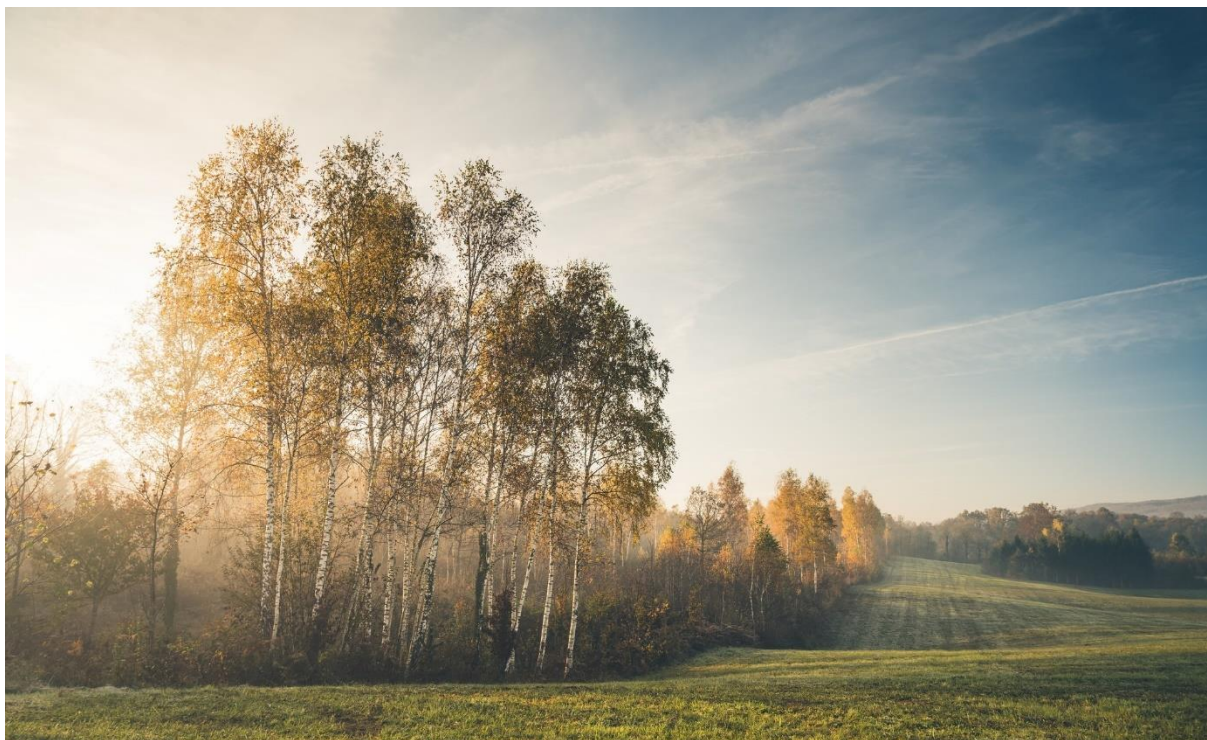




**Bela krajina**

SRČNIH LJUDI

# KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE BELA KRAJINA



Črnomelj, december 2024

Izdajatelj: RIC Bela krajina

Avtor: mag. Darja Radić

Partnerji projekta: Goodplace d.o.o. Ljubljana, PROVOBIS d.o.o. Jesenice

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije Bela krajina so aktivno sodelovali ga. Barbara Papež Lavrič, direktorica RIC Bela krajina, ga. Alenka Tomašič, vodja DMO Bela krajina, ga. Renata Kambič, članica Gasilske zveze Črnomelj, g. Peter Šneljer, poveljnik štaba Civilne zaščite Metlika, g. Srečko Hrastar, poveljnik Gasilske zveze Metlika, ga. Irena Bajuk Fir, Višja referentka za področje delovanja krajevnih skupnosti ter zaščito in reševanje Občine Metlika, g. Rudi Kofalt, podžupan Občine Semič, poveljnik štaba Civilne zaščite Občine Semič in predsednik Gasilske zveze Semič, g. Andrej Matkovič, direktor Zdravstvenega doma Črnomelj.

Copyright ©, 2027. PROVOBIS d.o.o. Jesenice, Cesta maršala Tita 1, 4270 Jesenice. Dokument je avtorsko delo in se ga brez predhodnega pisnega dovoljenja avtorja ne sme kopirati v celoti, niti ni dovoljeno kopiranje posameznih delov. Prošnjo za dovoljenje pošljite na e mail: provobis.zavas@gmail.com

# KAZALO

<b>KAZALO</b> .....	3
<b>KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL</b> .....	4
SEZNAM KRATIC .....	5
<b>1. UVOD</b> .....	6
1.1 Struktura dokumenta .....	6
1.2 Metodologija.....	7
<b>2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM</b> .....	8
2.1 Temeljni koncept upravljanja s krizami .....	8
2.2 Možne krize v destinaciji Bela krajina .....	10
2.3 Organiziranost kriznega upravljanja destinacije.....	15
2.3.1 Kratek pregled turistične ponudbe in turističnih ponudnikov v destinaciji .....	16
2.3.2 Glavni deležniki upravljanja s krizami v destinaciji .....	20
2.3.3 Mediji .....	22
2.3.4 Organizacije na regionalni, državni ravni .....	23
2.3.5 Krizna skupina za turizem .....	24
2.4 Načrt aktivnosti v fazi pred krizo .....	26
2.4.1 Vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz .....	26
2.4.2 Aktivnosti v primeru povečanega tveganja za pojav krize.....	27
2.4.3 Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov .....	28
2.4.4 Zagotovitev finančnih sredstev za primer kriz v turizmu .....	28
2.4.5 Redno posodabljanje kriznega načrta za turizem .....	28
<b>3 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA</b> .....	30
3.1 Ukrepi in aktivnosti takoj po nastopu krize .....	30
3.1.1 Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem .....	30
3.1.2 Zagotovitev varnosti turistov .....	43
3.1.3 Nujna popravila osnovne infrastrukture .....	44
3.1.4 Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji .....	45
3.1.5 Krizno komuniciranje - komunikacijska strategija.....	46
3.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE .....	56
3.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE .....	56
<b>4 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA</b> .....	57
Bibliografija .....	58
<b>PRILOGA 1: SEZNAM NAČRTOV ZAŠČITE IN REŠEVANJA OB NESREČAH V DESTINACIJI BELA KRAJINA</b> .....	60
<b>PRILOGA 2: SEZNAM KONTAKTOV POMEMBNIH DELEŽNIKOV ZA UPRAVLJANJE S KRIZAMI V DESTINACIJI BELA KRAJINA</b> .....	61
<b>PRILOGA 3: SEZNAM POMEMBNEJŠIH TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI BELA KRAJINA</b> ...	64

## KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL

GRAF 1: Število ležišč in stalnih ležišč v turističnih nastanitvenih objektih v destinaciji Bela krajina v obdobju 2019 - 2023 .....	17
GRAF 3: Število domačih in tujih gostov v Beli krajini v obdobju 2019–2023 .....	19
GRAF 4: Število prenočitev domačih in tujih gostov v Beli krajini v obdobju 2019 - 2023 .....	19
GRAF 5: Gibanje števila domačih in tujih gostov po mesecih v Beli krajini v letu 2023 .....	20
SLIKA 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu .....	9
SLIKA 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah .....	30
TABELA 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Bela krajina s pomembnim vplivom na turizem .....	12
TABELA 2: Povprečno število obiskovalcev pomembnejših kulturnih znamenitosti v destinaciji Bela krajina .....	16
TABELA 3: Seznam večjih prireditev v destinaciji Bela krajina z udeležbo turistov in dnevnih obiskovalcev .....	18
TABELA 4: Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč ter služb za podporo pri reševanju v destinaciji Bela Krajina .....	21
TABELA 5: Krizna skupina za turizem destinacije Bela krajina .....	24
TABELA 6: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji .....	31
TABELA 7: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji .....	33
TABELA 8: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize .....	41
TABELA 9: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja .....	47
TABELA 10: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje .....	48
TABELA 11: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja .....	50
TABELA 12: Zasnova izjave za javnost .....	51
TABELA 13: Seznam Načrtov zaščite in reševanja ob nesrečah v destinaciji Bela Krajina .....	60
TABELA 14: Seznam kontaktov pomembnih deležnikov za upravljanje s krizami v destinaciji Bela Krajina .....	61
TABELA 15: Seznam kulturnih in drugih prizorišč v destinaciji Bela krajina .....	61
TABELA 16: Seznam medijev in njihovi kontakti .....	62
TABELA 17: Kontaktni podatki STO in MGTS .....	63
TABELA 18: Seznam pomembnejših turističnih ponudnikov v destinaciji Bela Krajina .....	64

## SEZNAM KRATIC

ARSO	Agencija Republike Slovenije za okolje
CSD	Center za socialno delo
CTR	Kontrolirana letališka cona razreda D
CZ	Civilna zaščita
DMO	Destinacijska management organizacija
EMS	European Macroseismic Scale
ETC	European Travel Commission
GZ	Gasilska zveza
JGS	Javna gasilska služba
MGTS	Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport
NEK	Nuklearna elektrarna Krško
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
NLZOH	Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano
OE	Območna enota
OSP	Območje splošne pripravljenosti
OŠ	Osnovna šola
OU	Območni urad
PGD	Prostovoljno gasilsko društvo
ReCO	Regijski center za obveščanje
RIC	Razvojno informacijski center
RS	Republika Slovenija
RTP	Razdelilna transformatorska postaja
STA	Slovenska tiskovna agencija
STO	Slovenska turistična organizacija
SURS	Statistični urad Republike Slovenije
SV	Slovenska vojska
TD	Turistično društvo
UNWTO	United Nation World Tourism Organization
UVHVVR	Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin
ZIR	Zaščita in reševanje
ZRP	Zaščita, reševanje in pomoč

# 1. UVOD

Turizem je kompleksna družbena dejavnost, ki je prav zaradi svoje kompleksnosti močno izpostavljena različnim tveganjem in krizam. V zadnjem desetletju se je turizem soočil z dvema krizama mednarodnih razsežnosti (gospodarsko krizo leta 2009 in pandemijo COVID-19) ter vrsto lokalnih in regionalnih kriz (teroristični napadi, poplave, obsežni gozdni požari, cunamiji, izbruhi vulkanov, potresi). Pandemija COVID-19 ter neurja in poplave, ki so v letu 2023 močno prizadele Slovenijo, so jasno pokazale, da imajo takšne krize močan vpliv na poslovanje posameznih turističnih ponudnikov in celotne turistične destinacije.

Ti dogodki so poudarili pomembnost načrtovanja in izvajanja kriznega managementa na ravni destinacij, še posebej ker se narava in obseg kriz hitro spreminjata in postajata vse bolj nepredvidljiva. Po podatkih European Travel Commission (ETC) se bodo turistični deležniki v prihodnjih letih morali soočiti z večplastnimi krizami, ki bodo zahtevale učinkovite in celostne odzive. Potencialni učinki kriz na mednarodni turizem se bodo verjetno povečali, saj turizem postaja vedno bolj mobilni in globalno prepleten (ETC, 2024). Izkušnje preteklih kriz so pokazale, da so bile pri reševanju in omilitvi negativnih vplivov in posledic kriz uspešnejše destinacije z vzpostavljenim učinkovitim kriznim managementom (COMCEC, 2017).

Zaradi pomena pripravljenosti destinacij na krize, Zelena shema Slovenskega turizma vključuje standard 5.17 Krizni načrt za turizem, po katerem morajo destinacije strateško pristopiti h kriznemu managementu in pripraviti krizni načrt za turizem, v katerem so opredeljeni mehanizmi za blaženje kriz in tveganj, ki lahko (ne)pričakovano prizadenejo turistični sektor. Načrt ali njegovi ključni deli pa morajo biti javno objavljeni.

Pri reševanju kriz v turizmu je ključna vloga destinacijskih management organizacij (DMO), saj te organizacije delujejo kot most med turističnimi ponudniki, turisti in pristojnimi institucijami za zaščito in reševanje. Pri tem je potrebno poudariti, da DMO ne posegajo neposredno v operativne naloge civilne zaščite, ampak imajo ključno vlogo v podpori pristojnim institucijam pri upravljanju kriz v turizmu. Njihova primarna naloga je skrb za varnost in dobro počutje turistov, ki so že v destinaciji, ter zagotavljanje podpore tistim, ki imajo načrtovane rezervacije. Hkrati pomagajo turističnim ponudnikom pri usklajevanju ukrepov in okrevanju po krizi. S takšnim pristopom lahko DMO zagotovijo, da se turizem v destinaciji hitreje in učinkoviteje prilagodi kriznim razmeram ter ohranja trajnostno rast in razvoj.

S ciljem zagotavljanja trajnostnega razvoja je destinacija Bela krajina leta 2016 pristopila k Zeleni shemi slovenskega turizma, in za svoja prizadevanja prejela bronasti znak Slovenia Green Destination. V Zeleno shemo je vključenih tudi osem turističnih ponudnikov.

V Akcijskem načrtu ukrepov za spodbujanje trajnostnega turizma 2023 – 2026 (RIC Bela krajina, 2023) je predvidena tudi priprava kriznega načrta za turizem, s katerim destinacija Bela krajina in njeni turistični ponudniki želijo zmanjšati tveganja za nastop najbolj verjetnih kriz in se pripraviti na učinkovit odziv v primeru njihovega nastopa.

## 1.1 Struktura dokumenta

Dokument vsebuje dva glavna dela in sicer:

- **Krizni načrt** (poglavje 2), ki po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami v turizmu vključuje nabor ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti v času pred krizo zato, da zagotovimo čim višjo stopnjo pripravljenosti na morebiten pojav krize z vplivom na turizem v destinaciji. V tem okviru je predstavljen pregled možnih kriz v destinaciji, organiziranost kriznega upravljanja destinacije ter načrt ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v času pred krizo.

- **Navodila in smernice za aktivacijo kriznega načrta**, ki vključujejo pregled ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v primeru pojava določene krize z vplivom na turizem. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na nujne ukrepe, ki jih izvedemo takoj po nastopu krize, na kratkoročne ukrepe in aktivnosti, ki jih izvajamo v času trajanja krize in na ukrepe po zaključku krize. Navodila in smernice so predstavljene v Poglavju 3.

V zaključnem delu dokumenta (Poglavje 4) so predstavljena kratka navodila za evalvacijo izvajanja kriznega načrta za turizem.

## 1.2 Metodologija

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz ugotovitev, spoznanj in izkušenj številnih destinacij pri reševanju preteklih kriz, ki so povzete v javno dostopnih študijah in poročilih. Pomembna podlaga za pripravo ukrepov in aktivnosti za reševanje oz. odzivanje na posamezne vrste kriz je Priročnik UNWTO za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011) in najnovejše Poročilo ETC z naslovom »Crises in Tourism: Impacts and Lessons from European Destinations«, v katerem so predstavljeni primeri dobrih praks reševanja aktualnih kriz v evropskih turističnih destinacijah (ETC, 2024). Pregledali smo tudi načrte zaščite in reševanja ob pojavu najbolj verjetnih naravnih nesreč in drugih kriz v občinah Črnomelj, Metlika in Semič, v katerih so na podlagi ocene ogroženosti predstavljeni ukrepi in naloge na področju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in njihovimi posledicami, sredstva za zaščito, reševanje in pomoč ter osebna in vzajemna zaščita. Seznam načrtov zaščite in reševanja je v Prilogi 1 Kriznega načrta za turizem. Seznam ocen ogroženosti in načrtov zaščite in reševanja se redno dopolnjuje z novimi ali dopolnjenimi ocenami, ki jih pripravljajo občinski Štabi CZ vseh treh občin.

Dodatne informacije in podatke smo pridobili in preverili na delavnici s ključnimi deležniki, ki imajo pomembne vloge pri upravljanju s krizami v destinaciji, dne 6. 11. 2024 v Črnomlju.

Krizni načrt smo predstavili turističnim ponudnikom na delavnici dne 14. 1. 2025.

## 2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

Cilj priprave kriznega načrta za turizem je zmanjšati tveganja za nastop krize in zagotoviti visoko stopnjo pripravljenosti za učinkovit odziv v primeru nastopa krize.

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz temeljnega koncepta upravljanja s krizami po Faulknerju (COMCEC, 2017), po katerem upravljanje s krizami vključuje sklop vnaprej pripravljenih strategij, procesov in ukrepov, ki destinaciji pomagajo preprečevati pojav kriz oz. jim omogočiti učinkovito ravnanje ob nastopu posamezne krize. Temeljni koncept velja tako za destinacijo kot celoto kot tudi za posamezne turistične ponudnike.

Po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami, so v tem poglavju predstavljene možne krize z vplivom na turizem v destinaciji. V drugem delu je predstavljena organiziranost kriznega upravljanja v destinaciji. V tretjem delu je predstavljen načrt ukrepov in aktivnosti v fazi pred krizo.

### 2.1 Temeljni koncept upravljanja s krizami

Krizni management ali upravljanje s krizami je splet strategij, procesov in ukrepov, ki jih načrtujemo in izvajamo z namenom preprečitve krize ali reševanja krize, ko ta že nastopi. Kar je pomembno pri **kriznem managementu je, da ga načrtujemo, preizkušamo in izpopolnjujemo takrat, ko ga ne potrebujemo, z namenom, da bo optimalno deloval takrat, ko ga bomo potrebovali.**

**Upravljanje s krizami v destinaciji je sestavni del upravljanja turistične destinacije.** V skladu s tem je glavni nosilec kriznega managementa turistična organizacija, ki skrbi za celovito upravljanje destinacije. Vendar mora ta, tako kot pri vseh ostalih funkcijah upravljanja destinacije poskrbeti za aktivno sodelovanje ključnih turističnih ponudnikov pri pripravi in izvajanju kriznega načrta za turizem ter obenem poskrbeti, da je krizni načrt za turizem primerno vpet v celoviti koncept reševanja kriz na ravni vseh občin destinacije, regije in države.

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

- pred krizo,
- ob nastopu krize in
- po krizi.

**Glavni cilj kriznega managementa v fazi pred krizo** je, da se destinacija, pa tudi posamezni turistični ponudniki, čim bolj pripravijo na možne krize v destinaciji. Z dobro pripravljenostjo in vzpostavljenim informacijskim sistemom za zgodnje odkrivanje tveganj, destinacija zmanjšuje tveganja za nastop posameznih kriz. Z vnaprej pripravljenimi strategijami, aktivnostmi in ukrepi za primer nastopa posamezne krize pa zmanjšuje negativne vplive krize ob njenem pojavu.

