

Manual for hvordan man utfører HI-Q&S Light sertifiseringen

HI-Q&S sertifiseringen gjøres på nett, på siden <https://myhostel.force.com/myhostel/login>. Klikk på siden "HIQ&S", gå til "in progress" og klikk på koden (f.eks. HIQ-002573), alle spørsmålene finnes der. På hvert spørsmål velger du mellom «yes», «no»; «partial» eller «N/A» (*not applicable*, dersom spørsmålet ikke gjelder ditt vandrerhjem). Du må også laste opp beviser på mange av spørsmålene (bilder og/eller dokumenter), og i kommentar-feltet bør du forklare hvordan ting fungerer på ditt vandrerhjem i forhold til hvert spørsmål. På myhostelforce.com finnes det maler for dokumentene (på engelsk) som er nødvendige på de ulike spørsmålene. Spørsmålene besvares på engelsk i systemet.

Et godt tips er å sette av nok tid til å jobbe grundig med alle aspektene i HI-Q&S systemet. Å jobbe med HI-Q&S er en flott mulighet til å forbedre alle aspektene ved driften av vandrerhjemmet.

For å kunne sende inn svarene på lista til HIs hovedkontor i London (det er de som går gjennom lista og gir sertifiseringen) må man ha minst 90 % besvart som «yes» på kvalitets-delen (HI-Q), og det samme på bærekraftsdelen (HI-Q&S). Det er imidlertid anbefalt å jobbe med systemet til man er så nærme 100 % som mulig før man sender inn lista til London (da er det naturligvis enda større sjanse for å få sertifiseringen godkjent på første forsøk).

Hvis du har flere spørsmål angående sertifiseringen, snakk med andre vandrerhjem i HI Norge, helst de som allerede har HI-Q eller HI-Q&S sertifiseringen. Nedenfor følger lista med spørsmål ift HI-Q&S Light, og en steg-for-steg-forklaring på hvordan man bør svare på dem. Også for vandrerhjem som ikke er klassifisert som *light* kan denne manualen være til nytte, da alle disse spørsmålene må besvares på alle de forskjellige nivåene av sertifiseringen.

I online systemet er spørsmålene på engelsk, derfor har vi valgt å la spørsmålene være på engelsk, mens alle forklaringer er på norsk. Lykke til! ☺

KVALITET (HI-Q)

CONTINUOUS IMPROVEMENT

- **Spørsmål Q001: *Have you created and signed a Declaration of Quality and Sustainability?***
 - Se dokumentet under "mal"
 - Hostelleier/daglig leder må lese dette dokumentet, fyller ut nødvendig informasjon øverst på dokumentet, printe det ut, signere og deretter plassere dokumentet på et synlig sted i resepsjonsområdet. Det anbefales også at alle ansatte leser dette dokumentet for å vite hva det dreier seg om.
 - Deretter kan dere laste opp dokumentet (i word-versjon) i online systemet, sammen med et bilde av deklarasjonen som er synlig/hengt opp i resepsjonen.
 - Når dette er gjort, kan dere gå til spørsmålene under kategoriene "Protecting Destinations" og "Our communities" på lista (se nærmere forklaring nedenfor). Alle spørsmålene under disse kategoriene er implisitte i deklarasjonen, men dere må likevel lese gjennom disse spørsmålene og forsikre dere om at dere kan svare "yes" på alle sammen.

- **Spørsmål Q002: Do you have a list of legal requirements?**
 - Se dokumentet under "mal"
 - Her må man laste opp en liste over offentlige godkjenninger/krav (dere kan bruke malen og tilpasse den etter hva som gjelder på deres vandrerhjem). I tillegg til dette må du vise (med bilder) at du har disse dokumentene (de offentlige godkjenningene). Du må bevise at du har alle de nødvendige dokumentene i orden for at vandrerhjemmet kan drive lovlig.
 - Når malen har blitt tilpasset (fylt ut med vandrerhjemmets navn og den informasjonen som gjelder for dere – og med gyldighetsdatoer for dokumentene) kan dere laste opp dette dokumentet i systemet, i tillegg til bilder av de offentlige godkjenningene.

- **Spørsmål Q003: Do you meet and annually review the HI Standards?**
 - For dette spørsmålet må dere gå tilbake til der dere trykket på sertifiseringen (for å komme inn på spørsmålene), trykke på "HI Standards", og besvare hvert enkelt spørsmål på samme måte som de andre spørsmålene (disse) besvares.

- **Spørsmål Q004: Do you carry out yearly internal quality and sustainability audits and identify necessary improvements?**
 - For hosteller som implementerer HI-Q&S systemet er online lista den første vurderingen som dekker aspektene som er nødvendige for sertifisering. Hvis du fyller ut denne listen, er den bevis på den årlige interne kontrollen for kvalitet og bærekraft.
 - For å beholde HI-Q&S sertifiseringen når man har fått den, må man gjennomføre en årlig egenvurdering, og en re-sertifisering hvert tredje år.

