Charta für die Nachhaltigkeit
von Aktivitäten in der Natur

Die Charta für die Nachhaltigkeit von Aktivitäten in der Natur ist ein Projekt, das im Jahr 2018 konzipiert wurde und im Jahr 2020, inmitten der Gesundheitskrise infolge von COVID-19, Gestalt angenommen hat. Es ist ein partizipatives Projekt mit aktiven Tourismusunternehmen auf der Insel Teneriffa, dessen Hauptziel es ist, ein differenziertes Angebot mit Werten zu schaffen, die aus dem Streben nach Exzellenz bei der Erbringung von Dienstleistungen und einem umfassenden und transversalen Ansatz zur Nachhaltigkeit entstehen. All dies basiert auf einem stabilen Rahmen der öffentlich-privaten Zusammenarbeit.

Unter Aktivitäten in der Natur versteht man alle Freizeit-, Sport- oder Abenteueraktivitäten, die auf der Insel Teneriffa durchgeführt werden und bei denen die von der Natur gegebenen Ressourcen genutzt werden, sei es in der Luft, auf dem Land, unter der Erde, im Wasser oder in der Stadt.

Inspirierende Prinzipien

1. Förderung der Transparenz, des Engagements und des ständigen Strebens nach Verbesserungen in der Branche , indem die Menschen darüber aufgeklärt werden, was ein nachhaltiges Tourismusmodell ist und was es beinhalten sollte, mit einer langfristigen Managementvision.

2. Sichtbarmachung der Werte der Erhaltung, des Umweltschutzes und der Integration mit der lokalen Gemeinschaft durch qualitativ hochwertige touristische Dienstleistungen in der natürlichen Umgebung, mit denen bedeutende und verändernde Erfahrungen vermittelt werden.

3. Entwurf eines Konzepts für die Interaktion mit der Umwelt durch positive Diskriminierung, bei dem Qualität über Quantität geht. Vermeiden vonÜberfüllung von Orten unter ökologischen Gesichtspunkten und Einhaltung der geltenden Vorschriften.

4. Förderung der Entwicklung eines gemeinsamen Angebots an ökotouristischen Produkten und Erlebnissen sowie kollektiver Aktionen in Bezug auf die ökologische und soziale Verantwortung von Naturräume, die dem außergewöhnlichen Wert der einzigartigen Umwelt Teneriffas entsprechen.

5. Arbeit an der Erholung des Reiseziels durch den differenzierten Wert von Projekten, die sich auf die Nachhaltigkeit des Tourismus konzentrieren und die darauf abzielen, lokale Entwicklungsstrategien zu entwickeln und die Auswirkungen des konventionellen Tourismusmodells auf die Naturräume der Insel zu minimieren.

Teneriffa Tourismus Strategie 2017-2020/2030

Mit dem Ziel, ein vielfältiges und segmentiertes Tourismusangebot zu stärken, wurde die **Tourismusstrategie Teneriffas 2017-2020/2030** um eine Reihe von Eckpunkten aufgebaut, in denen multidisziplinäre Aktionen aller Art in Bezug auf die ökologische, sozioökonomische und kulturelle Nachhaltigkeit entwickelt wurden. Ein breites Spektrum von Interessenvertretern aus der Tourismusbranche und anderen Bereichen und Wirtschaftssektoren, die die Aktivität ergänzen, waren an der Ausarbeitung beteiligt.
Es ist ein beispielhaftes Arbeitsmodell, das Kollektivität und gemeinsames Management des Reiseziels als Werte fördert, die es ermöglichen, Fortschritte in Richtung eines Inseltourismusmodells ermöglichen, in dem Nachhaltigkeit eine wichtige und entscheidende Rolle spielt.

Die **Charta für die Nachhaltigkeit von Aktivitäten in der Natur** ist ein wichtiger und entscheidender Schritt, der die Philosophie untermauert, die der Strategie der Destination einen deutlich integrierenden Charakter verliehen hat. Auf diese Weise trägt es zur Förderung Teneriffas als Nachhaltiges Tourismusgebiet, das einen positiven Einfluss auf die lokale Bevölkerung und die Besucherinnen und Besucher hat.

Dies ist ein weiterer Schritt zur Einbeziehung von Unternehmen, Fachleuten, Verwaltungen und der lokalen Bevölkerung auf dem Weg zu einem Inseltourismusmodell. Ein Arbeitsansatz, bei dem die Nachhaltigkeit ein wichtiges und entscheidendes Gewicht hat und der den Respekt vor unserer Umwelt und das Recht auf deren Nutzung durch zukünftige Generationen garantiert.

Ziele

1. Arbeiten aus einer breiten Nachhaltigkeitsperspektive, indem ökologische, sozioökonomische und kulturelle Indikatoren in das naturtouristische Angebot eingeführt werden.

2. Differenzierung und Segmentierung eines Angebots an Naturaktivitäten durch Exzellenz und Umweltverantwortung .

3. Durchsetzung der Einhaltung der geltenden Vorschriften, insbesondere in Bezug auf die Nutzung und Verwaltung geschützter Naturräume.

