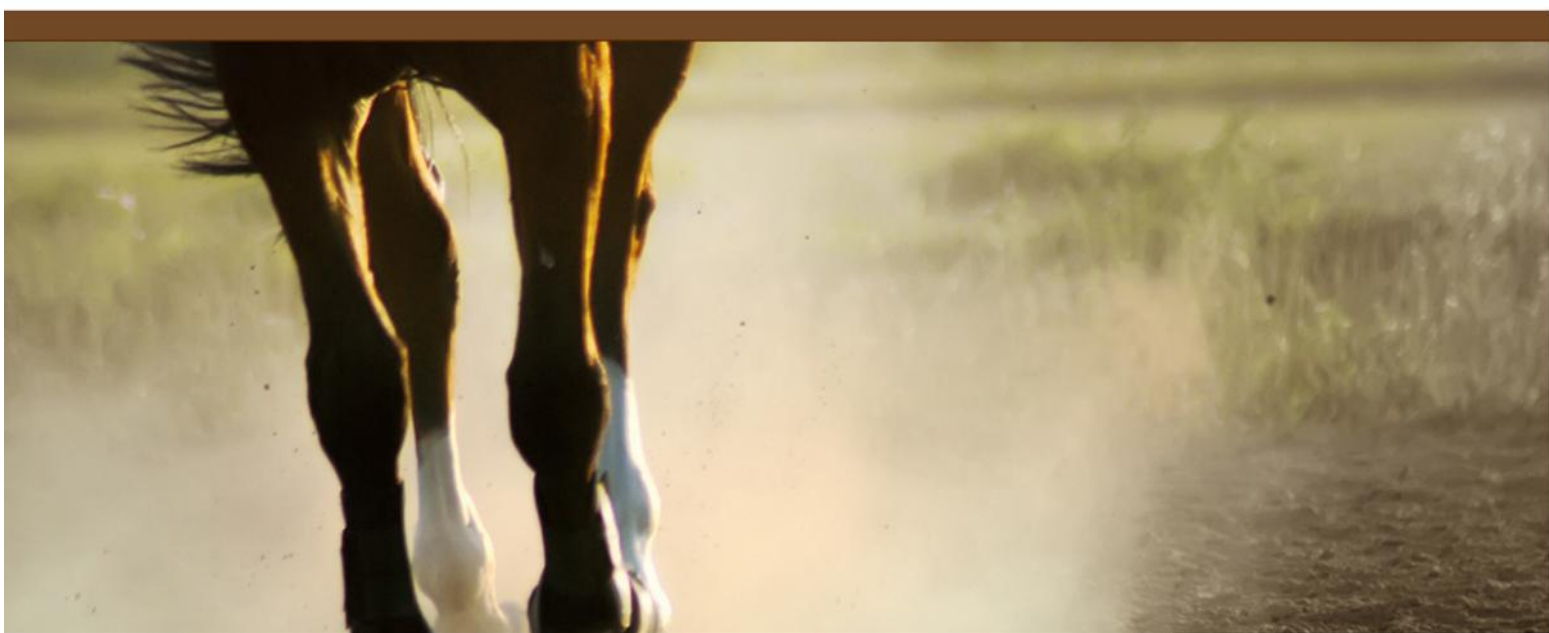


DIALOOGDAG 22 APRIL 2013
KWALITEITSLABEL VOOR MANEGES EN PENSIONSTALLEN

DISCUSSIE TEKST



vzw Vlaams Paardenloket



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
1. INLEIDING.....	4
2. ALGEMEEN CONCEPT KWALITEITSLABEL.....	5
2.1. Inleiding.....	5
2.2. Literatuur: reeds bestaande kwaliteitslabels.....	5
2.2.1. Binnen de paardensport.....	5
2.2.2. Sectoroverschrijdende kwaliteitslabels.....	7
2.2.3. Bronnenlijst.....	9
2.3. Conceptvoorstellen.....	10
2.3.1. één algemeen en diverse specifieke labels.....	10
2.3.1. zelfevaluatie en klantenevaluatie.....	10
2.3.2. controle ter plaatse.....	10
2.3.3. Voordeel voor manege en pensionstal.....	11
2.3.4. Wat mag dit kosten?.....	12
3. CRITERIA.....	16
3.1. Inleiding.....	16
3.2. Literatuur: criteria.....	16
3.2.1. Algemeen.....	16
3.2.2. Specifieke labels.....	18
3.3. Resultaten enquête kwaliteitslabel.....	19
3.3.1. Klanten.....	19
3.3.2. Manege- en pensionstaluitbaters.....	20
3.4. Criteria algemeen kwaliteitslabel.....	22
3.4.1. Leefomstandigheid Dieren.....	22
3.4.2. Wettelijke verplichtingen.....	25
3.4.3. Klantvriendelijkheid.....	26
3.4.4. Veiligheid infrastructuur.....	27
3.5. Criteria specifieke labels.....	30
3.5.1. Manege 'Kwaliteit'.....	30
3.5.2. Vakantieplezier.....	33
3.5.3. G-Sport.....	33
3.5.4. therapie.....	34



3.5.5.	Opleidingscentrum Syntra.....	35
3.5.6.	Wandelplezier.....	35
4.	BIJLAGEN.....	37



vzw Vlaams Paardenloket

1. INLEIDING

Beste stakeholder, betrokken partner

De laatste jaren is de kwaliteitszorg in opmars:

- In verschillende **sporttakken** worden door de sportfederaties kwaliteitsnormen aan hun clubs opgelegd. Ook het gebruik van kwaliteitslabels in de sportclubs wordt steeds groter. Met de ondersteuning van de Vlaamse Sportfederatie(VSF) en Bloso ontwikkelden diverse sportfederaties specifieke kwaliteitslabels en –certificaten. Zo hebben zowel de Vlaamse Gymfederatie als de Voetbal- en Basketfederatie een volledig uitgewerkt kwaliteitslabel gebaseerd op het IkSport©label, wat staat voor integrale kwaliteitszorg binnen de sport.
- Het overheidsproject “Preventagri” (ILVO) voert veiligheidsaudits en risicoanalyses uit op **landbouw**bedrijven
- In het buitenland bestaan er heel wat kwaliteitslabels voor bedrijfstypes in de **hippische** sector.
- ...

Ook de vraag naar kwaliteitszorg binnen de Vlaamse maneges en pensionstallen werd reeds door u, maar ook door anderen geformuleerd. In het verleden kende Syntra reeds aan 27 maneges een kwaliteitslabel toe om kwaliteitsvolle maneges te onderscheiden en potentiële stageplaatsen te evalueren. Momenteel zijn er ongeveer een 400-tal maneges/pensionstallen actief in het Vlaamse landschap, waarvan een groot deel erkend door VLP.

Het Vlaams Paardenloket vzw deed een bevraging bij 1249 klanten en 209 uitbaters van een manege of pensionstal. Daaruit bleek dat ook de sector zelf vragende partij is voor een nieuw concept. Onze correspondenten zagen het kwaliteitslabel om uiteenlopende redenen als nuttig en bijna 90% van de uitbaters is bereid deel te nemen aan een nieuw label. De roep om via het label het paardenwelzijn te verbeteren komt ook sterk naar voor in de bevraging.

We zijn dan ook op zoek naar een nieuw label, dat zowel op grote als op kleine bedrijven toepasbaar is. Een dergelijk kwaliteitslabel zal niet alleen een veilige en verantwoorde dienstverlening (stalling, opleiding,...) garanderen, maar zal de manege of pensionstal ook helpen om geloofwaardigheid naar de klant toe uit te stralen, om al zijn faciliteiten naar de klant toe een bepaalde uniformiteit te geven, om aan kwaliteitszorg te doen, ...

2. ALGEMEEN CONCEPT KWALITEITSLABEL

2.1. INLEIDING

Om een breder zicht te krijgen op de verschillende bestaande soorten kwaliteitslabels schetsen we hieronder een aantal voorbeelden. In deze voorbeelden vindt u de belangrijkste modellen binnen verschillende sectoren in binnen- en buitenland. Naast kwaliteitslabels zoals IkSport© en EFE, bestaan er ook sterrensysteem en algemene certificaten. Hieronder sommen we er even enkele, uit onze literatuurstudie, voor u op.

2.2. LITERATUUR: REEDS BESTAANDE KWALITEITSLABELS

2.2.1. BINNEN DE PAARDENSPORT

FN-labelling systeem (Duitsland)

In Duitsland hanteert men een kwaliteitserkenning voor paardenhouderijen aan de hand waarvan bedrijven zich kunnen meten tegenover concurrenten met hetzelfde aanbod. Bovenop het algemeen label 'paardenhouderij' kunnen specifieke labels behaald worden naargelang de activiteiten uitgevoerd in de verschillende bedrijven. Zo heb je bijvoorbeeld een FN goedgekeurde manege of rijsschool, een FN goedgekeurde fokkerij, ...

Een bedrijf kan niet alleen een erkenning verkrijgen. Er wordt immers ook een cijfer van 1 tot 5 uitgereikt aan elke gecontroleerde paardenhouderij. Deze rating gebeurt op basis van een aantal criteria zoals het diploma van de bedrijfsleider, het aantal lespaarden, het aanbod, ...

De paardenhouderijen mogen het label officieel gebruiken voor promotionele doeleinden. Ze kunnen hun aanbod ook afstemmen op een bestaand certificaat. Wanneer een bedrijf het certificaat behaalt, is dit geldig gedurende 3 jaar. Na deze periode wordt het bedrijf opnieuw geëvalueerd en wordt de erkenning eventueel verlengd. Om het label te verkrijgen betaalt men 180 euro. Wanneer men specifieke certificaten wil verkrijgen, betaalt men meer.

Het idee dat er verschillende activiteitsspecifieke certificaten behaald kunnen worden bovenop een algemeen label, nemen we mee in de verdere ontwikkeling van ons eigen kwaliteitssysteem. Het FN-labelling systeem is echter een kwaliteitscertificaat voor alle bedrijven binnen de paardenhouderij, terwijl wij ons specifiek richten op maneges en pensionstallen. De rating die hier gebruikt wordt, nemen we ook niet mee daar we geen ranglijst onder de gekwalificeerde maneges willen maken.

Veiligheidscertificaat FNRS en KNHS (Nederland)

Dit veiligheidscertificaat is verplicht te behalen voor alle leden van zowel FNRS (Federatie Nederlandse Ruitersportcentra) als de KNHS (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie). Het is niet gratis verkrijgbaar. Er staat een opstartkost tegenover van 490 tot 570 euro (afhankelijk van de aanwezigheid van een pensionstal op het deelnemende bedrijf) met jaarlijkse kosten variërend tussen 100 en 125 euro. De Stichting Veilig Paardrijden voorziet de maneges van een draaiboek met veiligheidsvoorschriften en handige documenten voor het optimaliseren van de veiligheid binnen de paardenhouderij.

We hebben ons niet gebaseerd op dit veiligheidscertificaat omdat we de opgelegde eisen erg hoog en teveel in detail ervoeren.

Qua administratieve last en vooral kost leek dit ons niet voordelig. Bovendien is er ook een lijst te vinden op de website van het veiligheidscertificaat van maneges die niet in orde zijn. Dit vonden we niet opportuun voor onze manege en pensionstalhouders en in het algemeen geen goede reclame voor de pensionstalhouders. We hebben wel een aantal criteria m.b.t. veiligheid in het label opgenomen.

