



vzw Vlaams Paardenloket

KWALITEITSLABEL VOOR MANEGES EN PENSIONSTALLEN

Ontwerpvoorstel aan de betrokken partners, stakeholders

INHOUD

Kwaliteitslabel voor maneges en pensionstallen	1
1. Inleiding	3
2. Algemeen concept kwaliteitslabel	4
2.1. Inleiding	4
2.2. Literatuur: reeds bestaande kwaliteitslabels	4
2.2.1. Binnen de paardensport.....	4
2.2.2. Sectoroverschrijdende kwaliteitslabels.....	6
2.3. Conceptvoorstel	8
2.3.1. Wie controleert?	8
2.3.2. Voordeel voor manege en pensionstal	9
3. Criteria	10
3.1. Inleiding	10
3.2. Literatuur: criteria	10
3.2.1. Algemeen.....	10
3.2.2. Specifieke labels	11
3.3. Resultaten enquête kwaliteitslabel.....	13
3.3.1. Klanten.....	13
3.3.2. Manege- en pensionstaluitbaters	14
3.4. Criteria algemeen kwaliteitslabel.....	16
3.4.1. Leefomstandigheid Dieren	16
3.4.2. Wettelijke verplichtingen	18
3.4.3. Klantvriendelijkheid.....	18
3.4.4. Veiligheid in infrastructuur.....	19
3.5. Criteria specifieke labels.....	21
3.5.1. Manege 'Kwaliteit'.....	21
3.5.2. Vakantieplezier:.....	22
3.5.3. G-Sport	23
3.5.4. Hippotherapie.....	23
3.5.5. Opleidingscentrum Syntra	24
3.5.6. Wandelplezier.....	24

1. INLEIDING

Beste stakeholder, betrokken partner

De laatste jaren is de kwaliteitszorg binnen de sport 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.

Ook de vraag naar kwaliteitszorg binnen de 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 zochten dan ook naar een vernieuwd label, dat zowel op grote als op kleine bedrijven toepasbaar is. Een dergelijk kwaliteitslabel zal niet alleen een veilige en verantwoorde sportopleiding garanderen, maar ook enige geloofwaardigheid naar de klant aan de manege of pensionstal geven.

Verschillend met andere sporttakken is dat de ruitersport zowel een sporttechnische kant heeft naar de mens, als naar het paard. Daarom is niet alleen de noodzaak meteen duidelijk, maar ook dat een dergelijk kwaliteitslabel uitgebreider zal zijn dan een klassiek sportkwaliteitslabel.

Het kwaliteitslabel geeft de paardensportsector een kans om al zijn faciliteiten naar de klant toe een bepaalde uniformiteit te geven. Het is er om maneges en pensionstallen kansen te geven om aan kwaliteitszorg te doen, en zal deze inzet belonen.

2. ALGEMEEN CONCEPT KWALITEITSLABEL

2.1. INLEIDING

Om een breder zicht te krijgen op de verschillende soorten kwaliteitslabels schetsen we hieronder een aantal voorbeelden. In deze voorbeelden vindt u de belangrijkste modellen binnen verschillende sport- en vrijetijdssectoren in binnen- en buitenland. Naast kwaliteitslabels zoals IkSport© en EFE, bestaan er ook sterrensystemen 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 waardoor bedrijven zich kunnen meten tegenover partners met hetzelfde aanbod. Bovenop het algemeen label 'paardenhouderij' komen specifieke labels naargelang de activiteiten uitgevoerd in de verschillende bedrijven. Zo heb je bijvoorbeeld een FN goedgekeurde manege of rijschool, een FN goedgekeurde fokkerij, ...

