



Tips och råd för en mer  
**hållbar besöksnäring**

## Vill du att din verksamhet ska bli mer hållbar?

I den här handboken får du tips och råd på hur din verksamhet kan bli mer miljömässigt, ekonomiskt och socialt hållbar samtidigt som du stärker dess varumärke. I slutet av boken finns också en checklista. Vi behöver alla hjälpas åt för att ställa om till en hållbar besöksnäring och ett hållbart samhälle.





## Hållbarhet i 3 delar

Att arbeta med hållbarhet är bra, både för planeten och för din ekonomi. Ett hållbart företag upplevs attraktivt av både anställda och kunder. Att arbeta med hållbarhet kan också ge andra positiva effekter. Lägre omkostnader, högre effektivitet och ett stärkt lokalsamhälle är några sådana exempel.

### Hållbarhetsmålen delas in i tre kategorier som ofta samspelar med varandra:

Ekonomisk hållbarhet handlar om företagsutveckling som ger tillväxt utan att tära på naturens resurser. Att investera i ny teknik och energieffektiv utrustning är en del av lösningen.

Social hållbarhet berör människan i samhället. Att anställa lokalt eller anställa personer med en annan bakgrund bidrar till minskad segregation och ett levande lokalsamhälle.

Miljömässig hållbarhet handlar om att hushålla med jordens resurser, värna biologisk mångfald och att inte överutnyttja omgivningen. Att använda hållbara transporter, lokalt naturbeteskött eller ekologiska grönsaker i sin verksamhet är några goda exempel.

**Agenda 2030**  
Sveriges kommuner  
och regioners verktyg  
för att nå hållbarhet  
enligt FN:s 17 globala  
hållbarhetsmål.  
[Läs om de globala  
målen >](#)

## Ekonomi är mer än pengar

**Genom att vara inlyssnande och ansvarsfull mot dina kunder bygger du ett ekonomiskt hållbart företag. Kommunicera med dem på ett rakt och tydligt sätt!**

### **Vänd missnöje till förbättring**

Kunder som köper din produkt eller tjänst är grundstenen i din verksamhet. Dina köparens åsikter är därför viktiga att lyssna på. Missnöjda kunder drabbar alla – men se reklamationer eller liknande som en stor möjlighet! Om alla dina medarbetare vet hur en reklamation ska hanteras kan ni göra en missnöjd kund till en nöjd kund. Här finns även potential att fånga ambassadörer som sprider goodwill om er verksamhet.

### **Forma tydliga avtal**

En viktig väg till nöjda kunder är tydliga avtal. Vet din kund vad hen betalar för; vad som ingår och inte? Se till att era villkor är skäliga och sätt en rimlig tid för ångerrätt. I och med pandemin har ångerrätten blivit extra viktig för att kunder ska våga boka.

### **Informera och kommunicera**

Via sociala medier eller en hemsida är det lätt att nå sina kunder och visa vilka produkter och tjänster du erbjuder. Det är också viktigt att vara tillgänglig för potentiella kunder via ett bokningssystem online. Tryckt material är ett bra komplement till det digitala, både att ha på plats och att kunna ta med och visa andra. Kom ihåg att erbjuda smidig betalning via kort eller Swish!





## Tänk på kundsäkerheten

Vilka risker finns i din verksamhet? Kundens trygghet är högsta prioritet; en olycka kan dessutom leda till badwill som påverkar ditt företag negativt. Skylta tydligt med telefonnummer, utrymningsvägar och annan viktig information. Om du serverar mat bör allt du serverar ha en tydlig innehållsförteckning. Alla dina medarbetare ska veta vad maten innehåller och kunna hantera allergena råvaror på rätt sätt. Våga vara öppen med de risker som kan finnas och berätta vilka rutiner ditt företag har! Det bidrar till en positiv bild av ditt varumärke.

### **Var noga med inköp och avtal**

Att ställa frågor och göra medvetna val bidrar till en mer miljövänlig och rättvis värld. Vilka sociala och miljömässiga konsekvenser får dina inköp, och var eller av vem har produkten odlats eller tillverkats? Läs gärna på om olika märkningar för ekologiska produkter och rättvisa arbetsvillkor.