Ecole Française d'Equitation(Frankrijk)

EFE is een kwaliteitslabel dat een certificaat uitgeeft voornamelijk betreffend de kwaliteit van de les, de lesgever, de sfeer in de club en de informatie die de club verstrekt. De controleurs zijn verdeeld over het hele land en hebben kennis van zaken. De controleur gaat niet alleen op bezoek maar heeft ook een gesprek met de manager van het bedrijf. Wanneer het bedrijf het kwaliteitscertificaat heeft behaald wordt het op talloze wijzen erkend en beloond voor een periode van 18 tot 36 maanden. Wanneer het kwaliteitscertificaat niet behaald wordt, kan het bedrijf de door de organisatie aanbeloven aanpassingen veranderen en een nieuwe aanvraag tot labelling doen.

EFE legt de gelabelde maneges hierbij ook een algemeen kwaliteitscharter voor. Deze moeten het algemene kwaliteitscharter aanvaarden. Het charter verklaart dat de manege zich engageert om een georganiseerd onthaal, activiteiten, gezonde paarden, gediplomeerde leerkrachten, een gepersonaliseerd traject voor elke ruiter en professionele aanpak van de veiligheid te verzorgen.

Onder dit charter vallen twee specifieke erkenningen, één voor de paardenclub en één voor de ponyclub. Het algemeen label geeft aan welke paardenhouderijen er aan initiatie en vervolmaking doen binnen de paardensport, daaronder kunnen nog labels van specifieke activiteiten uitgereikt worden.

Op dit systeem zou het nieuwe kwaliteitslabel kunnen gebaseerd worden. De labels voor specifieke activiteiten kunnen de klant helpen wanneer die specifieke noden heeft. Het certificaat dat periodiek hernieuwd moet worden zorgt voor een regelmatige kwaliteitscontrole. Bovendien kan de paardenhouderij steeds de voorwaarden bekijken en herlezen op het internet. Ook over een charter voor erkende maneges en pensionstallen kan nagedacht worden.

Huidig sterrenstelsysteem NAVEMA en VISO, later Syntra (Vlaanderen)

Dit label werd in het verleden gecreëerd in kader van een samenwerking tussen VISO en NAVEMA. Later kreeg het VISO een nieuwe naam: Syntra. De financiering van het label werd door Syntra gedaan. Het sterrenstelsysteem beoordeelt de maneges op criteria aangaande bedrijfsmanagement,



sporttechniciteit, infrastructuur en veiligheid. Het kwaliteitslabel richt zich op enerzijds maneges en anderzijds pension- en africhtingstallen. Aan de bedrijven werden sterren uitgereikt afhankelijk van de score behaald op specifieke criteria. Deze bedrijven kwamen ook in aanmerking om stageplaatsen te verschaffen voor Syntra.

Het kwaliteitslabel van NAVEMA zoals het vroeger gehanteerd werd, lijkt ons momenteel minder geschikt voor kleine stallen. Specifieke activiteiten/kwaliteiten komen niet naar voor. De gebruikte criteria zijn bedoeld voor grote bedrijven waar stages kunnen plaatsvinden. Eventueel kan er een specifiek label gecreëerd worden waardoor stageplaatsen erkend worden. Toch zijn er heel wat criteria die we kunnen overnemen in het nieuwe label.

Toelichting 'Huidig sterrenstelsel'

'Het vroeger gebruikte label werd in het kader van een vroeger Europees project door Jean-Pierre De Waele ontwikkeld en later via de Beroepscommissie als 'standaard' ter beoordeling van maneges aangewend. Bedoeling was dat dit label *vrijblijvend kon aangewend worden op het moment dat een leer- of stagecontract werd afgesloten en een leertrajectbegeleider zicht wou krijgen op de situatie op de werkplek*. De discussietekst vermeldt dat dit label vooral voor grote stallen geschikt lijkt. Een aantal jaren terug werd een bijsturing aan de vragen doorgevoerd waardoor in principe ook kleine stallen aan de hand van deze lijst konden worden gescreend.'

2.2.2. SECTOROVERSCHRIJDENDE KWALITEITSLABELS

Kwaliteitslabel voor kunst- en erfgoedinstellingen

Dit kwaliteitslabel bestaat voor collectiebeherende cultureel erfgoedinstellingen. Als een instelling voldoet aan minimale kwaliteitsnormen kan het een erkenning verkrijgen, wat vertrouwen schept naar bezoekers, schenkers, bruiklenen, ...

Een instelling moet 4 basisfuncties in haar werking opnemen:

- Verzamel functie
- Onderzoeksfunctie
- Behoud- en beheersfunctie
- Publieksgerichte functie

De erkenning staat volledig los van de subsidiëring die voor de sector beschikbaar is. De erkenningsvoorwaarden van het kwaliteitslabel en criteria voor subsidiëring zijn verschillend, een instelling kan ook een label verkrijgen zonder recht te hebben op subsidies.

De instelling moet voldoen aan een aantal algemene voorwaarden en aan enkele specifieke voorwaarden naargelang haar functie. Een collectiebeherende instelling mag het kwaliteitslabel behouden zolang het voldoet aan de voorwaarden. Het Agentschap voor Kunsten en Erfgoed houdt toezicht op de erkende erfgoedbibliotheken. Dit doen ze door jaarlijks controles uit te voeren met behulp van:

- Een door de organisatie ingediend jaarverslag dat bestaat uit een beknopt inhoudelijk verslag en een beknopt overzicht van de kosten en opbrengsten
- Een evaluatie die minstens één maal per vijf jaar wordt gehouden om de werking van de organisatie te toetsen aan de voorwaarden.

Het controlesysteem met periodieke audit is interessant voor de paardenhouderij. Ook algemene voorwaarden gecombineerd met specifieke criteria naargelang de aard van de instelling kunnen we meenemen naar het vernieuwd kwaliteitslabel.

Kwaliteitslabel Vlaamse Gymnastiekfederatie

IKGym betreft een geautomatiseerd registratie- en evaluatie-instrument voor Vlaamse gymnastiekclubs, waarmee op een snelle en objectieve manier de kwaliteit van een Vlaamse gymnastiekvereniging kan worden bepaald.

Op basis van enkele structurele variabelen (missie, prestatieniveau, ...), die refereren naar een bepaald serviceconcept, worden een aantal aangepaste controlelijsten met gewogen criteria geselecteerd die aanleiding geven tot kwaliteitsscores. Deze procentuele scores zijn bepalend voor de toekenning van het IKGym-label op organisatorisch of managementniveau en diverse kwaliteitscertificaten voor de respectievelijke activiteiten op operationeel of serviceniveau.

IKGym kan gehanteerd worden voor een zelfdiagnose of als managementinstrument bij de ontwikkeling van een (nieuw) betrouwbaar sportaanbod. De diverse controlelijsten en informatieboxen bevatten namelijk een schat aan waardevolle informatie die kan aangewend worden om de organisatie op een (meer) effectieve en efficiënte manier te runnen.

Tijdens een IKGym-audit worden zowel de aspecten van de algemene clubwerking als de werking van de aangeboden disciplines gecontroleerd. Clubs die aan de minimale kwaliteitsnormen voldoen, behalen het IKGym-kwaliteitslabel. Wanneer een club naast het label voor verenigingsmanagement ook de kwaliteitsnorm voor alle aangeboden disciplines behaalt, verdient de club het IKGym+ label, dé ultieme uitdaging van elke club. Het IKGym label komt in sterke mate overeen met het IkSportlabel, gecreëerd door Double Pass, dat gebruikt wordt door verschillende sportfederaties in verschillende Europese landen.

Het IkGym-label is een goede maatstaf waarop we ons kunnen baseren. Het gebruik van gewogen criteria en de stimulans tot het behalen van het IkGym+label is interessant en toepasbaar in de pension- en manegestallen.

Plattelandstoerisme

Als ruitervriendelijk verblijf kan je een certificaat verkrijgen bij de vzw Plattelandstoerisme. De criteria zijn heel beknopt:

- Voorzien van weide/box/stal
- Bieden een bindplaats aan op het erf
- Zorgen voor een droogplaats voor dekens
- Paarden kunnen er smullen van hooi en water

Dit concept kunnen we gemakkelijk meenemen in ons kwaliteitslabel om het hoevetoerisme te bevorderen.

2.2.3. BRONNENLIJST

Voorgaande concepten zijn allemaal terug te vinden op:

- <http://www.vorreiter-deutschland.de/betrieb/fn-kennzeichnung/fn-kennzeichnung>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.veiligpaardrijden.nl/pages/veiligheidscertificaat.php>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.club-efe.fr/spip.php?rubrique2>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- FFE QUALITÉ (2012) Cahier Qualité
- http://www.navema.be/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=59; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.kunstenenergoed.be/ake/view/nl/433112-Kwaliteitslabel.html>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.ikgym.be/>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.doublepass.com/NL/wat/index.html>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- <http://www.logereninvlaanderen.be/nl/info/6114/Ruitervriendelijk-verblijf.html>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.

Meer informatie kan je vinden op:

- <http://www.doublepass.com/NL/wat/index.html>; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- http://www.vlaamspaarbond.be/nl/sport-en-ethiek/kwaliteitslabels_84.aspx; geraadpleegd op 16 oktober 2012.
- VLP (2009) *Paardrijden voor personen met een handicap*, Vlaamse Liga Paardensport, Zwijnaarde

2.3. CONCEPTVOORSTELLEN

2.3.1. ÉÉN ALGEMEEN EN DIVERSE SPECIFIEKE LABELS

Het kwaliteitslabel kan bestaan uit een algemeen label dat maneges en pensionstallen kunnen verkrijgen als ze voldoen aan bepaalde criteria. Daarnaast kunnen de maneges en pensionstallen nog bijkomende specifieke labels verwerven. De criteria van het algemeen label behandelen hoofdzakelijk zaken als wettelijke verplichtingen, klantvriendelijkheid, veiligheid m.b.t. infrastructuur en de leefomstandigheden van de paarden. De bijkomende labels zijn afhankelijk van de specifieke activiteiten en extra kwaliteitszorg die georganiseerd wordt door de manege of pensionstal zelf.

2.3.1. ZELFEVALUTIE EN KLANTENEVALUATIE

Er bestaan verschillende mogelijkheden voor de toewijzing van de labels. Een optie zou kunnen zijn dat maneges en pensionstallen de mogelijkheid krijgen om aan de hand van een checklist een online zelfevaluatie uit te voeren. De resultaten verschijnen op een website. Dit zou gekoppeld kunnen worden aan een gelijkaardige evaluatie door hun klanten. Ook de tarieven die de maneges en pensionstallen hanteren kunnen mogelijks online geplaatst worden zodat de geïnteresseerde een goed prijs/kwaliteitsoordeel kan maken. Voor hotels bestaan er gelijkaardige systemen zoals Zoover.be en Triadvisor.be. Deze zijn enorm succesvol. De resultaten van Zoover.be worden zelfs door Neckerman in haar catalogus overgenomen.

Teneinde de betrouwbaarheid van de zelf- en klantenevaluatie te kunnen optimaliseren dient een controle- en herevaluatiesysteem uitgewerkt te worden. We zouden onder andere een hogere betrouwbaarheidsscore kunnen toekennen aan evaluaties die gebaseerd zijn op een groter aantal klantenbeoordelingen.

Dit systeem is erg laagdrempelig en brengt een lage kostprijs met zich mee.