- **Spørsmål Q005: Do you use a yearly (SMART) Action Plan?**
 - Se dokumentet under "mal"
 - Har ledelsen klare planer for hvordan vandrerhjemmet skal forbedres og utvikle seg de kommende årene? SMART Action Plan bør inneholde: Klare mål, handlinger som gjør at målene kan nås, de ansvarlige personene for hvert punkt, hvilke ansatte som er involvert i hvert av målene og en spesifikk tidsperiode man ser for seg at målene skal nås innenfor. Hvis du allerede har en SMART Action Plan kan du laste den opp i online systemet.
 - Hvis du ikke har et dokument med en SMART plan, er det lurt å holde et møte (med hostelleierne/daglig leder og andre ansatte), der dere kan diskutere planer og ideer for vandrerhjemmet. I løpet av denne prosessen kan dere utarbeidet SMART planen.
 - Last opp dokumentet i online-systemet, og legg til kommentarer om hvordan prosessen ble utført og andre relevante opplysninger.
 - OBS: Tanken med SMART planen er at den skal være et levende dokument, som kan revideres etter hvert som dere når målene deres, og dere kan legge til nye mål og handlinger. Det er altså ikke sånn at dere binder dere 100 % til å nå målene dere har satt dere innen de aktuelle tidsfristene, men dokumentet skal fungere som en motivasjon for å videreutvikle vandrerhjemmet.

- **Spørsmål Q006: Are all identified weaknesses dealt with in the SMART Action Plan?**
 - Er alle hostellets svakheter omtalt og inkorporert i SMART planen? Forklar!
 - Forsikre deg om at alle svakhetene på alle nivåer er inkludert (vedlikehold, kjøkken, rengjøring, resepsjon, personalmøter, osv.) i SMART planen, for å kunne svare «yes» på dette spørsmålet.

- **Spørsmål Q008: Do you have a clear document storage system for controlled documents?**
 - Alle dokumentene som lages i løpet av sertifiseringsprosessen (for eksempel doseringsliste, SMART plan, osv.) og alle relevante dokumenter i forhold til HI-Q&S må lagres i et system som alle de ansatte har tilgang til. Dette systemet kan for eksempel være en mappe på PC-en i resepsjonen, Google Drive, en app eller et fysisk system for dokumenter som er printet ut.
 - Etter at alle HI-Q&S dokumentene er oppdatert og samlet på et sted, tar du et skjermbilde av systemet (eller et vanlig bilde hvis systemet er fysisk) og laster det opp i online systemet. Legg til kommentarer dersom det er nødvendig.

- **Spørsmål Q009: Is the hostel bookable on www.hihostels.com with suficiente inventory?**
 - Kan hostellet bookes på www.hihostels.com og er den nødvendige informasjonen tilgjengelig her?
 - Du kan logge inn og legge inn den nødvendige informasjonen på hihostels.com/myhostel.
 - Hvis du ikke vet hvordan du gjør dette, spør personen som er ansvarlig for dette i HI Norge (som regel er det noen på hovedkontoret).
 - Ta et skjermbilde fra hihostels.com som viser at hostellet ditt kan bookes der og at all nødvendig informasjon finnes der, og last skjermbildet opp i online systemet. Legg til kommentarer hvis nødvendig.

- **Spørsmål Q010: Do you use a checklist for FO?**
 - Bruker dere en sjekkliste for resepsjonsoppgaver?
 - Se dokumentet under "mal"
 - Hva slags sjekkliste for resepsjonsoppgaver bruker dere?
 - Denne lista bør inneholde de daglige, ukentlige og månedlige oppgavene som utføres av resepsjonspersonalet. Denne listen kan være et utmerket opplæringsdokument, og det kan også brukes daglig for å forsikre seg om at alle oppgavene blir utført i løpet av dagen, uken og måneden. Noen hosteller har også en spesifikk sjekkliste for innsjekk og utsjekk.
 - Sjekklisten oppdateres alltid når driftsendringer gjøres. Filen som er lastet opp i det elektroniske systemet må ha datoen for den siste utgaven og navnet på personen som var ansvarlig for redigeringen.

- **Spørsmål Q012: Is customer satisfaction, including aspects of sustainability, measured and analysed for improvement?**
 - Har dere et system som sjekker og analyserer gjestenes kommentarer (anmeldelser/tilbakemeldinger på booking.com, TripAdvisor, spørreskjemaer, etc.)? Det finnes mange online programmer/verktøy som automatisk samler

tilbakemeldingene. Noen eksempler er ReviewPro, TrustYou og Reputize. Fysiske spørreskjemaer ved utsjekk eller en gjestebok der gjestene kan skrive kommentarer og anbefalinger er andre verktøy som kan brukes til å måle og analysere gjestetilfredshet.