4. Stärkung der Vernetzung und der öffentlich-privaten und privat-privaten Zusammenarbeit zwischen Unternehmen mit gemeinsamen Werten und gemeinsamer Philosophie.

5. Von einer praktischen Dimension aus zur Stärkung des Images eines verantwortungsvollen und wettbewerbsfähigen Reiseziels beizutragen.

Handlungsbereiche und Verpflichtungen der beteiligten Unternehmen

Die teilnehmenden Unternehmen verpflichten sich freiwillig zur Einhaltung der 15 Punkte dieser Charta, die in Zusammenarbeit mit ihnen erarbeitet wurde, um den Kundinnen und Kunden ein bedeutungsvolles und transformatives touristisches Erlebnis zu bieten, das gleichzeitig nachhaltig ist und die Umwelt und die natürlichen Ressourcen respektiert.

BEREICH 1 | Regelung

VERPFLICHTUNG 1 - Einhaltung des rechtlichen Rahmens

Das Unternehmen hält die bestehenden Vorschriften in den Bereichen Tourismus, Umwelt und Verkehr ein, insbesondere in Bezug auf den sektoralen Rahmen, der durch das Dekret 226/2017 vom 13. November vorgegeben wird, mit dem die Verordnung zur Festlegung der rechtlichen Regelung für die Entwicklung des Aktivtourismus auf den Kanarischen Inseln genehmigt wird.

Kennzahlen	Auswertung
1.1 Das Unternehmen erfüllt alle rechtlichen Aspekte, die in Bezug auf Tourismus, Umwelt und Transport festgelegt wurden: - Eintragung in das aktive Tourismusregister - Positive Informationen zur Einhaltung der Vorschriften - Versicherung und Transportkarte	Jährliche Überprüfung
1.2 Das Unternehmen hält sich an die Verwaltungsinstrumente, welche die Nutzungen und Aktivitäten in den verschiedenen geschützten Naturräumen regeln, sowie die Pläne und Vorschriften der einzelnen Räume.	Jährliche Überprüfung
1.3 Halten Sie die von den Vorschriften geforderte Kennzeichnung stets sichtbar: - Identifikationscode - Plakette oder Abzeichen - Werbung - Transportkarten	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 2 - Aktualisierung der Informationen für die Behörden

Die Informationen über die Tätigkeit des Unternehmens sind auf dem neuesten Stand und das Unternehmen informiert die zuständigen Behörden über alle auftretenden Änderungen, insbesondere in Bezug auf die jährlichen Programme und neu entwickelte Tätigkeiten. Keinesfalls darf für die Tätigkeit mit Bildern geworben werden, die eine nicht erlaubte Nutzung zeigen.

Kennzahlen	Auswertung
2.1 Die auf der Website des Unternehmens vermarkteten Programme, entsprechen dem bei der zuständigen Verwaltung eingereichten Tätigkeitsprogramm.	Jährliche Überprüfung
2.2 Das Unternehmen hält aktuelles Werbematerial für die Aktivität auf der Website und in den sozialen Medien auf dem neuesten Stand.	Jährliche Überprüfung
2.3 Keinesfalls darf die Tätigkeit mit Bildern beworben werden, die unzulässige Nutzungen darstellen.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 3 - Proaktivität in der öffentlich-privaten Zusammenarbeit

Das Unternehmen arbeitet bei der Aktualisierung, Verbesserung oder Förderung von Maßnahmen im Zusammenhang mit der in der natürlichen Umgebung ausgeübten Tätigkeit mit den Behörden zusammen. Insbesondere im Hinblick auf die Regulierung des Zugangs, Nutzungsregeln oder Werbeaktionen, obwohl jede andere Art von partizipativen Vorschlägen oder Mitteln der Zusammenarbeit geschätzt wird. Technische Arbeitsgruppen und andere stabile Kommunikationskanäle werden gefördert.

Kennzahlen	Auswertung
3.1 Das Unternehmen nimmt an den technischen Arbeitsgruppen, Workshops und Sitzungen teil, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit einberufen werden.	Jährliche Überprüfung
3.2 Das Unternehmen unterbreitet der zuständigen Behörde Vorschläge und Berichte zur Verbesserung der Tätigkeit.	Jährliche Überprüfung

BEREICH 2 | Nachhaltigkeit

VERPFLICHTUNG 4 - Recycling und Abfallmanagement

Bei allen Tätigkeiten werden umweltfreundliche Materialen eingesetzt, die idealerweise biologisch abbaubar sind. Einwegplastik wird vermieden, und Abfälle werden korrekt sortiert und in den richtigen Behältern entsorgt. Darüber hinaus werden
sonstige Abfälle, die nicht von den kommunalen Abfallunternehmen entsorgt werden, zu zugelassenen Abfallentsorgern gebracht werden.

