



PRILOGA 2: Ekološki management v turizmu Avstrije

IDENTIFIKACIJSKA VPRAŠANJA

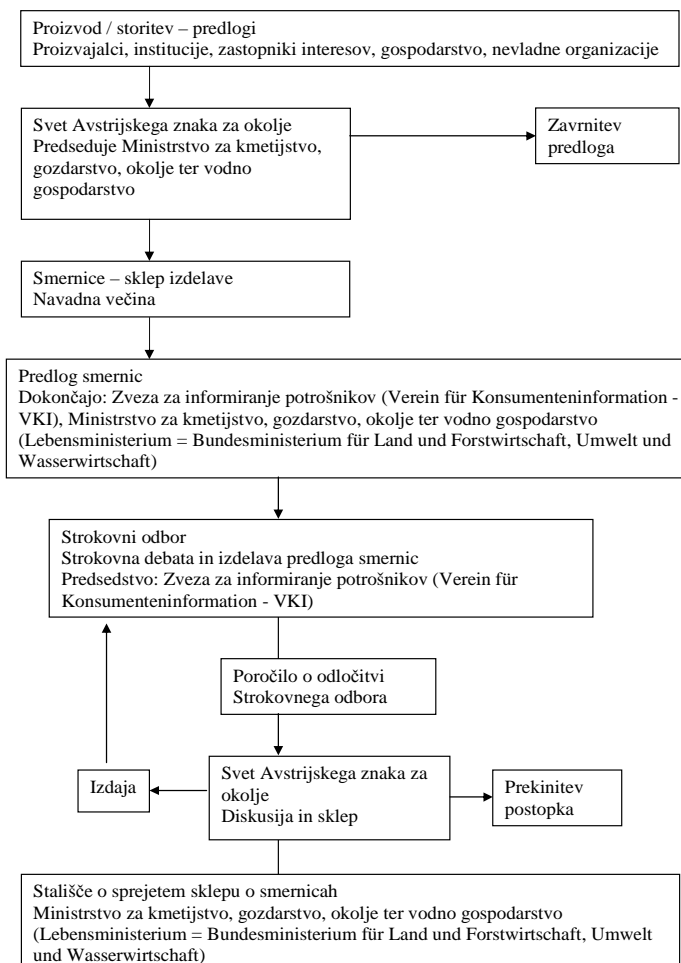
Naziv državnega znaka za okolje:
Avstrijski znak za okolje
Znak za okolje – logo (posnemite s spleta)
 
Od kdaj obstaja?
Avstrijski znak za okolje je bil uveden leta 1990 in sicer na pobudo avstrijskega ministrstva za okolje (Österreichisches Umweltministerium)
Katero ministrstvo je zadolženo za ekološko problematiko in certificiranje (eco labelling)?
Upoštevajoč evropsko zakonodajo je za izdelavo smernic ter za celotno administracijo, ki je povezana z vzdrževanjem Avstrijskega znaka za okolje, zadolženo Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo ter Zveza za informiranje potrošnikov; pri šolskih in drugih izobraževanih institucijah pa se vključuje tudi Ministrstvo za šolstvo (Lebensministerium = Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft; Verein für Konsumenteninformation; Bildungsministerium).
Dodatno sta bili ustanovljeni še dve telesi in sicer Svet znaka za okolje in Strokovni odbor, v katerih so prisotne številne organizacije s področja varstva okolja, gospodarstva, informiranja in varovanja potrošnikov ter drugi neodvisni strokovnjaki. ⁸
Svetu Avstrijskega znaka za okolje predseduje avstrijsko Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo in je odgovorno za izvajanje naslednjih nalog:
<ul style="list-style-type: none">• določitev programov dela,• določanje posameznih skupin proizvodov in storitev, za katere je potrebno izdelati okoljske smernice,• določitev splošnih okvirnih pogojev za obdelavo smernic,• diskusija in sprejemanje sklepov o predlaganih osnutkih smernic,• v kolikor je to potrebno, zavrnitev posameznega predlaganega osnutka smernic ter napotitev do Strokovnega odbora oz. izdaja sklepa o prenehanju postopka,• ustanovitev arbitraže za razrešitev sporov glede upoštevanja predpisanih pravic in dolžnosti, zapisanih v pogodbi za uporabo tržne znamke.