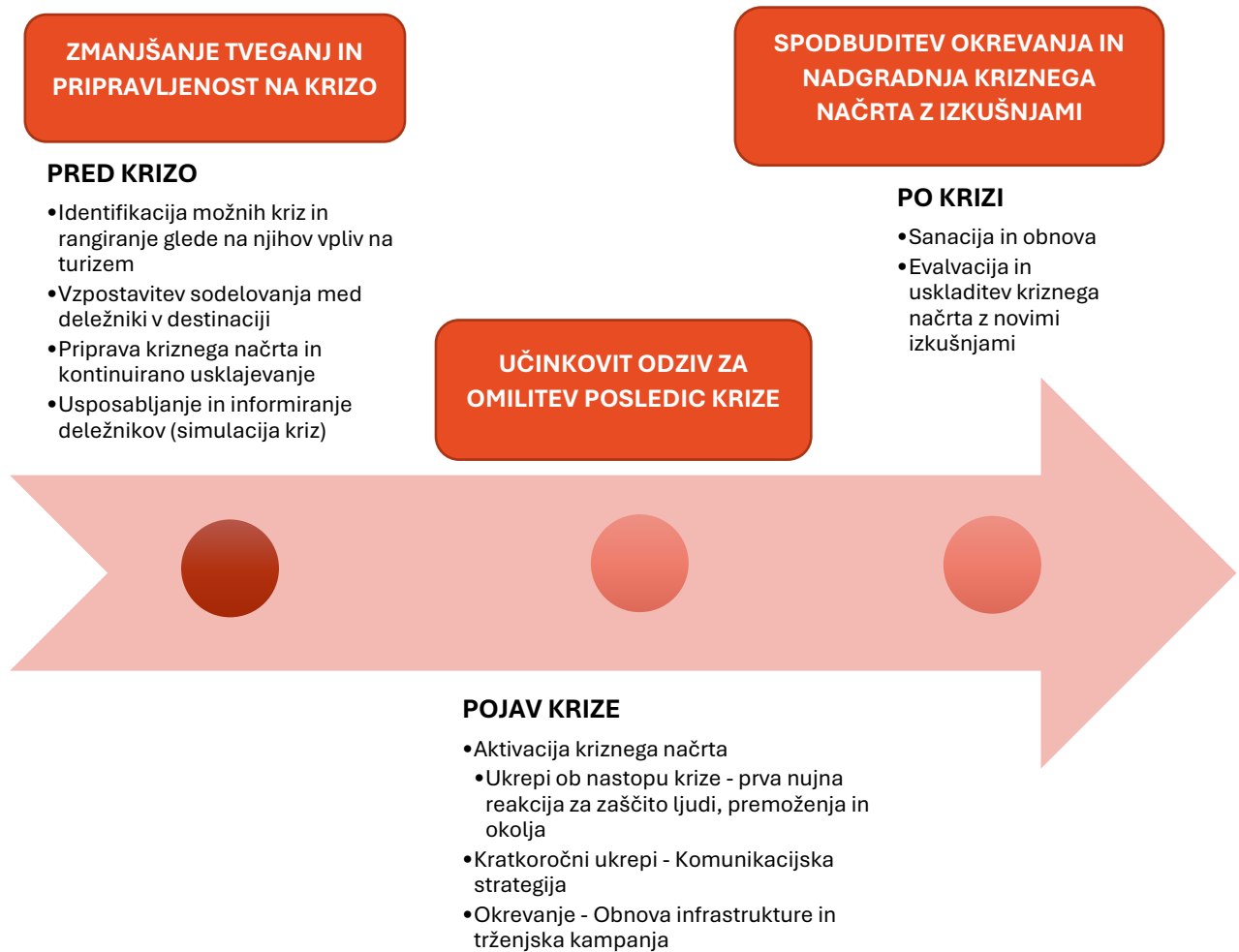
**Pomembno je razumeti, da priprava kriznega načrta ni enkratno dejanje nekoga, temveč da gre za kontinuiran proces** ugotavljanja ranljivosti turizma v krizi, spremljanja tveganj za pojav krize, usposabljanja turističnih ponudnikov za primer aktivacije kriznega načrta in ažuriranja kriznega komunikacijskega sistema. Jedro učinkovitega upravljanja kriz v turizmu pa je vzpostavljeno tvorno, aktivno sodelovanje z vsemi ostalimi deležniki destinaciji, ki so vključeni v reševanje kriz, pa tudi z inštitucijami in organizacijami na regionalnem in državnem nivoju.

**V primeru nastopa krize sledi aktivacija kriznega načrta.** Ko pride do kriznega dogodka, je v zgodnji fazi ključnega pomena hiter in usklajen odziv glavnih deležnikov v destinaciji, zlasti v zvezi z ocenjevanjem resnosti krize ter zagotavljanju varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev. Tem ukrepom sledijo ukrepi za zmanjšanje kratkoročnih, srednjeročnih in dolgoročnih posledic krize in olajšanju izhoda iz krizne situacije.

V tem okviru osrednje mesto zajema izvajanje učinkovite komunikacijske strategije z glavnimi deležniki v turizmu (gosti in njihovimi svojci, turističnimi ponudniki in turističnimi posredniki).

Proces kriznega managementa se nadaljuje tudi v **obdobju po zaključku krize**. Ključni cilj te faze je z izvedbo ustreznih ukrepov spodbuditi okrevanje turizma po krizi. Pomembno je, da se po zaključeni krizi pripravi tudi evalvacija izvedenih ukrepov in aktivnosti, izkušnje pa prenesejo v nov, nadgrajen krizni načrt destinacije.

**SLIKA 1: TEMELJNI KONCEPT KRIZNEGA MANAGEMENTA V TURIZMU**



Vir: Prirejeno po Faulknerjevem modelu, (COMCEC, 2017)

## 2.2 Možne krize v destinaciji Bela krajina

UNWTO (2011) opredeljuje pet vrst kriz, ki vplivajo na turistični sektor na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni. To so:

- okoljske krize, vključno z geološkimi, ekstremnimi vremenskimi in dogodki, ki jih povzroči človek,
- družbene in politične krize,
- zdravstvene krize,
- tehnološke krize in
- gospodarske krize.

**Okoljske krize** nastanejo zaradi naravnih nesreč oz. katastrof. V to skupino kriz sodijo: potresi, izbruh vulkanov, nevihte in neurja, poplave, požari, plazovi in suše. Naravne nesreče se lahko pojavijo v razmeroma kratkem času in jih tudi ne moremo vnaprej predvideti (npr. potres) ali pa so posledica dolgotrajnih procesov (npr. suše zaradi podnebnih sprememb, plazovi zaradi izsekavanja gozdov), lahko pa nastanejo tudi namerno, kot npr. podtaknjen požar. Na naravne nesreče običajno ne moremo vplivati. Naravne nesreče imajo lahko lokalni značaj, vendar lahko pomembno vplivajo na turizem v širši regiji ali celo na mednarodni turizem (npr. izbruh vulkana Eyjafjallajokull na Islandiji leta 2010 je ustavil zračni promet po Evropi in povzročil izgube v letalski industriji in v turizmu v višini 1,7 milijarde ameriških dolarjev (UNWTO, 2011)).

**Družbene in politične krize**, ki vplivajo na turizem, vključujejo kriminal, politično motivirane nemire, demonstracije, stavke, migrantske krize, terorizem, vojne in zlorabe človekovih pravic. Politična stabilnost in varnost sta predpogoja za turizem. Politične krize so v 20. in 21. stoletju zelo aktualne, trenutne okoliščine, dogajanje na Bližnjem Vzhodu in vojna v Ukrajini pa razlog za skrb tudi v prihodnje. Politične negotovosti v državah namreč pomembno vplivajo na zaznavo privlačnosti destinacije in povzročajo odpovedi zlasti tujih turističnih rezervacij (npr. vojna v Ukrajini vpliva na podobo Evrope in predvsem sosednjih držav kot nevarne destinacije, kar je močno prizadelo baltske dežele. Latvija je tako v letu 2023 zabeležila najnižji obisk mednarodnih turistov po pandemiji (-34 %), sledita ji Estonija (-15 %) in Litva (-14 %) (ETC, 2024)). Kljub temu, da je Slovenija prepoznana kot politično stabilna in varna država, pa politična nestabilnost v regiji lahko pomembno vpliva tudi na turistične tokove v Sloveniji.

**Zdravstvene krize** so povezane predvsem s pojavom nalezljivih bolezni, ki jih povzročajo patogeni organizmi (mikrobi), kot so bakterije, virusi, zajedavci, glive in plesni. Te krize so lahko lokalno, regionalno ali mednarodno razsežne kot je zadnji primer pojava COVID-19, ki je praktično ustavil turistični promet po celem svetu. Zdravstvene krize pa vključujejo tudi druge zdravstvene težave, ki so lokalno omejene, kot npr. zastrupitve s hrano, vodo, kemikalijami, plini, nevarnimi snovmi, piki žuželk in plazilcev, različne poškodbe zaradi drugih nesreč oz. kriz v destinaciji, ki lahko posledično izzovejo tudi zdravstveno krizo.

**Tehnološke krize** vključujejo krize, ki jih povzročijo tehnološki dogodki, kot so prometne nesreče, izpad informacijskih sistemov (npr. svetovnega spleta, kibernetški napadi), ekološke nesreče (onesnaženje vode, zraka, zemlje), industrijske nesreče (jedrske, kemične, plinske, fizikalne eksplozije, izlivi nevarnih snovi) in infrastrukturne nesreče (izpadi električne energije, napake v vodovodnem sistemu, poškodbe cestišč in druge prometne infrastrukture, zrušitev zgradb, ipd.).

**Gospodarske krize**, ki vplivajo na turizem, vključujejo svetovne recesije, šibka nacionalna gospodarstva in nenadne spremembe menjalnih tečajev. Vse to lahko povzroči izgubo zaupanja potrošnikov in zmanjša povpraševanje po potovanjih.

Posamezna območja so različno dovzetna za določene vrste kriz. V kriznem načrtu za turizem destinacije Bela krajina smo izpostavili krize, za katere obstaja visoko ali srednje tveganje za pojav. Te krize ob njihovem nastopu pomembno vplivajo na turizem, in sicer kratkoročno, srednjeročno ali dolgoročno. Vplivajo lahko na turistično povpraševanje, ugled destinacije ter na razvoj in uspešnost poslovanja turističnih ponudnikov.

Zaradi teh razlogov je potrebno aktivno angažiranje deležnikov turističnega sektorja pri preprečevanju ali reševanju teh kriz.

Med možnimi krizami v destinaciji najbolj izstopajo naravne nesreče in sicer poplave, neurja, močan veter, toča in udar strele, potres in manj veliki požari v naravi. Med pomembnejše krize, ki lahko pomembno vplivajo na turizem v destinaciji, sodijo še nesreče v zračnem prometu in nesreče z nevarnimi snovmi. Te nesreče imajo lahko za posledico druge verižne nesreče, kot so motena oskrba s pitno vodo, električno energijo, komunikacijo, nedostopnost določenih naselij zaradi poškodb cestišč, kar vpliva na moteno oskrbo prebivalcev in tudi turistov. Možne so tudi zdravstvene krize in migrantsko krizo. Druge nesreče in krize so sicer manj verjetne. Med možne krize uvrščamo tiste, ki bi lahko imele velik vpliv na turizem, predvsem zaradi verižnih nesreč.

Pregled možnih kriz s stopnjo tveganja in vplivom na turizem v destinaciji Bela krajina je predstavljen v Tabeli 1.

TABELA 1: PREGLED MOŽNIH KRIZ V DESTINACIJI BELA KRAJINA S POMEBNIM VPLIVOM NA TURIZEM

<b>NARAVNE NESREČE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele</li><li>• poplave,</li><li>• požari v naravi,</li><li>• potres,</li><li>• zemeljski plazovi.</li></ul>
<b>INDUSTRIJSKE NESREČE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• nesreče v železniškem prometu</li><li>• nesreče v zračnem prometu</li><li>• nesreče v cestnem prometu</li><li>• nesreče z nevarnimi snovmi</li><li>• jedrska ali radiološka nesreča</li><li>• požari v industrijskih objektih.</li></ul>
<b>ZDRAVSTVENE KRIZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• zastrupitve večjega obsega - verižna nesreča zaradi naravnih ali industrijskih nesreč (onesnaženje pitne vode, zraka)</li><li>• poškodbe večjega obsega (aktivnosti v naravi, prireditve)</li><li>• zastrupitve v gostinskih obratih</li><li>• nalezljive bolezni, epidemije in pandemije</li><li>• posebno nevarne nalezljive bolezni pri živalih</li></ul>
<b>DRUŽBENE, POLITIČNE IN GOSPODARSKE KRIZE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• migrantske krize (begunci)</li><li>• terorizem</li><li>• gospodarske recesije</li><li>• politična nestabilnost</li><li>• vojaški spopadi v regiji</li></ul>
<b>KRIZA UPRAVLJANJA S TURIZMOM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• nezadostna finančna in druga sredstva za upravljanje turizma v destinaciji</li><li>• pasivnost turističnih ponudnikov za skupno upravljanje destinacije</li></ul>

Vir: Lasten

Med najbolj verjetne **naravne nesreče** v Beli krajini uvrščamo **neurja, vihar in močan veter ter s tem povezane udare strele in točo, poplave, velike požare v naravnem okolju**, ter v hribovitih predelih tudi možnost zemeljskih plazov in **potres**. Bela krajina sicer ne sodi med najbolj ogrožene predele Slovenije zaradi neurij in s tem povezanimi tveganji kot so poplave večjih rek, vendar je vpliv tovrstnih naravnih nesreč za turizem lahko zelo velik, saj njihov nastanek običajno povzroči vrsto verižnih nesreč kot so nedostopnost zaradi porušitve cest, motnje v oskrbi z elektriko in pitno vodo, prometne nesreče in možnost izliva nevarnih snovi, kar negativno vpliva na turizem in zahteva intervencijo v primeru, da so na prizadetih območjih v tem času turisti. V tem okviru je potrebno posebej izpostaviti možnost **poplav**, predvsem reke Kolpe, ob kateri je vrsta turističnih nastanitvenih objektov.

Med možne nesreče, ki bi imele vpliv na turizem uvrščamo **tudi velike požare v naravi in požare večje razsežnosti v ožjem predelu mesta Semič**. Občina Semič se uvršča v 3. stopnjo požarne ogroženosti.

Možni vzroki za nastanek požara večje razsežnosti v ožjem predelu mesta Semič so v pretežno slabi gradnji, strnjeni gradnji starejših objektov (tudi 100 let), slabo vzdrževanih kuriščih in zastarelih elektroinstalacijah. Občini Črnomelj in Metlika sta uvrščeni v 2. razred ogroženosti za velike požare v naravnem okolju. Stopnja ogroženosti je sicer majhna, vendar je vpliv na turizem v primeru velikega požara velik. Vse tri občine imajo izdelane načrte zaščite in reševanja ob požaru (Priloga 1).

Med možne naravne nesreče sodi tudi **potres**. V občinskih načrtih zaščite in reševanja ob potresu vseh treh občin destinacije Bela krajina je potres označen kot eden izmed najnevarnejših dejavnikov, ki ogroža ljudi, živali, premoženje, okolje in kulturno dediščino. Območje Bele krajine je na potresnem območju z VIII. stopnjo intenzitete in več (EMS<sup>1</sup>). Območje lahko prizadene tako močnejši kot rušilni potres. Stopnja ogroženosti je zato zelo velika, vpliv na turizem pa izjemno velik, saj bo ob potresu hujše poškodovana kulturna dediščina, osnovna infrastruktura (ceste, komunalna infrastruktura, električno omrežje) in tudi turistična infrastruktura.

Med možne **industrijske nesreče** v občini uvrščamo **nesreče v cestnem in železniškem prometu, nesreče z nevarnimi snovmi, požare v industrijskih objektih, jedrske ali radiološke nesreče in nesreče zrakoplovov**.

Čez območje Bele krajine poteka železniška proga v smeri Novo mesto - Semič - Črnomelj - Metlika - Karlovec, zato obstoji nevarnost nesreče v železniškem prometu. Železniška nesreča potniškega vlaka sicer ne bi imela večjega vpliva na turizem, razen če bi bili v nesreči udeleženi tudi turisti. Nevarnost predstavlja **nesreča v cestnem in železniškem tovornem prometu s prevozom nevarnih snovi**, kjer zaradi posledic nesreče pride do nenadzorovanega uhajanja teh snovi v okolje in posledično do možnosti kontaminacije pitne vode, zraka in požarov. V tem primeru je potrebno zagotoviti evakuacijo ljudi in tudi turistov, ki jo organizirajo pristojni občinski organi. Pri tem upoštevajo Državni načrt zaščite in reševanja ob železniški nesreči (Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje, 2024).

Tveganje za **nesreče z nevarnimi snovmi** predstavljajo tudi stacionarni viri tveganja in sicer gospodarske družbe, ki proizvajajo ali v svojem tehnološkem procesu uporabljajo nevarne snovi. Nevarnost predstavljajo tudi bencinski servisi, ki skladiščijo večje količine naftnih derivatov. Občina Črnomelj sodi v 3. razred ogroženosti za nesreče z nevarnimi snovmi in ima za primer nesreče z nevarnimi snovmi izdelan Delni načrt zaščite in reševanja ob nesrečah z nevarnimi snovmi (Občina Črnomelj, 2023). V občinah Metlika in Semič je stopnja ogroženosti manjša, zato nimata izdelanih posebnih načrtov zaščite in reševanja. V občini Črnomelj največje tveganje predstavljajo Petrol d.d. – bioplinarna in bencinski servisi, OMV d.o.o. bencinski servis, bencinski servis Maxen in Livar d.d. obrat Črnomelj. Bioplinarna in Livar lahko povzročita onesnaženje okolja večjega obsega, zato sta dolžna izdelati svoj načrt zaščite in reševanja. Načrte pa morajo izdelati tudi bencinski servisi. Glede na lokacije podjetij z nevarnimi snovmi, bi nesreče neposredno ogrozile zdravje in življenje ljudi v najbolj gosto naseljenih predelih občine Črnomelj. Ob nesrečah z nevarno snovjo se z zelo veliko verjetnostjo pričakuje požare, eksplozije ter posledično tudi porušitve bližnjih objektov. Ob izpustih pa lahko pride do kontaminacije ozračja ali podtalnice, kar je lahko vzrok zastrupitev ljudi v neposredni bližini. Nesreče z nevarnimi snovmi manjšega obsega bi sicer ogrozile predvsem neposredne uporabnike in okolje. V primeru nesreč večjega obsega, zaradi katerih bi prišlo do onesnaženj vodnih virov ali nastanka strupenih oblakov, pa bi takšne nesreče imele negativne vplive na zdravje in življenje ljudi in tudi zelo velik vpliv na turizem. Enako velja tudi za **požare v podjetjih**.

Pomemben vpliv na turizem bi imela **jedrska ali radiološka nesreča** v Nuklearni elektrarni Krško (NEK), pa tudi nesreče v drugih jedrskih in sevalnih objektih v Republiki Sloveniji, jedrske ali radiološke nesreče v tujini z močnim vplivom na RS<sup>2</sup> in druge radiološke nesreče z viri ionizirajočega sevanja. Občine Črnomelj, Metlika in Semič so uvrščene v 2. razred ogroženosti. Nahajajo se na t.i. območju splošne pripravljenosti (OSP), zato morajo izdelati del načrta ob razglasitvi splošne nevarnosti (opazovanje, obveščanje, alarmiranje, izvajanje zaščitnih ukrepov) ter ločen načrt sprejema in nastanitve ogroženih oseb iz posavske

---

<sup>1</sup> EMS je kratica za 12-stopenjsko evropsko potresno lestvico European Macroseismic Scale.

<sup>2</sup> Na območju 1000 km od Slovenije deluje 86 jedrskih elektrarn, od tega jih je 19 v 500 km pasu.

regije. Odločitev o aktiviranju Občinskih delnih načrtov zaščite in reševanja ob jedrski nesreči, sprejmejo poveljniki občinskih štabov CZ. Občine imajo izdelane tudi načrte razdeljevanja kalijevega jodida v primeru jedrske nesreče.

Preko slovenskega zračnega prostora potekajo številne zračne poti, zato tudi na območju Bele krajine lahko pričakujemo **nesreče zrakoplovov** manjšega ali večjega obsega, vendar je verjetnost takega dogodka majhna. V dolenski regiji se nahaja javno letališče za domači zračni promet v Prečni – Letališče Novo mesto. V regiji se nahaja še pet vzletišč: Pogorelec, Smuk, Straški hrib, Nebesa nad Šentrupertom in Metlika-Prilozje, ki so namenjena za letenje z jadralskimi padali in zmaji. V bližini je tudi letališče Cerklje ob Krki, ki je usposobljeno za promet vojaških in civilnih zračnih plovil in hkrati tudi letalska baza SV. Občina Semič se ne nahaja v nadzorovani coni (CTR), znotraj katere je največ možnosti, da pride do nesreče zrakoplova<sup>3</sup>. Občina Črnomelj ima izdelan Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova. Po oceni ogroženosti sodi v 3. razred ogroženosti (Občina Črnomelj, 2023 a). Občina Metlika nima izdelanega načrta zaščite in reševanja. Možne žrtve nesreče zrakoplova niso samo potniki v zrakoplovu, ampak tudi ljudje na zemlji, kamor pade zrakoplov. Posledice padca zrakoplova so odvisne od kraja strmoglavljenja in so posredne in neposredne. Nesreča zrakoplova na naseljeno območje lahko povzroči požare ali eksplozije ter tako ogrozi življenje ljudi in živali, poškodbe ali uničenje infrastrukture in kulturne dediščine. Nesreča zrakoplova z nevarnim blagom lahko povzroči nenadzorovano uhajanje ali odtekanje nevarnega blaga v okolje in s tem nastanek požara ali eksplozije.

