

Afstudeerwerkstuk

EEN ONDERZOEK NAAR EEN KEURMERK VOOR HIPPISCHE
VERBLIJFSRECREATIE

RUBY JAGER

AERES HOGESCHOOL DRONTEN

Hoe kunnen de kwaliteitwensen van Nederlandse paardeneigenaren voor hippische verblijfsrecreatie worden omgezet naar een keurmerk?

Een onderzoek naar de huidige kwaliteitwensen van Nederlandse paardeneigenaren ten opzichte van hippische verblijfsrecreatie en hoe deze kunnen worden omgezet naar een keurmerk.

Auteur:	Ruby Jager
Studentnummer:	3026756
Opleiding:	Bedrijfskunde en Agribusiness; Hippische Bedrijfskunde
Onderwijsinstelling:	Aeres Hogeschool Dronten
Plaats:	Tiendeveen
Datum:	22- 06-2022
Afstudeerdocent:	G.W. Stoffer

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Voor u ligt het vooronderzoek van mijn afstudeerwerkstuk hoe een keurmerk kan worden ingezet binnen de hippische verblijfsrecreatie.

Naast mijn opleiding Hippische Bedrijfskunde begeef ik mij ook veel in toeristische sector. Ik werk sinds 2017 op een vakantiepark, mijn ouders hebben 7 jaar lang een bedrijf gerund in Epe waar gasten op vakantie konden met hun paard en ik doe mijn afstudeerstage bij Vakantie- & Attractiepark Slagharen.

Omdat de toeristische sector mij interesseert en ik daar mijn bedrijfskundige kennis goed in kan toepassen heb ik gekozen om mijn afstudeerwerkstuk hier over te doen.

Ik wil Gert Wim Stoffer graag bedanken voor de begeleiding en ondersteuning die hij mij heeft gegeven tijdens het schrijven van mijn afstudeerwerkstuk.

Ik wens u veel plezier toe met het lezen!

Ruby Jager

Tiendeveen, juni 2022

Samenvatting

Op vakantie gaan met het paard wordt steeds populairder. Er is veel bekend over de kwaliteit van verblijfsrecreatie en keurmerken binnen verblijfsrecreatie, binnen de hippische sector zijn er ook een aantal, maar nog niet voor de verblijfsrecreatie binnen de hippische sector. Door het groeien van het aanbod in paardenvakanties, is het van belang om de kwaliteit van het aanbod te kunnen monitoren. Een vakantieganger die gebruik wil maken van hippische verblijfsrecreatie kan op dit moment de verblijfsplaatsen niet vergelijken omdat een standaardisatie bijvoorbeeld in de vorm van een keurmerk ontbreekt. In dit onderzoek is onderzocht wat de kwaliteitswensen zijn van de Nederlandse hippische paardeneigenaren, op de onderdelen: eigen verblijfplaats, verblijfplaats van het paard, omgeving en service en hoe deze kunnen worden omgezet naar een keurmerk.

Er is zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek gedaan onder Nederlandse paardeneigenaren vanaf 16 jaar. Eerst is er een vragenlijst opgesteld om de kwaliteitswensen van de Nederlandse paardeneigenaren te kunnen onderzoeken, hierin is eerst een pilot gedaan door 10 interviews af te nemen en vervolgens is de enquête uitgezet onder een mailingbestand van een bedrijf die hippische verblijfsrecreatie aanbiedt, ook is de enquête gedeeld op social media en bokaal.nl. Er waren in totaal 419 respondenten.

Uit een eerder onderzoek van Webwinkelkeur blijkt dat 83,5% van de consumenten een bedrijf met een keurmerk meer te vertrouwen is en een beter imago uitstraalt. Een paar belangrijke resultaten uit het onderzoek zijn dat de Nederlandse paardeneigenaren voor hippische verblijfsrecreatie vooral een goede slaapplek en hygiëne voor hun eigen accommodatie wensen en voor het paard ruime stallen en veel uren vrije beweging. Daarnaast wordt er een rustige omgeving gewenst met ruiterroutes vlakbij de accommodatie. Tot slot wordt er regelmatig contact met de gastheer/vrouw gewenst en de mogelijkheid om ontbijt te bestellen. Deze onderdelen zouden dan ook zwaar moeten wegen bij een keurmerk.

Voor de korte termijn kunnen de resultaten worden omgezet naar een beoordelingslijst, zodat een hippische verblijfsrecreatie beoordeeld kan worden op hun aanbod. Hierbij moet de weging per onderdeel in verhouding staan met de resultaten zodat de kwaliteitswensen van de Nederlandse paardeneigenaren omgezet naar beoordelingscriteria.

Voor de langere termijn kan het beoordelingsformulier getest worden door gebruikers van de accommodaties. En vervolgens om te zetten naar een formeel keurmerk dat ook officieel gewaarborgd is. Wellicht zou een organisatie als de KNHS of de ANWB dit kunnen oppakken.

Summary

Going on vacation with the horse is becoming increasingly popular. Much is known about the quality of overnight recreation and quality marks within overnight recreation, within the equestrian sector there are also some, but not yet for overnight recreation within the equestrian sector. With the growth of the offer in horse vacations, it is important to be able to monitor the quality of the offer. A holidaymaker who wants to use equestrian accommodations cannot currently compare the accommodations because there is no standardization, for example in the form of a quality mark. This study investigated the quality wishes of the Dutch equine owners in terms of their own accommodation, the accommodation of their horse, the environment and service and how these can be translated into a quality mark.

Both qualitative and quantitative research was conducted among Dutch horse owners aged 16 and older. First, a questionnaire was created to investigate the quality wishes of the Dutch horse owners, this was first piloted by conducting 10 interviews and then the survey was distributed among a mailing file of a company that offers equestrian accommodation, the survey was also shared on social media and bokt.nl. There were a total of 419 respondents.

An earlier study by Webwinkelkeur shows that 83.5% of consumers trust a company with a quality mark more and has a better image. A few important results from the research are that the Dutch horse owners for equestrian accommodation mainly want a good place to sleep and hygiene for their own accommodation and for the horse spacious stables and many hours of free exercise. In addition, a quiet environment is desired with equestrian routes close to the accommodation. Finally, regular contact with the host is desired as well as the possibility to order breakfast. These components should therefore weigh heavily in a label.

For the short term the results can be converted to an evaluation list, so that an equestrian accommodation can be evaluated on their offer. Here, the weighting per component must be in proportion to the results so that the quality wishes of the Dutch horse owners are converted into assessment criteria.

For the longer term, the assessment form can be tested by users of the accommodations. And then convert it into a formal quality mark that is also officially guaranteed. Perhaps an organization such as the KNHS or the ANWB could take this on.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
1.1 Breder kader	7
1.2 Theoretisch kader	10
1.3 Knowledge gap	22
1.4 Afbakening	22
1.5 Hoofd en deelvragen.....	22
2. Materiaal en methode	24
3. Resultaten	28
Respondentengroep.....	28
3.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	29
3.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	29
3.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	32
3.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?.....	32
4. Discussie.....	34
Respondentengroep.....	34
4.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	34
4.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	35
4.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	35
4.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?	36
5. Conclusies en aanbevelingen.....	37
5.1 Conclusies.....	37
5.1.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	37
5.1.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?.....	37
5.1.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?	38
5.1.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?.....	38
5.2 Aanbevelingen.....	38
5.2.1 Beoordelingsformulier	39

Bibliografie.....	42
Bijlage I, Beoordelingsformulier ANWB Campinginspecties	45
Bijlage II, Interviewvragen met antwoorden.....	55
Bijlage III enquêtevragen met antwoorden	69

1. Inleiding

1.1 Breder kader

In 2019 gingen 14,3 miljoen Nederlanders een of meer keer per jaar op vakantie. Dit is 83,7% van de bevolking. De meeste Nederlanders gaan in de zomerperiode een of meer keren op vakantie. Toerisme is in Nederland dan ook een belangrijke economische sector. De toegevoegde waarde van de toeristische sector is 17 miljard euro. Echter heeft de coronacrisis impact gehad op de vakanties en dan voornamelijk de buitenlandse vakanties. Er werd in 2020 meer uitgegeven aan vakanties in Nederland dan aan vakanties naar het buitenland. Normaal gesproken zijn de uitgaven aan buitenlandse vakanties 4 tot 5 keer zo hoog. Voor vakanties in eigen land is in 2020 een voorzichtig herstel te zien. Het aantal mensen dat in Nederland op vakantie ging is in juni 2020 nog 19 procent lager dan in juni 2019. Het herstel van de uitgaven aan vakanties in Nederland blijft hierbij achter (CBS, 2020).

Mede op basis van een licht groeiende bevolking en een beperkt groeiende economie zal de vakantiemarkt de komende jaren naar verwachting gematigd verder kunnen groeien (zo'n 0,5 a 1% per jaar. De komende jaren mag daarbij zowel groei verwacht worden voor binnen- als buitenlandse vakanties. De groei voor binnenlandse vakanties zal iets hoger (+1%) liggen dan voor buitenlandse vakanties (+0,6%). Voor binnenlandse vakanties zal sprake zijn van een positieve trendbreuk. Vorige decennia was namelijk nog sprake van een stabiel aantal binnenlandse vakanties. De redenen voor de groei van binnenlandse vakanties komt door een grotere kans op mooi zomerweer in Nederland, het imago van binnenlandse vakanties wordt positiever en een groeiend aandeel 65+-ers. De groei van de vakantiemarkt zal vooral zitten in korte vakanties (Trends & Tourism, z.d.).

Het gedrag van de Nederlandse toerist verandert. Nederlanders boeken niet meer overhaast en niet meer ver van tevoren. Belangrijke trends die zich in 2021 hebben voorgedaan binnen het vakantieboekingsgedrag van Nederlanders zijn dat er massaal wordt gekozen voor een vakantie in Nederland en de vakantie pas kort van tevoren wordt geboekt (Trends & Tourism, z.d.). Vakantiezoekers zoeken luxe, comfort en goede voorzieningen. Social media speelt steeds meer een rol tijdens het boeken en er is meer aandacht voor duurzaamheid. Volgens de Rabobank komt het accent steeds meer te liggen op beleving, thematisering en luxere/bijzondere concepten. (Rabobank, 2014) Onderscheiding is van belang, en daarom is het interessant om een uniek product aan te bieden. Dit kan door middel een bijzonder concept, luxe voorzieningen of ligging, maar ook spelen gastvrijheid en service hier in een rol. Consumenten zijn bereid om een meerprijs te betalen voor een vakantie die speciale herinneringen creëert. (Rabobank, 2014) Consumenten zoeken de laatste jaren steeds meer kwaliteit als ze op vakantie gaan. Zo is er te zien dat het aantal overnachtingen op campings afneemt, terwijl het aantal overnachtingen op vakantieparken juist toeneemt. Ook blijkt dat campings hun aanbod uitbreiden naar luxe glamping, lodges, hotelsuites en camperplaatsen. Dit is niet alleen nodig omdat de consument ernaar vraagt, maar ook om te blijven opvallen naast de toenemende concurrenten en de rentabiliteit te verhogen. Zo hebben grotere (buitenlandse) ketens de afgelopen jaren steeds meer macht gekregen in de sector waardoor het

voor kleinere, individuele parken lastiger wordt om op te blijven vallen. Een goede online propositie is hierbij noodzakelijk (Klerx, 2020).

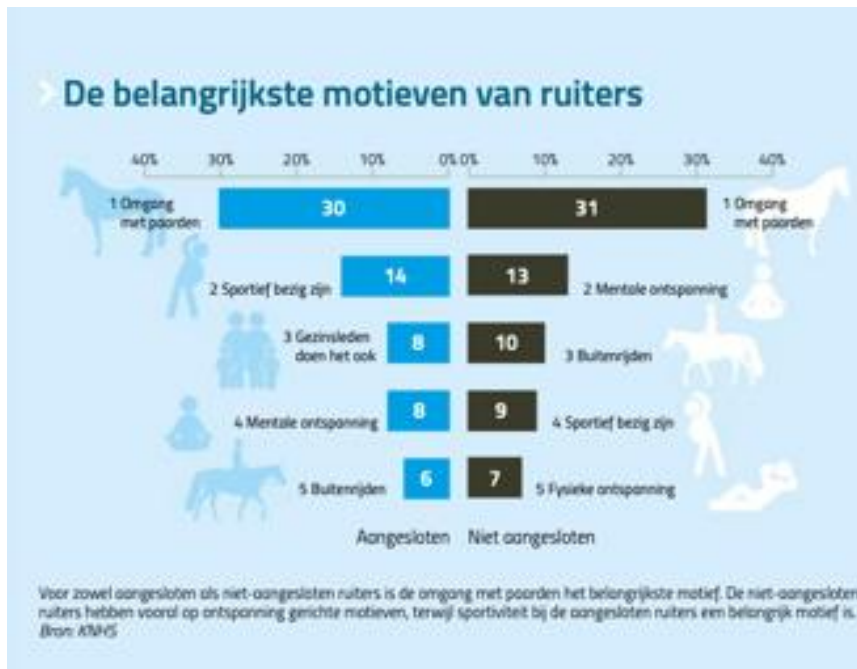
Naast een verschuiving van campings naar vakantieparken, is Airbnb ook een grote concurrent geworden. Consumenten geven de voorkeur aan flexibele aankomst- en vertrektijden waarbij de standaard verblijfperiodes (weekend, midweek, week) worden losgelaten. Dit is een ontwikkeling waar gewone vakantieparken en campings lastiger in kunnen voorzien, maar waar ze wel op moeten inspelen (Klerx, 2020).

De Nederlandse vakantiemarkt heeft zich sterk ontwikkeld, maar is ook nog volop in beweging. Vergrijzing, klimaatsverandering en technologische innovaties zijn allemaal ontwikkelingen die impact hebben op de vakantiemarkt (Trends & Tourism, z.d.). Trends die de Nederlandse vakanties de komende jaren gaan bepalen zijn; vaker kort op vakantie, meer senioren vakanties, zelf vakanties samenstellen, altijd verbonden via telefoon, op vakantie bij locals, hang naar comfort, duurzaam op reis, meer betekenis vol, gezond leven (Trends & Tourism, z.d.).

Nederland heeft bijna 500.000 ruiters en de KNHS telt 200.000 leden, hiervan zijn 50.000 leden wedstrijdruiters. Dit betekent dat het overgrote deel van de ruiters in Nederland recreatief bezig is met paarden. Jaarlijks worden er ruim 17 miljoen buitenritten gemaakt (KNHS, 2015).

Recreatie zijn alle activiteiten die in de vrije tijd plaatsvinden en ontspanning als doel hebben (Encyclo, z.d.). In figuur 1 is te zien dat de belangrijkste motieven van ruiters zijn omgang met paarden, ontspanning en sportief bezig zijn. Op vakantie gaan met paarden valt dus ook onder ontspanning. Op vakantie gaan met het paard wordt steeds populairder (Omroep Gelderland, z.d.). Deze vraag biedt steeds meer bijzondere accommodatie concepten waar paardeneigenaren op vakantie kunnen met hun paard. Een voorbeeld hiervan is paardenhotel de Cantharel in Apeldoorn, met luxe faciliteiten voor paard en mens zoals 3 x 3,5 meter paardenboxen, paarendouche, weidegang, sfeervolle blokhutten en mogelijkheid om een menwagen te huren. (Van der Valk Apeldoorn, z.d.). Een ander voorbeeld is de Woudstee in Epe met het aanbod van 2 grote bungalows met faciliteiten als eigen terras, barbecue, paardenboxen van 3 x 4 meter en locatie aan de rand van het bos (Woudstee, z.d.). Door het toenemende aanbod van de hippische verblijfsrecreatie is het van belang om de kwaliteit hierin te kunnen monitoren.

Figuur 1 De Belangrijkste motieven van Ruiters



Overgenomen uit Hippische Monitor 2016 (Van Hal et al., 2016).

Binnen de recreatie en toerisme bestaan er al verschillende keurmerken voor vakanties die gaan over onderwerpen zoals vakanties met kinderen (Kuipers, z.d.) duurzaamheid (GreenKey, z.d.), of de sterrencampings van de ANWB (ANWB, z.d.). Binnen de hippische verblijfsrecreatie bestaat er nog geen keurmerk, in dit onderzoek wordt gekeken naar de behoefte voor een keurmerk, de criteria die hierbij van belang zijn en hoe deze het best kan worden ingezet.

1.2 Theoretisch kader

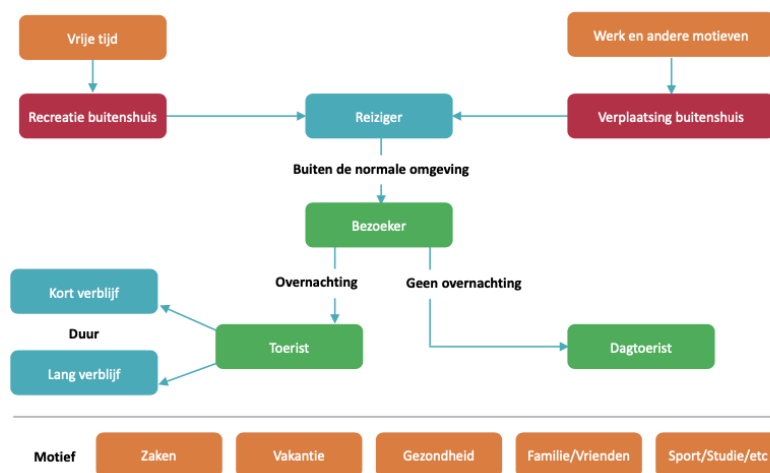
In het theoretisch kader worden eerst een aantal definities besproken, namelijk de definities toerisme, vakantie, en verblijfsrecreatie.

