

EN GRANSKNING AV

TRAVELIFE SUSTAINABILITY SYSTEM

EN RAPPORT FÖRFATTAD
AV MR-PILOTERNA PÅ UPPDRAG
AV SCHYST RESANDE

Tack till

Chris Thompson, Travelife Sustainability System

Jim Hofverberg, Fritidsresor

Kajsa Moström, Apollo

Larisa Birthwright, Travelife Sustainability System

Naut Kusters, Travelife Sustainability in Tourism

Magdalena Öhrn, Ving

Författare

Anna Gustafsson, Jenny Eriksson,
Magdalena Zeijlon och Malin Fryknäs.
MR-piloterna, www.mr-piloterna.se

Copyright

Detta dokument är © Copyright
Schyst resande och MR-piloterna
Materialet får fritt kopieras och användas så länge källa anges.

Februari, 2011
MR-piloterna
www.mr-piloterna.se

Sammanfattning

I denna rapport har MR-piloterna på uppdrag av Schyst resande granskat *Travelife Sustainability System (TSS)* och *Travelife Sustainability in Tourism (TST)*, två certifieringssystem som båda befinner sig inom området för social och miljömässig märkning av turismindustrin. TSS, som erbjuder researrangörer ett system för mätning och kontroll av sina leverantörers verksamhet har granskats utifrån ISO-standarden om socialt ansvarstagande, ISO 26000, och TST som är ett certifieringssystem för researrangörers eget arbete har analyserats i jämförelse med Schyst resandes rekommendationer till just researrangörer.

I rapporten presenteras vad som ingår i TSS:s krav på märkning, vad de olika nivåerna i märkningen innebär, samt hur TSS kontroller av hotellen utförs. I granskningen beskrivs även vilka likheter och olikheter, samt styrkor och svagheter, som TSS har i förhållande till ISO 26000.

I rapportens resultat konstateras bland annat att både TSS och TST är intressanta initiativ som visar på en vilja från resebranschens sida att föra en dialog om företagsansvar gentemot sina leverantörer och inom den egna organisationen. Dock är en av de största utmaningarna att i dagsläget styrka legitimiteten i de certifieringar som TSS utfärdar. Detta då märkningssystemet inte är transparent eller erbjuder någon möjlighet till insyn av hur granskningen av leverantörer går till. TSS skulle även tjäna på att vara mer tydlig med att betona ansvarsaspekter inom själva verksamheterna i fråga om miljö och socialt ansvar, och inte lägga vikt på enskilda anställdas ansvar, eller som i vissa fall på frivilligt engagemang från anställda och kunder. För att skapa effektivare verktyg kring företagsansvar borde TSS material ha tydligare referenser till internationell rätt och praxis. Kopplingar till internationella juridiska avtal, så som mänskliga rättigheter, saknas även i det material som TST tagit fram för utbildning och granskning av researrangörer. Förhoppningsvis kommer internationell rätt inkluderas i detta system innan TST:s certifieringar lanseras som en officiell märkning av researrangörer.

Innehåll

Sammanfattning	1
Innehåll	2
Förkortningar	4
1 Inledning	5
1.1 Uppdraget	5
1.2 Ordlista	5
1.3 Metod	6
1.4 Material	6
1.4.1 Material från Travelife Sustainability System	6
1.4.2. Material från Travelife Sustainability in Tourism	7
1.4.3 Material från Swedish Standard Institute	7
1.4.4 Schyst resandes rekommendationer till researrangörer	7
1.4.5 Avgränsningar	7
2 Travelife's organisation	8
2.1 Travelife Sustainability System	8
2.2 Travelife Sustainability in Tourism	8
2.3 Travelifes Sustainability Systems certifieringssystem	8
2.4 Kontroller	9
2.4.1 Vem utför kontroller/audits?	9
2.4.2 Är kontrollerna föranmälda eller oanmälda?	10
2.4.3 Hur lång tid tar en kontroll?	10
2.4.4 Vilka metoder används i kontrollen?	10
2.4.5 Vad får auditörerna för utbildning?	10
2.4.6 Vad händer efter det att hotellet varit certifierat i två år?	11
2.4.7 Kan ett hotell förlora sin certifiering?	11
2.4.8 Finns det en klagomekanism?	11
2.4.9 Kan en TSS-kontroll jämföras med en ISO- eller SA8000-kontroll?	11
2.4.10 Antal hotell certifierade via Travelife Sustainability System?	11
2.4.11 Travelife – certifierade hotell i Fritidsresors, Apollos och Vings utbud	11
2.5 ISO 26000	13
2.5.1 Vilka källor har använts för att utveckla ISO 26000?	13
3 Analys	14
3.1 Vad ingår i Travelife's krav på märkning?	14
3.1.1 Vilka kriterier används och är offentliga?	14
3.2 Organisations- och verksamhetsstyrning	15
3.2.1 Uppbyggnad av området	16
3.2.2 Innehållsmässig översikt – Organisationsstyrning	16
3.2.3 Processer och strukturer för beslutsfattande	16
3.2.4 Antikorruption	17
3.2.5 Ansvarsfullt politiskt deltagande	17
3.2.6 Konkurrens på lika villkor	17
3.2.7 Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan	17
3.2.8 Respekt för äganderätten	17
3.2.9 Analys – styrkor och svagheter	18
3.3 Miljö	18
3.3.1 Uppbyggnad av området	18
3.3.2 Innehållsmässig översikt	19
3.3.3 Förebyggande av föroreningar	19
3.3.4 Hållbar resursanvändning	20
3.3.5 Begränsning av och anpassning till klimatförändringar	20
3.3.6 Skydd av naturmiljö, biologisk mångfald och återställande av naturliga livsmiljöer	20
3.3.7 Analys – styrkor och svagheter	20
3.4 Rättvis behandling och arbetsförhållanden	21
3.4.1 Uppbyggnad av området	21
3.4.2 Innehållsmässig översikt – Rättvis behandling	21
3.4.3 Sysselsättning och anställningsförhållanden	22
3.4.4 Arbetsvillkor och social trygghet	22
3.4.5 Social dialog	22

3.4.6 Arbetsmiljö	23
3.4.7 Personlig utveckling och utbildning i arbetet	23
3.4.8 Barnarbete	23
3.4.9 Analys – styrkor och svagheter	23
3.5 Samhällsengagemang och utveckling	25
3.5.1 Uppbyggnad av området	25
3.5.2 Innehållsmässig översikt – Sociala frågor och samhällsfrågor	25
3.5.3 Lokalt samhällsengagemang	25
3.5.4 Utbildning och kultur	25
3.5.5 Jobbskapande och kompetensutbildning	26
3.5.6 Teknik – utveckling och tillgång	26
3.5.7 Skapa välbefinnande och inkomstmöjligheter	26
3.5.8 Hälsa	26
3.5.9 Sociala investeringar	27
3.5.10 Kriterier ur TSS checklista under delen som inte direkt berörs i denna del av ISO 26000	27
3.5.11 Analys – styrkor och svagheter	28
3.6 De Mänskliga Rättigheterna	30
3.7 Konsumentfrågor	30
4 Travelife Sustainability in Tourism	32
4.1 Travelife Sustainability in Tourism	32
4.1.2 Handlingsplanering	32
4.1.3 Rapportering	32
4.1.4 Travelife Sustainability in Tourism's certifiering	33
5 Schyst resandes rekommendationer/ Travelife Sustainability in Tourism	34
5.1. Engagera sin verksamhet	34
5.2 Att genomföra en "baseline assessment"	34
5.3 Hållbarhetspolicy och handlingsprogram	34
5.4 En jämförelse av rekommendationer till researrangörer	35
5.4.1. Arbetsvillkor	35
5.4.2 Lokal ekonomisk utveckling	36
5.4.3 Prostitution och barnsexturism	36
5.4.4 Alkohol och droger	37
5.4.5 Miljö	37
5.4.6 Markkonflikter	38
5.4.7 Övervaka, utvärdera och rapportera	38
6 Sammanfattande analys och resultat	39
6.1 Vad ingår i Travelife's Sustainability Systems' krav på märkning?	39
6.2 Vad innebär Travelife Sustainability System märkning; guld, silver, respektive brons?	39
6.3 Hur utför Travelife Sustainability Systems kontroller av hotellen?	40
6.4 Likheter och olikheter, samt styrkor och svagheter, mellan ISO 26000 och Travelife's Sustainability Systems?	41
6.4.1 Organisationsstyrning och verksamhetsstyrning/goda verksamhetsmetoder	41
6.4.2 Miljö	41
6.4.3 Rättvis behandling och arbetsförhållanden	42
6.4.4 Samhällsengagemang	42
6.4.5 Mänskliga rättigheter	43
6.4.6 Konsumentfrågor	43
6.5 Vad kan bli bättre i Travelife's Sustainability System i förhållande till ISO 26000?	43
6.5.1 Organisationsstyrning	43
6.5.2 Miljö	44
6.5.3 Rättvis behandling och arbetsförhållanden	44
6.5.4 Samhällsengagemang	44
6.5.5 Mänskliga rättigheter, konsumentfrågor och transparens.	44
6.6 Hur förhåller sig Travelife Sustainability in Tourism till Schyst resandes rekommendationer?	45
7 Avslutande kommentarer	46
Referenser	48
Dokument	48
Webbsidor	48
Telefonintervjuer	48
E-post korrespondens:	48

Förkortningar

ABTA, The Association of British Travel Agents

ANVR, nederländsk intresseorganisation för researrangörer

CEN, Comité Européen de Normalisation (European Committee for standardisation)

CSR, Corporate Social Responsibility

ECEAT, European Center for Ecological and Agricultural Tourism

ETI, Ethical Trading Initiative.

FTO, Federation of Tour Operators

iiiee, Internationella miljöinstitutet vid Lunds universitet

ILO, International Labour Organisation

ISO, International Standardisation Organisation

OECD, Organisation for Economic Co-operation and Development

SA8000, Social Accoutability 8000

SIS, Swedish Standards Institute

SR, Schyst resande

TSS, Travelife Sustainability System

TST, Travelife Sustainability in Tourism

TUI, Touristik Union International

UNESCO, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation

UNCTAD, United Nations Conference on Trade and Development

UNEP, United Nations Environment Programme

I INLEDNING

Att människor förflyttar sig och reser är inget nytt men vad som motiverar oss att resa varierar stort. Idag erbjuder researrangörer ett stort antal alternativa reseformer och konkurrensen om resenärerna är hård. Det ökande resandet och den hårda konkurrensen gör att det ligger i researrangörernas intresse att hitta nya sätt att locka resenärer på. Resenärens medvetenhet om resandets konsekvenser ökar och det finns därför stor anledning för researrangörer att arbeta aktivt med hållbarhetsaspekter inom den globala och ständigt växande resenäringen.

De tre största researrangörerna i Sverige; Apollo, Fritidsresor och Ving, har samtliga anslutit sig till Travelife Sustainability System (TSS). TSS erbjuder researrangörer ett kontrollsystem för att kunna mäta sina leverantörers arbete med miljö och sociala frågor. Leverantörerna, som ofta är hotell, får efter en godkänd kontroll en brons-, silver- eller guldcertifiering beroende på hur väl deras arbete motsvarar Travelife's kriterier.

Utöver att researrangörerna genom TSS kan ställa krav på sina leverantörer är certifieringen ett bra sätt att marknadsföra hotell och destinationer, samt för att attrahera medvetna kunder och för att stärka det egna företags varumärke.

TSS är ett branschinitiativ skapat av europeiska intresseorganisationer, sakkunniga, miljöorganisationer och researrangörer. TSS övervakas och administreras av ABTA – The Association of British Travel Agents. Det är positivt att branchen tar initiativ och reagerar på ökade krav om företagsansvar.

1.1 Uppdraget

MR-piloterna, konsulter i Mänskliga Rättigheter, har anlåtats av nätverket Schyst resande för en granskning av Travelife's Sustainability Systems utifrån ISO 26000, och Schyst resandes rekommendationer till researrangörer. Granskningen grundas på material från Travelife Sustainability in Tourism. Frågeställningar som i den här rapporten kommer att besvara är:

- › Vad ingår i Travelife's Sustainability Systems' krav på märkning?
- › Vad innebär Travelife Sustainability Systems märkning; guld, silver, respektive brons?
- › Hur utför Travelife Sustainability Systems kontroller av hotellen?
- › Vilka likheter och olikheter finns mellan ISO 26000 och Travelife Sustainability Systems mät- och kontrollsystem?
- › Vilka styrkor/svagheter har Travelife Sustainability Systems i förhållande till ISO 26000?
- › Vad kan bli bättre i Travelife's Sustainability Systems' mät- och kontrollsystem i förhållande till ISO 26000?
- › Hur förhåller sig Travelife Sustainability in Tourism till Schyst resandes rekommendationer?

1.2 Ordlista

Certifiering/märkning: Både bereppet certifiering och märkning används för att benämna de utmärkelser verksamheter kan få av Travelife Sustainability System och Travelife Sustainability in Tourism.

Kontroll/audit: I rapporten används både orden kontroll och audit för att beskriva den granskning som utförs av ett hotell innan en certifiering.

Travelife Sustainability System (TSS): Certifieringssystem för researrangörernas leverantörer.

Travelife Sustainability in Tourism (TST): Nederländsk organisation som arbetar med certifiering av researrangörer.

1.3 Metod

Granskningen i rapporten har gjorts genom textanalys av material som publicerats av Travelife Sustainability System och Travelife Sustainability in Tourism, samt standarddokumentet ISO 26000. Underlag för rapporten består även av innehållet i sammanlagt fyra intervjuer. Intervjuer har genomförts med Chris Thompson, chef för Travelife Sustainability (TSS) System, och Naut Kusters som är chef för the European Centre for Ecological and Agricultural Tourism (ECE-AT) och projektledare för Travelife Sustainability in Tourism. Intervjuerna med Chris Thompson genomfördes via telefon 2011-01-31 respektive 2011-02-04, och intervjuerna med Naut Kusters genomfördes båda 2011-02-04. I rapporten har även material analyserats från e-post korrespondenser mellan rapportförfattarna och andra parter. Dels en korrespondens med Larisa Birthwright som arbetar som assistent vid Travelife Sustainability System, 2010-12-22 samt 2011-01-18, och en korrespondens med Jim Hofverberg, Fritidsresor, Kajsa Moström, Apollo och Magdalena Öhrn, Ving, pågående från 2011-02-11 till 2011-02-15.

1.4 Material

1.4.1 Material från Travelife Sustainability System

1.4.1.1 Checklista

Travelife Sustainability Checklist version 2, publicerades i september 2007. Checklistan är offentlig och beskrivs som ett verktyg för en leverantörsbedömning och innehåller hållbarhetskriterier uppdelade i två områden; miljö och människor. Miljödelen innehåller 37 frågor med tillhörande kriterier medan delen "människor" består av 31 frågor. Checklistan innehåller checkboxarna *god praktik*, *utmärkt praktik* samt *brons*, *silver* och *guld*. Checklistan ger ingen information kring vad bra och föredömlig praktik är eller vilka poäng de olika frågorna ger. Däremot går det att i checklistan utläsa information om vilka frågor som är klassificerade obligatoriska för att erhålla de olika märkningarna. (TSS checklista).

1.4.1.2 Handbok

Travelife Supplier Sustainability Handbook från 2007 (skriven 2004) är offentlig (<http://www.fto.co.uk>) och beskrivs som en vägledning för researrangörer och leverantörer att utveckla sina egna hållbara lösningar. Områden som handboken lyfter är; *verksamhetsrapportering och ledning*, *minimerandet av miljöpåverkan*, *rättvis behandling av människor* samt *värdsamhällen*. Handbokens frågor stämmer överens med de frågor som tas upp i checklistan (<http://www.traveloke.com/> 2011-02-20)

Enligt Chris Thompson, chef på TSS, är denna handbok inte i bruk idag. Handboken skrevs innan idén uppkom om att skapa ett graderings- eller certifieringssystemet. Handboken är inte reviderad sedan 2007 och är nu under översyn för revision. I denna granskning har handboken enbart använts för att belysa de konventioner, deklARATIONER och koder som det refereras till i Travelife Sustainability Systems' checklista samt för att förstå vilka ytterligare konventioner etc. som TSS checklista baseras på.

1.4.1.3. Technical manual & poängsystem

Kontrollanterna har vid en kontroll tillgång till en teknisk manual. Denna manual ska innehålla indikatorer som auditören mäter hotellets verksamhet gentemot. Den tekniska manualen är inte offentlig och rapportförfattarna har därför inte haft tillgång till denna.

1.4.2. Material från Travelife Sustainability in Tourism

1.4.2.1 Träningsmanual

Travelife Training manual är ett material producerat av Travelife Sustainability in Tourism. Materialet är offentligt och finns tillgängligt efter registrering på organisationens hemsida. Träningsmanualen är till för researrangörer och utgör en introduktion till hållbar turism och verktyg för att introducera hållbarhet i verksamheten. Manualen består av 8 delar som berör; *Hållbarhetsledning, Intern ledning, Ledning för hållbara leverantörskedjor, Hållbara transporter, Hållbart boende, Hållbara utflykter, Destinationer och kundkommunikation.* (<http://www.travelife.eu/index.php? 2011-02-20>)

1.4.3 Material från Swedish Standard Institute

1.4.3.1 ISO 26000

ISO 26000 med titeln *Vägledning för Socialt Ansvarstagande* (Guidance on Social Responsibility) är en internationell standard framtagen av kommittén för socialt ansvarstagande och är publicerad av Swedish Standards Institute (SIS) 2010-11-19. ISO 26000 gäller som svensk standard och är en offentlig standard. Standarden är avsedd att hjälpa organisationer att bidra till en hållbar utveckling och uppmuntrar till att vidta åtgärder som går utöver vad som är juridiskt tvingande. Standarden består av sju delar som berör; *Innebörd och principer av och för socialt ansvarstagande. Att ta sitt sociala ansvar och involvera intressenter, Vägledning för huvudområden inom socialt ansvarstagande och Vägledning för att integrera socialt ansvarstagande inom en organisation.*

1.4.4 Schyst resandes rekommendationer till researrangörer

Rekommendationer till researrangörer publicerades av nätverket Schyst resande 2009. Dessa rekommendationer berör researrangörernas ansvarstagande inom följande områden: *Lokal ekonomisk utveckling, Arbetsvillkor, Prostitution och barnsexturism, Alkohol och droger och Miljö och markkonflikt.*

1.4.5 Avgränsningar

En naturlig avgränsning av materialet uppstod då det kom till rapportförfattarnas kännedom att dokumentet *Travelife Supplier Sustainability Handbook* är under revision och betraktas som förlegad. Intressant hade varit att istället granska den tekniska manual som auditörerna använder vid genomförande av kontroller, men denna är inte offentlig för allmänheten. Rapportförfattarna har tillfrågat TSS om att få av denna manual men inte fått tillåtelse att ta del av materialet. Handboken har istället använts för klargöra vilka konventioner, deklARATIONER och koder som checklistans innehåll är baserade på. Även om TSS själva betraktar handboken som förlegad speglar dess referenser ursprunget till innehållet i TSS checklista. Detta enligt vad som framkommit under en intervju med Chris Thompson från TSS. (Intervju med Chris Thompson 2011-02-04).

På grund av att rapportskrivarna inte fått tillgång till den tekniska manualen avgränsas rapportens analys till att omfatta en jämförelse mellan nyckelfrågorna i TSS checklista och de åtgärder och förväntningar som lyfts under respektive delområde i ISO 26000. Vidare har uppdragets frågeställningar motiverat ytterligare avgränsningar. Det är endast TST:s träningsmanual som har jämförts gentemot Schyst resandes rekommendationer, detta då dessa båda verksamheter riktar sig specifikt till researrangörer.

2 TRAVELIFE'S ORGANISATION

2.1 Travelife Sustainability System

Travelife Sustainability System (TSS) lanserades 2007 som en produkt av ett EU-finansierat projekt vid namn Tour Link. Tour Link drevs under tre år, från 2004 till 2007, som ett samarbete mellan nio olika parter inom reseindustrin, statliga ministerier och universitet så som nederländska European Center for Ecological and Agricultural Tourism (ECEAT), brittiska Federation of Tour Operators (FTO) och Internationella miljöinstitutet vid Lunds universitet (iiee). EU-projektet hade flera olika delmål varav ett var att ta fram ett styrredskap för researrangörer för att kunna skapa och övervaka hållbara leveranskedjor till sin verksamhet. Det är detta initiativ och delmål som har utvecklats till TSS. Efter det att EU-projektet avslutades knöts denna del av Tour Link till FTO, som i dag verkar i en fusion tillsammans med Association of British Travel Agents (ABTA).