Na območju Bele krajine so možne tudi **zdravstvene krize**, kot so **epidemije in pandemije pri ljudeh večjega obsega, in pojav nalezljivih boleznih kot posledice naravne ali druge nesreče**. Ob naravnih in drugih nesrečah se namreč lahko zelo hitro poslabšajo osnovni življenjski pogoji, zato se lahko pričakuje razvoj nalezljivih boleznih pri ljudeh. Vse tri občine so uvrščene v tretji razred ogroženosti in imajo izdelane Delne načrte zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh, v katerih je predviden način obveščanja in izvajanje določenih zaščitnih ukrepov nalog ZRP. Vpliv zdravstvenih kriz na turizem je velik, saj vpliva na ugled in percepcijo varnosti v destinaciji.

Velik vpliv na ugled destinacije ima tudi **množični pojav posebno nevarnih boleznih pri živalih**, zato ga izpostavljam med možnimi zdravstvenimi krizami. Verjetnost za pojav posebno nevarnih boleznih pri živalih je ob izvajanju zakonsko predpisanih preventivnih ukrepov in ukrepov za preprečevanje boleznih pri živalih sicer majhna. Po podatkih OU UVHVVR Novo mesto v Občini Semič do sedaj ni bilo zabeleženih posebno nevarnih boleznih živali. Določeno tveganje za nastanek in razširitev teh boleznih pa obstaja zaradi prenehanja cepljenja proti klasični prašičji kugi. Tveganje za vnos boleznih predstavljajo trgovanje in uvoz živali in proizvodov (bližina meje z Republiko Hrvaško), mednarodna potovanja in turizem (mesni in mlečni izdelki, obutev), množičen pojav boleznih pri prostoživečih živalih in perutnini, ki bi se okužila v primeru, da bi prišla v stik s okuženimi pticami selivkami. Pri ptičji gripi obstaja nevarnost okužbe tudi za človeka, pri čemer je lahko posledica okužbe tudi smrt. Večje tveganje predstavlja tudi visoka nevarnost pojava posebno nalezljivih boleznih pri drobnici. Občina Črnomelj sodi v 5. razred ogroženosti, občini Metlika in Semič pa v 4. razred ogroženosti, predvsem zaradi visoke nevarnosti pojava posebno nalezljivih boleznih pri drobnici. Vse tri občine imajo izdelane načrte zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih boleznih pri živalih.

Poleg tega v destinaciji Bela krajina obstoji tudi tveganje za pojav določenih zdravstvenih kriz, za katere niso pripravljene posebni načrti za zaščito in reševanje. Te so: **možnost poškodbe večjih skupin v primeru prireditve z večjim številom udeležencev in izvajanjem aktivnosti v naravi za večje število gostov ter zastupitve večjega obsega**. V tem okviru obstoji tveganje za **zastupitev s kopanjem v reki Kolpi**. Takšna množična zastupitev bi imela izjemno velik vpliv na ugled destinacije, zato to nevarnost še posebej izpostavljam in poudarjam pomen spoštovanja Pravilnika o monitoringu stanja površinskih voda (Ur. l. RS, št. 91/13), rednega spremljanja kakovosti vode na območjih določenih kot uradna kopališča in

---

<sup>3</sup> V Občini Semič je izdelana Ocena ogroženosti zaradi nesreče zrakoplova, ni pa potrebno izdelati načrta zaščite in reševanja za primer nesreče zrakoplova.

transparentnega obveščanja kopalcev o kakovosti vode<sup>4</sup>. Vedno pa obstaja tudi **možnost zastrupitve v posameznih gostinskih obratih ali na širšem območju** kot posledica drugih naravnih nesreč, pri katerih lahko pride do onesnaženja pitne vode ali zraka.

Pomemben vpliv na turizem imajo obsežnejše **gospodarske krize**, katerih reševanje je tako kot v primeru družbenih in političnih kriz potrebno organizirati na nacionalnem nivoju. Stopnja tveganja v primeru družbenih in političnih kriz v destinaciji je nizka. Verjetnost **terorističnega napada**, ki bi pomenila nevarnost za prebivalstvo v destinaciji je majhna. Občina Črnomelj je sicer uvrščena v 3. razred ogroženosti in ima izdelan občinski načrt zaščite in reševanja za primer terorističnega napada (Občina Črnomelj, 2024 a), kar pomeni srednjo stopnjo ogroženosti. Občina Semič ima pripravljen Sklep o uporabi Načrta zaščite in reševanja v primeru terorizma (Občina Semič, 2022 a). Bela krajina se nahaja ob južni slovenski meji, ki je postala del glavne poti t.i. balkanske migrantske poti. Zato med možne krize uvrščamo tudi **migrantske krize**, ki imajo lahko velik vpliv na turizem, zaradi zaznane nevarnosti in negativne medijske podobe.

Med krize, ki lahko prizadenejo turizem vključujemo tudi **krizo upravljanja s turizmom v destinaciji**, do katere bi prišlo v primeru pomanjkanja podpore za nadaljnji razvoj turizma s strani vseh treh občin ali nezainteresiranosti turističnih ponudnikov za sodelovanje pri skupnem upravljanju in razvoju turizma. Slednje bi lahko vodilo do stihijskega razvoja turizma v destinaciji in posledično večjega tveganja, da se razvoj turizma oddalji od načel trajnostnega razvoja. Ocenjujemo, da je tveganje za nastop krize upravljanja s turizmom nizko, saj ima destinacija ustrezno urejeno upravljanje turizma v okviru RIC Bela krajina.

### 2.3 Organiziranost kriznega upravljanja destinacije

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Bela krajina, ki temelji na povezovanju in sodelovanju turističnih ponudnikov destinacije. Vlogo vodje, organizatorja in koordinatorja aktivnosti v primeru kriz v turizmu prevzema nosilec upravljanja turizma v destinaciji, **RIC Bela krajina**. Pri tem aktivno sodeluje s/z:

- turističnimi ponudniki v destinaciji,
- vsemi drugimi deležniki javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- mediji,
- Slovensko turistično organizacijo in ministrstvom, pristojnim za turizem,
- veleposlaništvu, konzulatu in predstavniki tujih držav v Sloveniji (v primeru, da so v krizo vpleteni tuji turisti in po dogovoru z vodjem posamezne intervencije).

**Za krizno upravljanje v turizmu je RIC Bela krajina oblikoval krizno skupino za turizem**, katere glavna vloga je vzpostaviti in zagotoviti organizirano in koordinirano vodenje vseh procesov in aktivnosti za zmanjševanje tveganj za nastop kriz z negativnim vplivom na turizem v destinaciji ter vodenje aktivnosti v primeru nastopa za turizem pomembnih kriz.

V nadaljevanju sledi kratek pregled turistične ponudbe destinacije in seznam glavnih deležnikov kriznega upravljanja v destinaciji. Sledi predstavitev krizne skupine za turizem, njene vloge in naloge v času pred krizo in v primeru pojava krize. Seznam glavnih deležnikov in članov krizne skupine za turizem se dopolnjuje in usklajuje z vsako spremembo oz. najmanj enkrat letno.

---

<sup>4</sup> Vzorčenje reke Kolpe poteka na določenih monitoring točkah, ki jih določi ARSO v sodelovanju z lokalnimi organi.

### 2.3.1 Kratek pregled turistične ponudbe in turističnih ponudnikov v destinaciji<sup>5</sup>

Bela krajina, slikovita regija na jugovzhodu Slovenije ob meji s Hrvaško, leži ob reki Kolpi, ki velja za eno najbolj čistih in privlačnih rek v Evropi. Ponaša se z neokrnjeno naravo, z izjemno biotsko pestrostjo, ki jo dopolnjuje bogata kulturna dediščina. Zaradi tega destinacija postaja vse bolj priljubljena za aktivno preživljanje prostega časa v naravi. Gostom ponuja raznolika doživetja, od vodnih športov na Kolpi, pohodništva in kolesarjenja po zelenih gričih, sprostitev v naravi, raziskovanja bogate zgodovine in običajev, do kulinarčnih razvajanj z lokalnimi vini in avtentičnimi belokranjskimi jedmi.

Bela krajina je raj za ljubitelje **narave in aktivnosti na prostem**, saj se ponaša z edinstveno kombinacijo kraških pojavov, slikovitih gričev, gozdov in ene najčistejših rek v Evropi – Kolpe. **Krajinski park Kolpa** ponuja mirne plaže za sproščanje ter možnosti za vodne športe, kot so kajakaštvo, rafting in plavanje. Gričevnata pokrajina vabi pohodnike in kolesarje, medtem ko vinorodne poti omogočajo odkrivanje lokalnih vin in kulinarike. **Naravni spomeniki**, kot sta **Lahinja in Krupa**, pa navdušujejo s kraškimi izviri in biotsko raznovrstnostjo. Poleg tega Bela krajina s svojim neokrnjenim okoljem omogoča edinstvena doživetja, kot so nočna opazovanja zvezd, kampiranje v naravi in raziskovanje skritih kraških jam.

Poleg edinstvenih naravnih znamenitosti ima občina **bogato in raznoliko kulturno dediščino**, prepleteno z lokalnimi tradicijami, obrtjo in umetnostjo. Med najbolj prepoznavne simbole destinacije sodijo črno-belo-rdeče Belokranjske pisanice, ki predstavljajo enega vrhuncev rokodelskih spretnosti, in tradicionalni belokranjski plesi in pesmi, ki so del nesnovne kulturne dediščine. Bela krajina ponuja tudi obisk številnih cerkva in kapelic in ogled muzejskih zbirk, ki razkrivajo način življenja prebivalcev skozi stoletja. Pomemben del turistične ponudbe so delavnice domače obrti, kjer se obiskovalci lahko preizkusijo v izdelovanju pisanic ali tkalskih veščinah, ter degustacije lokalnih jedi in vin na turističnih kmetijah. V Tabeli 2 izpostavljammo objekte kulturne dediščine z največjim obiskom in možno koncentracijo gostov.

**TABELA 2: POVPREČNO ŠTEVILO OBISKOVALCEV POMEMBNEJŠIH KULTURNIH ZNAMENITOSTI V DESTINACIJI BELA KRAJINA**

KULTURNA ZNAMENITOST	ŠTEVILO OBISKOVALCEV	
	letno	ŠTEVILO OBISKOVALCEV OB VEČJIH DOGODKIH
Belokranjski muzej Metlika	5.038	500
Lapidarij Belokranjski muzej Metlika	2.000	500
Galerija Kambič	1.446	300
Muzejska hiša Semič	2.165	50
Mestna Muzejska zbirka Črnomelj	976	100
Spominska hiša Otona Župančiča	2.486	100
Slovenski gasilski muzej dr. Branka Božiča	/	50
Rudniški muzej Kanižarica	749	50
Zakladnica	1.000	100
<b>SKUPAJ</b>	<b>15.860</b>	

Vir: RIC Bela krajina, 2024

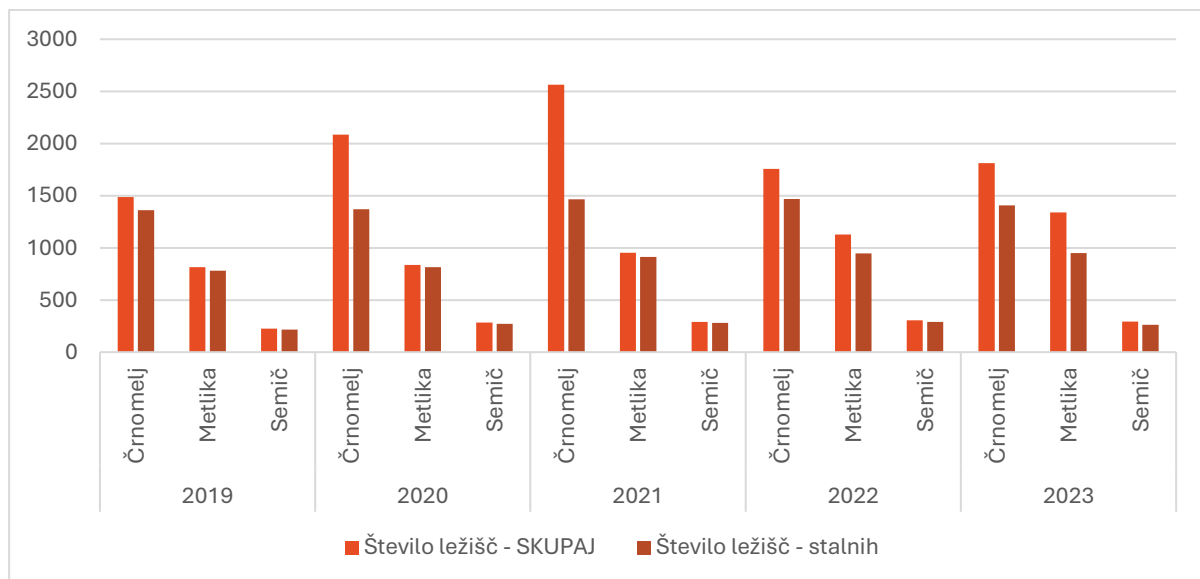
<sup>5</sup> Kratek pregled turistične ponudbe in turističnih ponudnikov je osredotočen na področja, ki so pomembna za upravljanje kriz v destinaciji.

Seznam upravljalcev pomembnejših kulturnih in drugih znamenitosti v destinaciji Bela krajina in njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Sekundarna turistična ponudba destinacije Bela krajina zajema nastanitvene objekte, gostinske objekte, turistične in izletniške kmetije, turistično informacijski center, turistična in druga društva, druge ponudnike turističnih in s turizmom povezanih dejavnosti ter javno turistično in športno infrastrukturo. RIC Bela krajina ima pripravljen in sproti ažuriran Seznam turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti. Skrbniki seznama, ki so zadolženi za sprotno ažuriranje podatkov, so navedeni v Seznamu najpomembnejših turističnih ponudnikov v Prilogi 2 kriznega načrta.

Po podatkih Statističnega urada RS (SURS, 2024) je bilo v destinaciji Bela krajina v letu 2023 registriranih skupaj 3.345 ležišč v turističnih nastanitvenih objektih. Stalnih ležišč je bilo v tem letu 2.622 oz. 76 %, kar odraža visok delež ležišč v kampih, ki niso odprti celo leto. Malo več kot polovica stalnih ležišč (54 %) se nahaja v občini Črnomelj, sledi občina Metlika s 36 %. V občini Semič je 10 % stalnih ležišč. Iz Grafa 1 je razvidno, da se je ponudba ležišč v pandemičnih letih 2020 in 2021 močno povečala (predvsem v občini Črnomelj), kar gre pripisati predvsem obvezni registraciji turističnih ponudnikov, ki so želeli gostom ponuditi plačilo s turističnimi boni. V letu 2022 se je število ležišč v občini Črnomelj znižalo, v občini Semič je število ležišč ostalo na približno enaki ravni, v občini Metlika pa se je število ležišč tudi v letu 2022 in 2023 precej povečalo. Ob upoštevanju izrazitega sezonskega značaja turističnega prometa v turističnih destinaciji (Graf 5), je največja koncentracija gostov, ki v destinaciji tudi prenočijo v poletnih mesecih.

**GRAF 1: ŠTEVILO LEŽIŠČ IN STALNIH LEŽIŠČ V TURISTIČNIH NASTANITVENIH OBJEKTIH V DESTINACIJI BELA KRAJINA V OBDOBJU 2019 - 2023**



Vir: (SURS, 2024)

Ponudbo turističnih nastanitev dopolnjuje gostinska ponudba. V občini je tudi **1 izletniška kmetija, 2 turistični kmetiji in 5 vinogradnikov.**

Destinacija ima tudi pestro ponudbo **outdoor aktivnosti**, ki združujejo raziskovanje neokrnjene narave in aktivno preživljanje prostega časa. Reka Kolpa ponuja priložnosti za **vodna doživetja** (plavanje, kajakaštvo, rafting in supanje). V destinaciji je razvita mreža **pohodniških in kolesarskih poti**, prilagojenih tako rekreativcem kot zahtevnejšim kolesarjem. Razvita so tudi adrenalinska doživetja kot je skok s padalom z vzletišča Smuk na Semičem in vzletišča Prilozje (Metlika), plezanje na naravni plezalni steni Damelj nad reko Kolpo. V Stranski vasi je **motokros steza**. Možno je tudi jahanje in ribolov. V destinaciji je tudi družinam prijazno **smučišče Gače**, ki poleg alpskega smučanja omogoča tudi tek na smučeh in sankanje. Turistični proizvodi in doživetja so predstavljeni na spletni strani [www.belakrajina.si](http://www.belakrajina.si). Pomembnejši turistični

ponudniki doživetij s kontaktnimi podatki so predstavljeni v Seznamu najpomembnejših turističnih ponudnikov v Prilogi 2 kriznega načrta. V destinaciji so tudi 3 **športne dvorane** v osnovnih šolah OŠ Loka, Črnomelj, OŠ Mirana Jarca Črnomelj in OŠ Metlika, v katerih se izvajajo tudi večje občinske prireditve, ki jih lahko obišejo tudi turisti.

Destinacija Bela krajina svojo kulturno dediščino in avtentičnost regije predstavljajo skozi **raznovrstne dogodke in prireditve**, ki v destinacijo privabljajo večje število tudi dnevnih obiskovalcev. Z vidika turizma in s tem povezano večjo koncentracijo turistov in dnevnih obiskovalcev so pomembne predvsem prireditve, ki so predstavljene v spodnji tabeli. Med njimi posebej izpostavljamo Jurjevanje, najstarejši folklorni festival v Sloveniji, ki privabi okrog 10.000 obiskovalcev.

**TABELA 3: SEZNAM VEČJIH PRIREDITEV V DESTINACIJI BELA KRAJINA Z UDELEŽBO TURISTOV IN DNEVNIH OBISKOVALCEV**

PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
Zaviranje kola v Metliki	1.000
Jurjevo	700
Vinska vigred*	7.000
Jurjevanje*	10.000
Pridi zvečer na grad	150
Zaključek poletja na Semiškem placu (Semiška ohcet)*	2.500
Festival Mlade Portugalke	1.500
Martinovanje v Metliki	1.500
Martinovanje v Črnomlju	1.500
Martinovanje in Praznovanje jeseni v Semiču*	2.500
Lahinja Trail	300
Blagoslov konj v Semiču	500
Jaslice na Krupi	500
Advent v Črnomlju	300
Praznični december v Metliki	300
Advent v Semiču	300

Opomba: \* Večdnevni dogodek (3 dni). Zabeleženo je skupno število obiskovalcev v vseh dneh dogodka.

Vir: RIC Bela krajina

Ostali pomembnejši deležniki v turizmu v destinaciji so še Turistična društva (TD Črnomelj in TD Poljanska dolina ob Kolpi), Društvo lokalnih vodnikov Bele krajine, ribiški družini Črnomelj in Metlika, društvi vinogradnikov Črnomelj in Metlika ter druga društva. RIC Bela krajina ima pripravljen seznam društev z njihovimi kontakti. Skrbnik Seznama društev s kontakti je vodja kriznega komuniciranja.

