

Produktutvikling – retningslinjer og kriterier

SENIORTURISME - BYGDETURISMEPRODUKT



Dette prosjektet har blitt finansiert med støtte fra EU-kommisjonen.
Forfatteren har eneansvar for denne publikasjonen. EU-kommisjonen er ikke ansvarlig for
bruken av innholdet i publikasjonen.

Innhold

Innledning.....	3
1. Produktkriterier og forklaring	4
2. Rabattkort for eldre	9
3. Produkt eksempeler.....	10

Prosjektet "Et "nedenfra og opp"-produkt, drevet av interessenter for individuelle turer for eldre i lavsesong til mikrobedrifter og SMB-er på landsbygda, etablert og administrert gjennom firmaavtaler" (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01)

Prosjektpartnere:



**Den latviske
bygdeturismeforeningen
"Lauku ceļotājs"**
www.countryholidays.lv



**"HANEN", norsk
bygdeturisme og
lokal mat**
www.hanen.no/



**Toerisme Vlaams-
Brabant (BE)**
[www.toerismevlaa
msbrabant.be](http://www.toerismevlaamsbrabant.be)



**Den europeiske forbund
for bygdeturisme –
EuroGites**
www.eurogites.org



**Bygdeturismeforeningen
i Litauen**
www.atostogoskaime.lt



**NFE – Nationaal
Ouderenfond (NL)**
www.ouderenfonds.nl/

Innledning

Disse retningslinjene har blitt utviklet som en del av prosjektet "*SenGor – Seniors go Rural*" (*seniorer drar på landsbygda*)¹, hvor målet var å opprette et turistprodukt for individuelle turer for eldre i lavsesong til mikrobeidrifter og SMB-er på landsbygda. Nåværende retningslinjer er basert på kriteriet med bygdeturisme i lavsesong som ble opprettet av prosjektdeltakerne gjennom en gjennomførbarhetsstudie. Produktet er rettet mot aktive seniorer i alderen 55+. De kjennetegnes av at de er klar over alderen sin og derfor villige til å nyte livet maksimalt. De bruker pengene på fine ting som er laget for personer på deres alder. Mottoet deres er "Du lever bare én gang" og de vil holde seg aktive og nyte livet. De har ikke noe imot å bruke produkter for eldre (høreapparater, briller, stokker osv.) hvis det er nødvendig for at de skal kunne holde seg aktive. Kriteriene er beskrevet og forklart dypere i retningslinjene for å hjelpe overnattingstilbydere for turister på landsbygda med å forberede seg for denne målgruppen.

For å promotere og selge produktet har medlemskortet "Silver suitcase" blitt utviklet. Kortet er basert på avtalen mellom organisasjonen som markedsfører bygdeturisme i et gitt land eller region, og organiseringen av eldre i andre land som tilbyr kortet til eldre individuelt. Den operative modellen til kortet er beskrevet i et eget kapittel i retningslinjene.

Det siste kapitlet gir noen eksempler på produkter for bygdeturisme for eldre i lavsesong. Eksempelene er valgt fra Latvia, Litauen, Norge og Belgia.

¹ Prosjekt: *Seniors Go Rural* (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)

Tilrettelegging av turistutveksling mellom land i lavsesong i Europa for å oppfordre eldre til å reise

Prosjektvarighet: 01.09.2014 - 29.02.2016.