⁸ Zvezno ministrstvo za gospodarstvo in delo (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit /BMWA/), Ministrstvo za socialno varnost (Ministerium für soziale Sicherheit), Zveza potrošnikov (Generationen und Konsumentenschutz), Zvezni okoljski urad d.o.o. (Umweltbundesamt GmbH), Avstrijska zveza mest (Österreichischer Städtebund), Avstrijska skupnost občin (Österreichischer Gemeindebund), Koordinacijska pisarna zveznih dežel (Verbindungsstelle der Bundesländer), Konferenca (združenje) predsednikov deželnih gospodarskih zbornic (Präsidentenkonferenz der Landeswirtschaftskammern), Društvo industrialcev (Vereinigung Österreichischer Industrieller), »Okoljsko svetovanje« Avstrija (»die Umweltberatung« Österreich), Forum okoljskega izobraževanja (Forum Umweltbildung), Delavska zbornica (Arbeitskammer), Avstrijska zveza sindikatov (Österreichischer Gewerkschaftsbund - ÖGB), Ekološka pisarna (Ökobüro), Avstrijska družba za varstvo narave in okolja (Österreichische Gesellschaft für Natur- und Umweltschutz), Avstrijski inštitut za standardizacijo (Österreichisches Normungsinstitut), Strokovnjaki (Experten).

Za sleherno skupino proizvodov ali storitev se na novo oblikuje lasten Strokovni odbor, ki mu predseduje Zveza za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation - VKI), dodatno pa se vključujejo tudi strokovnjaki s področij okolja, gospodarstva ter varstva potrošnikov. Poglavitna naloga odbora je (po možnosti konsenzualno) razpravljanje o skupno oblikovanih predlogih kriterijev, katerih osnutek smernic je potrebno sprejeti.

Sodelovanje Sveta Avstrijskega znaka za okolje, Strokovnega odbora ter ostalih sodelujočih institucij je prikazano z organigramom, ki se nahaja v nadaljevanju. Po potrditvi predlaganega osnutka smernic s strani Strokovnega odbora, je potrebna pridobitev potrdilo Sveta Avstrijskega znaka za okolje in nenazadnje tudi pridobitev izvedenskega mnenja avstrijskega Ministrstva za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo. Na osnovi pozitivnega mnenja izda nato minister za okolje in prostor dokončno potrdilo smernicam, ki se nato tudi javno objavijo. V kolikor ni drugače določeno, stopijo smernice v veljavo na prvi koledarski dan naslednjega četrletja po njihovem sprejetju. V poprečju so sprejete smernice veljavne za obdobje štirih let, razen v primeru pojava okoljsko-tehničnih inovacij, takrat jih je možno kratkoročno preklicati oz. skrajšati njihovo obdobje veljavnosti. Predčasno prenehanje ali sprememba smernic je možna v primeru obstoja tehničnih razlogov, ki se nanašajo na najnovejše rezultate v znanosti in tehniki ali na protipravnost njihovega izvajanja. Do vložitve prošnje za podelitev znaka, ima Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo pravico do spremembe ali celo umaknitve določene smernice.

Organigram št. 1:



Vir: Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo (Lebensministerium = Bundesministerium für Land und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft), (oktober 2005).

Avstrijski znak za okolje, Dunaj, Avstrija.

* Katere dejavnosti, panoge, proizvodi, storitve, procesi so vključeni v proces managementa znaka za okolje?

Turizem:

- namestitveni in gostinski obrati,
- kampi,
- mladinska prenočišča »youth hostels« ter
- varovani domovi.

Vsi zgoraj naštetih obrati smejo zaprositi za uvedbo državnega znaka za okolje.

Ostali proizvodi in storitve naslednjih področij:

- gradnja ter bivanje,
- vrtovi,
- pisarne / papir / tisk,
- gospodinjstvo,
- zelena energija,
- finančne naložbe.