(Intervju med Chris Thompson 2011-02-04, <http://www.travelife.eu/index.php?id=1&mid=193>, 2011-02-12)

ABTA, som i dag driver TSS, består av över 5 000 researrangörer i Storbritannien. På sin hemsida skriver ABTA att det främsta syftet med verksamheten är att *"maintain high standards of trading practice for the benefit of its Members, the travel industry at large, and the consumers that they serve, and to create as favourable a business climate as possible for its Members."* (<http://www.abta.com/about> 2011-02-12)

2.2 Travelife Sustainability in Tourism

Ett ytterligare delmål för parterna inom projektet Tour Link var att ta fram ett träningsmaterial för researrangörer inom hållbar turism, och samarbetet genomfördes under ledning av den nederländska organisationen ECEAT. När EU-projektet avslutades fortsatte ECEAT att administrera den icke-statliga organisation som skapades kring träningsmaterialet, och denna del av Tour Link kom att få namnet Travelife Sustainability in Tourism. Till skillnad från TSS som granskar researrangörernas leverantörer, riktar organisationen TST sin uppmärksamhet mot researrangörernas egen verksamhet. TSS och TST kan vara svåra att skilja åt då de har snarlika namn och loggor. Projekten har skapats ur samma EU-projekt och är båda inriktade mot granskning av miljömässig och social hållbarhet inom resebranschen. Strukturmässigt är de båda delarna av Travelife separerade, TSS verkar från Storbritannien och administreras alltså av resebranschaktören ABTA. TST utgår från Nederländerna och drivs som en organisation (Intervju med Chris Thompson 2011-02-04).

2.3 Travelifes Sustainability Systems certifieringssystem

TSS certifieringssystem behandlar två områden: miljö och människor. Dessa områden är i sin tur uppdelade i följande delområden; *Miljö, Organisationsstyrning, Rättvis Behandling* samt *Värdsamhällen*. Kontrollsystemet, som ackrediterar resebranschens leverantörer, innehåller två verktyg som är relevanta för kontroll av leverantörer, en checklista och den tekniska manualen. Den tekniska manualen är en guidebok för auditörer. Certifieringssystemet beskrivs som en effektiv metod till en låg kostnad. Den låga kostnaden beskrivs anses bero på att det är reseindustrin själv som tillhandahåller certifieringen och inte ett privat kommersiellt företag (The Travelife Sustainability Store-Award System, version 2, 2007, s.1, <http://www.traveloke.com>).

Travelife Sustainability System certifierar leverantörer till researrangörer. Det innebär att vill säga att certifieringssystemet erbjuder möjlighet för restauranger, barer, logianläggningar

(hotell etc.), aktivitets- och utflyktsarrangörer, transportleverantörer med flera att erhålla en certifiering. Chris Thompson, chef för TSS, förklarar att en TSS-certifiering är leverantörernas försök att adressera breda hållbarhetskriterier (Chris Thompson, 2011-02-04).

Travelife's certifieringsprocess kan beskrivas i följande fem steg;

- › 1. Leverantören går med i Travelife och får åtkomst till informationsmaterial om Travelife och dess certifieringssystem genom registrering på www.its4travel.com
- › 2. Leverantören kontrollerar sin egen verksamhet (self-check) gentemot Travelife's checklista.
- › 3. Leverantören betalar för att gå med i Travelife.
- › 4. Leverantören kontaktar Travelife och begär en kontroll av sin verksamhet
- › 5. Auditören granskar och bedömer leverantören utifrån Travelife's checklista. Auditören har hjälp av en teknisk manual i genomförandet av kontrollen.

En brons-, silver- och guldcertifiering ackrediteras leverantören beroende på hur väl denne lever upp till kriterierna/frågorna i checklistan. En certifiering är giltig i två år varefter en ny kontroll av leverantören måste genomföras för att certifieringen skall kunna fortsätta att vara giltig. En leverantör som når upp till någon av certifieringsnivåerna erhåller bland annat följande fördelar; en prisplakett, tillstånd att använda Travelife's Sustainability Systems' namn, och logga, för att marknadsföra sin verksamhet under certifieringens giltighetstid, samt inträde i Travelife's Sustainability Systems' Internet-baserade affärsregister, en tillgång som ger researrangörer möjlighet att jämföra olika leverantörer med varandra utifrån TSS brons-, silver- och guldnivåer.

2.4 Kontroller

2.4.1 Vem utför kontroller/audits?

Leverantörskontroller utförs av både andrapartsauditörer, vilka på något sätt är knutna till verksamheten, och av tredjepartsauditörer, som är oberoende parter. TSS anställer vanligtvis inte personal om de inte sedan tidigare har erfarenheter av att arbeta inom turismsektorn. TSS tilldelar verksamheten auditörerna beroende på vem som finns tillgänglig för att utföra en kontroll vid den aktuella tidpunkten. Detta innebär att det kan vara samma auditör som granskar ett hotell flera gånger.

(Intervju med Chris Thompson 2011-01-31)

› Andrapartskontrollanter:

En andrapartskontrollant är en person som kan ha kommersiella relationer med de ställen/verksamheter vilka auditören är avsedd att kontrollera. Ett exempel på dessa är researrangörernas egna utbildade kontrollanter: Fritidsresors ägare, TUI Travel Plc, har idag över 200 egna kontrollanter som ska stödja hotellens arbete i enlighet med Travelifes riktlinjer och Apollos ägare Kuoni har utbildat 15 anställda till Travelife auditörer. Utbildad auditör är också Pernilla Enkler, informatör/ CSR Koordinator på Apollo. (<http://www.fritidsresor.se>, <http://www.kuoni.com>)

Chris Thompson på TSS förklarar att de är medvetna om att den bästa metoden för granskning av ett hotell inte är att använda sig av researrangörernas egen personal och att de redan har en mekanism på plats för att gradvis avveckla användningen av andrapartskontroller. Från den första januari 2012 måste ett hotell granskas av en tredjeparts oberoende auditör för att få en brons-, silver- eller guldmärkning.

› Tredjepartskontrollanter

För att bli en oberoende auditör begär TSS att personen i fråga inte har några kommersiella relationer med de verksamheter som kontrolleras. Det innebär således att kontrollanterna inte

är direkt kopplade till, eller har investerade intresse i den specifika leverantören. TSS förväntar sig vidare att kontrollanterna talar engelska samt det lokala språket, detta då TSS vill kunna rekrytera lokalt förankrade personer. I dagsläget har TSS runt 100 stycken tredjeparts auditörer (Intervju med Chris Thompson 2011-02-04).

2.4.2 Är kontrollerna föranmälda eller oanmälda?

Auditörerna kommer till hotellet på hotellets egen begäran och kan därför inte betraktas som oanmälda. (Intervju med Larissa Birthwright: 2010-12-22).

2.4.3 Hur lång tid tar en kontroll?

Tiden för bedömningen av hotellen varierar från två timmar till en hel dag. Hur lång tid en kontroll tar beror på hotellets storlek, hur många och vilka typer av faciliteter som finns, samt på hur dessa sköts (centralt eller genom flera system). Tidsåtgången vid en kontroll är också beroende av hur snabbt en auditör kan granska hotellens dokument och om auditören har efterfrågat dessa dokument tidigare. Chris Thompson, TSS, ger en uppskattning av hur lång tid en granskning förväntas ta utifrån storleken på ett hotell och antal gäster/natt:

- › Litet – medelstort hotell, 200 kunder/natt, runt två timmars granskning
- › Stort hotell, 1000+ kunder/natt, TSS förväntar sig av auditörerna att de spenderar den större delen av dagen på hotellet. Ibland (våldigt sällan) så tillkommer ett andra besök.

(Intervju med Chris Thompson 2011-01-31).

2.4.4 Vilka metoder används i kontrollen?

De metoderna som används under kontrollen av hotellen är en kombination av intervjuer, inspektioner av policydokument, handlingsplaner, granskningar av anställningskontrakt och faktisk lön med mera. (Intervju med Larisa Birthwright 2011-01-18).

2.4.4.1 Granskning av dokument

Auditörerna måste inspektera *så mycket dokumentation som de behöver* för att vara säkra på ifall verksamheten möter TSS kriterier eller inte. TSS förväntar sig av auditörerna fysiska bevis, till exempel att de får se kontrakt och att de får innehållet i det kontraktet förklarad för sig. Det är bara auditören som får se dokumenten, det tas exempelvis inga kopior för arkivering hos TSS. Mycket ansvar ligger alltså på att auditören på plats ska hinna granska och analysera materialet. Enligt Chris Thompson spenderar en auditör en tredjedel av sitt besök på att granska dokumentation. (Intervju med Chris Thompson 2011-01-31) Detta motsvarar cirka 40 minuter för en två timmars granskning och 160 min på en heldagsgranskning.

2.4.4.2 Intervjuer

Intervjuer sker enbart med de som arbetar med/på hotellet. Auditörerna måste som ett minimum intervjua tre anställda och bland dessa tre bör det finnas personal från ledningen samt en "vanlig" anställd. TSS rekommenderar vanligtvis att auditörerna intervjuar antingen chefen eller någon med ledande ställning, och ett antal underchefer (Intervju med Chris Thompson 2011.01.30).

2.4.5 Vad får auditörerna för utbildning?

Enligt Chris Thompson, chef vid TSS, erhåller alla auditörer en tvådagars-utbildning i hållbar turism. Densamme menar även att utbildningen ger auditörerna de kunskaper och verktyg de behöver för att utföra en framgångsrik kontroll. Utbildningen tar enligt Thompson upp lämpliga och olämpliga saker en auditör kan göra under en kontroll. De får en teknisk guide, går igenom en examination samt gör en gemensam kontroll av ett hotell i utbildningssyfte. (Intervju med Chris Thompson, 2011-02-04).

2.4.6 Vad händer efter det att hotellet varit certifierat i två år?

En kontroll är giltig i två års tid och efter denna period måste hotellen återigen genomgå en hel granskningsprocess där leverantören behöver visa att de når upp till kriterierna i TSS checklista. Under den två-årsperiod certifieringen är giltig kan hotellen gå igenom en tillfällig granskning (interim audit) för att uppgradera sin certifiering från brons till silver/guld. Om de möter kriterierna för att få en uppgraderad certifiering under två-årsperioden så gäller ändå den tid som de har kvar för den ursprungliga certifieringen (Intervju med Chris Thompson, 2011-02-04).

2.4.7 Kan ett hotell förlora sin certifiering?

Om brott eller kränkningar av kriterierna identifieras under tiden då hotellet är certifierat kan hotellet förlora sin certifiering. Om detta sker utvärderas hotellet på nytt. (Intervju med Larisa Birthwright 2011-01-31).

2.4.8 Finns det en klagomekanism?

Formellt sett finns det inte någon klagomekanism knuten till TSS. Informellt finns det dock en sådan funktion säger Chris Thompson och nämner webbsidorna för Travelife Sustainability System och the Travelife collection. Den sist nämnda sidan är en webb-baserad marknadsföringsbroschyr som publicerats i England. Den är alltså inte lanserad till övriga avreseländer/destinationer för tillfället. Thompson menar att TSS, genom informationen i broschyren, uppmanar kunder inom olika verksamheter att skicka e-post till TSS om de finner praktiker som inte lever upp till TSS standard (Intervju med Chris Thompson, 2011-02-04).

2.4.9 Kan en TSS-kontroll jämföras med en ISO- eller SA8000-kontroll?

TSS – granskningen är, till skillnad från de detaljerade granskningarna som görs i SA8000 och ISO 14001, bara en allmän, översiktlig granskning över de sätt på vilka hotellen försöker att adressera en mycket bred uppsättning av hållbarhetskriterier.

2.4.10 Antal hotell certifierade via Travelife Sustainability System?

I tabellen nedan redogörs för hur många hotell som fram till dagens datum, 2011.02.21, är certifierade genom Travelife Sustainability System och vilka valörer dessa certifierade hotell fått.

Tabell 1

Antal certifierade hotell	Guld	Silver	Brons
131	95	22	14

(Källa tabell: <http://www.travelifecollection.com/>)

2.4.11 Travelife – certifierade hotell i Fritidsresors, Apollos och Vings utbud

Till denna rapport ombads Fritidsresor, Apollo och Ving att svara på följande frågor:

- › 1. Hur många hotell har Fritidsresor, Apollo och Ving totalt?
- › 2. Hur många hotell är Travelife-certifierade i dag i ert utbud och hur många av dessa har guld/silver/bronscertifiering?
- › 3 I vilka länder finns era Travelife-certifierade hotell?
- › 4. Är de Travelife-certifierade hotell ni använder er av granskade av en 2:a eller 3:e parts (oberoende) auditor?

Svaren redovisas i tabellen på kommande sida:

Tabell 2

Researrangörer	Antal hotell totalt	Antal TSS certifierade hotell	Guld	Silver	Brons	Länder	Granskade av 2:a el. 3:e parts auditörer?
Fritidsresor	Ca 1000	68	38	19	11	Bulgarien (2), Cypern (4), Dominikanska Republiken (2), Egypten (17), Grekland (9), Maldiverna (1), Spanien (23), Sri Lanka (3), Thailand (1), Turkiet (6)	Fritidsresor vet ej, utan hänvisar till Travelife.
Apollo	Ca 1600	13 (Uppger att det är fler än de 13 hotell som redogörs för på hemsidan är certifierade. Har ingen exakt siffra.)	9	3	1	Cypern (1), Egypten (5), Kenya (2), Cuba (1), Spanien (3), Thailand (1)	Både 2:a parts och 3:e parts kontroller.
Ving	Ca 1000	34 (Uppger att 34 hotell är certifierade, redovisar dock bara valören på 21 hotell)	16	1	4	Spanien (19) Tunisien (1) Thailand (3) Egypten (1) Grekland (7) Bulgarien (1) Turkiet (4)	3:e parts kontroller.

(Källor tabell: <http://www.apollo.se/se/om-apollo/den-goda-resan/socialt-ansvar-arbetsvillkor/pages/vad-ar-travelife.aspx>, E-post korrespondens med Jim Hofverberg, Fritidsresor, Kajsa Moström, Apollo och Magdalena Öhrn, Ving. 2011.02.11 - 2011.02.15)

I tabellen kan utläsas att samtliga tre researrangörer förmedlar resor till ett antal certifierade hotell i ett flertal länder. Samtidigt uppges att fler certifieringar är planerade. Apollo beskriver exempelvis att de under 2012 kommer att ha certifierat 300 hotell.

Det som är speciellt intressant och anmärkningsvärt är frågan om vem som utför kontrollerna. Fritidsresor vet inte om det är andra- eller tredjeparts kontrollanter som utför kontrollerna, utan hänvisar till administrationen för Travelife Sustainability System. Apollo vet att det är både andra- och tredjeparts kontrollanter som granskar hotellen. Det vill säga både kontrollanter som är anställda på det egna bolaget Kuoni och utomstående auditörer. Ving säger att de har en uttalad policy om att enbart använda oberoende kontrollanter, det vill säga, tredjeparts auditörer vid kontrollerna. Ving uttrycker att det är viktigt för dem vem som utför kontrollerna och att det var ett av de avgörande skälen till att de valde att göra sina certifieringar genom TSS. Det kan dock tilläggas här är att Travelife Sustainability System inte tidigare har haft någon egen policy för certifieringssystemet om att alla kontroller ska utföras av en tredje part. Det är först från årsskiftet 2010 – 2011 som och andrapartskontroller skall vara avvecklade. Gällande hotell som certifierats innan 2011 kan de ha certifierats av andrapartskontrollanter likväl som av tredjepartskontrollanter. Dessa uppgifter är svåra att ta del av då researrangörerna hänvisar till TSS, och TSS i sin tur inte gör informationen offentlig för allmänheten (Intervju med Chris Thompson 2011-01-31).

2.5 ISO 26000

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med c:a 1500 medlemmar från både privat och offentlig sektor. SIS utvecklar svensk standard och driver svenskt deltagande i nationellt och internationellt standardiseringsarbete, CEN och ISO.

ISO (Internationella Standardiseringsorganisationen) bildades 1946 och är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemmar) från 151 medlemsländer. Det finns ca 15 000 nu gällande standarder.

ISO 26000 med titeln *Vägledning för Socialt Ansvarstagande* (Guidance on Social Responsibility) utarbetades av experter från 90 länder och lanserades som standard 2010. Den är avsedd att hjälpa organisationer att bidra till en hållbar utveckling och uppmuntrar till att vidta åtgärder som går utöver lagen. Standarden är avsedd att leda till en ökad förståelse för socialt ansvarstagande samt att klargöra relationen mellan principer för socialt ansvarstagande och olika organisationsstyrningar. Alla organisationer ska kunna införa ISO 26000 i sin verksamhet oberoende av organisationens storlek och geografiska område.

ISO 26000 är inte en ledningssystemstandard då den inte är avsedd för certifiering, lagstiftning eller som ett underlag för avtal. Standarden har inte heller samma betydelse som myndigheters samtycke eller en ratificering av de konventioner som den refererar till. Standarden ska ge vägledning och får därför inte innehålla några krav, bara rekommendationer. Då standarden inte innehåller några krav så används inte heller ordet *ska*, i rekommendationerna används istället ordet *bör* för att ge vägledning, ordet *får* indikerar att något är tillåtet och ordet *kan* att någonting är möjligt.

2.5.1 Vilka källor har använts för att utveckla ISO 26000?

Litteraturförteckningen i ISO:n hänvisar till internationella instrument och användaren av standarden rekommenderar läsaren att ta ytterligare vägledning av dessa för att fördjupa sin förståelse, och för att bättre kunna implementera socialt ansvarstagande i sin verksamhet.

Exempel på internationella instrument är; Förenta Nationernas miljöprogram (UNEP), Förenta nationernas organisation för utbildning, vetenskap och kultur (UNESCO), Förenta Nationernas Allmänna förklaring om de Mänskliga Rättigheterna, Förenta Nationernas konvention mot korruption, Internationella konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter, medborgerliga och politiska, ILO-konventioner och ett antal ISO-standarder (ISO 26000).

3 ANALYS

3.1 Vad ingår i Travelife's krav på märkning?

Travelife's krav på märkning behandlar fyra olika men överlappande huvudområden – organisation, miljö, arbetsrätt och värdsamhälle – av vilka miljödelen premieras med hälften av utrymmet i TSS. I kapitel 4.2-4.5 behandlas samtliga fyra områden.

3.1.1 Vilka kriterier används och är offentliga?

Nedan ger tabell 3 en överblick av de indikatorer som är obligatoriska i TSS certifieringssystem. Figuren visar vad certifieringssystemet kräver av en aktör för att denna skall kvalificera för en brons-, silver- respektive guldcertifiering. Kriterierna i tabellen är hämtade från den checklista som används vid kontroller av leverantörer. Utöver de frågor som återfinns i tabellen tillkommer ytterligare frågor under respektive delområde i checklistan. Dessa frågor definieras inte som obligatoriska av TSS, men tillskrivs poäng enligt TSS poängsystem, ett poängsystem som denna granskning alltså inte fått tillåtelse att ta del av. De auditörer som utför kontroller har tillgång till den tekniska guide som tillhandahåller information om hur hotellen kan uppnå kriterierna och känner till poängen bakom respektive kriterium i checklistan.

Vidare består checklistan av kolumner med följande benämningar, *god praktik* respektive *utmärkt praktik*. Dessa praktiker är kopplade till det poängsystem som inte varit tillgängligt att studera inom ramen för detta uppdrag och det är därför inte möjligt att närmare redogöra för vilka frågor och svar som kvalificerar en verksamhet för de respektive nivåerna. Varje fråga i checklistan har rutor för de olika benämningarna. *God praktik* respektive *utmärkt praktik* fylls i av auditören utifrån hur leverantören lever upp till frågorna i checklistan. En leverantör som inte når upp till de kriterier som ställts upp för *utmärkt praktik* straffas inte för detta, men om denne inte når upp till de kriterier som satts upp för *god praktik* reduceras poängen, alltså utfärdas det i praktiken minuspoäng. Leverantören behöver inte uppnå *utmärkt praktik* för att erhålla en guldcertifiering men måste uppnå en viss certifieringsnivå i både miljödelen och delen om människor för att erhålla en guldcertifiering som slutgiltig status.