2.3.2. CONTROLE TER PLAATSE

De controle kan daarnaast ook onaangekondigd ter plaatse gebeuren. Deze kan dan uitgevoerd worden door 3 externe controleurs:

- Een neutrale controleur afgevaardigd door de overheidsadministratie die geen kennis van zaken heeft: Dit kan evt. wel een preventieadviseur zijn.
- Een recreant: Een vrijwilliger die zelf klant is bij een bedrijf of die zelf een paard heeft.
- Een ervaringsdeskundige: Een manege- of pensionstalhouder (nu of in het verleden) die zich engageert om controles uit te voeren.

De leden van het team zullen nooit controles uitvoeren in de provincie waar ze zelf woonachtig zijn. Deze bezoeken per drie de manege of pensionstal. Er wordt op voorhand geen exacte datum meegedeeld aan de uitbater.

De controleurs gaan te werk aan de hand van een checklist en met een objectieve inborst. Ze praten met klanten en met de uitbater zelf. De uitbater geeft de controleurs een rondleiding maar laat hen ook de tijd en mogelijkheid om zelf een kijkje te nemen. Men velt een onderbouwd oordeel en heeft achteraf een gesprek met de uitbater over de

positieve en evt. negatieve punten. Indien een label niet toegereikt is, kan de paardenhouderij een nieuwe controle aanvragen.

Een bedrijf kan pas een specifiek label behalen als het reeds het algemeen label behaald heeft. Dit kan eventueel wel in dezelfde audit beoordeeld worden.

Uit de bevraging bij de uitbaters van pensionstallen en maneges kwam frequent de vraag om de administratieve last zo laag mogelijk te maken. Men vroeg de controles uit te laten voeren door objectieve vakmensen, al dan niet aangekondigd. Ook door klanten werd regelmatig de vraag gesteld om de controles niet aan te kondigen om de geloofwaardigheid van het label te verhogen. Voor de klanten kunnen we een ombudsdienst voorzien waar ze klachten kunnen deponeren. Naargelang de ernst van deze klachten kan een herevaluatie plaatsvinden. De maneges en pensionstallen zullen periodiek ge(re)ëvalueerd worden.

Dit concept biedt mogelijkheden voor de verschillende deelsectoren binnen de paardenhouderij. Bovendien blijkt uit onze bevraging dat veel klanten/uitbaters twijfelen omdat ze vrezen dat niet alle deelaspecten opgenomen zouden worden. Een manege kan op verschillende vlakken uitblinken en die specifieke kwaliteiten worden dan ook duidelijk in de verf gezet. Wanneer een pensionstal of manege activiteiten aanbiedt waarvoor ze niet gediplomeerd of vergund is of überhaupt niet aan de kwaliteitscontrole voldoet, kan ze geen label verkrijgen.

In vergelijking met de zelf- en klantenevaluatie ligt de kost voor de controle ter plaatse hoger. De kosten hiervoor dienen ten laste genomen te worden van de betrokken maneges en pensionstallen.

2.3.3. VOORDEEL VOOR MANEGE EN PENSIONSTAL

De maneges en pensionstallen kunnen eerst en vooral genieten van de promotie die met het kwaliteitslabel gepaard gaat. Daarnaast vormt het kwaliteitslabel een maatstaf waar maneges en pensionstallen zich aan kunnen meten. Men kan de eigen werking verbeteren door inspiratie op te doen uit de labelingcriteria, wat enkel tot kwaliteitsbevordering kan leiden. Gelabelde bedrijven kunnen zich bovendien naar de klant toe onderscheiden van niet-gelabelde maneges en pensionstallen.

Enkele concretere mogelijkheden:

- De maneges en pensionstallen die een label verkrijgen, worden in een database verzameld die digitaal geraadpleegd kan worden met een zoekfunctie op verschillende criteria. Deze website biedt natuurlijk ook uitgebreide informatie over de labels.
- Een brochure maakt paardenliefhebbers wegwijs doorheen het systeem van labels en stelt hen in staat de gelabelde maneges en pensionstallen het dichtst bij hen in de buurt te vinden. In de brochure wordt ook meer info kwaliteitszorg opgenomen. Deze brochures worden verdeeld in sportdiensten, toerismediensten, ruitershops en in de maneges en pensionstallen zelf en kunnen evt. per provincie worden uitgereikt.
- Elke uitbater krijgt een brochure met alle nodige informatie rond het kwaliteitslabel met inbegrip van tips en links rond kwaliteit binnen de paardenhouderij.
- Deelnemende maneges en pensionstallen ontvangen een draaiboek en worden optimaal begeleid.
- Eventueel kan er jaarlijks per provincie een manege en/of pensionstal in de kijker gezet worden die actief aan kwaliteitsbevordering heeft gedaan. Daarna kan er een wedstrijd georganiseerd worden om uit deze bedrijven de meest 'kwaliteitsvolle paardenhouderij van Vlaanderen' te verkiezen, die dan van tal van publiciteit en voordelen kan genieten.

- Er kan een online platform gerealiseerd worden voor uitbaters van maneges en pensionstallen waarop geïnteresseerden allerlei informatie kunnen terugvinden en, geheel vrijblijvend, kunnen communiceren met andere spelers in de omgeving. Dit is om niet alleen de kwaliteit maar ook de samenwerking te verhogen. Op het platform kunnen alle brochures van betrokken partners aangaande maneges en pensionstallen beschikbaar gesteld worden. Uitbaters kunnen deze ook (gratis) online bestellen. Uit de bevraging bij de uitbaters van maneges en pensionstallen kwam ook de vraag om richtprijzen te publiceren voor de uitbaters van pensionstallen en maneges. We kunnen dan ook de richtprijzen die zowel klanten als uitbaters haalbaar vinden publiceren op dit forum.
- De bedrijven die aan het kwaliteitslabel voldoen, krijgen een certificaat met de daarbij horende erkenning. Een uitgebreid communicatieplan wordt dan ook verder uitgewerkt.

Er dient een uitgebreid communicatieplan uitgewerkt te worden afgestemd op de haalbare budgetten en het uiteindelijke concept.

2.3.4. WAT MAG DIT KOSTEN?

De instapprijs voor de zelfevaluatie gekoppeld aan een evaluatie door klanten kan erg laag gehouden worden.

Aan controle ter plaatse kleeft echter een substantiële kostprijs die ten laste dient genomen te worden door de manege- of pensionstalhouder. Daarom kan de controle ter plaatse eventueel als optioneel behouden worden. Uiteraard zou een bedrijf dat ter plekke geëvalueerd werd bijkomende voordelen moeten verwerven zoals een hogere betrouwbaarheid van de resultaten.

ALGEMENE OPMERKINGEN

Concept

- De meeste aanwezigen staan achter een algemeen label met basisnormen (overkoepelend label) en specifieke labels voor de verschillende activiteiten in de hele paardensector (sub-labels). Er wordt voorgesteld om het project breed open te trekken naar alle activiteiten binnen de paardensector: toerisme, zorgsector, fokkerij, koetsiers, menners, alle sportdisciplines... Als een bedrijf verschillende afdelingen of activiteiten heeft, moet het eerst het algemene label bekomen en kan dit daarna aangevuld worden met specifieke labels.
- Via e-mail kwamen een klein aantal reacties dat een label overbodig is want klanten kunnen voldoende beoordelen qua stalling, verzorging en sfeer, wat de bedrijven aanzet om kwaliteit te leveren.

Uniformiteit en gedragenheid

- Het zou de bedoeling moeten zijn om het label te koppelen aan (de labels van) andere organisaties en zichtbaar te maken op al deze websites. Het moet overal herkenbaar zijn voorzien worden van een woordje uitleg.
- We moeten streven naar uniformiteit: Eén label – één instantie. We moeten het overlappen van labels vermijden. Er zijn al veel (specifieke) labels (bv. toerisme)
- We kunnen trachten het label aan de ISO-normen kwaliteitszorg en klachtenbehandeling verbinden: 'Zeg wat je doet, doe wat je zegt, bewijs het.'

Wat verwachten de deelnemers van een kwaliteitslabel voor maneges en pensionstallen?

Het label moet:

- o eenvoudig zijn.
- o de hele sector naar een hoger niveau tillen.
- o de kwaliteit verbeteren: Als je professioneel werkt, dan is er een correlatie met de kwaliteit.
- o toegevoegde waarde hebben voor iedereen.



- een mentaliteitswijziging te weeg brengen.
- een manier zijn om naar kwaliteit te streven, een aanmoediging, een waarderingspunt.
- moet het welzijn van de paarden verbeteren.
- een belangrijk middel zijn om onaanvaardbare toestanden te vermijden.
- een indicatie van kwaliteit geven aan, en een informatiepunt zijn voor, mensen en klanten die weinig weten over paarden en maneges.
- niet het synoniem worden van concurrentie.
- 3 belangrijke aspecten vooropstellen:
 - Het dier: optimale leefomstandigheden (zelfs al zijn die verschillend)
 - De klant: het label kan vertrouwen geven aan de klant
 - Het ondernemerschap (btw is een probleem,...)

Geen verplichting

- Maak er een sociale verplichting van en geen wettelijke verplichting: Om mee te stappen in bepaalde projecten moet je voldoen aan bepaalde begincriteria en gelabeld zijn. Syntra zou bijvoorbeeld stagiaires enkel kunnen plaatsen bij gelabelde bedrijven.
- Laat de vrije keuze aan de ondernemer en maak het niet verplicht. Het label moet een middel zijn waarmee de goede ondernemers zich kunnen onderscheiden en klanten kunnen lokken.

“Dure” maneges - btw

- We mogen niet de indruk wekken dat een gelabelde manege een dure manege zou zijn. Het label zou echter ook een onderscheid moeten maken tussen de mensen die het goed menen in de sector en anderen die zich niet houden aan normen en verplichtingen. Dit betekent dat gelabelde bedrijven kampen met hoge personeelskosten, correct vergund zijn, de btw-regelgeving respecteren,... Als een manege voldoet aan het label zal deze dus sowieso in een hogere prijscategorie moeten zitten om rendabel te zijn.
- Er werden veel opmerkingen gemaakt over de concurrentie van ‘zwartwerkers’: Sommige landbouwers of mensen bouwen stallingen zijn niet in regel met vergunningen, normen, btw...

Bekendheid

- Het label moet veel bekendheid verwerven:
 - Breed publiek
 - Promotie verbeteren via sociale media
 - Digitaliseren
 - Label zichtbaar maken met bordje, via sites?

OPMERKINGEN ZELFEVALUATIE – AUDIT – CHECKLIST:

Zelfevaluatie

- Veel aanwezigen vinden dat zelfevaluatie moeilijk is, niet de meest accurate methode is en dat er externe controleurs noodzakelijk zijn.
- Jezelf kwalificeren en kwantificeren is niet eenvoudig.
- Er bestaan wel in Vlaanderen wel labels die er gebruik van maken:
 - Toerisme Vlaanderen labelt via een zelfbeoordeling onder ede. Er worden bovendien controles uitgevoerd bij klachten.
 - Bij ‘De Groene Sleutel’ werkt men met een zelftest: Het is echter niet vrijblijvend en alles moet controleerbaar zijn.