Šole:

- vse stopnje šolanja do mature

Ali državna organizacija podeljuje svoj znak za okolje ali je prevzela katerega od mednarodnih?

Smernice Avstrijskega znaka za okolje so nedvomno obširnejše od evropskega (EU-Eco-Label). Avstrijski znak za okolje je obdržal vse že vpeljane kriterije in sicer še pred veljavnostjo znaka za okolje EU, kar pomeni, da so v Avstrijskem znaku za okolje zajeti tudi tisti kriteriji, ki se v evropskem znaku ne pojavljajo (www.umweltzeichen.at/richtlinien oz. http://eu/enviroment/ecolabel/product/pg_en.htm)

Smernice znaka za okolje so bile izdelane po holističnem principu, zato je pojem *okolje* potrebno obširneje obravnavati. Za pridobitev omenjenega znaka z okoljskim presežkom je potrebno upoštevati celoten življenjski cikel posameznega proizvoda ali storitve; torej od proizvodnje in uporabe ter vse do ravnanja z nastalimi odpadki. Osrednji pomen je vsekakor namenjen upoštevanju principa preventive, torej varstvu okolja in zdravja, ob zadostitvi ostalih standardov kakovosti posameznih proizvodov ali storitev, ki prav tako predstavljajo pomemben kriterij preverjanja.

Ali obstaja za turizem ločeni sistem podeljevanja znaka za okolje? Katera področja zajema (nastanitve, restavracije, turistične kmetije,...)?

Že opisano v predhodnih vprašanjih.

Predstavite celotno organizacijsko strukturo znaka za okolje, s posebnim poudarkom za področje turizma

** glejte organigram št. 1 (direktor Otto Fichtel, telefonski intervju, 27.09.2006)

Koliko turističnih ponudnikov je do sedaj že pridobilo znak za okolje v turizmu? Katera področja iz prejšnjega vprašanja so najbolj zastopana?

Vrste obratov:

14 JAHRE ÖSTERREICHISCHES UMWELTZEICHEN



- gostinski,
- namestitveni,
- kampi,
- kongresni in prireditveni obrati.

14 let Avstrijskega znaka za okolje

Izdelki (označeno z rdečo barvo)

Turistični obrati (označeno z rumeno barvo)

Šole (označeno z zeleno barvo)

barvo)

Vir: Obvestilo za javnost, Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo (Lebensministerium = Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft), stanje na dan 04.08.2005.

ORGANIZACIJSKA VPRAŠANJA

Ali pristojno ministrstvo samo izvaja proces podeljevanja (certificiranja) in monitoringa znaka za okolje ali je za te postopke ustanovilo poseben organ?

Zveza za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation - VKI) ima kot samostojni organ pravico do izdaje certifikatov oz. licenc, kakor tudi do preverjanja doslednosti pri upoštevanju zahtev. Presojevalci prihajajo prav tako iz vrst omenjene Zveze potrošnikov.

Kakšen je vpliv zbornic in ostalih institucij?

V okviru Strokovnega odbora imajo tako imenovani »stakeholders«, ki prihajajo iz nevladnih organizacij in vrst predstavnikov različnih gospodarskih panog ter gospodarskih zbornic, možnost vključevanja v proces oblikovanja (izboljšanja oz. nadgradnje) smernic.

Nimajo nikakršnega vpliva na sam proces podeljevanja certifikatov.

Vir: direktor Otto Fichtel, strukturiran intervju, 27.09.2006

Kašno vlogo ima v procesu podeljevanja znaka za okolje v turizmu ministrstvo za turizem oz. pristojno ministrstvo zadolženo za turizem in kakšno nacionalna turistična organizacija?

Avstrija nima ministrstva za turizem, temveč je zanj pristojno Ministrstvo za gospodarstvo, ki se je do štiri oz. pet let nazaj še aktivno vključevalo v proces oblikovanja smernic ter podeljevanja certifikatov, potem pa se je v celoti umaknilo, ter se delno pojavlja znotraj Strokovnega odbora. Zvezne dežele se prav tako bolj ali manj aktivno vključujejo v proces in sicer glede na uredbo programa državnih vzpodbud.

