



# Upgrade ranking the stars!

Heijmans Sport en Groen legt zelf de lat hoger!

Golfbaanaannemer Heijmans Sport en Groen hanteert sedert 2008 een sterrenstelsel in combinatie met het kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud. Dit stelsel onderging recentelijk een doorontwikkeling. Dankzij digitalisering kan de golfbaanaannemer nu tijdens een schouw at random gegevens (laten) verzamelen waarmee het onderhoudsbeeld wordt vastgelegd. Dankzij digitalisering kan snel en objectief worden vastgesteld of de afgesproken beeldkwaliteit van baanonderdelen, c.q. de gehele baan overeenstemt met het afgesproken beeldkwaliteitsniveau.

Auteur: Broer de Boer

Golfbaanaannemer Heijmans Sport en Groen associëren we heel sterk met het sterrenstelsel voor het onderhoudsniveau. Het bedrijf introduceerde in 2008 het Kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud. Voor de samenstelling hiervan viel de golfbaanaannemer terug op de kennis die er in ons land is op het gebied van onderhoud van openbare ruimte, uitgedrukt in beeldkwaliteit. Vooral de 'Kwaliteitscatalogus openbare ruimte' van het Crow vormde een belangrijk uitgangspunt. Het Kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud geeft de verschillende facetten van het golfbaanonderhoud tot in detail weer: zowel tekstueel als met beeldmateriaal.

### Opdrachtgever mag kiezen

De opdrachtgever die golfbaanonderhoud aan Heijmans uitbesteedt, kan op basis van foto's ondersteund met teksten kiezen voor het kwaliteitsniveau van het onderhoud. Drie sterren vertegenwoordigen daarbij het hoogste onderhoudsniveau. In feite kan iedereen de foto's vergelijken

	***	**	*
	1001.01	1001.02	1001.03
	Bunkerranden zijn 'strak' gestoken	Bunkerranden zijn redelijk 'strak' gestoken	Bunkerranden zijn 'natuurlijk' gestoken.
Zomer-seizoen	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 5 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 7 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 10 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.
Winter-seizoen	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 7 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 10 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.	Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 13 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.

Beeld en tekst in Kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud: hier afgebeeld code 1001, kwaliteit bunkerranden. Let op de sterrenwaardering.

met de werkelijkheid op de golfbaan. Als voorbeeld hebben we hierbij afgebeeld wat de keuzemogelijkheden zijn voor het onderhoud van bunkerranden tijdens het golfseizoen. 's Winters kan eventueel een ander beeld volstaan. En om een ander simpel voorbeeld te geven: voor het handmatig maaien van greens en het maaien van de fairways in een diamondpatroon geldt het hoogste kwaliteitsniveau: drie sterren. Maar het beeldkwaliteitssysteem kan inzoomen tot de graslengte rondom moeilijk te maaien plaatsen, zoals teeborden. Ook zulke details zijn maatgevend voor het gewenste onderhoudsniveau: de opdrachtgever mag kiezen op basis van plaatjes en tekst.

