

Är du beredd att underteckna ENAT's uppförandekod?

Vad är ENAT's uppförandekod?

- Uppförandekoden är ett åtagande som synliggörs genom märkning och certifieringssystem riktat till turistföretag och organisationer, för att uppmärksamma deras insatser för att främja tillgänglig turism. Systemet träder i kraft den 1 oktober 2009.
- Det är det första och enda internationella märkningssystemet för främjande av affärsetik inom Tillgänglig Turism för alla.
- Koden består av 8 vägledande principer som företag och organisationer följer, för att resor och turism skall tillgänglig för alla besökare som upplever svårigheter. Dessa kunder kan behöva bättre tillgänglighet och service på grund av funktionshinder, långvariga hälsoproblem, åldersrelaterade orsaker eller andra tillfälliga eller permanenta personliga förhållanden som begränsar deras möjligheter.
- De vägledande principerna i koden bygger på ENAT's målsättningar, (som uttrycks i föreningens stadgar, och på sunda och etiska affärsprinciper som ökar tillgänglighet, hållbarhet och kvalitet.

Varför behövs koden?

- Att underteckna ENAT's uppförandekod är ett uttryck för det åtagande som ett företag eller organisation gör för sina kunder och samarbetspartners, för att främja och verka för bättre tillgänglighet till lokaler, dess tjänster och information.
- Koden är i främsta hand avsedd för offentliga eller privata företag som arbetar direkt mot besökare, i Europa och i andra länder runt om i världen. Den kan också användas av organisationer som deltar i exempelvis beslutsfattande kring turism, planering, utformning och drift av turistanläggningar, produktion eller förvaltning av turistverksamheter, marknadsföring av turism, utbildning, rese- och turismservice.
- ENAT har lanserat koden som ett sätt att ge kunder och företag möjlighet att hitta pålitliga, trovärdiga leverantörer i nom Tillgänglig Turism. Dessa måste vara människor som delar ENAT's värderingar och som strävar efter att förbättra kvaliteten på sina tjänster, att göra turismen mer tillgänglig, bekväm och säker för alla.

Vem följer ENAT koden, och varför?

- Uppförandekoden erbjuds bara för betalande ENAT medlemmar, som en kompletterande service. Inga extra avgifter utgår. Att undertecknande uppförandekoden är frivilligt. Vissa medlemmar kanske känner att inte alla principer är relevanta för deras arbete, till exempel om man är en utbildnings- eller yrkesutbildningsinstitution. Andra kan känna att de inte är beredda att leva upp till alla krav i koden innan de kommit ytterligare en bit i tillgänglighetsarbetet.
- ENAT medlemmar som undertecknar koden åtar sig ett löfte om att bemöta alla sina kunder på ett ansvarsfullt sätt och med omsorg om deras tillgänglighetsbehov. De åtar sig också, så långt det är möjligt, att anlita leverantörer som också följer principerna i uppförandekoden.
- Efter att ha anslutit sig till uppförandekoden och lämnat uppgift om en utsedd resursperson för tillgänglighet, erhåller man från ENAT ett certifikat och klistermärke som kan synliggöras i verksamheter, som ett bevis på engagemanget. Klistermärket är försett med det årtal då det är giltigt, och ett nytt märke utfärdas årligen till medlemmar som finns kvar inom ENAT. Uppförandekodens logotyp får också användas på verksamhetens hemsida och i tryckt marknadsföring och reklammaterial.
- Genom ENAT medlemmarnas webbkatalog, som kan nås öppet på ENAT's hemsida för allmänheten kan potentiella besökare och företag få tillgång till ENAT medlemmarnas ledamöternas kontaktuppgifter och information om verksamheten. Katalogen blir en offentlig bekräftelse på vilka medlemmar som har signerat uppförandekoden och vilka som inte har det.

Vad händer om en medlem underlåter att leva upp till koden?

