

---

# 1 Recreatie

## Oriëntatie

Recreëren doet iedereen. De een gaat 's morgens om zes uur het bed uit om te vissen, terwijl een ander juist thuiskomt van een houseparty. De een gaat een hele dag in de keuken staan om een lekkere maaltijd te koken, terwijl een ander de keuken ontvlucht om Chinees te gaan eten. Hoe verschillend deze activiteiten ook lijken, het kunnen allemaal vormen van recreatie zijn. In dit hoofdstuk leer je wat recreatie is en hoe je daar bij een bedrijf rekening mee kunt houden.

## 1.1 Wat is recreatie?

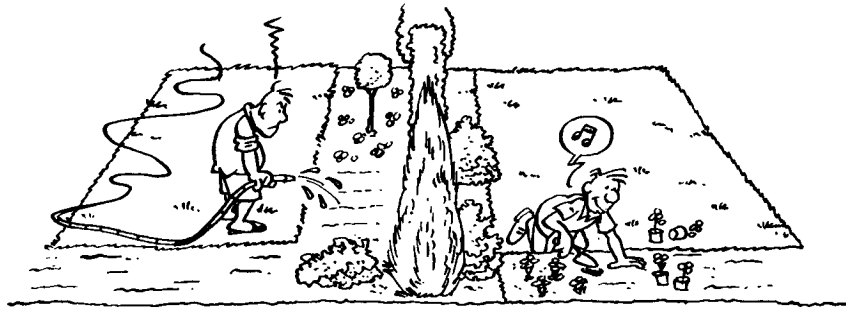
Het begrip recreatie wordt in het dagelijkse leven regelmatig gebruikt. Iedereen weet wel ongeveer wat ermee wordt bedoeld. Hetzelfde geldt voor de begrippen vrije tijd en toerisme. Voor veel mensen hebben deze begrippen te maken met vakantie en leuke dingen doen. Maar wat betekenen deze begrippen nu werkelijk? Om het begrip recreatie te kunnen plaatsen, moet je ook weten wat met vrije tijd en toerisme wordt bedoeld.

### Vrije tijd

Vrije tijd is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. We willen steeds meer vrije tijd en denken steeds meer na over de invulling ervan. Niet iedereen beleeft zijn vrije tijd hetzelfde. Terwijl de een zich dood verveelt, heeft een ander altijd tijd te kort. Jij vindt tuinieren misschien heel leuk, maar je buurman vindt dat een vreselijke verplichting die bij het huishouden hoort.

*vrije tijd* In het algemeen wordt onder *vrije tijd* verstaan: alle tijd die overblijft na externe en noodzakelijke verplichtingen. Externe verplichtingen zijn alle sociale verplichtingen, bijvoorbeeld familiebezoek. Noodzakelijke verplichtingen zijn bezigheden die moeten gebeuren, zoals eten, slapen, werken, naar school gaan of het huishouden doen. In je vrije tijd doe je vooral dingen die je leuk vindt en die voor jou ontspannend zijn. Toerisme en recreatie zijn de belangrijkste vormen van vrijetijdsbesteding.

**Fig. 1.1**  
Wat voor de een  
volledige ontspanning is,  
kan voor de ander een  
vreselijke verplichting  
zijn.



## Toerisme

Toerisme en recreatie overlappen elkaar enigszins. Toeristische en recreatieve activiteiten zijn beide activiteiten die je onderneemt in je vrije tijd. Maar bij toeristische activiteiten gaat het alleen om (recreatieve) activiteiten die in een andere omgeving plaatsvinden. Tuinieren gebeurt meestal in je eigen tuin en valt dus onder recreatie. Voor een weekendje Center Parcs moet je reizen. Je verlaat tijdelijk je eigen omgeving. Dit valt dus onder toerisme.

Ook reizen voor de school of het werk kunnen onder toerisme vallen. Stel, dat je op zakenreis gaat of een practicumweek hebt. Het doel van deze reis is dan bepaald door je werk of je school, maar je zult tijdens de reis ook momenten van ontspanning hebben. In dat geval is sprake van zakentoeurisme.

Bij toerisme staat het reizen dus centraal. Op grond van het reisdoel worden vier vormen van toerisme onderscheiden.

- 1 Zakentoeurisme. Hieronder vallen alle reizen die voor het werk of voor scholing worden gemaakt, waarbij je niet thuis en niet bij familie overnacht.
- 2 Binnenlands toerisme. Hiertoe behoren alle vakantie reizen in het eigen land.
- 3 Inkomend toerisme. Dit zijn alle reizen van buitenlanders die tijdens hun vakantie Nederland bezoeken.
- 4 Uitgaand toerisme. Dit omvat alle reizen van Nederlanders die naar het buitenland op vakantie gaan.

## Recreatie

Zoals al gezegd: recreatie en toerisme zijn de belangrijkste vormen van vrijetijdsbesteding.

Terwijl toerisme zich richt op alle activiteiten waarin reizen centraal staat, omvat recreatie ook activiteiten thuis of in de woonomgeving. Bijvoorbeeld lezen, fietsen, koken, televisiekijken of gewoon in de zon zitten en nietsdoen.