- Ta bilder eller skjermbilder av systemet du bruker for å sjekke og analysere gjestetilfredshet, og last det opp i systemet. I kommentarfeltet kan du forklare hvordan du jobber med analyse og sjekk av gjestetilfredshet, også når det gjelder bærekraft.
- **Spørsmål Q013: Are complaints answered quickly, recorded and discussed with staff?**
 - Bli klager besvart raskt, lagret og diskutert med personalet?
 - Ta skjermbilder eller bilder av noen av svarene du har gitt til gjester som klager (i online systemer som f.eks. hihostels.com, Trip Advisor, booking.com osv.).
 - Ta skjermbilder eller bilde av systemet dere bruker for å registrere klager fra gjester (det kan for eksempel være i et excel eller word dokument, en loggbok, eller andre systemer).
 - Diskuterer dere klagen med alle de ansatte? Skriv i kommentarfeltet hvordan du involverer og informerer de ansatte om kommentarer fra gjester. Hvis dere har møtereferat fra slike møter, last opp et eksempel på et slikt møtereferat.
- **Spørsmål Q014: Are there processes in place to ensure the HI Membership policy is implemented?**
 - Se dokumentene under "retningslinjer" og "beste praksis"
 - Hvordan man hjelper gjester med å bli medlem i HI bør være en del av sjekklista for resepsjonsansatte og en del av opplæringsdokumentet (*induction plan*, se spørsmål Q068).
 - Forsikre dere om at alle resepsjonistene vet hvordan man oppretter medlemskap i HI, og om de har nok informasjon for å kunne hjelpe gjester med dette. Når gjester sjekker inn bør resepsjonisten spørre om HI medlemskap, og hvis gjesten ikke er medlem bør resepsjonisten informere om HI og fordelene med å være medlem.
 - Last opp i systemet dokumentet som beskriver hvordan vandrerhjemmet sikrer at HI-medlemskapspolitikken blir implementert.
 - Ta bilde av reklame dere har for HI medlemskap på hostellet (hvis dere har det). Dette kan for eksempel være et skilt som informerer om at medlemmer har 10 % avslag på overnatting på HI hosteller verden over. Last opp bildet i systemet.
- **Spørsmål Q015: Do you ensure that important hostel information given upon reservation and/or check-in is clear and accurate?**
 - Forsikrer du deg om at viktig informasjon om vandrerhjemmet som blir gitt ved reservasjon og/eller ved innsjekk er tydelig og nøyaktig?
 - Forklar hvordan resepsjonistene informerer gjestene om hostellet ved innsjekk.
 - Last opp opplæringsdokumentet eller innsjekk-liste.

- Ta bilde av skilt/plakater som gir viktig informasjon og informerer om husregler som er synlig for gjestene (både i resepsjonen, på rommene og andre steder på vandrerhjemmet).
 - Får gjestene informasjon om hostellet ved reservasjon? Ta skjermbilder av online sider og/eller e-post gjestene mottar når de gjør en reservasjon, der slik informasjon er synlig.
 - Er viktig informasjon om hostellet tilgjengelig på alle online bookingsystemer? Hvis noe informasjon mangler eller er uriktig, oppdater disse sidene! Ta skjermbilder som viser dette og last opp i systemet.
- **Spørsmål Q023: Do you use a checklist for F&B?**
- Bruker dere en sjekklister for mat og drikke?
 - Se malen under «mal». Denne kan brukes, men tilpasses til ditt vandrerhjem. Hvis vandrerhjemmet ikke har restaurant, men kun tilbyr frokost og gjestekjøkken kan dere bruke en enklere liste.
 - Last opp i online systemet sjekklister for mat og drikke.
 - Ta bilder av ditt/dine kjøkken, lager, kjøleskap, fryser/e, matmerkingssystem for gjester, osv., og last det opp i systemet (det er bra med mange bilder her, slik at de i London som ser over lista får et godt inntrykk av hvordan disse aspektene fungerer på ditt vandrerhjem).
 - Bruk kommentarfeltet til å forklare hvordan dere gjør det på deres hostel. Har dere en liste over eller et system for lagerbeholdning? Blir maten som er til overs lagret i lukkede bokser med dato på? Hvilke vaskemidler bruker dere? Og så videre.
 - Forsikre dere om at listene er oppdatert og med navnet på den ansvarlige på dokumentet.
- **Spørsmål Q039: Do you use a checklist for HK?**
- Bruker du en sjekklister for renhold (housekeeping)?
 - Se eksempelet under «mal»
 - Sjekklisten bør inneholde de daglige, ukentlige og månedlige oppgavene for vaskepersonalet. Denne listen er et bra opplæringsdokument og kan også brukes på daglig basis for å sikre at alle oppgavene blir utført.
 - Forklar i kommentarfeltet (der det står «ny notat») hvordan du bruker sjekklister. Bruker de ansatte lista hver dag, eller kun i opplæringsprosessen og de første ukene i jobben?
 - Last opp sjekklister/sjekklister i systemet.
 - Forsikre dere om at listene er oppdatert og med navnet på den ansvarlige personen på dokumentet.
- **Spørsmål Q055: Do you use a checklist for Preventive M&S?**
- Bruker dere en sjekklister for forebyggende vedlikehold og sikkerhet?
 - Se dokumentet under «mal»; og tilpass etter ditt vandrerhjems behov.
 - Denne lista bør inneholde de aspektene som bør sjekkes på hostellet og når de bør sjekkes (daglig/ukentlig/månedlig/årlig).
 - Hvis du allerede har en sjekklister for forebyggende vedlikehold og sikkerhet som dekker disse aspektene kan du laste den opp i systemet. Hvis du ikke har

denne listen, kan du bruke malen som et utgangspunkt og tilpasse den etter dine behov.

- Forsikre deg om at lista er oppdatert og at navnet på den ansvarlige personen finnes på dokumentet.
- **Spørsmål Q054: Do you report shortcomings or maintenance problems and solve them in a set time frame?**
 - Rapporterer du mangler eller vedlikeholdsproblemer og løser dem i en angitt tidsramme?
 - Se malen under "mal"
 - Bruker du en loggbok for å løse vedlikeholdsproblemer på vandrerhjemmet? Hvis du gjør det, ta et bilde av boken/systemet/e.l. og last opp i systemet.
 - Hvis du ikke har en loggbok kan du bruke malen som er tilgjengelig i online systemet. Det er en enkeltside på ark som lett kan henges opp/plasseres i resepsjonen, der alle ansatte kan bruke den for å notere vedlikeholdsproblemer.
 - Forsikre deg om at en passende person er ansvarlig for å løse problemene innen en passende tidsramme.

