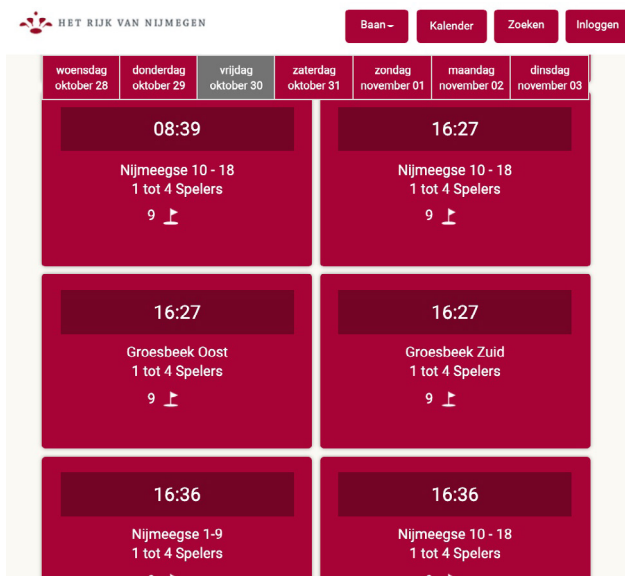


van Spiraal naar Digitaal

Rapport in opdracht van
het bestuur van de Golfclub Het Rijk van Nijmegen
en de directie van Het Rijk Golfbanen

HET RIJK VAN NIJMEGEN

Baan - Kalender Zoeken Inloggen

woensdag oktober 28	donderdag oktober 29	vrijdag oktober 30	zaterdag oktober 31	zondag november 01	maandag november 02	dinsdag november 03
			08:39 Nijmeegse 10 - 18 1 tot 4 Spelers 9 ↗	16:27 Nijmeegse 10 - 18 1 tot 4 Spelers 9 ↗		
			16:27 Groesbeek Oost 1 tot 4 Spelers 9 ↗	16:27 Groesbeek Zuid 1 tot 4 Spelers 9 ↗		
			16:36 Nijmeegse 1-9 1 tot 4 Spelers 9 ↗	16:36 Nijmeegse 10 - 18 1 tot 4 Spelers 9 ↗		

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Opdrachtformulering en aanpak	5
3. Beschrijving huidig digitaal reserveringssysteem	7
3.1. Teesheet	7
3.2. Planningsregels	8
3.3. Handleiding online boeken	9
3.4. Crossover-tijden	10
3.5. No shows	12
3.6. Continuïteit en kwetsbaarheid	12
4. Data-analyse	13
4.1. Teesheet	13
4.2. Gebruik baancapaciteit	13
4.3. Golfen door leden	14
4.4. Benodigde baancapaciteit leden en Het Rijk	16
4.5. Bruto- en netto-baancapaciteit	18
4.6. Gebruik baancapaciteit over de vijf lussen	19
4.7. Starts door leden over de dagen van de week	20
4.8. Flightomvang	21
4.9. No shows	22
4.10. Baanlussen	23
5. Ledenreacties	24
5.1. Samenvatting ledenreacties	24
5.2. Verbetersuggesties	26
6. Informatie van andere verenigingen	27
6.1. Prise d'Eau	27
6.2. GC Heelsum	29
6.3. GolfGo (Golf.nl)	29
7. Conclusies en aanbevelingen	30
7.1. Algemene bevindingen en conclusies	30
7.2. Communicatie	31
7.3. Ledenbaan	31
7.4. Digitale reserveringssysteem	32
7.5. Planningsregels	34
7.6. Baancapaciteit en speelmogelijkheden	35
7.7. Digitaal reserveren in perspectief	36
Bijlagen	38



1. Inleiding

Golfclub Het Rijk van Nijmegen (de Golfclub) maakt gebruik van de 45 holes faciliteiten van de golfbaan van het Rijk van Nijmegen BV, onderdeel van Het Rijk Golfbanen (Het Rijk). Rechten en plichten zijn over en weer vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst (SOK) en het Speelreglement. Tussen Het Rijk en het individuele lid wordt bij de aanvang van het lidmaatschap een individuele speelrechtsovereenkomst afgesloten.

Golfclub en Het Rijk hebben twee belangrijke, gezamenlijke doelstellingen:

- het optimaal beschikbaar stellen van speelmogelijkheden voor de leden;
- het optimaal benutten van de beschikbare baancapaciteit.

Tussen Het Rijk en de Golfclub is in september 2019 de SOK 2020 – 2025 ondertekend. Hierin staat (art. 14.3) *dat om het capaciteitsgebruik van het complex door de leden te verbeteren (lees: meer speelmogelijkheden) de spiraal als middel voor het starten op de verenigingsbaan in de komende jaren wordt omgezet in een digitaal systeem. Voorgaande wordt in een nader te bepalen gezamenlijk overleg door de Vennootschap en de Vereniging bepaald.*

In 2020 zou een eerste proef hiermee plaatsvinden¹. Deze ging als gevolg van de Covid-19-pandemie niet door. Toen op 11 mei jl het golfen weer kon starten, gold daarbij als strikte voorwaarde dat hierbij gebruik zou worden gemaakt van een (digitaal) reserveringssysteem. Het Rijk heeft hiertoe een systeem ter beschikking gesteld, waarmee al op andere Rijk-banen ervaringen zijn opgedaan. In goed onderling overleg tussen Het Rijk en Golfclub is het systeem geïntroduceerd en zijn werkwijzen en procedures bepaald en gecommuniceerd naar de leden. Daarbij is rekening gehouden met de individuele Speelrechtsovereenkomst². De situatie van voor de lockdown (18 holes ledenbaan en gebruikmaking door leden van vrije plekken op de BV-lussen via interventie van de marshalls en de receptie [zonder boekingsmogelijkheden]) is ingeruild voor een digitaal reserveringssysteem dat de leden de mogelijkheid biedt om tot 14 dagen vooruit starttijden te boeken op in principe 45 holes (vijf lussen).

Op 11 mei jl. is deze werkwijze gestart en inmiddels hebben we hier ruim vier maanden ervaring mee. Maanden waarin leden tevreden waren dat ze starttijden konden boeken en konden genieten van 45 holes en maanden waarin weer andere leden terugverlangden en nog verlangen naar de ledenbaan en de spiraal. Het bestuur van de Golfclub en de directie van Het Rijk hebben gezamenlijk de behoefte uitgesproken aan een evaluatie van het functioneren en het gebruik van het systeem. Hoe functioneert het systeem, wat zijn de ervaringen, waar zitten verbetermogelijkheden, et cetera. Hiervoor is de werkgroep ‘Van spiraal naar digitaal’ ingesteld.

¹ De proef hield in dat op de 18 holes ledenbaan met de spiraal als reserveringssysteem gewerkt zou worden en dat de leden 48 uur van tevoren digitaal konden boeken op vrije plaatsen binnen de BV baan

² Artikel 2.1 van de Algemene voorwaarden voor speelovereenkomsten All-in lidmaatschap Golfbaan Het Rijk van Nijmegen BV d.d. 31-10-2016 zegt hierover:

“De speler heeft – met inachtneming van het in de speelovereenkomst, de samenwerkingsovereenkomst, deze algemene voorwaarden en het speelreglement bepaalde – het recht om, onverminderd het in artikel 3 bepaalde (Noot: artikel 3 gaat over beperkingen), dagelijks uiterlijk vanaf 08.00 uur tot zonsondergang voor de beoefening van de golfsport gebruik te maken van de door de vennootschap dagelijks daartoe aangewezen gedeelten van de golfbanen van het complex. De aangewezen gedeelten van de golfbanen van het complex dienen tenminste 18 holes te beslaan.”

