

Forskrifter for akkrediterte overnattingssteder

I det følgende presenteres systemet for akkreditering av 1) hoteller, 2) betjente herberger og 3 ubetjente herberger i Norge, med fokus på aktuelle forskrifter. Videre presenteres retningslinjer og faser i akkrediteringsprosessen. Nettopp disse forskriftene er grunnlaget for om et herberge kan bli akkreditert og få den formelle status som pilegrimsherberge. Merk: Disse forskriftene har vært noe ulikt praktisert i Norge.

Bakgrunn

Forskriftene er ikke utviklet i Norge alene. I samarbeid med turistkontoret i Santiago, sekretariatet til Francigena Ways i Italia, Institutt for Europeiske kulturveier og aktøren Cammini d'Europa har Nasjonalt Pilegrimssenter (NPS) startet i samarbeid med De regionale pilegrimssentrene på Gudbrandsdalsleden (RPS) et prosjekt som søker å utvikle en integrert promosjons- og synlighetsstrategi for de tre pilegrimsledene Caminos de Santiago, Francigena Ways og Pilegrimsleden. Prosjektet er støttet av EU og døpt CERTO: Cultural European Routes: Tools for a coordinated communication & marketing strategy;

Prosjektet har som mål å bedre utnytte potensialet som ligger i «Europeisk kulturvei», hvor manglende samkjøring og gjenkjennelighet til nå har vært årsak til begrenset effekt for kulturveiene som har fått statusen;

Prosjektet har et særlig fokus på de mange små og mellomstore foretakene langs ledene og ønsker å tilrettelegge for økt og felles synlighet, markedsføring og kvalitetssikring for disse. Foretakene det gjelder er i hovedsak overnattingssteder, men også produsenter av mat og håndverk;

Gjennom prosjektet vil blant annet et felles akkrediteringssystem for foretakene bli utviklet. I Norge vil det i denne omgang dreie seg om foretak som tilbyr overnatting. En akkreditering vil bety økt markedsføring for overnattingsstedene, felles standarder på alle tre ledene og et kvalitetsstempel gjenkjent og satt pris på fra pilegrimer verden over;

Nasjonalt Pilegrimssenter (NPS) og de regionale pilegrimssentrene (RPS) er ansvarlig for å gjennomføre akkrediteringsprosessen;

For å oppnå akkrediteringen må forskriftene i dette dokumentet bli møtt. Om dette finner sted vil retten til å benytte merkevaren Pilegrimsleden og Cammini d'Europa bli avtalefestet.

Akkrediterte overnattingssted vil motta diplom og plakett som bevis på akkrediteringen samt omtale på Cammini d'Europas;

Akkrediteringen er gratis og ingen avgift kreves nå eller i fremtiden av foretakene som blir akkreditert;

De akkrediterte overnattingsstedene vil være pliktet til å overholde forskriftene samt implementere de som eventuelt måtte gjenstå;

Forskriftene er utarbeidet i samarbeid mellom Nasjonalt Pilegrimssenter og prosjektkoordinator i CERTO, Cammini d'Europa.

1. Forskrifter for hotell

Personen(e) som driver hotellet og ønsker å bli akkreditert må oppfylle følgende krav:

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
1	Være lokalisert innen rimelig avstand fra pilegrimsleden.	Nærhet
2	Være lett tilgjengelig og konstruert åpent og innbydende.	Tilgjengelighet
3	Plassere skilt langs veien til hotellet, og ved eiendommen, som samsvarer med modellene gitt av Nasjonalt Pilegrimssenter.	Synlighet
4	Tilby en oversikt over leden i området, samt nærliggende attraksjoner og andre aktiviteter av interesse, i form av kart, brosjyrer e.l.	Oversikt over leden
5	Kunne informere om ulike tjenester som transport, medisinsk hjelp, åpningstider på attraksjoner og tidspunkt for arrangement i nærområdet.	Oversikt over regionen
6	Tilby informasjon om Pilegrimsleden som en del av et større nettverk bestående av Camino de Santiago, Via Francigena, Cammini d'Europa og Europeiske kulturruter gjennom printet materiale eller internett.	Informasjon om pilegrimsleden og europeiske kulturveier
7	Tilby skriftlig informasjon om hotellet samt reglement for bruk av fasilitetene.	Åpenhet
8	Holde uteområdet rent, åpent og godt vedlikeholdt.	Miljøvennlig
9	Inneha en møblert lounge. Kan også være resepsjonen.	Komfort og gjestfrihet
10	Tilby sanitære fasiliteter til besøkende.	Hygiene
11	Tilby lokale retter med råvarer fra regionen.	Lokal særegenhet
12	Tilby lett tilgjengelig kontakt, online e.l., til turistinformasjon eller tilsvarende.	Serviceinnstilling

