



Key Performance Indicators. Het is een begrip dat geadopteerd is uit de maakindustrie. Voor golfbaanonderhoud kunnen we dit begrip omschrijven als 'belangrijke criteria waarop we het golfbaanonderhoud kunnen beoordelen'. KPI's zijn in de industrie belangrijk om bijvoorbeeld de productie te meten, het aantal uren dat het productielijn jaarlijks zonder oponthoud draait, het aantal afgekeurde producten de productiekosten per product. Over KPI's zullen we in de toekomst nog veel horen. Om goed en objectief te kunnen beoordelen of medewerkers of de aannemer de golfbaan volgens afspraken onderhouden, zullen golfbaanmanagers steeds vaker gebruik maken van dit fenomeen met drie letters.

Auteur: Broer de Boer

Fenomeen met drie letters

Straks met zijn allen aan de KPI?

Een vraag 'zomaar' gesteld bij een aantal mensen in de golfbranche zorgde over het algemeen voor fronsende wenkbrauwen. Men weet nog niet wat met KPI's bedoeld wordt, laat staan wat men ermee moet. En als men het wel zou weten, dan zijn KPI's moeilijk te beoordelen en zeker als kennis van alle facetten van het golfbaan onderhoud ontoereikend is. Een KPI beoordeel je met kennis van zaken en zeker niet zomaar maar eens in een willekeurig jaar.

Definitie

We vragen aan Lambert Veenstra - Veenstra Adviesburo Golfterreinen – naar een bruikbare definitie van KPI's inzake golfbaanonderhoud. Hij zegt: "Het gaat om het geheel van aspecten waarop je de kwaliteit van de golfbaan kunt beoordelen. Het belangrijkste nut van KPI's is dat je gemakkelijk kunt checken of de doelstellingen van de kwaliteit van de golfbaan daadwerkelijk voldoende gerealiseerd worden of niet. Op basis daarvan kun je maatregelen nemen."

Lambert schroomt tijdens ons gesprek niet om

een prikkelende uitspraak te doen: "Er is onvoldoende kennis bij opdrachtgevers van KPI's". Hij nuanceert dit als volgt: "Het management van golfbanen is vaak niet vakkundig genoeg om de kwaliteit van de golfbaan in het terrein te beoordelen. Dat heeft alles te maken met de opleidingen en functies van de managers voor het 'bedrijf golfaccommodatie' en dat is veel breder dan alleen het buitenterrein. De greenkeeping daar-entegen is vaak nog teveel 'groenhoudend' en te weinig 'groenmanager'."

Voorbeelden van kpi's

Kun je eens voorbeelden geven van KPI's die je als baanobjecten kunt onderscheiden? Lambert: "Ik geef een aantal voorbeelden, je treft ze aan in de bijgaande figuur op de volgende pagina. In het algemeen adviseer ik om ze minimaal tweemaal per jaar te beoordelen. KPI's zijn voor elke baan verschillend en dat wordt onder meer beïnvloed door: de ondergrond van de golfbaan (veen, zand of klei); de waterhuishouding; aanwezigheid van bomen, heide of duinen; de beleidseisen en de doelstellingen van de golfclub;

de drukte op de baan en natuurlijk het feit of het om een commerciële baan gaat of verenigingsbaan."

Uitstraling is belangrijk

Wat is naar jouw mening de allerbelangrijkste KPI voor een golfbaan? Lambert: "De uitstraling van de golfbaan! Als je daar veel oog en aandacht voor hebt, volgt de rest vanzelf. Ik teken daarbij aan dat aandacht hiervoor een combinatie en een gezamenlijk belang dient te zijn van management en hoofdgreenkeeping. Samen vullen ze aan en samen voorkomt bedrijfsblindheid. Ik ben van mening er aandacht zou moeten komen voor het onderwerp 'KPI's', er is best wel behoefte aan om de kwaliteit van golfbanen op praktische wijze te benaderen."