OUR PEOPLE

- **Spørsmål Q067: Are all employee's responsibilities defined in a job description?**
 - Er alle de ansattes ansvarsområder definert i en arbeidsbeskrivelse?
 - Se dokumentet under «mal» for et eksempel på hvordan det kan gjøres
 - Dette er et skriftlig dokument som forklarer ansvarsområdene til de ansatte, for hver stilling (i Norge er dette stort sett arbeidsavtalen). På små vandrerhjem kan ansvarsområdene dekke flere stillinger.
 - Last opp dokumentet i online systemet og legg til notater for å forklare, hvis det er nødvendig.
- **Spørsmål Q068: Is induction given to all new staff?**
 - Blir alle nyansatte lært opp?
 - Se dokumentet under "mal" for å se hvordan dette kan gjøres
 - Har du en opplæringsliste som alle nyansatte må gjennom? I så fall, last opp dette dokumentet i systemet og forklar i «notat» hvordan dere bruker dette dokumentet. Det er aller best om dere laster opp et dokument som har blitt signert av den personen som sist ble ansatt, for å vise at dokumentet brukes.
 - Hvis du ikke har en slik opplæringsliste kan du bruke malen som er tilgjengelig og tilpasse den etter ditt vandrerhjems behov.
- **Spørsmål Q069: Have your staff been trained to work with your Quality and Sustainability system?**
 - Har de ansatte blitt opplært i HI-Q&S systemet?
 - Alle ansatte bør kjenne til HI-Q&S systemet som blir implementert og de bærekraftige praksisene som finnes på hostellet.
 - Ha et møte med de ansatte, der dere gjerne bruker dokumentet under «retningslinjer» i online systemet, der dere informerer om og diskuterer HI-

Q&S systemet og bærekraft på vandrerhjemmet. Ta gjerne bilde av dette møtet og last opp i systemet!

- Forklar hvilke bærekraftige praksiser som finnes og som blir utført på vandrerhjemmet.
- **Spørsmål Q072: Do you hold regular meetings with staff to advance on your SMART Action Plan?**
 - Holder dere regelmessige møter med de ansatte for å komme videre med SMART planen?
 - Forklar hvordan dere sammen diskuterer driften av vandrerhjemmet. Har dere faste (ukentlige/månedlige/etc.) møter, eller er det mer daglig kontakt der informasjon utveksles? Det anbefales å holde faste møter for å diskutere hvordan man kan sikre videre drift og utvikling, og gjør det til en fast praksis å bruke SMART planen på personalmøtene! (Det trenger ikke å være fysiske møter hver gang, dersom vandrerhjemmet har andre online kommunikasjonsplattformer).
 - Last opp møteagenda og/eller møtereferater og/eller en oppdatert SMART plan i systemet.

OUR FRIENDS

- **Spørsmål Q022: If relevant, do you have guidelines for hostel activities, including safety measures?**
 - Hvis det er relevant, har dere retningslinjer for aktiviteter på vandrerhjemmet, inkludert sikkerhetstiltak?
 - Last opp dokumenter og bilder som viser planlegging av aktiviteter på hostellet, inkludert sikkerhetstiltak, hvis aktuelt (for eksempel, hvis hostellet har en klatrevegg, er det nødvendig å sørge for sikkerhetstiltak for gjestene).
 - MERKNAD: Aktiviteter som utfører utenfor vandrerhjemmets lokaler eller der vandrerhjemmet ikke er ansvarlig for aktiviteten (for eksempel hvis vandrerhjemmet samarbeider med et lokalt reisebyrå), gjelder det ikke dette spørsmålet. Kun aktiviteter som er utført av vandrerhjemmet, der vandrerhjemmet er ansvarlig for gjestenes sikkerhet, skal nevnes her. Hvis du ikke har slike aktiviteter på ditt hotell, kan du velge N/A (not applicable) på dette spørsmålet.

BÆREKRAFT (HI-Q&S)

CONTINUOUS IMPROVEMENT

- **Spørsmål S207: Do you communicate your sustainable actions and performance to stakeholders and customers?**
 - Kommuniserer du dine bærekraftige tiltak til interessenter og kunder/gjester?
 - Hvordan informerer du gjester og andre om de bærekraftige tiltakene på hostellet?
 - Noen eksempler på hvordan dette kan gjøres:
 - På sosiale medier (Facebook, Instagram, osv.)
 - Skilt/plakater i resepsjoner og/eller på rommene som informerer om de bærekraftige tiltakene

- Skilt/plakater ved kompost-stasjonen og/eller ved resirkulerings-stasjonen som informerer gjestene om systemene og de gode resultatene dere har.
 - Dere kan informere om de økologiske praksisene og hvordan gjestene kan bidra i velkomstmøten som gjestene får når de reserverer på hostellet.
 - Kommuniserer dere de bærekraftige praksisene til personalet og partnere under møter?
 - Ta bilder/skjermbilder av denne kommunikasjonen og dokumenter og last opp i systemet.
- **Spørsmål S077: If a Sustainability Report is made by the Association/HI, has your hostel contributed data?**
- Hvis en bærekrafts rapport har blitt laget av assosiasjonen/HI, har ditt vandrerhjem bidratt med data?
 - Hvis en bærekrafts rapport ikke har blitt laget, velg N/A på dette spørsmålet.
- **Spørsmål S083: Do you ensure that all promotional materials and marketing communications are accurate, transparent and do not promise more than is being delivered?**
- Er alt reklamemateriell og markedskommunikasjon nøyaktig, transparent og ikke lover mer enn det som leveres?
 - Eksempler på reklamemateriale er brosjyrer, plakater, aktivitetskalender i resepsjonen, kampanjer på sosiale medier, arrangementer og kampanjer på nettstedet og beskrivelse av hostellets fasiliteter på nettsteder og på hihostels.com.
 - Sjekk at alt promoteringsmateriale på de ulike online plattformene er korrekt og oppdatert.