Det bör här lyftas fram att TSS avsaknad av transparens vad avser innehållet i poängsystemet utgör ett kredibilitetsproblem kring systemets trovärdighet, då ingen utomstående kan ta del av eller tillåts granska de respektive plus- eller minuspoängen tillhörande varje kriterium i checklistan.

Tabell 3

Obligatoriska kriterier i Travelife Sustainabilitys Systems checklista

	Organisation/ verksamhetsstyrning	Miljö	Arbetsrätt/ arbetsförhållanden	Lokalsam- hälle
Brons	-Har verksamheten en skriven policy som specificerar sina mål för miljön.	-Är verksamheten aktivt engagerad för att nå en lägre energiförbrukning och minskade kostnader? -Är verksamheten aktivt engagerad för att nå en reducerad vattenkonsumtion (sänker också kostnader)? -Är allt avloppsvatten som kommer från er verksamhet hanterad på ett sådant sätt att ni når de standarder som reglerats nationellt? -Är verksamheten aktivt engagerad i att minska sin volym av producerade sopor?	- Är anställda fria att ingå anställning av egen fri vilja? -Är anställda fria att lämna sin anställningar när de själva vill utan bestraffning? - Betalas anställda som minst levnadslön eller lön likställd med nationell lagstadgad miniminivå? - Överensstämmer arbetstid med nationell eller internationell lagstiftning eller branschstandard? Vilken erbjuder bäst skydd för den anställde? - Om verksamheten har anställda under 14 år, har dessa speciella arbetstider och speciella arbetsvillkor?	-I områden där barn behöver skydd från turismrelaterad sexuell exploatering, är företaget aktivt engagerad i att försäkra sig om att de är skyddade i verksamhetens lokaler? -I områden där det bor stamfolk finns det processer på plats för att garantera att traditionell brukarrätt av mark är bibehållen?
Silver	-Har eller flera individer inom verksamheten utsetts med ansvar för att hantera miljöfrågor?	-Har eller flera individer inom verksamheten utsetts med ansvar för att hantera miljöfrågor? -Är verksamheten aktivt engagerad i att minimera användandet av kemikalier som är kända för att orsaka hälso- och miljöskador?	- Har alla anställda formella skriftliga anställningsavtal?	-Väljer företaget aktivt lokalt producerade varor istället för importerade då det är möjligt? -Ger företaget kunderna information för att uppmantra dem till att utforska destinationen utanför egendomens gränser?
Guld	- Genomförs regelbundna (åtminstone årliga) resultatrapporter för miljöfrågor? -Har planeringsförfaranden som specificeras i det land där verksamheten är baserad följts under nya utbyggnader som utförts antingen under de senaste fem åren eller planeras under de kommande två åren?		- Säkerställer verksamhet att människor inte diskrimineras med avseende på anställning, tillgång till utbildning eller seniora positioner?	- I områden där det bor stamfolk finns det processer på plats för att garantera att anställda som tillhör ursprungsfolk inte diskrimineras?

3.2 Organisations- och verksamhetsstyrning

3.2.1 Uppbyggnad av området

Under rubriken *Organisation, Reporting and Management* (organisationsstyrning) i Travelife's checklista finns de kriterier som berör styrningen inom en organisation. Dessa kriterier ligger till grund för den certifiering som Travelife gör av hotellen vad avser den organisatoriska styrningen.

Motsvarande område i ISO 26000 är uppdelat i två huvudområden under rubrikerna *Verksamhetsstyrning* och *Goda verksamhetsmetoder*. Dessa är sedan indelade i sex delområden; *Processer och strukturer för beslutsfattande*, *Antikorruption*, *Ansvarsfullt politiskt engagemang*, *Konkurrens på lika villkor*, *Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan* och *Respekt för äganderätten*. Varje delområde innehåller en beskrivning av området samt en lista med åtgärder och förväntningar (rekommendationer) av vad en verksamhet bör leva upp till inom varje enskilt delområde. De respektive delområdenas åtgärder och förväntningar kommer i detta avsnitt att jämföras med de kriterier som formulerats i checklistan i TSS certifieringssystem.

3.2.2 Innehållsmässig översikt – Organisationsstyrning

Nedan följer en generell översikt av innehållet i delområdet *Organisationsstyrning*. Detta tematiska område i TSS redovisas sedan utifrån de delområden som ISO 26000 definierar i huvudområdena *Verksamhetsstyrning* och *Goda Verksamhetsmetoder*.

3.2.3 Processer och strukturer för beslutsfattande

I beskrivningen av detta område i ISO 26000 hänvisas det till principerna för socialt ansvarstagande (ansvarighet, transparens, etiskt uppförande, respekt för intressenternas intressen, respekt för rättsstatens principer, respekt för internationella uppförandenormer och respekt för de mänskliga rättigheterna). Standarden belyser relationen mellan en organisation, intressenter och samhälle och hänvisar till *Due diligence* som ett användbart sätt att arbeta med socialt ansvarstagande. Due diligence kan beskrivas som en insats för att identifiera den faktiska påverkan en organisations beslut och aktiviteter kan ha. Målsättningen är att begränsa den negativa påverkan av dessa beslut och aktiviteter samt att påverka andra aktörers agerande (ISO 26000 s.70). I beskrivningen refereras även till *OECD-Principles of Corporate Governance* (2004) och *UNCTAD-Guidance on Good Practices in Corporate Governance Disclosure* (2006).

Vidare består delområdet av tolv åtgärder och förväntningar som bland annat belyser att en organisations processer och strukturer bör visa på ledningens ansvar, främja lika möjligheter för underrepresenterade grupper, uppmuntra de anställdas aktiva deltagande rörande socialt ansvarstagande, balansera graden av makt, ansvar och förmåga hos organisationens beslutsfattare och periodvis utvärdera organisationens styrningsprocesser.

Inom ramen för detta område ställer checklistan följande fråga: Har verksamheten ett skrivet policy-dokument som specificerar:

"The way in which it aims to treat the people it employs (for example, from the health and safety of employees through to upholding equal opportunities and other fundamental human rights)" (TSS checklista 03.01.01a).

"The way in which it aims to integrate into the community in which it is based and cooperate on any significant local issues which impact the business (for example to support initiatives which benefit from customer awareness such as child protection or drugs)"
(TSS checklista 03.01.01b)

Kategorin består sedan av tio frågor. Frågorna som berörs är följande; om huruvida de anställda har fått specifik utbildning om ovan nämnda policies, om en eller flera individer inom verksamheten har utsetts som ansvariga för personalens välmående och relationen med lokalsamhället,

om man regelbundet rapporterar om detta och om verksamheten är medlem/deltar i en företagarförening, ett lokalt forum eller ett hållbart turismprogram. Checklistan innehåller även fyra frågor angående om organisationen har ett policydokument som specificerar dess miljömål.

3.2.4 Antikorruption

Detta är det första delområdet under *Goda verksamhetsmetoder* i ISO 26000 och består av nio åtgärder och förväntningar. I beskrivningen av området hänvisas det till bland annat FN:s Konvention mot korruption och i föreslagna åtgärderna belyser man bland annat att en organisation bör implementera riktlinjer om att motverka korruption, stödja och utbilda organisationens anställda i frågan, höja medvetenheten och rapportera lagöverträdelser till berörda myndigheter.

Det finns inget motsvarande stycke i TSS checklista och TSS nämner inte begreppet antikorruption i sin checklista.

3.2.5 Ansvarsfullt politiskt deltagande

Denna kategori består av fem åtgärder och förväntningar som exempelvis betonar att en organisation bör vara transparent om riktlinjer och aktiviteter som lobbying, politisk verksamhet och politiskt deltagande, de bör utbilda sina anställda och höja deras medvetenhet om hur man hanterar intressekonflikter samt förbjuda aktiviteter som innehåller felaktig och vilseledande information, hot eller tvång.

En motsvarande del i Travelife's checklista existerar inte. Begreppet nämns inte i checklistan.

3.2.6 Konkurrens på lika villkor

Delområdet i ISO 26000 innehåller fem åtgärder och förväntningar som definierar hur en organisation bör agera för att främja konkurrens på lika villkor. Åtgärderna beskriver bland annat hur en organisation bör bedriva sina aktiviteter så att de följer konkurrenslagar och förordningar, höjer de anställdas kunskap om konkurrens på lika villkor och vara medveten om det sociala sammanhang organisationen verkar i och därmed inte dra nytta av till exempel fattigdom för att uppnå orättvisa konkurrensfördelar.

Begreppet konkurrens nämns inte i Travelife's checklista och det finns inget motsvarande ämnesområde.

3.2.7 Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan

I ISO 26000 beskrivs hur en organisation bör främja socialt ansvarstagande i sina upphandlingar och inköpsbeslut genom att undvika eller minimera negativ påverkan. Området består av sex åtgärder och förväntningar som slår fast att en organisation bör integrera etiska, sociala och miljömässiga kriterier likväl som kriterier för jämställdhet, hälsa och säkerhet i sina riktlinjer, arbetssätt för inköp, distribution och avtal. Detta i syfte att förena dessa med organisationens målsättningar för socialt ansvarstagande.

Travelife's checklista nämner inte begreppet *värdekedja* och det existerar inte heller område som motsvarar det ovan nämnda i checklistan.

3.2.8 Respekt för äganderätten

ISO 26000 beskriver delområdet genom att belysa att äganderätten är en mänsklig rättighet och refererar till den allmänna förklaringen om mänskliga rättigheter. I beskrivningen lyfts det även fram att äganderätten omfattar likväl materiell som immateriell äganderätt och att det kan innefatta till exempel rättigheter till geografiska namn, moraliska rättigheter eller upphovsrätten. Delområdet består av fem åtgärder och förväntningar som vidare preciserar hur en organisation bör implementera riktlinjer som främjar, inte bara respekten för äganderätten men även traditionell kunskap. De fem punkterna slår vidare fast att en organisation bör utreda om att den har laglig rätt att använda eller överlåta egendom, inte engagera sig i aktiviteter som bryter mot äganderätten, betala skälig ersättning för egendom som organisationen använder samt beakta de mänskliga rättigheterna och den enskildes grundläggande behov.

Travelife's checklista nämner inte begreppet äganderätt och har ingen del som motsvarar detta område.

3.2.9 Analys – styrkor och svagheter

Samtidigt som huvudområdena *Verksamhetsstyrning* och *Goda Verksamhetsmetoder* i ISO 26000 definieras och analyseras utifrån tydliga referenser och paralleller till den Allmänna förklaringen om de mänskliga rättigheterna, principer; exempelvis OECD och vägledningar; till exempel UNCTAD, refererar eller analyserar motsvarande delområdet *Organisationsstyrning* i TSS checklista inte till några dokument. Det är otydligt vad kriterierna i checklistan är baserade på då det inte hänvisas till några specifika konventioner, riktlinjer eller annan praxis.

En tydlig svaghet som bör nämnas är att Travelifes checklista väljer att inte nämna eller referera till fem av de sex ovan nämnda delområdena i ISO 26000. Även under de kriterier i delområdet *Organisationsstyrning* i TSS checklista som går att jämföra med delområdet *processer och strukturer* i ISO 26000, finns det tydliga luckor och svagheter som till exempel att det grundläggande begreppet *transparens* inte nämns som ett kriterium i checklistan. Under rubriken *Organisationsstyrning* finns det heller ingen skriftlig inledning som definierar eller belyser hur begrepp som till exempel ett policydokument, en lägesrapport eller miljöfrågor definieras. Medan ovan nämnda område i ISO 26000 frekvent använder begrepp som socialt ansvarstagande, effektiv styrning, etiskt uppförande och *due diligence*, saknas dessa helt i TSS checklista.

Enligt ISO 26000 bör processer och strukturer för beslutsfattande inom en organisation byggas på följande principer för socialt ansvarstagande; *Ansvarighet, Transparens, Etiskt uppförande, Respekt för intressenters intressen, Respekt för rättsstatens principer, Respekt för internationella uppförandenormer* och *Respekt för de Mänskliga Rättigheterna* (ISO 26000, s.22). I TSS checklista nämns enbart begreppet *ansvar* och då endast i förhållande till att en eller flera individer inom en verksamhet bör utses som ansvariga för personalens välmående, relationen med lokalsamhället samt för miljöfrågor. Mänskliga rättigheter nämns enbart som ett exempel på hur ett skrivet policydokument skulle kunna specificera på vilket sätt de behandlar sina anställda. Checklistan identifierar dock inte vilka mänskliga rättigheter den refererar till utan uttrycker det som; *„to upholding equal opportunities and other fundamental rights”* (TSS checklista 03.01.01a).

Frågan om varför Travelife väljer att inte använda sig av, eller referera till, internationell lag och praxis såsom mänskliga rättigheter eller andra riktlinjer när de definierar sina kriterier finns all anledning att ställa. Travelife's mät- och kontrollsystem skulle stärkas avsevärt om det inspirerades av de ovan nämnda sju principer för socialt ansvarstagande som definieras i ISO 26000. En liknande uppbyggnad av TSS checklista inom området *Organisationsstyrning* som *Verksamhetsstyrning* i ISO-standard, med dess referenser till konventioner, riktlinjer, praxis, internationell lag, mänskliga rättigheter och andra lämpliga dokument skulle resultera i tydligare definitioner av de begrepp och indikatorer som finns inkluderat i Travelife's kriterier. En ytterligare förstärkning av Travelife's kontrollsystem skulle kunna ske genom en inkludering av de saknade delområdena i ISO 26000: *Antikorruption, Ansvarsfullt politiskt engagemang, Konkurrens på lika villkor, Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan* och *Respekt för äganderätten*. Kanske skulle TSS välja att nämna dessa delområden istället för de fem kriterierna rörande en miljöstandard eller med större fördel ökar antalet kriterier. Man skulle även, precis som ISO 26000, med fördel kunna hänvisa till *due diligence* som ett användbart sätt att arbeta med socialt ansvarstagande.

3.3 Miljö

3.3.1 Uppbyggnad av området

Miljöpåverkan utgör en viktig del av TSS certifieringssystem och ges lika stort utrymme som sociala frågor. I TSS Checklista beskrivs hur aktörerna ska minimera sin miljöpåverkan under följande nio rubriker; *Organisationsstyrning, Energihantering, Förnyelsebar energi, Vattenhantering, Hantering av avloppsvatten, Sopminimering och sophantering, Ansvarsfulla inköp och hante-*

ring av kemikalier, Bidrag till förståelse och Skydd av naturmiljö och biologisk mångfald.

Till varje rubrik i checklistan har ett antal kriterier valts ut för kunna bedöma aktörernas miljöarbete. Av dessa sammanlagt 55 kriterier som berör miljöpåverkan är det endast ett mindre antal som är obligatoriska, dock premieras de verksamheter som kan checka av så många kriterier som möjligt genom högre resultat i poängviktningssystemet som sen översätts till de olika certifieringsnivåerna brons, silver och guld.

ISO 26000, som är formulerad som en vägledning för socialt och miljömässigt ansvarstagande, innefattar till skillnad från ISO 14000-serien inte någon kvalitetscertifiering eller något kontrollsystem för hur en verksamhet ska arbeta med miljö.

3.3.2 Innehållsmässig översikt

I denna jämförelse mellan de delar av ISO 26000 och TSS checklista som behandlar verksamhetens miljöpåverkan har de kriterier som formulerats i TSS jämförts med de områden som beskrivs som *åtgärder och förväntningar* i ISO 26000. ISO 26000 talar om fyra principer som är viktiga för en organisations miljöpåverkan och det är utifrån dessa principer som respektive *Åtgärder och förväntningar* formulerats. De fyra principerna är; *Miljöansvar, Försiktighetsprincipen, Miljöriskhantering* och *Principen om att förorenaren betalar*. För att konkretisera hur dessa principer bör efterlevas i en organisation är fyra olika delområden upprättade; *Förebyggande av föroreningar, Hållbar resursanvändning, Begränsning av och anpassning till klimatförändring och Skydd av naturmiljö och biologisk mångfald*. Av dessa fyra områden är det främst de två första som motsvaras av de kriterier som finns i TSS:s certifiering. Nedan presenteras en jämförande översikt mellan vad de båda systemen berör (ISO 26000 s. 41-47, The Travelife Sustainability Store – Award System).

3.3.3 Förebyggande av föroreningar

I ISO 26000 ger området *Förebyggande av föroreningar* uppmaningar om att verksamheter bör identifiera sina aktiviteter och besluts påverkan på miljön och att man bör identifiera, mäta, registrera och rapportera källor till föroreningar, likväl som för vattenförbrukning, energiförbrukning och avfallsgenerering. ISO:n säger att organisationer bör genomföra åtgärder för att *”gradvis minska och minimera direkta och indirekta föroreningar som den styr eller har inflytande över”* (ISO 26000 s.43). ISO 26000 beskriver även att organisationer systematiskt bör identifiera och förebygga användningen av förbjudna kemikalier och att det bör finnas ett program för att förebygga miljöolyckor med riskidentifiering och riskvärdering.

Det är nästintill samtliga av de nio områdena i TSS checklista som behandlar förebyggande av föroreningar. Under organisationsstyrning listar TSS att kriterier som krävs för de högre certifieringarna är att någon, eller några, i verksamheten är utsedda till miljöansvariga och att varje verksamhet ska ha ett skrivet policydokument med miljömål, där exempelvis minimering av miljöpåverkan behandlas. Vidare kriterier är om verksamheten årligen skriver lägesrapporter inom miljö, eller om verksamheten är medlem i något miljöforum.

Utöver dessa mer organisatoriska kriterier aktualiseras de andra områdena med mer konkreta frågeställningar, exempelvis de som berör om hantering av avloppsvatten och fast avfall når upp till de standarder som regleras nationellt, om verksamheten har reningsverk, avloppsdammar, anslutning till allmänna avlopp, med mera. Även kriterier som belyser om verksamheten aktivt försöker att minska sin volym av avfall, om avfall sorteras och återvinns och vad som händer med det avfall som fraktas bort från området aktualiseras.

I kriterierna gällande energi och vatten berörs både om minskad förbrukning och minskade kostnader, och det finns kriterier angående om exempelvis personalen uppmanas att spara vatten eller om anläggningen använder förnyelsebar energi.

Inom området ansvarsfulla inköp behandlar ett kriterium om verksamheten köper in rengöringsmedel med låg miljöpåverkan, och om det finns kylutrustning som använder klorfluorkarboner (CFC) och klorfluorväten (HCFC) efterfrågas att dessa identifieras så att det finns en ersättningsplan och en reparationsplan om skada och läckage skulle uppstå. TSS har även som

ett kriterium om verksamheten är aktivt engagerad i att minimera användandet av kemikalier som är kända för att orsaka hälso- och miljörisker.

3.3.4 Hållbar resursanvändning

Inom resursanvändning uppmärksammar ISO 26000 att organisationer bör minska användningen av energi, vatten och andra resurser och att icke-förnybara resurser ska kompletteras eller ersättas med förnybara resurser, alternativt resurser med låg miljöpåverkan. Verksamheter uppmanas även att främja hållbar upphandling och konsumtion, och att *”beakta att åta sig ett utökat producentansvar”* (ISO 26000 s. 45).

I TSS checklista finns, som nämndes ovan, kriterier för att påvisa minskad konsumtion av vatten och energi. Det finns även kriterier för huruvida verksamheten köp in förnyelsebar energi eller om förnyelsebar energi utvinns på plats så som sol- eller vindenergi, eller bio-gas. Gällande att främja en hållbar konsumtion har TSS som kriterier i checklistan om personalen regelbundet påminns om att spara vatten, eller om hotellgäster uppmanas att minska antalet handduksbyten, dock nämns ingenting om att främja hållbar upphandling från leverantörer.