Frequentie

Waarom het advies om maar tweemaal per jaar de KPI's te beoordelen? Lambert: "Vaker is niet nodig, want als je het vaker gaat doen, wordt het een sleur. Daarbij is het wel goed om als manager hieraan zelf mee te werken en de gegevens vast

KPI's op golfbanen

visuele uitstraling golfbaan:

- kwaliteit paden en looproutes;
- grasbedekking en nattigheid in baan;
- afscheidingen tussen verschillende maaioogtes zichtbaar of niet (green, apron, tee, fairway, semi-fairway, rough);
- netheid grasbestand en maaioogtes greencomplex, incl. op- en aflopen idem tee-complexen;
- bunkers (randen en harken);
- waterkanten;
- beplanting;
- baaninrichting: banken, ballenwassers, bebording, vlaggen, afstandsmarkeringen, prullenbakken.

kwaliteit golfbaan voor langere termijn:

- grasbestand, onkruiden en vilt;
- functioneren drainages en ontwatering;
- toplaagconstructies (drassig, verdroging, verdichting etc.);
- padverhardingen en looproutes; bunkers.

te leggen; besteedt dit belangrijke werk dus niet helemaal uit! Wat dat vastleggen betreft, hiervoor zijn eigenlijk geen complete systemen, maar in de 'Manual voor Baanonderhoud' is hierover veel basisinfo te vinden. De benodigde kennis hierover kun je jezelf daarnaast ook vooral eigen maken door veel golfbanen te bezoeken en daar kritisch naar het onderhoud te kijken. Het is de manier om beter en met andere ogen naar de kwaliteit en de uitstraling van je eigen golfbaan te kijken."

Voorbeelden

Heb je voorbeelden waarin werken met KPI's een aanzet geeft tot verbetering van de kwaliteit van je baan? Lambert Veenstra: "De volgende voorbeelden schieten mij te binnen:

- Uitstraling van de baan: door net een iets ander maairegime krijg je soms een betere aftekening van de verschillende onderdelen van een golfbaan, waardoor je baan fraaier oogt.
- Daarnaast kun je eraan denken om de opstelplaatsen van spelers en trollies net iets verder van de tees te situeren, waardoor een tee-complex fraaier oogt.
- Berekening op greens: verschillende sproeihoeken van sproeiers of verkeerd afgestelde of



De uitstraling van de golfbaan! Als je daar veel oog en aandacht voor hebt, volgt de rest vanzelf.

scheefstaande sproeiers geven een verkeerd beregeningsbeeld op de greens. De gevolgen kunnen bijvoorbeeld zijn: verdichtingen, natte plekken, verdrogingen, straatgras en uitspoelingen.

- Drassige toplagen op de fairways: hierbij kun je de vraag kunt stellen of dit komt door viltvorming, slechte drainage, plaatselijke verdichting of door de rijroutes.
- Surroundings van greens: deze zijn vaak te vet en te nat. Zoek dus naar de oorzaken die velerlei kunnen zijn: te weinig dressen, verdichting, wateroverlast, doorzaaien etc. Dit zijn juist de meest intensief bereiden delen van de golfbaan doordat de machines er vaak op draaien.
- Beplantingen: boompjes worden klein geplant, maar als ze groter worden is een duidelijk beleid in het dunnen en snoeien nodig om een fraai landschap te behouden en/of te verkrijgen.
- Bunkers: problemen met bunkers worden vaak verholpen, maar soms is dat juist een gemiste kans om de bunkers op de hole meer rigoureuus aan te pakken."

Onderlinge vergelijking

Tenslotte vragen we Lambert Veenstra: Hebben KPI's nut om golfbanen onderling te vergelijken? Hierop antwoordt hij: "Nee. Een onderlinge waardevergelijking lijkt mij niet erg zinnig, want er bestaan grote verschillen in banen. Het is dus meer een middel om je eigen baan goed in beeld te krijgen. Maar aan de andere kant is



Lambert Veenstra.

het natuurlijk wel zo dat hiermee bezig zijn wel als 'eye-opener' kan werken voor andere banen. Belangrijk aandachtspunt is dat je ook moet weten hoe je KPI's moet beoordelen. Deze objectieve en vaak meetbare kwaliteitsbeoordelingen en adviezen, maar ook probleemoplossingen, vereisen een goede kennis van alle aspecten van bodem en water, groei en omstandigheden. De oorzaken van knelpunten zijn vaak complex."