



Golfbaanonderhoud naar beeldkwaliteitsniveau

Gebaseerd op belevingswaarde golfer

De kwaliteit van een golfbaan staat volop in de belangstelling. En terecht, want door de groei van het aantal golfbanen en het verschil in kwaliteit mag voor het betalen van een contributie of greenfee een bepaald onderhoudsniveau als tegenprestatie worden verwacht. Een goed onderhouden golfbaan zorgt ervoor dat de golfer het golfspel onder goede condities kan spelen. Wat wordt er verstaan onder goede kwaliteit van een golfbaan? Kwaliteit is een complex begrip dat niet eenvoudig is te omschrijven. Heijmans Sport en Groen heeft de onderhoudskwaliteit in beeld gebracht en meetbaar gemaakt door het vervaardigen van het 'Kwaliteitshandboek Onderhoud Golfbanen'. In deze publicatie staan foto's, omschrijvingen en normen waarmee drie kwaliteitsniveaus van golfbaanonderhoud zijn vastgelegd.

Auteurs: Niels Dokkuma, Sjaak Groen, Joost IJsseldijk en Leon Nowee

In de afgelopen jaren zijn steeds meer beheerders van openbare ruimte voor hun werk gebruik gaan maken van kwaliteitshandboeken, beeldbesteken en een schouw door bewoners. Kenmerkend hiervoor is het gebruik van beelden en nieuwe meetmethoden om de kwaliteit van de openbare ruimte weer te geven en te meten. Sturen met beelden krijgt hierbij de voorkeur boven sturen op budgetten en frequenties. Heijmans Sport en Groen wil deze aanpak ook aanbieden aan exploitanten van golfbanen. Resultaatsturing op herkenbare beelden en begrijpelijke, eenduidige eisen verbetert de communicatie tussen bestuur, golfer en beheerder en leidt zodoende in veel gevallen tot betere resultaten. Oftewel: sturen met beelden voor betere beelden!

Deze benadering past in het door Heijmans Sport en Groen geïntroduceerde Full-Service in Golf concept. Hierbij wil Heijmans voor golfaccommodaties in samenwerking met de exploitant alle diensten aanbieden, van ideevorming, planvor-

ming tot realisatie, beheer en onderhoud. Deze nieuwe en totale marktbenadering is efficiënter dan de som der delen. De benadering biedt de mogelijkheid voor beide partijen om zich beter op hun core business te kunnen richten en ontzorgt de opdrachtgever.

Kwaliteit: gebruiks- en beheerkwaliteit

Onderdeel van dit Full-Service in Golf concept is het beheer en onderhoud van de golfbaan. Als het over kwaliteit van golfbaanonderhoud gaat, kan dit onderscheiden worden naar gebruiks- en beheerkwaliteit. De gebruikskwaliteit is hierbij de beleving van de golfer, de beheerkwaliteit is de vertaling van de beheerder in beheermaatstaven, waarbij een duurzame kwaliteit van de gebruikskwaliteit wordt nagestreefd. Deze gebruiks- en beheerkwaliteit zullen vervolgens vertaald worden in onderliggende, meerjarige maatregelenpakketten om de overeengekomen beeldkwaliteitsniveaus duurzaam te behalen.

Tevredenheid over het golfbaanonderhoud draait uiteindelijk om de gebruikskwaliteit die geleverd wordt.

Beeldkwaliteit: wat en hoe Beter communiceren met beelden

Een golfbaanbeheerder werkt dienstverlenend. Hierbij probeert de beheerder door activiteiten en de inzet van middelen te voldoen aan de behoefte van de golfer. Deze eisen zijn verschillend en afhankelijk van de doelstelling van de golfer. Dit vraagt om maatwerk, wat op zijn beurt weer veel communicatie vergt; zowel over ambities als over behaalde resultaten. Veel technisch jargon leent zich hier slecht voor: "We maaien de greens op 4 mm". Het is maar de vraag welk resultaat

hiermee behaald wordt. Belangrijker is het voldoen aan de gebruikskwaliteit zoals deze ervaren wordt door de golfer. Beelden of beschrijvingen om de gewenste resultaten weer te geven bieden dan uitkomst. Hierover is immers makkelijker te praten dan over een technische norm of cijfer. Met behulp van herkenbare beelden en prestatie-eisen is de golfbaanexploitant beter in te lichten over de doelstellingen en resultaten van de verschillende beheermaatregelen.

Beter sturen op resultaten

Tevredenheid over het golfbaanonderhoud draait uiteindelijk om de gebruikskwaliteit die geleverd wordt. Het is aan de beheerder om deze gebruikskwaliteit duurzaam te vertalen naar de beheerkwaliteit. Het is hierbij wenselijk om het golfbaanonderhoud te laten plaatsvinden middels resultaatsturing. Zoals het woord het al zegt, gaat het bij resultaatsturing om het resultaat van de werkzaamheden. Voor resultaatsturing is het noodzakelijk om zowel de verwachtingen vooraf, als het duurzame resultaat achteraf goed te kunnen bepalen. Wat daar tussenin gebeurt, is aan Heijmans Sport en Groen. Het resultaat moet dus meetbaar zijn. Dit gebeurt aan de hand van vastgestelde streefbeelden en prestatie-eisen.

Alleen onderhoudskwaliteit; geen andere belevingsaspecten

De kwaliteitscriteria en de beelden die in de publicatie 'Kwaliteitshandboek Onderhoud

Golfbanen' zijn opgenomen, hebben betrekking op de kwaliteit van het onderhoud. De beleving van een ronde golf wordt natuurlijk ook bepaald door andere aspecten, zoals moeilijkheidsgraad (lengte, stroke index, course rating), schoonheid (ontwerp en uitzichten naar het omliggende landschap), veiligheid en doorstroming in de baan. De publicatie is niet bedoeld voor het vormen van een oordeel over deze andere factoren. Het gaat in de publicatie uitsluitend om het resultaat van het onderhoud van de golfbaan.