De werkgroep heeft in goede harmonie en met een open vizier aan de opdracht gewerkt. We zijn blij met de beschikbare data omdat we hebben moeten constateren dat beeldvorming en cijfers soms heel verschillend kunnen zijn. We hebben gebruik gemaakt van feedback van in totaal circa 135 leden die via mails en deelname aan de ledenpanels hun opvattingen en ervaringen met het digitale systeem en het effect hiervan op de speelmogelijkheden aan ons kenbaar hebben gemaakt. We hebben navraag gedaan bij andere verenigingen naar hun manier van reserveren, de gehanteerde uitgangspunten en de ervaringen. Al die input is gebruikt voor deze rapportage.

De werkgroep ziet dat er een groep leden is die terugverlangt naar de spiraal en de ledenbaan. Voor hen is/was de spiraal een zeer eenvoudig boekingsstelsel. De spiraal zelf was een ontmoetingspunt en de drukte hieromheen vond de een gezellig en de ander accepteerde die of riep nog eens FORE. Dat je geen vaste starttijd had, soms een half uur tot een uur moest wachten of toch naar een andere lus moest, werd dan voor lief genomen. Of niet en dan ging je naar huis. Ook werd met de spiraal gerommeld ('4 balletjes erin') en het kwam voor dat de marshall de verhitte gemoederen moest sussen. De spiraal had voordelen, maar zeker ook nadelen. Wat voor de een een voordeel is (ik heb nu zin om te golfen en zie wel hoeveel ruimte er is) is voor de ander een nadeel (ik wil zekerheid over mijn starttijd). De ledenbaan was daarbij de ons-kent-ons baan. Vanuit dit besef heeft de werkgroep naar vermogen gekeken hoe de voordelen van een spiraal verwerkt konden worden in het digitale systeem. En hoe de gebruiksvriendelijkheid van het digitale systeem vergroot kan worden om zo het werken hiermee en de acceptatie ervan te bevorderen.

Met het uitbrengen van dit rapport rondt de werkgroep de opdracht af. Het is nu aan het bestuur van de Golfclub en de directie van Het Rijk om – mede op basis hiervan – keuzes te maken voor de toekomst. Uiteraard zijn wij bereid om - naast deze rapportage - onze opgedane kennis desgevraagd hiervoor beschikbaar te stellen.

Rest mij nog de leden van de werkgroep te bedanken voor hun inzet en hun inbreng. Als een hecht team hebben we samen gewerkt aan een complex en gevoelig vraagstuk. Met een open mind, een luisterend oor en met respect voor eenieders opvattingen.

Bart Durlinger
Voorzitter werkgroep



2. Opdrachtformulering en aanpak

Uitgangspunt voor de opdrachtformulering is de afspraak in de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) om binnen de looptijd van de SOK permanent over te stappen op een digitaal reserveringssysteem³.

De opdrachtformulering aan de werkgroep luidt:

“Maak een analyse van het functioneren van het huidige digitale reserveringssysteem en de verbetermogelijkheden hierin, onder andere op het vlak van gebruiksgemak en klantvriendelijkheid. Analyseer daarnaast welke criteria voor leden een rol spelen in hun waardering voor het werken met de spiraal en ga na in hoeverre het digitale reserveringssysteem tegemoet kan komen aan die criteria. Analyseer ook wat voor de BV de ervaringen zijn met het huidige systeem en welke wensen de BV (nog) heeft. Betrek in deze analyse ook de ervaringen van andere, vergelijkbare golfclubs. Rapporteer deze bevindingen en analyses aan de opdrachtgevers.”

Opdrachtgevers zijn het bestuur van de Golfclub en de directie van Het Rijk.

Belangrijke kaders waarbinnen de opdrachttuitvoering dient plaats te vinden, zijn:

- de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) 2020 – 2025 tussen Het Rijk en de Golfclub;
- het Speelreglement en Baanreglement;
- de individuele speelrechtsovereenkomst van leden met Het Rijk;
- de statuten van de Golfclub;
- externe richtlijnen en voorschriften van bijvoorbeeld NGF, RIVM en de Veiligheidsregio.

Bestuur en directie hebben gezamenlijk de werkgroep ‘Van Spiraal naar Digitaal’ ingesteld met bovenstaande opdracht. De werkgroep bestaat uit de volgende personen:

- Bart Durlinger, lid GCRvN (voorzitter)
- Boy van den Dungen, General Manager RvN (tot 1 oktober 2020)
- Ingrid Beltman, lid GCRvN
- Dominique de Bock, shopmanager RvN
- Rogier Corten, lid GVRvN
- Adri van Rooij, caddymaster RvN
- Clemens Teeuwissen, lid GCRvN

³ De werkgroep heeft zich dus niet beziggehouden met de systematiek van de spiraal en eventuele verbetermogelijkheden in deze werkwijze, of bijvoorbeeld het gebruik van een digitale spiraal

De werkgroep heeft deze rapportage opgesteld op basis van de volgende deelanalyses:

- bestudering van relevante brondocumenten;
- een feitelijke beschrijving en analyse van het digitale reserveringssysteem;
- een inventarisatie van de door (groepen) leden en commissies ervaren plus- en minpunten van het werken met de spiraal en het digitale systeem (bronnen: e-mails en ledenpanels);
- opvattingen en ervaringen van Het Rijk over het functioneren van het digitale systeem in vergelijking met de spiraal;
- een data-analyse over de periode juni – september 2020 van het gebruik van de baancapaciteit over een periode van vier maanden (juni tot en met september);
- Een vergelijking met andere golfclubs (van voldoende vergelijkbare baancapaciteit en ledenaantal) over hun reserveringssysteem (incl. beheer, reglement, toezicht, beschikbaarheid data, analyse, etc.) en de ervaringen hiermee.

De werkgroep heeft kennisgenomen van de volgende brondocumenten:

- de samenwerkingsovereenkomst (SOK) 2020 – 2025 tussen de BV en de Golfclub
- het Speelreglement en Baanreglement
- de individuele speelrechtsovereenkomst van leden met Het Rijk
- de statuten van de Golfclub
- notulen van de ALV 2019
- het huishoudelijk reglement van vereniging golfclub 'Het Rijk van Nijmegen'
- rapport 'Evaluatie van de digitale startmethodiek 10 juni – 10 december 2010'.

De werkgroep rapporteert de bevindingen aan beide opdrachtgevers.



3. Beschrijving huidige digitaal reserveringssysteem

Het plannings- en reserveringssysteem waarmee wordt gewerkt is van Club Prophet Systems (CPS), een Amerikaans bedrijf. Dit systeem was voor de lockdown al in gebruik bij de andere golfbanen van het Rijk. Hieronder volgen een beschrijving en analyse van het systeem, de werkwijze en de ervaringen hiermee.

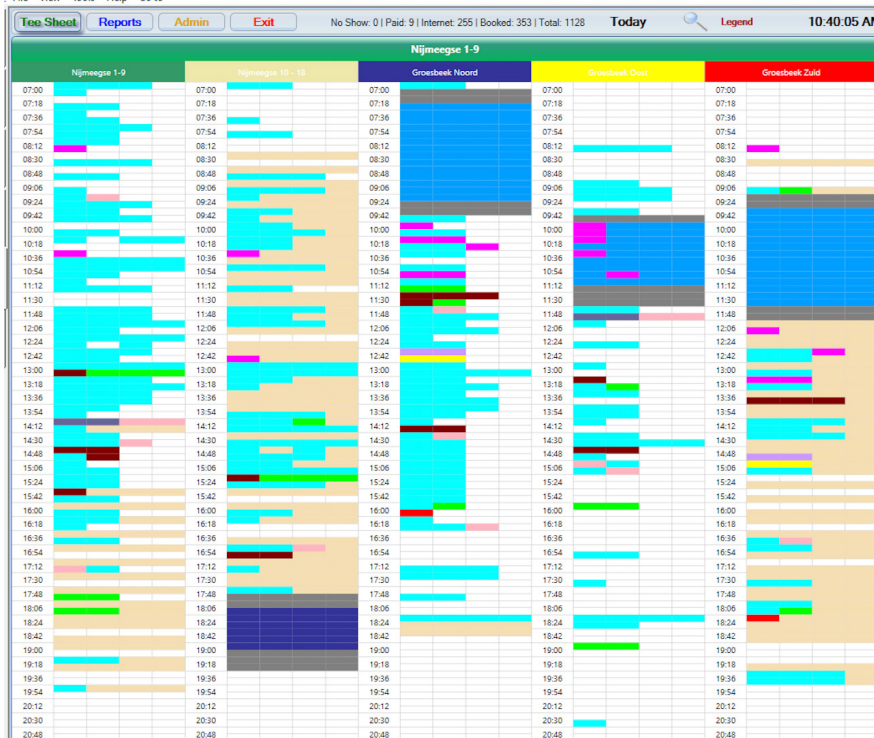
3.1 Teesheet

De Teesheet is de basis voor het planningsysteem, in combinatie met de planningsregels. De Teesheet wordt opgesteld door de Caddymaster, veelal enkele weken tot twee maanden vooruit. Het opstellen van de Teesheet omvat het:

- invoeren van de zomer- of wintertijden die bepalen vanaf hoe laat gestart kan worden en tot hoe laat geboekt kan worden; de verandering van zomer- naar winterschema vv loopt parallel met de winter- en zomertijd;
- bepalen van de luscombinaties over de dagen van de week (1x18 holes en 3x 9 holes);
- invoeren van events en partijen die door Sales geboekt zijn;
- invoeren van de verenigingswedstrijden op basis van de wedstrijdkalender;
- blokkeren van starttijden in geval van gepland baanonderhoud;
- invoeren van starttijden voor greenfeespelers en bedrijfsleden.

De resterende starttijden zijn voor de leden van de golfclub die deze online via het reserveringssysteem kunnen boeken. In figuur 1 staat een voorbeeld van het Teesheet met daaronder een uitleg van de kleurcodering.

Figuur 1: Voorbeeld Teesheet



Toelichting kleurcoderingen:

- Wit: vrij
- Lichtblauw: leden
- Blauw: verenigingswedstijden
- Beige: Crossovertijd (2.15 uur na starttijd)
- Rood: Bedrijfsledenwedstrijd
- Paars/Lila: Kleine partijen sales
- Grijs: Buffer voor of na een wedstrijd
- Rose: Ingecheckt, dat kunnen introducees, greenfee-spelers, aantal wedstrijddeelnemers zijn of partijen
- Bruin en groen: greenfee-spelers (in een flight met licht blauw, leden, nog leden die omgeboekt moeten worden)
- Rode vakjes met kruisen (XXX): No Shows

3.2 Planningsregels

De volgende planningsregels worden gehanteerd:

- Er bestaat een onderscheid tussen het Teesheet dat gekoppeld is aan de zomertijd en het Teesheet dat gekoppeld is aan de wintertijd. Het Teesheet voor de zomertijd biedt boekingsmogelijkheden van 07.00 – 20.57 uur en het Teesheet voor de wintertijd van 07.00 – 16.54 uur⁴.
- Er wordt gewerkt met een tijdsinterval van 9 minuten tussen twee flights. Dit interval wordt gebruikt op alle Rijk-banen en is gebaseerd op een flight van 4 personen. Meerdere banen in Nederland werken met dit interval maar er zijn ook banen met interval van 10 minuten. Prise d'Eau werkt met een interval van 8 minuten.
- Er worden gemiddeld per dag 10 starttijden geblokkeerd, verspreid over de uren van de dag en meestal verdeeld over 3 lussen. Hier kan de receptie greenfeeërs en businessleden boeken.
- Voorafgaand aan een wedstrijd worden enkele starts geblokkeerd (2-3). Bij een shotgun wordt minimaal 2 uur en 15 minuten voor de start geblokkeerd, zodat de baan leeg is⁵.
- De lusplanning bestaat uit een 18 holes combinatie en een 27 holes combinatie en wordt door de Caddymaster opgesteld en handmatig in het systeem ingevoerd. Er wordt gewerkt met wisselende luscombinaties (zie data-analyse). Bij de 27 holes combinatie heb je een startlus, een doorlooplus en op de 3e lus wordt op een bepaald tijdstip gestart en gaat men doorlopen op de 1e startlus. Deze volgorde wordt door de Caddymaster bepaald. Nadat het raamwerk handmatig is ingevuld vult de computer de rest automatisch aan. Met een luscombinatie van 27 holes is het mogelijk om op bepaalde momenten op 2 lussen te starten voor 18 holes. Dit betekent wel dat je op een ander moment maar 1 startlus en 2 crossoverlussen hebt. Dit is een bewuste keuze om zo op prime time zoveel mogelijk leden/gasten 18 holes te kunnen laten spelen. Zonder die combinatie zouden er maar 1x 18 holes ter beschikking zijn op prime time.

⁴ Door het verschuiven van de tijden van zonsopgang en zonsondergang zullen de starttijden rondom zonsondergang en -opgang in de praktijk niet allemaal gebruikt worden. In de data-analyse komen we daarop terug.

⁵ Bij de damesdagwedstrijd komt het regelmatig voor dat een flight van 4 in de rug wordt gelopen, ook omdat de eerste flight van de damesdag vaak bewust een snelle flight is om opstoppingen in een vroeg stadium te voorkomen.

- Flights worden door de receptie of het systeem niet volgeboekt.
- Er geldt geen minimum of maximum omvang van flights, ook niet tijdens prime time.
- Er geldt geen minimum of maximum aan de totale handicap van een flight, ook niet tijdens prime time.
- Er gelden geen specifieke planningsregels tijdens prime time. Wel worden de lussen optimaal gecombineerd, zodat op primetime zoveel mogelijk leden/gasten op 18 holes kunnen starten.
- Het maximum aantal starttijden dat een lid op één dag kan boeken bedraagt 2 (twee flights van maximaal vier personen). Een lid kan dus per week maximaal 14 boekingen doen.
- De planningstermijn bedraagt maximaal 14 dagen⁶. Dan ook worden alle starttijden voor over twee weken in een keer vrijgegeven. Het is dus niet zo dat een bepaald percentage geblokkeerd blijft tot enkele dagen voor de bewuste datum⁷.

3.3 Handleiding online boeken

Na de corona-lockdown zijn wij in mei versneld overgegaan naar digitaal reserveren. Daarmee verviel de spiraal als reserveringssysteem. Ook de ledenbaan verviel, waarvoor de mogelijkheid in de plaats kwam om op 45 holes te boeken.

In de beginperiode kon men telefonisch een starttijd aanvragen. Na een paar weken werd er steeds meer gestimuleerd om zelf via de site een starttijd aan te maken. Op de site van de Golfclub staat deze handleiding, hoe je stap voor stap de starttijd kan reserveren. Deze is opgenomen in de bijlage.

In de praktijk geeft de te hanteren werkwijze een aantal problemen, zowel voor de leden als voor de Receptie:

- *Het aanmaken van drie of meer opeenvolgende starttijden voor groepen van meer dan acht personen*
Er kunnen maximaal twee boekingen (maximaal 8 spelers) per dag per persoon gedaan worden. Er zijn groepjes spelers van meer dan 8 personen die gewend zijn met regelmaat in bijvoorbeeld drie flights achter elkaar te spelen (en daarna koffie te drinken). Om toch voor drie flights te boeken moeten minimaal twee spelers boeken en in de praktijk lukt het dan niet altijd om die flights achter elkaar te boeken.
- *Het wijzigen van de flight*
Het wijzigen van de flight – bv een speler toevoegen of afhalen – kan wel maar dit verloopt niet altijd consistent.
- *18 holes boeken terwijl er maar 9 holes gelopen worden*
Het komt voor dat een boeking wordt gedaan voor 18 holes, terwijl de flight niet meer dan 9 holes gaat lopen.