Definitie toerisme

Toerisme wordt door de World Tourism Organization van de Verenigde Naties gedefinieerd als: 'De activiteiten van personen die reizen naar verblijven op plaatsen buiten hun normale omgeving, voor niet langer dan een (aaneengesloten) jaar, om redenen van vrijetijdsbesteding, zaken en andere doeleinden die niet zijn verbonden met het uitoefenen van activiteiten die worden beloond vanuit de plaats die wordt bezocht' (CBS, 2020).

In figuur 2 is te zien dat wanneer iemand recreatie voert buitenhuis en verplaatsing buiten huis heeft, deze persoon een reiziger is. Als dit dan buiten de normale omgeving is, is diegene een bezoeker en wanneer deze persoon dan overnacht buiten de normale omgeving, is het een toerist.

Figuur 2 De relatie tussen vrije tijd, werk, recreatie en toerisme



Overgenomen uit CBS Trendrapport toerisme, recreatie en vrije tijd (CBS, 2020).

Definitie vakantie

Een korte vakantie wordt door het CBS gedefinieerd als: 'Een verblijf buiten de eigen woning voor ontspanning of plezier met ten minste één en ten hoogste drie opeenvolgende overnachtingen. Ook het logeren bij familie, vrienden of kennissen in het buitenland valt onder het begrip vakantie. Een verblijf bij familie, vrienden of kennissen in Nederland telt echter niet mee, tenzij de bewoners de hele tijd of de meeste dagen afwezig waren' (CBS, z.d.).

Een lange vakantie wordt door het CBS gedefinieerd als: 'Verblijf buiten de eigen woning voor ontspanning of plezier met tenminste vier opeenvolgende overnachtingen. Toelichting Ook het logeren bij familie, vrienden of kennissen in het buitenland valt onder het begrip vakantie. Een verblijf bij familie, vrienden of kennissen in Nederland telt echter niet mee, tenzij de bewoners de hele tijd of de meeste dagen afwezig waren' (CBS, z.d.).

Mede door de behoefte aan controle over de eigen leefomgeving waren de vakanties bungalows/vakantiehuisjes relatief populair in 2020. Het aantal vakanties daalde weliswaar met 17% maar de dalingen waren groter voor kampeer- en hotelvakanties (-33% vs -36%). (NBTC-NIPO Research, z.d.).

Definitie verblijfsrecreatie

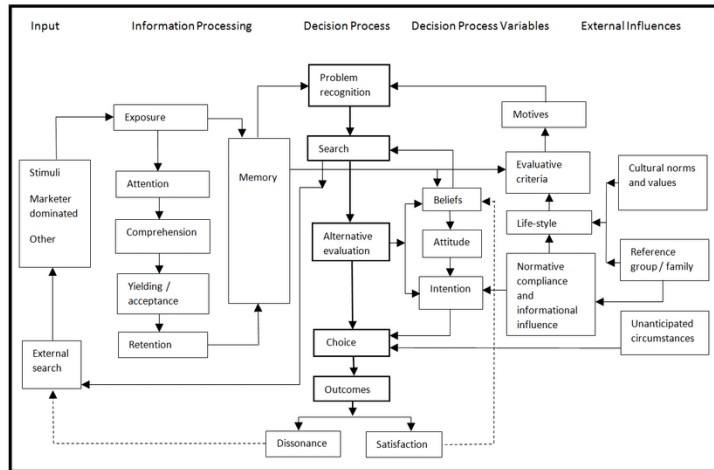
Naast vrijetijdsactiviteiten bestaat er ook verblijfsrecreatie. 'Verblijfsrecreatie is het verblijf dat voor recreatieve doeleinden buiten de eerste woning, waarbij tenminste een nacht wordt doorgebracht. Het gaat hierbij om gasten die verblijven in een hotel, huisjesterrein, kampeerterrein of groepsaccommodatie' (Encyclo, z.d.). Een paardenvakantie valt dus onder verblijfsrecreatie.

De term die gebruikt zal worden in het onderzoek is hippische verblijfsrecreatie.

Consument decision

Er zijn verschillende modellen met betrekking tot de besluitvorming van consumenten. Cohen, Prayag en Moital noemen een aantal nuttige modellen in hun onderzoek naar consumentengedrag binnen toerisme. Zoals het model van Engel, Kollat en Blackwell (EKB Model te zien in figuur 3 (Encyclo, z.d.). Echter zijn de meningen over deze modellen verdeeld. Enerzijds omdat de aankoopbeslissingen van de consument een rationeel proces is tussen intentie, gedrag en attitude. Anderzijds omdat beslissingen met betrekking tot reisgedrag complexer zou zijn (Cohen, et al., 2013). Het is belangrijk om deze meningen mee te nemen in het onderzoek. Het model is wel meegenomen, aangezien er sterke punten in het model staan.

Figuur 3 EKB-model



Opgehaald uit researchgate.net (Engel et al., z.d.).

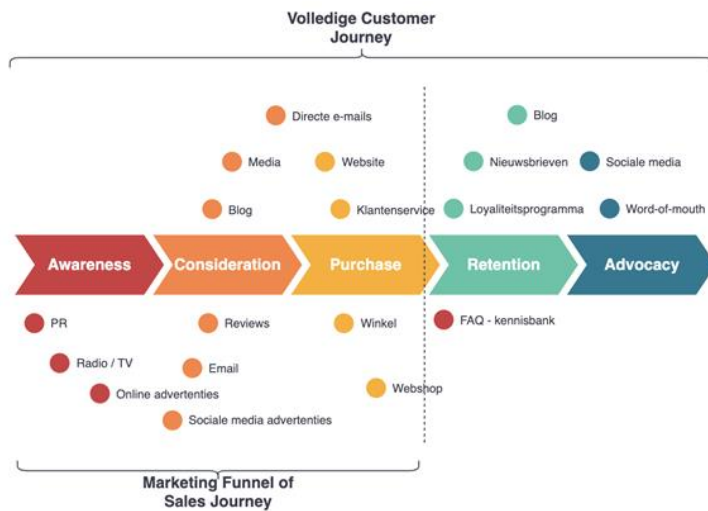
Het model van Engel, Kollat en Blackwell is ontwikkelend om de beslissingen van consumenten in kaart te brengen. In het model wordt beschreven hoe een beslissing gemaakt wordt wanneer er keuze is uit verschillende opties. Hierin worden verschillende factoren die de keuze kunnen beïnvloeden meegenomen. Het model bestaat uit vijf stappen waarbij informatie verwerkt wordt, voordat de aankoopbeslissing wordt gemaakt (Engel et al., z.d.). Omdat bij het kiezen van vakanties ook een aankoopbeslissing wordt gedaan, is het nuttig om dit model mee te nemen in het theoretisch kader. Zo wordt er helder welke stappen een consument doorloopt voordat deze daadwerkelijk een vakantie zal boeken.

De eerste stap van een aankoopbeslissing begint bij de herkenning van een behoefte of probleem, vervolgens door het zoeken naar alternatieve oplossingen waarbij relevante informatie uit verschillende bronnen wordt gezocht. Dit kan intern gebeuren zoals ervaringen of geheugen, maar ook vanuit de externe omgeving. Tot slot worden de alternatieven geëvalueerd die binnen de eisen van de consument passen (Engel, et al., z.d.).

Het model wordt gebruikt bij het bestuderen van de besluitvorming van de consument op verschillende gebieden. De vijf stappen van het model sluiten dan ook aan in het onderzoek die Cohen, Prayag en Moital naar de belangen van het koopbeslissingsproces binnen toerisme. Volgens Cohen, Prayag & Moital zijn motivatie, waarden, persoonlijkheid, attitude, verwachtingen, tevredenheid, percepties, vertrouwen, tevredenheid en loyaliteit de belangrijkste aspecten die worden meegenomen in een koopbeslissing in het toerisme (Cohen et al., 2013).

Customer Journey

Figuur 4 Customer Journey



Overgenomen uit ICM.nl (Lucassen, z.d.).

Binnen de aankoopbeslissing is het ook van belang om te kijken naar de Customer Journey, deze is te zien in figuur 4. Bij het toepassen van het keurmerk is het vooral van belang om te kijken naar awareness, wanneer een keurmerk bijvoorbeeld een eigen website heeft met verschillende accommodaties die in bezit zijn van het keurmerk, kan de consument het bedrijf zo ontdekken, of wanneer er geadverteerd wordt met het keurmerk. Maar het keurmerk is vooral van toepassing in de stap 'consideration', omdat de consument dan gaat vergelijken. Consumenten kijkt naar reviews en neemt dit mee in de aankoopbeslissing. Reviews van producten en diensten zijn vandaag de dag een belangrijke bron van informatie geworden voor de consument. Bij het nemen van koopbeslissingen doen consumenten vaak beroep op de meningen van anderen die reeds ervaring hebben met het desbetreffende product/dienst. Steeds meer consumenten maken gebruik van internet om hun vakanties te boeken. Via verschillende websites (TripAdvisor, Trivago, Zoover, enz.) worden beoordelingen van andere reizigers geraadpleegd om zeker te zijn dat de vakantie wel een juiste keuze is (De Prest, 2014).

Er is onderzoek gedaan naar de kennis en houding van de consument tegenover keurmerken van webwinkels en in hoeverre hun koopgedrag nou daadwerkelijk wordt beïnvloed door keurmerken en klantbeoordelingen. Uit het onderzoek blijkt dat de meerwaarde van een keurmerk volgens de consument is dat de consument dan weet of de webwinkel betrouwbaarder is en dat de webwinkel zich aan de regels houdt. Volgens de respondent zou een webwinkel die een keurmerk draagt, zich aan de strenge keuringseisen van het keurmerk

moeten houden. Slechts 10,2% denkt dat een keurmerk geen meerwaarde biedt. 83,5% geeft aan dat een webwinkel met een keurmerk meer te vertrouwen is en 80,7% geeft aan dat een webwinkel met een keurmerk een beter imago uitstraalt. Aanwezigheid van recensies zullen het imago nog meer verbeteren, want 88,1% vindt dat een webwinkel met keurmerk en klantbeoordelingen een beter imago uitstraalt. 83,3% van de respondenten geeft aan sneller bij een webwinkel te kopen als de webwinkel klantbeoordelingen heeft. 68% van de respondenten geeft aan sneller bij een webwinkel te kopen als deze een keurmerk heeft. De consument vindt dus dat een keurmerk in zekere mate een webwinkel toegevoegde waarde geeft in de vorm van vertrouwen en een beter imago. Tevens laat de consument zijn aankopen positief beïnvloeden door een keurmerk. De combinatie van een keurmerk wekt het meeste vertrouwen op bij de consument en heeft een positief effect op het aankoopgedrag (Soykan, 2017).

Toeristen zijn vaak op zoek naar ervaringen van voorgaande consumenten. Tegenwoordig moet men zich bezighouden met andere soort communicatie die zich meer richt op de gevoelens, emoties en wensen van de consument. Vooral bij kleinere toeristische bedrijven zijn klanten een gemakkelijk toegankelijke en zeer belangrijke kennisbron die vaak onbenut blijft. Hierin gaat het vooral om het opvragen van ervaringen van de klanten en hierop in spelen (Yachin, 2018).

Het vraaggestuurd aanbieden van recreatieve producten en diensten wordt steeds belangrijker, mede vanwege de trend dat recreanten steeds onvoorspelbaarder worden. Voor de sector vergt het echter een omschakeling om op de steeds wisselende wensen van de recreanten in te spelen. Starre arrangementen voldoen niet meer aan de verwachtingen van de consument. De recreant wil een binnenlandse vakantie of uitstapje dat specifiek op hem is toegesneden. En daarnaast wil de consument de tevoren geboekte activiteiten vlak voor vertrek, of terplekke nog kunnen veranderen. Hier mee kan geconcludeerd worden dat de consument het aanbod wilt sturen (Janzen & Borgstein, 2000).

Consumenten weten al wat voor soort vakantie zij willen gaan boeken wanneer ze naar de reisaanbieder gaan. Dit blijkt uit onderzoek van GfK en Webloyalty onder 1003 respondenten. Het kiezen van de reisorganisatie is de laatste stap in het boekingsproces. Consumenten hebben hun keuze al gemaakt voor bestemming en type reis; de keuze bij welke reisorganisatie men boekt is de laatste. Betrouwbaarheid, prijs en een gemakkelijk boekingsproces zijn belangrijke “drivers” om voor een bepaalde reisorganisatie te kiezen. Maar daarnaast is het ook belangrijk dat organisaties goed kunnen anticiperen op onverwachte gebeurtenissen (Elbers, 2016).

Kwaliteit

Klanttevredenheid is afhankelijk van de verwachtingen die een klant heeft van een product of dienst of of deze overeenkomt met het aanbod. Jorissen beschrijft de verwachtingen en de behoeften van een klant als: 'Het vertrouwen van de klant in de leverancier van producten, dat de gewenste kwaliteit levert en deze kwaliteit doorlopend handhaaft.' (Jorissen, 2017). Bij verblijfsrecreatie gaat het niet op een product maar het aanbieden van de vakantie, dus een dienst. Het is van belang om hier wel onderscheid in te maken, omdat het aanbieden van een product vaak concretere verwachtingen met zich meebrengt dan het aanbieden van een dienst. Wanneer de verwachting van een vakantie aan de verwachtingen van de consument voldoet, wordt deze vaak positief onthouden (Cohen et al., 2013)

Kwaliteit is een veelgebruikte term in het dagelijks spraakgebruik, maar met verschillende betekenissen. De term 'kwaliteit' definieert een wezenlijk of onderscheidend kenmerk, eigenschap of aantrekkingskracht met betrekking tot graad van uitmuntendheid; superioriteit; voortreffelijkheid (Shewfelt, 1999).

Vroeger werd er alleen met een technisch perspectief naar kwaliteit gekeken, op basis van productbeoordeling. Maar het kwaliteitsdenken is in de loop van de tijd geëvolueerd. De moderne kwaliteitsbenadering, is klantgerelateerd: de kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de eisen van de klant. En voldoet de product of dienst aan de verwachtingen van de klant, dan is de kwaliteit bereikt (Shewfelt, 1999).

Focus op kwaliteit is een sleutel tot succes geworden voor de toeristische sector. De stijging van de kwaliteit binnen het toerisme is het resultaat van de groeiende behoeften van de consument (Foris et al., 2017).

Keurmerk

Met een keurmerk ziet een consument snel of de kwaliteit van de product of dienst waar de consument belangstelling voor heeft. Met te veel verschillende keurmerken, wordt dit effect minder, omdat niet alle keurmerken onthouden worden en het verwarrend wordt. De meeste keurmerken hebben een kwaliteitsverhogende werking, want het bedrijf moet dan aan bepaalde eisen voldoen (Keurmerkinstituut, z.d.).

Bedrijven hebben kunnen verschillende motieven hebben om een keurmerk in te voeren. Een van de belangrijkste voordelen van keurmerken is dat ze de handel bevorderen. Ze scheppen duidelijkheid en geven de consument vertrouwen in het proces tot de aankoop van een product/dienst. Daarnaast zijn keurmerken voor bedrijven geschikt als hulpmiddel om de concurrentiepositie te versterken. Dankzij keurmerken kunnen de bedrijven aan de consument laten zien dat het product/dienst aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Dit zorgt dan voor een betere naam en een goede reputatie (Foris et al., 2017).

Voor het beginnen met een keurmerk, bestaan er geen wettelijke regels. Er kan dus gemakkelijk begonnen worden met een keurmerk als er een idee is, wat vervolgens kan worden uitgebouwd naar een website. Het initiatief dient echter wel ondersteund te worden door een of meer organisaties en/of voldoende budget. Bekende faaloorzaken zijn:

- Er is geen markt voor, de doelgroep heeft geen behoefte aan het keurmerk;
- Er is onvoldoende budget om het keurmerk bekend te maken bij de doelgroep;
- De doelgroep heeft niet voldoende vertrouwen in het keurmerk (Keurmerkinstituut, z.d.).

Zolang de doelgroep door een van de bovenstaand redenen het nieuwe keurmerk niet betreft in de overwegingen om de koopbeslissing te maken, zullen aanbieders van producten/diensten het keurmerk niet gebruiken, zeker niet als er hiervoor hoge aanvraag- en keuringskosten betaald voor moeten worden (Keurmerkinstituut, z.d.).

Het keurmerk instituut hanteert verschillende soorten keurmerken en certificaten, in figuur 5 is hier een overzicht van te zien.

Figuur 5 Soorten keurmerken en certificaten

Certificatie van	Eisen gesteld aan
Producten en diensten	Output: product, prestatie
Managementsystemen	Interne organisatie
Personen	Input: kennis en vaardigheden

Aangepast overgenomen van keurmerkinstituut.nl (Keurmerkinstituut, z.d.):

Milieu Centraal definieert een ‘topkeurmerk’ aan de hand van 3 eisen (Blokker, 2020):

- Het is ambitieus: de eisen gaan veel verder dan wat standaard is in de branche.
- Het is transparant: je weet waar het keurmerk voor staat. De eisen zijn concreet en makkelijk te vinden op de website van de keurmerkeigenaar.
- De controle is betrouwbaar, onaangekondigd en vindt regelmatig plaats.

Kwaliteitskeurmerken voor toeristische organisaties zijn keurmerken die aantonen dat de organisatie aan bepaalde kwaliteitsnormen voldoet. Het is een gids van goede praktijken voor de toepassing en certificering van de kwaliteit van toeristische diensten. Kwaliteitskeurmerken worden toegekend aan toeristische bedrijven die goede praktijken op het gebied van kwaliteitsbeheer toepassen en meer faciliteiten voor de dienstverlening bieden dan de wettelijke vereisten. Kwaliteitskeurmerken binnen het toerisme kan een doeltreffend managementinstrument worden, dat bedoeld is om het kwaliteitsniveau van de diensten te verbeteren. Verbeteren betekent niet dat het niveau naar een hogere sterrenklassering moet gaan, zoals deze gebruikt wordt in de hotel industrie. Maar dat de tevredenheid van de klanten toeneemt en dat de klanten de beste diensten krijgen die overeenkomen met de categorie van de toeristische sector. Het gebruik van kwaliteitskeurmerken is een voordeel voor de toeristische dienstverlener: het keurmerk onderscheidt het bedrijf van soortgelijke bedrijven

en dit kan worden gebruikt voor promotie, marketing en andere klantgerichte doeleinden. De toekenning van keurmerken helpt het imago van de organisatie te verbeteren en vergroot het vertrouwen in de consument. Vanuit het oogpunt van de consument heeft het keurmerk ook toegevoegde waarde, in de zin van betere faciliteiten en een betere kwaliteit van de dienstverlening (Foris et al., 2017).