Prosjektinformasjon: http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

Produktkriterier og forklaring

Objekt	Kriterium	Retningslinjer
1.- Informasjon og reservasjoner		
	Nøyaktig beskrivelse av innlosjeringer og tjenester (fasiliteter for bevegelseshemmede osv.)	Beskrivelsen bør presist beskrive forholdene i innlosjeringen med hensyn til fasiliteter for bevegelseshemmede og bekvemmelighet, f.eks. om gjesterommene er i første etasje eller høyere, om det er trapper eller andre fasiliteter for å komme inn i bygget eller til rommene (f.eks. heis, rampe, osv.). Det må gis presis informasjon om alle tjenester som er tilgjengelig, samt priser og betingelser. Det må gis informasjon på språkene som vertene bruker til å kommunisere med gjestene.
	Tilgjengelighetsinformasjon merket med spesielle ikoner	Ikonene viser ikke bare fasiliteter men forteller også om andre gjester som måtte bo der. Hvis fasilitetene er tilpasset f.eks. gjester i rullestol, er det sannsynlig at gjestene vil være sammen med andre i samme situasjon, med like behov og forventninger. Det gjør at de føler seg mer komfortable enn hvis de skulle bodd i et gjestehus som er populære blant sykkelturister eller barnefamilier.  1. Rullestoltilgang (innlosjering med full tilgang, ingen karrer eller barrierer, handicap-toaletter tilgjengelig osv.). 2. Tilgang for personer med gåhjelpinnretninger (innlosjering som er helt tilgjengelig, ingen barrierer, heiser i stedet for trapper, ikke handicap-toaletter men støtthåndtak). 3. Tilgang for personer med stokk (innlosjering som har noen barrierer men ikke trapper, ingen spesialtoaletter men støtthåndtak). 4. Ingen spesielle fasiliteter for enkel tilgang (trapper, ingen spesialtoaletter, ingen støtthåndtak). 5. Svært god form (innlosjering og aktiviteter for

Objekt	Kriterium	Retningslinjer
		personer i god form med sport, sykling eller gåing).
	Beskrivelse av lokale aktiviteter og tjenester.	Beskrivelsen bør gis på førstespråket til kunden, og bør inneholde klar informasjon om tilgjengelighet, åpningstider og bestillingsinformasjon.
	Kontakt med verten	Informasjon om hvordan vertene kan nås ved behov for assistanse
	Lokale kontakter for assistanse, medisinsk hjelp og hastesaker	Informasjon om tilgjengelige medisinske tjenester (lege, helsesenter, osv.), med åpningstider og nøyaktig adresse de befinner seg på. Spesiell fremhevet informasjon om nødtjenester. Det er ofte et problem at lokale helseansatte ikke er i stand til å kommunisere på fremmedspråk. Derfor må lokal kontaktinformasjon gis for å sikre at personen som svarer er i stand til å kommunisere med gjestene og organisere nødvendig assistanse.
	Utskrevet materiale og nettinformasjon	Tydelige bokstaver i medium til stor størrelse (minimum 12 punkts). Tekstfarge med høy kontrast mot bakgrunnen. Enkle og korte setninger. Unngå modernismer i språket.
2.- Pris		
	Spesielle vilkår i	Seniorer forventer rabatter eller spesielle gratistjenester,

Objekt	Kriterium	Retningslinjer
	lavsesong	og de må tydelig oppgis (lavsesong, eldreforening eller annet), inkludert gjeldende regler og begrensninger.
3.- Assistanse		
	Assistanse med bagasjehåndtering	Seniorer vil forvente assistanse med bagasjehåndtering som en del av tjenesten. Det må sørges for at bagasjen bæres for dem, f.eks. fra bilen bussen til rommet osv.
	Bagasjesending (om nødvendig)	Sikker bagasjesending kan tilbys som en tilleggstjeneste eller en del av tjenesten, hvis nødvendig (f.eks. hvis de eldre velger å reise med sykkel fra et overnattingssted til et annet e.l.).
	Hjelp for å takle språkbarrieren	Det må være språkstøtte tilgjengelig for å løse uventede situasjoner og for å håndtere hverdagstjenester. For lettere kommunikasjon er det mulig å bruke mobile oversettelsesapper, ordbøker osv.
	Førstehjelp tilgjengelig	Førstehjelpsskrin på stedet, og telefonnummer for øyeblikket hjelp, på et godt synlig sted. Hvis innlosjeringen er langt ute på bygda, kan det være nyttig å kontakte nærmeste helsestasjon og gi GPS-koordinater om innlosjeringsfasilitetene, slik at nødhjelp enkelt og raskt kan finne stedet i nødsfall.
4.- Beliggenhet, rom, omgivelser		
	Enkelt å komme til	Det er viktig at stedet er enkelt å komme til, med god vei, tydelig skilting og GPS-koordinater.
	Sikker destinasjon	Destinasjonen må være sikker, med vennlig lokalsamfunn, ikke tung trafikk osv. I tilfelle spesielle eller uvanlige risikoer, må de tydelig angis.
	Behagelig, vakker, godt vedlikeholdte omgivelser	Det må vies spesiell oppmerksomhet til omgivelsene – ankomst, gårds plass, hage, osv. Alt må holdes i god stand, se bra ut og være i god teknisk stand for å forhindre ulykker.
	Ingen anleggsbarrierer	Ingen anleggsbarrierer innendørs eller utendørs, sånn som vanskelige trapper, glatte underlag, vanskelige trinn, lange avstander mellom parkering og bygninger, vanskelige låser på dører og porter osv. Veldig små høydeforskjeller (f.eks. ved dørene) øker risikoen for at personer kan snuble i dem.
5.- Utstyr		
	Trange trapper og rom som ikke er høyere enn 2. etasje	Trappene må overholde byggekrav. Trappene må ikke være for høye (< 20 cm), for bratte (45°) eller for smale. Trappene må ikke være glatte eller med slitte, runde kanter. Rommene må være i første etasje eller andre etasje uten heis.