# Bli uppskattad som arbetsgivare

**Personal som trivs och har bra arbetsvillkor gör ett bra jobb. Detta syns i sin tur i deras kundbemötande.**

## **Anställningsavtal och lagliga avtal**

Schysta arbetsvillkor ger trygga och glada medarbetare. Var tydlig med arbetstider, arbetsuppgifter, lön och övriga arbetsvillkor. Dåliga arbetsförhållanden kan försämra ditt företags rykte och därmed försvaga dess varumärke.

## **Säker arbetsmiljö**

En bristande arbetsmiljö kan bli dyr för både företaget, samhället och den som drabbas. Tänk därför alltid på att hålla arbetsmiljön säker och trygg.

## **Introduktion och utbildning**

När dina medarbetare får information och utbildning utvecklas även ditt företag. Lönsamheten påverkas positivt när ny personal snabbt får lära sig företagets rutiner. Medarbetare som utbildar sig får dessutom ny inspiration och växer som personer.

## **Lika möjligheter**

Alla ska erbjudas samma möjligheter, oberoende av kön, bakgrund eller sexuell läggning. Som arbetsgivare ansvarar du för att motarbeta exempelvis mobbning och ojämlikhet. Anställda som känner sig dåligt behandlade utför ett sämre arbete och förlorar arbetslusten.

## **Föreningsfrihet**

Alla i Sverige har en grundlagsskyddad rätt att tillhöra fackföreningar, religiösa samfund och andra organisationer. På samma sätt har alla också rätt att avstå från sådan tillhörighet.





## Miljön – ett gemensamt ansvar

**Allt vi gör påverkar miljön. Genom att minimera slöseri och använda våra resurser effektivt kan vi alla minska vår klimatpåverkan.**

### **Skaffa dig kunskap**

Våra handlingar påverkar våra ekologiska fotavtryck; alltså hur mycket koldioxid som släpps ut i atmosfären. Både som privatperson och företagare behöver du därför känna till vad som påverkar miljön på vilket sätt. Du måste identifiera din och ditt företags miljöpåverkan och förstå konsekvenserna av ditt handlande.

### **Ta hänsyn till närmiljön**

En del i miljöarbetet är att undersöka påverkan på känsliga naturområden. Ditt företag kan minska påverkan genom att exempelvis införa resurshushållning eller ta bort skadliga kemikalier och engångsprodukter. Det går också att kompensera eventuell negativ påverkan på miljön. Tänk på att ett företag som tar ansvar är attraktivt för både kunder och medarbetare.

### **Berätta hur ditt företag bidrar**

Det finns ofta bra sätt att minimera naturskador, spill eller resursförbrukning. Genom så kallad nudging kan du uppmuntra dina kunder att göra kloka val. Följ upp din energi- och resursförbrukning och inför tydliga anvisningar för källsortering. Visa kunderna vad ni gör och vilka miljövinster det ger. Inspirera gästerna genom att berätta om allemansrätten och informera om hållbara resesätt och aktiviteter. Dels hjälper det fler att göra rätt, dels höjer det ditt företags status.

## Minimera dina utsläpp

Miljöfarliga ämnen som hamnar i naturen leder ofta till höga kostnader för marksanering, rening av sjövattnen, minskad jordbruksproduktion och liknande. Kostnaderna faller förr eller senare tillbaka på dig som företagare i form av höjda priser, avgifter eller skatter. Bidra på ett positivt sätt genom att minimera användningen av fossila bränslen för transporter och uppvärmning, och genom att inventera vilka kemiska produkter som du använder och eventuellt spolar ner i avloppet.

### Ha koll på din egenkontroll

Alla verksamheter som påverkar miljön i någon form ska genom egenkontroll visa att de följer miljöbalken och lagen. Detta är ett förebyggande arbete som går ut på att med planering och kontroll minska verksamhetens hälso- och miljöpåverkan. Det är viktigt att utvärdera sin egenkontroll; vad fungerade bra och vad kan göras bättre nästa gång?