Keurmerk ontwikkelen

Wanneer er uit het onderzoek naar voren komt dat een keurmerk goed zou passen en ingevuld kan worden, wordt hier beschreven hoe een officieel keurmerk gee accrediteerd door het keurmerkinstituut, ontwikkeld kan worden.

Wanneer een dienstverlenende branche werkt aan kwaliteitsverbetering en een keurmerk of certificaat wil hebben, kan dit worden ontwikkeld in drie fases.

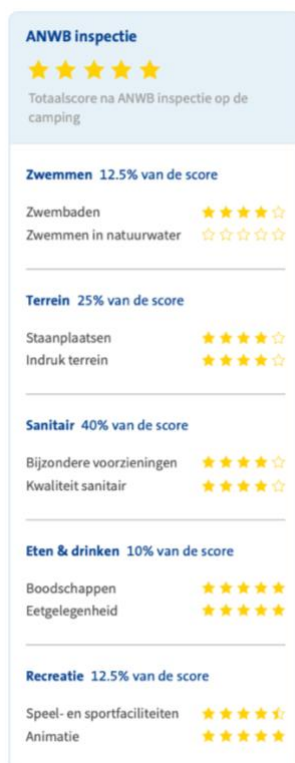
1. Onderlinge afspraken; Een groep ondernemers stelt criteria op waar men aan hoort te voldoen, bedrijven dienen zich hieraan te houden en maken dit kenbaar door een logo. De controle hierop blijft beperkt tot het reageren op klachten e.d.
2. Onafhankelijk toezicht. In overleg met de ondernemers worden de criteria verbreed en verdiept; De controle wordt uitbesteed aan een onafhankelijke instatie. Keurmerkinstituut kan criteria toetsen op volledigheid en maatschappelijk draagvlak; Keurmerkinstituut kan controles uitvoeren volgens overeengekomen procedures; naamsgebruik Keurmerkinstituut is mogelijk.
3. Certificatie; De criteria worden afgestemd met externe deskundigen en maatschappelijke organisaties; de systematiek van toelating/ keuring en controle wordt verzwaaard om te voldoen aan de eisen van de Raad voor Accreditatie (RvA). Keurmerkinstituut (RvA-erkend) kan het certificatiesysteem beheren; verlening van het keurmerk "Goedgekeurd Keurmerkinstituut" is mogelijk, incl. gezamenlijke promotie-acties ter ondersteuning van dit keurmerk; uitbreiding naar ISO 9001-certificatie kost doorgaans weinig extra moeite (Keurmerkinstituut, z.d.).

Keurmerken Toeristische sector

Een voorbeeld van een 'keurmerk' op recreatief gebied zijn de toekening van sterren aan campings door de ANWB. De ANWB inspecteert elk jaar ongeveer 2000 campings. Op basis van deze inspectie worden er sterren toegekend. De schaal loopt van nul tot en met vijf sterren, halve sterren zijn ook mogelijk. Campings die de maximale totaalscore van vijf sterren behalen, krijgen het predicaat ANWB Top Camping. Binnen de inspectie maakt de ANWB onderscheid tussen kleine campings (groene sterren), middelgrote campings (gele sterren) en grote campings, het beoordelingsmodel is te vinden in Bijlage I. De eindscore van sterren bij door de ANWB geïnspecteerde campings zijn de uitkomst van een reken formule van vijf beoordeelde onderdelen: Zwemmen, Terrein, Sanitair, Eten & Drinken en Recreatie. Bij de kleine campings worden aspecten zoals rust, privacy en de grootte van de staanplaatsen meegenomen in de sterrenscore voor deze campings. Op kleine campings zijn faciliteiten als waterblijbanen, speeltuinen en uitgebreide animatie niet aanwezig. Op deze onderdelen

kunnen deze campings dan ook geen punten verdienen. Bij (middel)grote campings wordt er vooral gekeken naar veel faciliteiten en zeer goede kwaliteit (ANWB, z.d.).

Figuur 6 Voorbeeld van een ANWB



Opgehaald van anwb.nl (ANWB, z.d.).

Hotelsterren zijn een manier om hotels in verschillende klassen in te delen. In principe gaat deze indeling van 1 tot 5 sterren waarbij 5 het hoogst haalbare is. De sterren worden in de meeste Europese landen bepaald door een onafhankelijke organisatie. In Nederland is dit Hotelsterren, een initiatief van Koninklijke Horeca Nederland. Hotelsterren toetst Nederlandse hotels na aanmelding en vervolgens wordt deze toetsing elke 4 jaar herhaald. Onderstaand is een Infographic met de Criteria van Hotelsterren te zien. De linker kolom toont de faciliteiten en diensten die aanwezig moeten zijn in een 1 ster hotel. De kolom hiernaast (voor 2 sterren hotels) laat zien aan welke extra faciliteiten en diensten een hotel moet voldoen bovenop de eisen voor een categorie 1 ster. Een 3 sterren hotel moet voldoen aan de eisen van de categorie 1 ster hotel, 2 sterren hotel én de eisen in de kolom 3 sterren hotel enzoverder. In figuur 7 zijn de criteria in een overzicht weergegeven (Hotelsterren, z.d.).

Figuur 7 Hotel Sterren Ranking Criteria

				
★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
100% van de kamers beschikt over douche/WC of bad/WC Directe afscherming van de kamer Is niet afhankelijk van de kwaliteit van de kamer 1 stoel en een tafel of bureau Zeep of wasgel bij de wastafel 1 badhanddoek per persoon Opneembare telefoon beschikbaar voor gasten Fysiek aanwezige receptie Warme en/of koude dranken verkrijgbaar in het hotel Uitgerust ontbijt Mogelijkheden voor veilig bewaren van waardevolle eigendommen	Ontbijtbuffet Linnenset naast het bed Torgang tot internet in de hotelkamer of gemeenschappelijke ruimte Betalings met bankpas of creditcard Wastafel of douchegel bij de douche/badruimte Linnenplank Persoonlijke verzorgingsartikelen (bijv. tandenborstel, tandpasta, scheerscher) beschikbaar Individuele receptie Warme en/of koude dranken verkrijgbaar in de hotelkamer Uitgerust ontbijt Mogelijkheden voor veilig bewaren van waardevolle eigendommen	Receptie, 14 uur per dag geopend, 24 uur per dag binnenshuis en extern telefonisch bereikbaar en 24 uur per dag bereikbaar Loungeruimte bij de receptie Bagageservice op verzoek beschikbaar Warme en/of koude dranken aanwezig op de kamer Telefoon is aanwezig op de kamer Haardroger op verzoek beschikbaar Geschiedenis / reisboek aanwezig op de kamer Poussiergel Voldoende plaats of een rek voor koffer/hagage Wastafel op de kamer (bijv. plastic of binnen) Haagerecceptie op verzoek beschikbaar, schoenpoetsen op verzoek beschikbaar Aanbieden van was- en strijkservice (gereed volgens afspraak) Extra dekens en kussens op verzoek beschikbaar Gestandaardiseerd klachtenbeheersysteem	Receptie, 16 uur per dag geopend, 24 uur per dag binnenshuis en extern telefonisch bereikbaar en 24 uur per dag bereikbaar Lobby met zitgelegenheid, warme en/of koude dranken verkrijgbaar Ontbijtbuffet met bediening of vergelijkbaar ontbijt met menukaart Warme en/of koude dranken 16 uur per dag verkrijgbaar via roomservice of een minibar op de kamer Baños en douches op verzoek beschikbaar Extra verzorgingsartikelen Groot plachet of droge plaats bij wastafel voor twee ruime toiletten Make-up of scheerspiegel 1 zitgelegenheid, in ieder geval één stoel per bed, 1 comfortabele zitgelegenheid (groot of klein) met bijtafel/wandtafel Internettoegang op verzoek beschikbaar in de kamer Kluis in de kamer Strijpservice (binnen 1 uur gereed) en schoenpoetservice Extra kamerspectie 's avonds, incl. kluis en kussens van het bed Mystery-guesting	Receptie, 24 uur per dag geopend en bereikbaar, 24 uur per dag binnenshuis en extern telefonisch bereikbaar Meertalige receptie medewerkers Valet Parkerservice, concierge, bootjes Persoonlijke ontvangst, voor iedere gast met bloemen of een geschenk op de kamer Receptie met meerdere stations, warme en/of koude dranken verkrijgbaar Minibar (met dranken en snacks) Warme en/of koude dranken en maaltijden 24 uur per dag verkrijgbaar via roomservice Persoonlijke verzorgingsartikelen in flesjes Internettoegang op verzoek beschikbaar in de kamer Kluis in de kamer Strijpservice (binnen 1 uur gereed) en schoenpoetservice Extra kamerspectie 's avonds, incl. kluis en kussens van het bed Mystery-guesting

Opgehaald van hotelsterren.nl (Hotelsterren, z.d.).

Een ander voorbeeld is SVR, wat staat voor ‘kamperen bij de boer.’ SVR is een stichting met 2000 aangesloten kleinschalige campings in Nederland en Europa. De campings staan voor rust, ruimte, natuur en boerengastvrijheid. Om een SVR camping te worden, moet de camping voldoen aan de volgende eisen (SVR, z.d.):

- Rust, ruimte en natuur voor iedereen bereikbaar
- Betaalbaar kamperen
- Kampeerders het leven op het platteland laten ervaren
- Kinderen laten zien waar voedsel vandaan komt
- Gastvrij
- Persoonlijk contact

- Voorbeeld keurmerken Hippische sector

Het grootste gedeelte van de paardensporters in Nederland is tussen de 20 en de 30 jaar oud, dit kwam naar voren in het nationale ruiteronderzoek van 2017. Binnen de paardensport zijn er vier ruiterprofielen, namelijk: ontspanningsgerichte of prestatiegerichte ruiter en of de ruiter een emotionele of rationele band met zijn paard heeft. 64% van de Nederlandse ruiters bestaat uit ontspanningsgerichte emotionele ruiters; deze doelgroep geeft de voorkeur aan buitenrijden en het grootste gedeelte van deze doelgroep is ouder dan 35 jaar (Van Hal et al., 2017).

Paardeneigenaren gaan op vakantie, met of zonder paard. Als een paard wordt meegenomen op vakantie en ook op locatie verblijft, wordt dat hippische verblijfsrecreatie genoemd. Hierbij verblijft de paardeneigenaar in een hotel, vakantiehuis, appartement, B&B, of camping waarbij het paard mee gaat op vakantie en verblijft in een stal die behoort tot hetzelfde bedrijf (of een samenwerking) als de eigenaar van het paard verblijft. De ontspanningsgerichte emotionele ruiter zal het snelste een ruitervakantie doen, aangezien deze groep zich voornamelijk bezighoudt met buitenrijden. In Nederland is dressuur nog steeds de meest beoefende discipline, gevolgd door buitenrijden (Van Hal et al., 2017). De groep mensen die veel buitenrijdt, zullen het meeste geïnteresseerd zijn in een paardenvakantie, dit is positief aangezien het de op een na meest beoefende discipline is in Nederland.

Op vakantie gaan met het paard wordt steeds populairder (Omroep Gelderland, z.d.) Deze vraag biedt steeds meer bijzondere accommodatie concepten waar paardeneigenaren op vakantie kunnen met hun paard. Een voorbeeld hiervan is paardenhotel de Cantharel in Apeldoorn, met luxe faciliteiten voor paard en mens zoals 3 x 3,5 meter paardenboxen, paardendouche, weidegang, sfeervolle blokhutten en mogelijkheid om een menwagen te huren. (Van der Valk Apeldoorn, z.d.). Een ander voorbeeld is de Woudstee in Epe met het aanbod van 2 grote bungalows met faciliteiten als eigen terras, barbecue, paardenboxen van 3 x 4 meter en locatie aan de rand van het bos. (Woudstee, z.d.). Er zijn nog niet veel websites die verschillende hippische verblijfsrecreatie op één website aanbieden, zodat de consument de vakanties met elkaar vergelijken. Een website die het aanbiedt vakantie-met-paarden.nl. (Vakantie met paarden, z.d.) De KNHS is in 2019 begonnen met buitenrijden.nl. Dit is een (recreatief) platform waar de KNHS zich inzet voor het buitenrijden en daarnaast hebben ze een 'PaardenWelkom' label, waarin de KNHS ruiters en menners verder helpt met het zoeken naar plekken waar deze ruiters en menners welkom zijn met hun paard. Dit geeft aan dat de KNHS de recreatieve paardensport in Nederland bemoedigd. Het 'PaardenWelkom' is breed en dus niet alleen gericht op vakanties met paarden. Op dit moment staan er 53 hippische verblijfsrecreatie centra op de website, van B&B, hotels, campings tot FNRS maneges. De bedrijven met een 'PaardenWelkom' onderscheiden zich op de afstand naar een route, kwaliteit van de paden, toegankelijkheid van route of paden, faciliteiten (para)ruiters/menners, parkeervoorzieningen, aanwezigheid van rustplaats, bebording van de route, haal-breng service bagage, overnachtingslocaties, voorzieningen en huisvesting voor paarden. Deze voordelen worden benoemd als er op de website wordt doorgedrukt naar 'voordelen voor de ondernemer'.

De benoemde voordelen worden dus niet benoemd naar de consument toe, het enige wat benoemd wordt is: ‘Wat al deze locaties met elkaar verbindt? Paarden met hun eigenaren kunnen rekenen op een warm welkom ’ (KNHS, z.d.).

Een ander voorbeeld van een kwaliteitsbeleid, is het FNRS Sterren Systeem. Wanneer een bedrijf kan laten zien dat ze voldoen aan kwaliteit, veiligheid en welzijn krijgt dit bedrijf een FNRS-gevelbord. Een bedrijf kan ook extra punten behalen waar drie, vier of vijf sterren mee behaald kunnen worden. De bedrijven hebben bijvoorbeeld uitgebreidere faciliteiten. Er wordt gekeurd op de volgende eisen (Verhaar, z.d.):

- Het bedrijf moet voldoen aan wettelijke eisen en in bezit zijn van de juiste vergunningen en een inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- Paardenwelzijn. Er wordt gekeken naar de algehele gezondheid van de paarden. Bij maneges wordt er ook nog extra gekeken naar de maximale belasting per paard en of het paardenbestand is afgestemd op de doelgroep. Huisvesting en vrije beweging zijn belangrijke criteria voor het welzijn van de paarden. De boxmaat en het aantal uren op een weide of paddock en de onderlinge contactmogelijkheid staan in relatie tot elkaar. Er wordt gekeken of paarden zoveel mogelijk de hele dag over ruwvoer en water beschikken. Het management rondom de gezondheid van de paarden wordt ook gecontroleerd.
- Orde en netheid. De bedrijven die zijn aangesloten bij de FNRS dienen schoon en netjes te zijn. Er wordt gelet op de orde en netheid van de gebouwen, het erf, de binnenruimtes en de sanitaire voorzieningen. Er wordt ook gekeken naar de omheiningen, mestplaats, opslag van foerage en machines, conditie van de weides, de keuken, entree en sanitair.
- Inrichting faciliteiten. Bij de inrichtingsfaciliteiten wordt gekeken naar de ontvangstruimte, hiermee wordt bedoeld: kantine, foyer of andere plaats om te kunnen ontvangen. Hierbij wordt gekeken of de ontvangstruimte voldoende zitplaatsen heeft, of er uitzicht op de rijbaan is en of er een terras aanwezig is.
- Marketing. De FNRS wil haar merk uitdragen, het FNRS-bord aan de gevel is een basiseis. De inspecteurs kijken of bedrijven een duidelijke website met NAW-gegevens hebben, of kwaliteit, veiligheid en welzijn goed is uitgelegd en of de informatievoorziening voor klanten goed geregeld is.
- Management van het personeel. Het bedrijf moet de managementzaken en personeelsbeleid op orde hebben. Tijdens de keuring kijkt de inspecteur naar pensionovereenkomsten. Maar ook naar geldige contracten, duidelijke werkafspraken, instructeurs dienen gediplomeerd te zijn conform de eisen van Stichting Veilige Paardensport.
- Faciliteiten. De meeste faciliteiten, zoals stapmolen en langeercirkel, worden meegeteld voor de sterren. Enkele faciliteiten, zoals een afsputplaats en minimaal één binnen- of buitenrijbaan, zijn een basiseis voor het lidmaatschap van de FNRS. Duurzaamheidsfaciliteiten leveren extra punten op.

Door het toenemende aanbod van de hippische verblijfsrecreatie is het van belang om de kwaliteit hierin te kunnen monitoren. Het ‘PaardenWelkom’ van de KNHS is een mooi initiatief. De KNHS richt zich hiermee heel breed op alle plekken waarbij je de paardeneigenaar met hun paard welkom is, in dit onderzoek wordt er echt gekeken naar hippische verblijfsrecreatie en daarmee dus vakanties en daarbij het keurmerk met de daar bijhorende eisen meer te communiceren naar de paardeneigenaren, in de vorm van sterren zoals de ANWB bij de campings doet. Daarnaast zijn er al mooie beoordelingssystemen/keurmerken zoals de Hotelsterren, het FNRS Sterrensysteem en de SVR Campings. De beoordelingscriteria van deze beoordelingssystemen/keurmerken die ook van toepassing zijn op hippische verblijfsrecreatie worden meegenomen in het onderzoek. Er wordt onderzocht wat specifieke aspecten die voor een hippische vakantieganger van belang zijn, naast gewoon algemene punten die voor de gemiddelde vakantieganger van belang zijn. De wensen van de hippische vakantieganger kunnen afwijken van een gemiddelde vakantieganger, daarom wordt ook onderzocht wat de kwaliteitswensen zijn voor de eigen verblijfsplaats.