Bovendien kan een bedrijf niet alleen een erkenning verkrijgen, er wordt ook een cijfer van 1 tot 5 uitgereikt aan elke gecontroleerde paardenhouderij. Deze rating is op basis van een aantal criteria zoals het diploma van de bedrijfsleider, het aantal lespaarden, het aanbod, De paardenhouderijen kunnen gebruik maken van het label om zichzelf te promoten, ze mogen het label dan ook officieel gebruiken voor promotionele doeleinden. De paardenhouderijen kunnen hun aanbod ook afstellen naar een bestaand certificaat. Wanneer een bedrijf het certificaat behaald, 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.

Uit dit kwaliteitssysteem halen we de verschillende certificaten bovenop het algemene label. Dit 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 hanteren 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€ afhankelijk van een bedrijf met pensionstal of zonder, met jaarlijkse kosten variërend tussen €125 en €100. 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 ervaarden.

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 uitgereikt 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 zijn twee specifieke erkenningen, een voor de paardenclub en een 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.

- ***Huidig sterrensysteem 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 sterrensysteem 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 behaalt 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 criteria gebruikt zijn bedoeld voor grote bedrijven waar stages kunnen plaatsvinden. Eventueel kan er een specifiek label gecreëerd worden waardoor stageplaatsen erkend worden. Toch zijn er een aantal criteria die we kunnen overnemen in het nieuwe label.

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 een vertrouwen schept naar bezoekers, schenkers, bruiklenen,

De volledige werking waaruit een instelling moet bestaan heeft 4 basisfuncties:

- Verzamelfunctie
- Onderzoeksfunctie
- Behoud- en beheersfunctie
- Publieksgerichte functie

De erkenning staat volledig los van de subsidiëring. 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, daarnaast moet het ook voldoen aan specifieke voorwaarden naargelang de functie van de instelling. 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 langs:

- 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 jaarverslag en periodieke audit is interessant voor de paardenhouderij. Ook algemene voorwaarden gecombineerd met specifieke 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 service concept, 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 ik 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 ook een certificaat verkrijgen bij 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.

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.vlaamsesportfederatie.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. CONCEPTVOORSTEL

Het kwaliteitslabel zal 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 verkrijgen. De criteria van het algemeen label gaan hoofdzakelijk over wettelijke verplichtingen, klantvriendelijkheid, veiligheid m.b.t. infrastructuur en de leefomstandigheden van de paarden. De bijkomende labels die de maneges en pensionstallen kunnen verkrijgen zijn afhankelijk van de sporttechnische activiteiten en extra kwaliteitszorg die georganiseerd wordt door de manege of pensionstal zelf.

De maneges en pensionstallen die een label verkrijgen, worden in een database verzameld en kunnen dus ook digitaal geraadpleegd worden met een zoekfunctie op verschillende criteria. In een brochure kunnen paardenliefhebbers wegwijs door het systeem van labels en vinden zo de gelabelde maneges en pensionstallen het dichtst bij hen in de buurt. Deze brochure wordt verdeeld in sportdiensten, toerismediensten en in de maneges en pensionstallen zelf. De brochures kunnen evt. per provincie worden uitgereikt. Op 2.1.5 gaan we hier breder op in.

De maneges en pensionstallen zullen periodiek ge(re)valueerd worden. De controle is ter plaatse en wordt aangekondigd in een bepaalde maand, er wordt geen specifieke dag meegedeeld aan de uitbater. Indien een label niet toegereikt is, kan de paardenhouderij een nieuwe evaluatie 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 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 voorzien we een ombudsdienst waar ze klachten kunnen deponeren. Naargelang de ernst van deze klachten kan een re-evaluatie plaatsvinden.

Waarom hebben we hiervoor gekozen? Het concept dat we nu hebben uitgewerkt, biedt mogelijkheden voor de verschillende deelsectoren binnen de paardensport. 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 waar het niet voor gediplomeerd, vergund of überhaupt niet aan de kwaliteitscontrole ervan voldoet, kan het geen label verkrijgen. Zo weet ook de klant dat deze manege niet voldoet aan de algemene kwaliteitsvoorwaarden.