*recreatie* Onder *recreatie* vallen alle activiteiten die je in je vrije tijd verricht en die voor jou ontspannend zijn. In onderzoeksstatistieken wordt vaak een onderscheid gemaakt naar de verschillende vormen van recreatie, zoals verblijfsrecreatie of waterrecreatie. Echter, activiteiten die je gewoon thuis verricht, zoals luisteren naar de radio of knutselen, worden vaak niet als recreatie gezien, maar als vrijetijdsbesteding.

---

Op school of op het werk moet je soms ook dingen doen die voor jou ontspannend zijn. Omdat die activiteiten niet in je vrije tijd plaatsvinden, vallen zij niet onder het begrip recreatie.

## 1.2 Vormen van recreatie

De ene recreatieve activiteit is de andere niet. Een uurtje squashen is niet te vergelijken met een avondje uit eten of een weekend naar Center Parcs.

De overheid en het bedrijfsleven willen graag weten welke activiteiten worden ondernomen. Ze kunnen hun beleid of voorzieningen dan aanpassen aan deze activiteiten. Indoor skiën bijvoorbeeld is de laatste jaren steeds populairder geworden. Je ziet overal in Nederland nieuwe indoor skibanen ontstaan. Een bedrijf als Center Parcs heeft al zo'n baan laten aanleggen bij een van zijn parken om meer gasten te trekken.

**Fig. 1.2**  
Als bedrijf moet je inspelen op de wensen van je gasten.



In een recreatiebedrijf draait alles om de gasten. Je moet aanbieden wat de gasten wensen. Maar om te achterhalen wat ze wil, moet je onderzoek doen. Dit kan door trends en ontwikkelingen bij te houden. Of door te meten hoeveel mensen aan een bepaalde activiteit meedoen of mee willen doen. Landelijk worden er veel gegevens verzameld over het recreatiegedrag van Nederlanders en vakantiegangers. Daarbij wordt regelmatig onderzoek gedaan naar de volgende vormen van recreatie:

- urrecreatie;
- dagrecreatie;
- verblijfsrecreatie;
  - korte vakanties,
  - lange vakanties.

### **Uurrecreatie**

*uurrecreatie* Alle Nederlanders doen wel eens aan uurrecreatie. Onder *uurrecreatie* vallen alle vrijetijdsactiviteiten die minder dan twee uur duren. In de statistieken gaat men bij uurrecreatie uit van activiteiten buitenshuis, zoals wandelen of een bezoek aan de bibliotheek.

Bij de meeste van deze activiteiten wordt de fiets of auto gebruikt. Een belangrijk kenmerk van uurrecreatie is dat ze vlak bij huis plaatsvindt. Mensen zijn niet bereid om hier lange afstanden voor af te leggen. Dan blijft er geen tijd meer over voor de activiteit zelf.

Populaire activiteiten in het eigen huis zijn: luisteren naar de radio, knutselen en werken aan hobby's, puzzels oplossen, spelletjes doen, zingen, dansen of toneelspelen.

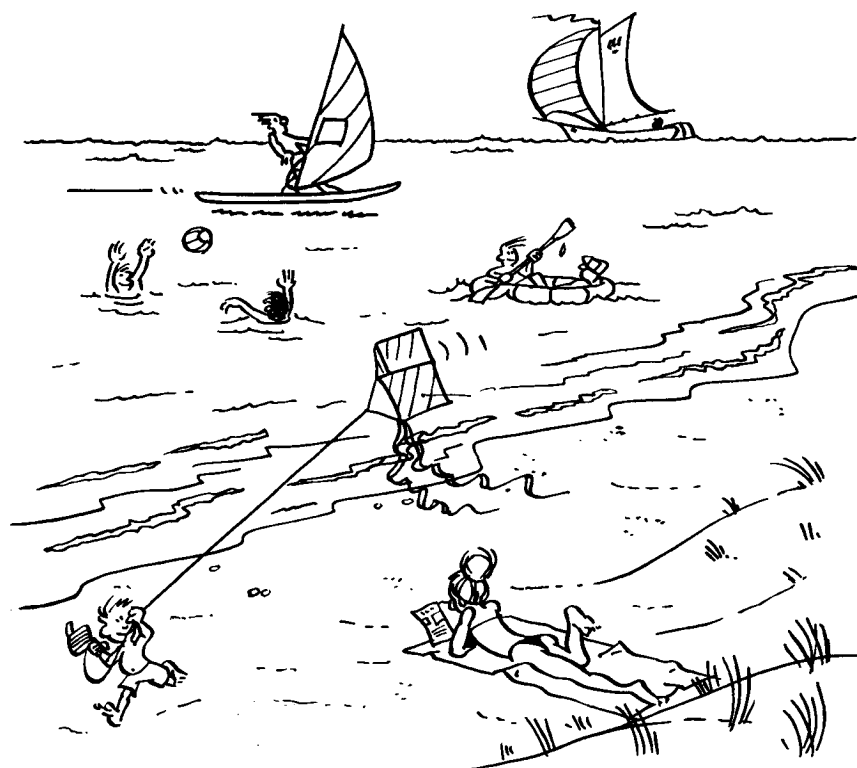
### **Dagrecreatie**

*dagrecreatie* Onder *dagrecreatie* worden alle activiteiten verstaan die minimaal twee uur en maximaal 24 uur duren en waarbij geen overnachting plaatsvindt. In de statistieken

---

wordt vaak gesproken van dagtochten. Je kunt dagtochten vanaf je huis ondernemen of vanaf een vakantieadres.