⁶ Voorbeeld: op zaterdag 26 september kan vanaf 00:00 uur geboekt worden voor zaterdag 10 oktober

⁷ Een aantal leden (ook groepjes) reserveert standaard 14 dagen vooruit; indien zij minder tijden nodig hebben dan gereserveerd zijn, dan worden die in het algemeen (een dag van tevoren) geannuleerd. Weer andere leden reserveren op het laatste moment en geven aan dat dit over het algemeen buiten de prime tijden ook lukt. Op prime time lukt dit veel minder omdat die tijden snel volgeboekt zijn.



- *Het invullen van de flightgenoot met juiste naam (leden/greenfeeërs)*
Een lid dat boekt voor een flight van twee of meer personen dient naast de eigen naam ook de namen van de flightgenoten op te geven. Wanneer dat leden zijn, spreken we van buddy's. Anders van gasten of introducés. Dit levert bij het invullen regelmatig problemen op die weer leiden tot herstelwerkzaamheden van de receptie. Het zoeken in de buddylijst vergt enige kennis van het systeem en is zeker niet klantvriendelijk te noemen. Men moet de correcte naam en voorletters weten van degene die men wil inschrijven. Voornamen ontbreken, alleen initialen staan vermeld. De eerste letter van de voornaam en de eerste initiaal hoeven niet overeen te komen, wat het zoeken extra moeilijk maakt. In het systeem van Het Rijk is de wijze van voorletters en voornamen niet consequent doorgevoerd, wat nog meer onduidelijkheid veroorzaakt en tot irritatie leidt. Bij onjuiste opgave wordt de betreffende persoon als greenfeeër genoteerd wat dan door de receptie weer gecorrigeerd moet worden in lid.
- *De traagheid van het systeem*
Breed wordt aangegeven dat het systeem erg traag is. Om de snelheid te verbeteren zijn twee acties ingezet: het verwijderen van bestanden die tot zeven jaar teruggaan en het installeren van een nieuwe, snellere server.
- *Risico van overboekingen*
Een lid mag voor elke dag van de week twee boekingen doen. Dit biedt de mogelijkheid van overboeking en dat men pas op de dag zelf of de dag tevoren bepaalt welke boeking men handhaaft en welke men annuleert. Zeker op de dag zelf gaat er dan starttijd verloren. De ervaring is dat dit in de praktijk (gelukkig) weinig voorkomt (<1 keer per dag).
- *Privileges*
Een of meer groepen heeft/hebben een 'privilege' gekregen voor min of meer vaste starttijden in de week. De werkgroep kent de achtergrond hiervan, begrijpt ook waarom deze keuze is gemaakt, maar keurt dit desondanks af.
- Nieuwe starttijden worden vanaf 00.00 uur 's nachts vrijgegeven om te boeken. Onduidelijk is waarom voor dit tijdstip is gekozen. Het roept ook het beeld op van leden die tot 00.00 uur wakker blijven of de wekker zetten om te boeken. Tenzij daar zwaarwegende argumenten tegen zijn – die de werkgroep niet kent – valt er veel voor te zeggen om dat tijdstip te verplaatsen.

3.4 Crossover-tijden

Indien een flight 18 holes speelt, vindt na 9 holes de overgang (crossover) plaats naar de tweede lus van 9 holes. Voor die overgang kunnen twee systemen gehanteerd worden:

- Het werken met een zogenaamde crossover-tijd waarbij vanaf een bepaald moment op de tweede lus starttijden worden geblokkeerd voor een snelle doorgang;
- Het werken met een systeem waarbij een flight twee starttijden krijgt voor hole 1 en hole 10. Komt men eerder aan op hole 10 dan moet men wachten.

Op het Rijk van Nijmegen wordt gewerkt met de crossover-methodiek, dit in tegenstelling tot het Rijk van Nunspeet waar men het tweede systeem hanteert.

De crossover-methodiek laat zich als volgt illustreren (figuur 2)

Figuur 2: Crossover-methodiek

Tijdstip	baanlus		Tijdstip	baanlus
	NB 1-9			NB 10-18
7:00	Flight 1 - 18		7:00	Flight A - 9
7:09	Flight 2 - 18		7:09	Flight B - 9
7:18	Flight 3 - 18		7:18	Flight C - 9
7:27	Flight 4 - 18		7:27	Flight D - 9
7:36	Flight 5		7:36	Flight E - 9
7:45	Flight 6		7:45	Flight F - 9
7:54	Flight 7		7:54	Flight G - 9
8:03	Flight 8		8:03	Flight H - 9
8:12	Flight 9		8:12	Flight I - 9
8:21	Flight 10		8:21	Flight J - 9
8:30			8:30	Crossover
8:39			8:39	Crossover
8:48			8:48	Crossover
8:57			8:57	Crossover
9:06			9:06	Crossover
9:15			9:15	Flight 1 - 18
9:24			9:24	Flight 2 - 18
9:33			9:33	Flight 3 - 18
9:42			9:42	Flight 4 - 18
9:51			9:51	Flight 5
10:00			10:00	Flight 6

Uitgangspunt is dat een flight van maximaal 4 spelers 9 holes loopt in 2 uur en 15 minuten. Als flight 1 om 07.00 uur afslaat wordt deze flight om 09.15 verwacht bij de tweede lus om af te slaan. Om (lange) wachttijden te voorkomen en rekening houdend met snellere flights (bv met minder spelers) worden er op de tweede lus vijf starttijden voor 09.15 uur geblokkeerd, dus vanaf 8.30 uur. Voor 08.30 uur kunnen wel flights boeken die 9 holes gaan lopen.

Deze methodiek gaat ten koste van de beschikbare baancapaciteit, maar is wel klantvriendelijk en voorkomt wachttijden en mogelijke irritatie als men eerder op de tweede lus arriveert maar niet kan afslaan. Dagelijks geeft de Shopmanager starttijden vrij die geblokkeerd waren als crossover-tijden, wanneer zij de indruk heeft dat de vijf geblokkeerde tijden niet allemaal geblokkeerd hoeven te worden. Hierdoor zijn er vaak op de laatste dag of de dag zelf nog starttijden beschikbaar die eerder niet in het systeem stonden. Deze deblokking is wel volledig afhankelijk van de kennis en ervaring van de Shopmanager en haar kennis van de spelers in de flight. Dit kost dagelijks behoorlijk wat tijd, maar men heeft zo weer de beschikking over extra starttijden

De crossover-methodiek op het Rijk van Nunspeet gaat volgens het principe dat een flight twee starttijden krijgt voor hole 1 en hole 10. Komt de flight eerder dan de tweede starttijd aan op hole 10 dan moet men wachten (tenzij er op dat moment geen flights op hole 10 staan). Met deze manier wordt de baancapaciteit meer benut, immers men hoeft geen crossovertijden te blokkeren. Nadeel voor de spelers is dat zij mogelijk moeten wachten, wat tot irritatie kan leiden.

3.5 No shows

We spreken van een no show indien zonder annulering een volledige flight niet van start gaat. Wanneer een of meer spelers uit een flight niet komen opdagen maar de rest van de flight wel van start gaat, is er dus niet sprake van een no show. Het aantal c.q. het percentage no shows is (zeer) gering (zie 4.9).

Het bijhouden van de no shows is een taak van de marshall. Die houdt rond het startershuis de starts op Nijmeegse Baan 1 en Groesbeek Noord 1 bij welke flights vertrekken en of een flight niet vertrekt. Overigens is dat niet volledig, omdat de starts op andere lussen (Groesbeek Zuid 1 en Groesbeek Oost 1) niet gecontroleerd kunnen worden. Mogelijk kan dat wel in de toekomst als de marshall beschikt over een iPad waarmee hij de baan in kan en dan daar de starts kan controleren. Overigens dient men dan ook over voldoende marshall-capaciteit te beschikken.

Er is niet sprake van een sanctiebeleid ten aanzien van no shows. Wel worden de spelers die in een no show flight zaten gebeld om te informeren waarom men niet is gekomen. Ook wordt de no show op naam in het systeem vastgelegd. Niet zelden ligt de oorzaak dan binnen de flight waarin geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over wie annuleert. In de ervaringen van de marshalls en de receptie is zelden sprake van opzet.