Kennzahlen	Auswertung
4.1 Das Unternehmen setzt in seinen Anlagen (falls vorhanden) Behälter zur Abfalltrennung ein.	Audit annuel et client mystère
4.2 Das Unternehmen verwendet wiederverwendbares Küchengeschirr und anderes Geschirr aus biologisch abbaubaren Materialien.	Audit annuel et client mystère
4.3 Das Unternehmen verwendet umweltfreundliche Materialien in seinen Einrichtungen (falls vorhanden) und versucht, die Abfallerzeugung zu minimieren.	Audit annuel et client mystère

VERPFLICHTUNG 5 - Bewusstsein und Sorgfalt für die Umwelt

Das Unternehmen arbeitet aktiv an der **Säuberung der Umwelt** mit. Die Möglichkeit, dies während der Aktivitäten selbst zu tun (im Rahmen der Möglichkeiten jedes Unternehmens) oder die Teilnahme an zu diesem Zweck organisierte Einsätze, entweder durch das Unternehmen selbst oder durch Dritte, wird positiv gewertet. Ebenso werden, wann immer möglich, alle festgestellten Vorfälle an die für das Gebiet zuständigen Behörden gemeldet.

Kennzahlen	Auswertung
5.1 Das Unternehmen beteiligt sich aktiv an Aktivitäten, die von den Behörden im Hinblick auf die Pflege des Geländes organisiert werden: Reinigung von Flächen, Aufforstung, Ausgleich des CO2-Fußabdrucks usw.	Jährliche Überprüfung
5.2 Das Unternehmen organisiert oder beteiligt sich an der Organisation von Landschutz- und Naturschutzaktivitäten.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 6 - Minimierung des ökologischen Fußabdrucks

Das Unternehmen erzeugt so wenig Umweltbelastungen wie möglich und sorgt für eine ausgewogene Interaktion mit der natürlichen Umgebung. Dazu gehören u. a. die angemessene Nutzung von Infrastrukturen (Wanderwege, Erholungsgebiete, Rastplätze, Häfen, Aussichtspunkte usw.), die Vermeidung von Lärm und Abfällen oder das Respektieren der Tragfähigkeit.

Kennzahlen	Auswertung
6.1 Das Unternehmen nutzt die vorhandenen Infrastrukturen für den Naturgenuss angemessen, vermeidet verstärkte Geräusche, verzichtet auf Müll etc.	Mystery Shopper
6.2 Das Unternehmen hat keine Verstöße, Bußgelder oder Verwarnungen im Rahmen seiner Aktivitäten.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 7 - Sozioökonomische Entwicklung des Gebiets

Das touristische Angebot, die Initiativen und Dienstleistungender Unternehmen, die sich der Charta anschließen, müssen einen spürbaren Einfluss auf die wirtschaftliche Entwicklung der Insel haben, entweder direkt oder indirekt. Es muss ein messbarer Einfluss auf die lokale Bevölkerung erzeugt werden, so dass die touristische Nutzung mit der der Nutzung der Bürgerinnen und Bürger vereinbar ist. Eine Verteilung der Nutzerinnen und Nutzer auf die verschiedenen Naturgebiete der Insel wird gefördert, um eine Überfüllung von aufgrund ihrer Beschaffenheit stärker frequentierten Hot Spots zu vermeiden.Gleichzeitig wird der direkte Kontakt mit der lokalen Bevölkerung flächendeckend gefördert, ohne dass dies eine Sättigung oder die Möglichkeit der Ablehnung führt.

Kennzahlen	Auswertung
7.1 Das Unternehmen knüpft und pflegt Beziehungen zu lokalen Unternehmen und Anbietern von Produkten und Dienstleistungen (Auftragsvergabe von Produkten oder gastronomischen Dienstleistungen, Transportdienstleistungen usw.), um die Anerkennung der Identität Teneriffas zu fördern.	Jährliche Überprüfung und Mystery Shopper
7.2 Das Unternehmen nimmt an mindestens einer traditionellen kulturellen Veranstaltung teil und fördert oder unterstützt kulturelle Veranstaltungen im Rahmen seiner Aktivitäten.	Jährliche Überprüfung und Mystery Shopper
7.3 Das Unternehmen fördert lokales Handwerk oder andere lokale und kulturelle Produkte.	Mystery Shopper
7.4 Das Tätigkeitsfeld des Unternehmens ist über die gesamte Insel verteilt und fördert auch andere Gebiete als die aufgrund ihrer Eigenschaften üblicherweise am stärksten besuchten Orte.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 8 - Identität und kulturelles Erbe

Das Angebot muss die Kohärenz mit der Identität der Insel suchen, wobei die einzigartigen Elemente Teneriffas und deren Aufwertung in innovativen Formaten im Vordergrund stehen. Die volkstümlichen Traditionen und Bräuche müssen dazu dienen, das Angebot des Naturtourismus auf der ganzen Insel zu artikulieren und zu diversifizieren und die Kultur und Identität Teneriffas aufzuwerten. Dazu gehören, soweit es jedem Unternehmen möglich ist, die Verbreitung und den Verzehr lokaler Produkte sowie die Präsentation materieller und immaterieller ethnografischer Elemente, die den Wert der Dienstleistung bereichern.