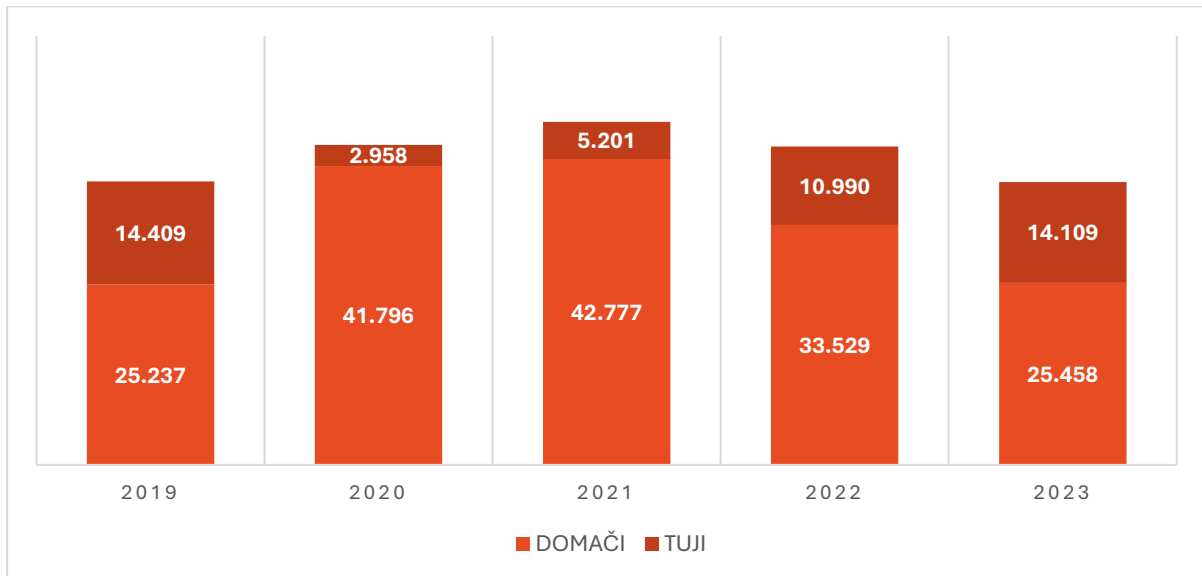
Popis turističnih zmogljivosti ter naravnih in kulturnih znamenitosti je zaveden na spletnem portalu [www.belakrajina.si](http://www.belakrajina.si) (RIC Bela krajina, 2024). Seznam turističnih ponudnikov in kulturnih znamenitosti s kontakti odgovornih oseb je v Prilogi 2 kriznega načrta in se redno ažurira.

### **Turistični promet v destinaciji**

Belo krajino je po statističnih podatkih v letu 2023 obiskalo 39.567 turistov (Graf 2), ki so skupaj ustvarili 97.104 nočitev (Graf 3). Od leta 2019 do leta 2021 je opazna rast števila turistov in njihovih nočitev, pri čemer se je v pandemičnih letih močno povečal delež domačih gostov (93% v letu 2020 in 89% v letu 2021), medtem ko je bilo tujih gostov zaradi omejitev potovanja bistveno manj kot v letu 2019. V letih 2022 in 2023

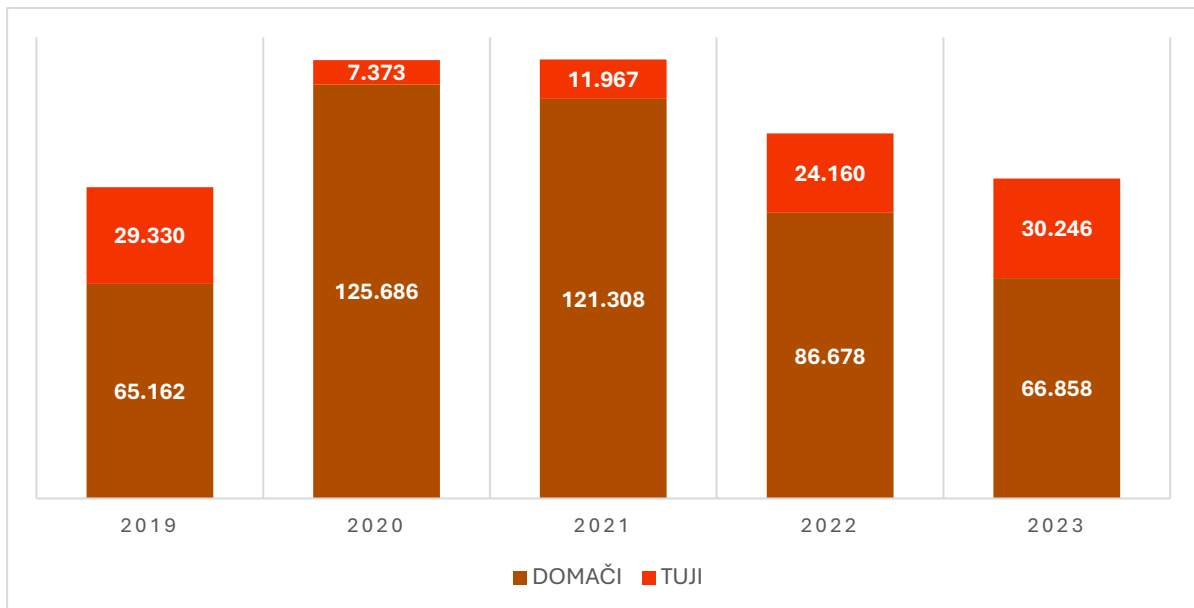
je opazen upad števila gostov in njihovih prenočitev na vrednosti iz leta 2019. Tudi struktura domačih in tujih gostov je v letu 2023 skoraj enaka strukturi v letu 2019. Povprečna doba bivanja gostov v Beli Krajini je 2,5 dni, pri čemer domači gosti v destinaciji povprečno ostajajo malo dlje (2,6 dni) kot tuji gosti (2,1 dni).

**GRAF 2: ŠTEVILO DOMAČIH IN TUJIH GOSTOV V BELI KRAJINI V OBDOBJU 2019–2023**



Vir: (SURS, 2024)

**GRAF 3: ŠTEVILO PRENOČITEV DOMAČIH IN TUJIH GOSTOV V BELI KRAJINI V OBDOBJU 2019 - 2023**

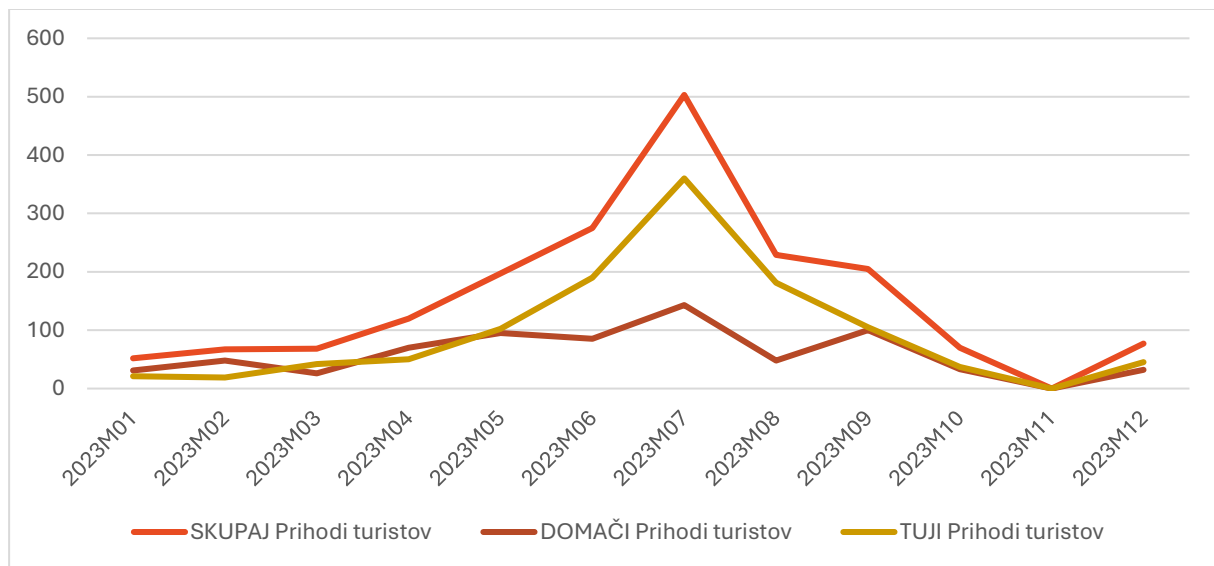


Vir: (SURS, 2024)

### Sezonska komponenta

Bela krajina ima tipično eno, t. j. poletno sezono, ki traja od maja do septembra. V tem obdobju destinacijo obišče 75 % vseh gostov. Največ gostov prihaja v občino julija. Zimski meseci so slabo obiskani.

**GRAF 4: GIBANJE ŠTEVILA DOMAČIH IN TUJIH GOSTOV PO MESECIH V BELI KRAJINI V LETU 2023**



Vir: (SURS, 2024)

### 2.3.2 Glavni deležniki upravljanja s krizami v destinaciji

Organizacije za zaščito, reševanje in pomoč so temelj reševanja kriz. Vodenje sil za zaščito, reševanje in pomoč je urejeno z Zakonom o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Ur. list RS, št. 51/06). Po tem Zakonu se varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami organizira in izvaja kot enoten sistem na lokalni, regionalni in državni ravni.

Na lokalni ravni za izvajanje priprav za varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami skrbijo **župani**, ki sprejemajo tudi načrte zaščite in reševanja za posamezne nesreče, za katere obstaja visoko tveganje za njihov pojav<sup>6</sup>. Župani tudi skrbijo za izvajane ukrepov za preprečitev in zmanjšanje posledic naravnih in drugih nesreč, vodijo zaščito, reševanje in pomoč ter odpravljanje posledic naravnih in drugih nesreč ter skrbijo za obveščanje prebivalcev o nevarnostih, stanju varstva in sprejetih zaščitnih ukrepih.

Koordinacijo aktivnosti običajno prevzame **Civilna zaščita**, ki sodi pod Upravo RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo RS in, ki zagotavlja tudi posebej usposobljene ekipe in opremo za odzivanje na posamezne vrste kriz. Pogoje za delovanje poveljnikov CZ občine in občinskih štabov CZ zagotavljajo **občinske uprave**, ki poleg tega zagotavljajo tudi informacijsko in administrativno podporo organom vodenja. V destinaciji Bela krajina imajo vse tri občine organizirane **Štabe Civilne zaščite**.

Del sistema so tudi **gasilske enote**, ki na podlagi javnega pooblastila in v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, skrbijo za pripravljenost, preventivo ter operativno delovanje gasilskih enot na območju občine ob naravnih in drugih nesrečah. V destinaciji Bela krajina gasilsko službo izvajajo GZ Črnomelj, GZ Semič ter prostovoljna gasilska društva v vseh treh občinah.

Za varnost in red skrbijo enote policije, ki so dejavni na področjih zaščite in varnosti oseb ter premoženja, preprečevanja kriminalnih dejavnosti, urejanja premikajočega in mirujočega prometa. V destinaciji Bela krajina **za varnost in red skrbita Policijska postaja Črnomelj in Metlika**.

Nujno medicinsko pomoč nudijo ekipe zdravstvenih domov ter bolnišnic kot del javne zdravstvene službe. V destinaciji Bela krajina medicinsko in nujno medicinsko pomoč zagotavljata **Zdravstveni dom Črnomelj**,

<sup>6</sup> Seznam občinskih načrtov zaščite in reševanja vseh treh občin je v Prilogi 1 kriznega načrta.

in **Zdravstveni dom Metlika**, medicinsko pomoč pa zagotavljajo tudi **Zdravstvena postaja Semič in Splošna bolnišnica Novo mesto**.

V krizah običajno podporo nudijo tudi **Centri za socialno delo in humanitarne organizacije** (Rdeči križ, Karitas), gospodarske družbe, nevladne organizacije in društva (planinska društva, jamarska društva, lovska društva, potapljaška društva, idr.), ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno.

**Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč v destinaciji Bela krajina** in seznam služb za podporo pri reševanju z vrsto podpore je predstavljen v Tabeli 4. Kontakti štabov civilne zaščite in drugih najverjetnejših vodij intervencij v posamezni nesreči ter drugih najpomembnejših organizacij, ki so vključene v zaščito in reševanje takoj po nastopu krize so v Prilogi 2 kriznega načrta.

**TABELA 4: SEZNAM JAVNIH ZAVODOV, SLUŽB IN USTANOV ZA ZAŠČITO, REŠEVANJE IN POMOČ TER SLUŽB ZA PODORO PRI REŠEVANJU V DESTINACIJI BELA KRAJINA**

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
ReCO Novo mesto	Splošno obveščanje
Štab Civilne zaščite Občine Črnomelj	Zaščita in reševanje
Štab Civilne zaščite občine Metlika	Zaščita in reševanje
Štab Civilne zaščite Občine Semič	Zaščita in reševanje
GZ Črnomelj, PGD Črnomelj in 26 PGD v občini Črnomelj	Gasilstvo in splošno reševanje
GZ Semič in 8 PGD-jev v okviru zveze	Gasilstvo in splošno reševanje
PGD v občini Metlika (skupaj 18)	Gasilstvo in splošno reševanje
Policijska postaja Črnomelj	Zaščita in varnost
Policijska postaja Metlika	Zaščita in varnost
Javno podjetje Komunala Črnomelj d.o.o.	Tehnično reševanje
CGP d.d.	Urejanje cest
JP Komunala Metlika d.o.o.	Tehnično reševanje
Elektro Ljubljana, DE Novo mesto, nadzorništvo Črnomelj	Nujni priklopi in odklopi električne energije
Elektro Ljubljana, DE Novo mesto, RTP Metlika	Nujni priklopi in odklopi električne energije
CSD Dolenjska in Bela krajina, enota Črnomelj	Pomoč iz naslova socialnega varstva, oskrba, psihološka pomoč
Zdravstveni dom Črnomelj	Medicinska pomoč (Nujna medicinska pomoč)
Zdravstveni dom Metlika	Medicinska pomoč (Nujna medicinska pomoč)
Zdravstvena postaja Semič	Medicinska pomoč
Splošna bolnišnica Novo mesto	Medicinska pomoč
Območno združenje Rdečega križa Črnomelj	Oskrba, obveščanje svojcev, sodelovanje pri evakuacijah
Rdeči križ Slovenije - Območno združenje Metlika	Oskrba, obveščanje svojcev, sodelovanje pri evakuacijah

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
Župnijska Karitas, enota Črnomelj	Prva pomoč in oskrba
Župnijska Karitas Metlika	Prva pomoč in oskrba
Društvo reševalnih psov Bela krajina	Reševanje iz ruševin
Nacionalni inštitut za javno zdravje, OE Novo mesto	Varovanje zdravja, preprečevanje pojava nalezljivih bolezni
Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano (NLZOH), OU Novo mesto	Zagotavlja strokovno podporo in laboratorijske analize pri skrbi za zdravstveno ustrezno pitno vodo, varno hrano, varno in čisto okolje in ravnanje z odpadki vključno z delovanjem nacionalnih referenčnih laboratorijev na teh področjih;  Izvaja dezinfekcijo, dezinfekcijo in deratizacijo.
Uprava za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin, OU Novo mesto	Odreja oziroma izvaja ukrepe za ugotavljanje, preprečevanje širjenja in zatiranje bolezni živali, skladno z zakonodajo; Izdaja obvezna navodila uradnim veterinarjem UVHVVR in veterinarskim organizacijam; Spremlja gibanje bolezni živali v državi in tujini ter o tem obvešča vse zainteresirane javnosti v Sloveniji in tujini.
Belokranjska veterinarska služba Črnomelj	Veterinarska pomoč
Zavod za naravno in kulturno dediščino Novo mesto	Zaščita kulturne dediščine
Hotel Smuk	Prehrana za evakuirane prebivalce (občina Semič)
GP cona	Prehrana za evakuirane prebivalce (občina Semič)
Gostilna Pezdirc	Prehrana za evakuirane prebivalce (občina Semič)

Vir: Povzeto po Načrtih za zaščito in reševanje v primeru naravnih in drugih nesreč Občin Črnomelj, Metlika in Semič

### 2.3.3 Mediji

Ob pojavu krize imajo mediji zelo pomembno vlogo, saj je hitra in transparentna informacija o pojavu krize ključna za obvladovanje negativnih vplivov krize na turizem.

Naloge na področju obveščanja javnosti organizira in usklajujejo občinske uprave vseh treh občin. V ta namen in kadar je to potrebno v sodelovanju s Štabom CZ občine, ki vodi intervencijo in z drugimi državnimi organi:

- organizira in vodi tiskovno središče,
- organizira in vodi novinarske konference,
- pripravlja skupna sporočila za javnost,
- navezuje stike z redakcijami medijev in novinarji ter skrbi, da imajo na razpolago informativna in druga gradiva in da so jim dostopni informacijski viri,
- spremlja poročanje medijev.

Obvestila se javnosti posredujejo preko vnaprej pripravljene adreme medijev, ki vključuje naslednje medije<sup>7</sup>:

- Slovenski tiskovni agenciji,
- Radiu Slovenija – I. In II. Program,
- Televiziji Sloveniji – I. In II. Program,
- Televiziji Vaš Kanal,
- Radiu Krka,
- Radiu Sraka,
- Radiu Aktual,
- Radiu 1.

Lokalnim sredstvom obveščanja:

- spletna stran občine
- dnevni časopisi
- spletni portali (Radio Odeon, Dolenjski list)
- mobilne razglasne postaje v vozilih ZRP,
- obvestila, podana na krajevno običajen način.

S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo je potrebno zagotoviti tudi posebno obveščanje turistov, turističnih ponudnikov in s turizmom povezanih deležnikov. V ta namen je **v Prilogi 2 tega kriznega načrta za turizem seznam medijev in njihovih kontaktov, ki se jih obvešča v primeru nastopa tveganja ali pojava krize s pomembnim vplivom na turizem.** Seznam se sproti ažurira.

**O načinu obveščanja turistov in s turizmom povezanih deležnikov se je potrebno predhodno dogovoriti in uskladiti z glavnim govorcem oz. pristojno osebo za obveščanje o krizi v občini ali v več občinah, če kriza zajema več občin.**

#### **2.3.4 Organizacije na regionalni, državni ravni**

RIC Bela krajina pri upravljanju s krizami aktivno sodeluje s ključnimi inštitucijami s področja turizma na regionalni in državni ravni, in sicer s/z:

- Slovensko turistično organizacijo (STO) in
- Ministrstvom za gospodarstvo, turizem in šport (MGTS).

V primeru pojava lokalno omejene krize sodelovanje teče v smeri informiranja o pojavu krize in predvidenih aktivnostih za omilitev posledic krize ter o možnih oblikah pomoči pri reševanju posledic krize. V primeru pojava krize, ki zajema širše geografsko območje (regija, država, mednarodna skupnost), sodelovanje vključuje tudi koordinacijo ukrepov in aktivnosti za reševanje krize. Kontaktni STO in MGTS so predstavljeni v Prilogi 2 kriznega načrta.

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, RIC Bela krajina v dogovoru z vodjem intervencije pripravlja podatke in informacije za komunikacijo z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki držav, katerih državljani so ti gosti. Po dogovoru z vodjem intervencije pa lahko vzpostavi tudi kontakt z njimi.

---

<sup>7</sup> Povzeto po občinskih načrtih zaščite in reševanja v primeru naravnih in drugih nesreč.

### 2.3.5 Krizna skupina za turizem

Krizna skupina za turizem igra ključno vlogo pri upravljanju s krizami z vplivom na turizem v destinaciji. Njen glavni namen je zagotoviti organiziran, koordiniran pristop k odzivu na krize, ki omogoča sprejem hitrih in usklajenih akcij. Njen glavni cilj je, da tvorno prispeva k reševanju kriz v destinaciji v sektorju turizma takrat, ko je to potrebno. Pri tem deluje in opravlja naloge po dogovoru in v skladu z navodili služb za zaščito in reševanje ter njihovimi skupinami, ki so pooblaščenice za upravljanje s krizami v občini, regiji ali na ravni države.