## Att styra sin verksamhet

**Ett företag bör ha väl fungerande rutiner och verktyg som leder verksamheten i rätt riktning.**

### **Tänk efter före**

Vad vill du att ditt företag ska vara om två eller åtta år? Sätt upp kort- eller långsiktiga mål för ett hållbart och ansvarsfullt företagande. Skapa sedan rutiner för hur du ska nå dessa åtaganden.

### **Förutse risker och möjligheter**

Var uppmärksam på vilka risker och möjligheter som kan uppstå genom förändringar i lagstiftning, marknadsförhållanden eller förväntningar från kunder, leverantörer och medarbetare. Att bedöma och följa upp konsekvenser är viktigt för att undvika negativ påverkan på ditt företag.

### **Var öppen**

Dagens informationssamhälle ställer krav på öppenhet och transparens. Interna och externa kommunikationsmedel blir allt viktigare för företag. Ett aktivt och tydligt hållbarhetsarbete bidrar till gott anseende för ditt företag, såväl hos medarbetare som hos gamla och nya kunder.

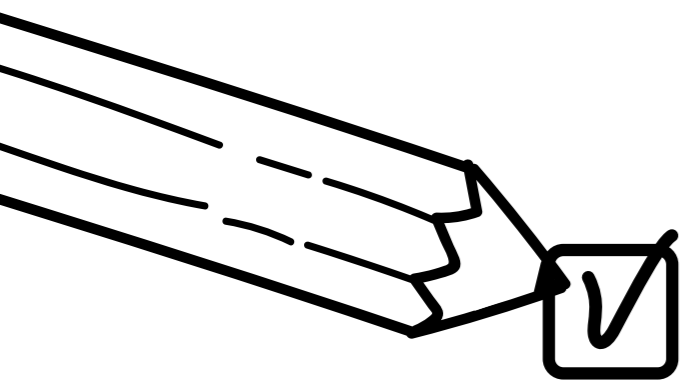
# Checklista

## Hur hållbar är din verksamhet idag?

Fyll i checklistan och få svar.

Så här använder du checklistan:

- Välj de punkter som är relevanta för din verksamhet
- Välj de punkter som känns hanterbara eller leder till beteendeförändring
- Se helheten i både stort och smått
- Tänk på att förändring tar tid; allt kan inte göras här och nu



# Checklista

## Den ekonomiska hållbarheten

**Ekonomisk hållbarhet handlar om att skapa långsiktigt hållbara värden genom att använda, vårda och underhålla mänskliga och materiella resurser.**

Påbörjat Ja Nej Ej aktuellt

- Verksamheterna som ingår i din produkt/tjänst drivs på ett ekonomiskt hållbart sätt
- Din produkt/tjänst passar din målgrupp och marknad
- Du har gjort en kalkyl och vet att din produkt/tjänst är lönsam
- Din produkt/tjänst har ett marknadsanpassat pris
- Du har valt rätt kanaler för att göra din produkt/tjänst köpbar där kunderna finns
- Du informerar tydligt om vad som ingår i priset och inte
- Du har tydliga bokningsvillkor och avbokningsregler
- Du har ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar
- Du har tecknat avtal med dina samarbetspartner, återförsäljare och leverantörer
- Det finns en plan för om du eller en samarbetspartner blir sjuk
- Det finns en plan för att hantera eventuella olyckor
- Du använder energisnåla elapparater och har bytt till led-belysning
- Du har valt el från förnybara källor i ditt elavtal
- Du har rutiner för kontroll av rinnande och droppande kranar
- Du har genomfört en energigenomgång med energirådgivaren i din kommun
- Du har installerat vattenbesparande duschmunstycken och kranar
- Du tillhandahåller kylt kranvatten i stället för buteljerat vatten

Skriv anteckningar



## Checklista

### Den sociala hållbarheten

**En hållbar produkt eller tjänst tar ansvar för lokalsamhället, där det unika ger fördelar och mervärden.**

Påbörjat Ja Nej Ej aktuellt

- Du anställer lokal arbetskraft
- De som arbetar i verksamheten har schysta arbetsvillkor
- Du har identifierat eventuella risker i arbetsmiljön
- Du knyter an din produkt/tjänst till den lokala kulturen, exempelvis kring traditioner
- När det är möjligt väljer du varor/tjänster som är lokalt förankrade
- Du för dialog med markägaren om du erbjuder aktiviteter på annans mark
- Du har tillgänglighetsanpassat din produkt/tjänst
- Du berättar om din lokala koppling och ditt lokala engagemang

Skriv anteckningar

A large, empty rectangular area with a light pink background, intended for writing notes.