**Fig. 1.3**  
Een dagje naar het strand  
is dagrecreatie.



De belangrijkste kenmerken van dagrecreatie zijn:

- Men is bereid zowel korte als lange afstanden af te leggen. Bijvoorbeeld een dagje naar een plaatselijk meer of vanuit Almelo een dagje naar het Noordzeestrand.
- Het vervoer kan een belangrijk onderdeel van de activiteit zijn. Soms is de wijze van vervoer op zich al een recreatieve activiteit, bijvoorbeeld fietsen, wandelen of een kanoroute volgen. Andere keren moet een grote afstand worden afgelegd met auto of trein, bijvoorbeeld bij een tochtje vanuit Friesland naar de Efteling. Het reizen op zich is dan niet altijd een ontspannende bezigheid, maar kan een noodzakelijke verplichting zijn.
- Dagrecreatie vindt vaak in het weekend of in vakanties plaats.
- Meestal gaat men met het gezin of met een groepje vrienden op pad.

### **Verblijfsrecreatie**

*verblijfsrecreatie* Verblijfsrecreatie valt meestal onder de noemer toerisme. Bij *verblijfsrecreatie* duurt de recreatieve activiteit langer dan een dag en men overnacht ergens anders dan thuis. Het doel is ontspanning en plezier. De overnachting kan uiteenlopen van slapen op de hei tot een nacht in het luxueuze Amstelhotel. Een weekend vrienden bezoeken valt niet onder verblijfsrecreatie.

*korte vakanties* Er wordt een onderscheid gemaakt in korte en lange vakanties. Bij *korte vakanties* blijft men minimaal een nacht en maximaal drie nachten ergens overnachten.

*lange vakanties*

*Lange vakanties* bestaan uit vier of meer overnachtingen.

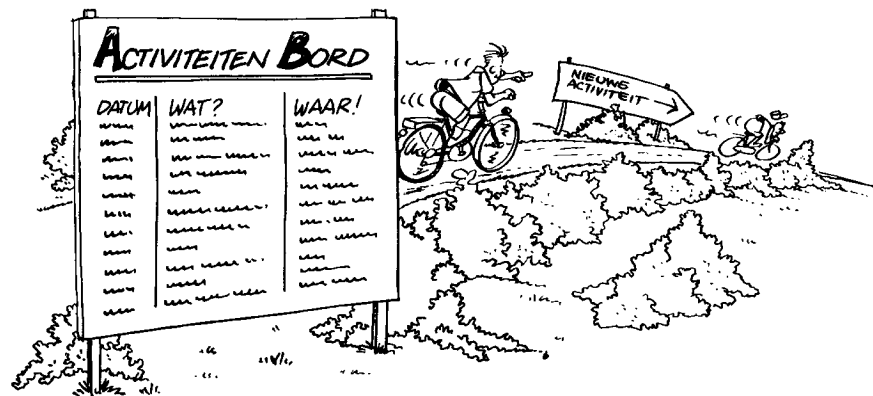
Een midweek in een bungalowpark is dus een lange vakantie. Als je een weekend Gran Dorado boekt, heb je een korte vakantie.

### Recreatie binnen het bedrijf

Mensen moeten tegenwoordig steeds iets te doen hebben. Vooral als ze op vakantie gaan. Men gaat niet naar een camping om te slapen en vervolgens de hele dag voor de tent te zitten. Men wil zich vermaken en leuke, ontspannende dingen doen. Steeds meer recreatiebedrijven spelen hierop in. Vroeger was er alleen met mooi weer iemand aanwezig die de kinderen meenam voor een speurtocht. De ouders moesten zich zelf maar vermaken. Tegenwoordig worden de kinderen het hele seizoen vermaakt: creatieve middagen, speurtochten, films, droppings, een playbackshow, noem maar op. Ook voor de ouders is er genoeg vertier: winkels, squash- en tennisbanen, midgetgolf enzovoort. Denk ook aan de diverse cursussen die men kan volgen tijdens een weekend in Gran Dorado of Center Parcs, zoals duiken, handboogschieten of klimmen.

Behalve korte activiteiten bieden de parken en campings hun gasten steeds meer dagactiviteiten aan, zowel op het terrein als in de omgeving. Het kan hier gaan om fietsverhuur met fietsroutes, survivalroutes of een jungle-zwembad waarin men de hele dag kan verblijven. Elke keer wordt weer iets nieuws verzonnen. Op sommige recreatiebedrijven worden zoveel activiteiten aangeboden, dat er bijna geen tijd overblijft om uit te rusten. Als de gasten zich maar vermaken, want dan zullen ze met een tevreden gevoel naar huis gaan. En daar draait het om in de recreatiesector.

**Fig. 1.4**  
Op sommige recreatiebedrijven heb je gewoon geen tijd om uit te rusten.



Aan de andere kant zie je ook bedrijven die juist heel weinig voorzieningen en activiteiten aanbieden. Zij richten zich op gasten die speciaal voor de rust komen. Deze gasten kunnen en willen zichzelf vermaken.