Kennzahlen	Auswertung
8.1 Das Angebot des Unternehmens stellt die einzigartigen Elemente von Teneriffa in den Vordergrund: Traditionen, Bräuche, lokale Produkte.	Jährliche Überprüfung
8.2 Das Angebot wertet die Kultur und die Identität Teneriffas durch den direkten Kontakt mit der lokalen Bevölkerung auf, ohne das tägliche Leben der Bevölkerungszentren zu überlagern.	Mystery Shopper
8.3 Das Angebot beinhaltet, soweit möglich, die Verbreitung und den Verzehr lokaler Produkte oder die Präsentation ethnographischer Elemente (materiell und immateriell), die den Wert des touristischen Angebots bereichern.	Mystery Shopper

BEREICH 3 | Exzellenz

VERPFLICHTUNG 9 - Integrale Vision der Leistungserbringung

Tourismusaktivitäten in der Natur sollten ein wesentliches Instrument zur Förderung des Bewusstseins für die Erhaltung der natürlichen Ressourcen sein, wobei die Vision der Nachhaltigkeit in die Bereitstellung von Dienstleistungen integriert wird und Exzellenz und Orientierung an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden die höchste Priorität besitzt.

Kennzahlen	Auswertung
9.1 Das Unternehmen muss für jede Tätigkeit, die es ausübt, Informationen zu den folgenden Aspekten bereitstellen: 1. Begrüßung und Einführung 2. Organisation der Aktivität (Dauer, Route, Empfehlungen und praktische Hinweise). 3. Verhalten während der Aktivität mit grundlegenden Sicherheitshinweisen und Richtlinien für das Verhalten in Notfällen. 4. Natürliche Ressourcen, die während der Route beobachtet werden können, und deren Interpretation. 5. Aspekte des Umweltbewusstseins, um zur Erhaltung der Natur beizutragen. 6. Verbreitung der Charta für Nachhaltigkeit.	Mystery Shopper

VERPFLICHTUNG 10 - Präsenz und Image

Engagement für ein **tadelloses Image von Service und Professionalität**. Die Unternehmen müssen sich für die ordnungsgemäße Instandhaltung aller Infrastrukturen, Arbeitsbereiche, Büros (falls vorhanden) und Materialien, die für die Entwicklung ihrer Aktivitäten verwendet werden, einsetzen.

Kennzahlen	Auswertung
10.1 Das Unternehmen hält die gesamte Infrastruktur, Arbeitsbereiche, Büros und Materialien, die für die Entwicklung von Aktivitäten verwendet werden, in einem angemessenen Zustand.	Mystery Shopper
10.2 Das Personal des Unternehmens ist ordnungsgemäß gekleidet und sichtbar ausgewiesen.	Mystery Shopper

VERPFLICHTUNG 11 - Transparenz und Klarheit gegenüber dem Kunden

Die zu übermittelnden Informationen **müssen klar, direkt und wahrheitsgemäß** sein. Die Unternehmen bieten persönliche Beratung in ihren Büros oder Verkaufsstellen (falls vorhanden) mit aktuellen Informationen über ihre Dienstleistungen sowie über die Naturräume der Insel und andere relevante Informationen über das Reiseziel als Ganzes. Alle Informationen müssen immer in mindestens zwei Sprachen verfügbar sein: Spanisch und Englisch.

Kennzahlen	Auswertung
11.1 In den Büros und/oder Verkaufsstellen des Unternehmens wird eine persönliche Beratung mit aktuellen Informationen zu den folgenden Aspekten angeboten: • Touristische Produkte (Dauer, Preis, Fahrpläne, besondere Anforderungen oder Zugänglichkeit und angebotene Dienstleistungen). • Natürliche Ressourcen, die während der Aktivitäten genutzt werden sollen (Merkmale der Fauna und Flora, Geologie, kulturelles Erbe usw.). • Richtlinien für die Stornierung von Buchungen	Jährliche Überprüfung und Mystery Shopper
11.2 Das Unternehmen bietet Informationsdienste in mindestens zwei Sprachen an, von denen eine Spanisch sein muss.	Jährliche Überprüfung und Mystery Shopper

VERPFLICHTUNG12 - Digitale und soziale Medienpräsenz

Das Unternehmen muss im Internet und in den wichtigsten sozialen Netzwerken präsent zu sein, mit dem Ziel, den direkten Kontakt zu pflegen und mit den Kundinnen und Kunden vor, während und nach ihrem Besuch auf der Insel zu interagieren.