PROTECTING DESTINATIONS

Hvis deklarasjonen på spørsmål Q001 er signert og plassert synlig på vandrerhjemmet, kan du velge "yes" på alle spørsmålene i denne kategorien. Du må likevel gå gjennom alle spørsmålene og sørge for at du faktisk kan svare «ja» på dem. Skriv inn kommentarer der det er nødvendig.

- **Spørsmål S104: Do you not acquire, breed or hold captive wildlife?**
 - Holder/avler/skaffer du deg ikke dyr i fangenskap?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
- **Spørsmål S105: Do you not sell, trade or display historical and archaeological artefacts?**
 - Selger/handler/stiller du ikke ut historiske og arkeologiske gjenstander?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
- **Spørsmål S106: Do you ensure that wildlife species are not harvested, consumed, displayed, sold, or traded?**
 - Sikrer du at dyreliv ikke blir høstet, konsumert, utstilt, solgt eller omsatt?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001

- **Spørsmål S210: Does housing, care and handling of all wild and domestic animals meet the highest standard of animal welfare?**
 - Oppfyller bolig, stell og håndtering av alle ville dyr og husdyr den høyeste standard for dyrevelferd?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
 - Hvis du har husdyr på vandrerhjemmet anbefales det å laste opp bevis på vaksinerings, kastrering, o.l. i online systemet her.
- **Spørsmål S107: Do you ensure that protected living specimens are only kept by those authorised and equipped to care for them humanely?**
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
- **Spørsmål S108: Do you ensure that free roaming wildlife interaction activities do not negatively affect their behavior in the wild?**
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
- **Spørsmål S109: Do you ensure that your activities do not prevent local communities from accessing local historical / archaeological / cultural / spiritual sites?**
 - Sikrer du at aktivitetene dine ikke forhindrer lokalsamfunn i å få tilgang til lokale historiske / arkeologiske / kulturelle / religiøse steder?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001

OUR PEOPLE

- **Spørsmål S078: Has a Sustainability Coordinator been appointed to guide the implementation and continuous improvement of the HI-Q&S system?**
 - Er det blitt oppnevnt en bærekraftkoordinator for å veilede implementeringen og den kontinuerlige forbedringen av HI-Q&S-systemet?
 - Hvem er ansvarlig for implementeringen av HI-Q&S systemet? (Normalt er det daglig leder eller hostelleier som er bærekraftkoordinatoren). Skriv inn navnet i kommentarer.
 - Legg til dette ansvarsområdet i arbeidsbeskrivelsen til den personen som er bærekraftkoordinator. Last opp denne arbeidsbeskrivelsen i systemet og skriv i kommentarfeltet navnet på den personen som er bærekraftkoordinator.
- **Spørsmål S079: Do you offer local and equal employment and advancement opportunities?**
 - Hvis du har retningslinjer mot utnyttelse/trakassering/diskriminering på vandrerhjemmet, last opp dette dokumentet/disse dokumentene her (eller bilder av skilt som viser denne informasjonen på vandrerhjemmet).
 - Beskriv i kommentarer hvordan du rekrutterer ansatte (hvordan er fordelingen av kjønn, alder, opprinnelsesland, erfaring, frivillige, praktikanter osv.) og om/hvordan du gir ansatte muligheten til å vokse/utvikle seg i jobben.
- **Spørsmål S080: Do you pay employees at least a living wage?**
 - Last opp kontrakten der lønnen til den/de ansatte fremgår, og/eller kopier av de siste lønsslippene.

- Forklar i kommentarene hvordan lønnsstrukturen er for hostellansatte i Norge (tariff/minstelønn, etc.).
- Har de ansatte andre goder? F.eks. matkuponger, støtte til transport, gratis frokost, e.l. i løpet av arbeidstida. Forklar i kommentarene.
- **Spørsmål S081: Do you present the sustainability policy during recruitment and training?**
 - Se dokumentet under "retningslinjer"
 - Denne presentasjonen bør implementeres i opplæringsdokumentet (se spørsmål Q068 ovenfor) og vises til alle nyansatte.
 - Last opp opplæringsplanen eller dokumentasjon på hvordan dere lærer opp nyansatte (inkludert presentasjonen om bærekraft). Skriv kommentarer hvis det er nødvendig.
- **Spørsmål S082: Do you involve your staff in your vision, strategy, targets, results and circle of continuous improvements in all areas of sustainable tourism?**
 - Involverer du de ansatte i din visjon, strategi, mål, resultater og arbeidet med kontinuerlige forbedringer på alle områder innenfor bærekraftig turisme?
 - Forklar i kommentarene hvordan du inkluderer de ansatte i vandrerrhjemmets visjon, målene for fremtiden, bærekraftige initiativer, osv.
 - Som bevis kan du laste opp et møtereferat som viser hvordan du involverer de ansatte og/eller en oppdatert SMART plan der de ulike ansattes ansvarsområder kommer frem.