Om als bedrijf te blijven bestaan, moet je de wensen van de gasten kennen. Welke activiteiten ondernemen zij graag? Welke voorzieningen verwachten ze? Door nieuwe ontwikkelingen te volgen kan en moet een bedrijf daarop inspelen. Want consumenten en hun wensen veranderen. Als jouw bedrijf niet meer aan de wensen van de consument voldoet, krijgt het geen gasten meer en dus geen inkomen. Vandaar dat het noodzakelijk is dat een bedrijf weet welke activiteiten mensen graag in hun vrije tijd ondernemen.



---

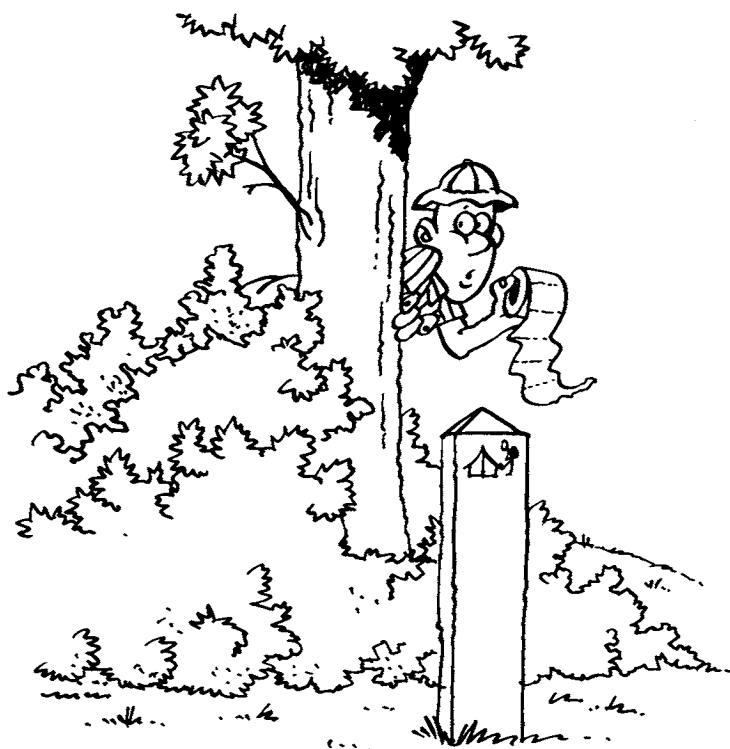
## 2 Het recreatiebedrijf

### Oriëntatie

Wist je dat er in Nederland kampeerterreinen zijn waar je wel kunt overnachten, maar niet kunt douchen? En waar ook geen toilet is? Als je hoge nood hebt, ga je met de blote billen in het gras zitten. En dat er in Nederland ook kampeerterreinen zijn waar je een privé-douche en privé-toilet hebt? Dan kun je net zo lang op je eigen wc zitten als je zelf wilt.

De meeste recreatiebedrijven hebben een algemeen sanitair gebouw. Daar kunnen alle gasten douchen, plassen en wassen. Om te zorgen dat dit ordelijk verloopt, hebben recreatiebedrijven vaak een reglement voor gasten. Daar staat in wat gasten wel en niet mogen.

**Fig. 2.1**  
*In Nederland zijn enkele kampeerterreinen zonder toilet.*



In dit hoofdstuk krijg je een beeld van de voorzieningen en regels die in het algemeen op een recreatiebedrijf aanwezig zijn. Maar omdat elk bedrijf anders is, zul je ook zelf op pad moeten. Je leert informatie te verzamelen over de recreatiebedrijven en de voorzieningen in de omgeving.



---

## 2.1 Voorzieningen op een recreatiebedrijf

Het is tegenwoordig normaal dat iedereen elk jaar minstens een keer op vakantie gaat. Je gasten zijn daarom vaak al op diverse andere bedrijven geweest. Ze hebben daar genoten van de aanwezige voorzieningen. Of ze hebben juist besloten dat ze bepaalde voorzieningen niet meer wensen. Bijvoorbeeld oudere mensen hebben vaak geen behoefte aan een discotheek.

Gasten zijn de laatste jaren steeds kritischer geworden. Hun verwachtingen liggen ook steeds hoger. Vroeger kon je als bedrijf voldoen met goed sanitair en een kantine. Tegenwoordig red je het daar niet mee. Mensen willen een zwembad, een sauna, een tennisbaan en nog veel meer. Veel gasten laten de keuze voor een recreatiebedrijf afhangen van de aanwezige voorzieningen. Je ziet dan ook dat diverse accommodatiebrochures een overzicht tonen van de aanwezige faciliteiten. Hiermee speelt men in op de behoefte van de gasten om op basis van het voorzieningenniveau een weloverwogen keuze te maken voor een bepaald recreatiebedrijf. Bedenk wel: tennissen is recreëren, maar het veld, de netten, kleedruimten en dergelijke zijn voorzieningen.