Kennzahlen	Auswertung
12.1 Das Unternehmen ist in den wichtigsten sozialen Netzwerken (Facebook, Instagram, Twitter oder andere) präsent und pflegt einen kontinuierlichen und direkten Kontakt zu seinen Kundinnen und Kunden.	Jährliche Überprüfung
12.2 Das Unternehmen verfügt über eine aktualisierte Website, auf der alle im vorherigen Punkt (Punkt 11) genannten Informationen zu finden sind.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 13 - Sicherheits- und Gesundheitsprotokolle

Das Unternehmen hält sich strikt an die offiziellen Gesundheitsprotokolle, entsprechend seinem Tätigkeitsbereich. Ebenso muss die Sicherheit ein wesentlicher Bestandteil der von den Unternehmen angebotenen Dienstleistung sein. Daher wird zu Beginn jeder Aktivität immer sichergestellt, dass die grundlegenden Anweisungen befolgt werden, sowohl in Bezug auf Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle als auch auf Richtlinien für das Verhalten im Notfall.

Kennzahlen	Auswertung
13.1 Das Unternehmen verfügt über einen Sicherheitsplan, der Anweisungen und Richtlinien für das Verhalten in Notfällen enthält und verschiedene Szenarien und Fälle berücksichtigt.	Jährliche Überprüfung
13.2 Das Unternehmen stellt seinen Kundinnen und Kunden das aktualisierte offizielle Gesundheitsprotokoll zur Verfügung und stellt ihnen die für die Durchführung der Tätigkeit erforderlichen Mindestdesinfektionselemente zur Verfügung.	Mystery Shopper

VERPFLICHTUNG 14 - Vernetzung und Schulung

Das Unternehmen nimmt jährlich an den Schulungen teil, die speziell für die Mitglieder der Tourismus-Charta von Turismo de Tenerife organisiert werden. Die Unternehmen müssen die Teilnahme von mindestens einem Mitarbeitenden ermöglichen, der das erworbene Wissen an den Rest ihres Teams weitergeben kann.

Kennzahlen	Auswertung
14.1 Das Unternehmen nimmt an den von Turismo de Tenerife geförderten Schulungen oder Kursen teil. Mindestens eine Person pro Unternehmen, die das erworbene Wissen an den Rest des Teams weitergeben kann, muss anwesend sein.	Jährliche Überprüfung

VERPFLICHTUNG 15 - Verpflichtung und Verbesserungen

Das Unternehmen nimmt seine Verpflichtung wahr, dass sein Team sich der in dieser Charta definierten Kriterien bewusst ist, und garantiert die Kenntnis der 15 Punkte, aus denen dieses Dokument besteht.

Kennzahlen	Auswertung
15. 1 Das Personal des Unternehmens hält sich über die in der Charta für Nachhaltigkeit definierten Kriterien auf dem Laufenden und stellt die Kenntnis der 15 Punkte sicher, aus denen das Dokument besteht.	Jährliche Überprüfung
15.2 Das Unternehmen setzt die Punkte der Charta für Nachhaltigkeit innerhalb von 6 Monaten nach Unterzeichnung der Vereinbarung zwischen dem Unternehmen und Turismo de Tenerife um.	Jährliche Überprüfung

Verbesserungen

Alle Verbesserungen, die über die Punkte der Charta hinausgehen, werden mit bis zu 5 % der Gesamtsumme der Auswertungen bewertet.

In den ersten 2 Jahren müssen mindestens 80 % der Punkte der Charta erfüllt werden. Die Nichteinhaltung der Punkte führt zum Ausschluss aus der Charta und zur Aussetzung der Verpflichtungen für mindestens das auf die Auswertung folgende Jahr. In den Folgejahren kann die Mitgliedschaft in der Charta erneut beantragt werden, sofern die Voraussetzungen erfüllt sind.

Für neue Mitgliedschaften (maximal 5 pro Jahr) müssen Projekte und Aktionen mit Bezug zur Nachhaltigkeit vorgestellt werden, die sich an den Punkten der Charta orientieren. Turismo de Tenerife behält sich das Recht vor, alle eingereichten Projekte nach objektiven Kriterien auszuwerten.

Bewertung der teilnehmenden Unternehmen

PRINZIPIEN

Die Funktionsweise des Bewertungssystems, das für die Unternehmen gilt, die sich der Charta für Nachhaltigkeit anschließen, sowie für Turismo de Tenerife, wird durch die folgenden Prinzipien geregelt:

A. **Vernetzung:** die Stärkung des kollektiven und gegenseitigen Vertrauens, die Schaffung von Kooperationsnetzwerken, welche die Stärkung des Sektors der Naturaktivitäten durch gemeinsames Handeln ermöglichen.

B. **Verantwortung:** ökologisch, sozial und rechtlich. Entwicklung guter Praktiken im Gleichgewicht mit den natürlichen Räumen und mit allen Ressourcen und Akteurinnen und Akteuren, die direkt oder indirekt in die Tätigkeit des Unternehmens involviert sind und die einen Mehrwert für sie darstellen.

C. **Transparenz:** Wahrhaftigkeit und Objektivität bei der Wiedergabe von unangemessenem oder unethischem Verhalten seitens einer der beiden Parteien. Objektivität bei der Entscheidungsfindung und beim Beurteilen komplexer Situationen.