1.3 Knowledge gap

Er is veel bekend over de kwaliteit van verblijfsrecreatie en keurmerken binnen verblijfsrecreatie, en binnen de hippische sector zijn er ook initiatieven zoals PaardenWelkom en het sterrensysteem van de FNRS, maar nog niet over de verblijfsrecreatie binnen de hippische sector. Door het groeien van het aanbod in deze paardenvakanties, is het van belang om de kwaliteit van het aanbod te kunnen monitoren. Een vakantieganger die gebruik wil maken van hippische verblijfsrecreatie kan op dit moment de verblijfsplaatsen niet vergelijken omdat een standaardisatie bv. in de vorm van een keurmerk ontbreekt. Er zal onderzocht worden of hier behoefte aan is. Daarnaast wordt er onderzocht of men een keurmerk in de vorm van een sterrensysteem zou wensen.

1.4 Afbakening

Het onderzoek richt zich op de Nederlandse hippische paardeneigenaar vanaf 16 jaar. Zowel mannen als ruiters worden meegenomen in het onderzoek. In het onderzoek worden de ondernemers niet meegenomen.

1.5 Hoofd en deelvragen

Om het onderzoek te kunnen uitvoeren is er een hoofdvraag opgesteld en om deze te kunnen beantwoorden zijn er ook bijbehorende deelvragen opgesteld.

Hoofdvraag

Hoe kunnen de kwaliteitswensen van Nederlandse paardeneigenaren voor hippische verblijfsrecreatie worden omgezet naar een keurmerk?

Deelvragen

1. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
2. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
3. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
4. Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?

Met service wordt bedoeld: de extra zorg waarmee een bedrijf zijn klanten behandelt. In dit geval gaat het om: Gastvrij, persoonlijk contact, aanspreekpunt en eten.

Vervolgens wordt er in de aanbevelingen aan de hand van de onderzoeksresultaten, beschreven worden welke kwaliteitswensen er zijn vanuit de paardeneigenaren, en hoe deze dan kunnen worden omgezet in een keurmerk, hierbij wordt er een beoordelingsformulier gemaakt aan de hand van het format van de ANWB.

Het doel van het onderzoek is om erachter te komen op welke onderdelen de Nederlandse paardeneigenaar op het gebied van eigen verblijfplaats, verblijfplaats van het paard, omgeving en service, de meeste kwaliteit wenst. Zodat er voor deze onderdelen een beoordelingsformulier ontwikkeld kan worden met criteria waar de hippische verblijfsrecreatie aan moet voldoen om een keurmerk te krijgen.

In de praktijk kan uiteindelijk het beoordelingsformulier gebruikt worden door een instantie die een keurmerk zou willen gaan opzetten. Wanneer dit niet gedaan wordt, kunnen de onderzoeksresultaten van de wensen van de Nederlandse paardeneigenaar die op vakantie gaan met hun paard, inzicht geven voor de bedrijven die hippische verblijfsrecreatie aanbieden.

2. Materiaal en methode

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke wijze het antwoord op de hoofdvraag is verkregen. De manier van onderzoeken wordt beschreven en hierbij wordt ook vermeld hoe de data is verzameld en verwerkt.

Er is onderzocht wat de wensen zijn voor een keurmerk binnen de hippische verblijfsrecreatie. Dit is verdeeld in de volgende onderdelen: de eigen verblijfplaats, de verblijfplaats van het paard, de omgeving en service. Er is gekozen om de volgende aspecten mee te nemen in het onderzoek deze aspecten zijn gebaseerd op de bestaande keurmerken en hierbij zijn de aspecten die niet van toepassing zijn bij hippische verblijfsrecreatie weggelaten): verblijfsaccommodatie paardeneigenaar, verblijfsplaats paard, extra's paarden verblijf, rust, ruimte en natuur, extra's faciliteiten, service, eten & drinken. Van al deze aspecten zijn al wel losse keurmerken/beoordelingscriteria, maar in dit onderzoek wordt onderzocht waar de hippische paardeneigenaar de meeste kwaliteit wenst wanneer de paardeneigenaar op vakantie gaat met zijn/haar eigen paard, want de wensen van de hippische vakantieganger kunnen afwijken van de gemiddelde vakantieganger.

Het onderzoek is gehouden onder Nederlandse paardeneigenaren vanaf 16 jaar die regelmatig buitenrijden. Zowel ruiters als menners zijn meegenomen in het onderzoek. Ondernemers zijn niet meegenomen in het onderzoek omdat het anders een te groot onderzoek werd.

Er is gebruik gemaakt van zowel kwalitatief, als kwantitatief onderzoek. Eerst is er kwalitatief onderzoek worden gedaan, doormiddel van het afnemen van interviews, hiermee zorgt de respondent voor nieuwe ideeën en inzichten, dit wordt ook wel een pilot genoemd. Er zijn tien paardeneigenaren geïnterviewd over hun wensen met betrekking tot hun eigen verblijfplaats, de verblijfplaats van hun paard, de omgeving en service tijdens de hippische verblijfsrecreatie. De interviews werden afgenomen bij paardeneigenaren die regelmatig buitenrijden, omdat deze het meest geïnteresseerd zijn in een paardenvakantie, zoals beschreven in hoofdstuk 1.2, dit zal een realistisch beeld geven van de kwaliteitswensen. Er werden vijf interviews afgenomen van mensen die al ervaring hebben met hippische verblijfsrecreatie en er werden vijf interviews afgenomen met mensen die geen ervaring hebben hippische verblijfsrecreatie, maar wel een eigen paard hebben en regelmatig buitenrijden. De interviews werden gehouden met personen vanuit mijn eigen netwerk, via Microsoft Teams of op locatie. Het interview is afgenomen aan de hand van de vragen van de enquête, door de nieuwe inzichten zijn er een paar aanpassingen gedaan en deze zijn doorgevoerd in de enquête vragen. Door deze pilot uitgevoerd te hebben is de vragenlijst versterkt en zijn de uitkomsten betrouwbaarder.

Er is ook kwantitatief onderzoek uitgevoerd, met de enquête. Deze is gemaild naar het nieuwsbriefbestand van 1200 mailadressen van de Renderklippenhoeve, een bedrijf dat hippische verblijfsrecreatie aanbiedt, dit bedrijf heeft al wel een bepaalde standaard. Door de enquête te mailen naar dit klantenbestand, zijn er antwoorden verkregen van respondenten die waarschijnlijk al eens met hun paard op vakantie zijn geweest, hierdoor hebben zij al een

beeld bij de wensen die zij graag zijn bij hippische verblijfsrecreatie. Een groot deel van de antwoorden zal waarschijnlijk komen vanuit het klantenbestand van de Renderklippenhoeve, de meesten hiervan hebben al ervaring met dit bedrijf en het zou mogelijk kunnen zijn dat zij deze antwoorden hebben gebaseerd op hun eerdere ervaringen met dit verblijf en kijken er misschien op een andere manier tegenaan, hier wordt rekening mee gehouden tijdens het interpreteren van de gegevens. Daarom werd de enquête ook uitgezet op Facebook, om zo een meer evenwichtig beeld te genereren. De enquête is uitgezet op Facebook in groepen met paardeneigenaren. Tot slot is de enquête uitgezet op bokaal, een paardenforum met ruim dan 300.000 leden. De interviewvragen, de enquête en de antwoorden hierop zijn te vinden in de bijlage II.

Met het onderzoek is er uitgegaan van een foutenmarge van 5%, een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Volgens de (KNHS, 2015) zijn er ongeveer 135.000 paardeneigenaren in Nederland, dus dit is dan de onderzoekspopulatie en de mate van spreiding is 50%. Het aantal respondenten moest dus 385 zijn. Het aantal respondenten op de enquête is uiteindelijk 419 geworden, hierdoor is het dus een betrouwbaar onderzoek qua respondentenaantal.

Onderstaand wordt weergegeven welke enquête vragen antwoord geven op welke deelvraag. De onderstaande vragen zijn eerst gebruikt worden voor het interview en zijn daarna in aangepaste versie doorgevoerd naar de enquête in Google Forms. Een uitgebreid overzicht van de enquête vragen is te vinden in bijlage II. Uiteindelijk is het dus één enquête geworden die eerst als een pilot getest door middel van interviews en vervolgens wordt uitgezet onder alle respondentengroepen.

1. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
→ Welke onderdelen vindt u het belangrijkste voor een keuring van een accommodatie waar u verblijft als u op vakantie bent met uw paard?
2. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
→ Welke onderdelen vindt u het belangrijkste voor een keuring het paardenverblijf als u op vakantie bent met uw paard?
→ Welke minimum boxmaat verwacht u van het paardenverblijf als u op vakantie gaat met uw paard?
→ Wat is het minimumaantal uren dat uw paard vrije beweging moet hebben in de paddock of weiland, als u op vakantie gaat met uw paard?
3. Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit van in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?
→ Wat vindt u het belangrijkste qua omgeving als u op vakantie bent met uw paard of pony?

4. Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?

→ Welke extra services vindt u belangrijk als u op vakantie bent met uw paard of pony?

→ Welke aanbod wenst u dan qua eten en drinken?

Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen zijn de enquêtes gemaild naar het mailbestand met een uitleg over het onderzoek en een link naar de enquête. Er is gekozen voor het sturen van e-mails, zodat de respondenten de vragen kunnen beantwoorden wanneer dit het beste uit komt. Ook is dit online gezet in de Facebook groepen en op Bokt met dezelfde uitleg en link. De betrouwbaarheid en validiteit is ook gewaarborgd door de vragenlijst eerst uit te zetten als een pilot, waardoor er nieuwe inzichten zijn verkregen en deze zijn vervolgens doorgevoerd naar de enquête.

In het Theoretisch kader zijn verschillende keurmerken benoemd, met de beoordelingscriteria daarvan. De punten die ook van toepassing zijn, meegenomen in het onderzoek, enkele onderdelen zijn weggelaten omdat deze niet van toepassing zijn. In onderstaande tabel is te zien welke aspecten vanuit de theoretisch kamer worden meegenomen in de enquête. De volledige enquête is bijgevoegd als bijlage II.

Figuur 8 Criteria voor enquête

Algemene omschrijving	Criteria	Afgeleid van keurmerk	Betrekking tot deelvraag
Verblijfs accommodatie paardeneigenaar	Slaapplek, zitgelegenheid, WiFi, Keuken, TV, Terras, Badkamer, Toilet, Schoonmaak.	Hotelsterren	Deelvraag 1
Verblijfsplaats paard	Boxmaat, aantal uren op weide/paddock, aanbod krachtvoer	FNRS en KNHS	Deelvraag 2
Extra's paarden verblijf	Stapmolen, langeercirkel, afspuitplaats, binnenbak, buitenbak,	FNRS	Deelvraag 2
Rust, ruimte en natuur	Ligging van de accommodatie, natuurgebied(en) in de buurt. Drukke wegen in de buurt.	SVR	Deelvraag 3
Extra's faciliteiten	Afstand naar ruiterroute, ruiter/menners parkeervoorzieningen	KNHS	Deelvraag 3

Service	Gastvrij, persoonlijk contact. Aanspreekpunt.	SVR	Deelvraag 4
Eten & Drinken	Aanbod ontbijt, lunch, diner/ afhaalmaaltijden.	ANWB	Deelvraag 4

Aan de hand van de onderzoeksresultaten is er in de aanbevelingen beschreven welke kwaliteitswensen er zijn vanuit de paardeneigenaren, en hoe deze dan kunnen worden omgezet in een keurmerk, hierbij is er een beoordelingsformulier gemaakt aan de hand van het format van de ANWB. Dus een bedrijf krijgt dan een keurmerk wanneer deze voldoet aan een minimumaantal eisen die van belang zijn voor de hippische vakantieganger. 1 ster wanneer het voldoet aan iets meer, enzovoort. Bij 5 sterren moet alles aan de accommodatie goed zijn.

De planning is iets anders verlopen dan in het vooronderzoek beschreven, aangezien er veel respons was op de enquête en er dus geen tweede reminder verstuurd hoefde te worden het er eerder begonnen kon worden met het schrijven van het afstudeerwerkstuk.

Planning

Interviews afnemen:	1 juni t/m 10 juni
Enquête aanpassen aan de hand van de pilot:	10 juni
Enquête uitzetten via Social Media en mailadressen:	10 juni
Afstudeerwerkstuk schrijven:	15 juni t/m 22 juni
Afstudeerwerkstuk ingeleverd	22 juni

3. Resultaten

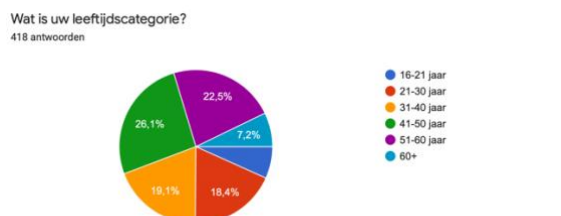
In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de deelvragen beschreven. Er zijn eerst 10 interviews gehouden met 10 personen en vervolgens is er een enquête uitgezet die 419 keer beantwoord is. De volledige uitwerkingen hier van zijn te vinden in bijlage II en III

Respondentengroep

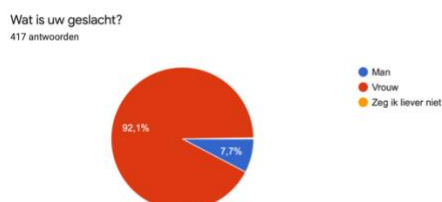
Allereerst is er aan de respondenten gevraagd wat de leeftijd is. Zoals te zien is in figuur 9 zijn de leeftijden verdeeld. In figuur 10 is te zien dat de meerderheid van de respondenten vrouw is, namelijk 92,1%, 7,7% is dus man.

Vervolgens is er gevraagd aan de respondenten op welke manier de respondent actief is in de paardensport. In figuur 11 is te zien dat de meerderheid van de respondenten (50,4%) recreatief rijdt, gevolgd door 36% die wedstrijdgericht rijdt en 8,6% van de respondent rijdt zowel recreatief als wedstrijdgericht. Ook werd de vraag gesteld of de respondent al eens eerder met hun paard op vakantie is geweest. 83,1% wel en 16,9% niet.

Figuur 9 Leeftijdscategorie respondenten



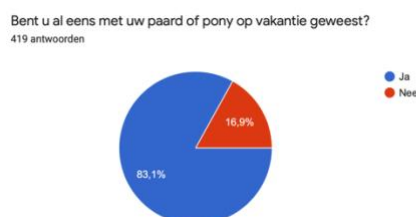
Figuur 10 Geslacht respondenten



Figuur 11 Activiteit paardensport



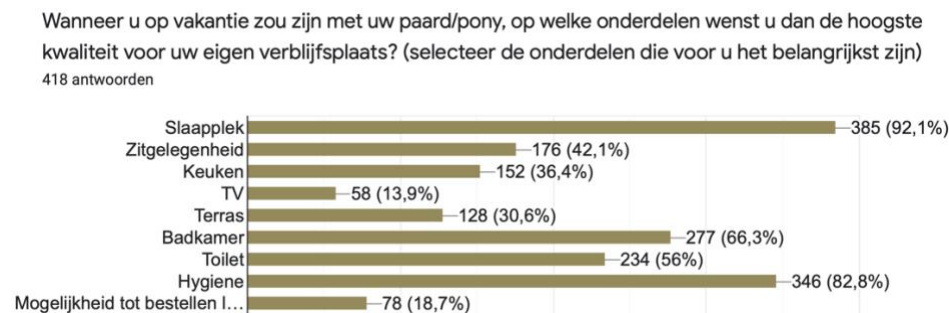
Figuur 12 Ervaring met hippische verblijfsrecreatie



3.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Om de deelvraag: 'Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?' te kunnen beantwoorden, is de volgende vraag gesteld in de enquête (zie figuur 13): 'Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard of pony, op welke onderdelen wenst u dan de hoogste kwaliteit voor uw eigen verblijfplaats?' Hierin was er de mogelijkheid om meerdere onderdelen te selecteren, of zelf een opmerking in te voegen bij de mogelijkheid 'anders'. De slaapplek is het meeste gekozen, met 91,2% gevolgd door hygiëne, met 82,8%. De TV werd het minst gekozen, met 13,9%.

Figuur 13 Kwaliteitswensen eigen verblijfplaats tijdens hippische verblijfsrecreatie



3.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Om de tweede deelvraag te kunnen beantwoorden: 'Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfsplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?' Zijn er meerdere vragen gesteld, zoals te zien is in figuur 14, 15 en 16.

Als eerst is de vraag gesteld: 'Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, welke onderdelen vindt u het belangrijkste voor het verblijf van uw paard?' Hierin konden meerdere opties geselecteerd worden. Het aantal uren op de paddock/weiland werd het meeste gekozen met 92,1%, gevolgd door de aanwezigheid van ruwvoer (77,6%) en de grootte van de boxmaat (73,5%). Zoals te zien is in figuur 15 kiezen de meeste respondenten (50,7%) voor een minimum boxmaat van 3x4 meter, gevolgd door 3x3 meter (29,7%). Ook is nog de vraag gesteld wat het aantal uren vrije beweging minimaal moet zijn voor het paard. 31,3% koos hier voor minimaal 2-5 uur per dag. 29,1% gaf aan een voorkeur te hebben voor minimaal 5-8 uur per dag en 17,4% minimaal 8-12 uur per dag. 10% gaf aan dat het het minimum aantal vrije beweging dag en nacht moet zijn en 7,9% van de respondenten had een minimum aantal van 1-2 uur per dag ingevuld.