**Fig. 2.2**  
 Veel gasten laten de keuze voor een bedrijf afhangen van de voorzieningen.



### Soorten voorzieningen

*centrale voorzieningen*  
*specifieke voorzieningen*

Voorzieningen die alle gasten kunnen gebruiken tijdens hun verblijf, worden meestal *centrale voorzieningen* genoemd. Denk aan een sanitairgebouw op een camping, de receptie of een wasserette. Daarnaast zijn er nog *specifieke voorzieningen*. Deze zijn alleen voor bepaalde gasten of horen bij een bepaald type bedrijf. Bijvoorbeeld een ligbad is alleen voor de gasten die een bungalow met bad hebben gehuurd en niet voor de andere gasten. Aanlegsteigers vind je in een jachthaven en niet standaard op een camping.

Voorzieningen kunnen een bijdrage leveren aan een aangenaam verblijf voor de gasten. Daarvoor is het nodig dat ze goed zijn aangelegd en goed worden onderhouden. Soms horen ze ook aan bepaalde minimumeisen te voldoen.

Bijvoorbeeld douches horen minimaal 1,8 meter lang, 0,9 meter breed en 2,1 meter hoog te zijn.

Veel bedrijven maken de voorzieningen luxueuzer en groter dan wordt geëist. Uit een onderzoek naar sanitaire voorzieningen bleek dat bedrijven dat onder meer doen vanwege het comfort voor de gast. Daarnaast kunnen andere redenen meespelen, zoals preventie. In een grote wc-ruimte bijvoorbeeld kunnen gasten de deur niet aanraken, als ze op de toiletpot zitten. Hierdoor schrijven ze ook niet zo snel op de deur. Op deze manier wordt vandalisme voorkomen.

## Gasten helpen

Als technisch medewerker wordt van jou verwacht dat je weet welke voorzieningen op het bedrijf aanwezig zijn. Daarnaast moet je weten hoe die voorzieningen werken. Je komt in jouw functie namelijk in alle afdelingen van het bedrijf terecht. Meestal word je geroepen als er problemen zijn. Er wordt dan van jou verlangd, dat je die op kunt lossen. Als je dit niet zelf kunt, hoor je te weten wie het probleem wel kan verhelpen. Vervolgens moet je actie ondernemen, zodat het probleem zo snel mogelijk wordt opgelost.

Houd er altijd rekening mee dat je de gast goed blijft behandelen. Zelfs als de gast al vijf keer heeft geklaagd over een probleem dat in jouw ogen geen serieus probleem is. Bijvoorbeeld een gast die de druk van de douche veel te laag vindt en wil dat je nog eens komt kijken om er iets aan te doen. Sta gasten vriendelijk te woord, ook als ze je iets vragen waar je geen antwoord op weet. Verwijs de gast dan door naar iemand die het antwoord wel weet. Help de gast altijd zo goed mogelijk.

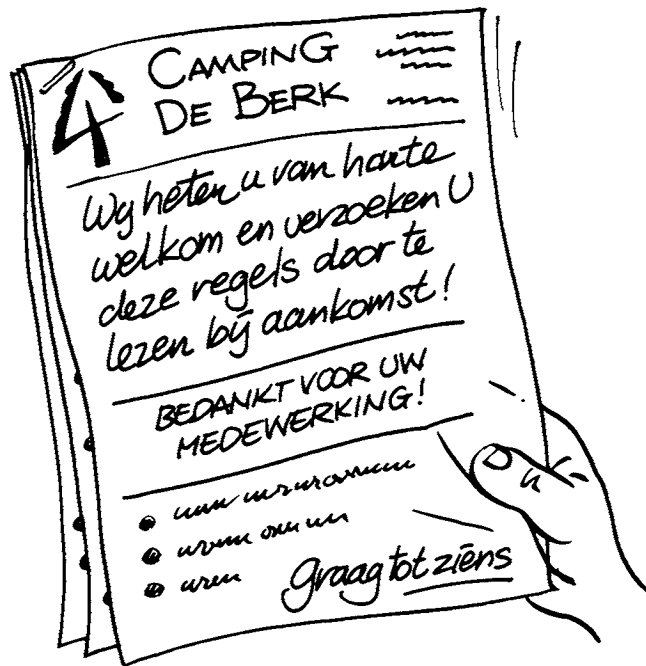
**Fig. 2.3**  
Help de gast altijd zo goed als mogelijk; dus zo niet!



---

## 2.2 Regels binnen een recreatiebedrijf

**Fig. 2.4**  
Recreatiebedrijven  
hebben regels die gasten  
moeten naleven.



Door huisregels te maken en deze mede te delen aan de gasten, kunnen de orde en de veiligheid op het terrein worden gehandhaafd. Gasten mogen bijvoorbeeld na 22.00 uur geen lawaai meer maken en auto's mogen niet op het kampeerveld staan. Bedrijven stellen een reglement op waarin alle regels beschreven staan. Zo'n reglement is voor alle recreatiebedrijven verplicht.

Ieder mens heeft zijn eigen normen, waarden en gewoonten. Op een recreatiebedrijf komen al deze normen, waarden en gewoonten bij elkaar. Dat kan wel eens botsen. Met gedragsregels kun je bepaalde conflicten voorkomen. Je trekt dan grenzen waaraan elke gast zich moet houden, ongeacht wat hij zelf normaal vindt. Uiteraard horen de medewerkers zich ook aan de regels te houden. Zonder regels is er sneller kans op onenigheid tussen gasten onderling of tussen gasten en medewerkers.