D. **Exzellenz:** Das Streben nach Exzellenz und Qualität bei der Erbringung von Dienstleistungen durch ein differenziertes Angebot, das den Wert des Kollektivs sichtbar macht.

E. **Professionalität:** Die beurteilende Person muss über die erforderlichen Fähigkeiten verfügen und mit der gebotenen Sorgfalt vorgehen, die der Bedeutung der Aufgabe und dem Vertrauen, das die zu beurteilende Partei in sie setzt, angemessen ist.

F. **Unabhängigkeit:** Die Prüferinnen und Prüfer sind unabhängig von der Tätigkeit und frei von Voreingenommenheit und Interessenkonflikten und bewahrwen eine objektive Haltung, um sicherzustellen, dass die Prüfungsfeststellungen und -schlussfolgerungen ausschließlich auf den bei der Prüfung gefundenen Nachweisen beruhen.

G. **Auf Fakten basierender Ansatz:** Die Beurteilung ist nachvollziehbar. Sie basiert auf den verfügbaren und während der Überprüfung gewonnenen Informationen.

H. **Ethisches Verhalten:** Vertrauen, Integrität, Vertraulichkeit und Diskretion sind die wesentlichen Elemente für die Bewertung.

KOMPONENTEN

01 Fragebogen

Jedes Unternehmen muss jährlich einen Fragebogen ausfüllen, der von Turismo de Tenerife zur Verfügung gestellt wird und Folgendes beinhaltet:

- Grundlegende administrative Informationen: Kontaktdaten, Standort der Einrichtungen und des Personals, die zum Unternehmen gehören.
- Nachweise, die das Unternehmen nach eigenen Angaben besitzt, um die Erfüllung der einzelnen Verpflichtungen der Charta zu belegen.
- Die aus dem Fragebogen gewonnenen Informationen werden zur Verwendung bei der jährlichen Erstellung und als Grundlage für die Neuformulierung des Bewertungssystems aufgezeichnet.

02 Mystery Shopper

Jedes Jahr arrangiert Turismo de Tenerife den Besuch eines Mystery Clients nach dem Zufallsprinzip und ohne dass die bewerteten Unternehmen wissen, wann und durch wen der Besuch stattfinden wird.
Während dieses Besuchs werden folgende Kennzahlen vor Ort bewertet:

- Müllsortierung (4.1), Verwendung von wiederverwendbarem oder biologisch abbaubarem Geschirr (4.2) und Reduktion des Abfallaufkommens (4.3).
- Reduzierung der negativen Auswirkungen auf die Umwelt (6.1)
- Verträge mit lokalen Lieferantinnen und Lieferanten und Verbreitung der Identität Teneriffas (7.1). und Aufwertung der lokalen Handwerkskunst (7.3)
- Kontakt mit der lokalen Bevölkerung (8.2) und Verbreitung und Konsum von lokalen Produkten und ethnografischen Elementen (8.3)
- Sicherheits- und Verhaltensrichtlinien, Förderung des Erhaltungsbewusstseins und Bewusstsein für den Schutz und die Verbreitung der Charta (9.1)
- Zustand der Unternehmensinfrastruktur (10.1) und Image und Identifikation des Personals (10.2).
- Informationen in Büros und/oder Verkaufsstellen (11.1) und Sprachen der
- Mitarbeiter (11.2)
- Aktuelles amtliches Gesundheitsprotokoll (13.1)

03 JÄHRLICHE ÜBERPRÜFUNG

Turismo de Tenerife führt jährlich eine Überprüfung bei allen Unternehmen, die sich der Charta für Nachhaltigkeit angeschlossen haben, durch, um die Einhaltung aller Verpflichtungen und Kennzahlen nach dem folgenden Verfahren zu überprüfen:

VORBEREITUNGEN

Überprüfung des Hintergrunds und des Plans.

Turismo de Tenerife wertet den jährlichen Fragebogen, die Ergebnisse der vorangegangenen Überprüfung, den Mystery Shopper, die unabhängigen Kunden- und Mitarbeiterbefragungen und mögliche Vorfälle im Verbesserungsprotokoll aus, um den Plan zu erstellen, in dem die Schwerpunkte der Überprüfung festgelegt und an das Mitgliedsunternehmen zur Festlegung des Zeitplans geschickt werden.

ÜBERPRÜFUNG

Fokussiert auf die wichtigsten Punkte, die während der Vorbereitungen identifiziert wurden.

Turismo de Tenerife überprüft durch Besuche vor Ort oder Anforderung von Unterlagen die Verpflichtungen der Charta mit jedem Mitgliedsunternehmen und legt dabei besonderes Augenmerk auf die in der Vorbereitungsphase identifizierten Schlüsselpunkte.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Bericht mit den Ergebnissen der Überprüfung.