## Schouw gedigitaliseerd

Op Golfbaan Heelsumse Veld toont uitvoerder Arthur Berends mij trots het nieuwe door Heijmans ontwikkelde systeem. Volgens zijn zegen is het iets wat uniek is in de golfbranche. De inventarisaties van het in 2008 ontwikkelde systeem vonden vooral mondeling en op papier plaats: een bewerkelijk systeem om oordelen over de gerealiseerde beeldkwaliteit te vellen. Thans kan Arthur op zijn PDA de digitale kaarten inladen van alle 17 golfbanen waar Heijmans het onderhoud verricht. Arthur selecteert de golfbaan waar we ons bevinden en laat zijn zakcomputer tje dertig plekken op de 27-holes baan selecteren. Arthur Berends: "Dat zijn nu de plaatsen waar ik vandaag een schouw moet uitvoeren. Software bepaalt dus op welke plek er geschouwd moet worden van de 27 holes. Een volgende keer zijn dat dertig totaal andere plaatsen. Ik beoordeel in dit geval binnen een cirkel van 50 meter de nabijgelegen green, tee of fairway op 67 punten, dezelfde punten die als beeldmeetlatten staan omschreven in het kwaliteitshandboek. De software geeft hierbij zelf de codes aan van de subonderdelen die ik moet beoordelen." De persoon die met zo'n PDA de schouw uitvoert, geeft een beoordeling in één, twee of drie sterren. Maar ook afwijkingen (een min of een dubbele min) kunnen worden vastgelegd. "Eigenlijk kan iedereen die een beetje verstand heeft van een golfbaan de schouw uitvoeren. Daarbij gebruik je de beelden en de tekst uit het Kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud. De software begeleidt je als het ware door de te beoordelen aspecten. Je voert dus gestructureerd een aantal beoordelingen na elkaar uit."

## Objectief beoordelen

27 holes beoordelen op 30 plaatsen gaat redelijk snel. Zeker voor iemand, zoals Arthur, die deze

baan kent en het kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud / sterrenstelsel van voor naar achteren kent. Arthur: "Als we dit nieuwe systeem voor interne doeleinden gebruiken, voert de projectuitvoerder meestal de schouw uit. Maar we gaan ook drie- tot viermaal per jaar naar believen van onze opdrachtgevers of volgens contractuele afspraken met dit systeem zo'n schouw uitvoeren op hun baan. Intern beraden we ons erop of we dat in de toekomst door een onafhankelijk persoon zullen laten doen, maar misschien gaan we voor zo'n schouw ook wel een collega van Heijmans inschakelen die de baan niet kent en geen weet heeft van de gemaakte onderhoudsafspraken. Zo iets waarborgt de objectiviteit." Daarbij is het goed te weten dat een opdrachtgever kan 'eisen' dat geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de afgesproken beeldkwaliteit direct worden hersteld. "Wat dat betreft blijft het papieren Kwaliteitshandboek golfbaanonderhoud uit 2008 het afsprakenboek voor baancommissie en hoofdgreenkeeper", zegt Arthur. "Maar ook dat ontwikkelen we steeds verder door. Voor het bepalen van de draagkrachtigheid van de topklaag hebben we nu een aantal clegg-meters aangeschaft. Daarmee gaan we de kwaliteit van de topklaag dus objectief vaststellen. Hoe we dat doen en welke normen we hanteren worden daarmee dus nieuwe normen, die we binnen ons contract in het kwaliteitshandboek vastleggen."

## Foto's maken

Tijdens het verrichten van de schouw kunnen met de handcomputer ook beelden vastgelegd worden van situaties te velde. Arthur Berends vertelt dat de doelstelling daarvan vooral intern gericht is: "Bijvoorbeeld als ik als uitvoerder hier rondloop en een smerige of beschadigde machine zie, of dingen zie die niet stroken met de beeldkwaliteit, dan kan ik met behulp van een foto de hoofdgreenkeeper hierop attenderen. Maar anderzijds kan ik ook de opdrachtgever hiermee attent maken op beschadigingen of afwijkingen waarvoor de verantwoordelijkheid contractueel niet bij ons ligt. Dan kun je denken aan kapotte teeborden of een omgereden lantaarnpaal op de parkeerplaats. Het maken van foto's op de baan zie ik beslist niet als het verzamelen van 'bewijslast' om aan te tonen dat wij ons werk goed doen. Dan zouden we verkeerd bezig zijn. Digitalisering van het systeem zie ik vooral als een uitbreiding van onze service."

## Discipline

Structuur, orde en netheid staan bij Heijmans



STRI-medewerker aan het werk met de cleggmeter.

