



EMS Golf, de markt aan het woord

Vertrouwen in digitalisering moet nog groeien

Slechts twintig Nederlandse golfbanen gebruiken momenteel een managementsysteem... Wat weerhoudt managers en hoofdgreenkeepers ervan om met een overkoepelend managementsysteem te werken dat hen zoveel voordelen kan bieden? Met deze vraag in het achterhoofd interviewde Lisanne van Neer in vier maanden tijd verschillende organen en personen in de Nederlandse golfsector.

Auteur: Lisanne van Neer

Lisanne van Neer voerde voor Enviro Consult in het kader van haar opleiding aan de Hogeschool AVANS in 's-Hertogenbosch een onderzoek uit. Ze probeerde erachter te komen waarom de gemiddelde greenkeeper wat managementprogramma's betreft graag de kat uit de boom kijkt. Ze verwoordt in dit artikel bovendien de gedachten en behoeftes rondom de aanschaf van een golfbaanmanagementsysteem als EMS Golf.

20 EMS-ers

Momenteel wordt op de Nederlandse golfbanen veelal gebruikgemaakt van Microsoft Excel en de ouderwetse pen en papier om gegevens bij te houden voor de bedrijfsvoering. Slechts 20 golfbanen in Nederland zijn op dit moment voortstrevend in het gebruik van een managementsysteem, gericht op het beheer en onderhoud van de golfbaan. En dit terwijl een geïntegreerd managementsysteem veel voordelen kan bieden

voor bijna iedere functie op de golfbaan. Zo heeft bijvoorbeeld EMS Golf op de Kennemer bewezen dat het een grote bijdrage levert aan het behalen van meer efficiency door de gerealiseerde tijd- en kostenbesparingen. Toch kwamen er uit het onderzoek duidelijk redenen naar voren om niet te kiezen voor de overstap naar EMS Golf.

Veiligheid

Op de vraag waarom de respondenten geen gebruik willen maken van EMS Golf, werd geantwoord dat er wordt getwijfeld aan de veiligheid van de opgeslagen data. Zo wordt gedacht dat de gegevens die ingevoerd worden, zichtbaar zijn voor het adviesbureau en tevens de vertegenwoordiger van EMS golf, NLadviseurs. Momenteel hebben alleen de ontwikkelaars inzicht in de opgeslagen data in het softwareprogramma. Deze informatie wordt alleen gebruikt wanneer

een gebruiker een probleem ondervindt. Op deze manier kan de ontwikkelaar gericht het probleem vinden en oplossen.

Inzicht

EMS Golf geeft gebruikers inzicht in de ontwikkelingen, kosten en activiteiten rondom het onderhoud van de golfbaan. Hiermee kunnen commissieleden, bestuursleden en hoofdgreenkeepers hun voordeel doen bij het besparen van kosten en tijd. Uit onderzoek bleek dat een deel van de markt momenteel geen behoefte heeft aan dit inzicht, dus blijkbaar geen behoefte heeft aan een hogere efficiëntie. Bovendien lijkt het alsof bestuursleden soms in mindere mate interesse hebben in de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat staat bij hen centraal, niet de manier waarop dit is behaald. Daarbij is er geconstateerd dat een deel van de greenkeepers het niet prettig vindt als

het bestuur een gedetailleerd inzicht krijgt. Zij voelen zich hierdoor op hun vingers gekeken en zijn onzeker over de conclusies die uit het inzicht getrokken kunnen worden. Deze bevindingen zijn opmerkelijk, in de huidige marktsituatie waarin er een grotere focus ligt op professionaliseren en kosten besparen.

Tijdrovend of tijdbesparend?

Terwijl gesteld wordt dat het gebruik van EMS Golf tijdbesparing oplevert, wordt het gebruik ervan echter vaak als tijdrovend gezien. Zo kwam naar voren dat hoofdgreenkeepers bij gebruik van EMS Golf te veel tijd besteden achter de computer, ten koste van de uitvoerende werkzaamheden op het golfterrein. Deze opvatting wordt mogelijk veroorzaakt door onvolledige informatie aan de gebruikers over de relatie tussen het registreren en de resultaten die dat oplevert. Het is belangrijk dat voor het gebruik van managementsystemen specifieke gebruiksdoelstellingen worden vastgelegd. Daarbij dient te worden uitgelegd welke gegevens voor het behalen hiervan geregistreerd moeten worden.