Vir: direktor Otto Fichtel, strukturiran intervju, 27.09.2006

Kako je s svetovalci in/ali kontrolorji? Ali zanje obstaja licenciranje?

Za zainteresirana turistična podjetja je priporočljivo, da v proces pridobivanja certifikata vključijo posebne svetovalce. Ekipa Avstrijskega znaka za okolje je izdala seznam svetovalcev, ki so na voljo podjetjem pri procesu vpeljevanja smernic. Kot dokazilo podjetju, da je uspešno vpeljalo predpisane okoljske smernice, velja odločba, ki se izda na osnovi pregleda obrata in je izvedena s strani presojevalca Zveze za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation - VKI), ki je tudi ustrezno usposobljen za opravljanje monitoringa in ocenjevanja.

[Kako poteka in kdo izvaja proces prijavljanja, informiranja in administracije v zvezi z znakom za okolje v turizmu?](#)

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Gospod Otto Fichtl, direktor

Linke Wienzeile 18, A-1060 Dunaj

T: ++43 1 588 77 235; F: ++43 1 588 99 207; E: ofichtl@vki.or.at

Lebensministerium (Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft)

Gospa Elvira Kreuzpointner, direktorica

Dr. Regina Preslmair

Stubenbastei 5, A-1010 Dunaj

E: elvira.kreuzpointner@lebensministerium.at

[Ali obstaja sistem izobraževanja v procesu znaka za okolje, ločeno za turizem? Kdo, kako pogosto, za koga ga izvaja? Je obvezno; kdo ga plačuje \(je subvencionirano?\)](#)

Trenutno sta na voljo dve možnosti izobraževanj za izvedence / svetovalce, ki morajo kriti stroške izobraževanj sami, vendar so le-ti izjemno nizki. Za podjetja se organizirajo sporadična izobraževanja (kot na primer izobraževanje Kako okolju prijazno čistiti). Odgovorni so mnenja, da bi bilo izobraževanja nujno potrebno intenzivirati.

[Kakšna je veljavnost oz. trajanje znaka za okolje v turizmu?](#)

Štiri leta.

[Kako poteka proces pridobivanja znaka za okolje v turizmu, kakšne pogoje mora izpolnjevati turistični ponudnik. Kakšen je sistem točkovanja?](#)

1. korak

Zainteresirano podjetje stopi v kontakt z delovno skupino Avstrijskega znaka za okolje, ki deluje v okviru Zveze za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation - VKI), T: ++43 1 588 77 207 oz. umweltzeichen@vki.or.at. Sodelavci Avstrijskega znaka za okolje nato posredujejo tako imenovani začetni paket z informacijami in so tudi sicer na voljo pomagati pri najrazličnejših vprašanjih.

2. korak

Podjetje posreduje izpolnjeni prijavni obrazec za pristop k ocenjevanju po pošti, e-pošti ali faksu.

Verein für Konsumenteninformation - VKI

Umweltzeichen

Linke Wienzeile 18, A-1060 Dunaj

F: ++43 1 588 77 99 207; umweltzeichen@vki.or.at

3. korak

Podjetje najprej samo opravi pregled in ugotovi, katere kriterije že izpolnjuje in kaj je potrebno še izboljšati. Priporočljivo je, da v proces vključi usposobljenega svetovalca (listo svetovalcev prejme od delovne skupine Avstrijskega znaka za okolje). Nekateri zvezni deželi delo svetovalca v podjetju tudi subvencionirajo.

4. korak

Kot dokaz ustreznosti in izpolnjevanja kriterijev v podjetju velja izvedena kontrola presojevalca znaka za okolje, ki je dodeljen s strani Zveze za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation – VKI).

5. korak

Po pozitivno opravljeni kontroli izpolnjevanja kriterijev je podjetje s strani Zveze za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation – VKI) pozvano k podpisu pogodbe za uporabo Avstrijskega znaka za okolje ter posredovan račun za plačilo članarine.