Turismo de Tenerife erstellt einen Bericht mit Schlussfolgerungen, in dem entweder die 100-prozentige Einhaltung der Verpflichtungen wiedergegeben wird oder kleinere oder größere Abweichungen festgestellt werden. Größere Abweichungen haben eine dringende Frist zur Lösung, während kleinere eine längere Frist haben können.

FOLLOW-UP

Plan der Änderungen und Überprüfung der angenommenen Lösungen.

Das Unternehmen legt innerhalb von maximal zwei Wochen nach Erhalt des Berichts seinen Änderungsplan zur Behebung aller festgestellten Abweichungen fest, einschließlich der Frist für die Ausführung jeder einzelnen davon. Turismo de Tenerife prüft die Vorschläge und genehmigt sie oder fordert die entsprechenden Änderungen und überwacht die Einhaltung.

WEITERE MITGLIEDSCHAFT ODER AUSSCHLUSS

In Abhängigkeit von der Einhaltung der Änderungen.

Je nachdem, ob die festgelegten Änderungen zufriedenstellend ausgeführt werden oder nicht, behält das Unternehmen seine Mitgliedschaft in der Charta oder wird aus ihr ausgeschlossen.

04 Protokoll der Ausbesserungen

Turismo de Tenerife wird einen offenen und direkten Kommunikationskanal zur Verfügung stellen, so dass jede Person, ob Teilnehmender oder nicht, die Möglichkeit hat:

- zu kommunizieren, ob ein Unternehmen, das die Charta unterzeichnet hat, seine Verpflichtungen erfüllt oder nicht;
- Verbesserungsvorschläge einzureichen, die den Mitgliederinnen und Mitgliedern und Partnerinnen und Partnern erleichtern, die Ziele zu erreichen und die Tourismusstrategie Teneriffas 2017-2020/2030 zu erreichen.

Dies ist der Kanal, der von den Unternehmen, die sich an die Charta halten, genutzt werden soll, um mögliche Vorfälle zu kommunizieren und/oder eventuell auftretende Konflikte zu lösen. Dieses Protokoll legt folgendes fest:

- Jedem Fall wird ein Code zugewiesen und Turismo de Tenerife muss innerhalb einer angemessenen Frist antworten, die sich nach den Merkmalen der jeweiligen Angelegenheit richtet.
- Die Person, die den Fall einleitet, muss nachprüfbare Beweise liefern, die eine objektive Bewertung der Situation ermöglichen. Sollte dies nicht der Fall sein, ist es Aufgabe von Turismo de Tenerife, dies zu verlangen, bevor der Fall gelöst wird.
- Im Falle eines Konflikts müssen die beteiligten Parteien in erster Linie im Dialog eine Lösung suchen. Wenn sie auf diesem Weg nicht weiterkommen, können sie in gegenseitigem Einvernehmen die Vermittlung eines anderen Mitglieds der Charta für Nachhaltigkeit oder, falls dies nicht möglich ist, von Turismo de Tenerife anfordern.
- Die gewählten Lösungen müssen in jedem Fall sicherstellen, dass sie einen Wertbeitrag zum Zweck der Charta und ihrer Prinzipien leisten.
- Dieses Protokoll soll das Engagement und die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedern der Charta fördern, weshalb von den beteiligten Parteien eine konstruktive und entschlossene Einstellung erwartet wird.

Rollen der teilnehmenden Parteien, Fahrplan zur Erreichung der Strategie 2017-2020/2030

ROLLEN

Die Charta für die Nachhaltigkeit von Aktivitäten in der Natur ist das Ergebnis eines partizipativen Prozesses, der zwischen Turismo de Tenerife, verschiedenen Bereichen des Inselrates von Teneriffa und den aktiven Tourismusunternehmen, die Aktivitäten in der natürlichen Umgebung der Insel entwickeln, konzipiert wurde.

Dieses Dokument erweitert seinen Aktionsradius auf die oben genannten Parteien, die für seine Umsetzung und für die Sichtbarkeit der von der Branche entwickelten guten Praktiken wesentlich sind. Zu seiner Formalisierung verpflichtet sich jede der Parteien:

Turismo de Tenerife

- Überwachung des ordnungsgemäße Funktionierens der Charta für die Nachhaltigkeit.
- Durchführung der Prozesse zum Beitritt von Unternehmen und Verbündeten, zur Überwachung der Verpflichtungen und ggf. zum Austritt von Unternehmen und Verbündeten aus der Nachhaltigkeitscharta.
- Schlichtung oder Vermittlung bei der Lösung von Vorfällen und Konflikten, die sich aus der Anwendung der Charta für Nachhaltigkeit ergeben können.
- Förderung der Anerkennung der Charta für Nachhaltigkeit bei Besucherinnen und Besuchern, der lokalen Bevölkerung und öffentlichen und privaten Institutionen sowie deren Beteiligung durch die Figur der Verbündeten.
- Zusammenarbeit mit den Unternehmen der Branche und anderen beteiligten Akteurinnen und Akteuren, um die Inhalte und Verpflichtungen der Charta für Nachhaltigkeit festzulegen und bei Bedarf anzupassen.
- Definition und Verwaltung des Akkreditierungssystems für Unternehmen und Verbündete der Charta für Nachhaltigkeit, um zu garantieren, dass sie die notwendigen Mittel und Fähigkeiten besitzen, um bedeutende Erfahrungen in Übereinstimmung mit den von der Charta für Nachhaltigkeit geförderten Werten anzubieten.