Controleurs en auditprocedure

Over de audit zelf en de controleurs worden volgende opmerkingen gemaakt:

- Controleurs:
 - zijn goed opgeleid;
 - zijn betrouwbaar;



- kennen de sector;
 - beoordelen van bedrijf tot bedrijf;
 - zijn experts ter zake;
 - kunnen bedrijven goed inschatten.
 - Wie zouden deze externe auditoren zijn?
- Daar staat of valt het hele voorstel mee. In het verleden gebeurde deze ‘controle’ – het aangevraagd en aangekondigd bezoek – door twee ‘ervaringsdeskundigen’ uit de sector waarvan werd geacht dat zij voor ‘de sector’ als neutraal en ervaren werden aanzien. Ze werden door SYNTRA ook alleen voor hun vervoerskosten vergoed.
 - Zowel externe audits (jaarlijks) als interne auditering kunnen gecombineerd worden.
 - Controle blijft een momentopname.
 - De vraag werd gesteld waarom geen controle wordt uitgevoerd bij allen die paarden bijhouden voor anderen en met niets in orde zijn.
 - Kleine (ook bvb. vzw’s) en grote bedrijven moeten evenwaardige kansen hebben om het label te halen: ruimte, beperkte weidegang,...
 - Het zal moeilijk zijn om alle bedrijven op één lijn te krijgen en ze te beoordelen: verschillende disciplines en insteek
 - Velen maken de opmerking dat een audit geen synoniem mag zijn van bestraffen. Controleurs moeten eerder begeleiden, ondersteunen, constructief werken met aanbevelingen... Er kan bijvoorbeeld een actieplan opgesteld worden voor uitbaters waarop de knelpunten die weggewerkt moeten worden vermeld staan. Dit zal mensen stimuleren om een label te behalen.

Mogelijke oplossingen:

- Dierenartsen betrekken in het proces:
 - De dierenarts is nauw betrokken bij manege.
 - Om de 6 maanden zou deze een checklist kunnen invullen samen met manegehouder bijv.
 - De dierenarts is objectief: staat onder toezicht van het FAVV
 - Het prijskaartje zou dalen.
- Het Vlaams Paardenloket zou als neutrale instantie de juiste partners kunnen vinden.
- Het ILVO audit bedrijven als de vraag van hen zelf komt. Dit is een reeds bestaande audit die enkel focust op ‘veiligheid’.
- Toerisme Vlaanderen zou kunnen ingeschakeld worden voor het luik toerisme.
- Er moet een autoriteit achter zitten en er moet gestreefd worden naar uniformiteit.

Checklist

Over de checklist werden volgende opmerkingen gemaakt:

- De opmerking dat de lijst goed auditeerbaar moet zijn, kwam meermaals aan bod.
 - We moeten werken met objectieve parameters
 - Het moet praktisch in te vullen zijn met een minimum aan administratie en een beperking van de criteria.
 - Deze moeten wetenschappelijk en statistisch te controleren zijn. In de huidige lijst staan echter zaken die moeilijk na te gaan zijn.
 - Zaken transparant en verifieerbaar maken kan bijvoorbeeld via een logboek, het noteren van vaccinaties
 - De criteria in het conceptvoorstel moeten beter omschreven worden: bijv. kwaliteit drinkwater, Hoe check je het respecteren van het paardenwelzijn?
- Neem voldoende tijd om de lijst goed op te stellen.
- Wees niet al te uitgebreid en niet strenger dan het buitenland of de overheid. Vermijd details.
- Wie stelt een nieuwe versie op van het lastenboek?
- In een volgend stadium zou dit lastenboek moeten geëvalueerd worden op een paar pilootbedrijven.
- De checklist voor de controle geven: geeft de mogelijkheid om voorafgaandelijk aan de aanvraag tot screening hun bedrijf aan de gestelde normen aan te passen waardoor kwaliteit op de werkvloer – ruimer dan alleen bij het beperkt aantal ‘erkende bedrijven, steeg (sterrensysteem – Syntra).

Mogelijke oplossingen:

Twee aanwezige bedrijven hebben een softwaresysteem waarin onder andere een dossier van elk paard wordt bijgehouden: gezondheid, voeding, training.

Één bedrijf heeft het 'manegeplan Nederland' en volgt daarmee ook de prestaties van de leercontracten op en de lessen van Syntra die doorgaan op de manege.

OPMERKINGEN KOSTPRIJS:

Het mag niets of weinig kosten (minimale administratieve vergoeding).

Het zou niet eerlijk zijn, mochten de stallen met de meeste financiële middelen zich dit kunnen veroorloven en anderen niet.

Voorbeelden

- Bij DQS moet je voor een normale audit ongeveer 1200 euro/dag rekenen.
- 'Groene Sleutel' vroeg aanvankelijk 100 euro. Nu zou dit stijgen naar 1000 euro (De overheid kan dit niet blijven subsidiëren.)
- De aanwezige maneges lijken hier wel voor te willen betalen maar het moet voor iedereen haalbaar blijven, anderen wensen niets te betalen.

Mogelijke oplossingen:

- Medewerking dierenartsen (zie eerder)
- ILVO controleert bedrijven op veiligheid, indien de bedrijven het zelf vragen (zie eerder).
- Zoeken naar goedkope oplossingen om iedereen de mogelijkheid te bieden het label te behalen

Vele reacties op de concurrentie van 'zwart werk': Sommige landbouwers of andere personen bouwen stallingen en zijn niet in regel met vergunningen, normen, btw... Het label mag geen synoniem worden van een 'dure manege' (zie eerder) Het label zou een onderscheid moeten maken tussen de mensen die het goed menen in de sector en anderen die zich niet houden aan normen, verplichtingen.

3. CRITERIA

3.1. INLEIDING

Om duidelijke criteria te formuleren, gingen we op zoek in diverse naslagwerken en reeds bestaande kwaliteitsvoorwaarden. Ook de mening van de klant en de manege-/pensionstaluitbater zelf kwamen uitgebreid aan bod. Hieronder vindt u een lijst van de gebruikte naslagwerken met opeenvolgend de resultaten van de bevestigingen bij klant en manege/pensionstal. Afsluitend vindt u de labels met de voorlopig beschreven criteria.

3.2. LITERATUUR: CRITERIA

3.2.1. ALGEMEEN

POLICY RESEARCH CORPORATION(2008) *De paardensector als economische en maatschappelijke actor in Vlaanderen. Een analyse van het economisch en sociaal-maatschappelijk profiel en belang van de Vlaamse paardenhouderij.* Policy Research Corporation, Antwerpen

Leefomstandigheid dieren

DE SUTTER, R. & SONCK, B. (2009) *Veiligheid, gids paardenhouderij.* Vlaamse overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

DEPREZ, P. et. Al. (2012) *Paarden gezond houden.* Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

LOMMELEN, A. & VETTENBURG, N. & TYLLEMAN, A.(2011) *Voeding van paarden.* Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

COOMANS, D. & ROMBOOTS, G. & VETTENBURG, N. (2009) *Grasland voor paarden.* Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

FFE QUALITÉ (2012) Cahier Qualité

GO! (2012) *Leerplan 3de graad Paardrijden- en verzorging.* Koninklijk Atheneum Bilzen

Wettelijke verplichtingen

LINDEBRINGS, A. (2009) *Veiligheid in de paardensector.* FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Brussel

HUYBRECHTS, R. & STROSSE, V. (2011) *Paardenhouderij en stedenbouwkundige vergunningen in het agrarisch gebied.* Vlaamse overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

COPPIN, M. & RAUW, A. & VLAMYNCK, L. (2010) *Ruiterbrevetten, paardrijden*, vzw Vlaamse Hippische Sportbond, Oud-Heverlee

VAN GANSBEKE, S. & VAN DEN BOGAERT, T. & VETTENBURG, N. (2010) *Huisvesting van paarden*. Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ (2009) *Mestdecreet*. Brussel

VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ (2009) *Milieuvergunningen*. Brussel

VLAAMSE OVERHEID, DEPARTEMENT LANDBOUW EN VISSERIJ (2011) *De randvoorwaarden in het gemeenschappelijk landbouwbeleid*. Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

VLAAMSE OVERHEID, DEPARTEMENT LANDBOUW EN VISSERIJ (2012) *Checklist in het kader van de randvoorwaarden*. Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

Klantvriendelijkheid

FFE QUALITÉ (2012) *Cahier Qualité*

GO! (2012) *Leerplan 3de graad Paardrijden- en verzorging*. Koninklijk Atheneum Bilzen

GYMNASTIEKFEDERATIE VLAANDEREN vzw (2009) *Op weg naar kwaliteit. Kwaliteitshandboek voor gymnastiekclubs*, Gent

NAVEMA (g.d.) *standaardformulier voor een manege-klantcontract*

Voorbeelden huurovereenkomst paardenbox 'De Paardenhoeve'

Veiligheid

DE SUTTER, R. & SONCK, B. (2009) *Veiligheid, gids paardenhouderij*. Vlaamse overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

LINDEBRINGS, A. (2009) *Veiligheid in de paardensector*. FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Brussel

JAMBON, B. & VLP werkgroep menbrevetten (2009) *Menbrevetten*. Vlaamse Liga Paardensport, Zwijnaarde

COPPIN, M. & RAUW, A. & VLAMYNCK, L. (2010) *Ruiterbrevetten, paardrijden*. vzw Vlaamse Hippische Sportbond, Oud-Heverlee

VAN GANSBEKE, S. & VAN DEN BOGAERT, T. & VETTENBURG, N. (2010) *Huisvesting van paarden*. Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

<http://www.veiligpaardrijden.nl/pages/veiligheidscertificaat.php>; geraadpleegd op 16 oktober 2012

TEEKENS, M. (2012). *Check de stal op veiligheid*. in *Veiligheid special*, speciale uitgave van Bit, De Paardenkrant en horses.nl, editie oktober 2012

GO! (2012) *Leerplan 3de graad Paardrijden- en verzorging*. Koninklijk Atheneum Bilzen

3.2.2. SPECIFIEKE LABELS

Kwaliteitsvolle lessen

JAMBON, B. & VLP werkgroep menbrevetten (2009) *Menbrevetten*. Vlaamse Liga Paardensport, Zwijnaarde

COPPIN, M. & RAUW, A. & VLAMYNCK, L. (2010) *Ruiterbrevetten, paardrijden*. vzw Vlaamse Hippische Sportbond, Oud-Heverlee

GO! (2012) *Leerplan 3de graad Paardrijden- en verzorging*. Koninklijk Atheneum Bilzen

G-Sport

VLP (2009) *Paardrijden voor personen met een handicap*, Vlaamse Liga Paardensport, Zwijnaarde

Vakantieplezier

<http://www.logereninvlaanderen.be/nl/info/6114/Ruitervriendelijk-verblijf.html>; geraadpleegd op 16 oktober 2012

<http://www.vlaanderen.be/int/artikel/toeristische-logiesdecreet>; geraadpleegd op 8 november 2012

Hippotherapie

HIPPOCAMPUS (g.d.) *De Nederlandse stichting Helpen met Paarden, Equithérapie SHP-E(NL)*

Opleidingscentrum Syntra

Syntra en Navema (2006) *Checklist Kwaliteitslabel manege*

Syntra en Navema (2006) *Checklist Kwaliteitslabel sport- & africhtingsstal*

Wandelplezier

VLAAMSE VERENIGING RUITERTOERISME(g.d.) *Code of Conduct*

VLAAMSE VERENIGING RUITERTOERISME(2005) *Huishoudelijk reglement*

Propere stal

VAN GANSBEKE, S. & VAN DEN BOGAERT, T. & VETTENBURG, N.(2010) *Huisvesting van paarden*. Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij, Brussel

POLICY RESEARCH CORPORATION (2008) *De paardensector als economische en maatschappelijke actor in Vlaanderen. Een analyse van het economisch en sociaal-maatschappelijk profiel en belang van de Vlaamse paardenhouderij*. Policy Research Corporation, Antwerpen

3.3. RESULTATEN ENQUÊTE KWALITEITSLABEL

Eind oktober 2012 deed het vzw Vlaams Paardenloket een bevraging bij enerzijds klanten en anderzijds uitbaters van maneges en pensionstallen rond hun wensen. Bij de klanten hebben we 1249 respondenten bereikt en bij de uitbaters 209 respondenten. In bijlage kan u de uitgebreide voorlopige analyse vinden van deze bevraging. Wij verzoeken uitdrukkelijk deze nog niet te verspreiden tot de definitieve afhandeling en verwerking in het kader van de dialoogdag. Hieronder vindt u al enkele cijfers van toepassing op het kwaliteitslabel en zijn criteria.

