

# 'De druk op greenkeepers neemt toe'

Eerste ervaringen van 'pay-and-play' bij Golfbaan Delfland.



De menselijke drang naar vrijheid en afwisseling heeft ook voor de golfsport zijn gevolgen. Veel mensen hebben een hekel gekregen aan verplichtingen en vaste patronen. In diverse sporten heeft het verenigingsleven eronder te lijden, omdat zowel leden als vrijwilligers zich terugtrekken. Het vluchtige gedrag biedt juist individuele sporten, zoals golf, voldoende kansen. Neem nou de ontwikkeling van 'pay-and-play' golfbanen. Even reserveren, een mandje ballen inslaan en spelen maar.

Auteur: Marcel Haarbosch

In de vroege morgen is het in het clubgebouw van Golfbaan Delfland in Schipluiden al een komen en gaan van golf liefhebbers. Terwijl de ochtenddauw langzaam optrekt, is de overdekte driving range dichtbevolkt. "Niet te vergelijken met de eerste maanden", blikt directeur Herman van der Vlis terug op de moeizame start, inmiddels alweer zo'n drie jaar geleden. "Ik weet nog dat ik hier in het clubgebouw zat te wachten op klanten. In het raam kon ik de weerspiegeling van de autokoplampen zien. Het hobbelpad verraadde tijdig de komst van een bezoeker. Die parkeerde vervolgens zijn auto, liep langs het clubgebouw naar de ballenautomaat en ging een uurtje later weer weg", vervolgt Van der Vlis. "In die tijd heb ik mezelf best afgevraagd hoe ik het tij in korte tijd kon keren."

## Actie

Van der Vlis pakte met een leverancier het plan op om een grote uitverkoop van golfartikelen te houden. Voor het clubgebouw werd een grote tent geplaatst. "Daarmee creëer je naamsbekendheid." Nadat hij ook een aantal advertenties had geplaatst, nam het aantal bezoekers gestaag toe. De prijzen van consumpties werden verlaagd en met diverse acties, zoals het organiseren van wedstrijden en toernooien, probeerde Van der Vlis de drempel weg te nemen. "Laatst hadden we een ontbijttoernooi, vonden die mensen prachtig." Meest



bepalend voor de drukte blijft echter de mate van onderhoud en daarmee samenhangende kwaliteit van de baan, vindt ook Van der Vlis: "En om een goede baan te hebben, moet je over een goed team beschikken." Grontmij, het bedrijf dat de baan heeft ontwikkeld en aangelegd, speelt in dat kader een belangrijke rol. De baan met negen korte holes is al in gebruik, terwijl de aanleg van fase twee, een baan met achttien holes, nagenoeg is afgerond. "Ik ben erg tevreden met de kwaliteit van de baan, zeker als je weet dat onder dit gras uitzonderlijk slechte grond ligt", vertelt Lambert Veenstra, projectmanager bij Grontmij. "De baan is erg bewerkelijk, omdat het gras op de vochtige veengrond erg snel groeit. Je hoort het bij wijze van spreke groeien", zegt Veenstra die het project vanaf de eerste besprekingen heeft begeleid. "De extreme warmte heeft ons dit jaar een handje geholpen. De baan hebben we in de voorbije maanden onder de meest ideale weers-omstandigheden kunnen aanleggen. Vanwege het pay-and-play concept is ervoor gekozen om een extra investering in de kwaliteit van de baan te doen door extra te draineren en te bezanden. Dit draagt bij aan een bedrijfszekere exploitatie." In 2005 start fase drie waarbij nog negen holes worden aangelegd. Golfbaan Delfland heeft dan de beschikking over een driving range, 27 holes, een 9 holes par drie baan en een clubhuis met alle benodigde faciliteiten. Veenstra schat het benodigde aantal greenkeepers voor de eerste achttien holes en de oefenholes op minimaal zeven. Het onderhoud aan de bestaande baan wordt nu door twee externe greenkeepers uitgevoerd.

### Speelklaar

Vanuit commercieel oogpunt gezien zou de baan zo snel mogelijk speelklaar moeten zijn. "We gaan pas spelen als de baan er klaar voor is. Ik ga dus geen datum noemen, want daar is het nog veel te vroeg voor", stelt directeur Van der Vlis, die toch ook te maken zal hebben met enige druk van de aandeelhouders. "Te vroeg beginnen levert alleen maar ellende op", vertelt hij uit eigen ervaring. Een wandeling over de baan die 'ergens' volgend jaar speelklaar moet zijn, stemt Veenstra tot tevredenheid. "Het creëren van betrokkenheid is belangrijk", maakt de projectmanager aan de hand van een voorbeeld duidelijk. "Je kunt tegen een medewerker zeggen dat hier een sloot moet komen", wijst hij, "maar ik denk dat het veel beter is om iemand het hele plan uit te leggen en daarmee bij het geheel te betrekken."



