

# RATSASTAJAINLIITON JÄSENTALLIEN TOIMINNAN KRITEERIT

Ratsastajainliiton jäsentallit tarjoavat monipuolisia ja laadukkaita hevosalan palveluita. Jäsentallit ovat palveluyrityksiä, jotka pohjautuvat vahvaan ammatilliseen osaamiseen, hevosten hyvinvointiin, turvalliseen toimintaan sekä laadukkaaseen asiakaspalveluun.



## RATSASTAJAINLIITON EETTISTEN JA STRATEGISTEN PERIAATTEIDEN NOUDATTAMINEN

- Ratsastajainliiton jäsentalli (myöhemmin SRL ja jäsentalli) sitoutuu SRL:n arvoihin ja strategiaan sekä noudattaa kaikessa toiminnassa Reilun Pelin periaatteita.
- Jäsentalli noudattaa lakeja ja viranomaisten määräyksiä sekä SRL:n sääntöjä ja ohjeita.
- Jäsentallilla säännöllisesti ratsastavien tulee olla SRL:n jäseniä tai heillä on oltava Green Card- tai Green Card Plus -vakuutus.
- Jäsentallilla on mahdollisuus suorittaa SRL:n hevostaito- ja ratsastusmerkkejä.

## HEVOSTEN HYVINVOINTI

- Jäsentallin toiminnan edellytyksenä on hevosten hyvinvointi. Jäsentalli huolehtii hevosten hyvinvoinnista yksilöllisesti luoden hyvät lähtökohdat hevosten lajityypilliselle käyttäytymiselle, terveydelle ja toimintakyvylle.
- Jäsentalli opastaa ja ohjaa asiakkaitaan monipuolisesti hevosten hyvinvointiin liittyvissä asioissa edistämällä hevostaitojen omaksumista.
- Hevoset ovat tehtävänsä soveltuvia.
- Hevosilla on toimintaan nähden sopivat hevoskohtaiset, nimetyt tai numeroidut, ehjät ja puhtaat varusteet.

## ASIAKASPALVELU

- Jäsentallilla on asiakkaiden nähtävillä lista tallin henkilökunnasta, työtehtävistä ja pätevydestä.
- Jäsentallilla on asiakasrekisteri, josta käy ilmi vähintään ratsastajan yhteystiedot, alaikäisten ratsastajien huoltajien yhteystiedot sekä SRL:n jäsenyydet.
- Jäsentallilla asiakkaiden hyvinvointi on keskeinen arvo. Asiakkaat perehdytetään tallin toimintaan ja arvoihin.
- Jäsentallilla on huomioitu esteettömyys toiminnan käyttötarkoituksen mukaisesti.
- Jäsentallin palvelut on selkeästi määritelty ja tarvittava informaatio palveluista, varaus- ja peruutusehdoista sekä hinnoista löytyy tallin ilmoitustaululta ja/tai tallin internet- tms. sivuilta.
- Toiminnan luonteesta riippuen asiakkaiden kanssa tehdään kirjalliset sopimukset myytävistä palveluista.
- Jäsentallin asiakkailla on mahdollisuus kirjallisen asiakaspalautteen antamiseen ja jäsentalli reagoi asianmukaisesti saamaansa palautteeseen.
- Jäsentallin kaikki työntekijät perehdytetään asiakaspalvelutilanteissa toimimiseen.

## AMMATTIMAISSUUS/KOULUTUS/ASIAANTUNTIJUUS

- Jäsentallin toiminnasta vastaa toimintaan soveltuvan koulutuksen omaava henkilö.
- Hevosten hyvinvoinnista ja hoidosta jäsentallilla vastaa hevosalan ammatillisen koulutuksen saanut, soveltuvan ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon suorittanut tai SRL:n II-tason valmentajalisenssin omaava henkilö, hevosagologi tai ammattioppinut alan ammattilainen.
- Jäsentallilla on ohjattua ratsastus-/hevostoimintaa.
- Jäsentalli ja sen ympäristö ovat siistejä ja hyvin hoidettuja.
- Jäsentallilla on aidattu ja valaistu kenttä ja/tai maneesi tai muita toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisia ratsastusalueita sekä toimintaan sopiva kalusto.

## TURVALLISUUS

- Kaikkia asiakkaita opastetaan turvallisuusasioihin ja heille kerrotaan vakuutusturvasta, joka on hoidettu SRL:n jäsenyyden kautta.
- Kypärän käyttö on pakollista kaikille jäsentalleilla ratsastaville.
- Jäsentallille on laadittu Tukesin ohjeita noudattaen toimintaan nähden ajan tasalla oleva, kattava turvallisuusasiakirja.
- Henkilökunnalla on voimassa oleva SPR:n tai vastaava EA1- tai EA2- koulutus.
- Jäsentallilla on toimintaan nähden riittävä määrä asianmukaisia ensiapupakkauksia.
- Jäsentallilla on suoritettu palotarkastus. Palovaroittimet on tarkastettu, palosammuttimet on huollettu ja poistumistiet on merkitty.
- Mikäli jäsentalli vuokraa hevosiaan, se tehdään vastuullisesti erillistä SRL:n vuokraustoimintaan liittyvästä ohjeistusta noudattaen.

## YRITTÄJÄN JA HENKILÖKUNNAN HYVINVOINTI

- Jäsentallilla huolehditaan yrittäjän ja henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta.
- Kaikki jäsentallin työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä.
- Jäsentallilla työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu.
- Henkilökunnalla on mahdollisuus jatkokouluttautua ja kehittää osaamistaan.



**SRL:n jäsentalli voi määritellä toimialansa ratsastuskoulutoiminnaksi, mikäli peruskriteerien lisäksi alla oleva koulutusvaatimus täyttyy:**

Ratsastuskoulu: Vähintään 70% ratsastustuntien ohjaamisesta vastaa hevosalan ammatillisen koulutuksen saanut henkilö (ratsastuksenohjaaja, ratsastuksenopettaja tai ratsastuksenopettajan erikoisammattitutkinnon suorittanut henkilö).