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
13	Ta i mot betaling ved hjelp av debit- eller kredittkort.	-
14	Anskaffe pilegrimsstempel for hotellet.	Dokumentasjon
15	Informere om viktig informasjon på www.pilegrimsleden.no, og årlig ajourføre disse opplysningene.	Oppdatering informasjon
16	Holde åpent hele sesongen (mai, juni, juli, august og september) og kunne ta i mot gjester både tidlig og sent på døgnet.	Forutsigbarhet

Valgfrie forskrifter		Veiledende kriterier
1	Ansatte som behersker ett eller flere språk utenom norsk.	Flerspråklig kommunikasjon
2	Mulighet til å organisere guidede turer langs leden.	Regional kunnskap
3	Mulighet til å organisere arrangement dedikert til refleksjon og dialog, med potensiell deltagelse fra lokalsamfunn, frivillige organisasjoner og historikere/kulturkjennere.	Arrangementsplanlegging
4	Mulighet til å organisere pedagogiske aktiviteter og aktiviteter med fokus på lokal foredling og produksjon – både av mat og produkter, enten alene eller i samarbeid med lokale institusjoner eller bedrifter.	Utdanning og lokalkunnskap
5	Være utstyrt med eksterne strukturer og interne fasiliteter som gir mulighet til deltagelse fra personer med nedsatt funksjonsevne, eldre og barn.	Sosialt ansvar
6	Inneha andre sertifikat/merkevarer/akkrediteringer som bevis på at hotellet jobber for å opprettholde god service og kvalitet og kontinuerlig forbedring.	Kvalitetsbevisst
7	Har implementert miljøvennlige tiltak som resirkulering, fornybar energi e.l., samt bevisstgjør gjestene på sin grønne profil.	Miljø og bærekraftighet

For å bli et akkreditert hotell må hotellet **oppfylle minimum 9 av de 16 obligatoriske forskriftene**, samt implementere tiltak for å nå de resterende innen ett år etter akkrediteringen og den første vedlikeholdskontrollen.

I forskriftene beskrevet over har **3 valgfrie forskrifter samme verdi som 1 obligatorisk forskrift**.

2. Forskrifter for betjente herberger

Personen(e) som driver herberget og ønsker å bli akkreditert må oppfylle følgende krav:

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
1	Være lokalisert innen rimelig avstand fra pilegrimsleden.	Nærhet
2	Være lett tilgjengelig og konstruert åpent og innbydende.	Tilgjengelighet
3	Plassere skilt langs veien til herberget som samsvarer med modellene gitt av Nasjonalt Pilegrimssenter. Informere om viktig informasjon som kontaktinfo, åpningstider, priser o.l. på utsiden av bygget og på nettsiden www.pilegrimsleden.no	Synlighet
4	Tilby en oversikt over leden i området, samt nærliggende attraksjoner og andre aktiviteter av interesse.	Oversikt over leden
5	Kunne informere om ulike tjenester som transport, medisinsk hjelp, åpningstider på attraksjoner og tidspunkt for arrangement i nærområdet.	Oversikt over regionen
6	Tilby informasjon om Pilegrimsleden som en del av et større nettverk bestående av Camino de Santiago, Via Francigena, Cammini d'Europa og Europeiske kulturruter gjennom printet materiale eller internett.	Informasjon europeisk pilegrimsnettverk
7	Tilby skriftlig informasjon om herberget samt reglement for bruk av fasilitetene.	Åpenhet
8	Holde uteområdet rent, åpent og godt vedlikeholdt.	Miljøvennlig
9	Ha utstyr og fasiliteter tilsvarende (så godt det er mulig) listen under: <ol style="list-style-type: none"> 1. Passende lyssetting og temperatur; noen som kan åpne/lukke herberget, opprettholde ren og god standard samt stemple pilegrimspasset til den besøkende. 2. Kapasitet til å ta i mot 1-100 gjester. 3. Senger med madrasser, pledd/dyne og pute. 4. Bord, stoler, førstehjelpsutstyr, tilgang til telefon, kjøkkenanretning med et minimum av kjøkkenutstyr, muligheter for klesvask. 5. Toaletter og dusj. 6. Spisestue/fellesareal. 7. Sørge for tilgang til mat ved enten: a) servere mat b) selge/selvbetjening av mat c)handle inn for pilegrimene etter liste 	Utstyr
10	Yte god assistanse til alle pilegrimer og tilby rimelig overnatting.	Assistere pilegrimer

