



PROGRAM OZNAČAVANJA KVALITETE  
(LABELLING)  
OBITELJSKOG SMJEŠTAJA DESTINACIJE  
ZAGORJE - BAJKA NA DLANU  
-TRUE ZAGORJE HOME-



Izradila i provodi: Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u suradnji s lokalnim/područnim turističkim zajednicama

Krapina, 2022.

## Sadržaj

1. O projektu.....	3
2. Polazne osnove.....	3
3. Smjernice programa.....	3
4. Ciljevi programa.....	3
5. Kriteriji za dodjelu certifikata.....	4
6. Podbrendovi.....	5
7. Radna tijela.....	6
8. Projektne aktivnosti.....	6
9. Troškovi projekta.....	7

## 1. O projektu

Projekt označavanja kvalitete kuća za odmor provodi Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u suradnji sa sustavom lokalnih turističkih zajednica s ciljem poticanja privatnih iznajmljivača na području Krapinsko-zagorske županije na diversifikaciju i podizanje kvalitete smještaja te razvoj ponude i usluga kroz usklađivanje s načelima održivog razvoja i održivog turizma.

Riječ je o skupini standarda i mjerila kojima se želi stvoriti nova osnova za povezivanje nositelja obiteljskog smještaja (kuća za odmor), pojačati promocija, povećati tržišna prepoznatljivost kuća za odmor koje su u turističkoj ponudi destinacije.

U Program ulazi prvih 25 kuća po krugu certificiranja i sukladno bodovnoj listi. Certificiranje će se provoditi jednom godišnje.

## 2. Polazne osnove

- usklađivanje obiteljskog smještaja na području destinacije Zagorje - bajka na dlanu sa smjernicama Plana razvoja Krapinsko-zagorske županije za razdoblje 2021. do 2027. i Masterplana razvoja turizma Krapinsko-zagorske županije za razdoblje 2016.-2025. godine
- diversifikacija na tržištu
- podizanje kvalitete smještaja
- povećanje tržišne prepoznatljivosti
- zajednički programi edukacije obiteljskih iznajmljivača

## 3. Smjernice programa

*"Zagorje je dom srdačnih i gostoljubivih domaćina u zelenom, očuvanom i bregovitom ambijentu Središnje Europe gdje se kroz povijest, kulturu, umjetnost, gastronomiju, terme i brige o zdravlju nudi suvremeni, aktivni odmor u tradicionalnom okruženju."*

Svjesni navedenog te činjenice da je obiteljski odmor identificiran kao primarni proizvod Zagorja, a s ciljem podizanja na konkurentnu razinu u kontekstu Središnje Europe, Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije u tu svrhu pokreće Projekt označavanja kvalitete (labelling) obiteljskog smještaja destinacije Zagorje - bajka na dlanu "True Zagorje Home" (kuće za odmor).

## 4. Ciljevi programa

- povećanje kvalitete turističke ponude obiteljskog smještaja
- povećanje konkurentnosti
- povećanje tržišne prepoznatljivosti
- ostvarenje dodatne promidžbe putem mrežnih stranica Turističke zajednice Krapinsko-zagorske županije te društvenih mreža, distribucija na sajmovima, tiskani materijali
- organizacija zajedničkih edukacija



## 5. Kriteriji za dodjelu certifikata

1. **OSNOVNA KATEGORIZACIJA KAPACITETA I TRADICIJA (svi kriteriji su obavezni)**
  - važeće rješenje o kategorizaciji s najmanje 3 zvjezdice\*/3 sunca i cjelogodišnjim poslovanjem
  - objekt je registriran u sustavu eVisitor
  - nepostojanje dugova prema sustavu TZ i prema državnom proračunu
  - nepostojanje mjere zabrane obavljanja djelatnosti od strane nadležnih tijela
  - tradicija poslovanja od najmanje 1 godine
  - oznaka Safe Stay (dodjeljuje Ministarstvo turizma i sporta)
  - obvezna prijava gostiju u eVisitor (minimalna godišnja popunjenost od 50 dana)
  
2. **UREĐEN OKOLIŠ (potrebno zadovoljiti minimalno 5 kriterija)**
  - uređena fasada i okoliš\*
  - ukupni dojam okoline i ugođaj ambijenta odgovara podneblju, lokalnoj arhitekturi i nasljeđu\*
  - uređena terasa ili slična površina
  - roštilj u vrtu ili na terasi
  - sadržaj za zabavu i igru djece
  - garnitura za sjedenje u vrtu ili terasi
  - uređen i njegovan okoliš, cvijeće, povrtnjak, trava i sl.
  - vrtni priključak za pranje opreme
  - mogućnost čuvanja opreme, bicikala i sl.
  - uređen bazen i sl.