Njena glavna naloga je vodenje, organiziranje in koordiniranje aktivnosti za reševanje kriz z vplivom na turizem v času pred krizo, ob pojavu krize in po končani krizi. Krizna skupina v času pred krizo pripravlja usmeritve in smernice za usklajeno ravnanje v primeru nastopa krize.

Krizna skupina za turizem je sestavljena iz treh stalnih članov, ki predstavljajo jedro kriznega upravljanja pred krizo in v primeru nastopa krize. Članstvo v krizni skupini se dopolnjuje s člani, ki pokrivajo specifične naloge in aktivnosti posameznih vrst kriz ter s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, pri katerih je tveganje za pojav krize visoko ali so neposredno prizadeti ob pojavu določene krize. Seznam pomembnejših turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti v primeru potrebe po vključitvi v krizno skupino je v Prilogi 3 kriznega načrta in se redno ažurira.

Sestava krizne skupine ter vloge in naloge članov so predstavljene v Tabeli 5.

**TABELA 5: KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM DESTINACIJE BELA KRAJINA**

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
<b>VODJA KRIZNE SKUPINE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vodi krizno skupino.</li><li>- Vodi pripravo, potrditev in ažuriranje kriznega načrta za turizem.</li><li>- Sprejema odločitve o aktivaciji kriznega načrta.</li><li>- Skrbi za vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.).</li><li>- Vodi pripravo podrobnega načrta reševanja za primer nastopa krize (2.4.2.).</li><li>- Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine v primerih, ko krizna situacija zahteva večje število oseb ali oseb s specifičnimi znanji in kompetencami za reševanje določene krizne situacije.</li><li>- Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine – predstavnikov pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize.</li><li>- Organizira, koordinira in vodi sestanke krizne skupine.</li><li>- Skrbi za komunikacijo krizne skupine s pristojnimi organi za reševanje v destinaciji.</li><li>- Skrbi za povezovanje in komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje krize na regionalnem/nacionalnem nivoju.</li><li>- Potrjuje / odobri sporočila za javnost.</li><li>- Je glavni govorec (obveščanje javnosti) v času krize za področje turizma po pooblastilu vodje reševanja krize v destinaciji.</li><li>- Pripravlja poročila o pričakovanih reakcijah gostov ob pojavu krize.</li><li>- Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih.</li></ul>
<b>IME IN PRIIMEK</b>	BARBARA PAPEŽ LAVRIČ
<b>ORGANIZACIJA</b>	RIC Bela krajina

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
FUNKCIJA	direktorica RIC Bela krajina
KONTAKTNI PODATKI	barbara.papez-lavric@ric-belakrajina.si
NAMESTNIK VODJE KRIZNE SKUPINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njene odsotnosti. <b>Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine ni dostopna v roku 1 ure po pojavu krize.</b></li> <li>- Sodeluje z vodjo krizne skupine pri izvajanju nalog vodje skupine na podlagi predhodnega dogovora o delitvi nalog med njima.</li> <li>- Prevzame vlogo glavnega govorca v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in po pooblastilu vodje reševanja krize v destinaciji.</li> <li>- Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine z novimi člani, če krizna situacija zahteva večje število oseb ali osebe s specifičnimi znanji in kompetencami za ravnanje v posamezni krizi. Predlog posreduje v potrditev vodji krizne skupine.</li> <li>- Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize.</li> <li>- Preveri razpoložljivost prostorov za sestanke krizne skupine in obvešča člane krizne skupine o kraju sestankov.</li> <li>- Pripravi oceno posledic krize za turizem v destinaciji.</li> <li>- Pripravi načrt korakov in procedur za pomoč gostom v destinaciji, žrtvam nesreče in njihovim svojcem, ki vključuje organiziranje namestitve za goste in njihove svojce, organizacijo prevozov za goste in svojce, svetovanje gostom in svojcem žrtev ipd. Pri tem sodeluje z vodjem intervencije.</li> </ul>
IME IN PRIIMEK	ALENKA TOMAŠIČ
ORGANIZACIJA	RIC Bela krajina
FUNKCIJA	Vodja DMO
KONTAKTNI PODATKI	alenka.tomasic@ric-belakrajina.si
VODJA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti in odsotnosti namestnika vodje krizne skupine.</li> <li>- <b>Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine in njegov namestnik nista dostopna v roku 1 ure po pojavu krize.</b></li> <li>- Prevzame vlogo glavnega govorca, v primeru da vodja krizne skupine in njena namestnica nista dosegljiva in po pooblastilu vodje reševanja krize v občini.</li> <li>- Skrbi za delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.).</li> <li>- Zbira informacije o tveganjih za pojav kriz in pripravlja obvestila za krizno skupino.</li> <li>- Zbira informacije o krizi in pripravlja poročila za krizno skupino.</li> <li>- Vodi zbiranje informacij o gostih v destinaciji.</li> <li>- Organizira obveščanje turističnih ponudnikov.</li> <li>- Organizira obveščanje svojcev gostov v destinaciji.</li> <li>- Pripravlja sporočila za javnost in jih posreduje v potrditev vodji krizne skupine.</li> <li>- Pripravlja sporočila za turistične ponudnike.</li> <li>- Pripravlja sporočila za svojce gostov v destinaciji.</li> <li>- Organizira intervjuje in tiskovne konference za medije.</li> </ul>

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Skrbi za objavljanje informacij in vsebine na spletnih straneh in družbenih omrežjih, blogih in drugih aktualnih komunikacijskih kanalih.</li> </ul>
<b>IME IN PRIIMEK</b>	TAMARA LONČARIĆ
<b>ORGANIZACIJA</b>	RIC Bela krajina
<b>FUNKCIJA</b>	Promocija in komunikacija DMO Bela krajina
<b>KONTAKTNI PODATKI</b>	<a href="mailto:tamara.loncaric@ric-belakrajina.si">tamara.loncaric@ric-belakrajina.si</a>
<b>NAMESTNIK VODJE KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opravlja naloge vodje kriznega komuniciranja z javnostmi v primeru njene odsotnosti in v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in namestnice vodje krizne skupine.</li> <li>- Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodje krizne skupine, njena namestnica in vodja kriznega komuniciranja z javnostmi niso dostopni v roku 1 ure po pojavu krize.</li> <li>- Skrbi za ustrezne prostore in opremo prostorov za delo krizne skupine.</li> <li>- Nudi tehnično podporo članom krizne skupine (material, IT komunikacijska oprema ipd.).</li> <li>- Skrbi za logistiko (organiziranje prevozov članov krizne skupine, medijev idr.)</li> </ul>
<b>IME IN PRIIMEK</b>	LIDIJA BALKOVEC
<b>ORGANIZACIJA</b>	RIC Bela krajina
<b>FUNKCIJA</b>	Splošna služba RIC Bela krajina
<b>KONTAKTNI PODATKI</b>	lidija.balkovec@ric-belakrajina.si

Krizna skupina se sestaja v prostorih RIC Bela krajina Ulica na Utrdbah 18, 8340 Črnomelj oz. v prostorih, kjer delujejo CZ občin Črnomelj, Metlika in Semič oz. drug odgovorni subjekt za reševanje krize.

## 2.4 Načrt aktivnosti v fazi pred krizo

V času pred krizo so glavne aktivnosti usmerjene v vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav posameznih kriz in v redno usposabljanje turističnih ponudnikov in članov krizne skupine. Z usposabljanjem se krepi sodelovanje med turističnimi ponudniki in inštitucijami za reševanje kriz v destinaciji.

### 2.4.1 Vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz

Večine kriz ni možno predvideti. Določene krize pa je možno predvideti in s pomočjo vzpostavljenega informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav krize tudi prispevati k hitremu odzivu in s tem k uspešnejšemu reševanju in omilitvi negativnih vplivov na turizem. Med krize, ki jih je možno predvideti, sodijo naravne nesreče in sicer:

- neurja, vihar, močan veter, toča,
- poplave,
- požari v naravnem okolju zaradi suše.

Glavni vir informacij za predvidevanje navedenih naravnih nesreč so vremenske napovedi in napovedi Hidrometeorološkega zavoda Slovenije o predvidenih padavinah na posameznih območjih. Te informacije zbirajo Štabi CZ v vseh treh občinah.

Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru zajemajo:

- vključitev na seznam prejemnikov obvestil o nastopu tveganja za pojav določene krize.
- Obveščanje turističnih ponudnikov o tveganju za pojav krize po dogovoru s Štabi CZ občin.
- Zbiranje informacij o številu turistov v destinaciji in o pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize, ki vključuje stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.
- Obveščanje Štabov CZ občin oz. druge pooblaščen osebe za reševanje krize o stopnji pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize.

**Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem**

#### **2.4.2 Aktivnosti v primeru povečanega tveganja za pojav krize**

Proces in naloge v primeru povečanega tveganja za pojav določene krize so naslednje:

1. Vodja krizne skupine skliče sestanek krizne skupine na katerem se člani seznanijo s stopnjo tveganja, območjih z največjim tveganjem, o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo (stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.). Na sestanek krizne skupine se povabi predstavnik štaba CZ, ki vodi intervencijo in/ali predstavnik GZ Črnomelj ter ostale osebe, ki lahko prispevajo k pripravi na odziv v primeru nastopa krize.
2. V sodelovanju z vodjem intervencije se pripravi podroben načrt reševanja v primeru nastopa krize s poudarkom na načrtu evakuacije gostov na ogroženih območjih. Načrt reševanja se posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.
3. Pripravi se sporočilo turistom z navodili za ravnanje v primeru nastopa krize, ki se ga posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih. Turističnim ponudnikom se s tem pomaga, da pridobijo točne informacije in da na primeren in usklajen način posredujejo informacije svojim gostom (*npr. opozorilo ob pričakovanem neurju in priporočila oz. navodila gostom naj ne hodijo daleč od hotela ter navodila, s telefonskimi številkami za primer, da se zaradi neurja ne morejo vrniti v hotel*).
4. Pripravi se osnutek prvega sporočila za javnost za primer nastopa krize, ki se ga posreduje odgovorni osebi za krizno komuniciranje v destinaciji (najverjetneje oseba, določena za kumuniciranje z javnostmi na Občini, v kateri se pričakuje kriza, ali poveljnik Štaba CZ te občine, lahko pa tudi druga s strani župana pooblaščen oseba).
5. V primeru zmanjšanja tveganja se pripravi obvestilo turističnim ponudnikom o zmanjšanju tveganja za pojav krize oz. o preklicu tveganja.
6. V primeru nastopa krize se začnejo izvajati aktivnosti, opredeljene v Navodilih in smernicah za aktivacijo kriznega načrta (Poglavje 3).

### 2.4.3 Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov

Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov je ključno za zagotavljanje učinkovitega odziva v primeru nastopa krize. Zato krizna skupina:

**Vsako leto pripravi najmanj eno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov za primer možnih kriz v destinaciji.** Usposabljanje se pripravi v sodelovanju z Občinami in Štabi CZ vseh treh občin, Gasilskimi zvezami. Prednost pri izbiri teme usposabljanja imajo krize, za katere je bilo v zadnjih 12 mesecih zaznано povečano tveganje in krize, ki imajo največji vpliv na turizem. Pri izbiri lokacije se upoštevajo območja z največjo koncentracijo turistov ali dnevnih obiskovalcev destinacije.

**Po izvedbi usposabljanja se pripravi poročilo z glavnimi ugotovitvami in predlogi aktivnosti za izboljšanje stopnje pripravljenosti** krizne skupine in turističnih ponudnikov na reševanje kriz v turizmu.

**Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem**

**Vsako leto organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.** Glavni namen usposabljanja je zagotoviti čim boljše strokovno usposobljenost in pripravljenost članov krizne skupine za krizno komuniciranje še v času pred pojavom krize.

**Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi**

### 2.4.4 Zagotovitev finančnih sredstev za primer kriz v turizmu

Za uspešno reševanje krize je potrebno zagotoviti vsaj minimalna finančna sredstva. V primeru pojava krize se v najkrajšem možnem času pripravi predračun z oceno stroškov za financiranje nujnih ukrepov v prvi fazi krize. Sredstva za ta namen so zagotovljena v okviru proračunov Občin Črnomelj, Metlika in Semič na postavkah programskega področja 07 Obramba in ukrepi ob izrednih dogodkih, 0703 Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami ter na programskem področju 23 Intervencijski programi in obveznosti, 23001 Proračunska rezerva.

Za reševanje posledic krize se v sodelovanju s prizadetimi Občinami pripravi Ocena škode kot podlaga za pridobitev državne pomoči za reševanje posledic škode na področju turizma v skladu z veljavno zakonodajo.

Sredstva za izvedbo letnih usposabljanj članov krizne skupine in turističnih ponudnikov se zgotovijo v letnih proračunih RIC Bela krajina v okviru redne postavke za izobraževanja in usposabljanja zaposlenih in turističnih ponudnikov v destinaciji.

**Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem.**

### 2.4.5 Redno posodabljanje kriznega načrta za turizem

Krizni načrt za turizem ni enkraten dokument, temveč je dokument, ki se stalno posodablja v skladu z aktualno situacijo.

Krizna skupina posodobi krizni načrt za turizem vsaj enkrat letno oz. sprotno v primeru sprememb pri osebah, vključenih v krizno skupino za turizem in pri drugih pomembnih deležnikih v destinaciji. Sprotne posodobitve kriznega načrta za turizem vključujejo ažuriranje podatkov (imena, kontaktni podatki) o:

- članih krizne skupine,
- turističnih ponudnikov v destinaciji,

- vseh drugih deležnikih javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- medijih,
- kontaktih za reševanje kriz na STO in ministrstvu, pristojnim za turizem.

Krizni načrt se dopolnjuje s poročili o izvedenih usposabljanjih za reševanje kriz, s poudarkom na vnosu ugotovitev in izkušenj v krizni načrt. V primeru pojava kriz v destinaciji, se krizni načrt dopolnjuje z ugotovitvami in izkušnjami pri reševanju krize. Kriznemu načrtu se priloži evalvacijsko poročilo za vsako krizo.

**Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem**

### 3 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

V tem poglavju so predstavljena navodila, smernice, ukrepi in aktivnosti za ravnanje v primeru nastopa krize. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na tri faze in sicer na:

- prve, nujne reakcije takoj po nastopu krize,
- kratkoročne ukrepe,
- dolgoročne ukrepe, po zaključeni krizi.

**SLIKA 2: PRIKAZ UKREPOV IN AKTIVNOSTI PO GLAVNIH FAZAH**

NUJNI UKREPI	KRATKOROČNI UKREPI	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem.</li><li>• Ukrepi za zagotovitev varnosti gostov.</li><li>• Nujna popravila turistične infrastrukture.</li><li>• Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji.</li><li>• Aktivacija sistema kriznega komuniciranja.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ukrepi za zagotavljanje varnosti gostov.</li><li>• Marketinške kampanje.</li><li>• Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razvoj infrastrukture.</li><li>• Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem.</li><li>• Vlaganja v kadre.</li><li>• Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije.</li><li>• Diverzifikacija trgov, turističnih proizvodov in doživetij.</li></ul>

Vir: Avtor

**V Navodilih je poudarek dan predstavitvi ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti takoj po nastopu krize, saj je hitra reakcija ključna za uspešno reševanje krize in lahko pomembno prispeva k omilitvi negativnih vplivov krize na turizem.**

#### 3.1 Ukrepi in aktivnosti takoj po nastopu krize

Ukrepi in aktivnosti, ki jih je potrebno začeti izvajati takoj po nastopu krize zajemajo naslednje sklope:

1. Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem v destinaciji.
2. Zagotovitev varnosti turistov.
3. Nujna popravila osnovne infrastrukture.
4. Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji.
5. Krizno komuniciranje – aktivacija sistema kriznega komuniciranja.

##### 3.1.1 Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem

Glavni namen in cilj priprave ocene resnosti krize je pridobiti informacije o tem, kako pomembno bo pojav krize vplival na turizem v destinaciji. Od rezultatov te ocene je odvisno, v kolikšni meri je potreben angažma krizne skupine za turizem ter kakšni ukrepi in aktivnosti se bodo izvajali.

Za pripravo ocene resnosti krize je potrebno pridobiti informacije o:

- številu in stanju turistov v destinaciji;
- številu in stanju dnevnih obiskovalcev v destinaciji (prireditveni prostori, večji turistični ponudniki, druga območja na katerih se običajno zadržuje večje število ljudi);
- pričakovanih posledicah krize za turistični sektor;
- pričakovanih reakcijah turistov, ki so že v destinaciji, in o turistih, ki imajo potrjeno rezervacijo za prihod v destinacijo v naslednjih 30 dneh.

Za pripravo ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem se uporabi pripomočke, predstavljene v nadaljevanju.

#### POROČILO O ŠTEVILU IN STANJU TURISTOV IN DNEVNIH OBISKOVALCEV V DESTINACIJI

V prvem koraku se pripravi Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji. Od rezultatov tega poročila je odvisen obseg in vsebina vseh nadaljnjih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize.

**TABELA 6: PRIPOMOČEK ZA PRIPRAVO POROČILA O ŠTEVILU IN STANJU TURISTOV IN DNEVNIH OBISKOVALCEV V DESTINACIJI**

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je turistov v destinaciji ob pojavu krize?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Evidenca prijav in odjav gostov (e-Turizem, AJPES).
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)		RIC Bela krajina. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Kakšno je stanje turistov v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Kakšno je stanje dnevnih obiskovalcev v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	RIC Bela krajina. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Ali so območja, kjer se nahajajo turisti, dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Štabi CZ prizadetih občin. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna:	RIC Bela krajina. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1. Štabi CZ prizadetih občin.

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
	Območja, ki so delno dostopna:	Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
V primeru nedostopnosti vprašanje: Za koliko časa (dni) je zagotovljena nemotena oskrba gostov?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Druga smiselna vprašanja glede na aktualno situacijo.		

Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji se sprti dopolnjuje z aktualnimi informacijami.

**Odgovorna oseba za pripravo Poročila o stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi**

#### **OCENA POSLEDIC KRIZE ZA TURIZEM**

V drugem koraku se ocenijo posledice krize za turizem. Podlaga za pripravo te ocene je seznam možnih posledic za turizem za posamezne krize v destinaciji, ki je predstavljen v Tabeli 7.