6. korak

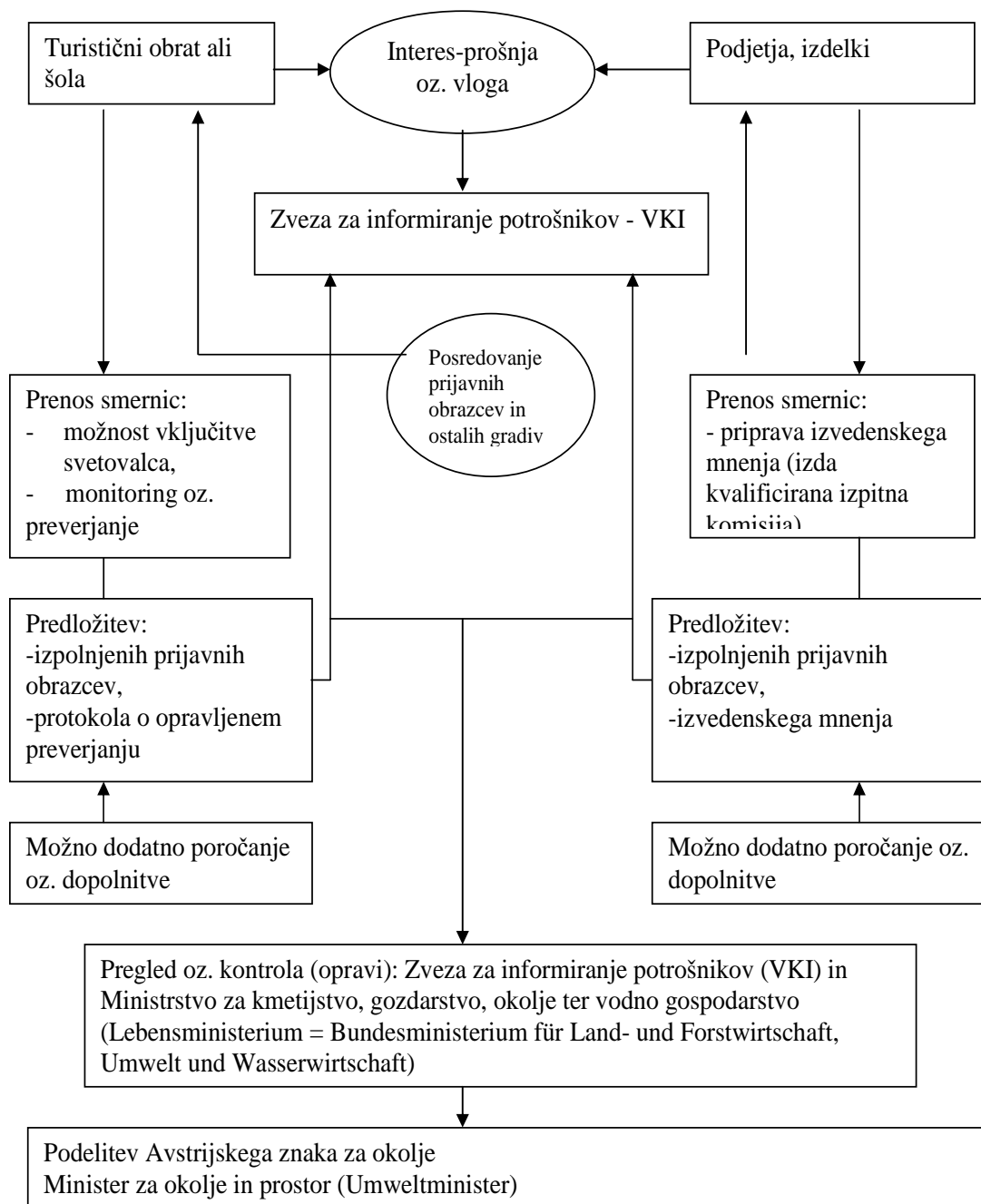
Nato podjetje vrne podpisani izvod pogodbe Zvezi za informiranje potrošnikov (Verein für Konsumenteninformation – VKI), Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo (Lebensministerium = Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft) pa dokončno odobri pogodbo in posreduje vsa potrebna marketinška gradiva (prospekti, zastavice,...).