Bereich Management der natürlichen Umwelt und Sicherheit des Cabildo de Tenerife

Verpflichtung, alle Informationen zu liefern, die für die korrekte Entwicklung von Aktivitäten in der Natur notwendig sind.

Unternehmen, die sich an die Charta halten

- halten die eingegangenen Verpflichtungen ein, legen Rechnungen regelmäßig in offener und transparenter Weise offen.
- arbeiten an der Entwicklung der gemeinsamen Ziele der Mitgliedsunternehmen mit und beteiligen sich an der Sichtbarkeit der guten Praktiken der Unternehmen.
- wirken konstruktiv an den internen Arbeitsprozessen der Nachhaltigkeitscharta mit, insbesondere beim Management von Vorfällen und bei der Konfliktlösung, und leisten damit einen wertvollen Beitrag zur Erfüllung der festgelegten Ziele.

Verbündete

Die Rolle der Verbündeten bezieht sich auf all jene Initiativen in der Tourismusbranche und/oder in anderenBereichen, die einen Wertbeitrag zu den Zielen und Prinzipien der Charta sowie zum Produkt- und Erlebnisangebot der Mitgliedsunternehmen leisten können.

- Abgabe einer öffentlichen Erklärung zum Beitritt zur Charta.
- Identifizierung der Aspekte, in denen einwertvoller Beitrag zu den Zielen und Prinzipien der Charta geleistet werden kann und Koordination von spezifischen Aktionen mit Turismo de Tenerife, um diese umzusetzen.
- Identifizierung von ergänzenden Aspekten der Unternehmen, die der Charta beitreten, um einen
- Mehrwert für das Angebot an Produkten und Erfahrungen jeder der Parteien zu schaffen.
- Aktive Zusammenarbeit an der Sauberkeit und Erhaltung der natürlichen Umwelt, sowie die
- Beteiligung der Kundinnen und Kunden und Benutzerinnen und Benutzer selbst.
- Minimierung der Umweltauswirkungen der durchgeführten Aktivitäten, einschließlich der angemessenen Nutzung vorhandener Infrastrukturen für den Genuss der Natur.
- Spürbarer Einfluss auf die nachhaltige wirtschaftliche Entwicklung auf der Insel, der zur Differenzierung und Aufwertung der lokalen Aspekte beiträgt und messbares Wohlbefinden für die lokale Bevölkerung erzeugt.
- Aktive Verbreitung der Nachhaltigkeitscharta, ihrer Werte und der Kontaktstellen, bei denen jeder die Unternehmen, die sich an ihr beteiligen, identifizieren und kontaktieren kann.

Arten von Verbündeten

- Beherbergungsbetriebe: Landhäuser, Ferienhäuser, Hotels usw.
- Transportunternehmen: Boote, Busse, etc.
- Gastronomiebetriebe: Bars, Restaurants, Kneipen usw.
- Andere touristische Aktivitäten als Naturtourismus.
- Primärsektor: Landwirtschafts- und Viehzuchtbetriebe, Weinkeller, Oenogastronomie, Ökogastronomie usw.
- Lokale Unternehmen zur Produktumwandlung: traditionelle Süßwaren, Konserven, etc.
- Ökologischer Siebdruck und natürliche Farbstoffe.
- Ökologisches Merchandising aus wiederverwendbarem oder biologisch abbaubarem Material.
- Akademische Zentren und
- Reisebüros und Reiseveranstaltende.
- Besucherzentren und touristische Einrichtungen.

Dieses Dokument der Verpflichtungen soll eine inspirierende Referenz für die Branche der Aktivitäten in der Natur sein, um Standards für Exzellenz und Nachhaltigkeit zu fördern, die einen Mehrwert für ihre Arbeit darstellen und einen Beitrag für die Umwelt und die Gesellschaft leisten, in die sie eingebettet sind. Daher wird das Handbuch der guten Ökotourismus-Praktiken zusätzlich zu dieser Verpflichtung als Instrument zur Förderung der wirtschaftlichen Diversifizierung eingesetzt und trägt zur Artikulation eines qualitativ hochwertigen Tourismusangebots bei, das die Umwelt respektiert. Zusammengefasse, ein gemeinsames Engagement für einen nachhaltigen Tourismus, der die Lebensqualität der Inselbewohner und die Erfahrung derer, die uns besuchen, verbessert.

tenerife!
weckt emotionen!

BIOSPHERE
certified destination

webtenerife.de

facebook.com/visittenerifeEU twitter.com/visit_tenerife instagram.com/visit_tenerife