Objekt	Kriterium	Retningslinjer
	Gelendre	Gelendrene må være praktisk plassert, i hele lengden til trappene for å gi nødvendig støtte. Fortrinnsvis på begge sider av trappen.
	Toalett- og badeutstyr og installasjoner egnet for eldre (håndtak ved badekar, toalett, osv.)	Håndtak bør monteres på egnede steder for å sikre praktisk og sikker bruk av badene. Glatte overflater kan utgjøre en fare, derfor må du vie spesiell oppmerksomhet på badematter og anti-glimatter i badekaret og på gulvet. Instruksjonspiktogrammer kan være nyttige for å vise hvordan vanntemperaturen justeres eller for å veksle mellom dusj og kran.
	Soverom: Seng, madrass, garderobe, sittemøbler	Unngå for lave eller høye seter – ideelt ca. 45 cm fra gulvet. Det samme gjelder høyden til sengene - for lave senger gjør at det er vanskelig å komme seg opp. Sørg for at madrassene er komfortable, ikke for myke eller slitte. Garderobedørene er enkle å åpne, alle hyller er i middels høyde for å unngå at man må bøye seg ned eller strekke seg for høyt.
6.- Ansatte		
	Personlig, vennlig innstilling.	Personlig service er svært viktig for eldre. De forventer vennlig kommunikasjon og forståelse for deres behov og ønsker. De ansatte må være opplært/erfart i personlig kommunikasjon og problemløsning. De ansatte må ha nok tålmodighet til å kunne forklare ting tydelig, påse at kunden har forstått alt riktig, for å kunne behandle og forvente et utvalg spørsmål og forespørsler.
	Kunnskap om engelsk og evnen til å kommunisere med personer som snakker et fremmedspråk.	Engelsk på nivå B1 er et minimum for fremmedspråkkunnskaper. De ansatte bør også kunne kommunisere på morsmålet til den største kundegruppen til etablissementet. Kommunikasjon på kundens språk bidrar til at de føler seg komfortable og trygge, og kan være en motivasjonsfaktor når feriested velges.
	Lokalkunnskap og tolkningskunnskaper	Eldre er, i større grad enn andre grupper, interesserte i kulturhistorie og generell historie, samt tradisjonene til stedene de besøker. Som en del av kommunikasjonen med gjestene, er lokalkunnskap og gode presentasjonskunnskaper viktig for de ansatte.
7.- Matservering/måltider		
	Lokal, fersk mat av høy kvalitet.	I tillegg til å måtte være fersk og av høy kvalitet, må maten presenteres og serveres på en appetittvekkende måte. Lokal mat må forklares. Hvis de er spesielle, kan de serveres i små porsjoner for smaking. Det er viktig å informere om opprinnelsen til maten, f.eks. om maten er biologisk eller på annen måte sertifisert, grodd/produsert

Objekt	Kriterium	Retningslinjer
		på stedet eller i nærliggende gårder osv.
	Dietthensyn	Diettbehovene til gjestene må nøye tas hensyn til: legebefalinger, personlige kriterier (som vegetarianere) eller religion. Generelt er grunnleggende kjennskap om ernæringsbehovene til eldre anbefalt.
	Mat som er lett å spise	Det bør vies oppmerksomhet til matens konsistens. Den bør f.eks. ikke være for vanskelig å tygge; fisk bør tilberedes slik at det ikke er igjen bein.

Rabattkort for eldre

For å gjøre SenGor-produktene tilgjengelige i markedet, ble det laget et spesielt rabattkort med navnet "Silver Suitcase". Dette kortet er en del av et europeisk system med generelle regler.