**TABELA 7: SEZNAM MOŽNIH POSLEDIC POSAMEZNIH VRST KRIZ ZA TURIZEM V DESTINACIJI**

<b>VRSTA KRIZE</b>	<b>STOPNJA TVEGANJA</b>	<b>KDAJ</b>	<b>OBMOČJE</b>	<b>POSLEDICE ZA TURIZEM</b>	<b>VPLIV NA TURIZEM</b>
<b>NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE</b>	<b>VISOKA</b>	spomladi, poleti, jeseni	Celotno območje	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.</p> <p>Predčasni odhodi gostov.</p> <p>Odpoved rezervacij.</p> <p>Motena oskrba gostov (tudi s pitno vodo).</p> <p>Motena komunikacija.</p> <p>Poškodbe, psihična prizadetost gostov, smrt.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Pomoč pri obnovi.</p>	<b>VELIK</b>
<b>POPLAVE</b>	<b>VISOKA</b>	spomladi, poleti, jeseni	Območje ob reki Kolpi	<p><b>V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poškodbe, utopitve, smrt gostov.</li> <li>- Šok in travme gostov.</li> <li>- Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.</li> <li>- Evakuacija.</li> <li>- Predčasni odhodi.</li> <li>- Odpoved rezervacij.</li> </ul> <p>Zmanjšanje ugleda destinacije z vidika zagotavljanja varnosti gostov.</p>	<p><b>VELIK</b></p> <p>kratkoročno</p> <p><b>VELIK</b></p> <p>Dolgoročno v primeru večjih nesreč zaradi zmanjšanja ugleda destinacije kot varne destinacije.</p>

<b>POTRES</b>	<b>SREDNJA</b> (območje z močjo potresa VIII. po EMS)	Vse leto	Celotno območje	<b>KRATKOROČNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predčasni odhodi gostov.</li> <li>- Odpoved rezervacij.</li> <li>- Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.</li> <li>- Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.</li> <li>- Evakuacija.</li> </ul> <b>SREDNJEROČNO</b> Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	<b>VELIK</b>
<b>POŽARI V NARAVI IN V OBJEKTIH KULTURNE DEDIŠČINE</b>	<b>SREDNJA</b>	Pozno zimski in zgodnje spomladanski čas, poleti	V naravi – gozd;  kulturna dediščina	Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Uničenje ali materialna škoda na objektih kulturne dediščine. Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje turističnih atrakcij naravno okolje - gozd).	<b>MAJHEN</b> v primeru omejenega požara  <b>VELIK</b> v primeru uničenja kulturne dediščine ali obsežnejših požarov v naravi.
<b>NESREČE V CESTNEM IN ŽELEZNIŠKEM PROMETU</b>	<b>SREDNJA</b>	Vse leto	Območja ob glavnih prometnicah in ob železnici	<b>V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poškodbe, smrt gostov.</li> <li>- Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.</li> </ul> <b>V primeru verižnih nesreč kot so</b> onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.</li> <li>- Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.</li> <li>- Evakuacija.</li> <li>- Predčasni odhodi.</li> </ul> Odpoved rezervacij.	<b>VELIK</b> kratkoročno  <b>SREDNJI</b> srednjeročno v primeru večjih nesreč

<b>NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI</b>	<b>SREDNJA</b>	Vse leto	Ob prometnicah in v industrijskih objektih.	Onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija.	<b>VELIK</b>
<b>MIGRANTSKA KRIZA</b>	<b>SREDNJA</b>	Vse leto	Celotno območje	- Upad povpraševanja. - Odpovedi rezervacij. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.	<b>VELIK</b>
<b>NESREČE ZRAKOPLOVOV</b>	<b>NIZKA</b>	Vse leto	Celotno območje	<b>V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti:</b> - Poškodbe, smrt gostov. - Šok in travme gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. <b>V primeru verižnih nesreč kot so</b> onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.	<b>VELIK</b> Kratkoročno v primeru večjih nesreč, v kateri so udeleženi tudi gosti  <b>SREDNJI</b> Dolgoročno zaradi povezovanja destinacije z nesrečo in posledično nižjim ugledom destinacije kot varne destinacije.
<b>JEDRSKA ALI RADIOLOŠKA NESREČA</b>	<b>NIZKA</b>	Vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	<b>ZELO VELIK</b>

<b>ZASTRUPITVE</b>	<b>NIZKA</b>	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	<b>VELIK</b> v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije.  <b>MAJHEN</b> v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)
<b>POŠKODBE</b>	<b>NIZKA</b>	spomladi - jeseni	Celotno območje, narava (aktivnosti v naravi)	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Omejenost gibanja, poškodbe, smrt. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	<b>MAJHEN</b> v primeru individualnih poškodb  <b>VELIK</b> v primeru poškodb večjih skupin gostov
<b>NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE</b>	<b>NIZKA</b>	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	<b>VELIK</b>
<b>MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH</b>	<b>NIZKA</b>	vse leto	Celotno območje	Neprijetnost za goste. Tveganje za zdravje. Obisk zdravnika. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	<b>SREDNJI</b> v primeru individualnih pojavov  <b>VELIK</b> v primeru razširjenosti v celi destinaciji
<b>GOSPODARSKE KRIZE</b>	<b>NIZKA</b>	Vse leto	Celotno območje	Manjše povpraševanje in obisk destinacije. Izpad dohodka v gostinskih obratih. Izguba delovnih mest.	<b>VELIK</b>

<b>VOJAŠKI SPOPADI V REGIJI IN TERORISTIČNA DEJANJA</b>	<b>NIZKA</b>	vse leto	Celotno območje	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Smrt. Omejenost gibanja. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	<b>VELIK</b>
<b>KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA</b>	<b>NIZKA</b>	Vse leto	Celotno območje	Stihijski razvoj turizma. Neustrezna informiranost gostov. Ni kontrole kakovosti turističnih proizvodov. Zmanjšanje prepoznavnosti in lahko tudi ugleda destinacije.	<b>VELIK</b>

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji se pripravi opisno in po možnosti tudi kvantitativno predstavi pomen in obseg posamezne posledice za turizem v destinaciji.

#### **Primer vprašanj za pripravo poročila za primer neurja ali poplave**

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni:

Lokacija, objekt:

in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Katere?

Ali je zaradi poškodb prometne infrastrukture otežena dostopnost do turističnih objektov? Katerih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, hrane, zdravstvene oskrbe? Ali lahko nemoteno komunicirajo s svojci?

Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev komunikacijske infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev električne energije?

Kdo in kdaj bo lahko poskrbel za dobavo pitne vode in hrane?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

#### **Primer vprašanj za pripravo poročila za primer nesreče z nevarnimi snovmi**

Kakšna je razsežnost negativnih vplivov nesreče – območje vpliva?

Kakšna je stopnja onesnaženosti vode, zraka? Na katerih območjih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, zdravstvene oskrbe?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni (lokacija, objekt) in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Koliko časa bo območje kontaminirano – neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje kontaminirano oz. neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga – nekontaminirana območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti?

Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

#### **Primer vprašanj za pripravo poročila za primer potresa**

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih (hoteli, apartmaji, ipd.)?

Ali so turistični objekti zaradi poškodb varni za bivanje gostov?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni (lokacija, objekt) in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Ali je zagotovljena varnost gostov na lokaciji (npr. varni prostori, zasilna zavetišča)?

Kdo in kdaj bo prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

Ali je potreben prevoz poškodovanih gostov? Če da, kakšne so možnosti za transport in zdravstveno oskrbo?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Ali so dostopne glavne prometne poti do destinacije? Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture do destinacije?

Ali je dostopnost do turističnih objektov otežena? Katere poti so neprevozne? Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture do turističnih objektov?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, hrane, zdravstvene oskrbe? Ali lahko nemoteno komunicirajo s svojci?

Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev komunikacijske infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev električne energije?

Kdo in kdaj bo lahko poskrbel za dobavo pitne vode in hrane?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

#### **Primer vprašanj za pripravo poročila za primer poškodb in zastrupitev večjega obsega**

Kje je prišlo do poškodb ali zastrupitve?

Koliko oseb je poškodovanih in posledično, koliko oseb potrebuje zdravniško pomoč?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v prihodnjih 30 dneh? Ali nesreča vpliva na rast odpovedi rezervacij?

Ali je destinacija varna za obisk takoj po nesreči? Če ne, kdaj bo nevarnost v celoti odpravljena?

### **Primer vprašanj za pripravo poročila za primer jedrske nesreče ali druge radiološke nesreče**

Kakšna je stopnja kontaminacije v turistični destinaciji (meritve radioaktivnosti, območja tveganja)?

Ali je območje varno za bivanje gostov in osebja? Če ne, katere varnostne ukrepe je treba sprejeti (po navodilu vodje intervencije)?

Kakšno je tveganje za zdravje gostov zaradi izpostavljenosti radiaciji?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov in zaposlenih, ki so bili morda izpostavljeni radiaciji?

Ali obstajajo posebni postopki za dekontaminacijo oseb in infrastrukture? Kako bodo izvedeni? Kje gosti lahko dobijo kalijev jodid?

Ali je potrebna takojšnja evakuacija gostov? Če da: Kakšna so območja evakuacije? Kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije in koordinacijo z lokalnimi/nacionalnimi oblastmi? Kam bodo gosti premeščeni (lokacije, objekti)?

Ali je motena oskrba z osnovnimi potrebščinami (pitna voda, hrana, medicinska pomoč)?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev nemotene oskrbe z elektriko, vodo, komunikacijami?

Ali imajo gosti možnost komuniciranja (mobilni signali, internet)?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Ali je dostopnost do in iz destinacije omejena?

Koliko gostov ima rezervacije za bivanje v destinaciji v obdobju, ko je območje neprimerno za bivanje?

Ali je mogoče goste z rezervacijami preusmeriti v druge destinacije? Katere možnosti so na voljo?

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji služi kot podlaga za pripravo prvih sporočil javnostim o krizi in posledicah krize za turizem v destinaciji.

### **Odgovorna oseba za pripravo ocene posledic krize za turizem v destinaciji: Vodja krizne skupine**

#### **OCENA PRIČAKOVANIH REAKCIJ IN ODZIVOV GOSTOV IN TRGOV NA KRIZO**

Za zagotovitev učinkovitega odziva na posamezno krizo je pomembno poznavanje pričakovanih reakcij gostov in razumevanje odzivanja trgov na posamezne krize. V tem kontekstu moramo odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Kakšne bodo reakcije gostov ob pojavu krize?
- Ali bo kriza vplivala na zmanjšanje povpraševanja in če je odgovor da, za koliko časa in na katerih trgih?
- Ali bo kriza vplivala na zmanjšan ugled destinacije?
- Ali bo kriza mogoče celo vplivala na povečano povpraševanje zaradi želje gostov po pomoči in čim prejšnji sanaciji posledic krize (primer: obnova po potresu).

Pregled najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize je razviden iz Tabele 8.

**TABELA 8: SEZNAM NAJVERJETNEJŠIH REAKCIJ GOSTOV OB POJAVU POSAMEZNE KRIZE**

<b>VRSTA KRIZE</b>	<b>PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV</b>	<b>VPLIV NA TURIZEM</b>
<b>NESREČE ZRAKOPLOVOV</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p>Negativna podoba destinacije z vidika varnosti.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nesrečo. Možno povečanje povpraševanja.</p>	<p><b>VELIK</b></p> <p>Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru nesreč, kjer so udeleženi tudi gosti.</p>
<b>POPLAVE</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p>Negativna podoba destinacije z vidika varnosti.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nesrečo.</p>	<p><b>VELIK</b></p> <p>Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru, ko so udeleženi tudi gosti.</p>
<b>POŽARI V NARAVI</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Upad povpraševanja v primeru večjega uničenja naravnega okolja, turističnih objektov in kulturne dediščine.</p>	<p><b>MAJHEN</b></p> <p>v primeru omejenega požara</p> <p><b>VELIK</b></p> <p>v primeru obsežnejših požarov v naravi in požarov v objektih kulturne dediščine.</p>
<b>NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Pomoč pri obnovi.</p>	<p><b>VELIK</b></p>
<b>POTRES</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Upad povpraševanja. Pomoč pri obnovi.</p>	<p><b>VELIK</b></p>
<b>NESREČE V CESTNEM IN ŽELEZNIŠKEM IN PROMETU</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Možen upad povpraševanja.</p>	<p><b>SREDNJI</b></p> <p>V primeru lažjih nesreč</p>

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	<p>Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije, še posebej, če je prišlo do verižnih nesreč z nevarnimi snovmi.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije v primeru ponavljajočih se nesreč.</p>	<p><b>VELIK</b></p> <p>V primeru, ko so v nesreči udeleženi turisti in v primeru smrtnih žrtev.</p>
<b>JEDRSKA ALI RADIOLOŠKA NESREČA</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0.</p> <p><b>DOLGOROČNO</b></p> <p>Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.</p>	<b>ZELO VELIK</b>
<b>ZASTRUPITVE</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p><i><b>Predvsem v primeru zastrupitev večjega obsega zaradi verižnih nesreč in posledično onesnaženja pitne vode in/ali zraka.</b></i></p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Upad povpraševanja, zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastrupitve.</p>	<p><b>MAJHEN</b></p> <p>v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)</p> <p><b>VELIK</b></p> <p>v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije</p>
<b>POŠKODBE</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi.</p>	<p><b>MAJHEN</b></p> <p>v primeru individualnih poškodb</p> <p><b>VELIK</b></p> <p>v primeru poškodb večjih skupin gostov</p>
<b>NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Upad povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.</p>	<b>VELIK</b>
<b>MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH</b>	<p><b>KRATKOROČNO</b></p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p><b>SREDNJEROČNO</b></p> <p>Upad povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.</p>	<p><b>SREDNJI</b></p> <p>v primeru individualnih pojavov</p> <p><b>VELIK</b></p> <p>v primeru razširjenosti v celi destinaciji</p>
<b>NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI</b>	<b>KRATKOROČNO</b>	<b>VELIK</b>

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. <b>SREDNJEROČNO</b> Upad povpraševanja v primeru dolgoročnejske kontaminacije okolja. Zmanjšanje privlačnosti destinacije.	
<b>VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA</b>	<b>KRATKOROČNO</b> Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. <b>SREDNJEROČNO</b> Upad povpraševanja.	<b>VELIK</b>
<b>MIGRANTSKA KRIZA</b>	<b>KRATKOROČNO</b> Predčasni odhodi. Odpoved rezervacij. Upad povpraševanja.	<b>VELIK</b>
<b>GOSPODARSKE KRIZE</b>	<b>KRATKOROČNO</b> Upad povpraševanja. Krajša doba bivanja. Iskanje cenovno ugodnih počitnic.	<b>VELIK</b>
<b>KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA</b>	<b>KRATKOROČNO</b> Nezadovoljstvo gostov zaradi pomanjkanja informacij. Predčasni odhodi. <b>SREDNJEROČNO</b> Zmanjšanje prepoznavnosti destinacije na trgu. Upad povpraševanja.	<b>VELIK</b>

#### Odgovorna oseba za pripravo poročila o pričakovanih reakcijah gostov: Vodja krizne skupine

Poročilo o resnosti krize in njenem vplivu na turizem se obravnava na sestanku krizne skupine takoj po pripravi in predstavlja podlago za pripravo prvih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize in zmanjševanje negativnih vplivov krize na turizem v destinaciji.

#### 3.1.2 Zagotovitev varnosti turistov

**Zagotavljanje varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev, ki so v času pojava krize v destinaciji, je prioriteten ukrep ob pojavu vsake krize.** V tem okviru so glavne aktivnosti naslednje:

#### ORGANIZIRANJE ZDRAVSTVENE POMOČI TURISTOM TAKOJ PO NASTANKU KRIZE.

Ta aktivnost se izvaja v sodelovanju z vodjem intervencije in zdravstveno službo. Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru so predvsem:

- zbiranje informacij o turistih in dnevnih obiskovalcih ter njihovem stanju.
- Posredovanje in izmenjava teh informacij z vodjem intervencije in zdravstveno službo.
- Vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki.
- Spremljanje zdravstvenega stanja gostov.
- Druge naloge v dogovoru z vodjem intervencije in zdravstveno službo.

#### ORGANIZIRANJE OSKRBE TURISTOV V DESTINACIJI.

V tem okviru se vzpostavi komunikacija s turističnimi ponudniki, pri katerih so nastanjeni turisti, in pripravi načrt za zagotovitev osnovne oskrbe turistov. Organiziranje oskrbe turistov v destinaciji poteka v sodelovanju z vodjem intervencije. V tem okviru se tudi določijo naloge in aktivnosti krizne skupine za turizem.

##### Primer jedrske nesreče

*V primeru jedrske nesreče je med ukrepi in aktivnostmi za zaščito ljudi predvideno razdeljevanje tablet kalijevega jodida. V tem okviru krizna skupina za turizem lahko prevzame pripravo seznama gostov v destinaciji in ga posreduje subjektu, ki je odgovoren za razdeljevanje tablet. To aktivnost krizna skupina za turizem lahko izvede v sodelovanju s turističnimi ponudniki.*

#### ORGANIZIRANJE EVAKUACIJE TURISTOV DOMOV ALI V NEPRIZADETE DELE DESTINACIJE ALI DRUGE REGIJE.

Evakuacija turistov iz prizadetih delov destinacije ali iz celotne destinacije se izvaja v tesnem sodelovanju in po navodilih občinskih Štabov CZ oz. drugega odgovornega subjekta za reševanje v konkretni krizi.

V kolikor je možno – predvsem v primerih lokalno omejenih naravnih nesreč - se proučijo tudi alternativne možnosti evakuacije turistov v neprizadete dele destinacije ali v bližnje destinacije. Omogočanje obiskovalcem, da kljub krizi še naprej uživajo v svoji izkušnji, nedvomno prispeva k zmanjšanju negativnih vtisov in pozitivni promociji destinacije kot destinacije, ki zna poskrbeti za svoje goste.

Naloge krizne skupine v tem okviru so:

- preveriti možnosti za evakuacijo gostov v bližnje destinacije,
- dogovor s ponudniki v bližnjih destinacijah o sprejemu gostov,
- organizacija prevoza gostov v nadomestne destinacije,
- posredovanje prošnje za kritje stroškov prevoza in/ali ostalih stroškov bivanja turistov v nadomestnih destinacijah pristojnim ministrstvom oz. pomoč turističnim ponudnikom pri pripravi vlog za povrnitev škode zaradi naravne nesreče ali druge krize.

### 3.1.3 Nujna popravila osnovne infrastrukture

Če je v krizi prišlo do poškodb osnovne infrastrukture, zaradi česar je motena oskrba s čisto vodo, dostopnost destinacije in komunikacijska povezanost destinacije, je potrebno pričeti z nujnimi popravili, ki v čim krajšem času odpravijo motnje v oskrbi gostov. Organizacija nujnih popravil osnovne infrastrukture se izvaja pod vodstvom prizadetih občin. **Naloga krizne skupine za turizem v tem okviru je predvsem priprava pregleda nujnih infrastrukturnih popravil na območjih, na katerih je zaradi krize prišlo do motenj v oskrbi gostov.**

### 3.1.4 Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji

V primerih, ko imamo v krizi tudi poškodovane goste ali celo žrtve nesreč, je potrebno čimprej vzpostaviti sistem za obveščanje svojcev gostov. Ta sistem se vzpostavi v sodelovanju z vodjem intervencije. Krizna skupina za turizem v ta namen in po dogovoru z vodjem intervencije izvaja naslednje naloge<sup>8</sup>:

- Pripravi kontaktne podatke (telefonsko številko in elektronsko pošto) za obveščanje svojcev o stanju v destinaciji, jih objavi na spletni strani in v medijih oz. jih posreduje subjektom v skladu z dogovorom z vodjem intervencije.
- Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.
- Vzpostavi redno komunikacijo z vodjem intervencije in turističnimi ponudniki z namenom sprotnega zbiranja informacij o stanju gostov v destinaciji.
- Organizira prihod in bivanje svojcev gostov v destinaciji oz. najbližji destinaciji. V tem okviru določi mesto (naslov), kjer se zbirajo svojci žrtev.
- Organizira svetovanje svojcem žrtev nesreče v sodelovanju s Centrom za socialno delo in drugimi podpornimi organizacijami, ki so usposobljeni za izvajanje tovrstnih storitev.
- V primeru smrtnih žrtev pripravi sožalno sporočilo za svojce, ki ga posreduje tudi glavnemu govorniku krize.

#### Primeri sporočil v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev

*»Vodja krizne skupine za turizem destinacije Bela krajina (ime in priimek) in vsi njeni člani izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo globoko sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da jim pomagamo v teh težkih časih.«*

*„Župan(i) Občine (ali občin) (ime in priimek), poveljnik(i) Štaba (ali štabov) Civilne zaščite (ime in priimek) in vsi člani skupine za reševanje posledic (ime krize / nesreče) izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.“*

#### Primer sporočila za svojce v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev z osnovnimi informacijami zanje

##### Spoštovani svojci,

Z globoko žalostjo vam sporočamo, da je našo skupnost prizadela huda (naravna, ime) nesreča, ki je zahtevala življenja in povzročila poškodbe številnim ljudem, med njimi tudi vašim najdražjim. V teh težkih trenutkih vam v imenu celotne skupnosti, občin (našteti katere), štaba(ov) civilne zaščite in krizne skupine za turizem izražamo globoko sočutje. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.