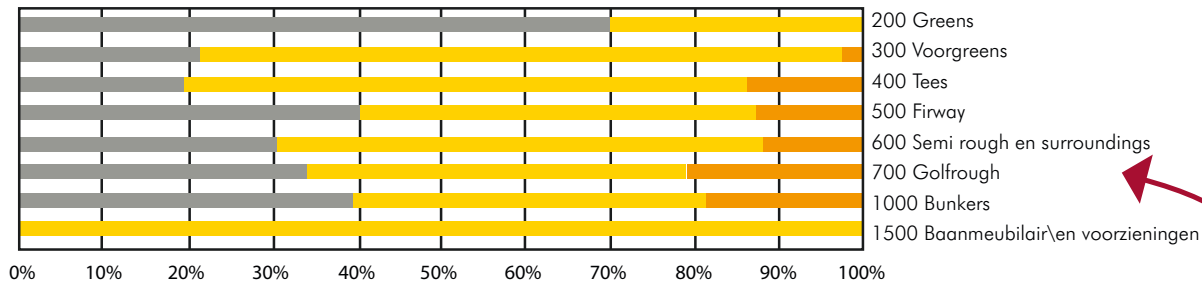
hoog in het vaandel. Arthur Berends: "Daarbij staat dit doorontwikkelde systeem ons ook ten dienste. Daarnaast overwegen we om verder te gaan dan het onderhoud van golfbanen alleen. Hoe netter de machines en de mensen erbij lopen, des te meer discipline is er en dat zal ook afstralen op de kwaliteit van het werk dat we leveren. Ik maak me er daarom sterk voor om in de toekomst meer zaken dienaangaande vast te gaan leggen. Voor onze drie werkplaatsen ben ik eigenlijk ook al min of meer bezig om gegevens voor interne doeleinden vast te leggen." Wie weet krijgt de schouw van de werkplaatsen en de staat van de machines op de baan straks ook een plaatsje in de handcomputers van Heijmans Sport en Groen.

## Rapportage

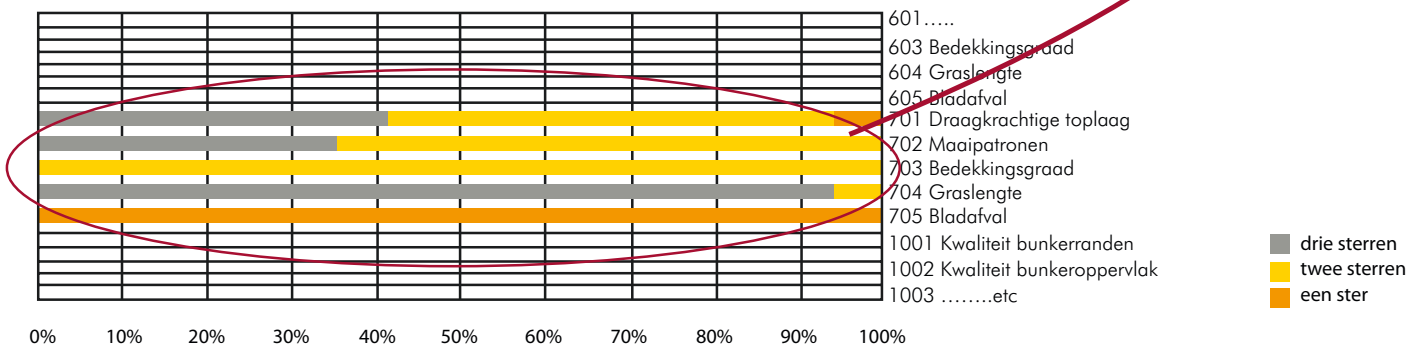
Het kwaliteitshandboek is een gegeven, en de afspraken voor onderhoud zijn tot in detail voor verschillende golfbaanonderdelen vastgelegd. Nu is het dus de bedoeling om gedurende het jaar zo vaak mogelijk de kwaliteitsverplichting intern vast te leggen, zodat we aan kunnen tonen dat we het hele jaar door aan de eisen voldaan hebben, terwijl de baancommissie bijvoorbeeld op maandelijkse besprekingen aangeeft tevreden te zijn. Maar wat gebeurt er met al die data die de Heijmannen verzamelen? Arthur Berends: "Hiermee produceren we een rapportage, waarmee we rekening en verantwoording aan de opdrachtgever afleggen. Eerder was dat binnen dit systeem heel complex." Arthur Berends laat