Før et kort utstedes, må en formell avtale etableres mellom en organisasjon som representerer eldre (vanligvis en regional eller nasjonal forening for eldre) som distribuerer kortet, og en nasjonal eller regional organisasjon som organiserer eller markedsfører bygdeturisme på vegne av tjenestetilbydere som tar dette kortet. Denne avtalen inkluderer regler om distribusjon og kontroll av "Silver Suitcase"-kortet, de individuelle designelementene, som er tilfelle med "Seniors Go Rural"-initiativet, og andre.

Alle slike avtaler er registrert med den europeiske bygdeturismeorganisasjonen EUROGITES som har en nettside som fremmer eldrevennlige bygdeturismeprodukter i medlemslandene som er en del av "Silver Suitcase"-systemet.

Kortdistributører (eldreforeninger) fremmer spesialiserte bygdeturismeprodukter i lavsesong til målgruppen deres, og distribuerer kortet til eldre på individuell basis. Korteierne registreres, denne informasjonen er tilgjengelig for begge parter av kontrollhensyn.

Hvordan virker det for bygdeturismetilbydere?

1. For å kunne delta i dette prosjektet, må bygdeturismetilbyderen først være del av en regional eller nasjonal turisme-/markedsføringsorganisasjon som har en rammeavtale som beskrevet over. Denne organisasjonen **signerer en avtale** med eieren av en bygdeturismetjeneste som er villig til å tilby et bygdeturismeprodukt med spesielle forhold for de eldre som har kortet. Denne kontrakten inkluderer alle de relevante forholdene og driftsprosedyrene. Den definerer blant annet:
 - Perioden for når produktet og vilkårene kan brukes av korteiere.
 - Rabatten eller spesialavtalen som en kortholder har rett til å motta.
 - Rabatten er gyldig for kortholderen og en person i følget.
 - Rabatten må komme frem av regningen.
 - Eieren av bygdeturismetjenesten registrerer Silver Suitcase-kunder av statistikkhensyn og rapporterer til organisasjonen som utstedte kortet på forespørsel.
 - Eieren av overnattingen garanterer god kvalitet og profesjonelle tjenester i henhold til produktkriteriene fremsatt over i <1>.
 - Eventualitetsprosedyrer ved konflikter
2. Kortet er gyldig både for forhåndsreservasjoner og for bestillinger på stedet. Bestillingene kan bare avvises ved manglende kapasitet.

3. Kortholderen bestiller direkte fra bygdeturismetjenestene. Han må indikere øyeblikket for booking når Silver Suitcase-kortet vil brukes.
4. Gyldigheten til kortet og legitimasjon må sjekkes når kunden ankommer. Kortene må ha navnene til kortholderen og dennes signatur; ellers kan de avvises. I tvilstilfeller kan identiteten og autorisasjonen kryssjekkes ved å sammenligne antall kort og navnet til registrert innehaver.
5. Hvis en gyldig kortholder etter overholdelse av <3> ikke mottar Silver Suitcase-rabatten, er eieren av bygdeturismetjenestene pålagt å tilbakebetale ekstrakostnadene på et senere tidspunkt.
6. Etablissementene som tilbyr Silver Suitcase-produkter har klistremerker ved inngangen, i lokalene eller andre steder, som behørig.
7. Kortdistributøren er ansvarlig for å forklare alle vilkår for bruk til kortholderen. Den nasjonale/regionale bygdeturisme-/markedsføringsorganisasjonen påtar seg å involvere seg i disputer som måtte oppstå mellom kortholdere og tjenestetilbydere i løpet av oppholdet, og strebe for å finne en fredelig løsning på kortest mulig tid.

Produkteksempler

Følgende eksempler kjennetegner bygdeturismeproduktet som er av interesse for den eldre målgruppen og passer deres behov og interesser. Eksempelene viser beskrivelsen og tjenestene.

1. Birini Manor, Latvia

Birini Manor ligger på en høyde i nærheten av innsjøen og er omgitt av parker. Det ble bygget i 1860 og har beholdt sin gamle sjarm. Dette romantiske stedet ligger en times kjøring fra Riga og 15 min. Fra kysten av Østersjøen. På eiendommen er det store parkområder for fotturer, ridning eller sykling (for utleie) og båter på sjøen. Herregården har en fin restaurant og badstue med basseng. Transport fra Riga er tilgjengelig.