Naše misli so z vsemi, ki so izgubili svoje bližnje, ter z vsemi, ki so bili prizadeti v tej tragični nesreči. Zavedamo se, da nobene besede ne morejo zmanjšati vaše bolečine, vendar vam želimo zagotoviti, da smo tu za vas – da vam pomagamo, vas podpremo in vas informiramo v teh izjemno zahtevnih časih.

##### Naša prednostna naloga je skrb za vse prizadete:

---

<sup>8</sup> Naštete naloge predstavljajo samo opomnik. Katere naloge, če sploh bo izvajala krizna skupina, se dogovori z vodjem intervencije.

**Informacije o stanju vaših bližnjih:** Če iščete informacije o svojih najdražjih, prosimo, da se obrnete na krizno informacijsko točko na [naslov] ali nas pokličete na [telefonsko številko]. Naše ekipe so vam na voljo, da vam nudijo ažurne informacije o zdravstvenem stanju in postopkih reševanja.

**Neposredna podpora:** Vsem prizadetim družinam so že na voljo svetovalci za psihološko pomoč in podporo. Kontaktirajte nas lahko kadarkoli na naslednjih telefonskih številkah: [številke kriznih linij].

**Organizacija prevoza in namestitve:** Razumemo, da je lahko logistika v teh trenutkih izziv. Naša ekipa vam bo pomagala pri organizaciji prevoza in ureditvi ustrezne namestitve, da boste čim bližje vašim najdražjim ter imeli vse potrebne pogoje za bivanje v teh težkih trenutkih. Naša ekipa vam je na voljo na telefonski številki [telefonska številka]. Vaše želje pa nam lahko pošljete tudi na elektronski naslov: [mail].

Razumemo, da potrebujete čas in prostor za žalovanje. S spoštovanjem bomo upoštevali vašo zasebnost, vendar smo hkrati tukaj, da vam olajšamo vsak korak na poti skozi to težko obdobje.

**Varnost in dobrobit ljudi sta naša glavna skrb.** Naša skupina še naprej aktivno sodeluje z reševalnimi službami in strokovnjaki, da bi zagotovila varnost vseh obiskovalcev in prebivalcev v regiji. Reševanje je še v teku, in storili bomo vse, kar je v naši moči, da pomagamo tistim, ki potrebujejo pomoč.

V imenu celotne skupnosti se vam zahvaljujemo za vaše potrpljenje in pogum v teh težkih časih. Prepričani smo, da bomo s skupnimi močmi prebrodili to tragedijo in ponovno vzpostavili stabilnost v naši regiji.

**Z vsem spoštovanjem in sočutjem,**

[Podpis župana]

Župan (i) občine ali občin

[Podpis poveljnika civilne zaščite ali drugega vodja intervencije]

Poveljnik štaba civilne zaščite

[Podpis krizne skupine za turizem]

Krizna skupina za turizem RIC Bela krajina

### 3.1.5 Krizno komuniciranje - komunikacijska strategija

**Krizno komuniciranje je ključno za minimiziranje negativnih posledic krize za turizem v destinaciji.** Za krizno komuniciranje se uporabijo vsa komunikacijska orodja, s katerimi lahko vplivamo in usmerjamo razvoj krize v čim bolj pozitivno smer. Pri tem je predvsem takoj po pojavu krize pomembno, da v čim večji meri preprečimo ali vsaj omejimo senzacionalistična poročanja, v katerih so kriza in njene posledice predstavljene pretirano.

Obseg in način kriznega komuniciranja je odvisen od vrste krize in od njenega vpliva na turizem v destinaciji.

Za krizno komuniciranje so primarno zadolženi župani oz. z njihove strani pooblaščen osebe. Krizna skupina za turizem se vključuje v primarno komunikacijsko strategijo v obsegu in na način, ki se določi ob pojavu krize v dogovoru z vodjem kriznega komuniciranja na Občini ali več Občinah oz. z vodjem intervencije (občinski Štab CZ ali drugi pooblaščen subjekt).

Vsebinsko krizna skupina za turizem po dogovoru z vodjo kriznega komuniciranja v občini ali več občinah lahko prevzame predvsem pripravo sporočil za javnost z informacijami, pomembnimi za javnosti s področja

turizma (turističnimi ponudniki, gosti, turističnimi posredniki, svojci turistov, predstavniki turizma na ciljnih trgih).

Scenarij, ukrepi in aktivnosti kriznega komuniciranja so predstavljeni v nadaljevanju.

#### DOLOČITEV VLOGE KRIZNE SKUPINE ZA TURIZEM ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE.

Osnovno pravilo in prvi korak na področju kriznega komuniciranja je preveriti in uskladiti način komuniciranja z organizacijo, ki uradno prevzema vodilno vlogo v občini za reševanje krize (Štab CZ, Občina Črnomelj, Metlika, Semič, GZ Črnomelj, GZ Semič, idr.). Pri tem velja naslednje pravilo:

1. **V primeru**, da iz Ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem (točka 3.1.1.) izhaja, **da kriza ne vpliva pomembno na turistični sektor**, se krizno komuniciranje prepusti vodji intervencije. Krizna skupina se vključuje v glavno skupino za krizno komunikacijo v primeru, če to želi organizacija, ki vodi reševanje.
2. **V primeru**, da rezultati Ocene resnosti krize kažejo na **pomembne posledice za turizem**, krizna skupina za turizem na svoji prvi seji takoj po pojavu krize **imenuje posebno skupino za krizno komuniciranje**, ki jo sestavljata:
  - Vodja krizne skupine, ki obenem tudi prevzame vlogo glavnega govorca.
  - Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi.
  - Namestnik vodje komuniciranja z javnostmi.

Pri izvajanju kriznega komuniciranja se upoštevajo **temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja** (UNWTO, 2011), ki so predstavljena v Tabeli 9.

**TABELA 9: TEMELJNA NAČELA UČINKOVITEGA IN ODGOVORNEGA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA**

NAČELO	OPIS
<b>Hitra odzivnost</b>	Objavite izjavo o krizi čim hitreje in tudi v nadaljevanju poskrbite za hitro odgovarjanje na vprašanja. V primeru, da bo nekdo drug prej objavil informacije, bodo mediji povzemali po tem viru, kar pa lahko vodi v napačno informiranje javnosti, povečuje verjetnost pretiranega odziva na krizo in zmanjšuje verodostojnost krizne skupine kot glavnega vira informacij.
<b>Odkritost</b>	Navedite vse relevantne in preverjene podatke. Dejstev nikoli ne izkrivljamo oz. prilagajmo tako kot nam v danem trenutku mogoče ustreza.
<b>Jasnost</b>	Jasno in jedrnato izrazite svoja sporočila. Manj besed bo vedno bolj učinkovito.
<b>Natančnost</b>	Preden komunicirate, preverite ali so podatki in informacije točni. Nikoli ne sodite ali sklepajte brez preverjenih informacij in dejstev!
<b>Transparentnost</b>	Vedno navedite, kdo je vir informacij. Informacije brez jasnega vira zmanjšujejo kredibilnost!
<b>Iskrenost</b>	Verodostojnost temelji na dojemanju poštenosti. Nikoli ne recite "brez komentarja", ker to lahko pomeni, da se nekaj prikriva, kar je potencialno negativno. Če ne poznamo odgovora, obljubimo, da ga bomo pridobili.
<b>Sočutnost</b>	Vedno najprej pokažimo naše sočutje do žrtev in prizadetih v krizi. To se mora odraziti v vseh sporočilih in v vseh izjavah glavnega govorca.

NAČELO	OPIS
<b>Dostopnost</b>	Bodite dostopni medijem v kratkem času. Če ne bodo hitro dobivali vaših sporočil, bodo oblikovali svoje in s tem ustvarili svojo zgodbo, ki ne bo nujno pozitivno vplivala na turizem.
<b>Čim bolj sprotno posodabljanje informacij</b>	Pripravite urnik obveščanj javnosti, vključno z urnikom tiskovnih konferenc, ki se ga morate držati. S tem boste zagotovili, da boste vi vodili komunikacijo in ne kdo drug.
<b>Enako sodelovanje z vsemi mediji</b>	Ne favorizirajte posameznih medijev! Vzpostavite sodelovanje z vsemi zainteresiranimi mediji. To krepi spoštovanje, zaupanje in verodostojnost krizne skupine za turizem.
<b>Strpnost</b>	Ne spuščajte se v konflikte z mediji, ker to lahko vodi v zmanjšanje ugleda krizne skupine. Izogibajte se obtoževanju drugih, tudi če bi bilo to upravičeno. Naj to storijo drugi.

Vir: Povzeto po (UNWTO, 2011)

### IMENOVANJE GLAVNEGA GOVORCA.

Glavni govorec je oseba, ki edina komunicira oz. posreduje informacije in izjave javnostim. Glavni govorec je Vodja krizne skupine. V primeru njegove odsotnosti to vlogo prevzame Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi. V primeru odsotnosti obeh članov krizne skupine, vlogo govorca prevzame Namestnik vodje kriznega komuniciranja oziroma najbolj kompetentna oseba za to vlogo, ki je v času pojava krize prisotna in lahko opravlja to funkcijo.

Zaželene kompetence glavnega govorca so:

- izkušnje ravnanja z mediji,
- sproščen nastop pred televizijo in novinarji,
- govori jasno, jedrnato, ostaja pri sporočilu,
- vzbuja samozavest, iskrenost in verodostojnost,
- poznavanje organizacije,
- poznavanje krize (UNWTO, 2011).

### PRIPRAVA PISNIH POSTOPKOV ZA DELOVANJE SKUPINE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE.

Z namenom čim boljše pripravljenosti krizne skupine za komuniciranje in njene sposobnosti hitre reakcije v času pojava krize je v spodnji tabeli pripravljen opomnik za pripravo osnovnih informacij, ki jih potrebujemo za hiter zagon delovanja te skupine.

**TABELA 10: OPOMNIK ZA PRIPRAVO PISNIH POSTOPKOV ZA DELOVANJE SKUPINE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE**

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kje se bo skupina srečevala?	
Kdaj se bo skupina sestajala? Določiti je potrebno urnik. Predvidijo se redni sestanki skupine.	
Kdo bo vodil sestanke?	
Kdo bo dokumentiral razprave, vprašanja in odločitve?	

Kdo je glavni govorec?	
Kdo bo zbiral informacije o krizi in komu jih bo posredoval?	
Kdo bo pripravljala sporočila za javnost s področja turizma in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljala sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja: (Instagram, Facebook, YouTube idr.) Posamezni mediji (po adreml kontaktov medijev iz Priloge 2.)	
Kdo bo spremljal in odgovarjal na vprašanja in objave na družbenih omrežjih?	
Kontaktne podatke članov skupine:	
Telefon	
E-mail	

Priprava pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje lahko pokaže, da število članov te skupine za komuniciranje z javnostmi s področja turizma ni zadostno oz. skupini manjkajo osebe s specifičnimi znanji in kompetencami. V tem primeru je potrebno razširiti skupino z osebami, ki imajo manjkajoča znanja in kompetence, kot so:

- komuniciranje preko družbenih omrežij,
- merjenje medijske izpostavljenosti in medijskih odzivov, in
- zagotoviti tehnično pomoč pri pripravi in distribuciji sporočil za javnost in organizaciji tiskovnih konferenc (priprava tiskanih izjav, ureditev prostorov ipd.).

#### **PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA INTERNO KOMUNICIRANJE.**

Za interno komuniciranje v času krize se vzpostavijo zaščitene spletne strani, preko katerih člani krizne skupine in druge osebe, ki sodelujejo pri reševanju krize, pridobivajo informacije o krizi, navodila za delo, urnike sestankov in izmenjujejo mnenja ter rešujejo vprašanja in izzive. Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

#### **PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA KOMUNICIRANJE S SVOJCI POŠKODOVANIH IN ŽRTEV.**

V primeru, ko imamo v krizi poškodovane ali celo žrtve, se pripravijo posebne zaščitene spletne strani za komuniciranje s svojci poškodovanih in žrtev. Preko teh spletnih strani se svojce obvešča o stanju ter o oblikah pomoči, ki jim jih nudi destinacija. Dostop do teh spletnih strani imajo samo svojci poškodovanih in žrtev. Njim se dodelijo gesla za dostop.

Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

#### **PRIPRAVA URNIKA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI.**

Za zagotovitev čim bolj učinkovitega komuniciranja z vsemi javnostmi se pripravi urnik komuniciranja, v katerem se določi kdaj, s kom in na kakšen način komunicirati. Okviren opomnik za pripravo urnika komuniciranja je predstavljen v Tabeli 11.

**TABELA 11: OPOMNIK ZA PRIPRAVO URNIKA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA**

VRSTA SPOROČILA	MEDIJI PO ADREMI	SPLETNA STRAN	DRUŽBENA OMREŽJA
PRVO SPOROČILO TAKOJ PO POJAVU KRIZE	√		√
IZJAVA ZA JAVNOST – PRVO SPOROČILO takoj po pojavu krize	√	√	√
IZJAVA ZA JAVNOST – DRUGO SPOROČILO takoj po pridobitvi informacij o krizi	√	√	√
IZJAVA ZA JAVNOST – TRETJE IN NASLEDNJA SPOROČILA PO VNAPREJ DOLOČENEM URNIKU (npr. vsak dan ob 9.00 in 19.00)	√	√	√
TISKOVNA KONFERENCA – po pridobitvi zanesljivih informacij o krizi	√		
INTERVJUJI	√		
SPREMLJANJE ODZIVOV V MEDIJIH IN DRUŽBENIH OMREŽJIH – PRIPRAVA ODZIVA na netočne ali senzacionalistične objave v čim krajšem času			√
IZJAVA ZA JAVNOST PO ZAKLJUČKU KRIZE	√	√	√

V nadaljevanju so predstavljeni osnovni napotki za pripravo najpomembnejših sporočil in odzivov.

#### Prvo sporočilo za javnost.

**Prvo sporočilo za javnost se pripravi čim prej (v prvih nekaj urah) po pojavu krize** in še preden se zberejo vse informacije o krizi. Prva informacija je namenjena pozicioniranju krizne skupine za turizem in RIC Bela krajina kot pristojne organizacije za informiranje o krizi in njenih vplivih na turizem. V prvi izjavi je zato potrebno jasno napisati, katera organizacija oz. institucija vodi reševanje krize in kakšna je vloga krizne skupine za turizem pri tem. Pomembno je da se kratko sporočilo takoj objavi na družbenih omrežjih. **Ta kratka sporočila pa se potem sproti dopolnjujejo z novimi potrjenimi informacijami.**

#### VZOREC PRVE IZJAVE

*Črnomelj (Metlika, Semič). DATUM. RIC Bela krajina in njegova krizna skupina za turizem intenzivno zbira informacije o dogodku, ki se je zgodil (čas in lokacija). Pri tem tesno sodelujemo s [pristojno organizacijo za upravljanje v izrednih razmerah] in pričakujemo, da bomo kmalu prejeli podrobnejše informacije. Za reševanje te krize (ime dogodka) na področju turizma smo aktivirali vsa razpoložljiva sredstva in vire, aktivirali naš krizni načrt za turizem ter angažirali krizno skupino za turizem, ki bo aktivno delovala pri reševanju (odpravi posledic krize).*

*Naš primarni cilj je zagotoviti varnost in dobro počutje (naših gostov in/ali tistih na katere vpliva ta dogodek npr. zaposlenih v turizmu ali turističnih ponudnikov). Še naprej vas bomo obveščali o stanju. Naše naslednje poročanje bo jutri ob [ura]. V primeru, da bomo uspeli pridobiti nove informacije pred tem, vas bomo obvestili že prej.*

#### Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani Oceni resnosti krize in njenih vplivov na turizem (točka 3.1.1). Vsebina mora biti jedrnata, pregledna in mora temeljiti na

verodostojnih informacijah, brez predvidevanj in subjektivnih mnenj. Za pripravo drugega in vseh naslednjih sporočil za javnost se uporabi spodaj predstavljena zasnova.

**TABELA 12: ZASNOVA IZJAVE ZA JAVNOST**

<b>NASLOV</b>
Naslov mora biti kratek, poveden in prepričljiv. Piše se z velikimi črkami.
Oseba – tisti, ki je objavil sporočilo, e-pošta in telefon namenjen za komuniciranje z javnostmi, naslov RIC Bela krajina.
Navedemo, da gre za aktualno informacijo.
Navedemo datum in kraj objave.
Podamo ključne informacije o krizi, predstavljene jasno in jedrnato na zelo prepričljiv način. Od kakovosti tega odstavka je odvisno ali bodo bralci brali naprej ali se bodo ustavili na tej točki. V tem odstavku podamo osnovne odgovore na vprašanja: <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaj se je zgodilo?</li><li>- Kdaj se je zgodilo?</li><li>- Kje se je zgodilo?</li><li>- Kako se je zgodilo?</li></ul>
Predstavimo dodatne informacije in razširimo podrobnosti krize: <ul style="list-style-type: none"><li>- poškodbe;</li><li>- poškodbe in smrti;</li><li>- prizadevanja za reševanje in obnovo;</li><li>- ekonomski učinek.</li></ul>
Citiramo, povzamemo izjave iz verodostojnih virov, v primeru da jih imamo. <ul style="list-style-type: none"><li>- Citati morajo biti relevantni za ključna vprašanja in probleme krize.</li><li>- Citati lahko vključujejo eno ali več ključnih sporočil naše organizacije.</li></ul>
Na kratko predstavimo poslanstvo in dejavnosti RIC Bela Krajina kot DMO.

## **VZOREC DRUGE IZJAVE 1**

### **NASLOV: POPLAVA REKE KOLPE.**

**Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.**

#### **ZA TAKOJŠNJO OBJAVO**

Črnomelj (Metlika, Semič). [DATUM]. Danes ob [vpišite čas] je prišlo do nenadnega naraščanja vodostaja reke Kolpe zaradi [vpišite vzrok, npr. obilnih padavin], kar je povzročilo obsežne poplave v dolini Kolpe. Razmere so močno prizadele okoliška naselja in turistična območja, pri čemer so bili številni objekti poplavljeni ali uničeni. Pristojne službe so nemudoma začele z evakuacijo prebivalcev in turistov.

V tej nesreči je do zdaj potrjenih [vpišite število] poškodb, od tega [vpišite število] resnih. Prav tako so pristojne službe potrdile [vpišite število] smrtnih žrtev. Naša glavna prioriteta je varnost prebivalcev in turistov ter reševanje vseh, ki so ujeti na ogroženih območjih. Reševalne ekipe, skupaj s prostovoljnimi organizacijami in RIC Bela krajina, intenzivno delujejo na terenu, kjer evakuirajo tako domačine kot obiskovalce destinacije.

Za goste, ki so se ob nesreči nahajali na območju, smo zagotovili začasne nastanitve v sosednjih destinacijah ([vpišite imena destinacij]), ki so takoj ponudile pomoč. Prav tako smo vzpostavili krizno telefonsko linijo za sorodnike turistov in prebivalcev, kjer lahko pridobijo dodatne informacije.

*Poškodbe infrastrukture in turističnega sektorja*

Prve ocene kažejo, da je škoda v turističnem sektorju znatna – poplavljenih je [vpišite število] objektov, vključno s [npr. hoteli, apartmaji, javno infrastrukturo, kot so kolesarske poti, kampi itd.]. Več cest in mostov je neprevoznih, kar otežuje dostop do regije. Ekonomske posledice bodo obsežne, saj lokalno turistično gospodarstvo, ki se močno zanaša na prihodke iz turizma, potrebuje čas in podporo za obnovo.