## Kwaliteitscore (%) per beeldmeetlat

### Praktijkvoorbeeld samenvatting schouwronde gehele golfbaan



Afbeelding 1: Op de samenvatting kan de - in dit geval geanonimiseerde - opdrachtgever verder inzoomen.



Afbeelding 2: In bovenstaande voorbeeld kunt u zien hoe detailinformatie (code 701 t/m 705) van de golfrough in de samenvatting verwerkt wordt. Zo worden ruim 40 beoordelingpunten verwerkt in de rapportage.

eerst een samenvatting van de beoordeling (zie afbeelding 1) zien op basis van het geüpgrade systeem. Die samenvatting laat in percentages zien in hoeverre de aangegeven baanonderdelen gemiddeld voor respectievelijk drie sterren, twee sterren of één ster in aanmerking komen. Wat je in de samenvatting (boven) ziet, zijn dus de gegevens van de schouw, de beoordeling zoals Heijmans die uitvoerde.

#### Inzoomen

Voor deze samenvattende rapportage zijn veel waarnemingen en beoordelingen vastgelegd. Arthur Berends: "Voor de opdrachtgever gaat het rapport nog verder de diepte in zie afbeelding 2." Als voorbeeld laat Arthur zien hoe dat voor de golfrough werkt. "Deze is beoordeeld op vijf subonderdelen. Elk subonderdeel is beoordeeld met drie sterren, twee sterren of één ster. De regel 'golfrough' in afbeelding 1 is de resultante, de samenvatting. Zo kan de opdrachtgever dus zien wat de kwaliteit is van het door ons geleverde onderhoud en waarin afwijkingen zitten. Dan pas komt de stap waarin we vergelijken of de werkelijke gerapporteerde situatie overeenstemt

met de afspraken over het beeldkwaliteitsniveau en kunnen we vervolgacties afspreken."

#### Kwaliteitsbeeld en schapen

Het blijkt dat de beeldkwaliteit van de baan ook een rol speelt bij het onderhoud van delen van de baan door schaapskuddes. Arthur Berends: "Eigenlijk is de filosofie dat ook schapen een rol kunnen spelen in het kwaliteitsbeeld dat men op een golfbaan voor ogen heeft. Denk daarbij aan een grote kudde met een professionele schaapherder. Wij zijn bijvoorbeeld met opdrachtgevers in het buitenland geweest om te zien wat met schaapskuddes mogelijk is. We hebben kwaliteitsbeelden vastgelegd op foto's. Daarmee kun je een schaapsherder vragen of hij kans ziet met zijn kudde een soortgelijk beeld te scheppen op een golfbaan. Misschien zal hij randvoorwaarden stellen en kun je eerst proefdraaien op een gedeelte van de baan. Als het resultaat goed is, kun je besluiten een deel van je terrein te omheinen en de schaapherder als beheerder daarvan aan te stellen. Op golfbaan De Stippelberg in Bakel wordt nu zo'n 14 hectare rough/fairway door een schaapskudde onderhouden. Persoonlijk zie ik de



Uitvoerder Arthur Berends, Heijmans Sport en Groen: "Ook schapen kunnen een rol spelen in het kwaliteitsbeeld dat men op een golfbaan voor ogen heeft."

inzet van schaapskuddes als een van de mogelijkheden om terug te keren naar de basis van de golfsport. Waren bunkers vroeger niet de schuilplaats voor schapen? Als je een bepaald kwaliteitsbeeld voor ogen hebt, kan een schaapherder met zijn kudde er een rol in spelen om dat beeld te realiseren. Het bewijs kunnen we nu leveren!"