OUR COMMUNITIES

Hvis deklarasjonen på spørsmål Q001 er signert og plassert synlig på vandrerrhjemmet, kan du velge "yes" på alle spørsmålene i denne kategorien. Du må likevel gå gjennom alle spørsmålene og sørge for at du faktisk kan svare «ja» på dem. Skriv inn kommentarer der det er nødvendig.

- **Spørsmål S110: Is the acquisition of land, water and property rights compliant with local communal and indigenous rights, including their free, prior and informed consent?**
 - Er anskaffelsen av land-, vann- og eiendomsrett i samsvar med lokale felles- og urfolksrettigheter, inkludert deres frie, forhånds- og informerte samtykke?
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
- **Spørsmål S111: Do you have a policy against any form of exploitation and harassment?**
 - Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001
 - Hvis du har retningslinjer mot utnyttelse/trakassering/diskriminering på vandrerrhjemmet, anbefales det å laste det opp disse i systemet.
- **Spørsmål S112: Do you ensure that activities do not negatively affect local access to livelihoods or the provision of basic services?**
 - Sikrer du at aktiviteter ikke negativt påvirker lokal tilgang til levebrød eller tilbud av grunnleggende tjenester?

- Avtalt gjennom Q&S deklarasjonen/politikken i spørsmål Q001

MOBILITY

- **Spørsmål S208: Do you offer assistance for guests with special needs or limitations?**
 - Er vandrerrhjemmet tilrettelagt for gjester i rullestol eller med andre fysiske begrensninger? Ta bilder av dett (for eksempel ramper, rom og spesielt utstyrt bad, heis osv.) Last dette opp i systemet med kommentarer.
 - Andre eksempler på spesielle behov som kan/bør tas hensyn til ved hostellet:
 - Mat: Alternativer for vegetarianere, veganere, glutenallergikere og andre allergikere (forklar).
 - Mulighet for adskilte rom for menn og kvinner (forklar).
 - Hostell som passer allergikere (uten tepper på gulvene, puter og dyner uten fjærinnehold, osv.) (forklar).
 - Egne, separate steder for røyking (eget område ute for dette).
 - Forklar hvordan hostellet og den daglige driften er tilpasset disse aspektene. Ta bilder av de ulike tiltakene, og last dette opp (+ eventuell annen nødvendig dokumentasjon) i systemet.
- **Spørsmål S084: Do you inform guests about how to reach the hostel by public transport?**
 - Informerer du gjester om hvordan de kan nå vandrerrhjemmet via offentlig transport?
 - Forsikre deg om at informasjon om hvordan man kan nå hostellet via offentlig transport er synlig på hjemmesiden og på de ulike booking-sidene. Ta skjermbilder av denne informasjonen og last opp i systemet.
 - Hvis gjestene mottar en bekreftelsesmail når de gjør en reservasjon, kan denne informasjonen også legges til her. Hvis denne informasjonen allerede er der, ta skjermbilde av det og last opp i systemet.
- **Spørsmål S085: Do you inform guests about public transport, bike rental, walking activities, natural surroundings and local and cultural heritage?**
 - Informerer du gjester om offentlig transport, sykkelutleie, turaktiviteter, naturomgivelser og kulturarv?
 - Eksempler på hvordan du kan informere gjester om dette:
 - Skilt/plakater i resepsjonsområdet med informasjon om utleie og aktiviteter.
 - Informasjon som gis muntlig ved innsjekk.
 - Informasjonsplakater rundt omkring på hostellet.
 - Ta bilder av de ulike måtene dere informerer gjestene deres om aktiviteter, lokale arrangementer, osv.
 - Forklar i kommentarene hvordan dette gjøres på ditt hostel og hvordan de resepsjonsansatte informerer gjestene. Ta gjerne en «test» med de resepsjonsansatte, der du later som du er gjest, og der de som jobber i resepsjonen skal fortelle deg om offentlig transport, sykkelutleie, aktiviteter, og så videre. Forklar i kommentarene hvilken kompetanse de ansatte i resepsjonen har i forholdt til disse aspektene.

CONSUMING SUSTAINABLY

- **Spørsmål S211: Do you take steps to reduce your foodprint?**
 - Hva gjør du for å redusere matsvinn?
 - Målet her er å redusere miljøpåvirkningen av maten som vandrersjefen produserer og serverer. Her er noen eksempler på hvordan man kan redusere dette avtrykket:
 - Servere (mer) vegan- og vegetar-alternativer
 - Kjøpe ingredienser som er produsert lokalt
 - Bruke Fairtrade-produkter
 - Kompostere
 - På menyen må det ikke være arter som er i fare for utryddelse
 - Ta bilder av de ulike tiltakene som finnes på hostellet, hva som serveres til frokost, fairtrade-merkede produkter, osv., og last opp i systemet. Forklar i kommentarene hvordan dere jobber for å redusere miljøbelastningen i forbindelse med mat på hostellet.