De familie Peters is gewend elke avond laat naar bed te gaan. Ze zitten 's avonds tot 01.00 uur bij de tent te praten met de radio aan. De heer en mevrouw Van Heerden zijn gewend vroeg naar bed te gaan en kunnen hierdoor niet slapen. De eerste nacht zeggen ze er nog niets van. De tweede nacht vraagt de heer Van Heerden of het wat rustiger kan. Het is inderdaad een half uur rustig; dan neemt het volume weer langzaam toe. Na vier dagen is de heer Van Heerden het zo beu, dat hij de familie Peters begint uit te schelden. Als je die avond dienst hebt en moet proberen beide gasten weer tot rust te brengen, zal dat een hele klus zijn.

### Een goed reglement maken

Regels kunnen voorkomen dat gasten ruzie krijgen of een bende achterlaten op het terrein. Uiteindelijk ben jij degene die de troep mag opruimen. Het is niet eenvoudig

goede regels te maken. Om een goed reglement te maken, moet je met minimaal vijf punten rekening houden:

- 1 Een gast moet weten welke regels er zijn. Veel bedrijven geven de gasten het reglement bij aankomst. Bij conflicten kun je de gast erop aanspreken dat hij het reglement ontvangen heeft. Andere bedrijven wijzen gasten erop dat het reglement ergens hangt en dat van hen wordt verwacht dat zij het lezen. Dat zullen zij dan vaak niet doen.
- 2 Het reglement moet duidelijk zijn voor de gasten. Let daarbij onder andere op het taalgebruik. Moeilijke zinnen zullen gasten niet snappen en zeker niet onthouden. Hou er ook rekening mee dat een buitenlandse gast het Nederlandse reglement niet kan lezen. Door een goede vormgeving en aangename toon kan het reglement vriendelijk overkomen. Steeds meer bedrijven verwerken hun huisregels in een informatieboekje over het bedrijf. Daar staan openingstijden in, een plattegrond, regels en andere zaken waarover de gasten vragen kunnen hebben.
- 3 Regels moeten voor de gast aannemelijk zijn. Als een gast het nut van een regel niet inziet, is de kans groot dat hij die regel niet naleeft. Tevens horen de regels maar voor een uitleg vatbaar te zijn.
- 4 Zorg ervoor dat er niet te veel regels zijn. Die kan een gast niet onthouden.
- 5 Controleer of gasten de regels naleven. Grijp in als je ziet dat gasten of collega's de regels niet naleven. Ga ook na of het voor de gasten mogelijk is de regels na te leven. Als gasten hun afval moeten opruimen, horen er ook genoeg afvalbakken te staan. Uiteraard is het zeer belangrijk dat je vriendelijk blijft tegen de gasten. Als iemand iets niet goed doet, vraag je waarom dat gebeurt. Vervolgens leg je vriendelijk uit hoe het wel hoort en waarom.

**Fig. 2.5** Een goed reglement mag niet te lang zijn.



---

**Fig. 2.6**  
Een voorbeeld van een  
eenvoudig reglement.

---

#### Reglement Camping De Duikelaar

---

- 1 Bezoekers dienen gemeld te worden bij de beheerd(st)er.
  - 2 Auto's mogen alleen op de parkeerplaats.  
Uitzondering: het halen en brengen van caravans en tenten.
  - 3 Afval moet gedeponeed worden op de daarvoor bestemde plaats.
  - 4 Afvalwater moet in het daarvoor bestemde putje.  
Chemische toiletten ledigen in het daarvoor bestemde putje.  
NIET IN HET TOILET!
  - 5 Radio's toegestaan, mits uitsluitend hoorbaar binnen eigen caravan of tent.
  - 6 Een kampeerder houdt de omgeving van zijn/haar verblijf schoon,  
ook de sanitaire voorzieningen.
  - 7 Honden zijn toegestaan, mits aangelijnd.
  - 8 Van alle faciliteiten mag gebruik worden gemaakt.  
De gebruiker dient alles netjes/schoon achter te laten.
  - 9 In verband met de brandveiligheid is open vuur op het terrein niet toegestaan.
  - 10 Tussen 22.00 en 07.00 uur dient stilte in acht genomen te worden.
  - 11 DE BEHEERD(ST)ER IS NIET VERANTWOORDELIJK  
VOOR DE EIGENDOMMEN VAN DE KAMPEERDER EN  
DRAAGT GEEN VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DIEFSTAL EN/OF  
BESCHADIGINGEN.
- 

### 2.3 Elk bedrijf is anders

Het zal je zelf ook wel zijn opgevallen: elk bedrijf is anders. Er komen andere gasten, er gelden andere regels, er zijn andere voorzieningen enzovoort. Om het verschil tussen de bedrijven aan te geven wordt gebruik gemaakt van een classificatiesysteem. Dit komt voor bij hotels, kampeerterrinen, bungalowparken, groepsaccommodaties en jachthavens. Alleen hotels zijn verplicht zich te laten classificeren. De andere accommodaties kunnen op vrijwillige basis een classificatie aanvragen.

*classificatie* De *classificatie* heeft als doel gasten op eenvoudige wijze inzicht te geven in het bedrijf. Het systeem werkt via een toekenning van punten per onderdeel. Het gaat daarbij om onderdelen die op veel bedrijven aanwezig zijn. Toiletgebouwen komen bijvoorbeeld op alle campings voor. Alleen zijn ze bij de ene camping mooier en groter dan bij de andere. Via een van tevoren vastgesteld puntensysteem worden de verschillende toiletten gewaardeerd.