Figuur 14 Kwaliteitswensen voor de verblijfplaats van het paard tijdens hippische verblijfsrecreatie

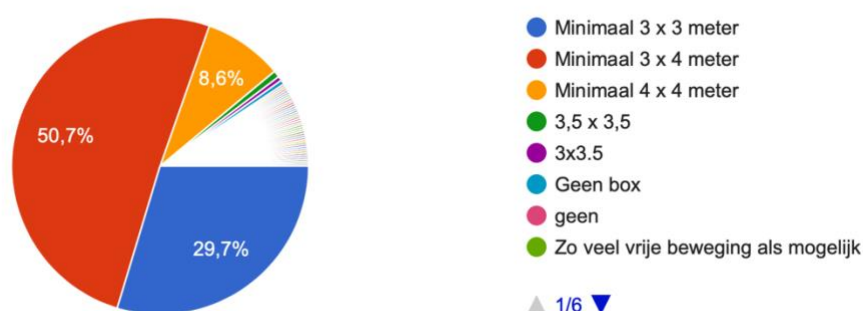
Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, welke onderdelen vindt u dan het belangrijkst voor de verblijfplaats van uw paard? (selecteer de onderdelen die voor u het belangrijkst zijn):

Grootte van de boxmaat	73,5%
Aantal uren op weiland/paddock	92,1%
Aanwezigheid van ruwvoer	77,6%
Aanwezigheid van krachtvoer	11,9%
Aanwezigheid van stapmolen	0,2%
Aanwezigheid van afsputplaats	28,2%
Aanwezigheid van buitenbak	15,3%
Aanwezigheid van binnenbak	2,1%
Aanwezigheid van longercirkel	3,3%

Figuur 15 Wensen minimale boxmaat tijdens hippische verblijfsrecreatie

Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, welke minimale boxmaat wenst u dan?

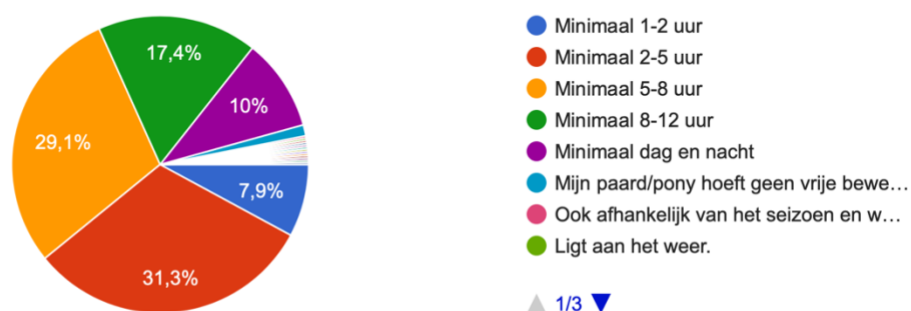
418 antwoorden



Figuur 16 Wensen aantal uren vrije beweging voor het paard tijdens hippische verblijfsrecreatie

Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, wat is dan het minimum aantal uren vrije beweging in de paddock of weiland dat u wenst voor uw paard/pony?

419 antwoorden



3.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Zoals te zien is in figuur 17 is de respondenten gevraagd welke kwaliteit zij wensen van de aan kwaliteit in de omgeving tijdens hippische verglijfsrecreatie. 89,3% van de respondenten wenst een korte afstand naar de ruiterroute vanaf de accommodatie. Gevolgd door 56,6% die een accommodatie wenst in een rustig gebied. 54,7% wenst een natuurgebied dicht bij de accommodatie.

Figuur 17 Kwaliteitswensen voor omgeving tijdens hippische verblijfsrecreatie

Wat vindt u het belangrijkste qua omgeving wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony? (selecteer de onderdelen die voor u het belangrijkste zijn)

Accommodatie ligt in een rustig gebied	56,6%
Natuurgebied in de buurt van de accommodatie	54,7%
Korte afstand van de ruiterroute vanaf de accommodatie	89,3%
Goede bodemkwaliteit van de ruiterspaden	50,8%
Goede parkeervoorzieningen	20,8%
Aanwezigheid van een knooppuntennetwerk	29,6%

3.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?

Zoals te zien is in figuur 18, is de respondenten gevraagd wat zij wensen aan service tijdens hippische verblijfsrecreatie, het was mogelijk om meerdere antwoordopties aan te vinken. 64,1% vind het persoonlijk contact met gast heer/vrouw belangrijk. 36,4 % wenst dat het uitmesten van de stallen wordt gedaan. 24,6% wenst dat het voeren wordt gedaan en 10,1% wenst dat de paarden naar de paddock/weide worden gebracht.

Vervolgens is er nog een vraag gesteld, of er een wens is voor aanbod van eten en drinken tijdens hippische verblijfsrecreatie (figuur 19), 32,1% wenst dit wel en 51,9% wenst dit niet. Vervolgens is gevraagd aan de respondenten die met 'ja' hadden beantwoord, wat voor aanbod zij dan wensen (figuur 20). Hierin wenst 98,5% ontbijt, 28,6% diner, 14,3% lunch en 12,8% een snack voor tussendoor.

Figuur 18 Wensen services tijdens hippische verblijfsrecreatie

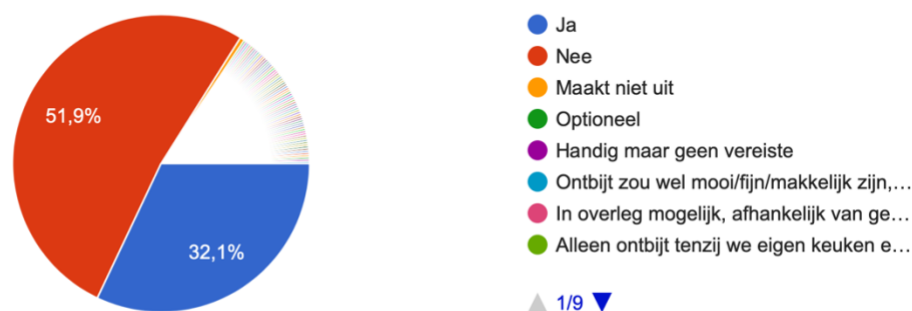
Welke extra services vindt u belangrijk wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony?

Persoonlijk contact met de gastheer/gastvrouw	64,1%
Voeren van de paarden wordt gedaan	34,6%
Uitmesten van de stallen wordt gedaan	36,4%
Paard naar de wei/paddock brengen wordt gedaan	10,1%

Figuur 19 Wensen aanbod van eten en drinken tijdens hippische verblijfsrecreatie.

Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, wenst u dan aanbod van eten en drinken op de locatie (zoals ontbijt of diner)?

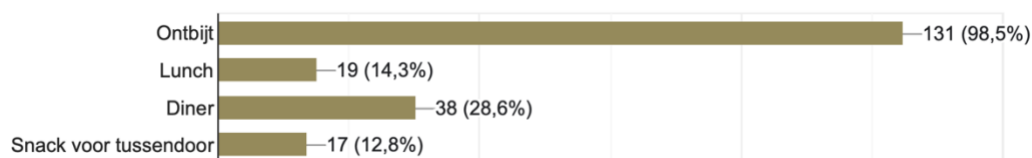
418 antwoorden



Figuur 20 Vervolg van figuur 19

Welk aanbod wenst u qua eten en drinken?

133 antwoorden



4. Discussie

Er is al veel bekend over de kwaliteit binnen verblijfsrecreatie en hier zijn ook verschillende keurmerken voor ontwikkeld. De hippische verblijfsrecreatie wordt steeds populairder onder de paardeneigenaren alleen hiervoor zijn nog geen keurmerken of andere vormen van certificatie voor ontwikkeld. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen wat voor kwaliteit de Nederlandse paardeneigenaar wenst tijdens hippische verblijfsrecreatie.

In dit onderzoek is er een vragenlijst gebruikt die eerst als een pilot is getest onder 10 Nederlandse paardeneigenaren om zo de kwaliteit van de enquête te verhogen en hiermee ook de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen. De enquête is uitgezet via het klantenregister van de hippische verblijfsaccommodatie 'de Renderklippenhoeve', daarnaast is de enquête gedeeld via Facebook en Bokaal.nl. Uiteindelijk zijn er 419 antwoorden verkregen met de enquête, dit is iets meer dan de 385, wat nodig was voor een betrouwbaar onderzoek. Doordat de enquête is gestuurd naar het klantenbestand van de Renderklippenhoeve, kan dit invloed hebben gehad op de antwoorden, omdat deze mensen al ervaring hebben met hippische verblijfsrecreatie en dus hier al een bepaalde standaard bij in gedachten kunnen hebben. Het is ook terug te zien in de vragenlijst dat waarschijnlijk een groot deel van de respons van dit klantenbestand door de vraag: 'Bent u al eens met uw paard op vakantie geweest', hierin had een meerderheid van 83,1% deze vraag met 'ja' beantwoord.

Respondentengroep

De leeftijd van de respondenten is verdeeld. Maar wat opvalt is dat het aantal mannelijke respondenten erg laag is namelijk 7,7%, maar zoals de Hippische Monitor beschrijft zijn de meeste paardensporters in Nederland vrouw (Van Hal, Timmers, & De Koning, 2017). Daarnaast valt het op dat er vooral respondenten zijn die recreatief actief zijn in de paardensport. Dit is te verklaren doordat het grootste deel van de Nederlandse paardensporters recreatief is (Van Hal, Timmers, & De Koning, 2017).

4.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Zoals uit het vooronderzoek is gebleken, is er al veel bekend over de wensen van verblijfsrecreanten op het gebied van de verblijfsplaats wanneer zij op vakantie zijn, maar er was nog geen onderzoek gedaan over de wensen van verblijfsrecreanten in de hippische sector. Daarom is er een vraag gesteld in de enquête over de kwaliteitwensen van Nederlandse paardeneigenaren tijdens hippische verblijfsrecreatie voor hun eigen verblijf. Maar liefst 92,1% van de respondenten geeft aan een slaapplek van goede kwaliteit te wensen. Dit is niet vreemd omdat een goede slaapplek vanzelfsprekend is. Daarnaast wenst 82,8% goed hygiëne in de accommodatie, dit is ook een logische uitkomst. Zoals in het voordonderzoek naar voren is gekomen geeft Marketing Drenthe onderzoek gedaan naar Nederlanders die op vakantie willen hierin gaf bijna de helft van hun respondenten aan een accommodatie uit te zoeken met een goede hygiëne en schoonmaak (Horstman, 2021). Ook heeft slot heeft het onderdeel badkamer hoog gescoord, de 66,3% van de respondenten wenst

hier ook een goede kwaliteit op, en tot slot heeft een meerderheid van 56% aangegeven een toilet te wensen met goede kwaliteit. De overige onderdelen: zitgelegenheid, keuken, terras, mogelijkheid tot het bestellen van linnen pakketten en TV zijn door minder dan de helft van de respondenten aangevinkt.

4.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Ook is er gekeken naar de kwaliteitswensen van de Nederlandse paardeneigenaren tijdens hippische verblijfsrecreatie voor de verblijfplaats van het paard. Hierin kwam in het onderzoek voor namelijk 3 punten naar voren welke onderdelen de respondent het belangrijkste vindt. Dit was voornamelijk de grootte van de boxmaat, het aanwezigheid van ruwvoer en het aantal uren op de paddock/weiland. 73,5% van de respondenten vindt de grootte van de boxmaat belangrijk, 77,6% van de respondenten vindt het van belang dat er ruwvoeraanwezig is bij de accommodatie van het paard en maar liefst 92,1% van de respondenten heeft het aantal uren vrije beweging op de paddock/weiland aangevinkt. Deze punten hebben voornamelijk te maken met het paardenwelzijn. Deze uitkomsten komen overeen met het sterrenstelsel van de FNRS, zoals beschreven in het vooronderzoek. Binnen het sterrenstelsel van de FNRS worden deze onderdelen, deze onderdelen ook het zwaarst worden beoordeeld, het gaat immers om het welzijn van het paard.

Vervolgens is ook de vraag gesteld hoe groot de minimale boxmaat moet zijn, hier het grootste deel van de respondenten (50,7%) gaf aan een minimale boxmaat van 3 x 3 meter te wensen, maar 29,7% geeft aan een minimale boxmaat van 3 x 4 meter te wensen. En tot slot werd ook de vraag gesteld hoe veel uur vrije beweging de gast wenst voor het paard/pony tijdens hippische verblijfsrecreatie. Hierin waren de antwoorden verdeeld, maar lagen er twee antwoordopties dicht bij elkaar. De meeste respondenten (31,3%) kozen voor minimaal 2-5 uur gevolgd 29,1% dat koos voor minimaal 5-8 uur. Hierin is het wel belangrijk om te vermelden dat bij de optie 'anders' die vrij ingevuld kon worden er vaak het antwoord werd gegeven dat dit ook afhankelijk is van het weer/ het seizoen.

4.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

Zoals in het vooronderzoek beschreven, beoordeeld het 'PaardenWelkom' initiatief van de KNHS de accommodaties ook op afstand naar de ruiterroute, kwaliteit van de paden en parkeervoorzieningen. Deze antwoordopties kwamen ook naar voren in de enquête. Opvallend is dat 89,3% van de respondenten geeft een korte afstand van de accommodatie naar de ruiterroute te wensen wanneer zij met hun paard op vakantie zouden zijn. De onderdelen 'accommodatie ligt in een rustige gebied', 'natuurgebied in de buurt van de accommodatie' en 'goede bodemkwaliteit van de ruitersporen' werden allemaal iets meer dan 50% aangevinkt door de respondenten. Een rustige omgeving en een natuurgebied in de buurt van een accommodatie is ook een van de eisen die de SVR eist om een boeren camping een

SVR keurmerk te geven, de hippische recreanten komen hier dus aardig mee overeen. Een goede parkeervoorziening (20,9%) en aanwezigheid van knooppuntennetwerk (29,6%) werd het minste gekozen.

4.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?

Opvallend was dat er bij de services veel is gekozen voor persoonlijk contact met de gastheer/gastvrouw. Dit is ook een eis voor boeren campings om een SVR keurmerk te verkrijgen. Ook hippische recreanten vinden dit dus van belang. Maar de hoge score op dit onderdeel (64,1%) kan ook te maken hebben met het feit dat er veel respondenten zijn van het bedrijf de Renderklippenhoeve en er hier veel contact was met de gast vrouw, wat deze mensen als fijn hebben ervaren.

Daarnaast kwam er vaak naar voren bij de optie 'anders' dat de respondenten het ook een wens hebben dat er een ruiterroutekaart klaarligt in het verblijf, zodat men niet verdwaald, dit was een niet gegeven optie in de enquête, dus wanneer dit wel als optie was gegeven was deze wellicht meer aangevinkt. Bij de vraag of de paardeneigenaar aanbod wenst van en drinken op de locatie, gaf een meerderheid van 51,9% aan dit niet te wensen en 32,1% wel. Er zijn ook veel losse antwoorden eigen antwoorden ingevuld bij de optie 'anders' en hier werd vaak het antwoord gegeven dat ze ontbijt wensen. Bij deze optie werd 11% genoemd dat het fijn zou zijn als deze mogelijkheid er is, maar het niet noodzakelijk is. Tot slot is er een vervolgvraag gesteld voor degenen die de voorgaande vraag met 'ja' hadden beantwoord. Hier werd de vraag gesteld wat voor aanbod er dan gewenst wordt qua eten en drinken, hierin werd ontbijt met 98,5% het meest gekozen.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De doelstelling van het onderzoek is het achterhalen van de kwaliteitswensen van Nederlandse paardeneigenaren met betrekking tot de hippische verblijfsrecreatie. In de recreatieve sector zijn er al bepaalde certificeringen en keurmerken om de kwaliteit van verblijfsrecreatie te kunnen weergeven, maar in de hippische verblijfsrecreatie bestaat dit nog niet. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan er een beoordelingsmodel worden gemaakt om zo bedrijven die hippische verblijfsrecreatie aanbieden, te kunnen beoordelen. Om dit beoordelingsformulier te maken wordt het beoordelingsformulier van de ANWB gebruikt als format.

5.1.1 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor hun eigen verblijfsplaats tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

De Nederlandse paardeneigenaar wenst tijdens hippische verblijfsrecreatie op het onderdeel van de eigen verblijfplaats voornamelijk een slaapplek van goede kwaliteit, gevolgd door hygiëne van de accommodatie. Ook wordt een badkamer en toiletbelangrijk gevonden. Gevolgd door een zitgelegenheid, keuken en een terras. TV en de mogelijkheid tot het bestellen van linnengoed werd het minste gekozen.

5.1.2 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar aan kwaliteit voor de verblijfplaats van het paard tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

De Nederlandse paardeneigenaar wenst tijdens hippische verblijfsrecreatie op het onderdeel de verblijfplaats van het paard vooral een hoog aantal uren vrije beweging voor het paard, op het weiland of de paddock. Het minimum aantal uur hiervoor moet dan 2-5 uur zijn maar liever 5-8 uur per dag. Daarnaast wordt de grootte van de boxmaat ook als belangrijk gevonden, de minimale boxmaat moet dan minimaal 3 x 4 meter zijn. Ook vindt de Nederlandse paardeneigenaar het van belang dat er ruwvoer aanwezig is bij de verblijfplaats van het paard. Opties die van belang zijn, maar in mindere mate, zijn de aanwezigheid van een afschuurplaats en de aanwezigheid van een buitenbak.

5.1.3 Wat wenst de Nederlandse paardeneigenaar kwaliteit aan in de omgeving tijdens de hippische verblijfsrecreatie?

De Nederlandse paardeneigenaar wenst tijdens hippische verblijfsrecreatie op het onderdeel omgeving een korte afstand van de accommodatie naar de ruiterroute en de accommodatie dient in een rustige omgeving/natuurgebied te liggen. Ook wordt een goede bodemkwaliteit van de ruitersporen gewenst. De aanwezigheid van een knooppuntennetwerk en goede parkeervoorzieningen werd minder vaak gekozen.