- **Spørsmål S212: Do you take steps to minimise single-use plastics in your hostel or association?**
 - Tar du skritt for å minimere bruk av engangspplastikk?
 - Det finnes mange eksempler på hvordan du kan redusere (eller hvorfor ikke eliminere totalt?) bruken av engangspplastikk på hostellet. Her er noen:
 - Sett opp skilt ved vaskene (på engelsk) som informerer om det nydelige drikkevannet vi har i Norge – slik at utenlandske gjester får beskjed om at de ikke trenger å kjøpe drikkevann her, men kan fylle på vannflaskene sine her. Dere kan også sette frem glass ved springen som gjestene kan drikke av (med informasjon om at de selv må vaske det opp/sette inn i oppvaskmaskinen).
 - Bytt ut engangsbestikk med gjenbrukbart bestikk.
 - Ikke tilby sugerør eller andre plastikkartikler hvis du serverer drikke på vandrersjefen.
 - Ikke bruk plastikkposer rundt sengetøy og håndklær. Bruk andre materialer, eller eliminer denne emballasjen helt.
 - Tilby hygieneartikler som såpe i påfyllbare dispensere og ikke som små engangsprodukter.
 - Slutt å tilby pålegg og andre matprodukter i små engangsporsjoner (for eksempel syltetøy, smør, osv.) ved frokosten.
 - Forklar i kommentarene hvordan dere jobber for å redusere bruken av engangspplastikk på hostellet.
 - Ta bilder som dokumenterer dette og last opp i systemet.

OUR NATURE

- **Spørsmål S090: Do you ensure the minimum use of harmful substances with maximum care and, if possible, substitute them with harmless ones?**
 - Det anbefales å ikke bruke klor (eller å bruke minimalt av det) i vaskingen. Det finnes andre produkter man kan bruke i stedet for klor.
 - Hvis andre skadelige stoffer brukes, er det mulig å redusere bruken eller erstatte dem med produkter som ikke er skadelige?

- Forklar i kommentarene hvordan du har redusert bruken av skadelige stoffer på hostellet eller hvilke planer du har for reduksjon. Last opp bilder hvis nødvendig.
- **Spørsmål S091: Do you use a dispensing system for cleaning chemicals?**
 - Bruker du et doseringssystem for vaskeprodukter?
 - Hvis du allerede har et doseringssystem, ta bilde av det og last opp i systemet. Forklar hvordan dette blir brukt på ditt hostel.
 - Systemet kan være manuelt eller automatisk. Hvis du ikke har et system fra før, kan du lage et enkelt word-dokument, der du tar bilde av alle vaskeproduktene og laster inn i dokumentet, og noterer når og hvor produktet skal brukes, og hva doseringsforholdet mellom vann og vaskeprodukt er.
 - Lær opp vaskepersonalet i doseringssystemet, og heng opp doseringslisten et egnet sted.
 - Ta bilder og last opp i systemet.
- **Spørsmål S092: Do you only change towels and bed linen on request?**
 - Bytter du kun ut håndklær og sengetøy når gjestene ber om det?
 - Forklar hvilken praksis dere har for å bytte sengetøy og håndklær.
 - Last også opp instruksjonene til vaskepersonalet om hvor ofte de skal bytte sengetøy og håndklær.
 - Informerer du gjestene om dette på plakater eller i mailen gjestene mottar etter å ha reservert? (Dette er eksempler på bærekraftige tiltak på hostellet, noe som er fint å informere om!)
 - Er håndklær inkludert i prisen, eller betaler gjester ekstra for å bruke vandrerhjemmets håndklær?
- **Spørsmål S093: Do you not offer disposable items?**
 - Tilbyr du ikke engangsartikler?
 - Engangsartikler er for eksempel: Engangsporsjoner til mat ved frokosten (smør, syltetøy, osv.), bestikk, kopper, tallerkener, sugerør, engangssåpe og andre engangs hygieneprodukter.
 - Skriv i kommentarene hvordan dette er på ditt hostel. Dersom dere fortsatt bruker engangsartikler, forklar hvorfor, og skriv hvilke planer der har for å bytte ut disse produktene. Å fullstendig kvitte seg med engangsartikler kan være et av punktene i SMART planen!
- **Spørsmål S094: Do you carefully handle and dispose of environmentally harmful liquids?**
 - Hvis det brukes matolje i matlagingen (både på hostellkjøkkenet og på gjestekjøkkenet), hva gjør dere med den brukte oljen? Noen hosteller tar vare på denne oljen og donerer det til organisasjoner som lager såpe av det. Du kan sette opp en beholder i gjestekjøkkenet og et skilt som ber gjestene om å tømme den brukte oljen der.
 - Eksempler på andre skadelige væsker er maling og andre vedlikeholdsprodukter. Sørger du for at disse produktene blir behandlet på en adekvat måte når de kastes?