\*obavezni kriterij

3. **INTERIJER (potrebno zadovoljiti minimalno 5 kriterija)**
  - uređenost interijera namještajem u skladu s arhitektonskim karakteristikama objekta i podneblju
  - klima uređaj ili drugi oblik regulacije temperature objekta
  - zaštita od insekata
  - sušilo za kosu
  - perilica posuđa
  - perilica rublja
  - namještaj ujednačene kvalitete
  - podne obloge lako perive
  - bežični besplatni internet priključak, slični sustavi e-tehnologije
  - TV
  - sef za vrijednosti





- dječji kutak
4. **OSIGURANO PARKIRNO MJESTO (obavezan kriterij)**  
Vlastiti besplatni parking u dvorištu kuće ili organizirano parkiralište u obližnjem okruženju te pomoć gostima pri parkiranju.
  5. **UPRAVLJANJE I KOMUNIKACIJA (svi kriteriji su obavezni)**
    - osobni doček gosta (ili osigurani doček)
    - piće dobrodošlice ili slični ugođaj domaće atmosfere
    - informiranje gostiju o lokalnoj turističkoj ponudi (kulturno-povijesna baština, lokalne prirodne vrijednosti, lokalni OPG-ovi, lokalna eno-gastro ponuda i sl.) korištenjem postojećih info materijala dostupnih u TZ-ima i od drugih subjekata, preko Zagorje card-a, usmenim putem ili na vlastitoj web stranici
    - promocija tradicionalnih proizvoda i suvenira (pružanje informacija gostima usmenim putem ili preko info materijala)
    - informiranje gostiju o manifestacijama i događanjima na području destinacije
    - knjiga utisaka (ili web ili Instagram ili Facebook stranica s mogućnošću pisanja utisaka gostiju)
  6. **ODLAZAK NA EDUKACIJE I DRUŠTVENI ANGAŽMAN DOMAĆINA (svi kriteriji su obavezni)**
    - obveza odazivanja na edukaciju nositelja domaćinstva ili člana obitelji, najmanje jednom godišnje po obavijesti lokalne ili županijske TZ
    - provedba dodatnih mjera i uvođenja novih sadržaja u skladu s projektom
    - sudjelovanje i podrška lokalnim inicijativama usmjerenim ka povećanju društvene suradnje i povezivanja
    - istaknuta oznaka True Zagorje Home na ulazu u objekt (osigurava nositelj projekta)
  7. **MOBILNOST (fakultativni kriteriji)**
    - organiziran najam i / ili / korištenje bicikala za goste
    - informiranje gostiju o biciklističkim stazama na lokalnom području
    - informiranje gostiju o pješačkim stazama
    - informiranje gostiju o ostalim alternativnim oblicima mobilnosti (konji, kočije, kola i sl.)
    - WIFI
  8. **OPĆI DOJAM POVJERENSTVA**  
Ocjena Povjerenstva o ukupnom dojmu "domaćeg i gostoljubivog doživljaja".

## 6. Podbrendovi

Specifične kandidature razmatrat će se kao dodatak labellingu u vidu podbrenda:

- RIDE&BIKE - po pravilniku RIDE&BIKE standarda

## 7. Radna tijela

Dvije su razine Povjerenstva za dodjelu Oznake kvalitete u obiteljskom smještaju kojima osiguravamo temeljitost programa, osnažujemo lokalnu sinergiju te potičemo rad po principima destinacijskog menadžmenta:

1. prvostupanjsko/temeljno Povjerenstvo na lokalnoj razini
  - sastoji se od 3 člana od kojih je jedan direktor/ica lokalne/područne turističke zajednice, jednog člana/icu predlaže direktor/direktorica lokalne/područne turističke zajednice, a trećeg člana delegira TZ KZŽ
2. drugostupanjsko Povjerenstvo na županijskoj razini - Povjerenstvo za provedbu ovog projekta koje čine predstavnici TZŽ i njihovih tijela te Županije:

Za područja na kojima nije ustrojena lokalna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ nadležno je drugostupanjsko povjerenstvo.