Beeldkwaliteit van onderhoud

De publicatie beperkt zich voor de onderhoudskwaliteit tot de zichtbare en meetbare resultaten (oftewel tot de beeldkwaliteit). Het is aan HSG om deze beeldkwaliteit duurzaam en voor de lange termijn te vertalen naar passende onderhoudsmaatregelen.

Overigens wordt de beeldkwaliteit van de golfbaan niet als enige gebruikt om het resultaat van het onderhoud vast te stellen. Zo worden ook de gebruiksmogelijkheden aangegeven. Bijvoorbeeld: 'Het aantal dagen per seizoen dat bezoekers op de golfbaan kunnen golfen zonder dat er door terreinomstandigheden schade ontstaat'.

Onderdelen toegelicht

Voor het bepalen van de beeldkwaliteit van het golfbaanonderhoud is er een aantal schaalbalken opgesteld. Een schaalbalk is een verzameling van verschillende gegevens. Het beeld per niveau, een

omschrijving per niveau en een norm per niveau vormen samen één schaalbalk. In figuur 1 is een voorbeeld schaalbalk weergegeven.

De beleving van een ronde golf wordt natuurlijk ook bepaald door andere aspecten, zoals moeilijkheidsgraad, schoonheid, veiligheid en doorstroming in de baan

Er is gekozen voor een indeling in drie niveaus: kwaliteitsniveau ***, ** of * en een normering per seizoen. De afzonderlijke kwaliteitsniveaus zijn alle gebaseerd op de verschillende gebruikswensen en specifieke omstandigheden. Het handboek is onderverdeeld in 15 beheergroepen (van green tot baanmeubilair) welke meerdere schaalbalken omvatten. Op de volgende pagina's staan enkele voorbeelden,



Uitgeslagen zand op bunkerranden			
	***	**	*
			
Codering	1005.01	1005.02	1005.03
Omschrijving	Minimale hoeveelheid uitgeslagen zand op de bunkerranden.	Enigszins uitgeslagen zand op de bunkerranden.	Redelijk veel uitgeslagen zand op de bunkerranden.
Groei-seizoen Normering voor het groeiseizoen	Maximaal 1 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.	Maximaal 2 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.	Maximaal 3 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.
Winter-seizoen Normering voor het winterseizoen	Maximaal 1,5 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.	Maximaal 3 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.	Maximaal 6 m ² per 10 m ¹ bunkerrand.

Graslengte rondom putten en sproeiers			
	***	**	*
			
Codering	306.01	306.02	306.03
Omschrijving	Het gras rondom de putten en sproeiers is zeer kort	Het gras rondom de putten en sproeiers is kort	Het gras rondom de putten en sproeiers is redelijk kort
Groei-seizoen Normering voor het groeiseizoen	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 2 cm.	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 4 cm.	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 6 cm.
Winter-seizoen Normering voor het winterseizoen	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 4 cm.	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 6 cm.	Grasuilopers mogen niet langer zijn dan 8 cm.

Maaipatronen

**

*



Codering

1001.01

1001.02

1001.03

Omschrijving

Bunkerranden zijn 'strak' gestoken.

Bunkerranden zijn redelijk 'strak' gestoken.

Bunkerranden zijn 'natuurlijk' gestoken.

Normering voor het groeiseizoen

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.

Normering voor het winterseizoen

Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 7 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.

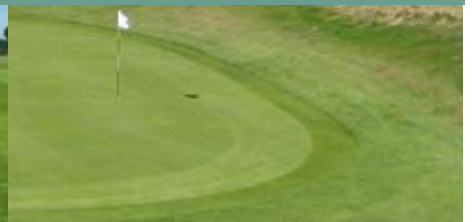
Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 10 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.

Grasuitlopers mogen gemiddeld niet langer zijn dan 13 cm in de lijn tussen gras en zand, gemeten per 10 bunkers.

Maaipatronen

**

*



Codering

502.01

502.02

502.03

Normering voor het groeiseizoen

Diagonaal maaipatroon meelopend met klok. Duidelijke definitie in overgang van graslengtes.

Maaipatroon met de lay-out mee (om en om) of rechte banen. Duidelijke definitie in overgang van graslengtes.

Maaipatroon met de lay-out mee (half om half).

Normering voor het winterseizoen

Maaipatroon naar keuze opdrachtnemer.

Maaipatroon naar keuze opdrachtnemer.

Maaipatroon naar keuze opdrachtnemer.

Stimpsnelheid

**

*



Codering

201.01

201.02

201.03

Omschrijving

Er is een uniforme Stimp-snelheid, gemeten minimaal 1 week na versturende werkzaamheden.

Er is een goede uniforme Stimp-snelheid, gemeten minimaal 1 week na versturende werkzaamheden.

Er is een redelijke uniforme Stimp-snelheid, gemeten minimaal 1 week na versturende werkzaamheden.

Normering voor het groeiseizoen

Gedurende de maanden mei tot en met september een Stimp-snelheid tussen de 8 en 9. Tussen vergelijkbare greens mag de Stimp-snelheid maximaal 0,5 verschillen.

Gedurende de maanden mei tot en met september een Stimp-snelheid tussen de 7 en 8. Tussen vergelijkbare greens mag de Stimp-snelheid maximaal 0,7 verschillen.

Gedurende de maanden mei tot en met september een Stimp-snelheid tussen de 6 en 7. Tussen vergelijkbare greens mag de Stimp-snelheid maximaal 1 verschillen.