5.1.4 Welke service wenst de Nederlandse paardeneigenaar tijdens hippische verblijfsrecreatie?

De Nederlandse paardeneigenaar wenst tijdens hippische verblijfsrecreatie op het onderdeel extra services voornamelijk persoonlijk contact met de gastheer/gastvrouw van de accommodatie. Gevolgd door het voeren en het uitmesten dat wordt gedaan. Daarnaast wordt het aanbod van eten en drinken als een leuke optie gezien maar niet als een must. Van de respondenten die hebben aangegeven wel eten en drinken te wensen bij de accommodatie, wenst het grootste deel hier van ontbijt.

5.2 Aanbevelingen

Hoe kunnen de kwaliteitswensen van paardeneigenaren voor hippische verblijfsrecreatie worden omgezet naar een keurmerk?

Voor de korte termijn kunnen de resultaten worden omgezet naar een beoordelingslijst. Zodat een hippische verblijfsrecreatie beoordeeld kan worden op hun aanbod. Hierbij moet de weging per onderdeel in verhouding staan met de resultaten. In hoofdstuk 5.2.1 is een beoordelingsformulier gemaakt die eventueel gebruikt zou kunnen worden. Om dit beoordelingsformulier te maken is het format van de ANWB-campinginspectie gebruikt (bijlage I) en is de puntentelling gebaseerd op de resultaten van het onderzoek. Hierin zijn dus de kwaliteitswensen van de Nederlandse paardeneigenaren omgezet naar beoordelingscriteria.

Voor de langere termijn kan het beoordelingsformulier getest worden door gebruikers van de accommodaties. En vervolgens om te zetten naar een formeel keurmerk dat ook officieel gewaarborgd is. Wellicht zou een organisatie als de KNHS of de ANWB dit kunnen oppakken.

5.2.1 Beoordelingsformulier

Een bedrijf die hippische verblijfsrecreatie aanbiedt wordt geïnspecteerd op kwaliteit. Onderstaand wordt uitgelegd waar er naar gekeken wordt tijdens een inspectie en waar de de verblijfplaats punten mee kan verdienen.

Sterren

De inspectie kan leiden tot een eindscore in sterren. De schaal loopt op van 0 tot 5 sterren en er zijn ook halve sterren mogelijk. Een verdiende score van de verblijfplaats, blijft geldig tot deze opnieuw wordt geïnspecteerd.

Totaal 1000 punten

Een hippische verblijfplaats kan in totaal 1000 punten behalen. De verdeling is als volgt:

1	Verblijfplaats van de paardeneigenaar	300 punten
2	Verblijfplaats van het paard	300 punten
3	Omgeving	200 punten
4	Service	200 punten

Er kunnen punten behaald worden door de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen en voor de kwaliteit hiervan. Een inspecteur beoordeelt de kwaliteit van de voorzieningen aan de hand van de volgende schaal: Zeer goed (Z), Goed (G), Voldoende (V) en Onvoldoende (O), of aan de hand van andere criteria.

1. Verblijfsplaats van de paardeneigenaar

Voor de accommodatie waar de paardeneigenaar in verblijft zijn maximaal 300 punten te behalen.

Kwaliteit van de accommodatie (maximaal 250 punten)

Kwaliteit van de slaapplek Z/G/V/O	100/80/40/0
Hygiëne van de accommodatie Z/G/V/O	90/70/30/0
Kwaliteit van de badkamer/ toilet Z/G/V/O	60/50/20/0

Extra voorzieningen bij de accommodatie (maximaal 50 punten)

Zitgelegenheid	15 punten
Keuken	12 punten
Terras	10 punten
Mogelijkheid tot het bestellen van linnengoed	8 punten
TV	5 punten

2. Verblijfplaats van het paard

Voor de verblijfplaats van het paard zijn maximaal 300 punten te behalen.

Standaard verblijfplaats paard (maximaal 200 punten)

Aantal uren vrije beweging op paddock/weiland <i>Dag en nacht/ 8-12 uur/ 5-8 uur/ 2-5 uur/ 1-2 uur/ geen</i>	100/90/80/50/10/0
Grootte van de boxmaat <i>4 x 4 meter/ 3 x 4 meter/ 3 x 3,5 meter/ 3 x 3 meter/ kleiner dan 3 x 3 meter</i>	100/90/80/10/0

Extra voorzieningen verblijfplaats paard (maximaal 100 punten)

Aanwezigheid van ruwvoer	50 Punten
Aanwezigheid van krachtvoer	20 Punten
Aanwezigheid van afsputplaats	15 Punten
Aanwezigheid van een buitenbak	10 Punten
Aanwezigheid van een binnenbak	3 Punten
Aanwezigheid van een langeercirkel	2 Punten

3. Omgeving

Voor de omgeving zijn maximaal 200 punten te behalen.

Korte afstand van accommodatie naar de ruiterroute (binnen 1 kilometer)	60 punten
Accommodatie ligt in een rustig gebied	40 punten
Er is een natuurgebied in de buurt van de accommodatie	35 punten
Er is goede kwaliteit van de ruiterroutes	30 punten
Er is een knooppuntenroute	20 punten
Goede parkeervoorzieningen	15 punten

4. Service

Voor de service zijn maximaal 200 punten te behalen.

Er is persoonlijk contact met de gastheer/gastvrouw mogelijk en dit wordt regelmatig gedaan.	60 punten
Uitmesten wordt gedaan	45 punten
Voeren wordt gedaan	40 punten
Er is mogelijkheid tot het bestellen van ontbijt	35 punten
Paard wordt naar de wei/paddock gebracht	20 punten

Eindscore

5 sterren	1000 - 800 punten
4 sterren	799 - 600 punten
3 sterren	599 – 400 punten
2 sterren	399 – 200 punten
1 ster	19 – 0 punten

Bibliografie

- ANWB. (z.d.). *ANWB campings met coronalabel*. Opgeroepen op 1 februari 2022, van <https://www.anwb.nl/kamperen/nieuws/2021/januari/vroegboekorting-anwb-campings-coronalabel>
- ANWB. (z.d.). *Hoe werkt de campinginspectie?* Opgeroepen op 15 februari 2022, van <https://www.anwbcamping.nl/inspiratie/hoe-werkt-de-campinginspectie>
- Blokker, H. (2020, november 30). *Ontdek of een keurmerk nuttig is voor jouw bedrijf*. Opgeroepen op 27 januari 2022, van <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/innovatie/duurzaam-ondernemen/ontdek-of-een-keurmerk-nuttig-is-voor-jouw-bedrijf/>
- CBS. (2020). *Trendrapport toerisme, recreatie en vrije tijd 2020*. Opgeroepen op 1 februari 2022, van CBS: <https://tinyurl.com/56epfj64>
- CBS. (z.d.). *Begrippen*. Opgeroepen op 1 februari 2022, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen?tab=v>
- Cohen, S., Prayag, G., & Moital, M. (2013, oktober 29). *Consumer behaviour in tourism: Concepts, influences and opportunities*. Opgeroepen op 17 februari 2022, van tandfonline.com: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13683500.2013.850064>
- De Prest, D. (2014). *Online beoordelingen van consumenten: onderzoek naar de invloed van kenmerken van hotelreviews op de gepercipieerde waardevolheid van deze reviews voor lezers*. Opgeroepen op 21 februari 2022, van [libstore.urgent.be: https://libstore.urgent.be/fulltxt/RUG01/002/165/968/RUG01-002165968_2014_0001_AC.pdf](https://libstore.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/165/968/RUG01-002165968_2014_0001_AC.pdf)
- Elbers, L. (2016, september 5). *Consumententrends in travel, de achtergrond van beslissingen*. Opgeroepen op 16 februari 2022, van [travelnext.nl: https://www.travelnext.nl/consumententrends-micro-moments-in-travel-de-achtergrond-van-beslissingen/](https://www.travelnext.nl/consumententrends-micro-moments-in-travel-de-achtergrond-van-beslissingen/)
- Encyclo. (z.d.). *Verblijfsrecreatie definities*. Opgeroepen op 15 februari 2022, van <https://www.encyclo.nl/begrip/verblijfsrecreatie>
- Engel, Kollat, & Blackwell. (z.d.). *The Engel-Kollat-Blackwell complete model of consumer decision-making*. Opgeroepen op 16 februari 2022, van [researchgate.net: https://www.researchgate.net/figure/The-Engel-Kollat-Blackwell-complete-model-of-consumer-decision-making-Engel-et-al-1968_fig1_339513025](https://www.researchgate.net/figure/The-Engel-Kollat-Blackwell-complete-model-of-consumer-decision-making-Engel-et-al-1968_fig1_339513025)
- Foris, D., Popescu, M., & Foris, T. (2017, maart 15). *A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism*. Opgeroepen op 17 februari 2022, van [books.google.nl: http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.70494](https://books.google.nl/http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.70494)
- GreenKey. (z.d.). *Wat is Green Key*. Opgeroepen op 2 februari 2022, van <https://www.greenkey.nl/watisgreenkey>
- Horstman, M. (2021, maart 27). *Nederlander wil op vakantie maar is afwachtend met boeken*. Opgeroepen op februari 2022, van [marketingdrenthe.nl: https://www.marketingdrenthe.nl/blog/vakantiesentiment-en-zoekcriteria-nederlanders](https://www.marketingdrenthe.nl/blog/vakantiesentiment-en-zoekcriteria-nederlanders)
- Hotelsterren. (z.d.). *Ster criteria*. Opgeroepen op 15 februari 2022, van <https://www.hotelsterren.nl/stercriteria-hotelsterren/>

- Janzen, R., & Borgstein, M. (2000, april). *Toekomstbeeld voor de binnenlandse dag- en verblijfsrecreatie*. Opgeroepen op 6 februari 2022, van library.wur.nl: <https://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/fulltext/25654>
- Jorissen, H. (2017). Handleiding kwaliteitsmanagement. In H. Jorissen, *Handleiding kwaliteitsmanagement* (pp. 50-62). Amsterdam: Boom onderwijs.
- Keurmerkinstituut. (z.d.). *Keurmerk ontwikkelen*. Opgeroepen op 9 februari 2022, van keurmerk.nl: <https://keurmerk.nl/sectoren-diensten/ontwikkeling-certificatie-en-erkenningsregelingen/>
- Keurmerkinstituut. (z.d.). *Veel gestelde vragen over keurmerken*. Opgeroepen op 9 februari 2022, van keurmerk.nl: <https://keurmerk.nl/keurmerkinstituut/alles-over-keurmerken/veelgestelde-vragen/>
- Klerx, J. (2020, juni 9). *Ondanks zwaar jaar toch lichtpuntje voor vakantiecentra*. Opgeroepen op 5 februari 2022, van rabobank.nl: <https://www.rabobank.nl/kennis/s011078792-ondanks-zwaar-jaar-toch-lichtpuntje-voor-vakantiecentra>
- KNHS. (2015). *Nederland Paardenland*. Opgeroepen op 2 februari 2022, van https://www.knhs.nl/media/11389/nederland-paardenland_web-v2.pdf
- KNHS. (z.d.). *Paarden welkom*. Opgeroepen op 20 februari 2022, van buitenrijden.nl: <https://www.buitenrijden.nl/paardenwelkom/>
- Kuipers, S. (z.d.). *Het Vakantie met Kinderen Keurmerk*. Opgeroepen op 9 februari 2022, van <https://www.vakantie-met-kinderen.com/keurmerk.html>
- Lucassen, S. (z.d.). *Wat is de customer journey en hoe breng je hem in kaart?* Opgeroepen op 8 februari 2022, van icm.nl: <https://www.icm.nl/extra/wat-is-de-customer-journey-en-hoe-breng-je-hem-in-kaart/>
- NBTC-NIPO Research. (z.d.). *Trends & ontwikkelingen op de Nederlandse vakantiemarkt 2020*. Opgeroepen op 5 februari 2022, van visitnoordlimburg.nl: <https://tinyurl.com/3ebp9jm4>
- Omroep Gelderland. (z.d.). *Paardenvakantie Achterhoek populair*. Opgeroepen op 3 februari 2022, van gld.nl: <https://www.gld.nl/nieuws/741341/paardenvakantie-achterhoek-populair>
- Rabobank. (2014, maart 13). *Rabobank Cijfers & Trends Vakantiecentra*. Opgeroepen op 6 februari 2022, van docplayer.nl: <https://docplayer.nl/3940563-Rabobank-cijfers-trends.html>
- Shewfelt, R. (1999). *What is quality?* Opgeroepen op 15 februari 2022, van sciencedirect.com: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925521498000842?casa_token=zajpmZEw24wAAAAA:HPC7LbyqYgYdS2UA7FHBjNVTqa3Fa4b6xlsLGBb_mMdFlA-V1yEXwcI1b8sfs_HWHq_AtBr9
- Soykan, S. (2017). *In hoeverre laat de online shopper anno 2017 zijn inkopen bij webwinkels beïnvloeden door een Nederlands keurmerk*. Opgeroepen op 15 februari 2022, van webwinkelkeur.nl: <https://www.webwinkelkeur.nl/onderzoek-invloed-keurmerk-klantbeoordelingen/>
- SVR. (z.d.). *Over ons*. Opgeroepen op 25 februari 2022, van <https://svr.nl/over-svr>

- Trends & Tourism. (z.d.). *Toekomstvisie Nederlandse vakantiemarkt 2030*. Opgeroepen op 7 februari 2022, van <https://www.trends-tourism.nl/uploads/1/Samenvatting%20Toekomstvisie%20Nederlandse%20vakantiemarkt%202030.pdf>
- Vakantie met paarden. (z.d.). *Vakantie-met-paarden*. Opgeroepen op 2 februari 2022, van z.d.: <https://www.vakantie-met-paarden.nl>
- Van der Valk Apeldoorn. (z.d.). *Hotel Apeldoorn, de Cantharel*. Opgeroepen op 2 februari 2022, van <https://www.vandervalkapeldoorn.nl/paardenhotel/faciliteiten>
- Van Hal, M., Timmers, R., & Bartels, J. (2016). *Hippische monitor 2016 - HAS Hogeschool*. Opgeroepen op 7 februari 2022, van [issuu.com](https://issuu.com/issuu.com/hashogeschool/docs/hippische_monitor_2016_-_has_hogesc): https://issuu.com/issuu.com/hashogeschool/docs/hippische_monitor_2016_-_has_hogesc
- Van Hal, M., Timmers, R., & De Koning, W. (2017). *Hippische monitor 2017*. Opgeroepen op 7 februari 2022, van [issuu.com](https://issuu.com/issuu.com/hashogeschool/docs/hippische_monitor_2017_lr): https://issuu.com/issuu.com/hashogeschool/docs/hippische_monitor_2017_lr
- Verhaar, F. (z.d.). *Voldoet uw bedrijf aan de nieuwe kwaliteitseisen?* Opgeroepen op 1 maart 2022, van [fnrs.nl](https://www.fnrs.nl/nieuws/821-voldoet-uw-bedrijf-aan-de-nieuwe-kwaliteitseisen): <https://www.fnrs.nl/nieuws/821-voldoet-uw-bedrijf-aan-de-nieuwe-kwaliteitseisen>
- Woudstee. (z.d.). *Woudstee*. Opgeroepen op 2 februari 2022, van <https://www.woudstee.nl>
- Yachin, J. (2018). *The 'customer journey': Learning from customers in tourism experience encounters*. Opgeroepen op 8 februari 2022, van [sciencedirect.com](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973618300795): <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973618300795>

De ANWB Campinginspecties

Wat telt en waar verdient een camping punten mee?

De ANWB inspecteert campings op kwaliteit en om haar leden te voorzien van goede informatie. In dit document leggen wij u uit waar onze inspecteurs naar kijken en waar u als camping punten mee kan verdienen.

De samenwerking tussen ANWB en ADAC op het gebied van campinginspecties is met ingang van 1 januari 2016 beëindigd. Dit betekent dat de ANWB weer zelfstandig inspecteert. De ANWB heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt om het classificatiemodel eenvoudiger te maken. Daarnaast hebben wij de diverse verbeterpunten die door kampeerders en campingeigenaren zijn aangedragen hierin meegenomen.

Onderstaande uitleg vertelt alles over de vernieuwde campinginspecties. De ANWB campinginspecteurs gaan vanaf de zomer van 2016 op deze vernieuwde manier inspecteren.

Sterren

De ANWB campinginspecties leiden tot een eindscore in sterren. De schaal loopt van 0 tot 5 sterren en er zijn ook halve sterren mogelijk. Een verdiende score van een camping blijft geldig tot de camping weer opnieuw wordt geïnspecteerd.

ANWB campinginspecties in een notendop

- ANWB gaat verder zonder ADAC
- Inspectie sluit beter aan bij de behoefte van de kampeerder
- Totaalscore 0 tot 5 sterren, ook halve sterren mogelijk
- Camping behoudt huidige sterren tot een volgende inspectie

Totaal 1000 punten

Volgens de ANWB classificatie kan een camping in totaal 1000 punten behalen. De verdeling is als volgt:

1. Sanitair
2. Terrein
3. Eten en drinken
4. Recreatie
5. Zwemmen

400 punten 250 punten 100 punten 125 punten 125 punten

Er kunnen punten behaald worden voor de aanwezigheid van bepaalde voorzieningen en voor de kwaliteit hiervan. Een ANWB inspecteur beoordeelt de kwaliteit van de voorzieningen aan de hand van de volgende schaal: Zeer goed (Z), Goed (G), Voldoende (V) en Onvoldoende (O)

01042016 Pagina 1

1. Sanitair

Voor het sanitair kan een camping maximaal 400 punten behalen:

330 punten voor kwaliteit

70 punten voor de aanwezigheid van bijzondere sanitaire voorzieningen

1.1 Kwaliteit sanitair

De verdeling van de te behalen punten voor de kwaliteit van het sanitair is als volgt:

- Uitvoering sanitair

Z/ G/ V/ O

- • Onderhoud sanitair

Z/ G/ V/ O

- • Hygiëne sanitair

Z/ G/ V/ O

150/120/60/0 punten 100/80/40/0 punten 80/60/30/0 punten

NB: De inspecteur beoordeelt geen sanitairgebouwen die uitsluitend voor vaste gasten zijn. Van een sanitairgebouw dat door veel toeristische kampeerders wordt gebruikt, wegen de kwaliteitsvragen zwaarder mee dan van een sanitairgebouw dat door weinig toeristische kampeerders wordt gebruikt. Bij meerdere sanitairgebouwen bepaalt het gewogen gemiddelde van de kwaliteitsvragen de score.