7. korak

Pri podelitvi Avstrijskega znaka za okolje gre za svečano prireditev, ki jo vodi minister za okolje in prostor (Umweltminister).

Kakšni so stroški pridobitve znaka za okolje v turizmu? (ali obstaja več razredov – kateri so kriteriji: število ležišč; letni prihodek...?)

Organigram št. 2: Od prošnje do podelitve Avstrijskega znaka za okolje



Vir: Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo, okolje ter vodno gospodarstvo (Lebensministerium = Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft). Oktober, 2005. Avstrijski znak za okolje. Dunaj, Avstrija.

Kakšni so stroški letne uporabe znaka za okolje v turizmu (obstaja več razredov – kateri so kriteriji?)

Za uporabo Avstrijskega znaka za okolje je potrebno plačati letno članarino, ki je odvisna od velikosti posameznega obrata oz. podjetja. Dodatno je potrebno poravnati tudi enkratno pristopnino.

- Kategorija 1 – namestitveni obrati (- 20 postelj),
- Kategorija 2 – namestitveni obrati (21 – 100 postelj), gostinski obrati, skupinska prenočišča (koče), kampi, varovane hiše / stanovanja,
- Kategorija 3 – namestitveni obrati (101 – 200 postelj) in
- Kategorija 4 – namestitveni obrati (> 200 postelj).

Tarifna lestvica posameznih kategorij:

Kategorija	Pristopnina za prvo preverjanje / kontrolo	Pristopnina s popustom v primeru nadaljnjih preverjanj oz. kontrol, izvedenih do 31.8.2008	Letna članarina
Kategorija 1	€ 300.-	€ 140.-	€ 90.-
Kategorija 2	€ 470.-	€ 260.-	€ 170.-
Kategorija 3	€ 580.-	€ 320.-	€ 250.-
Kategorija 4	€ 590.-	€ 380.-	€ 380.-

Pristopnina za nadaljnja preverjanja bo s 01.09.2008 v celoti odpadla, saj je z 31.08.2005 pričel veljati nov, spremenjen tarifni sistem, v katerem je v letni članarini že všteti strošek nadaljnjih preverjanj oz. kontrol. Do 01.09.2008 bodo vsa podjetja, ki so bila za obdobje treh let vodena po starem tarifnem sistemu, vključena v novega.

Letne članarine so namenjene oskrbi in svetovanju nosilcev znaka, kakor tudi financiranju vseh potrebnih marketinških aktivnosti. Pristopnine in članarine krijejo tudi stroške, povezane z usposabljanjem presojevalcev in izvajanjem preverjanj oz. kontrol.

Stroške morebitnega svetovanja krijejo podjetja sama, pri čemer je potrebno poudariti, da nekatere zvezne dežele le-te tudi subvencionirajo.

Kako poteka monitoring znaka za okolje v turizmu?

Vsa podjetja, ki nosijo Avstrijski znak za okolje, morajo natančno izpolnjevati zahtevane okoljske smernice, pri čemer se le-te delijo na:

- nujne kriterije,
- predvidene kriterija in
- dodatne pobude.

Podjetja morajo izpolnjevati nujne kriterije, pri predvidenih morajo zbrati določeno število točk (doseči jih morajo najmanj 65 odstotkov od vseh možnih), z dodatnimi pobudami pa si lahko pridobijo celo dodatne točke. Prav zaradi tega je priporočljiva vključitev svetovalca Zveze za informiranje potrošnikov – VKI.

Kot dokazilo, da podjetje izpolnjuje vse zahtevane okoljske smernice, velja uspešno opravljeno preverjanje oz. kontrola, ki je izvedena na licu mesta in se ponovi vsaka štiri leta.

Kako se trži (turistični ponudniki, gostje) znak za okolje v turizmu in katera organizacija na državnem nivoju je zadolžena za to?