# Checklista

## Den miljömässiga hållbarheten

**En hållbar produkt/tjänst har minsta möjliga påverkan på miljön, både i lokalt och globalt perspektiv.**

Påbörjat Ja Nej Ej aktuellt

- Alla samarbetspartner kring din produkt/tjänst har ett miljötank
- Du använder och informerar om miljövänliga transporter när det är möjligt
- Du vet hur din produkt/tjänst påverkar den lokala naturmiljön och hur påverkan kan minimeras
- Du använder naturtillgångar med hänsyn till biologisk mångfald och skyddat djurliv
- Du följer lagar och regler kopplade till lokala naturområden
- Du informerar om allemansrätten när det behövs
- Du informerar om lokal flora och fauna när det är relevant
- Du har minimerat inköp och användning av engångsartiklar och material som inte kan återanvändas eller återvinnas
- Du köper in stora förpackningar i stället för engångsförpackningar där det är möjligt
- Det finns rutiner för att ta hand om farligt avfall på rätt sätt
- Du informerar gäster och personal om hur man källsorterar
- Det finns rutiner för att minimera och återvinna matsvinn
- Du har genomfört en kemikalieinventering
- Det finns rutiner för att ta tillvara kemikalierester
- Du ställer krav på att dina leverantörer ska erbjuda biologiskt nedbrytbara produkter
- Du ställer krav på miljövänliga byggprodukter vid renovering/byggnation
- Du använder så miljövänlig skadedjursbekämpning som möjligt
- Det finns rutiner för att minimera utsläpp av gifter i utemiljön
- Det finns tydliga rutiner för att dosera disk-, tvätt- och rengöringsmedel

Skriv anteckningar

# Checklista

## Hållbarhetskommunikation

### Låt dina kunder veta hur du arbetar med hållbarhet

Påbörjat Ja Nej Ej aktuellt

- Du informerar och berättar om ditt hållbarhetsarbete för svenska och utländska kunder
- Du uppmanar besökare att respektera naturtillgångar och allemansrätten
- Du informerar om naturvärden och biologisk mångfald
- Du uppmuntrar dina kunder att vara sparsamma med energi och vatten
- Du berättar för besökare om miljövänliga transporter och färdmedel



Skriv anteckningar

# Analysera och reflektera

- Hur ser nuläget ut?
- Vilka är dina tre största utmaningar?
- Vilka mål hoppas du kunna nå med ditt förbättringsarbete?



Skriv anteckningar

A large, empty rectangular area with a light pink background, intended for taking notes.

Anslut till

## Hållbarhetsklivet

Hållbarhetsklivet är Västsveriges samlade initiativ för en hållbar besöksnäring. Via Hållbarhetsklivet agerar offentliga och privata aktörer inom besöksnäringen i Västra Götaland för att ställa om till ett hållbart samhälle. Tillsammans skapar vi ekonomiskt bärkraftiga företag och turism som uppskattas av såväl besökare som bosatta och som inte leder till onödig miljöpåverkan.

### Hållbarhetsklivet baseras på fyra grundläggande principer:

- Så lite onödig miljöpåverkan som möjligt
- Bra för både boende och besökare
- Fler besökare när och där det inte är fullt
- Fler heltidsjobb och mer robusta verksamheter

Dessa principer är styrande för våra vägval inom utveckling och marknadsföring.