1.2 Bijzondere sanitaire voorzieningen

Voor bijzondere sanitaire voorzieningen kan een camping de volgende punten halen:

- • Wascabines
- • Combisanitair
- • Privésanitair in sanitairgebouw
- • Wasmachine
- • Droger
- • Babywasplaats
- • Kindersanitair
- • Gehandicaptensanitair

10 punten 10 punten 10 punten 5 punten 5 punten 10 punten 10 punten 10 punten

NB: Campings met 100% privésanitair op de standplaats krijgen 30 bonuspunten ter compensatie van het ontbreken van punten voor wascabines, combisanitair en privésanitair in sanitairgebouw.

01042016 Pagina 2

2. Terrein

Voor het terrein kan een camping maximaal 250 punten halen: 65 punten voor terrein algemeen
185 punten voor de toeristische standplaatsen

2.1 Terrein algemeen:

De verdeling van de te behalen punten voor terrein algemeen is als volgt: • Indruk terrein

Z/ G/ V/ O

- • Terreinhygiëne Z/ G/ V/ O
- • Uitzicht:
Zeet fraai/ Fraai/ Neutraal
- • Overwegend vlakke standplaatsen Ja/ Nee

40/30/15/0 punten 20/15/8/0 punten 10/5/0 punten
5/0 punten

NB: Op het onderdeel terrein algemeen haalt een camping bij 65 punten de maximale score. Maar telt u alle punten op, dan ziet u dat er op het onderdeel terrein in totaal 75 punten te behalen zijn. Uitgangspunt hierbij is dat campings ook maximaal moeten kunnen scoren zonder de beoordeling (zeer) fraai uitzicht.

2.2 Toeristische standplaatsen:

De verdeling van de te behalen punten voor de toeristische standplaatsen is als volgt:

- Uitvoering en onderhoud standplaats

Z/ G/ V/ O

- • Wifi op de standplaatsen

90% of meer / 50-90%/ 10-50%

Alleen Wifi in openbare ruimte/ Geen Wifi

- • Wifisterkte Z/ G/ V/ O
- • Merendeel standplaatsen met eigen elektrische aansluiting

Ja/ Nee

- • Maximum Ampère

Vanaf 16A/ 10-16A/ 6-10A/ 0-6A

- • Aantal plaatsen met eigen aan- en afvoer van water Meer dan 50%/ 11-50%/ 1-10%/ 0%
- • Aantal toeristische plaatsen met privé sanitair Meer dan 50%/ 11-50%/ 1-10%/ 0%
- • Standplaatsgrootte
Merendeel > 100m²/ Merendeel < 100m²)

01042016

40/30/15/0 punten

20/15/10 punten 5/0 punten 20/15/8/0 punten

30/0 punten 20/13/6/0 punten 30/20/10/0 punten 10/7/4/0 punten 15/0 punten

Pagina 3

3. Eten en Drinken

Voor het eten en drinken kan een camping maximaal 100 punten behalen: 50 punten voor boodschappen

50 punten voor eetgelegenheid

3.1 Boodschappen

De verdeling van de te behalen punten voor boodschappen is als volgt:

- • Brood verkrijgbaar op de camping
- • Winkel (binnen 100m)
- • Supermarkt (binnen 100m)

NB: Van de bovenstaande drie voorzieningen telt alleen de hoogst scorende.

3.2 Eetgelegenheid

Nieuw is dat campings nu ook punten krijgen voor de aanwezigheid van een restaurant of snackbar/afhaalmaaltijden binnen 100 meter.

De verdeling van de te behalen punten voor eetgelegenheid is als volgt:

- • Snackbar en/of Afhaalmaaltijden (binnen 100 m)
- • Restaurant (binnen 100 m)
- • Beoordeling Restaurant

Zeer goed/ Goed/ Normaal/ Eenvoudig

NB: Een restaurant wordt alleen beoordeeld als deze zich op de camping bevindt of net buiten de camping, waarbij de camping invloed heeft op de kwaliteit van het restaurant.

4. Recreatie

Voor recreatie kan een camping maximaal 125 punten behalen: 50 punten voor animatie

75 punten voor speel- en sportfaciliteiten

4.1 Animatie

De verdeling van de te behalen punten voor animatie is als volgt:

- • Animatie kleine kinderen (t/m 6 jaar)
- • Animatie kinderen (6 t/m 12 jaar)
- • Animatie jeugd (12 t/m 17 jaar)
- • Animatie volwassenen (vanaf 18 jaar)

5 punten 5 punten 5 punten 5 punten

NB: Voor de bovenstaande vier vragen zijn in totaal 20 punten te behalen, waarbij de maximale score al bij 15 punten behaald wordt. Uitgangspunt hierbij is dat een camping ook maximaal kan scoren als hij zich bijvoorbeeld richt op de doelgroep gezinnen met kinderen t/m 17 jaar.

Totaal aantal uren animatie per week

Vanaf 50 uur/ 30-50 uur/ 15-30 uur/ 5-15 uur/ 0-5 uur 35/25/15/5/0 punten

01042016

Pagina 4

15 punten 35 punten 50 punten

10 punten 10 punten

30/25/15/5 punten

4.2 Speel- en sportfaciliteiten

De onderverdeling van de punten voor speel- en sportfaciliteiten is als volgt: Speeltuinen 50 punten

Sportfaciliteiten/wellness 40 punten

NB: Op het onderdeel speel- en sportfaciliteiten haalt een camping bij 75 punten de maximale score. Maar telt u alle punten op, dan ziet u dat er op het onderdeel in totaal 90 punten te behalen zijn. Uitgangspunt hierbij is dat een camping niet alle voorzieningen hoeft te hebben om maximaal te kunnen scoren.

De verdeling van de te behalen punten voor speeltuinen is als volgt:

- • Speeltuin buiten
- • Speeltuin binnen
- • Waterspeeltuin
- • Avonturenspeeltuin
- • Oppervlakte speeltuin(en)

8 punten 4 punten 4 punten 4 punten

(totaaloppervlakte speeltuin gedeeld door het aantal standplaatsen)

Vanaf 4m²/ 2-4m²/ 1-2m²/ 0-1m²

- • Totaalindruk speeltuinen

Z/ G/ V/ O

- • Hoeveelheid losse speeltoestellen verspreid op toeristisch
- • Tennis (binnen/buiten)
- • Multisportterrein
- • Voetbalveld
- • (Beach)volleybalveld
- • Basketbalveld
- • Pannaveld
- • Minigolf
- • Paard-/ponyrijden
- • Golf
- • Overige bijzondere sportfaciliteiten (bijv. bowlingbanen, squashbanen, surfschool)
- • Sauna/stoombad
- • Fitness (indoor/outdoor)
- • Totaalindruk sportfaciliteiten

Z/ G/ V/ O

01042016

15/10/5/0 punten 10/7/3/0 punten

5/3/0 punten

De verdeling van de te behalen punten voor sportfaciliteiten en wellness is als volgt:

kampeergedeelte

Veel/ Deels/ Weinig tot geen

3 punten 4 punten 3 punten 3 punten 3 punten 3 punten 3 punten 3 punten 2 punten

4 punten 2 punten 2 punten

5/4/2/0 punten

Pagina 5

5. Zwemmen

Voor zwembaden en zwemmen in natuurwater kan een camping maximaal 125 punten halen, waarbij het ene onderdeel het andere kan compenseren:

Een camping kan bij alleen de aanwezigheid van één of meerdere zwembaden de maximale

125 punten halen. Bij alleen de aanwezigheid van zwemmen in natuurwater kan een camping maximaal 85 punten halen.

5.1 Zwembaden

Nieuw is dat campings nu ook punten krijgen voor de aanwezigheid van een zwembad binnen 100 meter.

In het classificatiemodel onderscheidt de ANWB drie typen zwembaden:

- • Openluchtwembad (binnen 100 m)
- • Zwembad met schuifkap (binnen 100 m)
- • Binnenzwembad (binnen 100 m)

35 punten 40 punten 45 punten

NB: Van de bovenstaande drie voorzieningen telt alleen de hoogst scorende. Daarnaast krijgt een camping ook punten voor de aanwezigheid van een:

- • Kleuterbad(en) (binnen 100 m) 10 punten

Alleen als het zwembad/kleuterbad zich op de camping bevindt of net buiten de camping, waarbij de camping invloed heeft op de kwaliteit, kan een camping ook punten behalen voor de onderstaande onderdelen:

- • Uitvoering zwembad/kleuterbad

Z/ G/ V/ O

- • Onderhoud en hygiëne zwembad

Z/ G/ V/ O

- • Oppervlakte zwembad(en)

20/15/8/0 punten*

20/15/8/0 punten*

(totale wateroppervlakte gedeeld door het aantal standplaatsen)

Vanaf 2 m²/ 1,5-2 m²/ 1-1,5 m²/ 0,5-1 m²/ 0-0,5 m² 40/30/20/10/0 punten**

- • Geïntegreerd kleutergedeelte zwembad 5 punten

NB: Een camping krijgt alleen punten voor geïntegreerd kleutergedeelte als er geen apart kleuterbad is.

* Als er diverse typen zwembaden zijn dan telt de gemiddelde score voor uitvoering, onderhoud en hygiëne.

** De oppervlakte zwembaden wordt berekend uit alle wateroppervlaktes van alle baden van zowel binnen, buiten als baden met schuifkap

NB: Op het onderdeel zwemmen haalt een camping bij 125 punten de maximale score. Maar telt u alle punten op, dan ziet u dat er bij een zwembad met schuifkap 130 punten te behalen zijn en bij een binnenzwembad zelfs 135 punten. Uitgangspunt hierbij is dat een camping in een warm land ook maximaal moet kunnen scoren met alleen een openlucht zwembad.

01042016 Pagina 6

5.2 Zwemmen in natuurwater

Nieuw is dat campings nu ook punten krijgen voor de aanwezigheid van een strand bij zee en/of meer tot 500 m en voor een strand bij rivier tot 100 m.

De verdeling van de te behalen punten voor een strand bij zee en/of meer is als volgt:

- • Afstand tot strand bij zee/meer 50 m of minder
- • Afstand tot strand bij zee/meer vanaf 50 t/m 150 m
- • Afstand tot strand bij zee/meer vanaf 150 t/m 500 m

25 punten* 20 punten* 15 punten*

De verdeling van de te behalen punten voor strand bij rivier is als volgt:

- • Afstand tot strand bij rivier 50 m of minder 15 punten*
- • Afstand tot strand bij rivier vanaf 50 t/m 100 m 10 punten*

Alleen als de afstand tot het strand 150 m of minder is (NB: bij rivier 100 m of minder), kan een camping ook punten behalen voor de onderstaande onderdelen.

- Indruk strand

Z/ G/ V/ O

- Oppervlakte strand

Royaal (vanaf 10.000 m²)/ Normaal (1.000-10.000 m²)/ Klein (100-1.000 m²)/ Zeer klein (minder dan 100 m²)

30/25/13/0 punten**

30/20/10/0 punten**

Voor de classificatie geldt:

* Van de verschillende afstandsvelden telt de hoogst scorende.

** Als een camping meerdere stranden heeft telt bij indruk strand de hoogst scorende. Dit

geldt ook voor oppervlakte strand.

NB: Indien er een obstakel (weg, spoor) tussen de camping en het strand ligt, dan worden er 5 punten in mindering gebracht.

Tenslotte

Dit document is met de grootste zorg door de ANWB samengesteld. Desondanks is het mogelijk dat er tussentijds wijzigingen aangebracht worden.

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Heeft u vragen over de ANWB campingclassificatie? Stuur u dan een e-mail naar

camping@anwb.nl en wij informeren u graag verder.

Bijlage II, Interviewvragen met antwoorden

Onderstaand bevinden zich de interviewvragen met antwoorden. De interviewvragen zijn vervolgens aangepast tot enquêtevragen inclusies keuzeopties, aan de hand van de antwoorden van deze pilot.

Vraag 1. Wat is uw leeftijd?

Respondent 1:
21 jaar

Respondent 2:
22 jaar

Respondent 3:
51 jaar

Respondent 4:
37 jaar

Respondent 5:
17 jaar

Respondent 6:
27 jaar

Respondent 7:
32 jaar

Respondent 8:
58 jaar

Respondent 9:
43 jaar

Respondent 10:
57 jaar

Vraag 2. Wat is uw geslacht?

Respondent 1:
Vrouw

Respondent 2:
Man

Respondent 3:
Vrouw

Respondent 4:
Vrouw

Respondent 5:
Vrouw

Respondent 6:
Vrouw

Respondent 7:
Vrouw

Respondent 8:
Vrouw

Respondent 9:
Vrouw

Respondent 10:
Vrouw

Vraag 3. Op welke manier bent u actief in de paardensport?

Respondent 1:

Ik ben actief in de wedstrijden.

Respondent 2:

Ik rijd zowel recreatief als wedstrijden.

Respondent 3:

Recreatief.

Respondent 4:

Ik rijd meestal lekker in het bos, dus recreatief.

Respondent 5:

Ik rijd veel wedstrijden.

Respondent 6:

Ik rijd voornamelijk recreatief.

Respondent 7:

Ik rijd vooral wedstrijden.

Respondent 8:

Ik rijd recreatief en af en toe nog een wedstrijdje.

Respondent 9:

Ik rijd recreatief.

Respondent 10:

Wedstrijdsport.

Vraag 4. Welke discipline beoefent u?

Respondent 1:
Ik rijd dressuur.

Respondent 2:
Eventing en recreatief.

Respondent 3:
Recreatief, ik rijd vooral lekker buiten.

Respondent 4:
Alleen recreatief en af en toe nog een dressuurlesje.

Respondent 5:
Dressuur.

Respondent 6:
Ik doe van alles, springen, crossen, dressuur en buiten rijden.

Respondent 7:
Springen.

Respondent 8:
Dressuur en buiten rijden.

Respondent 9:
Recreatief springen.

Respondent 10:
Ik ben actief in de dressuur.

Vraag 5. Beschikt u over een eigen paard of pony?

Respondent 1:
Ja een paard.

Respondent 2:
Ja een paard.

Respondent 3:
Ja 3 paarden.

Respondent 4:
Ja 2 paarden.

Respondent 5:
Ja een pony.

Respondent 6:
Ja ik heb een paard.

Respondent 7:
Ja een paard.

Respondent 8:
Ja een paard.

Respondent 9:
Ja een paard.

Respondent 10:
Vrouw

Vraag 6. Bent u al eens met uw paard op vakantie geweest?

Respondent 1:

Ja, ik ben 1 keer op vakantie geweest met mijn paard.

Respondent 2:

Nee nog niet, maar het lijkt me wel leuk.

Respondent 3:

Nee

Respondent 4:

Ja, meerdere keren.

Respondent 5:

Ja 1 keertje.

Respondent 6:

Nee

Respondent 7:

Nee

Respondent 8:

Ja meerdere keren.

Respondent 9:

Nee

Respondent 10:

Ja ik ga elk jaar met mijn paard op vakantie.

Vraag 7. Welke onderdelen vindt u het belangrijkste voor een keuring van een accommodatie waar u verblijft als u op vakantie bent met uw paard?

Respondent 1:

Ik vind het belangrijk dat de accommodatie schoon en ruim is, en dat deze van alle gemakken is voorzien.

Respondent 2:

Hygiëne vind ik het belangrijkste, daarnaast is het fijn als er een keukentje is waar je zelf kan koken.

Respondent 3:

Een gezellig plekje waar we met een groep kunnen zitten, een ruime badkamer en lakens en handdoeken kunnen bestellen.

Respondent 4:

Het hoeft van mij geen luxe accommodatie te zijn, maar ik vind het wel fijn als het huisje dicht bij mijn paarden in de buurt is en dat ik niet zelf hoe schoon te maken.

Respondent 5:

Dat het huisje goed schoon is, en er lekkere bedden in liggen. En een plekje waar ik met vriendinnen spelletjes kan doen.

Respondent 6:

Een ruime keuken, zodat ik zelf kan koken en het liefste ook met een vaatwasser. Voor de rest moet het gewoon netjes zijn.

Respondent 7:

Het moet vooral schoon en fris zijn en dat het huisje op het zelfde terrein staat als waar mijn paard staat.

Respondent 8:

Een ruime accommodatie waar ik met meerdere vriendinnen in kan. Een nette wc en douche vind ik belangrijk.

Respondent 9:

Een goede slaapplek, en dat ik lakens en handdoeken kan bestellen.

Respondent 10:

Goede bedden en een schoon huisje en een beetje luxe.

Vraag 8. Welke onderdelen vindt u het belangrijkste voor een keuring van het paardenverblijf als u op vakantie bent met uw paard?

Respondent 1:

Een ruime stal, en dat hij naar buiten kan een aantal uur per dag.

Respondent 2:

Een ruime en schone stal. Ik vind het ook fijn als ik mijn paard na het rijden even kan afspoelen.

Respondent 3:

Een grote stal en ik vind het ook belangrijk dat er hooi en krachtvoer aanwezig is.

Respondent 4:

Ik vind het belangrijk dat mijn paard het beter heeft dan op zijn pensionstalling, dus een grote stal en dat hij de hele dag buiten kan staan. En een buitenbak, zodat ik eerst even daar in kan rijden voordat ik het bos in ga.