2.3.1. WIE CONTROLEERT?

De controle wordt uitgevoerd 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 is 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. De controle vindt plaats op een dag in



de afgesproken maand. Er wordt op voorhand geen exacte datum meegedeeld aan de uitbater.

De controleurs gaan te werk aan de hand van een checklist en een objectieve inborst. De controleurs praten met klanten en met de uitbater zelf. De uitbater geeft de controleurs een rondleiding maar geeft hen ook de tijd en mogelijkheid om zelf op prospectie te gaan. Men maakt een positief oordeel en heeft achteraf een gesprek met de uitbater over de positieve en evt. negatieve punten.

2.3.2. VOORDEEL VOOR MANEGE EN PENSIONSTAL

De maneges en pensionstallen kunnen eerst en vooral genieten van de promotie die met het kwaliteitslabel verbonden is. Bovendien vormt het kwaliteitslabel een kwaliteitsmaatstaf waar maneges en pensionstallen zich aan kunnen meten, wat enkel tot kwaliteitsbevordering kan leiden.

Dit brengt voor de maneges en pensionstallen geen administratieve kosten of lastenvermeerdering mee, integendeel. Het kwaliteitslabel draagt bij tot de promotie van de gelabelde maneges en pensionstallen en laat toe hen te onderscheiden van niet-gelabelde bedrijven.

Eventueel kan er jaarlijks per provincie een manege en/of pensionstal in de kijker gezet die actief aan kwaliteitsbevordering heeft gedaan, waarna er een soort wedstrijd plaatsvindt zodat de meest 'kwaliteitsvolle paardenhouderij van Vlaanderen' verkozen wordt, die dan van tal van publiciteit en voordelen kan genieten.

De promotiemogelijkheden worden nog verder uitgewerkt: er wordt gedacht aan verschillende brochures, folders, ... zowel naar de klant toe als naar de uitbater zelf. Elke uitbater krijgt een brochure met alle nodige informatie rond het kwaliteitslabel met inbegrip van tips en links rond kwaliteit binnen de paardenhouderij. Ook zou er eventueel een online platform gerealiseerd worden voor uitbaters van maneges en pensionstallen waar men allerlei informatie kan terugvinden en kan, geheel vrijblijvend, communiceren met andere spelers in de omgeving. Dit 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 klant kan informatie vinden op enerzijds het internet, waar een volledige database van de gekwalificeerde bedrijven op terug te vinden is, anderzijds op een brochure per provincie en daar bovenop aparte folders rond het algemeen label, de checklist en de specifieke labels. In de brochure per provincie worden alle erkende clubs gepromoot. Deze brochure kan verdeeld worden via ruitershops, toerismebureaus, sportdiensten en de maneges en pensionstallen zelf. Ook de specifieke folders worden op deze manier verdeeld.

De bedrijven die aan het kwaliteitslabel voldoen, krijgen een certificaat met de daarbijhorende erkenning. Er wordt ook gedacht om periodiek evenementen te organiseren waar alle erkende clubs gepromoot worden. Dit zou in de vorm van 'Meest Kwaliteitsvolle Manege' kunnen zijn, waarin er per provincie een manege die actief aan kwaliteitsverbetering heeft gedaan genomineerd wordt.

Een uitgebreid communicatieplan wordt dan ook verder uitgewerkt.

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. & ROMBOUTS, 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 VERENING 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 volledige analyse vinden van deze bevraging. 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. Als laatsten zeiden 4.7% van de bevrageden dat ze zo een prijs-kwaliteit dienstverlening konden krijgen en 3.2% hoopt dat er zo correcte informatie en opleidingen gegeven wordt.

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 ijveren vooral voor criteria in het belang van welzijn van het paard. Daarnaast twijfelt 18.4% aan het label maar 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 is het merendeel eens dat het in orde zijn met wettelijke verplichtingen belangrijk is.

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.