3.6 Continuïteit en kwetsbaarheid

De Shopmanager en de Caddymaster zijn de enige personen die weten hoe het systeem werkt en elkaar enigszins kunnen vervangen. Noch de andere medewerkers van het Rijk van Nijmegen noch personeel op andere Rijk-banen zijn in staat hun werkzaamheden over te nemen. Bij ziekte of vakantie is er dan sprake van een voor de continuïteit risicovolle situatie.

Wat betreft de continuïteit van het systeem zelf, wordt er dagelijks een back up gemaakt. De server staat niet bij het Rijk van Nijmegen. Momenteel wordt gewerkt aan de installatie van een nieuwe server waarmee vanaf september getest wordt.

Het reserveringssysteem van Het Rijk is nog niet verbonden met het systeem van de NGF/Golf.NL (GolfGo), dit in verband met softwareproblemen tussen beide programma's⁸.

⁸ Bij de bespreking van het rapport werd door de directie aangegeven dat met name het feit dat de GolfGo-app geen onderscheid maakt tussen leden en niet-leden en dat een planningstermijn van drie weken wordt gehanteerd reden zijn om hier niet mee in zee te gaan.

4. Data-analyse

De werkgroep baseert de data-analyse op de periode juni – september 2020. De data komen uit het reserveringssysteem CPS. De meetperiode is niet ideaal qua lengte en qua representativiteit. In de aanbevelingen komen we daarop terug. Toch is de werkgroep van mening dat deze cijfers voldoende houvast bieden om de conclusies te trekken zoals we die hebben getrokken.

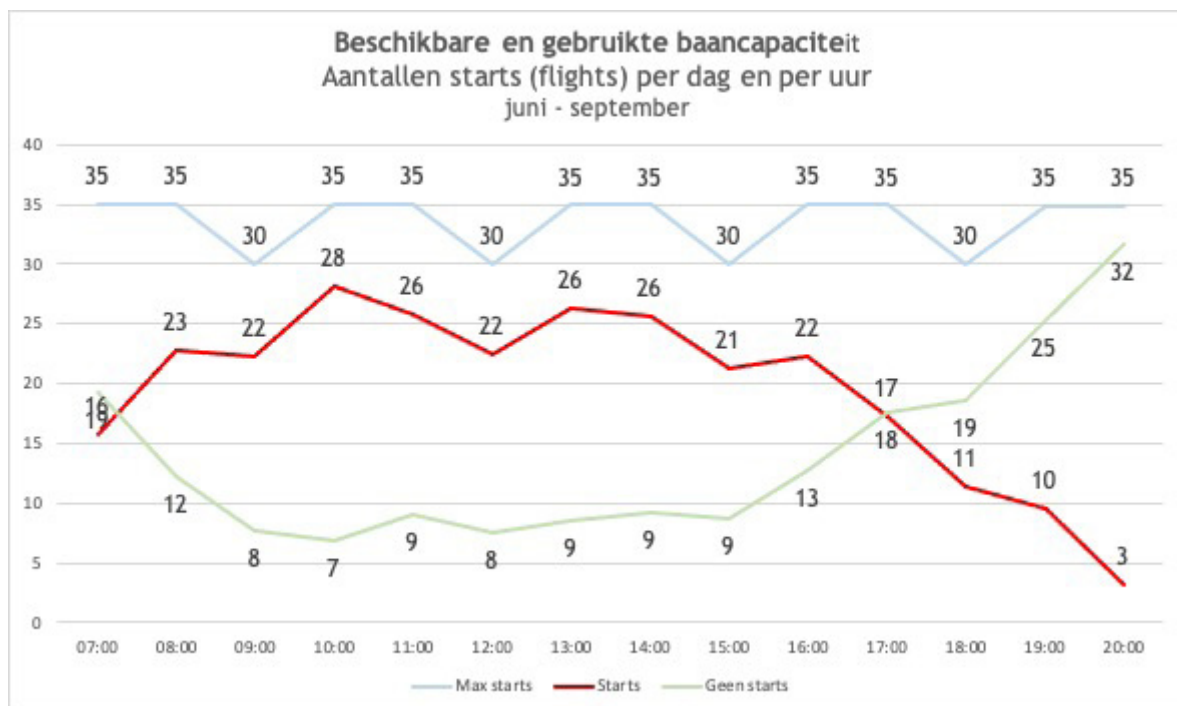
4.1 Teesheet

Aan de basis van de data staat het teesheet zoals dat wordt opgesteld door de Caddymaster. In het vorige hoofdstuk staat dit uitgebreid beschreven. Op basis van het Teesheet wordt berekend wat de maximale startcapaciteit is en in hoeverre die benut kan worden door leden en niet-leden, voor wedstrijden en events.

4.2 Gebruik baancapaciteit

In figuur 3 staat de maximaal beschikbare baancapaciteit, uitgedrukt in aantal starts (flights) per dag. Dit is een gemiddelde over de periode juni – september 2020 en betreft een optelsom van alle lussen. Deze capaciteit wordt afgezet tegen het feitelijk aantal starts in deze periode en het aantal Geen starts⁹.

Figuur 3: Beschikbare en gebruikte baancapaciteit (starts/flights per uur ¹⁰ van de dag)



⁹ "Geen start" is een verzameling van beschikbare maar niet geboekte starttijden, geblokkeerde starttijden voor en na wedstrijden en geblokkeerde starttijden in verband met baanonderhoud. Een uitsplitsing hiervan kan het systeem (nu) niet maken en zou alleen handmatig berekend kunnen worden aan de hand van de dagelijkse gerealiseerde teesheets

¹⁰ Het aantal starts of spelers per uur wordt berekend door alle starts /spelers binnen een bepaald uur (bv 07:00 – 08:00) bij elkaar op te tellen

Toelichting: Max starts geeft aan hoeveel starts c.q. flights elke dag en op elk uur kunnen plaatsvinden. Starts geeft aan hoeveel er werkelijk per dag en uur hebben plaatsgevonden en Geen starts geeft aan hoeveel starttijden per dag en per uur om verschillende redenen niet gebruikt zijn.

De lijn van het maximaal aantal starts over de uren van de dag is een vrij constant aantal (35) met vaste dips naar 30. Dit lijkt vooral het effect van de geblokkeerde crossovertijden. De lijn van 'Starts' laat zien dat vanaf omstreeks 10.00 uur tot 16.00 uur het aantal starts per uur schommelt rond de 24. In datzelfde tijdvak worden per dag gemiddeld 8,5 starttijden niet ingevuld. Verklaringen hiervoor zijn:

- starttijden worden niet geboekt;
- starttijden zijn geblokkeerd in verband met wedstrijden;
- starttijden zijn geblokkeerd in verband met baanonderhoud;
- starttijden zijn alleen op papier beschikbaar vanwege veranderende tijden van zonsopkomst en zonsondergang¹¹.