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
11	Tilby lett tilgjengelig kontakt, online e.l., til turistinformasjon eller tilsvarende.	Serviceinnstilling
12	Registrere og holde oversikt over pilegrimer som besøker herberget, med informasjon om navn, nasjonalitet, alder, kjønn, startpunkt for vandringen og hvilke transportmiddel (til fots, sykkel etc.) som er brukt. Anskaffe pilegrimsstempel for overnattingsstedet.	Dokumentasjon
13	Årlig ajourføre opplysninger om overnattingsstedet på www.pilegrimsleden.no	Oppdatert informasjon
14	Overholde norske HMS regler. Mattilsyn og branntilsyn er særlig viktig.	Sikkerhet/Drive lovlig
15	Holde åpent hele sesongen (mai, juni, juli, august og september) og kunne ta i mot gjester både tidlig og sent på døgnet.	Forutsigbarhet

Valgfrie forskrifter		Veiledende kriterier
1	Ansatte som behersker ett eller flere språk utenom norsk.	Flerspråklig kommunikasjon
2	Mulighet til å organisere guidede turer langs leden.	Regional kunnskap
3	Mulighet til å organisere arrangement dedikert til refleksjon og dialog, med potensiell deltagelse fra lokalsamfunn, frivillige organisasjoner og historikere/kulturkjennere.	Arrangementsplanlegging
4	Mulighet til å organisere pedagogiske aktiviteter og aktiviteter med fokus på lokal foredling og produksjon – både av mat og produkter, enten alene eller i samarbeid med lokale institusjoner eller bedrifter.	Utdanning og lokalkunnskap
5	Være utstyrt med eksterne strukturer og interne fasiliteter som gir mulighet til deltagelse fra personer med nedsatt funksjonsevne, eldre og barn.	Sosialt ansvar
6	Inneha andre sertifikat/merkevarer/akkrediteringer som bevis på at herberget jobber for å opprettholde god service og kvalitet og kontinuerlig forbedring.	Kvalitetsbevisst
7	Har implementert miljøvennlige tiltak som resirkulering, fornybar energi e.l., samt bevisstgjør gjestene på sin grønne profil.	Miljø og bærekraftighet

For å bli et akkreditert betjent herberge må herberget oppfylle **minimum 9 av de 15 obligatoriske forskriftene**, samt implementere tiltak for å nå de resterende innen ett år etter akkrediteringen og den første vedlikeholdskontrollen.

I forskriftene beskrevet over har **3 valgfrie forskrifter samme verdi som 1 obligatorisk forskrift**.

3. Forskrifter for ubetjente herberger og hytter

Personen(e) som driver herberget eller hytta og ønsker å bli akkreditert må oppfylle følgende krav:

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
1	Være lokalisert innen rimelig avstand fra pilegrimsleden.	Nærhet
2	Være lett tilgjengelig og konstruert åpent og innbydende.	Tilgjengelighet
3	Plassere skilt langs veien til herberget/hyttetunet som samsvarer med modellene gitt av Nasjonalt Pilegrimssenter. Informere om viktig informasjon som kontaktinfo, åpningstider, priser o.l. på utsiden av bygget og på nettsiden www.pilegrimsleden.no	Synlighet
4	Tilby en oversikt over leden i området, samt nærliggende attraksjoner og andre aktiviteter av interesse.	Oversikt over leden
5	Ha informasjon om ulike tjenester som transport, medisinsk hjelp o.l. tilgjengelig.	Oversikt over regionen
6	Tilby informasjon om Pilegrimsleden som en del av et større nettverk bestående av Camino de Santiago, Via Francigena, Cammini d'Europa og Europeiske kulturruter gjennom printet materiale eller internett.	Informasjon om pilegrimsleden og europeiske kulturveier
7	Tilby skriftlig informasjon om herberget/hyttene samt reglement for bruk av fasilitetene.	Åpenhet
8	Holde uteområdet rent, åpent og godt vedlikeholdt.	Miljøvennlighet, renhold og standard