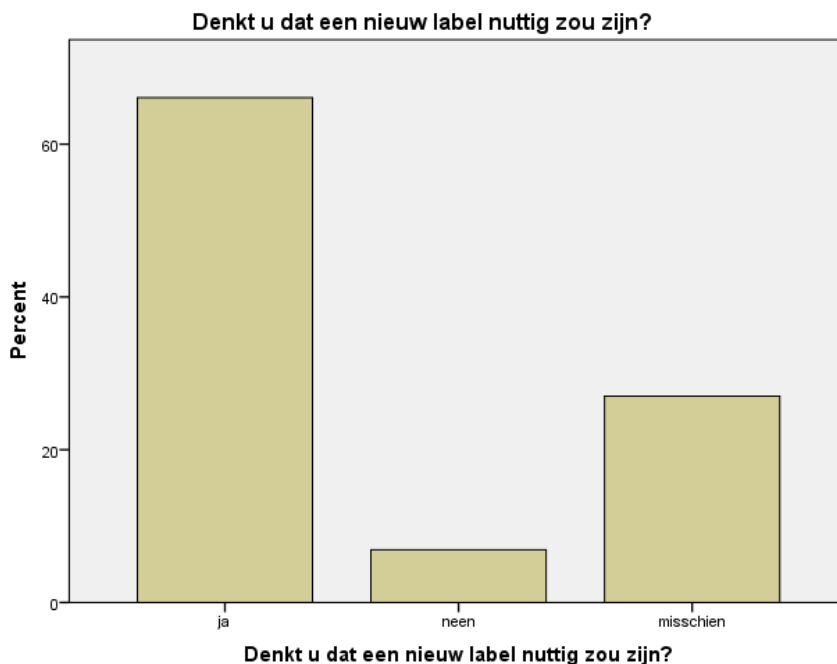
Ook de klantvriendelijkheid in een manege of pensionstal is belangrijk voor de klant. Meer dan 50% vindt dit zeer belangrijk. Een miniem aantal klanten vindt dit niet belangrijk.

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% denkt misschien 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 ziet in een nieuw label, zou 89.2% van de bevroagden deelnemen aan het nieuwe label. 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 nieuwe 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.
 - De gezondheidstoestand van de paarden wordt regelmatig gecontroleerd en 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 ontwormt, er is een ontwormingsschema. **[bedrijfs- en klantenpaarden]**
 - De uitbater ziet erop toe dat de dieren een degelijke hoefverzorging krijgen en worden regelmatig bekapt door een professionele hoefsmid.
 - Er is een wasbox aanwezig waar paarden op een veilige manier afgespoeld kunnen worden met (warm) water.
 - Er is poetsmateriaal voorzien voor alle paarden.
- 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: een 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: $(2 \times \text{schofthoogte})^2$ 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, vlasleem, 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 gehuisvest 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.
- Chip [**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.
- 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
 - Een spuit
 - Zaklamp
 - Extra hoevenkrabber
- De rijpiste:
 - De bodem van de rijbaan is geschikt voor de paardensport qua draagkracht, vlakligging en vering voor het paard.

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 voldoet aan de wettelijke milieuvoorschriften 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 daarbij verbonden.
 - Indien er in clubverband gewerkt wordt, zijn alle leden verzekerd en op de hoogte van de polis daarbij verbonden.
- **Gediplomeerde uitbater**
 - Uitbater beschikt over een minimumdiploma van bedrijfsbeheer (of een gelijkgesteld diploma).
 - Uitbater beschikt, indien hij zelf lesgeeft, over een minimumdiploma van Initiator.
 - Uitbater beschikt, als minimum, de nodige kennis van de paardensport.