**Som företagare kan du ansluta dig till Hållbarhetsklivet för att inspireras och inspirera andra att utvecklas och göra hållbara val.**

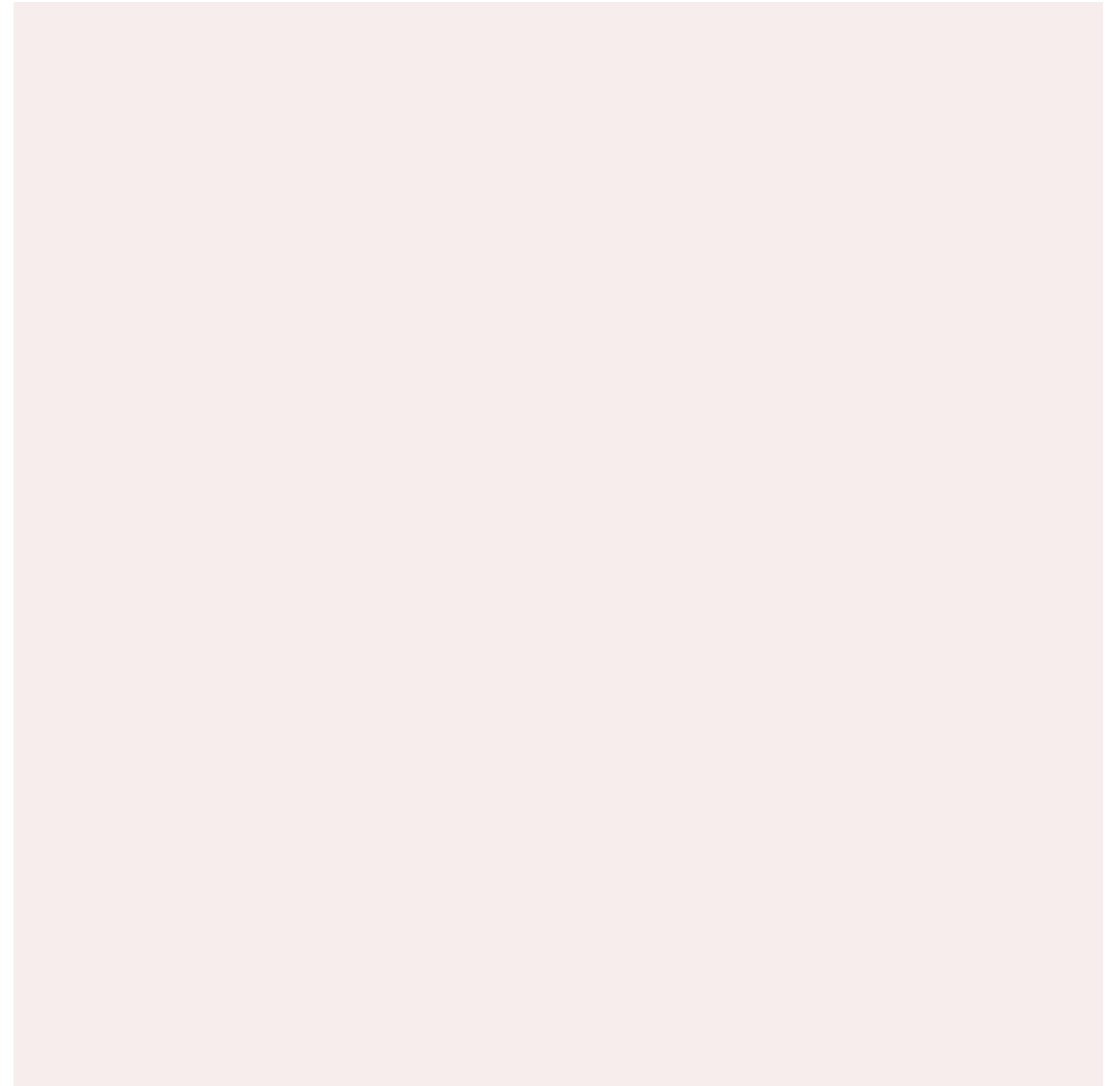
**För att få ansluta dig behöver du uppfylla dessa kriterier:**

- Du ställer dig bakom de fyra principerna och arbetar för att främja dem
- Du har beskrivit ditt hållbarhetsarbete på din hemsida

Läs mer och anslut dig till Hållbarhetsklivet [här!](#)



Skriv anteckningar







Denna handbok har tagits fram i projektet Klimatsmarta boenden och besöksmål vid Hornborgasjön och Vallebygden, av energi- och klimatrådgivningen i Skövde, Skara och Falköping. Projektet har en nära samverkan med Visit Hornborgasjön, som är ett organiserat samarbete mellan turistorganisationerna i de tre kommunerna.



SAMARBETE MELLAN