Te veel details

Uit het onderzoek kon geconcludeerd worden dat er vaak gedacht wordt dat EMS Golf naar te gedetailleerde informatie vraagt. Dit zorgt er mede voor dat het gebruik ervan te veel tijd kost, met name voor hoofdgreenkeepers. Zo heeft niet iedereen behoefte aan inzicht in de flora en fauna; de registratie hiervan zou dus onnodig tijd kosten. EMS Golf komt zijn gebruikers hierin nu tegemoet door hen te laten kiezen van welke modules en functies zij gebruik willen maken. De prijs zal hierop afgestemd worden. Vanuit de individuele doelstellingen van de gebruiker kan er bovendien afgestemd worden welke mate van detaillering van toepassing is. Een gebruiker is hierdoor dus niet verplicht alle informatie in te voeren waarnaar gevraagd wordt.

EMS in het verleden

Vele negatieve gedachtes rondom het doorontwikkelde EMS Golf zijn gebaseerd op het verleden. Enviro Consult geeft zelf toe dat het systeem gedurende deze eerste fase na de lancering veel gebreken had. Gelukkig hebben de gemotiveerde gebruikers uit die tijd ervoor gezorgd dat EMS Golf is waar het nu staat. Een compleet, flexibel en effectief managementsysteem dat voordelen biedt op alle beheersaspecten van de golfbaan. Helaas waren er ook voorvalige gebruikers die niet zo betrokken waren bij



Meer efficiency door de gerealiseerde tijd- en kostenbesparingen dankzij EMS Golf op de Kennemer.

de ontwikkeling. Zij zijn vaak na slechts een aantal keer inloggen gestopt met het gebruik ervan en hebben hierdoor een negatief beeld gekregen van EMS Golf. Deze ideeën zijn in die tijd snel verspreid op de Nederlandse markt, wat heeft geresulteerd in een zwak imago. Het is erg jammer dat dit negatieve beeld vandaag de dag nog steeds een rol speelt op de Nederlandse markt; dit terwijl het gebruik van het huidige EMS Golf beduidend meer waarde kan toevoegen voor het golfbaanbeheer dan het systeem in 2005 kon.

Tevreden huidige klanten

Naast de negatieve ideeën rondom EMS Golf kwam er uit het onderzoek ook een groot scala aan positieve producteigenschappen naar voren. Zo zijn de huidige gebruikers van EMS Golf over het algemeen erg tevreden. Zij geven aan dat het systeem de juiste ondersteuning biedt bij het behalen van meer efficiëntie, kwaliteit en inzicht. Op deze golfbanen heeft EMS Golf zich dan ook bewezen bij het realiseren van zowel tijd- als kostenbesparingen.

De toekomst van de Nederlandse golfmarkt

Duurzaam golfbaanbeheer

De toekomst van golf ligt momenteel op het vlak van duurzaamheid. Golfbanen zullen in de toekomst namelijk een belangrijke rol spelen in het behoud en de ontwikkeling van natuur in Nederland. Hierdoor is de ontwikkeling van

duurzaam golfbaanbeheer belangrijk geworden. Bovendien beginnen golfbaaneigenaren in te zien dat met duurzaam golfbaanbeheer veel kosten bespaard kunnen worden. Op de golfmarkt wordt de populariteit van Committed to Green en GEO-certificering dan ook steeds groter.

'Het lijkt alsof bestuursleden

soms in mindere mate

interesse hebben

in de uitgevoerde

onderhoudswerkzaamheden'

Zoals bekend wordt er bij GEO-gecertificeerde golfbanen om de drie jaar een her-audit uitgevoerd. Vanaf het begin tot aan de her-audit moet alle informatie van de golfbaan inzichtelijk bewaard blijven. Voor velen is dat een klus die op het laatst nog gebeuren moet: 'Waar haal ik alle informatie vandaan en hoe maak ik die inzichtelijk?' EMS Golf zorgt ervoor dat alle beschikbare en relevante informatie via een inlogcode beschikbaar is voor de auditor. De audit en de feedback kunnen digitaal plaatsvinden.