3.4.3. KLANTVRIENDELIJKHEID

- **Onthaal**
 - Er is een onthaal voorzien waar potentiële klanten zich kunnen aanmelden. Informatie zoals openingsuren en activiteiten van de club worden duidelijk weergegeven voor iedereen.
 - De openingsuren zijn realistisch: klanten met een eigen paard kunnen alle dagen bij hun paard
 - Er heerst een positieve sfeer.
 - De uitbater behandelt iedereen gelijk, houdt rekening met en heeft respect voor de klant.
 - Algemene indruk
- **PLUSPUNT kantine**
 - Er is een kantine 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.
 - In de kantine kan je iets drinken
- **Promotie**
 - De manege/pensionstal voert regelmatig promotie naar de buitenwereld.
- **Toegankelijkheid**
 - Het bedrijf is toegankelijk voor rolstoelgebruikers en/of mensen met een beperking.
 - Het bedrijf doet actief moeite om zo toegankelijk mogelijk te zijn voor mensen met een beperking.

- Parking
 - De parking is aangepast aan de grootte van de manege/pensionstal en zijn activiteiten. De parking is toegankelijk en goed georganiseerd.
- PLUSPUNT: 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.
- 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 verbergen.
- 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.
 - Klanten mogen een eigen lesgever aanbrengen.

3.4.4. VEILIGHEID IN INFRASTRUCTUUR

- Persoonlijke bescherming
 - De manege/pensionstal licht zijn klanten in over de gevaren van de ruitersport en de bescherming die er bestaat.
 - De manege/pensionstal verplicht zijn klanten tot het dragen van een geschikte veiligheidshelm(CE).
 - 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.
- Staat van het materiaal
 - Het materiaal wordt op een droge en veilige plaats bewaard en wordt regelmatig behandeld.
 - Er is poetsmateriaal voorzien voor alle paarden.
 - Het materiaal is stevig en toont geen grote tekenen van verslijt
 - Er zitten geen scheurtjes in het leer, geen losgekomen naden



- Het materiaal is compleet
- EHBOkist
 - Er is een complete EHBOkist aanwezig voor klanten, die steeds beschikbaar en bereikbaar is
 - De EHBOkist bevat belangrijke telefoonnummers
 - Er is een hygiënische verbanddoos
- Terrein:
 - Het erf oogt netjes en afgewerkt.
 - Waar met paarden gewerkt wordt, is voldoende licht.
 - Er is ook 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 zijn geen kruiwagens 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 opslagplaats van voeder.
 - De deur van de box(en) is aangepast aan de grootte van het dier en is van degelijk materiaal.
 - De toegang tot de boxen is beperkt tot de klanten van de stal. Buitenstaanders kunnen de stal niet zomaar binnenkomen.
 - Er zijn ringen/kettingen 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.
- Piste
 - Er is een buitenpiste aanwezig met de afmetingen van minimaal 20x40m of min. 400m².
 - Er zijn nooit teveel 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.

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 in 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 uitbater heeft een minimumdiploma van manegehouder. (voorkeurdiplooma zie criteria Algemeen label)
 - De lesgever (alsook de uitbater indien hij lesgeeft) heeft een minimumdiploma initiator.
- Klantvriendelijkheid
 - De criteria inzake klantvriendelijkheid uit het algemeen label zijn hier van toepassing
 - Er is een kantine/cafeteria 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 cafeteria 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 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.
- 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 met voorkeur een bachelordiploma.
 - Voorkeurdiploma'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

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 organisatie 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.

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
- 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. HIPPOThERAPIE

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 definitie van hippotherapie kent 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

- Voorkeurdiploma:
 - Bachelor in de creatieve therapie
 - Bachelor in de ergotherapie
 - Bachelor in de sociale readaptatiewetenschappen
 - Master in de ergotherapie
 - Master in de psychologie
- Therapeuten leven ethische code na
- Therapeuten scholen zich regelmatig bij
- De hippotherapeut heeft een psychologische/pedagogisch 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 geschoolde paarden
 - De paarden zijn geschoold voor de activiteiten die deel uitmaken van de therapie, zoals bijvoorbeeld voltigeren of rijden.

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

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 aan faciliteiten om paarden tijdelijk aan te binden.
- Er hangt een wegcode en wegreglement duidelijk zichtbaar en is beschikbaar.
- 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.