3.3.1. KLANTEN

a. Denk je dat en kwaliteitslabel nuttig zou zijn?

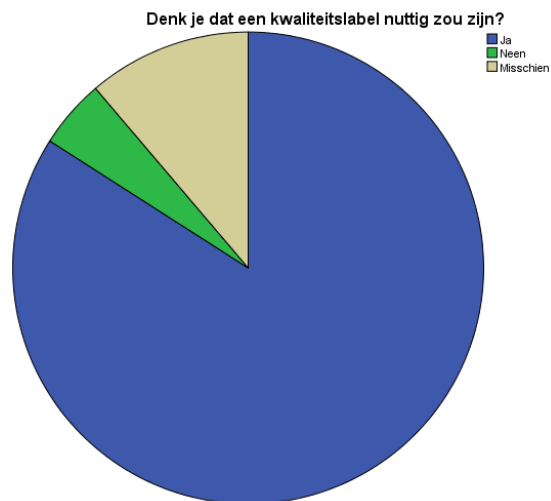
84% van onze bevrageden denkt dat een kwaliteitslabel nuttig zou zijn. 11.2% denkt dat het misschien nuttig kan zijn, 4.7% denkt dat het label niet nuttig zal zijn.

We vroegen onze bevrageden ook waarom ze het al dan niet nuttig zouden vinden. De bevrageden die het kwaliteitslabel nuttig vinden, gaven aan dat er verschillende redenen zijn waarom het label nuttig is. Zo gaf 21.3% aan dat het label de keuze tussen pensionstallen en maneges zou vergemakkelijken door de correcte informatie die gegeven werd. Zij zien het kwaliteitslabel als een handleiding in het zoeken naar een stal. 16.7% verkiest het kwaliteitslabel omwille van het welzijn van paarden. Men hoopt hiermee de leefomstandigheden van paarden te verbeteren.

Daarnaast hoopt 14.4% gevaarlijke situaties en wantoestanden in de pensionstallen en maneges te vermijden. 11.1% denkt dat het label een garantie op correcte dienstverlening geeft, nog eens 11.1% vindt het label een goede vergelijkingsbasis. Zo kan de klant zien hoe de eigen stal scoort, maar ook wat andere bedrijven te bieden hebben. 8% is blij dat met objectieve criteria goede dienstverlening kan erkend worden. Tenslotte meent 4.7% van de bevrageden dat men via het label een goede prijs-kwaliteit verhouding voor de dienstverlening zou kunnen verkrijgen en hoopt 3.2% dat er dankzij het systeem correcte informatie en opleiding gegeven zal worden.

Van de bevrageden die het kwaliteitslabel niet nuttig vinden (4.7%) gaf 27.8% aan dat iedereen zijn eigen prioriteiten legt in de keuze naar een stal en een label dus geen nut zou hebben. 19.4% vindt dat de klant zelf moet beoordelen hoe het er ter plaatse aan toe gaat. Bijna 14% gelooft dat labels niet betrouwbaar zijn, 13.9% vreest dat de prijzen zullen stijgen.

11.2% van de bevrageden twijfelt aan het nut van het kwaliteitslabel. 25.3% twijfelt aan de criteria die zullen gehanteerd worden en ijvert vooral voor maatstaven in het belang van welzijn van het paard. 18% van de twijfelaars denkt toch dat het label misschien kan helpen om een betere keuze te maken en het de paarden ten goede kan komen. 13.78% denkt dat het label kan werken indien de richtlijnen degelijk en toepasbaar zijn op vele stallen.



b. Welke van onderstaande zaken vind jij belangrijk?

Zowat alle klanten vinden het zeer belangrijk tot belangrijk dat de manege of pensionstal optimale leefomstandigheden voor de dieren voorziet. Daaronder zien we: Optimale gezondheid, optimale stalling, voeding en weidegang. Niet alle klanten zijn het er echter over eens dat een manege of pensionstal in orde moet zijn met wettelijke verplichtingen zoals fiscale, sociale en stedenbouwkundige wetgeving en milieuvergunning. Toch vindt het merendeel dat maneges en pensionstallen in orde moeten zijn met wettelijke verplichtingen.

Wat betreft de infrastructuur van een manege of pensionstal zijn de klanten het er over eens dat deze veilig moet zijn. Stevige boxen, veilige omheining en goed materiaal zijn dus zeker een must.

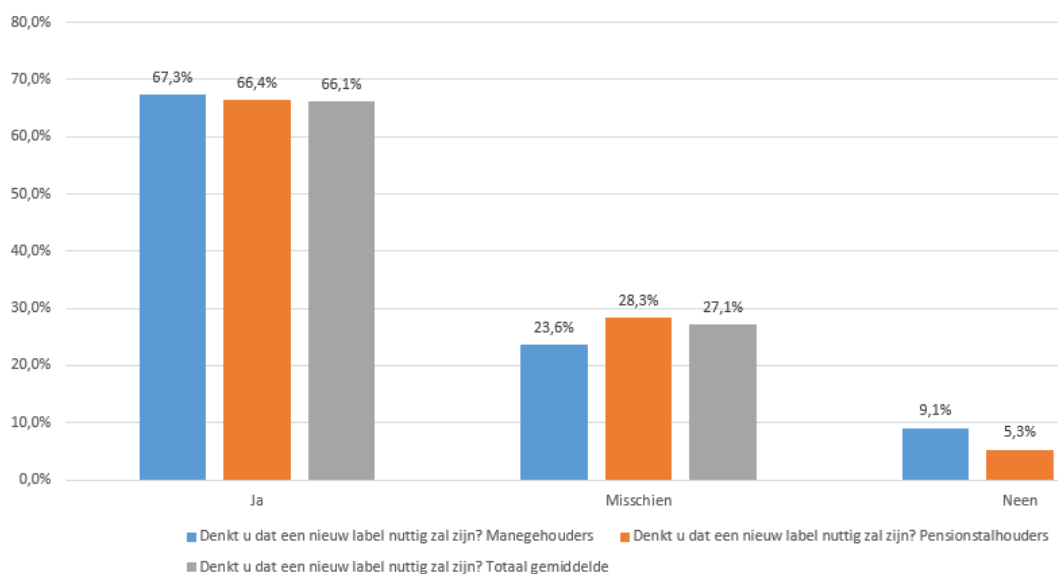
Ook de klantvriendelijkheid in een manege of pensionstal is belangrijk voor de klant. Meer dan 50% vindt dit zeer belangrijk. Een miniem aantal klanten vindt dit niet belangrijk.

De klanten hebben een verdeelde mening wat de lesgevers betreft. Bijna 30% vindt het middelmatig belangrijk dat de lesgever over een diploma beschikt. Toch is nog steeds het merendeel van de bevrageden overtuigd van het belang van een lesgever met een diploma. Opvallend hierbij is dat er een eensgezindheid is over het belang van een kwaliteitsvolle lesgever. Meer dan 80% vindt een kwaliteitsvolle lesgever belangrijk.

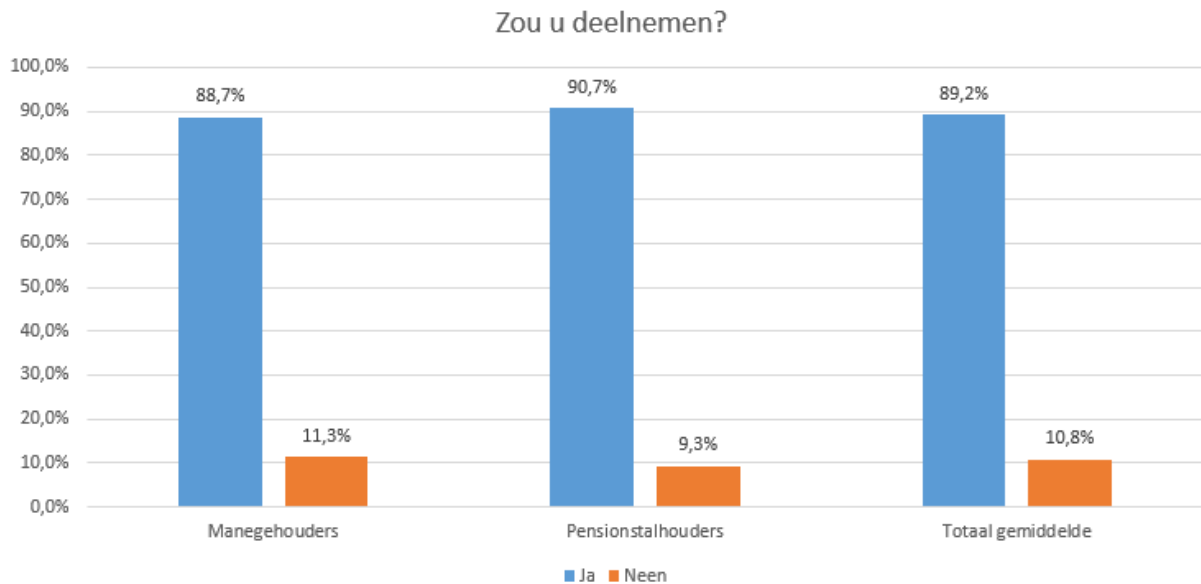
Ook de eerlijke communicatie naar de klant is erg belangrijk voor onze correspondenten. De manege of pensionstal is eerlijk en handelt volgens wat er in het contract met de klant staat.

3.3.2. MANEGE- EN PENSIONSTALUITBATERS

66.1% van onze bevrageden denkt dat een nieuw label nuttig zou zijn. 27.1% twijfelt en slechts 6.9% denkt niet dat een nieuw label nuttig zou zijn. Bij de manegehouders denkt 67.3% dat een nieuw label nuttig zou zijn, 9.1% denkt dat het label niet nuttig zou zijn. 23.6% denkt dat het label misschien nuttig zou zijn. De pensionstalhouders zien het nieuw label over het algemeen als nuttig: 66.4% vindt het nieuw label nuttig. 28.3% denkt dat het nieuw label misschien nuttig zou kunnen zijn, en 5.3% zegt dat het label niet nuttig zou zijn. Het aantal manegehouders dat denkt dat het label niet nuttig zou zijn, is iets groter dan bij de pensionstalhouders. Er is dus iets meer terughoudendheid bij de manegehouders.



Ondanks dat bijna 34% niet volledig het nut inziet van nieuw label, zou 89.2% van de bevroagden deelnemen aan het nieuwe systeem. 10.8% zegt niet te willen deelnemen. Bij de manegehouders zou 88.7% willen deelnemen aan het label, 11.3% zegt niet te willen deelnemen. Van de pensionstaluitbaters zegt 90.7% te willen deelnemen aan het nieuw label, 9.3% wil niet deelnemen. Bij de pensionstaluitbaters is er dus iets meer bereidwilligheid dan bij de manegehouders, al is dit verschil miniem.



3.4. CRITERIA ALGEMEEN KWALITEITSLABEL

Dit algemeen label is gebaseerd op criteria omtrent wettelijke verplichtingen, klantvriendelijkheid, veiligheid m.b.t. infrastructuur en de leefomstandigheden van paarden.