3.3.5 Begränsning av och anpassning till klimatförändringar

Till området om begränsning av och anpassning till klimatförändringar behandlar ISO:26000 främst åtgärder kring utsläpp av växthusgaser. Källorna till utsläpp ska identifieras, mätas, registreras och rapporteras, och organisationer uppmanas att *”...göra verklighet av energibesparingar i organisationen där det är möjligt, inklusive inköp av energieffektiva varor...”* (ISO 26000 s. 45).

En verksamhet bör även *”...överväga att eftersträva koldioxidneutralitet genom inköp av klimatkompenserande åtgärder för återstående utsläpp av växthusgaser”* (ISO 26000 s. 45).

I TSS Checklista nämns ingenting om utsläpp av växthusgaser eller klimatkompensering, däremot finns kriterier om investering i energieffektiva varor likt lågenergilampor, utrustning för att minska vattenkonsumtion och automatiska enheter för att reglera luftkonditionering.

3.3.6 Skydd av naturmiljö, biologisk mångfald och återställande av naturliga livsmiljöer

I ISO 26000 är skydd av naturmiljö och biologisk mångfald ett område som betonar vikten av ett fungerande ekosystem. *”Ekosystemen bidrar till samhällets välbefinnande genom att tillhandahålla tjänster såsom mat, vatten, bränsle, skydd mot översvämningar, jord, pollinatörer, naturfibrer, rekreation, och upptag av föroreningar och avfall. Vartefter ekosystem försämras eller förstörs, förlorar de förmågan att tillhandahålla tjänsterna,”* (ISO 26000 s. 47).

Till åtgärder och förväntningar hör åtaganden om att en organisation bör identifiera eventuell negativ påverkan på biologisk mångfald, att verksamheter ska upprätta strategier för att *”...hantera mark, vatten och ekosystem som främjar bevarande och hållbart nyttjande på ett socialt rättvist sätt...”* (ISO 26000 s. 47).

ISO:n belyser att man ska beakta vilda djur och deras livsmiljöer. Standarden har även en åtgärd som uppmanar företag till att genom marknadens mekanismer internalisera kostnader för verksamhetens miljöpåverkan *”och skapa ekonomiskt värde i att skydda ekosystemtjänster,”*.

TSS har specifika kriterier i checklistan som berör skydd av naturmiljö och biologisk mångfald, dock skiljer sig innehållet betydligt från ISO 26000:s åtgärder och förväntningar. I checklistan finns kriterier som ska besvara om frågan om en verksamhet aktivt bidrar till att upprätthålla naturmiljö. Utgångspunkten i TSS kriterier ligger här på donationer och frivilligt genomförda tillfälliga aktiviteter, likt att anställda och frivilliga ska organisera en strandstädning eller att hotellen ska donera pengar per antal sålda hummerrätter.

3.3.7 Analys – styrkor och svagheter

En styrka med den del av TSS checklista som berör miljöpåverkan är att den behandlar många av de områdena som behandlas inom ramen för ISO 26000. ISO 26000 efterfrågar mycket detaljerad information. Föroreningar likväl som förbrukning av el och vatten, och genererande av

avfall, ska identifieras, mätas, registreras och rapporteras för att kunna visa på en organisations faktiska miljöpåverkan och hur dess miljömål efterlevs. TSS checklista är inom vissa områden mer konkret än ISO 26000-standarden, då den exempelvis har direkta frågor kring vilket vattenreningsystem som används eller om papper och kartong källsorteras. Detta är nödvändigt då checklistan är verksamhetsanpassad till hotellbranschen. Allt för konkreta kriterier kan dock bidra till att andra delar som är relevanta för området utelämnas. Exempel på detta är kriterierna i checklistan som frågar om en verksamhet har timers och fuktighetssensorer utplacerade för att kunna minimera bevattningstiden på grönområden. Dessa kriterier är tydliga och mätbara, dock skulle en annan lösning för att minska vattenkonsumtionen vara att istället minska antal och storlek på gräsmattor och planteringar. Sådana alternativa möjligheter försvinner helt när kriterier är för tydligt formulerade. Samtidigt är vissa indikatorer väldigt generellt hållna, så som frågan: *”Is the business actively engaged in achieving a reduction in energy consumption and costs.”* Formuleringar som *”actively engaged”* gör kriterier svåra att mäta och bedöma på ett systematiskt sätt. (ISO 26000 s.40-47, TSS Checklista).

Både TSS checklista och ISO 26000 gör hänvisningar till internationella regelverk gällande att begränsa användandet av miljö- och hälsoskadliga kemikalier. ISO 26000 hänvisar direkt till Rotterdam-konventionen och definitioner av de hälsoskadliga kemikalier som fastslagits av Världshälsoorganisationen, medan man i checklistan nöjer sig med att hänvisa till *”international regulation”* och ett bifogat dokument där de skadliga ämnena listats.

För att kunna motsvara ISO 26000:s förväntningar om mätbarhet är viktigt, i TSS checklista måste alla verksamheter kunna påvisa att de har ett policydokument med miljömål för att kunna nå en brons, silver eller guld nivå. Det finns dock inga fler kriterier i checklistan om vad som ska ingå i en sådan policy vilket gör det svårt att veta vad som bedöms vid en granskning av hotellet. Är det faktum att hotellet formulerat ett dokumentet som mäts, eller finns det mer utförliga kriterier för hur policyn ska vara utformad i auditörernas checklista, den tekniska manualen som TSS har valt att inte göra offentlig, och som används vid kontroller?

Områden som ISO 26000 lyfter fram men som saknar motsvarighet i checklistan är även kriterier om hållbar upphandling av leverantörer, klimatkompensering i samband verksamhetens utsläpp av växthusgaser, och en ingång i området *skydd av naturmiljö och biologisk mångfald* som uppmärksammar verksamheternas ansvar. I checklistans utformning motsvaras detta område helt av donationer och frivilligt engagemang hos personal och gäster, detta trots att TSS är en etisk märkning av själva hotell verksamheten.

3.4 Rättvis behandling och arbetsförhållanden

3.4.1 Uppbyggnad av området

Aspekter av verksamhetens sociala ansvarstagande vilka berör arbetsrätt och arbetsmiljö återfinns som en egen del i TSS checklista. Dessa kriterier ligger till grund för certifiering av reseföretagens leverantörer, det vill säga exempelvis en hotellverksamhet. Frågor som tar upp det berörda området behandlas i TSS checklista under rubriken *Rättvis behandling* (treating people fairly).

Avsnittet i ISO 26000 som behandlar frågor kring *Arbetsförhållanden* och socialt ansvarstagande är uppdelat i fem delområden; *Sysselsättning och anställningsförhållanden*, *Arbetsvillkor och social trygghet*, *Social dialog*, *Arbetsmiljö* och *Personlig utveckling och utbildning i arbetet*. Under respektive delområde återfinns en kort beskrivning av området vilken sedan åtföljs av en lista med åtgärder och förväntningar på vad en organisation bör göra. Det är dessa rekommendationer som i detta avsnitt ställs i förhållande till de kriterier som tas upp i TSS checklista.

3.4.2 Innehållsmässig översikt – Rättvis behandling

Nedan följer en generell översikt av innehållet i delområdet *Rättvis behandling*. Detta tematiska

område i TSS redovisas nedan utifrån de delområden som ISO 26000 tar upp under rubriken *Arbetsförhållanden* och *Socialt ansvarstagande*.

3.4.3 Sysselsättning och anställningsförhållanden

Inom ramen för detta delområde faller TSS checklistans frågor/kriterier som berör skriftliga anställningsavtal, verksamhetens totala personalomsättning i förhållande till det nationella genomsnittet, diskriminering av personer vad avser tillgång till anställning, utbildning samt tillgång till seniora positioner i organisationen. Totalt återfinns alltså tre frågor inom detta delområde i TSS checklista. I ISO 26000 motsvaras denna del av 10 åtgärder och förväntningar som utöver de tre kriterier som checklistan belyser. Exempel på sådana är; skydd för arbetarnas personuppgifter och privatliv, information om och reglering av varsel och att *”inte dra nytta av partners, leverantörers eller underleverantörers orättvisa, exploaterande eller kränkande arbetsförhållanden”* (ISO 26000 s.34-35).

3.4.4 Arbetsvillkor och social trygghet

Inom detta område belyser checklistan aspekter som berör lönenivåer, frågan om huruvida leverantören betalar minimilön eller levnadslön aktualiseras liksom frågor om huruvida arbetsvillkor överensstämmer med nationell lagstiftning och/eller med industristandard, vilken erbjuder den anställde bäst skydd. Checklistan berör även frågan om extra ersättning vid övertidsarbete i fall då övertid inte betalas ut i ledig tid samt frågan om anställning ingår och uppsägning sker på frivillig grund. Vidare återfinns i checklistan även ett kriterium angående anställningsförmåner, vilka sträcker sig längre än vad nationell lagstiftning kräver. Checklistan exemplifierar sådana förmåner med gratis uniformer, gratis måltider, sjukersättning, gratis transport för anställda som arbetar under obekvämt arbetstid, föräldraledighet etc. I checklistan lämnas utrymme för att identifiera hur många sådana extraförmåner leverantören erbjuder sina anställda. ISO 26000 tar inom detta område upp 13 åtgärder och förväntningar som en organisation bör genomföra. Samtliga av de frågor som tas upp i checklistan återfinns i ISO 26000. Utöver dessa adresserar ISO 26000 även följande kriterier; respektera kollektivavtal, erbjuda anständiga arbetsvillkor utöver vad som tagits upp i checklistan, belysa aspekter såsom veckovila, semester, hälsa och säkerhet samt möjlighet att kombinera familjeansvar och arbete. Fortsättningsvis tar ISO 26000 också upp möjligheten för anställda att efterleva nationella eller religiösa seder, lika lön för likvärdigt arbete, frågan om att löneutbetalning bör se direkt till berörda anställda samt frågan om veckovila och betald semester.

3.4.5 Social dialog

Social dialog i TSS checklista består av två kriterier varav den första berör anställdas möjlighet att få representera sig själva gentemot arbetsledningen i viktiga arbetsfrågor. Det andra kriterium som aktualiseras inom detta område är om huruvida anställda tillåts gå med i en fackförening eller liknande organisation inom servicesektorn om sådan finns. ISO 26000 sammanfattar åtgärder och förväntningar i samma område i sex punkter. Dessa berör vikten av att erkänna organisationers betydelse för social dialog, vikten av kollektiva förhandlingar och att respektera rätten att bilda eller gå med i arbetarnas egna organisationer och att inte hindra anställda från att bilda eller ansluta sig till fackföreningar. Enligt ISO 26000 bör även arbetsgivare, då förändringar i verksamheten skulle komma att få stor påverkan på anställda, i god tid informera relevanta myndigheter och representanter för de anställda om dessa förändringar. ISO menar vidare att de anställdas representanter skall ges tillträde till personer på beslutsfattande positioner, arbetsplatser och anställda samt ha tillgång till information om organisationens ekonomi och verksamhet. ISO 26000 beskriver också hur en organisation bör avstå från att *”uppmuntra stater till att begränsa utövning av de internationellt erkända rättigheterna som föreningsfrihet och rätt till kollektiva förhandlingar”* (ISO 26000 s.38). Denna punkt avråder även organisationer från att lägga ut arbete på särskilda produktionszoner.

3.4.6 Arbetsmiljö

Detta område återfinns inte med någon motsvarande eller liknande fråga i TSS checklista under rubriken *rättvis behandling*. Dock kan det tolkas som om aspekter av detta område möjligtvis täcks under rubriken *Organisationsstyrning* i checklistan. I checklistan står följande;

”Does the business have a written policy document that specifies: The way in which it aims to treat the people it employs (for example, from the health and safety of employees through to upholding equal opportunities and other fundamental human rights)” (TSS’s checklista 03.01.01a).

ISO 26000 har under detta område listat 19 åtgärder och förväntningar som täcker ett brett spektrum av arbetsmiljörelaterade frågor. Utöver frågan om arbetsmiljöpolicy tar ISO 26000 även upp kontroller av arbetsmiljörisker, tillhandahållande av säkerhetsutrustning, procedurer för att undersöka arbetsmiljöincidenter och arbetsmiljöproblem, lika arbetsmiljöskydd för deltidanställda, tillfälligt anställda och anställda underleverantörer. Vidare belyser ISO 26000 att organisationer bör sträva efter att eliminera psykosociala risker vilka bidrar till stress och sjukdom samt att respektera anställdas rätt att avböja arbete, söka rådgivning hos en fackförening, rapportera arbetsmiljöfrågor till myndigheter och att delta i beslut som rör arbetsmiljön etc.

3.4.7 Personlig utveckling och utbildning i arbetet

Inom detta område belyser checklistan att verksamheter ska försäkra sig om att anställda inte blir diskriminerade vad avser anställning, tillgång till utbildning och högre befattningar. Det beskrivs som följer: *”Does the business ensure that people are not discriminated against with regard to employment and access to training and senior positions?”* (TSS checklista 03.02.12).

ISO 26000 har under motsvarande område listat tre åtgärder och förväntningar. Dessa tar upp att alla arbetare ska få tillgång till utbildning, lärlingsplatser och möjlighet till en karriärutveckling oavsett erfarenhet. Vidare nämns att en organisation bör se till att arbetslösa arbetare vid behov får hjälp till en ny anställning och utbildning samt att en verksamhet bör upprätta ett partsammansatt arbetsmiljöprogram som främjar hälsa och välbefinnande hos de anställda (ISO 26000 s.40).

3.4.8 Barnarbete

TSS checklista innehåller två kriterier inom detta område, de är som följer; *Finns det barn under 14 år i verksamheten? Om det finns barn under 14 år, har dessa speciella arbetsvillkor?* Frågor som berör barnarbete tas upp i ett annat kapitel i ISO 26000, *De mänskliga rättigheterna; Grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet* (ISO 26000 s 32). På grund av detta belyses barnarbete inte i delen, *Arbetsförhållanden och socialt ansvarstagande*. Inom ramen för detta område i ISO 26000 tas följande åtgärd/förväntning upp, att; organisationer inte bör dra nytta av barnarbete. Då barnarbete förekommer inom verksamheten eller dess ”inflytandesfär” bör barn tas ur arbete och förses med andra alternativ.

3.4.9 Analys – styrkor och svagheter

Medan hela området *Arbetsförhållanden* i ISO 26000 definieras och diskuteras utifrån tydliga referenser och paralleller till *ILO-konventioner*, *Allmänna förklaringen om de mänskliga rättigheterna* och *Konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter*, baseras Travelife’s delområde *rättvis behandling*, enligt Chris Thompson, på the Ethical Trading Initiative Base Code (*the base code*). En uppförandekod vilken i sin tur består av nio artiklar vilka direkt bygger på ILO:s kärnkonventioner.

ILO:s kärnkonventioner

- › Nr 29 Om tvångs- eller obligatoriskt arbete
- › Nr 87 Om föreningsfriheten och organisationsrätten

- › Nr 98 Om organisationsrätten och den kollektiva förhandlingsrätten
- › Nr 100 Om lika lön för män och kvinnor
- › Nr 105 Om avskaffande av tvångsarbete
- › Nr 111 Om diskriminering vid anställning och yrkesutövning
- › Nr 138 Om minimiålder för arbete
- › Nr 182 Förbud mot de värsta formerna av barnarbete

The base code är framtagen av en allians av företag, NGO's och fackföreningar i syfte att identifiera, utveckla och förespråka god praktik för att implementera arbetsrättskoder (<http://www.ethicaltrade.org/about-eti>, 2011-02-21).

Det finns anledning att här väcka frågan, varför Travelife inte väljer att direkt använda sig av internationell lag och praxis genom att direkt utgå från ILOs kärnkonventioner för att formulera sina kriterier inom området *Rättvis behandling*. Att använda direkta referenser och tydliga kriterier som bygger på internationell rätt kan bidra till att öka legitimiteten för de uppsatta kriterierna samtidigt som det också, för TSS, skulle tydliggöra behovet av ett utökat antal kriterier. ISO 26000 refererar återkommande till mänskliga rättigheter och ILO-konventioner för att legitimera de åtgärder och förväntningar som uttrycks under respektive arbetsrättsligt område. Därmed finns också en konsekvent användning av en rättighetsterminologi och av en ansvarsterminologi som inte återfinns i TSS checklista, eller dess förklarande text.

Till TSS checklista finns inte någon skriftlig inledning som belyser bakgrund, ingång eller tydliga indikatorer för hur aspekter av exempelvis facklig organisering ser ut, eller vilka krav som ställs på innehåll i anställningsavtal etc. Vidare går det inte heller att läsa sig till vilka personer som omfattas av området *rättvis behandling*, endast anställda, leverantörer, konsulter eller hemarbetare? Dessa aspekter gör området svåranalyserat eftersom ingen tydlig definition av aktörer går att finna. Vidare kan ett par saker lyftas upp som anmärkningsvärda i TSS certifiering. Exempelvis är det i teori och praktik möjligt att som leverantör erhålla en bronscertifiering trots att denna inte garanterar de anställda skriftliga anställningsavtal. Skriftliga anställningsavtal är endast obligatoriska för att erhålla en silver- respektive guld-certifiering. Kriterierna i TSS checklista som berör rätten att gå med i en fackförening är inte obligatoriska kriterier för någon av de tre certifieringsnivåerna. Vad avser försäkran om att anställda inte blir diskriminerade inom ramen för sina anställningar är den endast obligatorisk på certifieringens guldnivå. Ett sista exempel på ett identifierat problem är kriterierna som avser barnarbete, där frågan *”Are any children under the age of 14 working within the business?”* ställs (TSS checklista 03.02.14). Kriteriet kräver ett ”ja-” eller ”nej”- svar från leverantören. I teorin innebär detta att en verksamhet, trots att de har barn (personer under 14 år) anställda hos sig, kan erhålla en certifiering under förutsättning att dessa barn erhåller speciella arbetsvillkor. I förhållande till ISO 26000 är detta en tydlig svaghet som minskar barnets säkerhet och möjlighet att åtnjuta sina mänskliga rättigheter.

Genom att jämföra antalet kriterier i checklistan med antalet åtgärder och förväntningar i ISO 26000 blir det tydligt att TSS saknar viktiga aspekter bland sina kriterier i checklistan för att nå upp till den nivå av kvalitetssäkring som skulle vara önskvärd för en etisk certifiering av researrangörernas leverantörer. Detta kan tydligast exemplifieras med innehållet under rubriken *Arbetsmiljö* ovan, där ISO 26000 tar upp 19 åtgärder och förväntningar som relaterar till detta område medan det i TSS endast går att identifiera ett möjligt likvärdigt kriterium i checklistan.

Inom området *Rättvis behandling* skulle TSS gynnas av följande åtgärder; att utarbeta tydligare och fler kriterier utifrån relevanta internationella konventioner om arbetsrätt. TSS validitet skulle även kunna öka om systemet kunde garantera att alla de kriterier som bygger på internationella avtal förhandlas om och blir obligatoriska kriterier för att erhålla alla av de tre certifieringsnivåerna. ILOs arbetsrättsliga principer bör utgöra fundamentet i ett certifierings-system som TSS. Vidare bör också lyftas fram att det är en styrka att TSS inom detta område lyfter kriterier som går utöver det lagstadgade principerna. Att frågan om förmåner tas upp är

positivt, samtidigt är exempelvis inte gratis uniformer och sjukersättning obligatoriska kriterier i systemet. Vi vet inte heller hur många poäng ett specifikt kriterium ger eller hur de värderas.

3.5 Samhällsengagemang och utveckling

3.5.1 Uppbyggnad av området

Avsnittet i ISO 26000 som behandlar samhällsfrågor och socialt ansvar återfinns under delen för *samhällsengagemang och utveckling* och är uppdelat i sju delområden; *Lokalt samhällsengagemang, Utbildning och kultur, Jobbskapande och kompetensutveckling, Utveckling av och tillgång till teknik, Skapa välbefinnande och inkomstmöjligheter* samt *Hälsa och sociala investeringar* (ISO 2010: 60-69). Under respektive delområde återfinns en kort beskrivning av området vilken sedan åtföljs av en lista med åtgärder och förväntningar på vad en organisation bör göra inom respektive delområde. Det är dessa rekommendationer som i detta avsnitt ställs i förhållande till de kriterier som tas upp i TSS checklista.