- Medlemmar som undertecknar uppförandekoden gör ett offentligt åtagande, både till ENAT där de är medlemmar, och till sina kunder och affärspartners. Åtagandet bygger på affäretik och integritet hos undertecknande part.
- Med engagemanget följer ett ansvar att följa uppförandekodens principer. I själva verket är varje potentiell kund, besökare och affärspartner ett "vittne" som kan kontrollera om verksamheten uppfyller den standard som anges i koden.
- Koden kräver att varje verksamhet själva har ett uppföljningsansvar, de måste ha rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, och de måste anpassa sina tjänster, och så långt som möjligt, sträva efter att förbättra tillgängligheten i sin verksamhet. Klagomål skall i första hand riktas direkt till verksamheten.
- Olösta klagomål om påstådda avsteg från koden kan hänskjutas till ENAT 's sekretariat. Klagomål som ENAT tillhandahåller, kommer att undersökas direkt med verksamheten. Om en allvarlig kränkning av uppförandekodens principer har skett, kan ENAT 's styrelse besluta att dra tillbaka certifikat och märkning för verksamheten, och återföra dessa först när vederbörliga åtgärder har vidtagits och verksamheten på nytt signerat uppförandekoden.

Vad koden inte gör

- Det bör noteras att ENAT uppförandekoden inte mäter hur en verksamhet uppfyller lagkrav för tillgänglighet, inte heller ger den några garantier om den faktiska tillgängligheten i verksamhetens lokaler, information eller tjänster. Möjliga klagomål om dessa frågor omfattas inte av koden.
- ENAT planerar att införa ett kvalitetssäkringssystem för tillgänglighet till lokaler och service inom kort. Detta kommer inte att ersätta uppförandekoden men kommer att komplettera den med mer konkret information.

Läs de åtta principerna om tillgänglig turism nedan!

ENAT's uppförandekod för verksamheter inom Tillgänglig Turism /Accessible Tourism

Vår målsättning:

- 1. Erkännandet av lika rättigheter:** Vi erkänner att alla människor har rätt att kunna resa, oavsett bakgrund eller förmåga, och vi arbetar för att främja dessa rättigheter i vår verksamhet.
- 2. Personlig uppmärksamhet:** Vi välkomnar alla kunder och prioriterar att tillgodose var och ens individuella behov.
- 3. Ta bort och förebygga hinder för tillgänglighet:** Vi åtar oss att planera och genomföra förbättringar av vår infrastruktur, produkter, tjänster och information med en "design för alla" approach, i syfte att undanröja eller minska tillgänglighetshinder och bidra till en hållbar och tillgänglig turism för alla.
- 4. Förbättra våra kunskaper, kompetenser och färdigheter:** Vi följer erkända goda exempel och vägledning för tillgänglig turism som tillhandahålls av ENAT och åtar oss att fortlöpande utbilda av vår personal i frågor om respekt för mänsklig mångfald, medvetenhet om funktionshinder, och ett gott bemötande av alla kunder.
- 5. Uppföljning:** Vi har rutiner för att säkerställa uppföljning av vår kundservice och att tillgängligheten förbättras så långt som möjligt inom våra ekonomiska resurser.
- 6. Våra leverantörer:** Så långt som möjligt arbetar vi med leverantörer som också erkänner och respekterar principerna i ENAT's uppförandekod.
- 7. Hantering av klagomål:** Vår organisation har rutiner för att hantera klagomål från kunderna, så att de kan rapportera eventuellt missnöje med vår marknadsföring, information, erbjudanden eller tjänster. Alla klagomål hanteras snabbt och fullständigt.
- 8. Ledningsansvar:** Vi ser god tillgänglighet för alla besökare som en del av vårt sociala ansvar. I vår ledningsgrupp ingår en resursperson som är ansvarig för frågor som rör tillgänglighet och som kan kontaktas av personal och kunder.

Namn:
Position:
Email:
Telefon:
Underskrift:
Datum:

Denna uppförandekod är exklusiv för medlemmar inom ENAT, det Europeiska nätverket för tillgänglig turism, (ideell förening)