Digitalisatie

Digitalisatie is in Nederland al jaren een belangrijke ontwikkeling. Er wordt steeds meer gebruik-

gemaakt van een *paperless office* en gegevens worden opgeslagen in de cloud. Mensen zijn tegenwoordig altijd en overal beschikbaar. Bovendien is het gebruik van computers, smartphones en online software niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Deze ontwikkelingen zijn momenteel ook duidelijk te zien op de Nederlandse golfmarkt. Met de nieuwe generatie greenkeepers, managers en anderen op komst op de golfbaan, zal deze digitalisatie zich alleen maar verder voortzetten.

'Alleen de ontwikkelaars hebben inzicht in de opgeslagen data'

Professionaliseren

Doordat golfers over het algemeen minder geld besteden op een eigen vaste club, nemen de inkomsten van golfbanen af. Golfers spelen tegenwoordig liever op meerdere golfbanen en het liefst voor minder geld. Om hierop in te kunnen spelen, zullen golfbanen moeten professionaliseren; het huidige verdienmodel werkt namelijk niet meer.

Concluderend

Kijkend naar de huidige ontwikkelingen op de markt kan er geconcludeerd worden dat de rol van managementsystemen als EMS Golf in de toekomst belangrijker zal worden. EMS Golf is namelijk een gericht antwoord op het nastreven van een duurzaam golfbaanbeheer en het verder professionaliseren van de golfbaan en de beleidsvoering. Met behulp van het inzicht dat EMS Golf verschaft, kan daarbij gericht geld bespaard worden. Bovendien is het aannemelijk dat door de digitalisatie het werken met web-applicaties op de golfbaan vertrouwd wordt.

EMS Golf sinds 2005

Na negen maanden van intensieve ontwikkeling bracht Enviro Consult in 2005 de web-applicatie EMS Golf op de Nederlandse markt. De aanleiding hiervoor was het bieden van ondersteuning bij het opvolgen van het Committed to Green-programma. De web-applicatie werd op dat moment ontwikkeld om verschillende organen op de golfbaan te begeleiden bij het nastreven van duurzaam natuurbeheer op het golfterrein. Hierbij behoorden toepassingen zoals het registreren van flora en fauna op het golfterrein.

Na de lancering zijn er over de hele wereld golfbanen aangesloten op EMS Golf. Sinds de aansluiting van deze eerste golfbanen is er veel veranderd. Met behulp van de input van de gebruikers van de web-applicatie is EMS Golf doorontwikkeld tot een volledig beheersysteem voor de golfbaan. Zo kwamen er verzoeken van greenkeepers om de toepassingen van het – destijds opgeheven – programma Greenware te implementeren. Begin 2006 zijn deze mogelijkheden voor de greenkeepers geheel in EMS Golf geïmplementeerd. Tussen 2006 en 2010 is de destijds opzet van EMS Golf, met de focus op greenkeeping, zodanig veranderd dat de focus op vier concrete modules kwam te liggen. Dit waren de beleidsmodule, de

financiële module, de communicatiemodule en de werkomgevingsmodule. Bovendien is in 2009 een geïntegreerde en overkoepelende begroting toegevoegd aan de web-applicatie. Na aanvragen van de actieve gebruikers van het product heeft in 2010 een zeer uitgebreide doorontwikkeling plaatsgevonden op het gebied van planning. Vanaf dit moment konden golfbanen zowel lange- als kortetermijnplanningen maken.

De laatste twee jaar heeft EMS Golf vooral ontwikkelingen ondergaan om het gebruiksgemak te vergroten. Deze zijn specifiek gemaakt op aanvraag van de gebruikers. Ook is de web-applicatie overgegaan op ondersteuning bij het behalen van het huidige GEO-certificaat. Het managementsysteem is nog altijd in ontwikkeling. In 2013 staat er een grote verbetering met betrekking tot de tijdregistratie in de planning.

Enviro Consult begrijpt dat niet alle golfbanen hetzelfde beleid nastreven en dus niet dezelfde behoeften hebben. Er bestaat vooral een grote variëteit in de wensen betreffende de mate van gedetailleerdheid van EMS Golf. Daarom kan de web-applicatie aangeschaft worden per module en per functie. Zo blijft deze flexibel en toepasbaar voor ieder type golfbaanbeheer.



Ook Golfclub Cromstrijen maakt gebruik van EMS Golf.