Aspekter av företags sociala ansvarstagande vilket berör sociala frågor och samhällsfrågor återfinns som en egen del i TSS checklista under delen *människor* (people) och under rubrikerna; *att välja leverantörer* (choosing suppliers), *att främja lokalsamhällen och utsatta grupper* (benefiting communities and vulnerable groups) och *att främja förståelse* (nurturing understanding). (TSS checklista).

3.5.2 Innehållsmässig översikt – Sociala frågor och samhällsfrågor

Nedan följer en generell översikt av innehållet i delområdena; *Att välja leverantörer, Att främja lokalsamhällen och utsatta grupper* och *Att främja förståelse* i TSS checklista. Dessa tematiska områden redovisas nedan utifrån de delområden som ISO 26000 tar upp under rubriken *”Samhällsengagemang och utveckling”*.

3.5.3 Lokalt samhällsengagemang

I ISO: 26000 motsvaras denna del av sex åtgärder och förväntningar. Två av dessa är direkt kopplade till samråd och en av dessa lyder: *”en organisation bör samråda med och tillmötesgå lokalsamhällen, däribland ursprungsbefolkningar om villkoren och förutsättningarna för utvecklingen som påverkar dem. Samråd bör ske innan utvecklingsarbetet påbörjas och bör baseras på fullständig, korrekt och tillgänglig information”* (ISO 26000 s. 64). Utöver dessa två åtgärder adresserar ISO 26000 ytterligare fyra åtgärder. Exempel på dessa är: deltagande i lokala föreningar med målsättningen att bidra till allmänhetens bästa och lokalsamhällets utvecklingsmål och att upprätthålla transparenta relationer med tjänstemän och politiska företrädare på ett sätt som är fritt från mutor.

Inom ramen för detta delområde faller ett av TSS kriterier som berör samråd och som finns under delen; *Att främja lokalsamhällen och utsatta grupper*. Det lyder: *när nya förlängningar av utvecklingsprogram och/eller aktiviteter föreslås, samråder företaget aktivt med anställda, lokalinvånare, lokala företag, lokala myndigheter och ursprungsfolk där det är relevant.*

3.5.4 Utbildning och kultur

I ISO 26000 motsvaras denna del utav sju åtgärder och förväntningar där första meningen i en utav åtgärderna liknar TSS kriterier. De lyder: *”en organisation bör främja kulturell verksamhet (och där det är lämpligt, bejaka och värdesätta lokala kulturer och kulturella traditioner som överensstämmer med principen om de mänskliga rättigheterna. Åtgärder för att stödja kulturella verksamheter som stärker historiskt missgynnade grupper är en särskilt viktig åtgärd för att bekämpa diskriminering”* (ISO 26000 s. 64).

Utöver denna åtgärd så återfinns ytterligare rekommendationer om sex stycken åtgärder. Exempel på dessa är: att uppmuntra till inskrivning av barn i skola, att underlätta utbildning i mänskliga rättigheter, hjälpa till att bevara och skydda kulturarv, m.m.

Inom detta område faller även ett av TSS kriterier som berör hotellets främjande av lokal ekonomisk utveckling, då de exempelvis rekommenderar sina kunder guider där också *craft centres* (hantverkscenter) finns med.

3.5.5 Jobbskapande och kompetensutbildning

Det finns inget motsvarande stycke till ISO:ns område inom jobbskapande och kompetensutbildning i TSS checklista. I ISO 26000 beskrivs detta delområde av åtta stycken förväntningar och åtgärder. Exempel på dessa är: beakta nyttan med att skapa tillsvidareanställningar istället för olika former av tillfälliga anställningar, överväga vilken påverkan beslut om att lägga ut arbete till underleverantörer har på jobbskapande, m.fl.

3.5.6 Teknik – utveckling och tillgång

I ISO 26000 beskrivs utveckling av, och tillgång till, teknik genom fem åtgärder och förväntningar. Exempel på dessa är att överväga: att bidra till utvecklingen av innovativ teknik som kan hjälpa till att lösa samhällliga och miljömässiga problem i lokalsamhällen, att inleda samarbete med lokala universitet eller forskningslaboratorier för att stärka vetenskaplig och teknisk utveckling i lokalsamhället och att anställa lokalbefolkningen i detta arbete. Det finns inget motsvarande stycke i TSS checklista.

3.5.7 Skapa välstånd och inkomstmöjligheter

I ISO 26000 motsvaras denna del totalt av 13 åtgärder och förväntningar. Frågan kring val- och främjande av lokala leverantörer lyfts i en åtgärd/förväntning och är mycket likvärdig TSS två kriterier. I denna åtgärd står det att en organisation bör *”Överväga möjligheten att ge företräde för lokala leverantörer av produkter och tjänster och bidra till en utveckling av lokala leverantörer där så är möjligt.”* (ISO 26000 s.67).

Utöver denna åtgärd/förväntning så finns det i ISO:n tolv stycken till kriterier som relaterar till främjandet av lokala leverantörers verksamhet (befintliga och potentiella) men som inte finns i TSS checklista. Exempel på sådana är att; bidra till program och partnerskap som bistår lokalsamhällets invånare att starta affärsverksamheter och kooperativ; fullgörandet av skatteplikt; beaktandet av påverkan på samhället och ekonomin vid etablering eller avveckling.

Inom ramen för detta delområde faller TSS-checklistans två kriterier som berör val av leverantörer. Dessa är: att aktivt välja lokalt producerade varor istället för importerade och att aktivt välja lokala leverantörer av produkter och tjänster. Ytterligare två kriterier ur TSS checklista korresponderar med andra meningarna i den åtgärd/förväntning som tas upp nedan. Dessa är: om företaget ger kunderna information för att uppmuntra dem till att utforska destinationen utanför egendomens gränser samt om företaget marknadsför lokala produkter och tjänster genom att ge rekommendationer till gäster om lokala guider, restauranger, marknader och hantverkscenter.

3.5.8 Hälsa

Inom ramen för detta område faller TSS checklista *under området för miljö* (se avsnittet 4.3). Under detta område behandlas bland annat hur företaget på olika sätt ska hantera vatten, energi och avfallsfrågor etc. för att minska användningen och rena, återvinna, återanvända resurserna. ISO 26000 har detta område formulerats genom fyra åtgärder och förväntningar. En av dessa åtgärder skulle kunna sägas motsvara resultatet av hotellens arbete med TSS kriterier, inte nödvändigtvis syftet då detta inte är uttalat. Det lyder:

”En organisation bör försöka eliminera negativ hälsopåverkan som kommer av en tillverkningsprocess, produkt eller tjänst som organisationen tillhandahåller” (ISO 26000 s.68).

I denna del finns det ytterligare tre åtgärder som det inte finns en motsvarighet till i TSS checklista, exempel på dessa är: främja god hälsa genom att underlätta läkemedels- och vaccinations-tillgång, öka medvetenheten om hälsorisker och hur de förebygger bland annat HIV/Aids.

3.5.9 Sociala investeringar

I ISO 26000 motsvaras denna del av fem åtgärder och förväntningar. I början av området beskrivs vad en social investering är:

”En social investering sker när organisationer investerar sina resurser i initiativ och program som syftar till att förbättra den sociala situationen i det lokala samhällslivet... sociala investeringar utesluter inte välgörenhet (t.ex. bidrag, frivilligarbete och gåvor).” (ISO 26000 s.68).

Det sistnämnda knyter an till TSS checklistas aktualiserande av donationer. Inom ramen för detta delområde faller TSS checklistas kriterium som berör bidrag till underhåll av samhället. Dessa är företagsdonationer genom exempelvis samhällsprojekt, donationer genom kundlotterier, system för anställda att göra ekonomiska donationer via sin lön eller annat som specificeras av företagen själva.

Utöver att området knyter an till donationer finns det ingen direkt motsvarighet i ISO 26000 åtgärder och förväntningar. Ytterligare exempel på övriga åtgärder är: värdera de egna existerande initiativen som berör lokalsamhället, rapportera till lokalsamhällen och internt inom organisationen samt identifiera var förbättringarna kan göras, överväga möjligheten att bidra till program som ger sårbara eller diskriminerade grupper och personer med låg inkomst tillgång till mat och andra nödvändiga produkter.

3.5.10 Kriterier ur TSS checklista under delen som inte direkt berörs i denna del av ISO 26000

4.5.10.1 Främja förståelse

I TSS checklista återfinns ett tydligt kriterium under delområdet om att främja förståelse: om företaget tillhandahåller kunder vägledning i lämpligt beteende och protokoll utanför hotellet, till exempel angående nakenbad, klädkoder, lokala regler kring alkoholkonsumtion. Detta knyter istället an till huvudområdet för konsumentfrågor i ISO 26000 (se avsnitt 4.7 för mer utförligare information) där en princip är:

”Konsumentutbildning däribland utbildning om de miljömässiga och sociala och ekonomiska konsekvenserna av konsumenternas val, som gör konsumenter i stånd att göra välgrundade, självständiga val rörande produkter och tjänster samtidigt som de är medvetna om sina rättigheter och skyldigheter och hur de kan agera utifrån dessa.” (ISO 26000 s.52).

3.5.10.2 Främja lokalsamhällen och utsatta grupper

I TSS checklista återfinns fyra kriterier under detta delområde. Två av dessa berör lokalsamhällets invånare, ett kriterium berör barn och ett annat berör ursprungsfolk, dessa lyder:

- › Tillåter företaget det lokala samhället att använda deras tjänster eller faciliteter (även vid betalning) som annars inte skulle vara tillgängligt, exempelvis swimmingpool, konferenshall m.m. Tillåter företaget att lokalboende har tillgång till faciliteter för legitim användning som innan etablering av turistverksamheten varit offentligt ägda.
- › Har lokalinvånare tillträde till faciliteter/resurser, exempelvis stränder, som innan etableringen av företaget var offentligt ägt och för legitim användning? Exempel på detta är fiskare som behåller tillträde till sjösättningsområden, lokala näringsidkare som förses med lämpligt stånd etc.

Dessa kriterier har ingen direkt motsvarighet i ISO 26000 åtgärder/förväntningar men kan möjligtvis tolkas in under någon del av huvudområdet för samhällsfrågor och utveckling.

- › I områden där barn behöver skydd från turismrelaterad sexuell exploatering är företaget aktivt engagerat för att säkerställa att dom är skyddade i fastigheten/lokalen?

Detta kriterium har ingen direkt motsvarighet under delen samhällsengagemang och utveckling i ISO 26000 åtgärder/förväntningar. Den åtgärd/förväntning som berör skydd av barn mot sexuell exploatering återfinns istället under ISO 26000's del för de Mänskliga Rättigheterna under delområdet "Diskriminering och sårbara grupper" där det bland annat står att: "*principerna i konventionen om barnets rättigheter, som inkluderar icke-diskriminering, barnets rätt till liv, överlevnad, utveckling och rätt att komma till tals bör alltid respekteras och tas hänsyn till. Organisationer bör ha riktlinjer som hindrar anställda från att ägna sig åt sexuell och annan form av exploatering av barn.* (ISO 26000 s. 29).

- › Finns det processer på plats för att garantera att i områden där det bor stamfolk, är traditionell brukarrätt över mark bibehållen; att ursprungsfolk inte blir diskriminerade som arbetstagare samt att ursprungsfolk är inbjudna att vara involverade i alla kommunikationer om deras kultur.

I ISO 26000 under samma del finns inte heller ursprungsfolk med i *detta sammanhang* (markrättigheter, diskriminering, kommunikation om deras kultur). Den åtgärd/förväntning som berör ursprungsfolks rättigheter och som inkluderar *bland annat* markrättigheter och indirekt kommunikation, återfinns under ISO del för de Mänskliga Rättigheterna, delområde "*diskriminering och sårbara grupper*". ISO belyser i åtgärden som berör ursprungsfolk vikten av att en organisation erkänner och respekterar ursprungsfolks rättigheter när de utför sina beslut och aktiviteter. Åtgärden kring icke-diskriminering av just ursprungsfolk i arbetstagsammanhang finns det inte en direkt motsvarighet till i ISO 26000, däremot så behandlas diskrimineringsgrunderna i delen om de Mänskliga Rättigheterna under delområdet "*grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet*" och under åtgärden "*lika möjligheter och icke-diskriminering*" (ISO 26000 s.32).

3.5.11 Analys – styrkor och svagheter

Medan hela huvudområdet "samhällsengagemang, utveckling och socialt ansvarstagande" i ISO 26000 diskuteras utifrån innehållet i *Köpenhamnsförklaringen, FN:s milleniedeklaration* och *Riodeklarationen om miljö och utveckling* som har tydliga kopplingar till de mänskliga rättigheterna, baseras TSS checklistas delområde för sociala frågor och samhällsfrågor inte på något specifikt enligt TSS handbok. Vad som står att finna är enbart ett förslag på att ansluta sig till ett lokalt agenda-21-nätverk eller en lokal myndighets turismgrupp för att utforska frågorna vidare.

Inom området samhällsengagemang, utveckling och socialt ansvarstagande innehåller ISO 26000 sju delområden med tre gånger så många åtgärder/förväntningar än vad som återfinns i TSS checklista under temaområdet sociala och samhällsfrågor. Som exempel tas inte vare sig aspekter av utbildning, teknik eller hälsa upp i TSS checklista. ISO ger därför en mer holistisk bild över många fler nyckeldelar som samverkar för att främja en god samhällsutveckling och som relaterar till övriga delar i ISO 26000 (t.ex. om organisationen främjar utbildning kan detta motverka barnarbete).

I frågan kring samråd har ISO 26000 en styrka i att den är tydligare kring vad som förväntas av verksamheter än TSS:s kriterier i checklistan; en organisation bör "*samråda med och tillmötesgå*" "*det bör ske innan arbetet påbörjas ska baseras på korrekt information*" (ISO 26000 s.64) Dessutom i samma del tas åtgärder och förväntningar upp som berör korruption, transparens etc. Detta är viktigt i sammanhanget då korruption och inkorrekt information kan sätta hinder i vägen för lokalsamhällets invånare och dess mest utsatta grupper då det blir svårt att försvara

sina intressen om politiker är ”köpta” och där det utan korrekt och tillgänglig information blir svårt att förbereda sig inför och uttrycka sig under dessa samrådsmöten. TSS-kriterierna är svaga och ger dessutom verksamheter utrymme för tolkning av när de skall samråda, eftersom TSS skriver *”samråd där det är relevant”* (TSS checklista).

ISO 26000 har en styrka i att den visar på betydligt fler möjligheter för verksamheter att diversifiera och främja den lokala ekonomin än vad TSS checklista gör och genom att också introducera åtgärder/förväntningar i detta delområde som t.ex. fullgörandet av skatteplikten och påverkan på samhällets grundläggande resurser. Här visar ISO 26000 också upp att skapandet av välstånd och inkomstmöjligheter beror till stor del på åtgärder som berör ansvaret över den egna verksamheten.

Det finns vidare en styrka i TSS checklista där den knyter lokala leverantörer av varor och tjänster till hotellets kärnverksamhet för att stimulera den lokala ekonomin. En utav dessa kriterier handlar dessutom om att företaget ska rekommendera gäster *andra* lokala leverantörer. Hur detta sista kriterium möts i ett all inklusive hotell är en utmaning eftersom konceptet inte uppmanar till att betala för annat än det som betalats i förväg. Svagheten bakom dessa kriterier är ju dock att det bara är två av fyra kriterier som är obligatoriska för att få brons och att dessa i sin tur lämnar väldigt mycket utrymme för hotellen. Vad är t.ex. definitionen av ”aktivt val av lokalproducerat” och ”där det är möjligt”? Hur mäts detta? Vad kräver auditörerna att få se för att det skall betecknas som uppfyllt? Detta kräver att auditörerna också talar med de lokala leverantörerna, men i nuläget så ingår dessa inte i de grupper som auditörerna ska intervju.

Hotellen har heller inget leverantörsansvar enligt TSS checklista. Detta innebär att de kan dra ekonomisk fördel av att leverantörer kränker grundläggande arbetsrättigheter i arbetslivet eller påverkar miljön och människors hälsa på ett negativt sätt. Trots att de är lokala leverantörer. Det finns en styrka i att ISO 26000 behandlar underleverantörsansvaret. ISO lyfter också upp en viktig aspekt vilket är att i valet av leverantörer också främja möjligheterna specifikt för missgynnade och sårbara grupper, däribland kvinnor, då *”stärkandet av kvinnors ställning bidrar starkt till samhällets välbefinnande”*.

En styrka i TSS checklista är att de inkluderar ”utsatta grupper” men detta försvagas av att det inte finns referenser till de mänskliga rättigheterna. Ordet ”rättighet” nämns dock vid ett tillfälle i ett utav kriterierna som berör ursprungsfolk och markrättigheter (vilket i sig är en styrka) men den ger inte rättighetsspråket den legitimitet som den skulle få om TSS i checklistan eller dess förklarande text skulle referera direkt till deklARATIONER/konventioner som berör ursprungsfolks rättigheter. Detta skulle i sin tur göra det enklare då deklARATIONEN också tar upp frågan kring samråd med ursprungsfolk samt icke-diskriminering, något som lyfts fram i TSS checklista.

Förbudet mot diskriminering är en utav de mest grundläggande principerna i internationell rätt rörande de mänskliga rättigheterna och i förhållande till detta är det anmärkningsvärt att ett hotell kan erhålla både brons och silver trots att de i teori och praktik saknar processer för att se till att ursprungsfolk inte blir diskriminerade som anställda. Det är heller inte obligatoriskt för vare sig brons, silver eller guld att samråda med lokalinvånarna, samråd som är en förutsättning för att förstå lokalsamhällets prioriteringar och behov och som kan ses som en nödvändighet för att uppfylla många av dom andra kriterierna i denna del (t.ex. donationer, användning av företagets faciliteter). I detta ligger också att samrådkriteriet som inte är obligatoriskt enbart handlar om *kommande* projekt och ger företaget utrymmet genom att tillägga samråd där det är *”relevant”*. Det tar alltså inte hänsyn till företagets nuvarande verksamhet och dess påverkan på samhället, något som ISO:n förtydligar i delen kring lokalt samhällsengagemang där de skriver att *”Samhällsengagemang ersätter inte behovet av att organisationen tar ansvar för sin påverkan på samhället och miljön”*.

Det finns en styrka i att TSS tar med donationer, men eftersom den inte ger mer tips på hur dessa donationer kan främja samhället på bästa sätt så ser vi en styrka i ISO 26000 som under området för sociala investeringar tar upp samrådsaspekten. Den trycker på att organisationer bör anpassa sina insatser till *lokalsamhällets behov och prioriteringar* och att samråd i detta är ett *”viktigt verktyg för att anlägga ett deltagande förhållningssätt”* (ISO 26000 s. 68).

ISO 26000 fokuserar på vikten att särskilt uppmärksamma diskriminerade, ej representerade eller underrepresenterade grupper etc. för att öka deras valmöjligheter och respektera deras rättigheter. Detta för att företaget på bästa sätt ska kunna bidra till lokalsamhällets behov, prioriteringar och utvecklingsmål.

En ytterligare styrka i TSS checklista är kriteriet kring skydd av barn från turismrelaterad sexuell exploatering på företagets område/byggnader (premises) och att denna är obligatorisk.

En styrka i TSS checklista är kriterierna som inte finner någon direkt motsvarighet i ISO 26000; om företaget tillåter lokalsamhället att använda deras tjänster eller faciliteter som annars inte skulle vara tillgängliga. En svaghet är att det står "även vid betalning" vilket de facto kan innebära att detta kriterium inte spelar någon roll t.ex. om hotellet tar en avgift som ingen har råd att betala. Detta kriterium behöver utvecklas ytterligare.

En styrka i TSS checklista är även att den tar upp tillgången till faciliteter för lokalboende som tidigare varit offentligt ägda, t.ex. sjösättningsplatser för fiskare. Detta kan jämföras med ISO 26000 under området för främjande av en diversifiering av lokalsamhällets ekonomiska aktiviteter även om det inte överensstämmer till fullo. Svagheten med detta kriterium är att det inte är obligatoriskt.