3.4.1. LEEFOMSTANDIGHEID DIEREN

Opmerking: Indien het bedrijf geen bedrijfspaarden heeft, vallen de criteria hiervoor weg. Dit geldt ook omgekeerd.

- Algemene staat/verzorging van de dieren
 - De dieren ogen gezond en gedragen zich normaal. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - De gezondheidstoestand van de paarden wordt regelmatig gecontroleerd en ze worden tijdig gevaccineerd door een dierenarts. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - Er worden maatregelen genomen om stalondeugden tegen te gaan: bv antiweefrek, luchtzuigband, speelbal, liksteen. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - Er wordt regelmatig aandacht besteed aan de tandverzorging voor bedrijfspaarden. **[bedrijfspaarden]**
 - De dieren worden regelmatig ontwormd, er is een ontwormingsschema. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - De uitbater ziet erop toe dat de dieren een degelijke hoefverzorging krijgen. Ze worden regelmatig bekapt door een professionele hoefsmid. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - Er is een wasbox aanwezig waar paarden op een veilige manier afgespoeld kunnen worden met (warm) water. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - Er is poetsmateriaal voorzien voor alle paarden. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**

OPMERKINGEN

Algemeen

- Bovenstaande criteria zullen moeilijk te controleren zijn. De opmerkingen over het bijhouden van de gezondheidstoestand, vaccinaties, ... kwamen reeds eerder in dit verslag aan bod: De criteria moeten genoteerd worden, verifieerbaar zijn, beter omschreven worden, auditeerbaar zijn,...
- Samenwerking met wetenschappers is geloofwaardiger.
- Het label moet de omgang met paarden en de manier waarop ze gehouden worden verbeteren.

Opmerkingen stalondeugden – behoeften van het paard

- De voorgestelde methoden om stalondeugden tegen te gaan, zijn eerder stress verhogend/afstraffend. Deze paarden hebben vooral ruimte en sociaal contact nodig.
- Verschillende criteria die tegemoet komen aan essentiële behoeften van het paard ontbreken. Er moet rekening gehouden worden met 'Animal Based' criteria. Deze kan men vinden in:
 - Evidence Based Solutions
 - Welfare Quality systematiek
 - Welzijns Monitor Paard
- Bij gedragsproblemen moet een specialist geraadpleegd worden.

- Weidegang **[voor zowel bedrijfs- en klantenpaarden]**

- De dieren krijgen voldoende weidegang, aangepast aan de noden van het paard. Indien de klant dat wenst, kan hij gebruik maken van de weide zowel in de zomer als in de winter.
- De weide is in goede staat: gezond grasland, droge ondergrond (geen grote plassen).
- Er wordt duurzaam met de weides omgegaan. Het weiland kan regelmatig rusten.
- De weide wordt, indien nodig, bemest met de juiste grondstoffen.
- Grootte van de weide:
 - De weide is groot genoeg voor de bewegingsvrijheid van het aantal en de grootte van de paarden.
 - De weide is niet overbezet, zodat de graszoden voldoende kunnen aangroeien.
- De uitbater heeft kennis van giftige planten en bij aanwezigheid neemt hij de nodige maatregelen om vergiftiging te voorkomen.
- Omheining: de afrastering moet voldoen aan volgende voorwaarden:
 - Is voldoende afgesloten, er kunnen geen paarden ontsnappen.
 - Is veilig voor de paarden, er is geen prikkeldraad.
 - Is duurzaam en weerbestendig.
 - Een hoogte van 1.30m volstaat, voor kleine pony's minstens 40 cm bij de onderste draad.
 - De bedrading is zichtbaar.
- Er is een veilige en stevige watervoorziening in elke weide.

- Grootte van de boxen [**bedrijfs- en klantenpaarden**]
 - De stallen zijn aangepast aan de grootte van het paard: $(2x \text{ schofthoogte})^2$ is de aanbevolen grootte van de boxen. De minimumgrootte is 3x3m.
 - De bevloering is egaal en schoon. Pluspunten voor rubber matten.

- Staat van de boxen [**bedrijfs- en klantenpaarden**]
 - De boxen zijn van degelijke makelij.
 - Er is min. 16 op 24u ruwvoeder beschikbaar voor het paard of er wordt min. 3x per dag ruwvoeder verstrekt.
 - Er is steeds een veilige en degelijke watervoorziening voorzien in elke box.
 - De boxen hebben een natuurlijke lichtinval of natuurlijk ogend kunstlicht.
 - De bodem is volledig gevuld met stro, vlaslemen, houtkrul of andere. De paarden staan op een droge ondergrond.
 - De boxen zijn hygiënisch en goed verzorgd. Ze worden dagelijks gemest.

- Voedingsschema – veilige opslagplaats [**bedrijfs- en klantenpaarden**]
 - De voeding is gestockeerd op een veilige, droge opslagplaats.
 - Hooi, stro, lemen of voordroog wordt beschermd tegen regen en wind
 - Klant heeft de keuze in ruwvoer, krachtvoer en de gewenste bodembedekking
 - De paarden worden op regelmatige basis gevoederd, volgens een bepaald tijdschema.
 - De voeding is aangepast aan de grootte, behoefte en conditie van het paard.

- Identificatie [**bedrijfs- en klantenpaarden**]
 - Alle paarden zijn voorzien van een geldige chip, geregistreerd in de gegevensbank en zijn in het bezit van een EU-conform paspoort.
 - De paarden zijn correct gevaccineerd en ontwormd.

- De uitbater beschikt over de gegevens van alle aanwezige paarden.

OPMERKING

Meerdere aanwezigen pleiten voor een goede administratie, waaronder het nakijken en in orde maken van de identificatie van de aanwezige paarden.

- BasisEHBObox voor paarden [**bedrijfs- en klantenpaarden**]
 - Er is ten allen tijde beschikbaar:
 - Ontsmettingszalf/-spray
 - Lijst met belangrijke telefoonnummers: dierenarts, hoefsmid, tandarts, dokter, noodnummers (brandweer en politie)
 - Schaar, pincet, mes
 - Digitale koortsthermometer
 - Steriele kompressen
 - Rekbare verbanden
 - Stalbandages
 - Zaklamp
 - Extra hoevenkrabber
- De rijpiste:
 - De bodem van de rijbaan is geschikt voor de paardensport qua draagkracht, vlakligging en vering voor het paard.

OPMERKINGEN

Het welzijn van de dieren is voor iedereen een belangrijk punt (goede verzorging, huisvesting,...).

Werkuren paarden

Er worden vrij veel opmerkingen gemaakt over het aantal werkuren van de paarden en pony's:

- Werkschema's manegepaarden aanwezige bedrijven:
 - 3u./dag
 - 10 à 15u./week
 - 4u./dag en 2 dagen vrij
 - Max. 4 uren werk per dag (mits correcte training vooraf)
- Werkschema koetspaarden Brugge:
 - Tijdens het hoogseizoen: 8u op stap, waarvan 2u. stil aan Begijnhof of Markt.
 - Tijdens het laagseizoen staan ze 3 maanden stil.
- Voordeel software: Je kan dit ingeven per paard

Weidegang

- Sociaal contact, aanraking en weidegang zijn erg belangrijk voor paarden.
- Anderzijds wordt aangegeven dat er niet altijd veel weidegang nodig is: Paarden kunnen ook in een zandpaddock gezet worden of de mogelijkheid krijgen om rond het bedrijf te trekken.
- Er wordt gevraagd om rekening te houden met bedrijven die minder ruimte en weidegang hebben, bijvoorbeeld in de omgeving van Brussel.

Stallen – groepstalling – uitloop:

- De aangegeven minimumoppervlakte voor stallen is nog te beperkt voor grote paarden.



- Groepsstalling of uitloop worden naar voorgeschoven als een pluspunt.
- Stallen met uitloop / actiefstallen hebben echter voor- en nadelen. De paarden durven elkaar wel eens verwonden. De vorming van de kudde heeft tijd nodig. Er is bovendien een verschil tussen de mentaliteit van de recreant die vaak de voorkeur geeft aan uitloopstallen en iemand met sportpaarden die geen risico's wil lopen op verwonding.
- In het huidige concept mogen gelabelde bedrijven geen stands hebben. Er wordt immers een minimumafmeting voor stallen gegeven van 3x3 meter. Voor kinderen zijn stands echter een veilig systeem omdat de instructeurs niet alles kunnen zien.

Voeding:

- Pluspunt: Voeding laag op de grond geven en brokken pas na het ruwvoer beschikbaar stellen.

3.4.2. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

Opmerking: de wetgeving moet telkens nageleefd worden naargelang de activiteiten die worden uitgevoerd. Er is dus een verschil tussen maneges en pensionstallen, wat niet betekent dat een manege voor het algemeen label moet voldoen aan de eisen voor een pensionstal, maar aan de eisen vooropgesteld aan de activiteiten die worden uitgevoerd.

- Bouwvergunning
 - De manege/pensionstal is wettelijk in orde en heeft de nodige vergunningen voor de accommodatie ter plaatse.
- Milieuvergunning
 - De manege/pensionstal voldoet aan de wettelijke milieuvorschriften voor al zijn activiteiten.
- Sociale wetgeving
 - Het personeel is correct ingeschreven en uitbetaald voor alle verrichte arbeid.
- Verzekeringen
 - Personeel en uitbaters zijn correct verzekerd en zijn op de hoogte van de polis daaraan verbonden.
- Gediplomeerde uitbater
 - Uitbater beschikt over een minimumdiploma van bedrijfsbeheer (of een gelijkgesteld diploma).
 - Uitbater beschikt, als minimum, over de nodige kennis van de paardenhouderij.

OPMERKINGEN

- Er bestaat onenigheid over het feit of deze criteria opgenomen moeten worden in het label. Men is geacht te voldoen aan de wetgeving. Moet men dan niet eerder sanctioneren van hogerhand uit in plaats van via een label?
 - >< enkel de bedrijven die met alle vergunningen in orde zijn, kunnen een bezoek aanvragen.
 - >< streng zijn op mestverwerking en identificatie...

- De prijzenslag is een enorm probleem (zie opmerkingen conceptvoorstel):
 - o Correct werken betekent de norm van 21% btw respecteren.
 - o Zwart werk moet opgevolgd worden vanuit de gemeenten en de overheid.
 - o Het mag niet zo zijn dat dit label de kosten voor de correct werkende maneges aanzienlijk verhoogt, waardoor ze weer een concurrentieel nadeel krijgen ten opzichte van de mensen die niet correct werken.
- Ga hier niet te sterk in detail en wees zeker niet strenger dan de regelgeving en de normen in het buitenland.