Tilgjengelighet: Det er en bred trapp på herregården. Seniorsgjester blir plassert på første eller andre etasje eller i gartnerens hus som ligger like ved. Gartnerens hus har bare noen få trappetrinn. Det er lett å gå i parken.

- Booking med medlemskort på:
- kart: <http://www.celotajs.lv/en/e/map/birinupils?43>
- www.birinupils.lv, hotel@birinupils.lv
- Adresse: Bīriņi, Limbažu nov., Latvia

2. Utforsk fjordene– Store Ringheim, Norge

Velkommen til Store Ringheim! Dette gårdshotellet er i Voss, omtrent 90 minutters kjøring fra Bergen.

Gården har vært i ringheimfamilien siden 1778. Dagens hotell/gjestehus er i Gamlahuset, og har seks rom med totalt 14 senger, alle har egne bad m/dusj. Restaurantområdet, som en gang var sauestallen på gården, serverer lokal mat.



Tilgjengelighet: Det er en bred tilgang opp til låven på gården. Senioregjester har også tilgang fra bygningens nederste side. Overnattingsgjester blir plassert i første i et hus som ligger like ved. Overnattingshuset har bare noen få trappetrinn. Det er lett å i resten av tunet.

- Booking med medlemskort på:
- Booking: (+47) 954 06 135 booking@storingheim.no
- www.storingheim.no
- Adresse: Mølstervegen 44, 5705 Voss

3. Nemunas tour Guest house, Litauen

Et familiedrevet koselig gjestgiveri som ligger bare en 15-minutters kjøretur fra gamlebyen i Kaunas. Det er uten betydning at det ligger litt utenfor sentrum fordi det er et av de beste gjestehusene i Litauen. Det er et stort grønt hus med flere lyse rom og leiligheter, mange fellesfasiliteter fra vaskemaskin til badstue, og et sjarmerende par som driver de hele.

Du kan spise i løpet av oppholdet hvis du ønsker (du kan bestille oppholdet med eller uten frokost). Det er lagt vekt på sunnhet, og hvis ikke det er nok, kan de organisere turer og aktiviteter over hele landet.



Nemunas Tour Guesthouse ligger i det rolige boligområdet Ringaudai. Her tilbys gratis Wi-Fi og gratis parkering. Noen av rommene ligger i første etasje. Trapp med rekkverk går opp til andre etasje. Det er te- og kaffekoker i alle rom.

Den daglige frokosten i Nemunas Guesthouse inneholder mange lokale produkter som økologiske grønnsaker og frukt. Hjelp til bagasje er tilgjengelig hele tiden, og eierne Jurgis og Danute vil gjøre sitt beste for å gjøre oppholdet ditt så hyggelig som mulig.

4. **B&B Luttelkolen, Belgia**

Ser du etter et koselig sted å bo? Lieve og Luc ønsker gjester velkommen til deres restaurerte bondegård i hjertet av Hageland, en praktfull region mellom Leuven, Diest, Tienen og Aarschot. De landlege omgivelsene rundt Horst slott, bare et steinkast fra Luttelkolen, gir mange muligheter for rolige spaserturer eller mer energiske sykkelturner. Som en erfaren, regional guide er Lieve godt rustet til å gi deg noen tips.



Fellesområdet brukes både som frokostsal og dagligstue. Rommet er koselig og hjemlig med vedovn. Ved siden av ligger et feriehus med plass for fire. Totalt 10 personer kan bo her samtidig.

Rommene er behagelige å slappe av i, takket være at de er utstyrt med komfortabel sofa, Wi-Fi, internett, TV, bøker og spill. Kaffe og te er også tilgjengelig på alle rom. De som ønsker å være enda mer selvhjulpne kan bestille "Horstkamer", som har et lite men velutstyrt kjøkken. Dette studioet er et eget lite hjem med selvhusholdning.

Fullt tilgjengelig: Alle rom er i første etasje, er komfortabelt utstyrt med alle moderne hjelpemidler og har direkte utgang til den sydvendte terrassen. Senger med springfjærmadrasser som hvis ønskelig kan stå adskilt, og mørke gardiner sikrer at du får en deilig natts søvn.



Det største rommet er utstyrt for rullestolbrukere og har «walk-in/roll-in»-dusj, opphøyd toalett, senket servant og lett adgang til rommet fra parkeringsplassen.