- Forklar i kommentarene hvordan du håndterer disse skadelige væskene, ta bilder av det og last opp i systemet.
- **Spørsmål S097: Do you ensure that residual waste disposal has no adverse effects on the local population and the environment?**
 - Forklar i kommentarene hvordan ditt lokalsamfunn/din kommune håndterer og resirkulerer avfall, og hva hostellet gjør for å overholde disse lokale bestemmelsene.
- **Spørsmål S095: Do you ask guests to contribute to energy saving and separating waste?**
 - Ber du gjestene om å bidra til energisparing og separering av søppel?
 - Noen eksempler på hvordan man kan be gjester om å bruke mindre strøm og separere søppel: Informasjon sammen med/ved siden av husreglene på rommene, informasjonstavle, skilter for gjenvinning/resirkulering, muntlig informasjon ved innsjekk, skilter med «vennligst slukk lyset» ved siden av lysbryterne, osv.
 - Ta bilder av de forskjellige initiativene deres og last opp i systemet.
- **Spørsmål S098: Do you separate recyclables in min 3 categories?**
 - Sorterer dere søppel i minst 3 kategorier?
 - De fleste steder i Norge er dette ganske enkelt, da de fleste kommuner har gode systemer for separering og søppelhåndtering.
 - Kanskje du kan separere enda mer enn det kommunen står for? (For eksempel matavfall/kompost, plast, papir, papp, glass og panteflasker hver for seg).
 - Ta bilde av ditt resirkuleringsystem og last opp i online systemet.
- **Spørsmål S209: Do you train staff to save energy and separate waste?**
 - Lærer du opp de ansatte til å spare strøm og sortere avfall? Forklar i kommentarene hvordan du lærer opp de ansatte i å spare strøm og i avfallssortering.
 - Du kan også laste opp en opplæringsplan og/eller et møtereferat som viser at dette blir gjort.
- **Spørsmål S099: Do you recycle batteries?**
 - Resirkulerer dere batterier?
 - Ta et bilde av beholderen der du samler batterier for resirkulering og last opp i systemet. Det kan være en enkel beholder (boks/avkuttet flaske e.l.) med et lite skilt som ber gjestene om å kaste de brukte batteriene der i stedet for å kaste de i søpla.
 - Hva gjør dere med de brukte batteriene? (Mange butikker, for eksempel elektronikk-butikker, tar imot brukte batterier slik at de ikke havner i vanlig søppel).
- **Spørsmål S101: Do at least 90% of the WCs use a max. of 10 liters per flush?**
 - Bruker minst 90 % av toalettene maksimalt 10 liter per flush?

- Se dokumentet under "mal", ta deg en tur rundt til alle toaletter, vasker og dusjer og noter antallet i forhold til skjemaet.
 - Ta bilder som viser at dine toalett bruker mindre enn 10 liter vann per flush og last opp i systemet.
 - Noen toaletter har to ulike knapper, og vanligvis står det på klosettet hvor mange liter det bruker (for eksempel «6 L pf»). Hvis du har gamle klosett som bruker mer enn 10 liter pf kan du fylle en 1,5 liters vannflaske med vann og plassere i tanken for å redusere bruken av vann (ta bilde av det og last opp i systemet!).
 - Last opp det utfylte dokumentet og forklar i kommentarer.
- **Spørsmål S102: Are at least 50% of the taps water saving?**
- Er minst 50% av vannkranene vannbesparende?
 - Se dokumentet under "mal", ta deg en tur rundt til alle toaletter, vasker og dusjer og noter antall i forhold til skjemaet.
 - Ta bilder og forklar hvordan vannkranene besparer vann i kommentarene (det kan være filter, e.l.).
 - Hvis du ikke vet om dine vannkraner sparer vann kan du utføre en enkel test: Bruk et målebeger og en stoppeklokke. La vannet renne i 6 sekunder. Hvis det fylles opp mindre enn 1 liter i løpet av disse 6 sekundene, er kranen økonomisk (= den bruker mindre enn 10 liter per minutt).
 - Last opp det utfylte dokumentet og forklar i kommentarer.
- **Spørsmål S103: Are at least 50% of the showers water saving?**
- Er minst 50 % av dusjene vannbesparende?
 - Se dokumentet under "mal", ta deg en tur rundt til alle toaletter, vasker og dusjer og noter antall i forhold til skjemaet.
 - Ta bilder og forklar hvordan dusjene sparer vann i kommentarene (flesteparten av nye dusjer er økonomiske).
 - Last opp det utfylte dokumentet og forklar i kommentarer.

OUR HOSTELS

- **Spørsmål S086: Do you measure energy consumption on a monthly or yearly basis and act to minimise it?**
- Måler du energiforbruket månedlig/årlig og gjør du noe for å redusere/minimere det?
 - Ta bilder av de siste strømgningene og last opp i systemet dokumentet der dere registrerer energikonsumet årlig.
 - Det finnes mange ulike måter å minimisere energikonsumet på, her er noen eksempler:
 - Heng opp plakater som ber gjestene om å skru av lyset når de går ut av rommene
 - Kortsystem på rommene som slukker lyset når man tar ut kortet
 - Opplæring av de ansatte
 - Bruk av LED-lys
 - Forklar i kommentarene hva dere gjør for å minimisere energikonsumet og last opp bilder av de ulike initiativene.

- **Spørsmål S087: Do you frequently clean the compressors in refrigerators and freezers?**
 - Renser du regelmessig kompressorene i kjøleskap og frysere?
 - Last opp sjekklisten for rengjøring (Spørsmål Q039), der rengjøring av kompressorer er inkludert. Hvor ofte blir de rengjort? (En ren kompressor bruker mindre energi!)
 - Hvis dette ikke allerede er inkludert i vaskelisten anbefales det å implementere det i dokumentet i spørsmål Q039 ovenfor i denne manualen (se malen i online systemet).
 - Hvis du ikke har tilgang til kompressorene i kjøleskap og frysere, ta bilder som viser at du ikke har tilgang og forklar i kommentarene (hvis dette er tilfelle kan dere velge «N/A» - «not applicable» på dette spørsmålet).

- **Spørsmål S088: Are at least 20% of the lights energy saving?**
 - Er minst 20 % av lyspærene strømbesparende?
 - Hvor mange av lyspærene på vandrerhjemmet er strømbesparende?
 - Strømbesparende tiltak kan for eksempel være LED lys eller bevegelsessensorer.
 - Ta bilder som viser bruken av LED-lys og andre tiltak og last opp i systemet.