Daarnaast heeft de werkgroep ook gekeken naar het aantal leden dat in wedstrijden van de Golfclub in de periode juni t/m september heeft gespeeld. Voor het aantal leden in verenigingswedstrijden is gebruik gemaakt van Egolf4U. De resultaten staan in tabel 1:

Tabel 1: Aantal spelers in wedstrijdverband

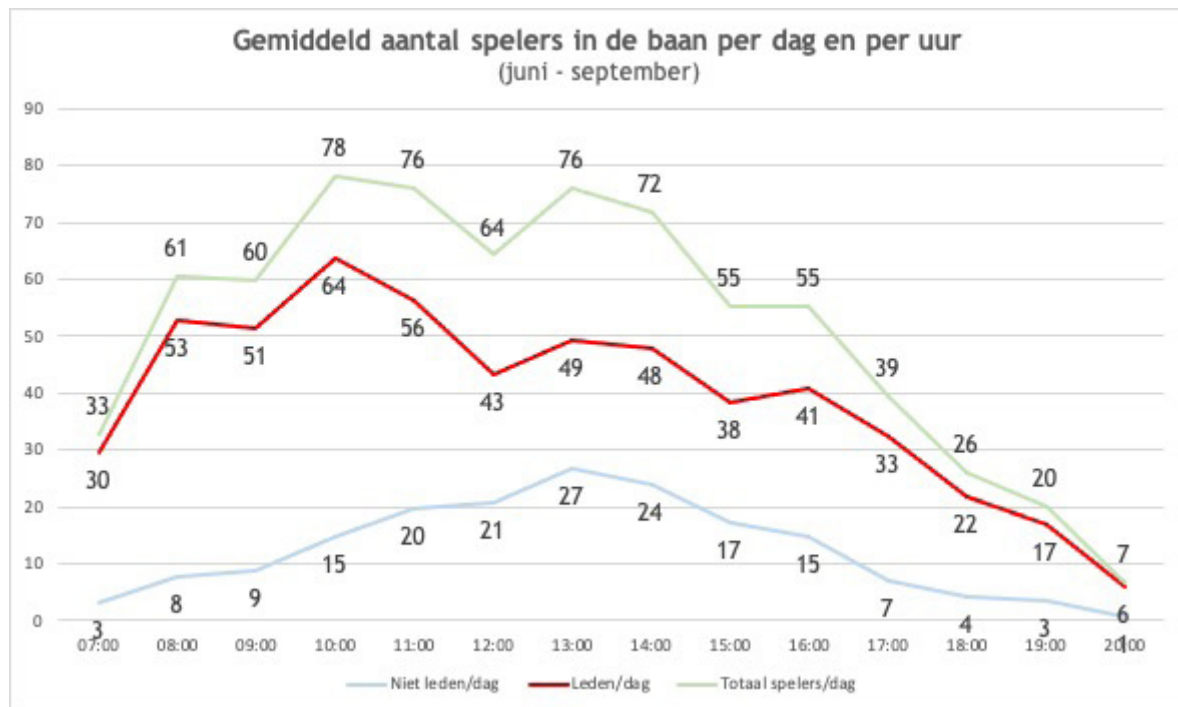
	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20
Leden per maand	15.801	13.790	12.607	11.977
Leden per dag	527	445	407	399
Wedstrijdspelers per maand	661	2.168	1.154	1.656
Wedstrijdspelers per dag	22	70	37	55
% wedstrijdspelers/dag	4%	14%	8%	12%

4.3 Golfen door leden

Het aantal starts/flights per uur en per dag zegt nog onvoldoende over het aantal spelers in de baan en de verhouding tussen leden en niet leden. De werkgroep heeft daarbij ook gekeken naar de speelmogelijkheden op prime time (starten tussen 10:00 en 14:00 uur) en het gebruik hiervan door leden en niet leden. Dit staat weergegeven in figuur 4.

¹¹ "Zie paragraaf 4.5

Figuur 4: Aantal leden en niet leden¹² per dag en per uur en op prime time



Ter toelichting: om 11.00 uur zijn er gemiddeld 56 leden in de baan en 20 niet leden. Totaal dus 76¹³ spelers.

Figuur 4 laat zien dat verhoudingsgewijs over de periode juni – september de leden gemiddeld substantieel meer gebruik hebben gemaakt van de baan dan niet leden. Dat verschil is zeer groot tussen 07:00 en 12:00 uur (factor 3 of meer) en wordt minder in de uren tot 16 uur (ongeveer een factor 2 – 2,5). Vanaf 17:00 uur zijn er nauwelijks nog niet leden in de baan.

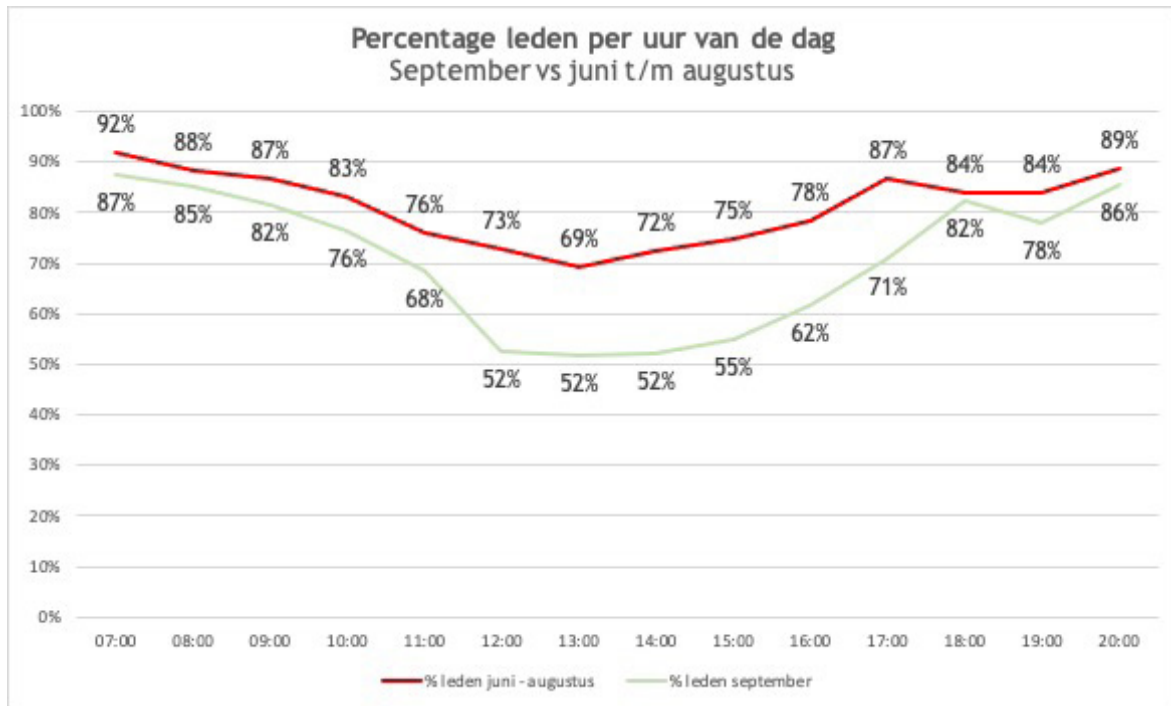
Uit de gegevens over september bleek dat de verhouding tussen het percentage ledenstarts en starts door niet leden substantieel anders was. September is voor de BV altijd de drukste maand met events en partijen en dat betekent dat de beschikbaarheid van de lussen voor de leden substantieel minder is in die maand. In figuur 5 zien we dit terug¹⁴.

¹² Onder Niet leden wordt verstaan greenfee-spelers, partijen en events. In het ledenaantal zitten ook leden van andere Rijkbanen met een all course membership. Dit aantal is overigens gering

¹³ Door afrondingsverschillen kan het voorkomen dat het aantal leden en niet leden bij elkaar opgeteld iets afwijkt van het aantal bij totaal

¹⁴ In de maand september hebben wel 295 leden deelgenomen aan events van de BV; in het overzicht van september worden die door het systeem niet geregistreerd als leden.

Figuur 5: Leden in de baan als percentage van totaal aantal gestarte spelers in de baan



Ter toelichting: als in de rode lijn op 8.00 uur 88% staat, houdt dit in dat 88% van alle spelers in de baan leden zijn.

Waar in de maanden juni t/m augustus het percentage ledenstarts en het aantal leden in de baan over de uren van de dag beduidend hoger lag dan de niet leden is dat in september substantieel minder. Met name in het tijdvak 12:00 – 16:00 uur ligt het percentage starts van leden 15%-20% lager. Op prime time waren de ledenstarts en de niet-ledenstarts vrijwel gelijk. Mails van leden waarin zij meldden dat zij in dit tijdvak onvoldoende starttijden konden boeken lijken hiermee verklaarbaar.