S pomočjo spletne strani www.umweltzeichen.at, prospektov Avstrijskega znaka za okolje, podelitev znaka, raznih marketinških aktivnosti (medijska prisotnost, PR, sejmi).

Posredno preko:

www.eco-label-tourism.com/frameset.html

COOP GUKA

(Izbrana marketinška agencija)

Mag. Ernst Leitner & Dr. Andreas Scherlofsky

Kundmanngasse 33, A-1030 Dunaj

T: ++43 1 712 28 18; F: ++43 1 712 28 22; E: wien@gul.at

[Ali obstaja združenje ekološki turističnih ponudnikov?](#)

Združenje ekološki turističnih ponudnikov sicer obstaja, čeprav ne v klasičnem smislu. Proizvodi oz. storitve, ki so razdeljeni po ponudbenih skupinah, so si med seboj zelo različni. Njihova skupna točka je ekološka oz. okoljska tematika. Prav iz tega razloga ni mogoče izvajati poenoteni in učinkoviti marketinških aktivnosti za vsa podjetja, ki nosijo Avstrijski znak za okolje.

VSEBINSKA VPRAŠANJA

[Katere okoljske segmente loči znak za okolje v turizmu? \(avstrijski n.pr. sedem segmentov: vodenje, ekološki management, energijo, vodo, odpadke, zrak, hrup..\)](#)

V posebnem katalogu so opredeljena področja, ki so navedena v nadaljevanju in ki omogočajo podelitev ocene posameznemu podjetju v celoti:

- splošno vodenje podjetja, okoljski management,
- energija,
- voda, odpadki, zrak, hrup, stanje v pisarnah,
- čiščenje, kemijske substance, higiena,
- gradnja in bivanje, oprema,
- živila, kuhinja,
- promet in okolica.

Osnovni pogoj za pridobitev Avstrijskega znaka za okolje je upoštevanje vseh zadevnih zakonov in predpisov.

[Kateri so minimalni kriteriji, ki jim mora izpolnjevati turistični ponudnik, če želi pridobiti znak za okolje?](#)

Katalogi kriterijev za posamezna področja se nahajajo na spletni strani: www.umweltzeichen.at/filemanager/list/15672/:

UZTB – smernice Avstrijskega znaka za okolje za namestitvene obrate

UZTB – smernice Avstrijskega znaka za okolje za kampe

UZTB – smernice Avstrijskega znaka za okolje za gostinske obrate

[Ali obstajajo različni nivoji v kakovosti ekološki ponudbe \(glede na doseženo število točk?\)](#)

Potrebno je zadostiti osnovnim kakovostnim zahtevam.

Vaše opombe, priporočila, poudarki

Kot dokazilo, da določeno podjetje, ki je vložilo prošnjo za pridobitev Avstrijskega znaka za okolje, izpolnjuje vse predpisane okoljske smernice, velja opravljeno preverjanje oz. kontrola s strani pooblaščenega in usposobljenega presojevalca, ki prihaja iz Zveze za informiranje potrošnikov (VKI).

Priporočila:

- Neodvisni kontrolorji,
- svetovalci / kontrolorji, katerih primarna naloga ni zgolj preverjanje oz. kontrola podjetij pri upoštevanju okoljskih smernic, temveč tudi opravljanje trenerske funkcije »coaching«. Pri tem je izjemno pomembno zagotavljanje pomoči skozi celoten proces vpeljevanja znamke ter omogočanje prepoznavanja razvojnih možnosti za prihodnost posameznega podjetja.

Natančno je potrebno proučiti možnosti glede dolžine veljavnosti znamke. Priporočljiva so preverjanja na krajša obdobja (kontroling enkrat letno), saj je le tako zagotovljen trajnostni učinek in kakovost proizvodov oz. storitev.

V primeru, da bi Slovenija razvila samostojni znak za okolje, je nujno potrebno upoštevati obstoječe EU standarde (EU-Eco-Label). Smiselno je dopolniti znak za okolje tako, da je omogočen razvoj USP.

