

Grundkriterier:

Arrangören:

- 6.1.1 Arrangören har minst två års professionell erfarenhet av upplevelseturism i naturen.
- 6.1.2 Arrangören har företagsorganisationsnummer och F/FA-skattebevis, som bifogas ansökan.
- 6.1.3 Arrangören är ansvarsförsäkrad, ange bolag och försäkringsnummer.
- 6.1.4 Resegaranti finns enligt Resegarantilagen, där så krävs.
- 6.1.5 Arrangörens marknadsföring är ansvarsfull, trovärdig och sanningsenlig och skapar rimliga förväntningar på resmål och Arrangemang.
- 6.1.6 Arrangören arbetar ständigt på att höja kvaliteten på verksamheten.
- 6.1.7 Arrangören vinnlägger sig om att betala alla fodringar inom avtalad tid.
- 6.1.8 Arrangören erbjuder bokningsbara och prissatta Arrangemang.

- 6.1.9 Arrangören har en egen webbplats, där Arrangemangen finns klart och tydligt beskrivna.
- 6.1.10 Arrangörens PR-material ger ett intryck av kvalitet och resglädje i text, form och bild.
- 6.1.11 Arrangören har följande affärsidé med sin verksamhet, och en affärsplan som i korthet går ut på att:
- 6.1.12 Arrangörens vision med sin verksamhet är:
- 6.1.13 I Arrangörens affärsidé definieras följande framgångsfaktorer:
- 6.1.14 Arrangörens egen kommentar om vad som utmärker deras sätt att ta hand om deltagaren:

Arrangemanget:

- 6.2.1 Arrangören har nödvändiga försäkringar under Arrangemanget.
- 6.2.2 Varje Arrangemang genomförs av ett aktivt och seriöst säkerhetsarbete. Eventuella särskilt riskfyllda moment leds av därför speciellt utbildad och kunnig personal.
- 6.2.3 En riskanalys har gjorts och rutiner och reservplaner finns förberedda för oönskade händelser, som exempelvis oväder, förseningar, olyckor och sjukdomar. Arrangören ber deltagarna ange eventuella hälsoproblem, som kan ha betydelse under Arrangemanget. Allt för att i mesta möjliga mån garantera alla deltagares upplevelsekvalitet och säkerhet.
- 6.2.4 Personal i varje ledarledd grupp i fält har utbildning och kunskaper i Första hjälpen ABC och Hjärt-Lungräddning, samt eventuella extra livräddningskunskaper, beroende på aktivitet (se särskild bilaga).
- 6.2.5 När så är möjligt dokumenterar Arrangören i början av varje Arrangemang namn och telefonnummer till deltagarnas närmast anhöriga.
- 6.2.6 Arrangemanget är klart och tydligt beskrivet och innehåller minst följande information: antal dagar/tidsåtgång/datum, pris, vad som ingår eller inte av logi, guidning, halv-/hel-/frukostpension, drycker, lokala transporter, transfers, tåg/buss- eller flygresor, var Arrangemanget börjar och slutar och hur deltagaren kan ta sig dit, samt vad som är de huvudsakliga upplevelsevärdena med Arrangemanget. Det vill säga ett bokningsbart, prissatt och i bifogat PR-material tydligt presenterat Arrangemang.

- 6.2.7 Alla deltagare erbjuds att efter Arrangemanget fylla i en enkät med konkreta frågor om hur arrangemanget genomförts, och där utrymme finns för egna förslag till förbättringar. Detta genom ett standard-formulär i vykortsförm som delas ut till deltagarna i slutet av Arrangemanget och som sedan sänds in till Svenska Ekoturismföreningen. Denna innehåller även frågor om Arrangörens miljöanpassning och om olika ekoturismkvaliteter.
- 6.2.8 Rutiner finns för att utvärdera och ta till vara synpunkter, förslag och kritik från Arrangemangets deltagare. Beskriv hur.
- 6.2.9 Om tamdjur används under arrangemangen, (exempelvis hundspannshundar, dragrenar eller ridhästar) behandlas de på ett värdigt och fullgott sätt, enligt Djurskyddslagens föreskrifter och med djurhållningsetiskt höga ambitioner.
- 6.2.10 Djurhållningen har inspekterats och godkänts av djurskyddsinspektör/veterinär/miljöinspektör. Inspektionsprotokollet bifogas ansökan.
- 6.2.11 Fullgoda kommunikationsmöjligheter är säkerställda vid vistelse i terrängen, med jaktradio, kommunikationsradio, mobil- eller satellittelefon.
- 6.2.12 Arrangemanget innehåller minst två timmars vistelse i naturen. Konferenspaketet innehåller minst två timmars naturaktiviteter per konferensdag.
- 6.2.13 Anläggningar som används i Arrangemanget är rena, prydliga och städade.
- 6.2.14 I de fall Arrangemanget vänder sig till utländska deltagare ska dessa kunna få guidning och information på engelska.
- 6.2.15 Eventuellt eldande i terrängen sker med omdöme och enligt lokala bestämmelser, årstider och förutsättningar.

Bonuskriterier:

Arrangören:

- 6.3.1 Arrangören samarbetar med andra reseföretag för att tillsammans med dessa kunna erbjuda bokningsbara paket och prissatta produkter.
- 6.3.2 Arrangören svarar alltid på något sätt på kundförfrågningar inom 24 timmar.
- 6.3.3 Arrangören låter genom studiebesök andra entreprenörer lära sig om Naturens Bästa-märkt ekoturism.

Arrangemanget:

- 6.4.1 All personal i fält har utbildning och kunskaper i Första hjälpen ABC och Hjärt- Lungräddning samt eventuella extra livräddningskunskaper, beroende på aktivitet (se särskild bilaga).
- 6.4.2 Guidning erbjuds även på annat utländskt språk än engelska.
- 6.4.3 Räddnings- och säkerhetsrutiner finns utarbetade, som har kommit Räddningstjänsten till del.

Märkningskommittén för
"Naturens Bästa" / "Nature's Best"
c/o Ekoturismföreningen,
Box 87, 830 05 Järpen.
0647-66 00 25, 070-607 40 44
email: info@ekoturism.org
www.ekoturism.org

Bilagor

Bilaga 1	_____	Jakt
Bilaga 2	_____	Fiske
Bilaga 3	_____	Hästridning/körning
Bilaga 4	_____	Kajak och kanot
Bilaga 5	_____	Hundspann
Bilaga 6	_____	Forsränning/forspaddling
Bilaga 7	_____	Vinterarrangemang där transfers med snöskoter ingår
Bilaga 8	_____	Grott- och gruvturer
Bilaga 9	_____	Turer med Båt och Fartyg
Bilaga 10	_____	Viltskådning
Bilaga 11	_____	Dykning