*Prizadevanja za obnovo in pomoč*

Kljub trenutnim razmeram si prizadevamo za hitro sanacijo prizadete infrastrukture in ponovno vzpostavitev varnosti v regiji. Poudariti želimo solidarnost s strani sosednjih občin in podjetij, ki nudijo materialno in logistično pomoč pri obvladovanju posledic nesreče.

Razvojno informacijski center Bele krajine (RIC Bela krajina) ostaja zavezan svojemu poslanstvu – omogočati varen in kakovosten turistični razvoj, tudi v kriznih razmerah. Naša vizija ostaja vzpostavitev trajnostno naravnane turistične destinacije, ki temelji na varnosti in zadovoljstvu obiskovalcev.

Za dodatne informacije se obrnite na:

Ime in priimek kontaktne osebe, telefon: [vpišite številko], e-mail: [vpišite naslov].

## **VZOREC DRUGE IZJAVE 2**

### **NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE ZARADI ONESNAŽENJA VODE V REKI KOLPI**

**Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.**

#### **ZA TAKOJŠNJO OBJAVO**

Črnomelj (Metlika, Semič), [DATUM]. RIC Bela krajina v sodelovanju z Agencijo RS za okolje (ARSO) in Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (NIJZ) obvešča javnost o ugotovljenem onesnaženju reke Kolpe, ki ga je ARSO potrdil med vzorčenjem vode. Onesnaženje bi lahko bilo povezano z zdravstvenimi težavami, o katerih so v zadnjih dneh poročali nekateri prebivalci in obiskovalci destinacije.

Zdravstvene težave, kot so [npr. slabost, bruhanje, driska, kožni izpuščaji], so bile zaznane pri [vpišite število] osebah, ki so bile v stiku z reko Kolpo. Čeprav vzročna povezava še ni potrjena, pristojni organi preučujejo, ali je onesnaženje vode morda prispevalo k pojavu teh simptomov. Nekateri prizadeti so že

prejeli zdravniško pomoč, [število] oseb pa je bilo prepeljanih v [ime zdravstvene ustanove] na nadaljnje zdravljenje.

#### *Preiskava in ukrepi*

ARSO je med vzorčenjem reke Kolpe odkril prisotnost [vrsta onesnaževal, npr. kemičnih ali bioloških kontaminantov], kar kaže na morebitne vire onesnaženja, kot so [potencialni viri, npr. kmetijstvo, industrijski izpusti, odpadne vode]. Lokalni organi so preventivno izdali opozorilo, da je reka Kolpa do nadaljnjega neprimerna za kopanje, uporabo vode ali druge dejavnosti.

Direktorica RIC Bela krajina, [ime in priimek], je poudarila:

»ARSO je potrdil onesnaženje reke Kolpe, ki bi lahko bilo povezano z nedavnimi zdravstvenimi težavami. Skupaj z vsemi pristojnimi organi preiskujemo vzroke onesnaženja in si prizadevamo za čimprejšnjo sanacijo. Varovanje zdravja naših prebivalcev in obiskovalcev je naša največja prioriteta.«

#### *Pomoč prizadetim in turistom*

RIC Bela krajina s krizno skupino za turizem zagotavlja podporo prizadetim gostom in prebivalcem. Organizirani so nadomestni programi za turiste, sosednje destinacije ([vpišite imena destinacij]) pa so ponudile namestitve in aktivnosti za goste, ki so bili nastanjeni v najbolj prizadetih območjih ob reki Kolpi. Na voljo je tudi informacijska točka na [lokacija] ali preko telefona [vpišite številko].

#### *Priporočila za prebivalce in obiskovalce*

Vse osebe, ki so bile v stiku z vodo reke Kolpe in občutijo simptome, kot so [npr. slabost, driska], prosimo, da nemudoma poiščejo zdravniško pomoč in nas kontaktirajo za dodatne informacije.

RIC Bela krajina ostaja zavezan svojemu poslanstvu – ohranjati Belo krajino kot varno in privlačno destinacijo ter trajnostno razvijati turizem v skladu z naravnimi in kulturnimi vrednotami regije.

### **VZOREC DRUGE IZJAVE 3**

#### **NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU)**

**Ime in priimek kontaktne osebe** (xxxxxx), telefon, e-mail.

#### **ZA TAKOJŠNJO OBJAVO**

Črnomelj (Metlika, Semič), DATUM. V [turističnem objektu] je dne xxxxx izbruhnil požar. V času dogodka je bilo v objektu [število] [gostov/obiskovalcev] in (število) osebja, ki je hitro evakuiralo in oskrbelo goste. [Nihče ni bil/število je bilo] [poškodovanih in/ali mrtvih]. Gasilcem je uspelo omejiti in pogasiti požar v [času] od prvega klica. Prva poročila [gasilcev] kažejo, da je [turistični objekt] [rahlo/huje poškodovan]. Glavne poškodbe so bile že sanirane tako, da je objekt že dostopen za obiskovalce. Medtem ko se nadaljuje z odpravo posledic požara, je vodstvo (turističnega objekta) sprejelo odločitev, da bo vsem gostom/obiskovalcem ponudilo ugodnost (npr. zagotovilo brezplačno bivanje, brezplačen obisk znamenitosti ipd.).

Turistični objekt bo o vseh nadaljnjih ukrepih obveščal goste/obiskovalce preko svojih spletnih strani (link do spletne strani).

Poslanstvo, vizija in dejavnost turističnega objekta. Zelo na kratko.

Poslanstvo, vizija in dejavnost RIC Bela krajina.

#### VZOREC DRUGE IZJAVE 4

##### NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE S HRANO V (IME OBJEKTA)

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

##### ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Črnomelj (Metlika, Semič), DATUM. [Turistični objekt] je obvestil občino (ime občine) in v sodelovanju z NIJZ preiskuje vzrok bolezni med [številom] gostov v objektu. Prvi primeri bolezni so se pojavili [datum] pri [gostih] s simptomi, kot so [zvišana telesna temperatura/driska/dehidracija/bruhanje/želodčni krči], [število] ur po jedi [kosilo/večerja/iz bifeja] v [turističnem objektu]. Prizadete goste so takoj oskrbeli in sprejeli v zdravniško oskrbo v (ime bolnice). [Število] prizadetih gostov še vedno okreva v bolnišnici in bodo verjetno odpuščeni v naslednjih dneh oz. po opravljenih potrebnih pregledih je [število] že izpuščeno iz bolnišnice.

Po zbranih informacijah, v drugih objektih v destinaciji ni bilo zaznanih primerov zastrupitve.

Direktor podjetja (objekta, ime in priimek) je v svoji izjavi danes dejal, da obžaluje ta incident in se zavzema, da bo podrobna preiskava odkrila prave vzroke zastrupitve. [Turistični objekt] je prepoznan po visokokakovostnih storitvah že vrsto let. Podjetje stremi k najvišjim higienskimi standardom, osebje pa redno izvaja vsa potrebna preverjanja. Zdravje in dobro počutje gostov je po njegovih navedbah na prvem mestu. [ime turističnega objekta] bo/ostaja [odprto/zaprto do nadaljnjih preiskav]. To je osamljen primer, novih primerov ni bilo od [datum] in prepričani smo, da je situacija pod nadzorom,« je dodal [ime].

Kratka predstavitev podjetja.

Kratka predstavitev in vloga RIC Bela krajina pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- Spletna stran turističnega objekta
- Spletna stran RIC Bela krajina
- Primarni kontakt v turističnem objektu
- Spletna stran in kontakt odgovorne zdravstvene službe
- Ozadje/informacijski list o turističnem objektu in območju/regiji kot turistični destinaciji
- Vsi drugi viri pomembnih ustreznih informacij.

#### VZOREC DRUGE IZJAVE 5

##### NASLOV: NESREČA / INCIDENT NA PRIREDITVI / DOGODKU (IME PRIREDITVE / DOGODKA)

Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.

##### ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Črnomelj (Metlika, Semič), DATUM. Danes je med prireditvijo [ime dogodka] prišlo do resne nesreče, zaradi katere je bilo potrebno hitro posredovanje reševalnih in varnostnih služb. Nesreča se je zgodila zaradi [možen vzrok: požara/pretepa/izgrede/uporabe strelnega orožja], kar je povzročilo paniko med obiskovalci in več poškodb. Nesreča se trenutno preiskuje, saj okoliščine še niso pojasnjene.

Po dosedanjih informacijah je bilo prizadetih [število] oseb, od tega [število] huje poškodovanih. [Število] oseb je bilo prepeljanih v [ime bolnišnice], kjer jim nudijo nujno zdravstveno oskrbo, medtem ko so preostale oskrbele ekipe na terenu. **Opcija 1 (smrtne žrtve):** Žal so potrjene tudi smrtne žrtve, trenutno [število], vendar pristojne službe še preverjajo vse okoliščine dogodka. **Opcija 2 (brez smrtnih žrtev):** K sreči ni potrjenih smrtnih žrtev, vendar pristojne službe še preverjajo vse okoliščine dogodka.

*Policija je aretirala [število] oseb, domnevno vpletenih v incident, in že izvaja intenzivno preiskavo, da razjasni dogajanje. Prireditveni prostor je bil nemudoma evakuiran, varnostne službe pa so hitro vzpostavile nadzor nad situacijo.*

*Direktor prireditve [ime in priimek organizatorja], je v izjavi poudaril: »Prireditve je bila načrtovana in izvedena v skladu z vsemi predpisi, z vso potrebno pozornostjo za varnost obiskovalcev. Dogodek, ki se je zgodil, nas je globoko pretresel in tesno sodelujemo s pristojnimi organi, da razjasnimo okoliščine ter ugotovimo, kaj je privedlo do te situacije. Vsem prizadetim in njihovim svojcem izražamo globoko sočutje.«*

*Krizna skupina za turizem RIC Bela krajina je takoj začela izvajati ukrepe za pomoč prizadetim obiskovalcem. V sodelovanju z organizatorjem, lokalnimi oblastmi in pristojnimi službami smo zagotovili nujno pomoč in podporo za prizadete turiste. Takoj smo aktivirali vse razpoložljive vire, da bi prizadetim zagotovili pomoč in varnost. Vsem obiskovalcem, ki so bili neposredno prizadeti, smo ponudili psihološko podporo in jim zagotovili transport iz prizadetega območja.*

*Krizna skupina za turizem RIC Bela krajina in organizator prireditve sta v tesnem stiku z vsemi pristojnimi organi, da bodo takšni incidenti v prihodnje preprečeni. Vse obiskovalce, ki imajo dodatna vprašanja ali potrebujemo pomoč, naprošamo, da nas kontaktirajo na krizno številko [številka] ali preko e-pošte [e-mail].*

*RIC Bela krajina zagotavlja, da bo javnost redno obveščena o vseh novih informacijah glede incidenta.*

*Naša destinacija ostaja zavezana zagotavljanju varnosti, kakovosti in edinstvenih doživetij za vse obiskovalce.*

*Kratka predstavitev organizatorja prireditve.*

*Povezave do pomembnih virov informacij:*

- *Spletna stran organizatorja prireditve*
- *Spletna stran RIC Bela Krajina*
- *Primarni kontakt za obveščanje o nesreči*
- *Spletna stran in kontakt odgovorne zdravstvene službe*
- *Vsi drugi viri pomembnih ustreznih informacij.*

## **Tiskovna konferenca.**

Po prvih izjavah za javnost in ko krizna skupina za turizem pridobi jasno sliko o stanju in posledicah krize, se skliče prva tiskovna konferenca, ki ji sledijo druge tiskovne konference. Koliko in v kakšnem časovnem zaporedju se izvajajo tiskovne konference, je odvisno od pomena krize in obsega pričakovanih negativnih vplivov na turizem v destinaciji.

## **Intervjuji.**

Na željo medijev se organizirajo intervjuji z glavnim govorcem. **Za pripravo na intervjuje je potrebno dobiti vprašanja vnaprej**, da se glavni govorec lahko pripravi in tudi pridobi vse želene informacije o krizi.

## **Zadnja izjava za javnost.**

Po zaključku krize se pripravi zadnja izjava za javnost. V tej izjavi se poudari poslanstvo, vizija in cilji razvoja turizma v destinaciji, tudi v kontekstu morebitnih spremenjenih razmer in novih priložnosti, ki so nastale kot posledica krize.

### 3.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE

Takoj, ko so izvedeni nujni ukrepi, se prične z izvedbo ukrepov za začetek obnove. Najpomembnejši kratkoročni ukrepi so naslednji:

- ➔ **Marketinške kampanje**, s katerimi se obvešča trge o novonastali situaciji, poudarja nove priložnosti in nagovarja potencialne goste k pomoči pri obnovi.
- ➔ **Zagotavljanje varnosti gostov** v destinaciji je v času trajanja krize še vedno prva prioriteta. V tem okviru se pripravi, izvaja in zagotovi spremljanje učinkovitosti izvajanja varnosti gostov, ki so v času krize ostali v destinaciji.
- ➔ **Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize**, ki vključuje pripravo predlogov subvencij ali fiskalnih olajšav za omilitev posledic krize na turizem v destinaciji. Predlogi se pripravijo v sodelovanju z Občinami v destinaciji, ki jih je prizadela kriza in v primeru obsežnejših negativnih posledic za turizem s pristojnim ministrstvom za turizem (MGTS).

Dokler se ključna infrastruktura in objekti, ki jih uporabljajo turisti na prizadetem območju, ne popravijo, je treba prizadevanja za spodbujanje okrevanja destinacije omejiti na območja, ki jih nesreča ali incident nista prizadela. Na najbolj prizadetih območjih lahko popolna obnova traja nekaj časa, zato je pomembno lokalizirati območja, ki dlje časa ne bodo dostopna za turiste, in v promocijskih sporočilih poudariti območja, ki so že ali bodo v kratkem primerna za turistično dejavnost.

#### PRIMERI PROMOCIJSKIH SPOROČIL

*Bela Krajina je pripravljena za vaš obisk. Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene.*

*Pridite in podprite naše turistične ponudnike in nam dovolite, da vas navdihnemo.*

*Obiščite našo spletno stran zdaj, da izkoristite naše posebne promocijske ponudbe in prihranite do 50 % pri namestitvi, zanimivostih ter kulinariki.*

*Kriza je prizadela le majhen del destinacije. Pri nas je še veliko zanimivosti, ki vas bodo navdušile.*

### 3.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE

Po zaključku krize se ukrepi usmerijo v obnovo in okrevanje turizma v destinaciji. V sodelovanju s turističnimi ponudniki krizna skupina za turizem pripravi program ukrepov za okrevanje turizma v destinaciji. Obseg in vsebina programa je odvisna od vrste in obsega posledic krize na turizem v destinaciji, vključuje pa naslednja področja ukrepov:

- Razvoj infrastrukture.
- Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem v destinaciji (subvencije, davčne olajšave, druge spodbude, ki prispevajo k ugodni klimi za investiranje v turizem v destinaciji).
- Vlaganja v kadre.
- Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije.
- Diverzifikacija trgov in turističnih proizvodov in doživetij.

Podrobnejši načrt ukrepov po zaključku krize se pripravi takoj po pripravi končne ocene posledic krize na turizem.

**Odgovorna oseba: Vodja krizne skupine za turizem.**

## 4 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA

Po zaključku krize in izvedbi ukrepov in aktivnosti za reševanje krize je potrebno pripraviti evalvacijo izvajanja kriznega načrta, s katero ugotovimo:

- Kateri ukrepi in aktivnosti so bili učinkoviti?
- Kateri ukrepi in aktivnosti niso bili učinkoviti?
- Kaj smo se naučili iz te krize?

Postopek priprave evalvacije kriznega načrta je naslednji:

1. Pripravimo seznam ukrepov in aktivnosti, opredeljenih za reševanje krize v kriznem načrtu.
2. Za vsak ukrep in aktivnost člana krizne skupine in drugi sodelujoči individualno ocenijo:
  - v kakšni meri je bila izvedba ukrepa učinkovita,
  - katere so bile težave, slabosti in ovire pri izvajanju.Na koncu poda tudi njegove predloge za izboljšave posameznih ukrepov in aktivnosti.
3. Rezultati individualnih ocen se prediskutirajo na skupnem srečanju članov krizne skupine in ostalih sodelujočih pri izvajanju ukrepov. Pripravijo se skupni zaključki in ugotovitve.
4. Zaključki in ugotovitve se smiselno vključijo v nadgrajen krizni načrt.

Evalvacijo pripravimo tudi po vsaki izvedbi simulacije krize. V tem kontekstu preverimo predvsem ali so načrtovani ukrepi in aktivnosti v kriznem načrtu izvedljivi in ali smo pri simulirani aktivaciji kriznega načrta zaznali pomanjkljivosti in ovire pri izvedbi in morda našli boljše rešitve za izvedbo.

## Bibliografija

- COMCEC. (2017). Risk & Crisis Management in Tourism Sector. Recovery from Crisis in OIC Member Countries. *10th Meeting of Tourism Working Group* (str. 31). Ankara: COMCEC Coordination Office.
- Ministrstvo za obrambo, Uprava RS za zaščito in reševanje. (2024). *Državni načrt zaščite in reševanja ob železniški nesreči. Verzija 3.2*. Ljubljana: Vlada RS.
- Občina Črnomelj. (2016). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob potresu za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2020). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2020). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja za primer pojava epidemije oziroma pandemije nalezljivih bolezni pri ljudeh za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 a). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 a). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova v občini Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 b). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravnem okolju*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 b). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravnem okolju za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 c). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob železniški nesreči za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 d). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni pri živalih za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023 d). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni pri živalih za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2023). *Delni načrt zaščite in reševanja ob nesreči z nevarnimi snovmi na območju občine Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2024 a). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob uporabi orožja ali sredstev za množično uničevanje v teroristične namene oz. ob terorističnem napadu s klasičnimi sredstvi za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Črnomelj. (2024). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči za občino Črnomelj*. Črnomelj: Občina Črnomelj.
- Občina Metlika. (2020). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh za občino Metlika*. Metlika: Občina Metlika.
- Občina Metlika. (2021). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni pri živalih za občino Metlika*. Metlika: Občina Metlika.
- Občina Metlika. (2022 a). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob velikem požaru v naravi za občino Metlika*. Metlika: Občina Metlika.
- Občina Metlika. (2022). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob potreso za občino Metlika*. Metlika: Občina Metlika.

- Občina Metlika. (2024). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči za občino Metlika*. Metlika: Občina Metlika.
- Občina Semič. (2010 a). *Načrt zaščite in reševanja ob požaru*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2010). *Načrt zaščite in reševanja ob požaru*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2015). *Načrt zaščite in reševanja ob potresu na območju občine Semič*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2020). *Delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v občini Semič. Verzija 1.0*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2020). *Delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v občini Semič. Verzija 3.2*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2022 a). *Sklep o uporabi Načrta zaščite in reševanja v primeru terorizma*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2022). *Sklep o smiselni uporabi Načrta zaščite in reševanja v primeru terorizma*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2023). *Ocena ogroženosti zaradi naravnih in drugih nesreč na območju občine Semič. Verzija ocene: 1.0*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2023). *Ocena ogroženosti zaradi naravnih In drugih nesreč na območju občine Semič. Verzija ocene: 1.0*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2024). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči za občino Semič. Verzija 1.0*. Semič: Občina Semič.
- Občina Semič. (2024). *Občinski delni načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči za občino Semič. Verzija: 1.0*. Semič: Občina Semič.
- RIC Bela Krajina. (2023). *Akcijski načrt ukrepov za spodbujanje trajnostnega turizma 2023 - 2026*. Črnomelj: RIC Bela Krajina.
- RIC Bela krajina. (15. 12 2024). *Uradna spletna stran RIC Bela krajina*. Pridobljeno iz Razvoj turizma: <https://ric-belakrajina.si/sl/razvoj-turizma/>
- UNWTO. (2011). *Toolbox for Crisis communication in Tourism*. Madrid, Španija.