Het totale aantal te behalen punten wordt vertaald in sterren en vlaggen. Hierbij geldt: hoe meer sterren of vlaggen, hoe luxueuzer. De gast kan aan het aantal sterren zien welke voorzieningen minimaal aanwezig zijn. Zo is het aanbieden van een recreatieprogramma een minimumeis om aan vijf sterren te voldoen. Een bedrijf kan zich op deze manier van andere bedrijven onderscheiden en daarmee een bepaalde doelgroep trekken.

**Fig. 2.7**  
 Het aantal sterren geeft  
 aan welke voorzieningen  
 minimaal op een bedrijf  
 aanwezig zijn.

## Stichting Classificatie Kampeer- en Bungalowbedrijven

ANVV			
ANWB			
NBT			
RECRON			

*subjectieve punten*

*objectieve punten*

In de classificatie zijn alleen meetbare punten opgenomen. De sfeer op een bedrijf, de ligging en de gastvrijheid zijn moeilijk te meten. Dit zijn *subjectieve punten* waarbij het gevoel meespeelt bij de beoordeling. Kun je toevallig niet goed met de eigenaar overweg, dan waardeer je het bedrijf misschien heel laag, terwijl de voorzieningen perfect zijn. De classificatie gaat uit van *objectieve punten*, feitelijk meetbare onderdelen: het aantal toiletten, de hoeveelheid wasbakken, de soort beveiliging enzovoort.

### Informatie verzamelen

Je zult intussen wel hebben gemerkt dat je als technisch medewerker veel moet weten. Het is je taak problemen op te lossen, maar gasten verwachten ook dat je overal een antwoord op hebt. Je moet dus over voldoende kennis van zaken beschikken om iedereen te helpen. Maar hoe kom je aan deze informatie?

**Fig. 2.8**



*bronnen*

De tekst van figuur 2.9 is waarschijnlijk niet zomaar geschreven. De schrijver heeft informatie nodig om de tekst te kunnen schrijven. Die informatie heeft hij eerst verzameld. Schrijvers weten ook niet alles: dus moet er in *bronnen* worden gezocht. Bronnen zijn bijvoorbeeld:

- eigen onderzoek;
- eigen ervaringen;
- schriftelijk materiaal: boeken, kranten, tijdschriften en dergelijke;
- mondelinge informatie van anderen;
- andere bronnen, zoals video, internet, televisie.

---

Ook jij zult tijdens je werk informatie moeten verzamelen om gasten een antwoord te kunnen geven of om je werk goed uit te voeren. Sommige bronnen zijn heel eenvoudig te raadplegen. Als iemand vraagt hoe laat het is, kijk je op je horloge. Voor andere informatie moet je iets meer moeite doen. Denk maar eens aan een gast die vraagt hoe laat de kerkdienst op zondag begint. Soms is het verstandig om informatie die je denkt te kennen, na te kijken om te zien of deze wel klopt. Want er kan in de tussentijd best iets veranderd zijn. Of misschien heb jij iets verkeerd onthouden.

Door verkeerde of te weinig informatie kan er veel mis gaan. Vandaar dat je jezelf altijd moet afvragen of de informatie die je hebt verstrekt, correct is. Tevens moet je er zeker van zijn dat je nieuwe informatie goed begrepen hebt. Een voorbeeld van hoe het mis kan gaan: je hebt de radio aan en zingt mee met de nieuwste hit van Marco Borsato. De telefoon gaat en je hoort van de receptioniste dat huisje 25 in de badkamer twee nieuwe lampen nodig heeft. Ze zegt dat het huisje leeg is; dus jij loopt rustig naar binnen. Je doet de deur van de badkamer open en ziet daar een vrouw in bad! Met een rood hoofd verontschuldigt je jezelf, waarna je boos naar de receptie gaat. Daar blijkt dat de receptioniste huisje 125 heeft gezegd. Als je nog eens nadenkt, herinner je je dat er de avond ervoor tuinstoelen buiten stonden bij nummer 25 en dat er een boek op tafel lag. Je had dus kunnen weten dat het niet leegstond.



**Fig. 2.9**  
Door verkeerde  
informatie kan er veel mis  
gaan.

#### Verzeker de risico's

**Ondanks goed onderhoud en allerlei voorzorgsmaatregelen, zit een ongeluk in een klein hoekje. Zeker als het gaat om spel, dat juist spannend wordt wanneer het een zeker risico met zich meebrengt.**

**Voor de recreatieondernemer is het belangrijk overal op voorbereid te zijn. Daarbij hoort een goede aansprakelijkheidsverzekering.**

Artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat: 'hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt te vergoeden.'

Op dit basisartikel volgen een aantal artikelen waarin aan een bepaalde hoedanigheid ook een bepaald risico is verbonden. Dit heet risico-aansprakelijkheid. Kort gezegd houdt dit in dat de benadeelde bij schade alleen een causaal verband tussen de schade en de hoedanigheid van de aangesprokene hoeft te bewijzen om verhaal te halen.