## 8. Projektne aktivnosti

1. Edukacija  
Ciljevi edukacije ovog projekta su:
  - usvajanje novih znanja i vještina koje će omogućiti stabilniji status na tržištu
  - unapređenje ponude i razine usluge s ciljem dobivanja Oznake kvalitete obiteljskog smještaja u Krapinsko-zagorskoj županiji
  - jačanje konkurentnosti
2. Standardizacija
  - kategorija obaveznih i fakultativnih kriterija za dobivanje Oznake kvalitete
    1. Osnovna kategorizacija kapaciteta i tradicija
    2. Uređen okoliš
    3. Interijer
    4. Osigurano parkirno mjesto
    5. Upravljanje i komunikacija
    6. Mobilnost
    7. Odlazak na edukacije i društveni angažman domaćina
    8. Opći dojam Povjerenstva
3. Marketinško oblikovanje
  - izrada brand imena i loga za Oznaku kvalitete
4. Certificiranje
  - proces certificiranja provodi se na slijedeći način:
    1. TZŽ objavljuje Javni poziv na web stranicama i stranicama LTZ te se isti šalje na mailing listu privatnih iznajmljivača
    2. Objava Javnog poziva uključuje: Pozivno pismo, Pravilnik, Program, Obrazac za prijavu i Izjavu o podmirenim dugovanjima
    3. Rok za prijavu je 15 dana od Poziva (kandidatura je prihvatljiva zaključno s posljednjim datumom otpreme pošte unutar roka za prijavu - 15 dana od objave Poziva ili e-mailom). Obrazac kandidature privatni iznajmljivač šalje nadležnoj lokalnoj/područnoj turističkoj zajednici. Za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica, Obrazac kandidature se šalje Turističkoj zajednici Krapinsko-zagorske županije.
    4. Po primitku prijave LTZ/TZP obrađuje kandidature u roku od 15 dana od završetka roka za Prijave - Povjerenstvo LTZ/TZP izlazi na teren na ocjenjivanje te sastavlja



- bodovanje i Zapisnik (za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je drugostupanjsko Povjerenstvo)
5. Županijsko Povjerenstvo po primitku Zapisnika i prijedloga LTZ/TZP Povjerenstava izlazi na teren te potvrđuje ili odbacuje mišljenje LTZ/TZP Povjerenstava najkasnije u roku 30 dana od primitka Zapisnika i prijedloga.
  6. Koordinacijsko tijelo za razvoj cikloturizma za područje KZŽ razmatra ulazak specifičnih kandidatura u podbrendove: RIDE&BIKE
  7. Nakon donošenja pozitivnog mišljenja, iznajmljivač pristupa potpisivanju Ugovora o dodjeli oznake kvalitete s lokalnom/područnom turističkom zajednicom i Turističkom zajednicom KZŽ kojim se definiraju sva prava i obveze svih potpisnika Ugovora.
  8. Nakon dodjele oznake kvalitete iznajmljivač je dužan dopustiti Povjerenstvu LTZ/TZP (za područja na kojima nije ustrojena lokalna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je drugostupanjsko Povjerenstvo) provjeru objekta najmanje jednom godišnje o pridržavanju propisanih kriterija. Ukoliko Povjerenstvo LTZ/TZP (za područja na kojima nije ustrojena lokalna turistička zajednica i pod ingerencijom su TZ KZŽ, nadležno je drugostupanjsko Povjerenstvo) utvrdi da iznajmljivač ne poštuje zadane kriterije, iznajmljivaču će se odrediti rok od 21 dan za ispravak nepravilnosti. U slučaju da nepravilnosti ne budu otklonjene u zadanom roku, smatrat će se da iznajmljivač ne poštuje ugovorene kriterije te će se raskinuti ugovor i oduzeti oznaka kvalitete.
5. Dodjela oznaka kvalitete "True Zagorje Home".
  6. Promidžba putem službenih internetskih stranica, društvenih mreža, turističkih sajмова i prezentacija, tiskanih materijala te svih ostalih vidova marketinških LTZ/TZP i TZ KZŽ.

## 9. Troškovi projekta

Troškovi dodjeljivanja Oznake kvalitete "True Zagorje Home" definirani su kako slijedi:

- Trošak izrade standardizirane ploče oznake kvalitete snosi TZ KZŽ
- dostavu ploče obavlja LTZ (za područja na kojima nije ustrojena turistička zajednica nadležna je TZ KZŽ)
- ostale troškove snosi LTZ na teret svojih proračunskih sredstava
- trošak izrade branda - imena i loga snosi TZ KZŽ
- trošak fotografiranja objekata zajednički snose TZ KZŽ i lokalne/područne turističke zajednice u omjeru 50:50 (svaka LTZ/TZP snosi 50% troškova fotografiranja za objekte sa svog područja koji će dobiti oznaku kvalitete "True Zagorje Home")
- troškove promocije (oglašavanja, tisak kataloga i sl.) zajednički snose TZ KZŽ i lokalne/područne turističke zajednice sukladno međusobnom dogovoru