3.6 De Mänskliga Rättigheterna

Mänskliga rättigheter utgör ett helt kapitel i ISO 26000 med åtta delområden: *Due diligence; Risksituationer; Undvika medskyldighet; Hantera missförhållanden; Diskriminering och sårbara grupper; Medborgerliga och politiska rättigheter; Ekonomiska sociala och kulturella rättigheter; Grundläggande principer och Rättigheter i arbetslivet*. Det finns ingen motsvarighet till detta område i TSS checklista eller dess förklarande text (handboken). TSS checklista nämner "mänskliga rättigheter" vid ett tillfälle och enbart "rättigheter" vid ett annat. TSS handbok har en länk till den allmänna förklaringen under "relevanta internationella standarder" och listar fem olika människorättsstandarder/normer under "referenser och källor", dessa reflekteras dock inte i checklistan.

3.7 Konsumentfrågor

Konsumentfrågor är även det ett område som utgör ett kapitel i ISO 26000. Likt de andra områdena har också detta kapitel delats in under ett antal rubriker, i detta fall sex stycken, vilka är följande: *God marknadsföring, saklig och opartisk information samt goda avtalsmetoder, Skydd av konsumenters hälsa och säkerhet, Hållbar konsumtion, Konsumentservice, support samt klagomåls- och tvistlösning, och Skydd av konsumenternas personliga uppgifter och integritet*. I inledningstexten beskrivs att FN:s riktlinjer för konsumentskydd ligger till grund för området (ISO 26000 s. 51-60).

Flertalet av de åtgärder och förväntningar som ryms inom detta område anspelar direkt på konsumentfrågor kring varor i form av materiella produkter saker. I TSS checklista finns inget motsvarande område som berör konsumentfrågor, dock är två av de grundläggande principerna för kapitlet i ISO 26000 högst relevanta för en miljömässig och social märkning, vilket gör dem intressanta att beakta i en jämförelse mellan ISO 26000 och TSS. Dessa två principer är redovisade i citeringar nedan, den första lyder såhär:

"Konsumenters tillgång till adekvat information för att kunna göra välgrundade val i enlighet med individuella önskemål och behov samt för att skyddas mot oärlig eller vilseledande reklam eller märkning" (ISO 26000 s. 52).

Denna princip uppmärksammas med anledning av att, som tidigare aktualiserats, det i dag inte är möjligt för konsumenter att få kunskap om vad TSS märkning av hotellen innebär i praktiken. Konsumenterna får inte ta del av de kriterier som används vid en kontroll för att utfärda en märkning, och konsumenterna får inte heller ta del av vilka kriterier det hotell de övernattar på

lever upp till, utöver vilken valör hotellens märkning har. En stor svaghet i Travelife Sustainability System är att det inte finns transparens för konsumenter att själva göra medvetna val, utan att de hänvisas till att enbart förlita sig på att TSS är ett adekvat system utifrån verksamhetens egna utsagor. Genom denna struktur är det inte heller möjligt att uttala sig om hotellen, eller om researrangören är oärlig mot konsumenten vid marknadsföring av hotellen där certifieringen ingår, då certifieringens innehåll inte redovisas. I ISO 26000 betonas att *”I kommunikationen med konsumenterna bör en organisation dela med sig av relevant information på ett transparent och lättillgängligt sätt och som möjliggör jämförelser som i sig kan vara utgångspunkt för konsumenters välinformerade val.”* (ISO 26000 s.54).

En andra princip i ISO 26000 är:

”Konsumentutbildning däribland utbildning om de miljömässiga och sociala och ekonomiska konsekvenserna av konsumenternas val, som gör konsumenter i stånd att göra välgrundade, självständiga val rörande produkter och tjänster samtidigt som de är medvetna om sina rättigheter och skyldigheter och hur det kan agera utifrån dessa” (ISO 26000 s.52).

Den andra principen är relevant för TSS av två anledningar, dels då den visar på en styrka i att det i TSS checklista finns kriterier som ska påvisa om information förmedlats till hotellens gäster. Ett exempel är att gästerna ska kunna göra mer medvetna miljöval på plats på exempelvis ett hotell utifrån information från personalen. Den andra anledningen till att denna princip är betydande för TSS, trots att den inre specifikt nämns i checklisten, är att hela certifieringssystemet bygger på att konsumenterna ska kunna göra medvetna val i förhållande till miljömässiga och sociala aspekter. Certifieringssystemets syfte är att tillhandahålla information till konsumenter om hur deras konsumtionsval påverkar omvärlden socialt och miljömässigt, vilket i sig är en stor styrka i förhållande till ISO:ns kriterier om att konsumenten ska kunna göra medvetna val. Men för att TSS ska kunna användas för att medvetandegöra kunden krävs det att innehållet i certifieringen är transparent och kan tas del av.

4 TRAVELIFE SUSTAINABILITY IN TOURISM

4.1 Travelife Sustainability in Tourism

Som beskrivits tidigare i rapporten är TST en organisation som är fristående från TSS. Travelife ST drivs från Nederländerna och verksamhetsledaren heter Naut Kusters. Organisationen erbjuder medlemskap till researrangörers intresseorganisationer likväl som till fristående researrangörer, resebyråer, leverantörer till resebranschen, destinationer, utbildningsinstitut, studenter och intressegrupper. Medlemmarna får ta del av materialet *The Travelife management system*, och med ledningssystemet vill man skapa en sektorsöverskridande introduktion till en kostnadseffektiv standard för hållbar turism. Ledningssystemet innehåller områdena utbildning, handlingsplanering och rapportering. Medlemmar kan logga in på TST:s hemsida och genomföra alla delar av handledningen, planeringen och rapporteringen direkt på nätet.

På TST hemsida hänvisas medlemmarna även, under fliken *mina leverantörer*, till arbetet med standarden som TSS tillhanda håller, så trots att det är separata organisationer samverkar de med varandra. (<http://www.travelife.eu/index.php?id=1&mid=46> 2011-02-13, <http://www.travelife.eu/index.php?id=5>, 2011-02-13).

4.1.1 Utbildning

Genom TST:s utbildningsmodul tillhandahålls medlemmar kurser inom hållbar turism. Kurserna ska väcka medvetenhet om turismens effekter och erbjudas till olika nivåer för verksamheternas anställda. Kursen är helt nätbaserad från hemsidan och efter ett genomfört och godkänt prov får den utbildade ett Travelife-certifikat. Efter att personal certifierats får en researrangör påbörja det aktuella företags handlingsplan inom TST:s ledningssystem.

Under kursen används en träningsmanual, *Training manual*, som innehåller åtta delar vilka berör följande områden; *hållbarhetsledning, intern ledning, ledning för hållbara leverantörskedjor, hållbara transporter, hållbart boende, hållbara utflykter, destinationer och kundkommunikation*.

På hemsidan beskrivs att:

"You can follow the information at your own pace. Just within your time and resources. We give you guidance, but leave you in control. You have the flexibility to choose the relevant training modules suited to the needs of your company..."

När en examinerad personal ska upprätta en handlingsplan uppmanar Travelife ST att den ska utformas så att den innehåller mål som företaget realistiskt kan nå, samt att man ska sätta sina egna mål (<http://www.travelife.eu/index.php?id=3> 2011-02-14).

4.1.2 Handlingsplanering

Verktyg för handlingsplanering är även det webbaserat där det tillhandahålls en enkel mall för att planera konkreta steg mot hållbarhet. Även här beskriver TST att varje företag kan välja ut de handlingar som är mest anpassade för sin, eller sina leverantörers, verksamhet.

4.1.3 Rapportering

Rapporteringsverktyget är lika så ett webbsystem för att rapportera interna och externa prestationer kopplade till specifika och planerade handlingar för hållbarhet. Systemet ska ge en överblick över möjliga steg att ta för att möta verksamhetens handlingsplan. När vissa handlingar registreras ska även indikatorer fyllas i för att förstärka beskrivningarna. Indikatorerna är frivilliga att fylla i med undantag för de områden där indikatorer markerats som obligatoriska. I rap-

porteringsverktyget finns tre olika typer av indikatorer, de som ber om en utförligare förklaring i text, de som efterfrågar kvantitativa uppgifter och de som efterfrågar att dokument laddas upp för verifiering.

Efter att ha färdigställt rapporten genom webbverktyget kan den sändas elektroniskt till TST för certifiering.

4.1.4 Travelife Sustainability in Tourism's certifiering

Trots att de researrangörer som använder sig av TST:s ledningssystem redan får en certifiering, om de skickar in sitt material för granskning och får det godkänt, så beskriver Naut Kusters att medlemmarna ännu inte får kommunicera dessa märkningar utåt. Det är en intern certifiering som planeras att lanseras externt inom det närmaste året. Kusters säger att certifieringen, när den blir offentlig, ska sammanlänka olika internationella standarder så som EMAS med flera, och att bedömningarna ska utföras av en andra part, istället för som idag av verksamheterna själva. (Intervju med Naut Kusters 2011-02-04).

Som beskrivits ovan i styckena om TST:s utbildning, handlingsplanering och rapportering har verksamheterna i dag stor egenmakt. På Travelife's ST webbsida står följande:

"We give you guidance, but leave you in control. You have the flexibility to choose the relevant training modules suited to the needs of your company, inbound or outbound. Whether you specialise in for instance adventure, golf, cruising or sun holidays. You only need to learn about points that are relevant to you!" (<http://www.travelife.eu/index.php?id=3> 2011-02-14).

Kusters säger att TST är ett flexibelt system för den interna certifieringen. Han berättar att de exempelvis arbetar nära den nederländska intresseorganisationen för researrangörer ANVR som 2009 fattade beslut om att alla medlemmar måste ansluta sig till Travelife ST. I ett sådant samarbete kan intresseorganisationen själv bestämma nivån för en minimigräns för de mål en researrangör behöver nå. I fallet med ANVR beslutades att 15 av de 50 områdena i ett företags rapportering skulle vara obligatoriska. (Intervju med Naut Kusters 2011-02-04).

5 SCHYST RESANDES REKOMMENDATIONER/

TRAVELIFE SUSTAINABILITY IN TOURISM

I detta stycke genomförs en jämförelse mellan Schyst resandes rekommendationer till researrangörer och Travelife Sustainability in Tourism training manual. För att implementera Travelife Sustainability in Tourism måste en verksamhet anpassas genom ett antal steg, dessa steg formar också vad TST kallar för "Travelife's ledningssystem". Stegen motsvarar till en viss grad Schyst resandes (SR) rekommendationer vilket redovisas i nedanstående tabell. Stegen förklaras sedan mer utförligt i texten under tabellen. De områden som inte har en motsvarighet i SR rekommendationer (illustrerat med X) förklaras ytligt.

Tabell 4

TST	SR
Engagera sin verksamhet	X
Att genomföra en "baseline assesement"	X
Skapa en hållbarhets policy för företaget	Skapa en etisk policy för företaget
Förbereda och implementera ett handlingsprogram	Skapa och förankra handlingsplan
Övervaka och utvärdera sin prestation	Uppföljning
Rapportera och kommunicera sin prestation och sitt resultat	Redovisa resultat

5.1. Engagera sin verksamhet

Denna del handlar om företagets uppbyggnad och organisering av ett arbete med hållbarhetsfrågor.

5.2 Att genomföra en "baseline assesement"

Innan skapandet av en policy och en handlingsplan ska researrangören enligt TST göra en "baseline assesement" d.v.s. undersöka och skapa en bild av researrangörens, dess kunders och dess leverantörskedjas nuvarande och potentiella påverkan på den naturliga och den sociokulturella miljön. Det är denna bedömning som ligger till grund för vad researrangörens policy och handlingsplan ska innehålla.

5.3 Hållbarhetspolicy och handlingsprogram

Enligt SR:s rekommendationer ska researrangörer anta en etisk policy och handlingsplan som ska vara offentlig, förankrad i den egna verksamheten och hos leverantörerna samt täcka in följande områden: *Lokal ekonomisk utveckling; Arbetsvillkor; Prostitution och barnsexturism,*

Alkohol och droger och *Miljö och markkonflikt*. Den etiska policyn och handlingsplanen ska också täcka in och referera till: FN:s barnkonvention, FN:s deklaration om Mänskliga Rättigheter, ILO:s kärnkonventioner och OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

Enligt TST ska individer både inom och utom verksamheten bli informerade om verksamhetens aktuella hållbarhets-policy genom en skriven hållbarhetsdeklaration (Sustainability Policy Declaration). Detta är ett skriftligt meddelande som summerar innehållet i verksamhetens hållbarhetspolicy. Träningsmanualen ger exempel på en mängd kanaler genom vilken deklarationen kan göras offentlig som t.ex. i resebroschyrer, webben etc. Deklarationen (ej policyn) liksom handlingsplanen ska kommuniceras till alla intressenter som kommer att beröras av dem inkluderat kunder, anställda, leverantörer och lokala samhällen.

Enligt TST ska hållbarhetsdeklarationen kommuniceras på ett sätt som kan betecknas som en implementering. Kommunikationen av deklarationen sker under interna och externa möten, exempelvis med leverantörer, i träningsmaterial till nyaanställda och genom att publicera en årlig hållbarhetsrapport etc. Handlingsplanen ska implementeras och träningsmanualen beskriver utförligt vilka steg som kan tas i implementeringsprocessen. Förankringen hos leverantörerna sker redan i skapandet av handlingsplanen eftersom TSS föreslår att researrangörer skapar denna i samråd med leverantörer, anställda, lokala myndigheter eller ägare av större kontrakterade hotell och hotellkedjor etc.

Enligt TST finns det inga etablerade krav på vad en hållbarhetspolicy ska innehålla men att den allmänt bör vara: i enlighet med företagets verksamhetsidé; den ska adressera nyckelfrågor som inkluderar den påverkan som har identifierats i "the baseline assesement"; den ska korrespondera med karaktäristiken, storleken och påverkan av företagets aktiviteter och tjänster; den ska vara överensstämmande med *lagar, förordningar och uppförandekoder*; täcka researrangörrens alla produkter och tjänster; vara formulerad på ett klart och tillgängligt sätt; sträva efter att dess leverantörer ska bidra till sitt företags hållbarhetssträvan; fastställa ett åtagande att höja medvetenheten om hållbarhetsfrågor bland intressenter, speciellt leverantörer och kunder samt vara tillgänglig för människor utanför företaget.

Angående ovan nämnda påståande; att en policy allmänt "ska följa *lagar, förordningar och uppförandekoder*" så är det otydligt om detta innebär nationell och internationell lag. Det finns inte heller i denna del eller någon annanstans i manualen referenser till ovan nämnda (eller övriga) konventioner, deklarationer och riktlinjer. Under delen "handlingsplan" i träningsmanualen så står det också att vissa av Travelife's handlingar är obligatoriska för medlemmar (researrangörer) i Travelife (se avsnitt 4.1.4 för kritik/problematisering). Där står det att Travelife's medlemmar inte ska erbjuda produkter eller tjänster som kan vara skadliga för människor, djur, växter, naturresurser, naturen, kulturen eller som är skadliga, störande, utmattande eller dödliga och att turismprodukterna eller tjänsterna inte får innehålla några element som kommer i konflikt med *lokala, nationella, och internationella avtal och/eller lagstiftningar*. Här nämns bland annat barnarbete för barn under 14 år och barnprostitution, men återigen utan att referera till internationella avtal och/eller lagstiftningar.

5.4 En jämförelse av rekommendationer till researrangörer

TST ger förslag på möjliga *handlingar/lösningar* under områdena för: *Hållbarhetsstyrning, intern styrning, hållbara leverantörskedjor, hållbara transporter, hållbart boende, hållbara utflykter, destinationer* och *kundkommunikation*. En jämförelse mellan Schyst resandes rekommendationer till researrangörer och TST's förslag på möjliga handlingar/lösningar görs nedan.

5.4.1. Arbetsvillkor

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska policyn och handlingsplanen täcka in området för arbetsvillkor där researrangören ska:

”kräva att de hotell och underleverantörer som anlitas antar en uppförandekod, som bland annat anger rätten till fackföreningsfrihet, förbud mot barnarbete och diskriminering, reglerad arbetstid och en säker arbetsmiljö. Rätten till en lön som man kan försörja sig på, så kallad levnadslön, ska också ingå i uppförandekoden. Där så är möjligt ska researrangören uppmuntra hotellkedjor att underteckna Globala ramavtal.”

TST anger inte att researrangören ska kräva att hotell och underleverantörer antar en uppförande kod, inte heller att de ska uppmuntra hotellkedjor att underteckna globala ramavtal. Däremot står det i TST träningsmanual i den förklarande texten att researrangören ska försöka påverka sin leverantör att röra sig mot en mer hållbar riktning med information och utbildning och genom att gradvis inkludera hållbarhetskrav i de kontrakterade villkoren. Vilka de hållbarhetskraven är eller kan vara framgår inte. (Dock framhålls ECPAT:s kod för att förebygga sexuell exploatering av barn *som ett exempel* på lyckade kontraktuella hållbarhetsklausuler mellan researrangören och hotellen.)

I TST's förslag över möjliga handlingar/lösningar under området för ”hållbara leverantörskedjor” nämns vid fyra av åtta tillfällen Travelife Sustainability System som en väg för leverantören att arbeta med hållbarhet på ett eller ett annat sätt. Under området för ”hållbart boende” står det också som en handling/lösning att researrangören ska ge förtur till boende som är TSS-certifierat, eller har annan märkning. Att TST anser att researrangörerna bör uppmuntra sina leverantörer att arbeta med Travelife Sustainability System för att det blir ett sätt på vilket researrangörerna kan försäkra sig om att hotellen efterlever arbetsrättsliga regler och villkor är tydligt då det står i träningsmanualen att TSS checklista överensstämmer med existerande internationella standarder som ILO, UNEP och OECD. För innehåll och kritik av TSS checklista i förhållande till internationella arbetsrättsliga regler och villkor, se rubrik 4.4.2.

I TST's förslag över möjliga handlingar/lösningar under området för ”intern verksamhetsstyrning” berörs också researrangörens ”sociala policys” gentemot de anställda där arbetsrättsliga villkor och regler tas upp. Inga av dessa refererar till internationella lagar men täcker in bland annat diskriminering och fackföreningsfrihet etc. I den förklarande texten i träningsmanualen står det under ”social policies” att *”If a countries’ labour laws do not meet with international standards, a tour operator should move beyond national legislation. Human rights such as non-discrimination, freedom of assembly, no forced labour and no child labour, must be respected.” etc.*

5.4.2 Lokal ekonomisk utveckling

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska den etiska policyn och handlingsplanen täcka in lokal ekonomisk utveckling där researrangören ska: *”köpa in lokalt producerade varor och tjänster samt anlita hotell och personal på destinationsorten”.*

I TST's förslag över möjliga handlingar/lösningar under området för ”hållbart boende” finns det förslag på att researrangören ska ge förtur till boende som är drivet/ägt av lokala entreprenörer och under ”intern verksamhetsstyrning” att researrangören anlitar lokalinvånare, inkluderat till chefspositioner.

TST's förslag går utöver SR's rekommendationer. Under ”hållbart boende” ska researrangören stimulera hotellen att köpa och använda sig av lokalproducerad och ekologisk mat och att erbjuda lokalt producerade och hållbara souvenirer etc. Under ”hållbara utflykter” står det att utflykter och aktiviteter som stödjer lokala samhällen utvecklas och erbjuds kunderna. Under ”destinationer” står det också att researrangören kan utveckla och marknadsföra utflykter som främjar metoder för lokala hantverk- och matproduktioner; att inkludera lokala initiativ som stödjer hållbarhet (beträffande biologisk mångfald, sociala projekt etc.); att stödja initiativ som förbättrar förhållandet mellan hotell och lokala leverantörer av mat, souvenirer etc.

5.4.3 Prostitution och barnsexturism

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska den etiska policyn och handlingsplanen täcka in prostitution och barnsexturism där researrangören ska:

”informera resenärer om lagstiftning angående prostitution inför resan samt informera hotelledningar om att man inte accepterar prostitution på hotellen. Researrangören ska dessutom anta ECPAT:s uppförandekod mot barnsexturism och arbeta aktivt efter den.”