3.4.3. KLANTVRIENDELIJKHEID

- Onthaal
 - o Er is een onthaal voorzien waar potentiële klanten zich kunnen aanmelden. Informatie zoals openingsuren en activiteiten van de club worden duidelijk weergegeven voor iedereen.
 - o De openingsuren zijn realistisch: klanten met een eigen paard kunnen alle dagen bij hun paard.
 - o Er heerst een positieve sfeer.
 - o De uitbater behandelt iedereen gelijk. Hij/zij houdt rekening met en heeft respect voor de klant.
 - o Algemene indruk
- PLUSPUNT Verbruiksruimte
 - o Er is een verbruiksruimte aanwezig waar klanten evt. de lessen kunnen bekijken of even kunnen een babbeltje slaan.
 - o Er heerst een positieve sfeer in de verbruiksruimte
 - o Pluspunt: De verbruiksruimte is gezellig ingericht
 - o De verbruiksruimte is toegankelijk voor iedereen.
 - o In de verbruiksruimte kan je iets drinken
- Promotie
 - o De manege/pensionstal voert regelmatig promotie naar de buitenwereld.
- Toegankelijkheid
 - o Het bedrijf is toegankelijk voor rolstoelgebruikers en/of mensen met een beperking.
 - o Het bedrijf doet actief moeite om zo toegankelijk mogelijk te zijn voor mensen met een beperking.
- Parking
 - o De parking is aangepast aan de grootte van de manege/pensionstal en zijn activiteiten. De parking is toegankelijk en goed georganiseerd.
- PLUSPUNT: Tribune
 - o Het is mogelijk om de ruiters te bezichtigen wanneer ze met een paard in de piste zijn. Er is naast de rijpiste een afgesloten plaats waar toeschouwers veilig de piste kunnen bekijken.
- Huisreglement/contract

- Er is een huisreglement beschikbaar en duidelijk te bezichtigen op de pensionstal/manege. Dit huisreglement is in overeenstemming met en ondertekend door eigenaar/lesgever/klant. De uitbater ziet er op toe dat dit reglement realistisch en veilig is.
- De prijzen voor lessen, pensionstalling en andere verrichte diensten zijn in verhouding met de kwaliteit ervan.
- **Materiaal**
 - Elke klant beschikt over een afsluitbare materiaalkast waar hij/zij zijn spullen in kan opbergen.
- **Disciplines**
 - De klant is vrij in welke discipline hij uitoefent, de uitbater heeft een open houding tegenover andere disciplines dan de zijne.
- **Piste**
 - De buitenpiste is verlicht
 - Er is een binnenpiste aanwezig met de afmetingen van min. 20x40m. of min. 400m².
 - Klanten mogen vrij gebruik maken van de beschikbare hindernissen.
 - In de piste zijn letters aanwezig
 - De klant is vrij in welke discipline hij uitoefent, de uitbater heeft een open houding tegenover andere disciplines dan de zijne.

OPMERKING

Piste

- Moeten er letters aanwezig zijn in piste wanneer het bedrijf zich niet focust op de disciplines die hier nood aan hebben? Dit criterium hoort eerder in een specifiek, op sport gericht, label.

Klachtenverzameling

- Hoe en waar doet moet men aan klachtenverzameling doen.
- Omgaan met klachtenbehandeling werd ook opgenomen in de ISO –normen: zie ISO 9001
- Bedrijven kunnen een onafhankelijk intermediair inschakelen om discussies en dialoog te ondersteunen tussen ondernemers en hun klanten.

3.4.4. VEILIGHEID INFRASTRUCTUUR

- **Persoonlijke bescherming**
 - De manege/pensionstal licht zijn klanten in over gevaren en de beschermingsmiddelen.
 - De manege/pensionstal verplicht zijn klanten tot het dragen van een geschikte veiligheidshelm (CE-label).
 - De manege/pensionstal stelt persoonlijke beschermingsattributen zoals een veiligheidshelm, -vest, .. ter beschikking, evt. te huur.
 - Indien een paard gedragingen vertoont waar de klant in het belang van zijn veiligheid beter van op de hoogte is, waarschuwt de uitbater de klant hiervoor.
 - De manege/pensionstal ziet er op toe dat nieuwe klanten/kinderen niet zonder toezicht bij de dieren kunnen komen.

- Materiaal
 - Er is een plaats aanwezig waar materiaal op een droge en veilige plaats bewaard kan worden.
 - Er is poetsmateriaal voor de paarden voorzien dat door klanten gebruikt kan worden.
 - Er is poetsmateriaal voor de ruimtes voorzien dat door klanten gebruikt kan worden.

- EHBO-kist
 - Er is een complete EHBO-kist aanwezig voor klanten, die steeds beschikbaar en bereikbaar is
 - De EHBO-kist bevat belangrijke telefoonnummers
 - Er is een hygiënische verbanddoos

OPMERKINGEN EHBO

- Er wordt meermaals gewezen op het belang van EHBO-kennis en –bekwaamheid.
- Een basisopleiding EHBO voor uitbaters en/of medewerkers is geen overbodige luxe.

- Terrein
 - Het erf oogt netjes en afgewerkt.
 - Plekken waar met paarden gewerkt wordt, zijn voldoende verlicht.
 - Er is noodverlichting aanwezig.
 - De vloeren zijn egaal en schoon. De ondergrond waarop de paarden lopen is opgeruwd om uitglijden te voorkomen.
 - Er is altijd een gangpad vrij van 1,2m. Er staan geen kruitwagens of andere obstakels in het pad.
 - Mestvorken en ander gereedschap staan altijd veilig achter een gesloten deur, zodat mens en paard hier niet mee in aanraking kunnen komen.
 - Een mestput is duidelijk afgezet / de mesthoop is afgebakend.
 - Men heeft maatregelen genomen om het erf zo brandveilig mogelijk te houden.
 - Er wordt geen gebruik gemaakt van prikkeldraad of andere scherpe materialen.
 - Het schrikdraadapparaat is ter plaatse te bedienen.
 - De poorten van het weiland werken eenvoudig .
 - Doorgangen worden steeds vrijgehouden.
 - Het terrein is volledig afgesloten.

- Boxen:
 - Er is voldoende licht.
 - Er heerst een rookverbod in de onmiddellijke omgeving van paardenboxen of opslagplaatsen van voeder.
 - De deur van de box(en) is aangepast aan de grootte van het dier en is van degelijk materiaal.
 - Indien er pensionstallen verhuurd worden is de toegang tot deze boxen is beperkt tot de eigenaars van de paarden die er staan. Buitenstaanders kunnen de stal niet zomaar binnenkomen.
 - Er zijn bindplaatsen waar de klant zijn paard kan poetsen op een veilige manier zowel voor paard als klant.

- De algemene staat van het gebouw is verzorgd en veilig. Elektriciteit en waterleiding geven een degelijke indruk en zijn op een veilige manier geplaatst.

Opmerking: Bij verhuring van pensionstallen mogen 'buitenstaanders' geen toegang kunnen hebben tot deze stallen: niet realistisch.

- Piste
 - Er is een buitenpiste aanwezig met de afmetingen van minimaal 20x40m of min. 400m².
 - Er zijn nooit te veel ruiters in de rijbaan (max. 12 op 20x40m)
 - Hindernissen staan alleen op plaatsen waar de minimale hoogte 3.5m is.
 - Het materiaal in de piste is van degelijke kwaliteit.
 - Bodem zonder stenen
 - Geen splinters
 - Geen gaten
 - Geen losse planken of andere gebreken
- Evacuatieplan
 - Op verschillende plaatsen is het evacuatieplan te lezen.
 - Op verschillende nuttige plaatsen is een brandblusapparaat terug te vinden.

INFRASTRUCTUUR / VEILIGHEID

- De organisatie die verantwoordelijk is voor het label, zou de noodzaak aan grote ingrepen in de infrastructuur van kandidaatmaneges moeten vermijden. In plaats daarvan kan men begeleiding en ondersteuning geven (in stappen, afhankelijk van de beschikbare ruimte en middelen, met praktische tips,...)
- Voor kinderen zijn stands een veilig systeem omdat de instructeurs niet alles kunnen zien.
- Er wordt meermaals vermeld dat de leerlingen – kinderen – tijdens de eerste lessen op een veilige manier moeten leren omgaan met het paard (benaderen van het paard, hoe een paard zadelen...).
- Het belang van basisopleiding 'manege-uitbaters': Indien alle lesgevers zoals bedoeld al initiator zijn, is men op dat vlak toch ook al minimum in orde, gezien de basis EHBO daarbij is verworven.
- De verwerking van het aanbod aan faciliteiten in het label is belangrijk voor de sportfederaties.

3.5. CRITERIA SPECIFIEKE LABELS

3.5.1. MANEGE 'KWALITEIT'

Indien een bedrijf het label 'Manege Kwaliteit' wil behalen, moet het eerst het algemeen label behalen

Deze criteria zijn gebaseerd op de kwaliteit van de opleiding die verschaft wordt, de diploma's van de lesgever, de grootte van de piste, het aantal beschikbare paarden,

- Leefomstandigheden dieren:
 - De criteria van het algemeen label zijn hier van toepassing.
 - De bedrijfspaarden worden gebruikt in de lessen afhankelijk van hun conditie, leeftijd en temperament. Er is een schema waarop het aantal lessen per paard wordt bijgehouden en gecontroleerd.

- Wettelijke verplichtingen
 - Alle klanten zijn verzekerd en ingelicht over de daarbij horende polis.
 - De criteria van het algemeen label zijn hier van toepassing.
 - De lesgever (alsook de uitbater indien hij lesgeeft) heeft een minimumdiploma initiator.
 - Indien er in clubverband gewerkt wordt, zijn alle leden verzekerd en op de hoogte van de polis daaraan verbonden.

- Klantvriendelijkheid
 - De criteria inzake klantvriendelijkheid uit het algemeen label zijn hier van toepassing
 - Er is een kantine/cafetaria aanwezig waar klanten evt. de lessen kunnen bekijken of even kunnen een babbeltje slaan.
 - Er heerst een positieve sfeer in de kantine
 - Pluspunt: de kantine is gezellig ingericht
 - De kantine is toegankelijk voor iedereen.
 - Pluspunt: in de cafetaria worden ook maaltijden aangeboden.
 - Tribune
 - Er is mogelijkheid om de lessen te bezichtigen als buitenstaander. Er is naast de rijpiste een afgesloten plaats waar toeschouwers veilig de piste kunnen bekijken.

- Onderwijsgericht/veiligheid
 - Alle criteria inzake veiligheid uit het algemeen label zijn hier zeker van toepassing met een hogere weging.
 - In de lessen wordt uitgegaan van een pedagogisch referentiekader, men heeft een duidelijke visie rond de lessen die gegeven worden en dit wordt doorgetrokken in alle activiteiten.
 - De lessen gaan door met geschoolde en ervaren paarden.
 - De manege deelt mee aan de brevettenwerking van VLP of andere organisaties om zodoende een toetsbaar niveau te behalen.

- Pluspunt: De manege geeft zijn klanten de mogelijkheid deel te nemen aan officiële wedstrijden.
- De manege streeft naar, indien hij dit organiseert, veilige wedstrijden.
- De manege gaat ethisch verantwoord te werk teneinde een toegankelijke sport te verkrijgen. Het brengt een sportieve houding bij naar zijn klanten en probeert nieuwe doelgroepen te bereiken.

OPMERKINGEN

- Toe te voegen: Respecteren van de regels die opgesteld worden door LRV, VLP, FEI bij de organisatie van wedstrijden.
- Grootte van de piste
 - De lessen zijn afgestemd op de maximumcapaciteit aan paarden, max. 12 paarden in een piste van 20x40m.
 - Uitbater van een manege beschikt, over een minimumdiploma manegehouder, bij voorkeur een bachelordiploma.
 - Voorkeurdiplooma's
 - S.O. Manegehouder
 - Bachelor in het bedrijfsmanagement
 - Bachelor in het toerisme en recreatiemanagement
 - Master in het Management
 - Master in het publiek management
 - Master in het toerisme
 - Master in de agro- en biotechnologie
 - Bachelor in sport en bewegen
 - Master of science in de bio-ingenieurswetenschappen
 - Master in het management
 - Master in de lichamelijke opvoeding of bewegingswetenschappen
 - Bachelor of science in de diergeneeskunde
 - Master of science in de diergeneeskunde
 - Bachelor in de dierenzorg
 - Materiaal
 - De criteria van het algemeen label zijn hier van toepassing.
 - Het materiaal van de manegepaarden (zadel, hoofdstel,...) wordt op een droge en veilige plaats bewaard en wordt regelmatig behandeld.
 - Er is poetsmateriaal voorzien voor alle manegepaarden.
 - Het materiaal is stevig en toont geen grote tekenen van slijtage.
 - Er zitten geen scheurtjes in het leder, geen losgekomen naden
 - Het materiaal is compleet

OPMERKINGEN GETUIG EN MATERIAAL

- Het getuig moet functioneel zijn en niet beperkend voor het paard;
- Goede passende zadels zijn heel belangrijk. In praktijk worden er soms erbarmelijk slechte zadels gebruikt.