4.4 Benodigde baancapaciteit leden en Het Rijk

De maximale baancapaciteit wordt uitgedrukt in het maximaal aantal mogelijke starts/ flights, dus ongeacht de grootte van de flight. Bovendien geldt een start voor 9 holes. Een speler die 18 holes loopt geldt in het systeem als twee starts. De maximale baancapaciteit wordt bepaald op basis van het aantal beschikbare starttijden per lus, opgeteld over vijf lussen. De crossovertijden¹⁵ zijn geblokkeerde starttijden en tellen dus niet mee in de baancapaciteit. Datzelfde geldt als er sprake is van onderhoud aan een lus, waardoor deze tijdelijk gesloten is. De werkgroep heeft gekeken of ledenboekingen over 45 holes per saldo meer startcapaciteit opleveren dan boeken op een ledenbaan met overflow naar de drie andere BV-lussen. Daar kunnen we geen absoluut uitsluitsel over geven.

¹⁵ Zie beschrijving reserveringssysteem

Over het gebruik van de ledenbaan met spiraal plus de overloop naar andere lussen zijn geen data beschikbaar. De insteek die de werkgroep heeft gekozen is tweërlei:

- De ledenbaan heeft een maximale capaciteit van 195 starts/dag, uitgaande van een intervaltijd van 8 minuten¹⁶; vervolgens is berekend op basis van X% overflow (10% - 50%) hoe groot de overflow per dag is in aantallen flights. Dat is dan de benodigde capaciteit in starts per dag. De benodigde capaciteit varieert hier van 234 starts tot 293 starts.
- Voor de 45-holes lussen is uitgegaan van een maximale capaciteit van 488 starts, ook op basis van een interval van 8 minuten. Vervolgens is gekeken welke capaciteit voor de leden zou resterend indien de BV hiervan 20% - 50% reserveert voor eigen activiteiten. Dan zou de beschikbare capaciteit voor de leden variëren van minimaal 244 starts tot maximaal 390 starts. Een overloop van 50% (98 flights per dag) heeft dus een beschikbare capaciteit van 60% van de baancapaciteit. Voor een overloop van 100% (195 starts/dag extra) is dus 80% van de beschikbare baancapaciteit nodig. Overlooppersentages van 50% of meer lijken de werkgroep niet realistisch. Onze conclusie is dat de beschikbaarheid van 45 holes om te boeken meer speelcapaciteit oplevert dan een 18 holes ledenbaan met overflow¹⁷. Natuurlijk zal dat fluctueren, zoals we ook in de cijfers van september hebben gezien.

Tabel 2: Baancapaciteit in starts/flights per dag

Baancapaciteit	18 holes ledenbaan		45 holes	
Intervaltijd (minuten)	8	7	9	8
Uren/dag (13 uur per lus)	26	26	65	65
Minuten/dag	1560	1560	3900	3900
Max flights/dag (minuten:intervaltijd)	195	223	433	488
Max flights met x% overloop andere lussen				
20% (max flights/dag + 20%)	234	267	217	244
30% (max flights/dag + 30%)	254	290	260	293
40% (max flights/dag + 40%)	273	312	303	341
50% (max flights/dag + 50%)	293	334	347	390

Een andere benadering die illustreert dat de capaciteit voor de leden(baan) en de BV communicerende vaten zijn, staat in tabel 3. Ook hierin is het uitgangspunt een interval van 8 minuten en een maximale beschikbare capaciteit van 195 starts voor 18 holes en 488 starts voor 45 holes. Dan krijgen we het volgende beeld:

¹⁶ Zie hoofdstuk 7 Conclusies waarin de werkgroep een intervaltijd van 8 minuten adviseert

¹⁷ Rogier Corten wenst een voorbehoud te maken ten aanzien van deze conclusie. Hij is van mening dat de capaciteit dezelfde blijft

Tabel 3: Ledencapaciteit en BV-capaciteit (starts) als communicerende vaten

	18 holes	Totaal flights	45 holes	Beschikbaar BV	% gebruik leden	% beschikbaar
Max flights/dag zonder overloop	195	195	488	293	40%	60%
Extra ledenflights bij 10% overloop	20	215		274	44%	56%
Extra ledenflights bij 20% overloop	39	234		254	48%	52%
Extra ledenflights bij 30% overloop	59	254		235	52%	48%
Extra ledenflights bij 40% overloop	78	273		215	56%	44%
Extra ledenflights bij 50% overloop	98	293		196	60%	40%
Extra ledenflights bij 60% overloop	117	312		176	64%	36%
Extra ledenflights bij 70% overloop	137	332		157	68%	32%
Extra ledenflights bij 80% overloop	156	351		137	72%	28%
Extra ledenflights bij 90% overloop	176	371		118	76%	24%
Extra ledenflights bij 100% overloop	195	390		98	80%	20%

Het vertrekpunt in bovenstaande tabel is de beschikbare capaciteit voor de leden, op basis van 18 holes volledig plus overloop naar de andere 27 holes. Bij een maximumcapaciteit van 488 starts en 195 starts zonder overloop voor de leden heeft de BV de beschikking over 293 starts, oftewel 60% van de baancapaciteit. Bij 10% overloop stijgt de beschikbare capaciteit voor de leden naar 215 starts en daalt de beschikbare capaciteit voor de BV naar 274 starts (56% van totaal). Zo loopt dat op tot 100% overloop, waarbij er nog 20% van de capaciteit voor de BV beschikbaar is. In juni, juli en augustus werd ca 80% van alle starts door leden uitgevoerd.

4.5 Bruto- en netto-baancapaciteit

De bruto-baancapaciteit is het aantal beschikbare starts vanaf de eerste startmogelijkheid in de ochtend (zomer Teesheet: 07.00 uur) en de laatste startmogelijkheid in de avond (zomer Teesheet 20.57 uur). De netto-beschikbare baancapaciteit ligt in de praktijk lager door met name de volgende factoren:

- de Teesheets voor zomer en winter gaan uit van vaste begin- en eindtijden, zonder rekening te houden met verschuivingen als gevolg van veranderingen in zonsopkomst en zonsondergang; in feite ligt het aantal startmogelijkheden lager; dit leidt ook tot vertekening in de statistieken omdat de beschikbare capaciteit (maximaal aantal mogelijke starts) fluctueert en in het voorjaar toeneemt en in het najaar afneemt; de maanden juni en juli zijn een correcte weergave van de maximale startcapaciteit;
- door het werken met crossovertijden worden bewust starttijden geblokkeerd om een vlotte overgang van de ene naar de andere lus te bevorderen;
- voorafgaand en aansluitend aan wedstrijden worden starttijden geblokkeerd om te bereiken dat de baan (voldoende) leeg is;
- baanonderhoud kan er toe leiden dat de beschikbare capaciteit op een of meer lussen enige tijd wordt geblokkeerd.

In onderstaande tabel staat een berekening van de ‘verloren’ starts over de periode juni tot en met september 2020, waarin is berekend hoeveel starts ‘verloren’ gaan door de opschuivende zonsopkomst en zonsondergang.