I TST:s ”handlingar/lösningar” nämns prostitution enbart i samband med barn, inte generellt. Det finns inget i TST som behandlar researrangörens ansvar att informera resenärer, eller något om deras ansvar att informera hotelledningar om att de inte accepterar prostitution på sina hotell. Under området ”kundkommunikation” står det att researrangören ska informera sina kunder om sin hållbarhetspolicy (deklaration), men som tidigare diskuterats så bestämmer researrangören själv innehållet i policyn.

Under ”hållbart boende” finns en handling/lösning som är obligatorisk (se kap. 4.1.4) för Travelife’s medlemmar (researrangörerna) och det är en klausul i kontrakten med hotellen i länder och regioner *som är kända för sexuellt utnyttjande av barn*, som säger att researrangören kan avsluta kontraktet med hotellet i förtid om hotellet inte tar tillräckliga åtgärder för att förhindra sexuell exploatering av barn. Utöver detta finns två handlingar/lösningar som inte är obligatoriska, den ena berör information till boendeleverantören om hur de skall känna igen tecken på sexuell exploatering och andra kriminella aktiviteter och möjliga medel för att förebygga dessa. Den tredje är utbildning av anställda i länder *som är kända för sexuell exploatering av barn*.

Att erbjuda reseprodukter som involverar barnprostitution är förbjudet enligt träningsmanualen. Under ”hållbara utflykter” är det därför en obligatorisk handling/lösning att *”utflykter och underhållning som riktar uppmärksamhet mot barnprostitution eller som syftar till barnprostitution inte kommer att främjas och kommer inte att erbjudas”*

5.4.4 Alkohol och droger

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska den etiska policyn och handlingsplanen täcka in alkohol och droger där researrangören ska:

”arbeta förebyggande mot alkohol och droger t ex genom att informera resenärerna om hur de bäst respekterar lokal kultur och ser till att det finns gott om tillgång till alkoholfria alternativ på hotellet. Researrangören bör i sin marknadsföring inte uppmuntra turister att dricka alkohol.”

I TST finns inte alkohol eller droger nämnt. Under området ”kundkommunikation” står det att researrangören kan ge information till sina kunder om hållbar turism och hållbart beteende exempelvis att visa respekt för den lokala sociokulturella och naturliga miljön och ge rekommendationer till kunderna om hur de kan göra detta. Vidare ska kunderna ges information om riktlinjer för beteende vid utflykter av olika slag.

5.4.5 Miljö

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska den etiska policyn och handlingsplanen täcka in miljö där researrangören ska: *”arbeta aktivt med det lokala miljöarbetet på turistorterna t ex med avfallshantering, hållbar och effektiv vattenanvändning och vattenrening.”*

Enligt TST så täcker TSS checklista miljöaspekter (liksom de arbetsrättsliga reglerna och villkoren) och man kan tolka det som att miljöaspekterna är mer eller mindre täckta då en arrangör väljer ett hotell med Travelife certifiering. Detta eftersom det under handlingarna/lösningarna under området ”Hållbara leverantörskedjor” refereras till Travelife Sustainability System indirekt och direkt på olika sätt, t.ex. att researrangören ska distribuera ”best practice standards” (TSS checklista) till alla sina leverantörer eller att ”leverantörer är uppmuntrade att övervaka och utvärdera deras organisation regelbundet med Travelife Sustainability System eller övrigt erkänt system”.

TST ger en mängd tips på handlingar/lösningar för researrangören både i den interna och i den externa verksamheten i förhållande till miljöaspekter.

Schyst resandes rekommendationer är reflekterade i området ”*Destinationer*” där det står att researrangören ska stödja utvecklingen av adekvat hantering av avloppsvatten, infrastruktur och faciliteter vid *stranddestinationer*. Den interna verksamhetens miljöarbete behandlas under området ”*Intern miljöledning*”. Handlingar/lösningar under detta område berör researrangörens marknadsföringsmaterial; inköp och skräp/avfallshantering.

Vidare under ”*Hållbarhets-ledning*” berörs vidareutbildning kring hållbar turismledning (sustainable tourism management) för hållbarhetskoordinatören, anställda, och ledningen; donationer till naturskydd etc. Under området ”*Hållbara resor*” berörs val av miljövänligare transporter; CO2-kompensation etc. Under ”hållbart boende” berörs stimuli av hotellen att köpa lokalproducerade *ekologiska* matvaror; lokalt producerade och hållbara souvenirer och att leverantörerna inte marknadsför souvenirer som är producerade av hotad flora och fauna etc.

Under ”*Hållbara utflykter*” så berörs val av utflykter som gör minimal eller ingen skada på miljön; under ”*Destinationer*” så finns det ett krav för Travelife’s medlemmar att inte erbjuda resor till Antarktis och Galapagos om de inte är ekologiskt ansvarsfulla etc. Dessutom så berör området ”kundkommunikation” researrangörens handlingar/lösningar som syftar till att informera kunder kring ett hållbart beteende vid olika typer av utflykter.

5.4.6 Markkonflikter

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska den etiska policyn och handlingsplanen täcka in markkonflikter där researrangören ska: *”försäkra sig om att det inte finns tvister om äganderätten för den mark där nya hotell byggs. Exempelvis kan de ta kontakt med lokala myndigheter och organisationer som arbetar med frågor som rör markkonflikter, inför en eventuell etablering på en ort.”*

5.4.7 Övervaka, utvärdera och rapportera

Enligt Schyst resandes rekommendationer ska det ske en årlig uppföljning av policy och handlingsplan där oberoende parter ska medverka i uppföljningen och resultatet redovisas öppet

Enligt TST ska övervakandet och utvärderingar av researrangörens hållbarhetsarbete med sin policy och handlingsplan ske regelbundet. Ett tips som träningsmanualen ger kring övervakandet/kontrollerna är att inte bli trött/besvärad av auditörer utan att istället se att de kan göra implementeringen av policyn lyckad. De föreslår också för researrangören att använda sig Travelife’s ”Planning and Reporting” som är ett webb baserat verktyg för att verkställa handlingsplanen och rapportera systematiskt. Det står inget övrigt om oberoende auditörer.

TST uppmuntrar till extern rapportering av resultaten då de anser att detta ökar både transparens och validitet. Detta är också en handling/lösning under området ”kundkommunikation”.

6 SAMMANFATTANDE ANALYS OCH RESULTAT

I detta kapitel sammanfattas resultaten och analyserna från rapportens olika delar under rubrikerna för de frågeställningar som presenterades i rapportens inledande kapitel.

6.1 Vad ingår i Travelife's Sustainability Systems' krav på märkning?

Det är en komplex fråga att svara på vad som ingår i Travelife Sustainability Systems krav på märkning, detta speciellt utifrån den premissen att TSS valt att inte offentliggöra det material som används av auditörerna vid en kontroll inför en certifiering. Utifrån det material som är offentligt, det vill säga *The Travelife Sustainability System Store – Award System*, går det dock att utläsa vilka områden som berörs av märkningen. Det är problematiskt inte bara ur ett transparens-hänseende att allmänheten inte får ta del av kriterierna i certifieringen, det är även problematiskt ur den aspekt att leverantörerna inte vet vilka mål de ska leva upp till för att få ett bra resultat. Detta gör det svårt att använda TSS som ett redskap för att öka medvetenhet och praxis gällande miljö och socialt ansvar, då det är först efter att en verksamhet genomgått en första kontroll, och fått sitt resultat och eventuella certifiering, som de får möjlighet att ta del av vilka kriterier de bedömdes genom och hur tungt TSS värderar de olika kriterierna.

De områden som behandlas i den offentliga checklisten berör både aspekter kring miljö och människor, under rubrikerna *Organisationsstyrning, Miljö, Rättvis behandling/arbetsförhållanden* och *Samhällsengagemang*. Dessa områden har presenterats ingående i rapporten och analyseras även ytterligare i detta sammanfattande kapitel under rubriken: *7.4 Vilka likheter och olikheter, samt styrkor och svagheter, finns mellan ISO 26000 och Travelifes Sustainability Systems mät- och kontrollsystem?*

6.2 Vad innebär Travelife Sustainability System märkning; guld, silver, respektive brons?

Likt svaret till ovanstående frågeställning, är det svårt att med säkerhet veta vad Travelife Sustainability Systems' märkning i guld, silver och brons innebär. Det man med säkerhet kan säga är att den märkning en reseleverantör, ett hotell, har tilldelats står i relation till hur många kriterier verksamheten levde upp till vid en kontroll av en auditör. De olika valörerna på märkningen representerar alltså hur många poäng ett hotell fått vid en kontroll. Det som inte redovisas genom en guld-, silver- eller bronsmärkning är det egentliga innehållet av vad certifieringen innebär. Det är inte offentligt hur väl den checklista som auditörerna använder stämmer överens med den checklista som TSS presenterat för allmänheten och leverantörerna. Det som inte heller visas genom att titta på ett hotells märkning är om verksamheten blivit kontrollerad av en oberoende auditör eller en auditör som på något sätt har intressen i hotellet, exempelvis som är anställd för den researrangör som förmedlar resor till verksamheten.

En annan problematik som bör lyftas är att det inte finns någon mekanism där anställda, kunder eller personer från lokalsamhället där en verksamhet är belägen, kan föra klagan gentemot leverantören inom ramen för TSS. Chris Thompson, verksamhetsledare på TSS säger att en leverantör kan förlora sin certifiering då brister i verksamheten kommer till TSS kännedom. Utan en fungerande mekanism för "anmälan", då anställd eller annan person misstänker att verksamheten inte lever upp till kriterierna i TSS checklista, kan det dock vara svårt att veta vart reflektioner och möjliga anmälningar skall ventileras inom systemet. Risken med detta definierade system för klagan kan alltså innebära att leverantörer som certifierats inte alltid lever

upp till de av TSS utsatta kriterierna. Därmed kan researrangörer och enskilda aktörer fortsätta marknadsföra sina verksamheter med TSS-certifiering, trots att de inte lever upp till de satta kriterierna, något som riskerar att underminera märkningen.

6.3 Hur utför Travelife Sustainability Systems kontroller av hotellen?

Travelife Sustainability Systems' kontroller av hotellen är en process som börjar med att leverantören gör en registrering på TSS hemsida. Genom registreringen får leverantören tillgång till informationsmaterial och kan med handledning av denna göra en egen kontroll av sin verksamhet. Det informationsmaterial som är tillgängligt för leverantören är den checklista som analyserats i denna rapport, *Travelife Sustainability System Store – Award System* och den handbok som tillhör checklistan, samma handbok som Chris Thompson som är verksamhetsledare på TST förklarade var under revision då den inte längre är aktuell. När leverantören känner sig redo kontaktar de TSS och begär att en kontroll ska utföras. Hur en kontroll genomförs redovisas mer genomgående i kapitel 3.4 i rapporten. Det som kommer att uppmärksammas här är de analyser som kan göras utifrån kontrollernas förfarande.

Med tanke på den ringa tid som auditören spenderar på ett hotell (2h eller 1 dag) i relation till de områden som skall granskas och de metoder som skall användas kan man dra slutsatsen att resultatet av kontrollen främst är en ytlig överblick över hur verksamheten bedrivs. Dessutom är det mycket upp till auditören hur lång tid de skall spendera på plats, och vad den personen anser som tillräcklig information för att avgöra om hotellet uppfyller kriterierna i checklistan eller inte. TSS förväntar sig mycket av en kontrollant gällande opartiskhet då inga av leverantörernas dokument, så som handlingsplaner, miljömål, kontrakt eller kvitton arkiveras av TSS som kontrollmekanism för certifieringen. Vid en TSS-audit räcker det att auditören läser och granskar dokumenten, och det är inte heller lång tid som avsatts för dokumentgranskning. Som aktualiserats tidigare i rapporten ägnas ca 40 minuter av en granskning åt dokument när det gäller en hotellverksamhet som huserar ca 200 gäster. För ett stort hotell som rymmer mer än 1000 gäster spenderar en auditör ca 160 minuter åt att gå igenom verksamhetens dokument. Med tanke på att det är ett stort ansvar som läggs på auditören kan det tyckas anmärkningsvärt att det endast krävs en tvådagars-utbildning inom hållbar turism för att kunna arbeta som TSS-auditör. Personerna ska gärna ha varit verksam inom turistbranschen sedan tidigare men för att lära sig teknikerna för kontrollen och få kunskap om materialet och verksamheten har TSS uppskattat att det endast krävs 16 timmar.

Utöver inspektionen av dokument ska även intervjuer av personal göras. Det satta minimikravet på tre intervjuer är lågt, detta speciellt med tanke på att det av dessa tre intervjuade personer endast behöver finnas en "vanlig anställd" som inte har en beslutsfattande position. TSS rekommenderar att en person i ledande ställning intervjuas, en intervju vilken man kan anta inte skiljer sig allt för mycket från det skriftliga material som leverantören skickar till TSS innan kontrollen. Det faktum att det enbart är personal på hotellen som intervjuas är även intressant, detta speciellt då det är en etisk märkning som ska värna om lokalsamhällen, och uppmuntrar leverantörerna att ha dialog med dem, men att det inte sker något samtal med lokalsamhället vid själva certifieringen. Vad som inte framgår i materialet för denna rapport är om det finns något system för att kontrollera att auditörerna utför sitt arbete på ett korrekt sätt.

Problematiserande för certifieringens kredibilitet är även att kontroller både utförs av andra- och tredjeparts auditörer. Att andrapartsauditörer, som på något sätt är kopplade till verksamheten, kontrollerar hotellen skapar misstro till certifieringssystemet och de hotell som redan certifierats. Dessutom finns det ingen information i Travelife Collection, som är det dokument TSS tillhandahåller på sin hemsida och som innehåller alla de hotell som är Travelife-certifierade, där man som konsument kan se vilka hotell som granskats av andra- och tredjeparts auditörer.

6.4 Likheter och olikheter, samt styrkor och svagheter, mellan ISO 26000 och Travelife's Sustainability Systems?

6.4.1 Organisationsstyrning och verksamhetsstyrning/goda verksamhetsmetoder

En stor skillnad mellan området *Organisationsstyrning* i TSS checklistan och motsvarande området *Verksamhetsstyrning/Goda Verksamhetsmetoder* i ISO 26000 är att den senare definieras och analyseras utifrån tydliga referenser och paralleller till internationella deklARATIONER, principer och vägledningar. I TSS checklista är det ottydligt vad kriterierna är baserade på, vilket gör checklistan svåranalyserad och diffus. Frågan om varför Travelife väljer att inte använda sig av, eller referera till, internationell lag och praxis såsom mänskliga rättigheter eller andra riktlinjer när de definierar sina kriterier är högst relevant. finns all anledning att ställa.

En annan påfallande svaghet med TSS checklistan är att den inte berör fem av de sex delområdena i ISO 26000. De områden som inte tas upp i checklistan är *Antikorruption*, *Ansvarsfullt politiskt engagemang*, *Konkurrens på lika villkor*, *Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan* och *Respekt för äganderätten*, vilket är anmärkningsvärt med tanke på hur viktiga de anses vara i ISO 26000.

Enligt ISO 26000 bör processer och strukturer för beslutsfattande inom en organisation byggas på sju principer för socialt ansvarstagande men endast principen för *Ansvarighet* finns nämnd i TSS checklista. Den nämns då endast i förhållande till att en eller flera individer inom en verksamhet bör utses som ansvariga för personalens välmående, relationen med lokalsamhället samt för miljöfrågor. Mänskliga rättigheter nämns enbart som ett exempel på hur ett skrivet policydokument skulle kunna specificera på vilket sätt de behandlar sina anställda. Checklistan identifierar dock inte vilken/vilka mänskliga rättigheter den refererar till.

I TSS checklista finns heller ingen skriftlig inledning som definierar eller belyser hur till exempel ett begrepp som policydokument eller en lägesrapport identifieras. Medan ISO 26000 frekvent använder begrepp som *socialt ansvarstagande*, *effektiv styrning*, *etiskt uppförande*, *due diligence* etc saknas dessa helt i TSS checklistan.

6.4.2 Miljö

Det läggs, i TSS checklista, stor vikt vid hur leverantörerna ska kunna minska sin miljöpåverkan vilket är en styrka för certifieringssystemet. Checklistan behandlar många av de områden som aktualiseras i ISO 26000, dock är en återkommande trend att ISO 26000 betonar identifiering, mätning och registrering i högre utsträckning än TSS som en del i att mer tydligt kunna påvisa hur miljömål efterlevs.

Det faktum att checklistan fodrar att alla leverantörer måste kunna påvisa att de har ett policydokument med miljömål för att kunna få en certifiering är viktigt, dock vore det önskvärt att checklistan som går ut som träningsmaterial även innehåller kriterier för vad ett sådant dokument skulle innehålla.

Vidare är även en styrka att TSS checklista är verksamhetsanpassad till hotellbranschen. ISO 26000, som är en standard, har mer omfattande formuleringar rörande styrdokument men går inte in på detaljnivå kring vilka system som krävs för miljöhantering. Som nämndes i delkapitlet om miljö kan dock alltför konkreta kriterier bidra till att andra delar som är relevanta för området utelämnas, att alternativen glöms bort. TSS checklista gör också hänvisningar till internationella regelverk gällande att begränsa användandet av miljö- och hälsoskadliga kemikalier, vilket är positivt. Vilka dessa internationella regelverk är nämns dock inte.

En stor svaghet i TSS märkning är att området *skydd av naturmiljö och biologiskt mångfald* inte ses som de övriga delarna i certifieringen, som ett företagsansvar, utan har helt placerats utanför leverantörssfären och istället på frivilliga donationer från personal och gäster. Detta är inte acceptabelt för en etisk märkning som ska certifiera hotellverksamhet. Det är otroligt viktigt för en så pass bred certifiering som Travelife Sustainability System är, att den inte sänker miljömålen i förhållande till andra miljöstandarder bara för att inte avskräcka branschen att använda märkningen. Detta kan innebära att det går inflation i miljöcertifieringarna men att de inte har höga krav.

6.4.3 Rättvis behandling och arbetsförhållanden

Medan ISO 26000 återkommande refererar till mänskliga rättigheter och ILO-konventioner för att legitimera de åtgärder och förväntningar som uttrycks under respektive arbetsrättsligt område, finns inga sådana tydliga referenser i TSS checklista. Däremot används *the base code* som utgångspunkt för utformningen av samma område i TSS checklista. Istället för att basera certifieringen på förstahands material från internationellt överenskomna konventioner bygger checklistan på en mycket komprimerad sammanställning av dessa dokument. Detta är en tydlig svaghet med TSS i förhållande till ISO 26000.

Ytterligare en svaghet i TSS checklista är dess ottydlighet. Checklistan saknar tydliga definitioner av vilka personer som omfattas av området ”rättvis behandling”, samt exempelvis indikatorer för hur en facklig organisering bör se ut.

En aspekt som också är anmärkningsvärd i TSS certifiering är att det är möjligt att som leverantör erhålla en bronscertifiering trots att leverantören inte garanterar de anställda skriftliga anställningsavtal. Detta underminerar systemets legitimitet då en certifiering kan uppnås trots brott mot internationell ILO-praxis.

TSS saknar viktiga aspekter bland sina kriterier i checklistan för att nå upp till den nivå av kvalitetssäkring som skulle vara önskvärd för en etisk certifiering av researrangörernas leverantörer. Ett tydligt exempel på detta är att arbetsmiljöområdet är näst intill osynligt i TSS checklista.

En styrka som kan identifierats inom TSS är att checklistan lyfter en aspekt som går utöver nationella och internationella juridiska miniminivåer. Att ”arbetsförmåner” fått en plats i systemet är positivt. Dock hade denna aspekt förstärkts ytterligare om den formulerats mer exakta kriterier för vad som ingår i begreppet *arbetsförmåner*.

6.4.4 Samhällsengagemang

En stark sida i ISO 26000 är att området för samhällsengagemang och utveckling baseras på förklaringar och deklARATIONER som tydligt relaterar till mänskliga rättigheter och hållbar utveckling. Detta gör att ISO 26000:s åtgärder och förväntningarna kring företagens sociala ansvar blir tydligt kopplade till internationella mål. Det är en svaghet att TSS kriterier inte bygger på något juridiskt dokument, vilket också märks i kriteriernas innehåll och formuleringar.