Obligatoriske forskrifter		Veiledende kriterier
9	Ha utstyr og fasiliteter tilsvarende (så godt det er mulig) listen under: 1. Opprettholde ren og god standard. 2. Kapasitet til å ta i mot 1-100 gjester. 3. Tørre, rene og komfortable sengeplasser. 4. Mulighet til å lage mat og et minimum av kjøkkenutstyr 5. Toalett og tilgang på rent vann. 6. Sørge for tilgang til mat ved enten: a) selge/selvbetjening av mat b) handle inn for pilegrimene etter liste c) butikk innen rimelig avstand.	Utstyr
10	Yte god assistanse til alle pilegrimer og tilby rimelig overnatting.	Assistere pilegrimer
11	Inneha en gjestebok som pilegrimene kan registrere seg i. Skaffe et pilegrimsstempel for overnattingsstedet	Dokumentasjon
12	Årlig ajourføre opplysninger om overnattingsstedet på www.pilegrimsleden.no	Oppdatert informasjon
13	Overholde norske HMS regler. Mattilsyn og branntilsyn er særlig viktig.	Sikkerhet/Drive lovlig
14	Holde åpent hele sesongen (mai, juni, juli, august og september) og kunne ta i mot gjester både tidlig og sent på døgnet.	Forutsigbarhet

Valgfrie forskrifter		Veiledende kriterier
1	Ansatte som behersker ett eller flere språk utenom norsk.	Flerspråklig kommunikasjon
2	Mulighet til å organisere guidede turer langs leden.	Regional kunnskap
3	Mulighet til å organisere arrangement dedikert til refleksjon og dialog, med potensiell deltagelse fra lokalsamfunn, frivillige organisasjoner og historikere/kulturkjennere.	Arrangementsplanlegging
4	Mulighet til å organisere pedagogiske aktiviteter og aktiviteter med fokus på lokal foredling og produksjon – både av mat og produkter, enten alene eller i samarbeid med lokale institusjoner eller bedrifter.	Utdanning og lokalkunnskap
5	Være utstyrt med eksterne strukturer og interne fasiliteter som gir mulighet til deltagelse fra personer med nedsatt funksjonsevne, eldre og barn.	Sosialt ansvar

Valgfrie forskrifter		Veiledende kriterier
6	Inneha andre sertifikat/merkevarer/akkrediteringer som bevis på at herberget/hytta jobber for å opprettholde god service og kvalitet og kontinuerlig forbedring.	Kvalitetsbevisst
7	Har implementert miljøvennlige tiltak som resirkulering, fornybar energi e.l., samt bevisstgjør gjestene på sin grønne profil.	Miljø og bærekraftighet

For å bli et akkreditert herberge/hytte må herberget/hytta oppfylle **minimum 9 av de 14 obligatoriske forskriftene**, samt implementere tiltak for å nå de resterende innen ett år etter akkrediteringen og den første vedlikeholdskontrollen.

I forskriftene beskrevet over har **3 valgfrie forskrifter samme verdi som 1 obligatorisk forskrift**.

Retningslinjer og faser i akkrediteringsprosessen

Fase	Beskrivelse	Ansvarlig
Informasjon	RPS informerer foretakene langs leden om prosjektet og forskriftene som må bli møtt for å bli akkreditert.	RPS
Tilbakemelding fra foretakene	Foretakene langs leden gir tilbakemelding på om dette er noe de ønsker å være med på.	Foretak
Besøk hos foretakene	En kontrollør fra RPS besøker foretakene som ønsker å bli akkreditert og sjekker om de oppfylder forskriftene i tilstrekkelig grad.	RPS og foretak
Levering av resultat	RPS leverer informasjon, resultat og anbefaling angående akkreditering til NPS.	RPS
Evaluering av resultat	NPS overlever resultatene til prosjektkoordinator Cammini d'Europa.	NPS
Oversendelse av diplom og plakett	NPS oversender diplom som bevis på akkrediteringen, samt plakett med logoen til Cammini d'Europa til RPS. RPS videresender til tilbyderne som har blitt akkreditert.	NPS og RPS
Publisering av akkrediteringer	Cammini d'Europa publiserer en liste av akkrediterte foretak langs ledene i de tre landene på sine hjemmesider. NPS oppdaterer informasjon på pilegrimsleden.no om foretakene som har blitt akkreditert.	Cammini d'Europa og NPS