In een vervolgartikel wordt bijvoorbeeld de aansprakelijkheid van de bezitter van een gebrekkige zaak genoemd. Dat artikel is van toepassing wanneer de doorgeroeste ketting van een schommel het begeeft en een schommelend kind (letsel)schade oploopt. De ouders van het kind in dit voorbeeld hoeven alleen aan te tonen dat er een causaal verband bestaat tussen het letsel (de schade) van het kind en de verroeste schommel. Er geldt dan een omgekeerde bewijslast en de recreatie-ondernemer zal alleen niet aansprakelijk worden gesteld als hij erin slaagt te bewijzen dat hem niets te verwijten valt.

#### Aansprakelijkheidsverzekering

Om te voorkomen dat een claim de continuïteit van het bedrijf kan ondermijnen, is een aansprakelijkheidsverzekering een must. Maar let daarbij wel op de kleine lettertjes. Wat tips van RECRON-adviseur Vam Hemmen Lippmann: 'Let op voorwaarden of clauses die bij het overtreden van voorschriften dekking uitsluiten. Een veilige dekking, waaraan een recreatiebedrijf in de regel voldoende heeft, bedraagt tenminste €1.500.000,- per gebeurtenis. Verzekeringstechnisch zal op het moment niet veel veranderen. Het bijhouden van het logboek en goed onderhoud zijn van belang voor de veiligheid van de gasten en om claims te voorkomen.'

Soms heb je aanvullende informatie nodig om een goed antwoord te kunnen geven. Je moet dan eerst zelf vragen stellen. Een gast vraagt bijvoorbeeld hoe laat de bus vertrekt. Dan kun jij vragen: Waar wilt u heen? Op welke dag wilt u deze bus nemen? Bedoelt u de eerstvolgende bus? Zo nee, op welk tijdstip wilt u dan met deze bus mee? Pas als je weet wat de gast precies wil weten, kun je de vraag goed beantwoorden.

### Informatie terugvinden

Je wel veel informatie verzamelen, bijvoorbeeld over voorzieningen, regels enzovoort, maar kun je die nog makkelijk terugvinden?

Als je informatie verzamelt, is het verstandig deze zo op te slaan, dat je ze weer terug kunt vinden. Heb je die informatie later weer nodig, dan hoeft je je niet wild te zoeken, maar kun je ze er zo bij pakken. Heb je de informatie niet opgeschreven of weet je ze niet meer te vinden, dan moet je alles opnieuw opzoeken. En dat kost tijd.

**Fig. 2.10**  
Het is verstandig  
informatie zo op te slaan,  
dat je ze weer  
gemakkelijk terug kunt  
vinden.



Informatie kan op allerlei manieren worden geordend. Telefoonnummers zijn in de eerste plaats naar regio ingedeeld. Elke regio heeft een eigen nummer met een eigen telefoonboek. Elk telefoonboek is op plaatsnaam geordend. En per plaats zijn alle inwoners weer in alfabetische volgorde weergegeven. Alleen iemand die weet dat een telefoonboek zo geordend is, kan heel snel een telefoonnummer opzoeken.

Om gasten goed te kunnen helpen, moet je meestal snel informatie opzoeken. Daarom is het belangrijk dat de benodigde informatie makkelijk en vlug terug te vinden is. Een gast die aankomt, verwacht dat de receptie hem meteen kan vertellen waar hij overnacht. Deze gast zal niet tevreden zijn, als de receptie tien minuten nodig heeft om uit te zoeken waar hij slaapt. En als jij een lampje wilt vervangen in een bungalow, moet je wel weten wat voor soort lampje daar moet hangen. Anders heb je kans dat je de verkeerde lamp meeneemt.

---

## 2.4 Afsluiting

Veel gasten laten de keuze voor een recreatiebedrijf afhangen van de aanwezige voorzieningen. Voorzieningen kunnen een bijdrage leveren aan een aangenaam verblijf. Daarvoor is het nodig dat ze goed zijn aangelegd en goed worden onderhouden.

Door huisregels te maken en deze mede te delen aan de gasten kun je de orde en de veiligheid op je terrein handhaven. Dit kan in de vorm van een reglement.

Een goed reglement hoort minimaal aan vijf punten te voldoen:

- Een gast moet weten welke regels gelden.
- Een reglement moet goed overkomen op de gasten.
- De regels moeten te begrijpen zijn voor de gasten.
- Een reglement hoort niet te veel regels te hebben.
- Het is noodzakelijk te controleren of de gasten de regels naleven.

Om het verschil tussen de bedrijven aan te geven wordt gebruik gemaakt van een classificatiesysteem. Hiermee kunnen gasten op eenvoudige wijze zien welke voorzieningen minimaal in het bedrijf aanwezig zijn.

Tijdens je werk zul je vaak informatie moeten verzamelen om gasten een antwoord te geven of om je werk goed uit te voeren. Informatie kun je vinden door:

- zelf onderzoek te doen;
- eigen ervaringen;
- schriftelijk materiaal door te nemen;
- mondelinge informatie op te vragen;
- andere bronnen te raadplegen, zoals video, internet, televisie en dergelijke.

Het is van belang dat je de informatie die je vindt, zo opslaat dat je ze later weer gemakkelijk kunt terugvinden.