Det är en styrka i ISO 26000 att detta område är så pass brett och tar in många olika samhällsaspekter som är viktiga att främja för en hållbar utveckling. Men också att ISO 26000 trycker på att det är av yttersta vikt att företagen förhåller sig till det lokala samhällets behov, prioriteringar och utvecklingsmål. Kännedomen om dessa förutsätter samråd. Samråd är t.ex. en åtgärd där ISO 26000 går mycket längre än i motsvarande kriterium i TSS. I samma del som samrådsfrågan belyser ISO 26000 vikten av transparens, icke-korruption, samt korrekt och tillgänglig information. Dessa områden nämns inte i TSS checklista.

En annan styrka i ISO 26000 att det *genomgående* läggs en stor vikt på att speciellt främja de utsatta, diskriminerade, mindre representerade och icke-representerade grupperna i samhället, vilket också knyter väl an till de styrdokument som refereras till i standarden. TSS kriterier saknar detta då denna enbart förhåller sig till ”utsatta” grupper under två kriterier. Det är häpnadsväckande att detta område överhuvudtaget har väldigt få kriterier som är obligatoriska.

Ett viktigt kriterium, som också samspelar med kriteriet om företaget aktivt väljer lokalproducerat framför importerat i TSS's checklista är om företaget uppmanar sina gäster att utforska destinationer utanför hotellets ägor. Detta är intressant speciellt i förhållande till all-inclusive-resor vars form i sig inte uppmanar gästerna till det föregående. Dessa är dessutom obligatoriska kriterier vilka det läggs lite större vikt vid. Frågan här, liksom i denna dels övriga kriterier är hur allt detta kontrolleras. Kriterierna är vaga och dessutom så är inte lokalsamhället, däribland lokala näringsidkare, en del utav de grupper som auditörerna intervjuar. Frågan kan därför ställas om hur dessa indikatorer mäts.

Som styrkor i TSS kriterier i detta avsnitt går att nämna skydd av barn mot turismrelaterad sexuell exploatering vilket är obligatoriskt. En ytterligare fördel är det kriterium som frågar om

hotellet tillåter lokalsamhällets invånare användningen av faciliteter som innan hotellets etablering varit offentligt ägt och ger som exempel sjösättningsplatser för fiskare. Detta är en viktig källa till lokalsamhället och för företaget handlar det om att främja eller stjälpas denna rätt till försörjning. En svaghet är därmed att detta kriterium inte är obligatoriskt.

En ytterligare styrka finns också i TSS kriterier kring att beakta ursprungsfolks rätt till mark eftersom detta också är en fråga som är mycket turismrelaterad. En svaghet är dock att frågan inte relateras till eller förankras i de mänskliga rättigheterna.

6.4.5 Mänskliga rättigheter

Området mänskliga rättigheter som utgör ett helt kapitel i ISO 26000 med åtta delområden har ingen motsvarighet i TSS's checklista. Det faktum att TSS checklista endast nämner mänskliga rättigheter vid ett tillfälle, och enbart ordet "rättigheter" ytterligare vid ett, ger en tydlig bild av att ett rättighetsperspektiv inte varit närvarande när checklistan författats. Detta trots att checklistan berör grundläggande principer om mänskliga rättigheter såsom icke-diskriminering av sårbara grupper. Även andra specifika rättigheter lyfts upp i checklistan men definieras inte som sådana. Exempel på dessa är rättigheter i arbetslivet och barns rättigheter, likväl som medborgerliga och politiska, ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter.

6.4.6 Konsumentfrågor

Området "konsumentfrågor" är ett eget huvudområde i ISO 26000 men är ett ämne som inte alla berörs av TSS checklista. Det som belystes under det här området tidigare i rapporten, vilket är en stor svaghet med Travelife Sustainability System, är att det inte är möjligt för konsumenter att få kunskap om vad TSS märkning av hotellen innebär i praktiken. Faktum är att konsumenter inte får ta del av de kriterier som används vid en kontroll för att utfärda en märkning och att konsumenterna inte heller får veta vilka kriterier som ligger till grund för certifieringen av det hotell de övernattar på. Detta skapar ingen transparens eller utrymme för konsumenter att själva göra medvetna val. Konsumenterna tvingas förlita sig på att TSS är ett adekvat system utifrån verksamhetens egna utsagor. Detta gör det alltså svårt för personer utanför TSS's administration att avgöra om hotellen, eller researrangören, använder sig av vilseledande reklam eller märkning då certifieringens innehåll inte redovisas offentligt.

Styrkan med TSS är dess incitament att se till att konsumenterna ska kunna göra medvetna sociala och miljömässiga val när de beslutar sig om till vilken destination de vill resa till. TSS checklista uppmanar vidare till att kunderna ska kunna göra medvetna, sociala och miljömässiga val när de väl befinner sig på destinationen. Detta är positivt. För att TSS ska kunna användas för att upplysa kunden krävs det dock att innehållet i certifieringen är transparent, detta är en förutsättning för att TSS verkligen ska kunna bidra till att medvetandegöra kunderna och övrig allmänhet.

6.5 Vad kan bli bättre i Travelife's Sustainability System i förhållande till ISO 26000?

6.5.1 Organisationsstyrning

Travelife's mät- och kontrollsystem skulle stärkas avsevärt om det inspirerats av de sju principer för socialt ansvarstagande som definieras i ISO 26000. En liknande uppbyggnad av TSS checklista inom området *Organisationsstyrning* som inom området *Verksamhetsstyrning* i ISO-standard, med dess referenser till konventioner, riktlinjer, praxis, internationell lag, mänskliga rättigheter och andra lämpliga dokument, skulle resultera i tydligare definitioner av de begrepp och indikatorer som finns inkluderade i Travelife's kriterier. En ytterligare förstärkning av Travelife's kontrollsystem skulle kunna ske genom att inkludera de delområden som TSS saknar i förhållande till ISO 26000: *Antikorruption*, *Ansvarsfullt politiskt engagemang*, *Konkurrens på lika villkor*, *Främja socialt ansvarstagande i värdekedjan* och *Respekt för äganderätten*. Man skulle

även, precis som ISO 26000, med fördel kunna hänvisa till *due diligence* som ett användbart sätt att arbeta med socialt ansvarstagande.

6.5.2 Miljö

Travelife Sustainability System skulle stärkas om miljödelen i checklistan hade tydligare kriterier för vad som ingår i en miljöpolicy, samt om krav ställdes på tydligare mätbarhet för att kunna se hur väl en verksamhet lever upp till sina miljömål. Intressant vore även om TSS redogjorde för hur de mäter att en leverantör är "actively engaged" i att nå miljömål, och om det är så att det är engagemang som mäts kanske det vore mer intressant att mäta det faktiska resultatet av engagemanget.

Genom att göra fler hänvisningar till internationella regelverk för miljö och mänskliga rättigheter, likt Rio-deklarationen, skulle tyngden i TSS miljökrav öka. En juridisk utgångspunkt skulle även vara viktig för att TSS i alla sina delområden inom miljö skulle beröra företagsansvar. Att inte vissa områden skulle vara lämnade åt leverantörernas personal och gästers frivilliga engagemang och donationer, likt så som ansvarsområdet *skydd av naturmiljö och biologisk mångfald* är utformat i dag.

Likaså skulle leverantörer minska sin miljöpåverkan om TSS även behandlade kriterier om hållbar upphandling av underleverantörer, klimatkompensering, samt uppmanade samverkan med lokalsamhällets miljöarbete i större utsträckning.

6.5.3 Rättvis behandling och arbetsförhållanden

Inom området *Rättvis behandling*, skulle TSS checklista stärkas av att utarbeta tydligare och fler kriterier utifrån relevanta internationella konventioner om arbetsrätt. Det är också viktigt att TSS standard refererar direkt till konventionerna och inte till en annan standards tolkning av konventionerna som när TSS hänvisar till Ethical Trading Initiative Base Code. Genom att utgå direkt från rättighetsdokumenten skulle det även vara enklare att använda en ansvars- och rättighetsterminologi i checklistan vilket ISO 26000 gör på ett medvetet sätt.

Checklistans validitet skulle även kunna öka om systemet kunde garantera att alla de kriterier som bygger på internationella avtal förhandlas om och blir obligatoriska kriterier för att erhålla alla tre certifieringsnivåerna, däribland att barnarbete inte är tillåtet. ILO:s arbetsrättsliga principer bör utgöra fundamentet i TSS certifieringssystem rörande arbetsförhållanden.

6.5.4 Samhällsengagemang

Inom områdena *Att välja leverantörer, att främja lokalsamhällena och utsatta grupper, samt främja förståelse* skulle TSS checklista stärkas genom att utarbeta starkare, tydligare och mätbara kriterier med förankring i de mänskliga rättigheterna och utgå ifrån t.ex. de internationella konventioner som ISO 26000 tar upp under samma område. TSS checklista skulle stärkas av att inte bara beakta skyddet av utsatta grupper, utan även främjandet av deras rättigheter. Bland annat skulle detta kunna ske vid val av lokala leverantörer vilket ISO 26000 belyser. Checklistan skulle också förstärkas av att göra fler utav dess kriterier obligatoriska. Speciellt vad avser kriterier som handlar om att främja eller begränsa lokalinvånarens försörjningsmöjligheter.

6.5.5 Mänskliga rättigheter, konsumentfrågor och transparens.

Travel Sustainability System skulle stärkas avsevärt om TSS checklista inte bara generellt nämner begreppet Mänskliga Rättigheter utan även refererar till dessa grundläggande principer i de kriterier som berör t.ex. icke-diskriminering av sårbara grupper, specifika rättigheter inom rättigheter i arbetslivet, barns rättigheter, likväl som medborgerliga och politiska rättigheter, samt ekonomiska sociala och kulturella rättigheter. En sådan konsekvent användning av och refererande till de Mänskliga Rättigheterna skulle skapa en rättighets- och en ansvarsspråk liknande det som finns i ISO 26000, vilket i sin tur vidare skulle stärka systemet.

En ytterligare förstärkning av Travelife Sustainability System skulle ske om de i sin check-

lista inkluderade området ”konsumentfrågor”, som är ett eget huvudområde i ISO 26000. Inom området ”konsumentfrågor” är transparens oerhört viktigt och transparens är även en av de sju principer för socialt ansvarstagande som tas upp i ISO 26000. Genom ökad insyn i certifierings-systemet skulle det bli möjligt för konsumenter att få kunskap om vad en TSS-märkning av hotellen innebär i praktiken. Konsumenter skulle få utrymme att själva göra medvetna val, utan att i blindo behöva förlita sig på att TSS är ett adekvat system utan att ha kunnat ta del av materialet. Utan transparens går det heller inte att avgöra om hotellen eller researrangören använder sig av vilseledande reklam eller märkning eftersom certifieringens innehåll inte redovisas offentligt.

För att göra Travelife Sustainability System till ett starkare och mer trovärdigt system krävs det att TSS tar fasta på ISO 26000:s princip om transparens och tillåter insyn i certifieringen. Det skulle dessutom bli enklare att använda TSS checklista som ett praktiskt redskap för att öka medvetenhet och praxis gällande miljö och socialt ansvar om leverantören likväl som för kunden fick veta vilka krav som ställs.

6.6 Hur förhåller sig Travelife Sustainability in Tourism till Schyst resandes rekommendationer?

Här presenteras huvuddragen från analysen i kapitlet *Schyst resandes rekommendationer till researrangörer i jämförelse med Travelife Sustainability in Tourism training manual (träningsmanualen)*.

Schyst resandes rekommendationer till researrangörer är att de skall anta en etisk policy och handlingsplan som innehåller områdena för: *lokal socioekonomisk utveckling, arbetsvillkor, prostitution och barnsexturism, alkohol och droger, miljö, markkonflikt* och som ska täcka in och referera till internationella deklARATIONER, konventioner och riktlinjer gällande de mänskliga rättigheterna. Policyn och handlingsplanen ska vara offentliga och förankrade i den egna verksamheten och hos leverantörerna samt följas upp årligen. Oberoende parter ska medverka i uppföljningen och resultatet redovisas öppet.

TST's träningsmanual skriver att det inte finns några generella krav på vad en policy bör innehålla men att den bör utformas först efter att en undersökning av researrangörens, dess kunders och leverantörskedjas påverkan har gjorts. TST ger dock förslag på handling/lösning till researrangören som kan jämföras med rekommendationerna. Dessa ”handlingar/lösningar” finns under områdena för *Hållbarhetsstyrning, intern styrning, hållbara leverantörskedjor, hållbara transporter, hållbart boende, hållbara utflykter, destinationer* och *kundkommunikation*.

Vad som direkt saknas i dessa åtgärder/lösningar är följande: det finns inga referenser till internationella deklARATIONER/konventioner, inget om prostitution (enbart rörande barn), inget om alkohol och droger, och inget om markkonflikter. Hänvisningar till Travelife Sustainability System sker endast då det handlar om arbetsvillkor för researrangörernas leverantörer samt miljö.

TST's åtgärder/lösningar utmärker sig på många områden och har också många åtgärder/lösningar per område. En av dessa är den socioekonomiska delen samt kundkommunikationen. TST tar också hänsyn till researrangörens egna interna verksamhet och adresserar där bland annat miljö och arbetsrättsliga villkor. Även barnprostitution och miljö behandlas.

TST anser att ett sammanfattande dokument av hållbarhetspolicyn, en så kallad hållbarhetsdeklARATION, ska offentliggöras, precis som handlingsplanen. Förankringsprocessen beskrivs utförligt och den berör både researrangörens egna verksamhet samt leverantörernas. Leverantörerna och andra intressenter föreslås även vara delaktiga i framtagandet av handlingsplanen.

Skillnaden mot Schyst resandes rekommendationer är att det knappt står något om auditörerna, ordet *oberoende auditör* nämns inte heller. TST uppmuntrar till extern kommunikation av resultaten.

7 AVSLUTANDE KOMMENTARER

Leverantörsansvar

- › Det finns stor anledning att betrakta TSS som en positiv öppning för dialog inom turismindustrin. Att branschen själv väljer att lyfta ansvarsfrågor och tar initiativ till att utveckla policys om miljö och kriterier för socialt ansvarstagande tyder på en ambition och insikt om frågornas betydelse för en hållbar turismindustri.

Kontrollerna

- › Det är problematiskt att Travelife Sustainability System spenderar så pass kort tid på ett hotell vid en kontroll inför en certifiering och det är också väldigt problematiskt att hotell hittills har kunnat certifieras av en auditör som inte har varit oberoende från verksamheten.

Internationell rätt

- › Det är även problematiskt att varken Travelife Sustainability System eller Travelife Sustainability in Tourism tar ett tydligare avstamp i juridiska dokument om miljörett och mänskliga rättigheter. Genom att åberopa internationell rätt hade det gjorts tydligare att certifieringen inom miljö och sociala aspekter handlar om företagsansvar och inte om frivilliga åtaganden.

Transparens

- › Anmärkningsvärt är också att Travelife Sustainability System väljer att inte vara transparent ifråga om de kriterier de använder sig av för att utvärdera hotellens resultat rörande socialt och miljömässigt ansvarstagande. Detta problematiseras ytterligare av att de gäster som besöker TSS-certifierade hotell inte heller har tillgång till dessa kriterier och därför inte kan göra ett medvetet konsumtionsval om boende utan måste helt förlita sig på Travelife Sustainability System utan möjlighet att kontrollera uppgifterna.

Certifieringens kredibilitet

- › Det faktum att Travelife Sustainability System är ett branschinitierat verktyg och att det profileras som en effektiv metod till en låg kostnad, gör att många leverantörer och arrangörer lockas av systemet. Det är dock viktigt att den låga kostnaden inte får stå till fördel framför tillförlitligheten på mätinstrumentet. Utifrån granskningen i denna rapport har det varit tydligt att Travelife Sustainability System är ett system som just nu reformeras, dokument har blivit inaktuella och behöver uppdateras och praxis för kontrollerna förändras då det ska bli standard med oberoende kontroller, samtidigt som redan certifierade hotell inte lever upp till den nya standarden. På grund av den dåliga insynen i certifieringen är det otroligt svårt att veta vad en märkning egentligen säger om en leverantör.

Travelife Sustainability in tourism

- › Detta är ett intressant initiativ som belyser researrangörernas möjligheter att genom och i sin verksamhet bidra till en hållbar turismutveckling. Träningsmanualen som är offentlig ger insyn i vilka handlingar och lösningar som Travelife Sustainability in Tourism anser vara av

vikt för researrangören i sitt hållbarhetsarbete. Det pågår en certifiering av researrangörer men denna kommuniceras inte utåt ännu utan är en pågående intern process. Enligt Naut Kuster så är bland annat de Nederländska researrangörerna tvungna att bli Travelife-medlemmar och certifierade, vilket är en intressant öppning utifrån ett ansvarsperspektiv. Det finns anledning att i dagsläget förhålla sig kritiskt till det faktum att medlemmarna själva får välja vilka kriterier som skall vara obligatoriska för en certifiering. Certifieringssystemet för researrangörerna är dock ännu inte offentligt lanserat och det finns goda möjligheter utifrån ett sådant gediget skrivet material att brister kan adresseras innan researrangörerna kan börja marknadsföra sig som ”hållbara” enligt Travelife’s definition. En av de största bristerna är att den, liksom TSS checklista, inte förankras i internationella juridiska dokument om de mänskliga rättigheterna.

Företagsansvar

- › Certifieringssystemet Travelife Sustainability System verkar inom ramen för miljömässigt och socialt ansvarstagande, alltså inom området för företagsansvar, CSR. En problematisk aspekt som kan lyftas utifrån detta perspektiv är att det genom TSS sker en ansvarsförskjutning från researrangören till underleverantören. En researrangör kan genom att använda sig av TSS-certifierade leverantörer marknadsföra sina produkter, sina resor, med hjälp av denna ”etiska märkning” samtidigt som researrangörerna själva inte behöver visa att de leva upp till TSS kriterier internt i den egna verksamheten. Det skulle vara positivt om även researrangörerna anslöt sig till ett liknande certifieringssystem och synade det egna företagsansvaret. Här kan finnas en framtida öppning inom ramen för TST som idag enbart har en inofficiell certifiering för researrangörer.

Referenser

Dokument

Schyst resandes rekommendationer till researrangörer, 2009

<http://www.schystresande.se/upl/files/9139.pdf> 2010-12-21

Silvia Hendriks (2010-05-13) Travelife Training, Travelife Sustainability in Tourism

Supplier Sustainability Handbook (2006-11-03), Travelife Sustainability in Tourism

The Travelife Sustainability Store – Award System, 2007 (dokument erhållet från Larisa Birthwright)

Vägledning för socialt ansvarstagande (SS-ISO 26000:2010, IDT), SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm.

Webbsidor

<http://www.schystresande.se> 2011-02-21

<http://www.ethicaltrade.org/about-eti>, 2011-02-21

<http://www.travelife.eu/index.php?id=1&mid=46> 2011-02-13,

<http://www.travelife.eu/index.php?id=5> 2011-02-13

<http://www.fritidsresor.se/36665/Ansvar--Klimat/Flyg2/Travelife---kontrollsystem-for-miljo-socialt-ansvar/> 2011-02-10

<http://www.kuoni.com/SiteCollectionDocuments/CorporateResponsibility/Travelife%20Auditor%2>

2011-02-21

<http://www.travelifecollection> 2011-02-10

<http://www.resekoll.se/2009/04/14/apollo-etikmarker-sina-hotell/> 2011-02-21

http://www.traveloke.com/docs/Leaflet_English_Apr09_R.pdf 2011-02-2

<http://www.travelife.eu/index.php?id=1&mid=46> 2011-02-13

<http://www.travelife.eu/index.php?id=5> 2011-02-13

<http://www.travelife.eu/index.php?id=3> 2011-02-14.

<http://www.apollo.se/se/om-apollo/den-goda-resan/socialt-ansvar-arbetsvillkor/pages/vad-ar-travelife.aspx> 2011-02-13

Telefonintervjuer

Naut Kusters 2011-02-04

Chris Thompson 2011-01-31 respektive 2011-02-04

E-post korrespondens:

Jim Hofverberg, Fritidsresor, Kajsa Moström, Apollo och Magdalena Öhrn, Ving. 2011.02.11 – 2011.02.15

Larisa Birthwright, Travelife Sustainability System, 2010-12-22 samt 2011-01-18