Respondent 5:

Belangrijk vind ik dat mijn pony op stro kan staan en daarnaast onbeperkt ruwvoer tot zijn beschikking heeft.

Respondent 6:

Ik vind het vooral fijn als mijn paard lekker buiten kan en ook dat ik hem even kan afspoelen na het rijden.

Respondent 7:

Geen oude stallen, maar goed in orde en een stapmolen.

Respondent 8:

Dat mijn paard lekker de wei op kan en er hooi aanwezig is.

Respondent 9:

Dat mijn paard lang de wei op kan en de stal ruim is.

Respondent 10:

Schone stallen en een paddock.

Vraag 9. Welke minimum boxmaat verwacht u van het paardenverblijf als u op vakantie gaat met uw paard?

Respondent 1:
3 x 3 meter

Respondent 2:
3 x 3,5 meter

Respondent 3:
3 x 3 meter

Respondent 4:
3 x 4 meter

Respondent 5:
3 x 3 meter

Respondent 6:
3 x 3 meter

Respondent 7:
3 x 3 meter

Respondent 8:
3 x 4 meter

Respondent 9:
3 x 4 meter

Respondent 10:
3 x 4 meter.

Vraag 10. Wat is het minimumaantal uren dat uw paard vrije beweging moet hebben in de paddock of weiland, als u op vakantie gaat met uw paard?

Respondent 1:

Minimaal 4 uur, het weiland of paddock maakt me niet uit.

Respondent 2:

Hoef niet per se, maar 2 uurtjes op de paddock is fijn.

Respondent 3:

6 uur op het weiland.

Respondent 4:

8 uur vrije beweging vind ik wel het fijnste.

Respondent 5:

3 uur.

Respondent 6:

Het liefst dag en nacht.

Respondent 7:

Hij hoeft niet per se in de wei of paddock, als hij maar wel even in de stapmolen kan.

Respondent 8:

4 uur is wel minimaal.

Respondent 9:

5 uur

Respondent 10:

4 uur.

Vraag 11. Wat vindt u het belangrijkste qua omgeving als u op vakantie bent met uw paard of pony?

Respondent 1:

Niet oversteken over een drukke weg en mooie ruitersporen in de natuur.

Respondent 2:

Rustige omgeving waar mijn paard niet veel afleiding heeft en een goede kwaliteit bodem van de ruiterroutes.

Respondent 3:

Een ruime parkeerplaats en mooie ruitersporen.

Respondent 4:

De ruitersporen moeten in een mooie omgeving liggen, zoals bijvoorbeeld op de Veluwe.

Respondent 5:

Dat er geen drukke wegen in de buurt zijn, omdat mijn pony dat wel eng vindt.

Respondent 6:

Ruime gelegenheid om te parkeren, en daarnaast veel ruitersporen.

Respondent 7:

Een rustige omgeving.

Respondent 8:

Mooie heide en bossen. En een korte afstand van de accommodatie naar de ruiter route. En een knooppuntenroute zodat we niet kunnen verdwalen.

Respondent 9:

Dat er ruiterroutes vlak bij de accommodatie liggen.

Respondent 10:

Rustige omgeving met mooie natuur waar ik tot rust kan komen.

Vraag 12. Welke extra services vindt u belangrijk als u op vakantie bent met uw paard of pony?

Respondent 1:

Ik vind het fijn als er toezicht is op mijn paard en dat hij ook wordt uitgemest.

Respondent 2:

Dat het voeren en het uitmesten voor mij wordt gedaan zodat ik echt vakantie heb.

Respondent 3:

Een aardige gastheer of gastvrouw die veel verstand heeft van paarden, zodat ik me nergens zorgen om hoeft te maken.

Respondent 4:

Het voeren doe ik het liefste zelf, maar het is wel fijn als de stallen worden uitgemest.

Respondent 5:

Is niet nodig, ik wil alles zelf doen.

Respondent 6:

Dat het uitmesten word gedaan.

Respondent 7:

Dat ik niet hoeft te voeren en uit te mesten, en aardig personeel wat behulpzaam is.

Respondent 8:

Persoonlijk contact met de gastheer of vrouw.

Respondent 9:

Ik vind het heerlijk om alles zelf te doen.

Respondent 10:

Dat alles gedaan wordt, paarden eten geven, uitmesten en naar de wei brengen. Zodat ik echt vakantie heb.

Vraag 13. Als u op vakantie gaat met uw paard, wenst u dan aanbod van eten en drinken op de locatie?

Respondent 1:
Nee is niet nodig.

Respondent 2:
Nee.

Respondent 3:
Ja.

Respondent 4:
Nee hoor dat is niet nodig.

Respondent 5:
Ja, dat is wel lekker.

Respondent 6:
Nee.

Respondent 7:
Nee

Respondent 8:
Nee

Respondent 9:
Ja.

Respondent 10:
Nee

Vraag 14 (Ja beantwoord op vraag 13) Welk aanbod wenst u dan qua eten en drinken?

Respondent 1:

-

Respondent 2:

-

Respondent 3:

Ontbijt.

Respondent 4:

-

Respondent 5:

Ontbijt, en een lekkere snack voor tussendoor.

Respondent 6:

-

Respondent 7:

-

Respondent 8:

-

Respondent 9:

Ontbijt.

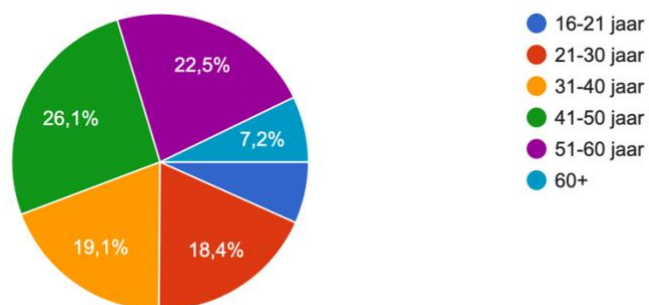
Respondent 10:

-

Bijlage III enquêtevragen met antwoorden

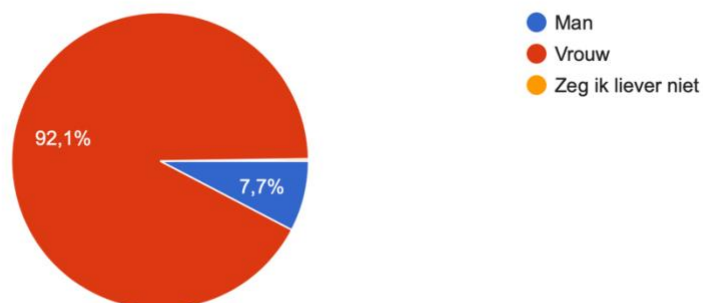
Wat is uw leeftijdscategorie?

418 antwoorden



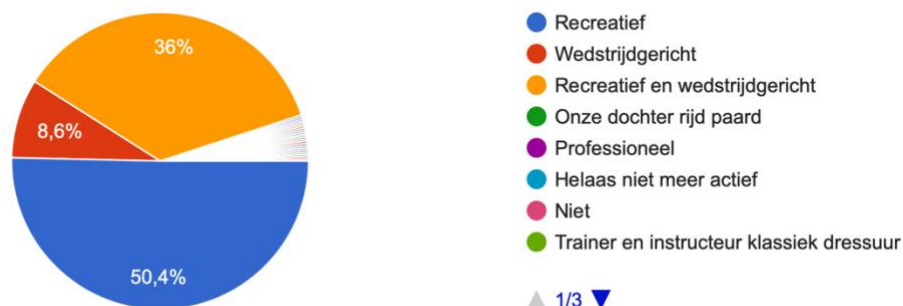
Wat is uw geslacht?

417 antwoorden



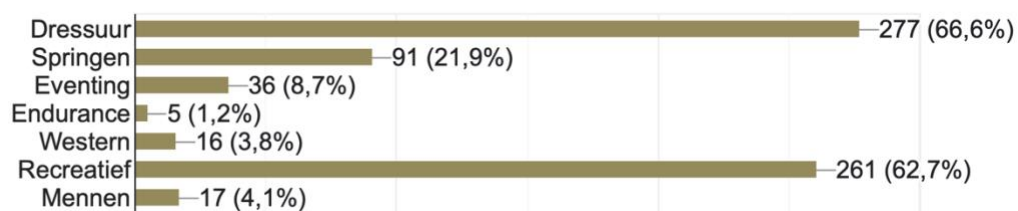
Op welke manier bent u actief in de paardensport?

417 antwoorden



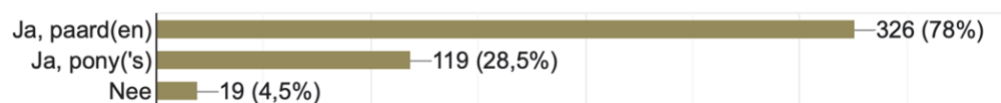
Welke discipline(s) beoefent u?

416 antwoorden



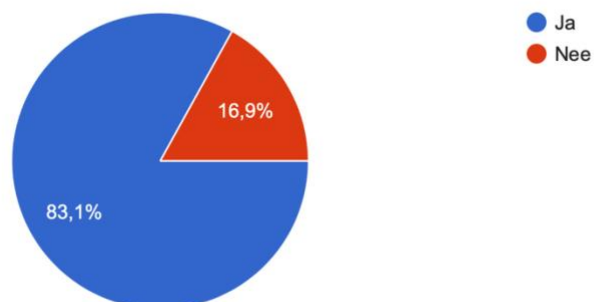
Beschikt u over (een) eigen paard(en) of pony('s)?

418 antwoorden



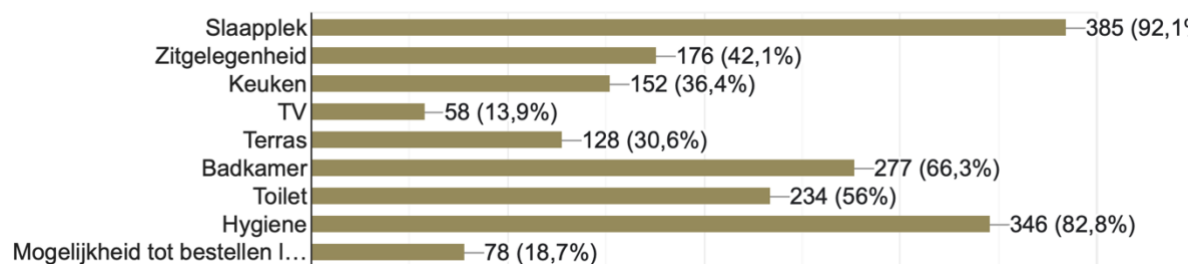
Bent u al eens met uw paard of pony op vakantie geweest?

419 antwoorden



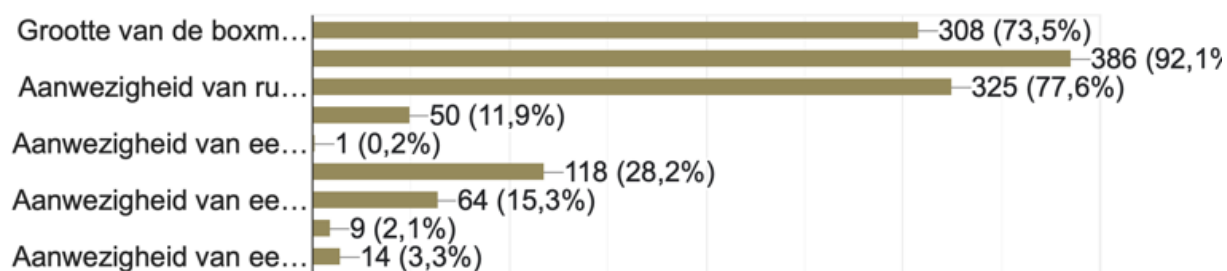
Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, op welke onderdelen wenst u dan de hoogste kwaliteit voor uw eigen verblijfsplaats? (selecteer de onderdelen die voor u het belangrijkste zijn)

418 antwoorden



Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, welke onderdelen vindt u het belangrijkst voor de verblijfsplaats van uw paard? (selecteer de onderdelen die voor u het belangrijkst zijn)

419 antwoorden

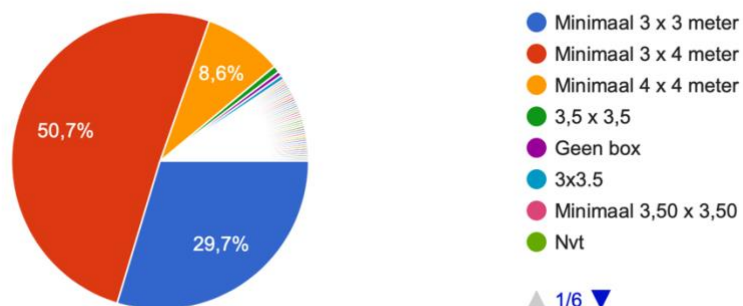


Van boven naar beneden:

Grootte van de boxmaat	73,5%
Aantal uren op weiland/paddock	92,1%
Aanwezigheid van ruwvoer	77,6%
Aanwezigheid van krachtvoer	11,9%
Aanwezigheid van stapmolen	0,2%
Aanwezigheid van afspuitplaats	28,2%
Aanwezigheid van buitenbak	15,3%
Aanwezigheid van binnenbak	2,1%
Aanwezigheid van langeercirkel	3,3%

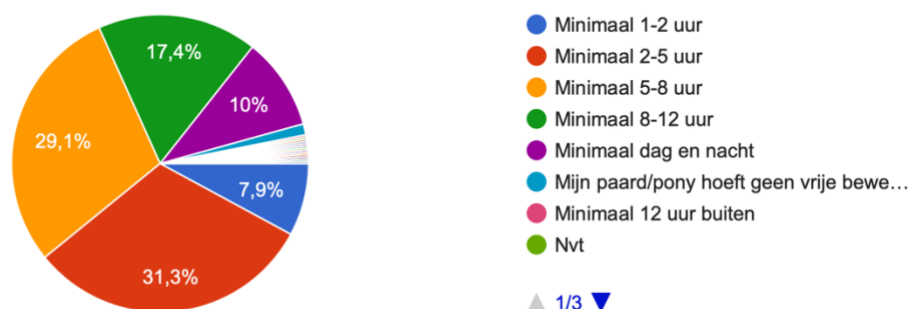
Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, welke minimale boxmaat wenst u dan?

418 antwoorden



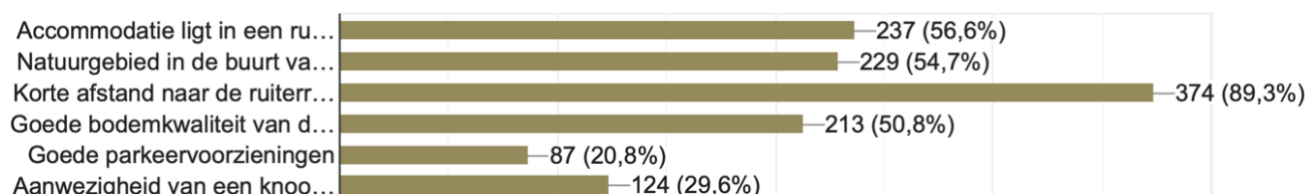
Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, wat is dan het minimum aantal uren vrije beweging in de paddock of weiland dat u wenst voor uw paard/pony?

419 antwoorden



Wat vindt u het belangrijkste qua omgeving wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony?
(selecteer de onderdelen die voor u het belangrijkste zijn)

419 antwoorden

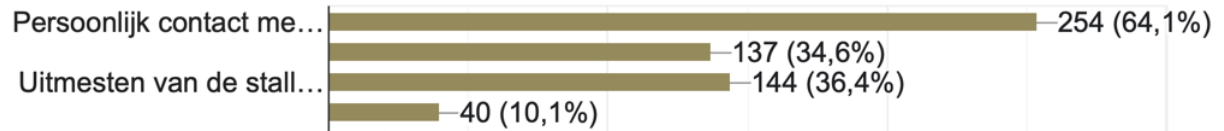


Van boven naar beneden

Accommodatie ligt in een rustig gebied	56,6%
Natuurgebied in de buurt van de accommodatie	54,7%
Korte afstand van de ruiterroute vanaf de accommodatie	89,3%
Goede bodemkwaliteit van de ruiterspaden	50,8%
Goede parkeervoorzieningen	20,8%
Aanwezigheid van een knooppuntennetwerk	29,6%

Welke extra services vindt u belangrijk wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony?

396 antwoorden

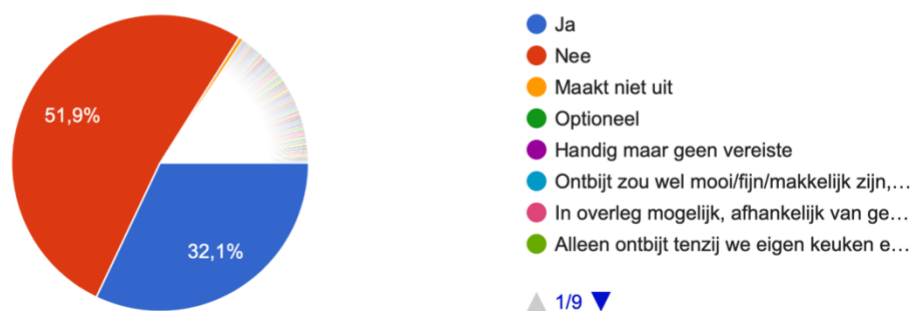


Van boven naar beneden:

Persoonlijk contact met de gastheer/gastvrouw	64,1%
Voeren van de paarden wordt gedaan	34,6%
Uitmesten van de stallen wordt gedaan	36,4%
Paard naar de wei/paddock brengen wordt gedaan	10,1%

Wanneer u op vakantie zou zijn met uw paard/pony, wenst u dan aanbod van eten en drinken op de locatie (zoals ontbijt of diner)?

418 antwoorden



Welk aanbod wenst u qua eten en drinken?

133 antwoorden