- De verwerking van het aanbod aan faciliteiten in het label is belangrijk voor de sportfederaties.

OPMERKINGEN DIPLOMA

- Er wordt bij, het criterium over het voorkeursdiploma, volgens Syntra geen rekening gehouden met de opleidingen die door hen worden aangeboden. Voorstel tot aanpassing:
 - o De uitbater van een manege beschikt, over een minimumdiploma manegehouder **OF** bachelordiploma.
 - o Aanpassingen aan de voorkeurslijst:
 - SO weglaten voor 'manegehouder'
 - Toevoegen 'zelfstandig instructeur'
 - Toevoegen 'paardenfokker'
- Mensen met vele jaren ervaring maar zonder diploma moeten de mogelijkheid krijgen om een test te doen.

OPMERKINGEN LESGEVERS

- Vanuit de sportopleidingen is het belangrijk dat gelabelde maneges gediplomeerde lesgevers te werk stellen.
- Grotere organisaties moeten een opleidings- en trainingsplan voor medewerkers hebben.
- Lesgevers moeten zich blijven bijscholen.
- Een goede manegehouder staat zelf in de piste.
- Er moet samengewerkt worden met goede instructeurs met de nodige diploma's of ervaring:
 - Veel mensen geven les zonder opleiding. Ervaring is ook belangrijk doch:
 - o Hun kunnen moet getoetst worden aan de praktijk.
 - o Er zijn minimumvereisten voor de verschillende disciplines die kunnen afgetast worden bij de lesgevers.
- Maneges kunnen een lijst uithangen van hun lesgevers met hun specialisatie en scholingsgraad.
- Aanbod grondwerk mag niet vergeten worden bij de criteria.

Brevettenwerking

Het is jammer dat bepaalde brevetten niet kunnen gehaald worden indien de paarden bvb. bitloos gereden worden.

Eigen personeel versus externe instructeurs

- Er bestaat discussie over het toelaten van door de klant aangebrachte externe instructeurs. Dit is een meerwaarde voor de klant maar maneges willen ook hun eigen personeel beschermen.
- Er wordt geopperd om enkel de mogelijkheid te bieden om externe instructeurs aan te brengen voor disciplines waarvoor er geen vaste lesgevers op het bedrijf zijn.
- Het is voor een manege economisch soms ook niet haalbaar als iedere klant zijn instructeur meebrengt.

Veiligheid

- Een goede basisopleiding over het 'wezen paard' is essentieel voor alle lesgevers (hoe zadel ik een paard, hoe denkt een paard, hoe trainen we een paard). Dit is immers belangrijke info om over te brengen naar beginnende klanten (vb. intake module voor beginners).
- Veiligheid is van belang voor iedereen en vooral voor kleine kinderen. Zij moeten leren omgaan met het paard. Ook dat moeten lesgevers hen bijbrengen.

3.5.2. VAKANTIEPLEZIER

Deze criteria zijn gebaseerd op de kwaliteit van de vakantiecampen, de accommodatie voor de ruiters en het hoevetoerisme dat er plaatsvindt.

Indien een bedrijf het label 'Vakantieplezier' wil behalen, moet het eerst het algemeen label behalen.

- Kwaliteit van de vakantiecampen
 - Op de manege vinden vakantiecampen plaats voor kinderen.
 - Deze vakantiecampen zijn erkend door overkoepelende organisaties zoals Bloso/vlp, lokale sportdienst, ..
 - De vakantiecampen worden door gediplomeerde lesgevers en animatoren in het jeugdwerk verzorgd.
 - Tijdens deze vakanties zijn alle deelnemers verzekerd.
 - Er worden gepaste en gezonde maaltijden verzorgd.
 - De deelnemers hebben een degelijke en vooral brandveilige accommodatie om te overnachten.
 - Tijdens de vakantiecampen is er een variatie van activiteiten voorzien voor de deelnemers.

- Accommodatie voor ruitertoerisme
 - Er is een cafetaria beschikbaar met evt. eetmogelijkheden (pluspunt).
 - Er is mogelijkheid tot overnachting voor zowel paard als ruiter.
 - Er is een douche beschikbaar die ten allen tijde gebruikt kan worden.
 - Er is een ontspanningsruimte beschikbaar, waar ruiters elkaar kunnen ontmoeten.

- Hoevetoerisme
 - Indien het bedrijf logies aanbiedt, moet het in het bezit zijn van een toeristische vergunning, tenzij het een erkend jeugdverblijf is of in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigd is.

OPMERKINGEN

- Voor het erkennen van **sportkampen** doet VLP beroep op 'toerisme voor allen'. De locaties moeten door deze organisatie erkend worden. Het is belangrijk om dit op te nemen in het luik vakantieplezier.
- Mogelijke **partners**: 'toerisme voor allen', 'logeren in Vlaanderen', horeca Vlaanderen.
Toelichting 'Logeren in Vlaanderen': vroeger "ruitervriendelijke logies" met een bezoek ter plaatse met een uitgebreide lijst van criteria
 - Sinds 2013: belevingsthema's waaronder "actief buiten: paardrijden". Dit thema wordt niet toegekend na een controle, maar wordt vermeld op vraag van de logies.
<http://www.logereninvlaanderenvakantieland.be/nl/info/6035/Paardrijden.html>
 - Toerisme Limburg: werken sterk rond paardrijden > kennen label paardvriendelijk toe aan logies en horeca
- Misschien moet dit luik opgedeeld worden in twee sublabels: maneges die logies aanbieden en logies die 'paardvriendelijk' zijn.

3.5.3. G-SPORT

Indien een bedrijf het label 'G-Sport' wil behalen, dient het eerst het algemeen label en 'manege kwaliteit' te behalen.

Deze criteria zijn gebaseerd op de faciliteiten beschikbaar voor mindervaliden en personen met een handicap. Om dit label verder uit te werken, is er misschien een samenwerkingsverband mogelijk met de sportfederaties. Deze doen al acties om G-Sport te promoten.

- Er is een minimum aan toegankelijkheid zowel in de cafetaria, de piste, de tribune en het erf algemeen.
- De activiteiten in het kader van G-sport worden gegeven door een gediplomeerde lesgever met als minimumdiploma VTS-lesgever met module begeleiding personen met een handicap.
- De piste is aangepast aan personen met een handicap. Veronderstelde aanpassingen zijn:
 - Opstapperron
 - Til-lift
 - Verkleinde piste
 - Hulpmiddelen die de sport vergemakkelijken
 - Naast pisteletters zijn er ook pistetekeningen aanwezig
- Er is een aangepast toilet
- Het bedrijf biedt regelmatig lessen aan voor
 - Personen met een verstandelijke handicap
 - Personen met een fysieke handicap
 - Personen met een visuele handicap

3.5.4. THERAPIE

Indien een bedrijf het label 'Hippotherapie' wil behalen, dient het eerst het algemeen label te behalen.

Dit label is bedoeld voor maneges/pensionstallen die lessen organiseren met therapeutische doeleinden. In België is er echter weinig wetenschappelijke informatie voorhanden, wat de opstelling van de criteria moeilijk maakt. De gebruikte termen en definities (hippotherapie / EAT / EAC / ...) kennen verschillende benaderingen die daar bovenop elkaar beconcurreren. In de toekomst kan er gewerkt worden aan een definitie voor deze werking en een bijhorend label. Alvorens we daaraan beginnen moet het werkveld in kaart worden gebracht en een duidelijke definiëring besluit worden.

Therapeuten volgden een deskundige opleiding afgestemd op de behandeling waar ze zich in specialiseren (fysiek, mentaal, ...)

- Voorkeurdiploma:
 - Bachelor in de creatieve therapie
 - Bachelor in de ergotherapie
 - Bachelor in de sociale readaptatiewetenschappen
 - Master in de ergotherapie
 - Master in de psychologie
 - Master in de kinesitherapie
- Therapeuten leven ethische code na
- Therapeuten scholen zich regelmatig bij

- De therapeut heeft een psychologische/pedagogisch/medisch of sociaal basisberoep
- Aanspreken van diverse doelgroepen
- Elke klant is op de hoogte van de kwalificaties van de therapeut(en), de gebruikte methodes en de doelgroep.
- Faciliteiten beschikbaar
- Pedagogisch kader
- Aanbod paarden
 - De paarden zijn geschoold voor de activiteiten die deel uitmaken van de therapie, zoals bijvoorbeeld voltigeren of rijden.
 - De paarden hebben een geschikt karakter

OPMERKINGEN THERAPIE

- Een deellabel therapie is voor Syntra te specifiek.
- Therapiepaarden hebben voldoende rust en afwisseling nodig. Dit is zeer belastend werk.

3.5.5. OPLEIDINGSCENTRUM SYNTRA

De specifieke criteria, opgenomen in het oorspronkelijke NAVEMA-kwaliteitslabel, die niet in het nieuwe kwaliteitslabel zitten, zijn hier van toepassing. Dit betekent dat op deze bedrijven stages mogen gebeuren. Dit zou in de toekomst in overleg met Syntra mogelijk gemaakt kunnen worden.

- Conform zijn aan de eisen van Navema
- Opleidingsmeerwaarde

OPMERKINGEN SYNTRA

Toelichting Syntra:

- Dit sublabel mag geschrapt worden.
- De algemene normen zijn voldoende

Toelichting Navema:

- Navema ziet het label vooral als een manier om goede lesgevers te krijgen. Alle klanten moeten de mogelijkheid hebben om goede, veilige, paardvriendelijke lessen te krijgen.

3.5.6. WANDELPLEZIER

Het bedrijf is aangesloten op ruiterknooppunt en biedt faciliteiten aan voor wandelruiters

- Het is in de onmiddellijke omgeving (<1km) van officiële ruiterpaden/paardenknooppunten
- Men beschikt over kaarten van ruiter- en menroutes indien deze in de buurt liggen
- Men beschikt aan faciliteiten om paarden tijdelijk aan te binden.
- Men biedt regelmatig groepswandelingen aan.
- Accommodatie voor ruitertoerisme
 - Er is een cafetaria beschikbaar met evt. eetmogelijkheden (pluspunt).



- Er is mogelijkheid tot overnachting voor zowel paard als ruiter.
- Er is een douche beschikbaar die ten allen tijde gebruikt kan worden.
- Er is een ontspanningsruimte beschikbaar, waar ruiters elkaar kunnen ontmoeten.



4. BIJLAGEN

- Praktische checklist algemeen label (basislabel maneges en pensionstallen)
- Praktische checklist specifiek label maneges
- Enquête uitbaters – Leeg
- Enquête klanten – Leeg
- Enquête manege- en pensionstalhouders – Resultaten
- Enquête klanten – Resultaten