### Greenkeepers

Betrokkenheid creëren bij de medewerkers is ook ten aanzien van het onderhoud van de baan een belangrijke factor. Binnen het pay-and-play concept krijgt de greenkeeper namelijk te maken met een relatief nieuw verschijnsel: klantvriendelijkheid. Waar binnen een vereniging de greenkeeper altijd voorrang krijgt, dient deze bij een pay-and-play baan het evenwicht te vinden tussen de klant en de baan. Van der Vlis: "Greenkeepers streven er de hele dag naar om een mooi product op te leveren. Dat is een goede zaak, want de baan moet top zijn. Binnen dit pay-and-play concept

mag dat echter niet ten koste gaan van de spelers die voor achttien holes hebben betaald." Veenstra: "Je gaat toch ook niet stofzuigen als je huis vol visite zit?" Zowel Van der Vlis als Veenstra verwacht dat een hogere mate van klantvriendelijkheid zal leiden tot hogere investeringen. Veenstra: "Het wagenpark zal uitgebreider moeten zijn, zodat je met meerdere greenkeepers tegelijkertijd het onderhoud in een kortere tijd kunt uitvoeren. Die tijdsbesparing kan uiteindelijk ook geld opleveren." De greenkeeper zal zich in de wintermaanden allerminst vervelen, omdat in die periode verbeteringen aan de baan kunnen worden uitgevoerd.

# “De drukte op de baan is afhankelijk van de mate van onderhoud” De greenkeeper heeft hier niet altijd voorrang.

## Spelers

Om de golfsport toegankelijker te maken, heeft Golfbaan Delfland een aantal drempels weggenomen. Zo is de driving range entreevrij en volstaat voor de bestaande baan met negen korte holes naast een GVB-bewijs ook een baanbewijs van een andere baan. “Het verlagen van de drempel is niet voldoende”, vervolgt Van der Vlis. Beginners worden gestimuleerd door aantrekkelijke prijzen voor een set golfclubs. “Bovendien bieden we die mensen de mogelijkheid om clubs terug te nemen als ze doorgroeien naar een ander set.” Ook kinderen zijn welkom bij Golfbaan Delfland. “We leren ze van begin af aan dat een golfbaan niet is gemaakt om op te rennen en te schreeuwen. Het is toch prachtig als zoon aan vader vraagt of hij mee mag, als die zijn golfclubs pakt?” De ontwikkeling gaat zelfs zo ver dat ouders in het clubgebouw lunchen terwijl hun kinderen buiten les krijgen. Omdat de inkomsten van Golfbaan Delfland voor een gedeelte afhankelijk

zijn van het aantal rondes dat wordt verkocht, wordt er door de aanwezigheid van marshalls een snellere doorstroming gerealiseerd. “Daar wordt ook in de aanloop naar het GVB aandacht aan besteed”, vertelt Van der Vlis. De snelheid van spelen kan volgens Veenstra nog wel eens lastig worden: “Mensen kunnen ook zo redeneren dat ze betaald hebben en dat degene die achter hen zit maar gewoon moet wachten. Daarom zijn marshalls een must...” Van der Vlis verwacht dat door heldere, duidelijke communicatie met de klant de druk op onderhoudswerkzaamheden te kunnen verminderen. “Door goed te plannen, kunnen we veel problemen voorkomen. Mensen die voor maandag reserveren, kunnen we bijvoorbeeld al bij reservering vertellen dat we die dag bezig zijn met groot onderhoud. De klant heeft dan de keuze tussen bijvoorbeeld een korting op het standaard tarief of een reservering voor een andere dag. We moeten daar flexibel mee omgaan.” Dat laatste zal gezien het hoge verwachtingspatroon - vooral bij het jongere publiek - nodig zijn.

## Pay-and-play in Schipluiden

Golfbaan Delfland ligt in het midden van het dichtst bevolkte gebied van Nederland. Vanaf de waterrijke polderbaan (90 ha), ontworpen door golfarchitect Gerard Jol, is de skyline van Rotterdam zichtbaar. De baan, waarvan de driving range en de eerste negen (korte) holes in 1999 in gebruik zijn genomen, is eigendom van de NV Golf Exploitatie Maatschappij Schipluiden (GEMS). Grontmij, dat op eigen risico vooraf heeft geïnvesteerd in onderzoek en advisering, is een van de aandeelhouders. In 2006 zal Golfbaan Delfland bestaan uit een driving range, 27 holes, een volwaardige 9 holes par drie baan en een clubhuis met kleedkamers, douches, een shop en kantoorruimte. Naar verwachting zullen dan een negental greenkeepers de baan gaan onderhouden.



## Reactie NGF

Reactie van Alfred Touber, Coördinator Banen van de Nederlandse Golf Federatie. “Ik ben voor elke vorm van golf”, antwoordt Touber van de NGF op de vraag wat hij van het pay-and-play concept verwacht. “Zolang iedereen maar het spelletje, volgens de regels, kan spelen. Hoe het huis wordt ingericht, vind ik van ondergeschikt belang”, vervolgt hij. Met de komst van pay-and-play banen zal de drukte op de banen afnemen, denkt Touber: “De drukte op de banen is enorm hoog, terwijl iedereen toch graag onder de best mogelijke omstandigheden wil spelen.” Touber acht het niet uitgesloten dat zich op de pay-and-play banen op termijn toch een vereniging vormt. “Mensen hebben nu eenmaal de gewoonte om bij elkaar te klitten.”