Tabel 4: Niet beschikbare starttijden door wijzigingen in tijden zonsopgang en zonsondergang¹⁸

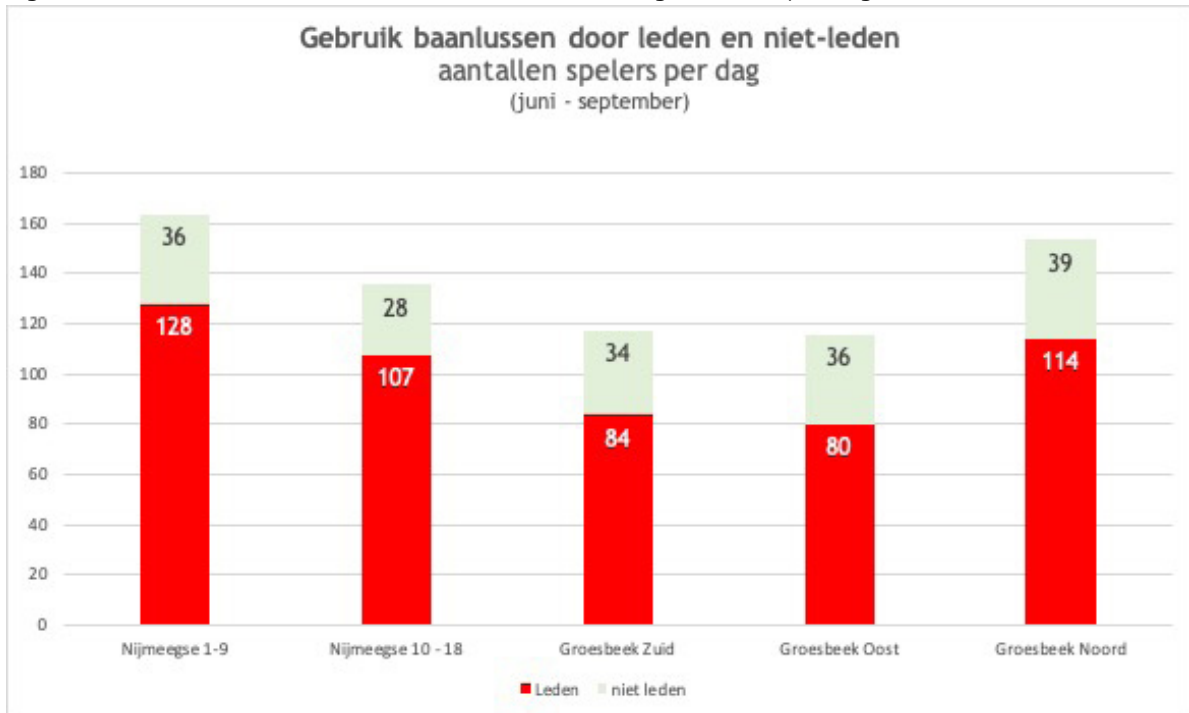
	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20	Totaal
1 lus	67	107	274	473	921
3 lussen	201	321	822	1.419	2.763

4.6 Gebruik baancapaciteit over de vijf lussen

Gekeken is of er grote verschillen bestaan in de baanbezetting over de vijf lussen. Die gegevens staan in figuur 6. Wat hierin opvalt:

- de leden spelen verhoudingsgewijs meer op NB 1-18 en GB Noord;
- niet leden zijn redelijk gelijk verdeeld over alle lussen; alleen op NB 10-18 spelen zij circa 20% minder;
- Gemiddeld 78% van alle spelers op NB 1-18 betreft leden.
- Overall bestaat 78% van het aantal spelers op de lussen uit leden en 22% uit niet-leden.

Figuur 6: Gebruik baanlussen door leden en niet leden (gemiddeld per dag)

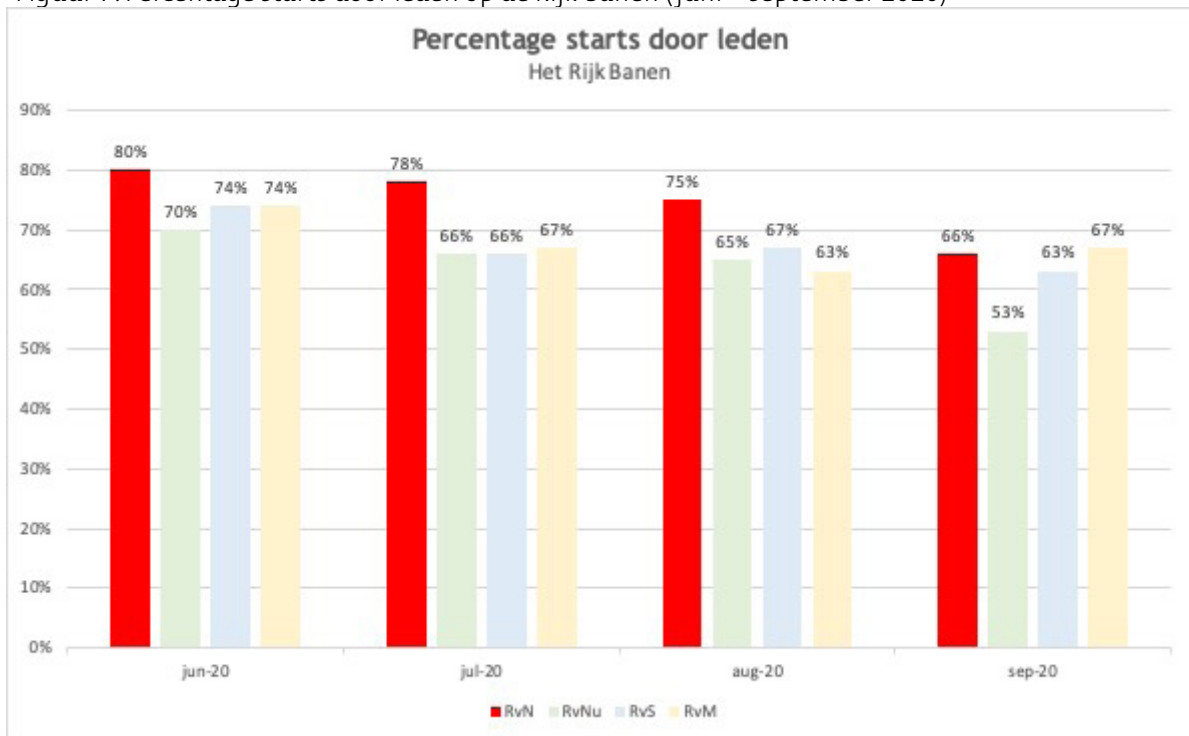


Ter toelichting: Op NB 1-9 spelen per dag gemiddeld 128 leden en 36 niet-leden.

¹⁸ Zie bijlage voor berekening

Deze percentages zijn vergeleken met die van de andere Rijk-banen (figuur 7), ook omdat wij signalen kregen dat op RvN de leden verhoudingsgewijs meer gebruik maken van de startcapaciteit dan op de andere Rijk-banen.

Figuur 7: Percentage starts door leden op de Rijk-banen (juni – september 2020)



Ter toelichting: RvN = Rijk van Nijmegen, RvNu = Nunspeet, RvS = Sybroek en RvM = Margraten.

Het percentage starts door leden ligt bij het Rijk van Nijmegen in de periode juni – augustus circa 10% hoger dan op de andere Rijk-banen. In september zien we een duidelijke kentering en is het percentage (66%) vergelijkbaar met Margraten en Sybroek. Alleen Nunspeet ligt hier duidelijk onder. We zien ook in de figuur dat het percentage ledenstarts van RvN in september is gedaald van gemiddeld 78% in de maanden daarvoor naar 66% in september. September is voor de BV altijd een drukke maand met events en partijen. In combinatie ook met het grote aantal leden dat wil spelen verklaart dit waarom er in september veel geklaagd is door leden over gebrek aan startmogelijkheden, met name ook op prime time.

4.7 Starts door leden over de dagen van de week

Gekeken is hoe de verdeling van de starts is over de dagen van de week en hoeveel procent van die starts voor rekening van de leden komt. Tabel 5 geeft dat weer. We zien hierin een duidelijk verschil. Grosso modo zien we van maandag tot en met donderdag dat het aandeel ledenstarts circa 80% bedraagt. Op vrijdag en zaterdag zakt dit naar circa 70% en op zondag klimt dit naar circa 75%.

Tabel 5: Percentage ledenstarts ten opzichte van totaal aantal starts

Dag	% leden	% leden	% leden	% leden	% leden
	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20	Gemiddelde
Maandag	83%	82%	80%	81%	82%
Dinsdag	86%	79%	82%	71%	80%
Woensdag	85%	86%	77%	74%	81%
Donderdag	84%	80%	78%	62%	76%
Vrijdag	76%	73%	67%	52%	67%
Zaterdag	66%	72%	66%	56%	65%
Zondag	74%	77%	78%	69%	75%
Gemiddelde	79%	78%	75%	66%	75%

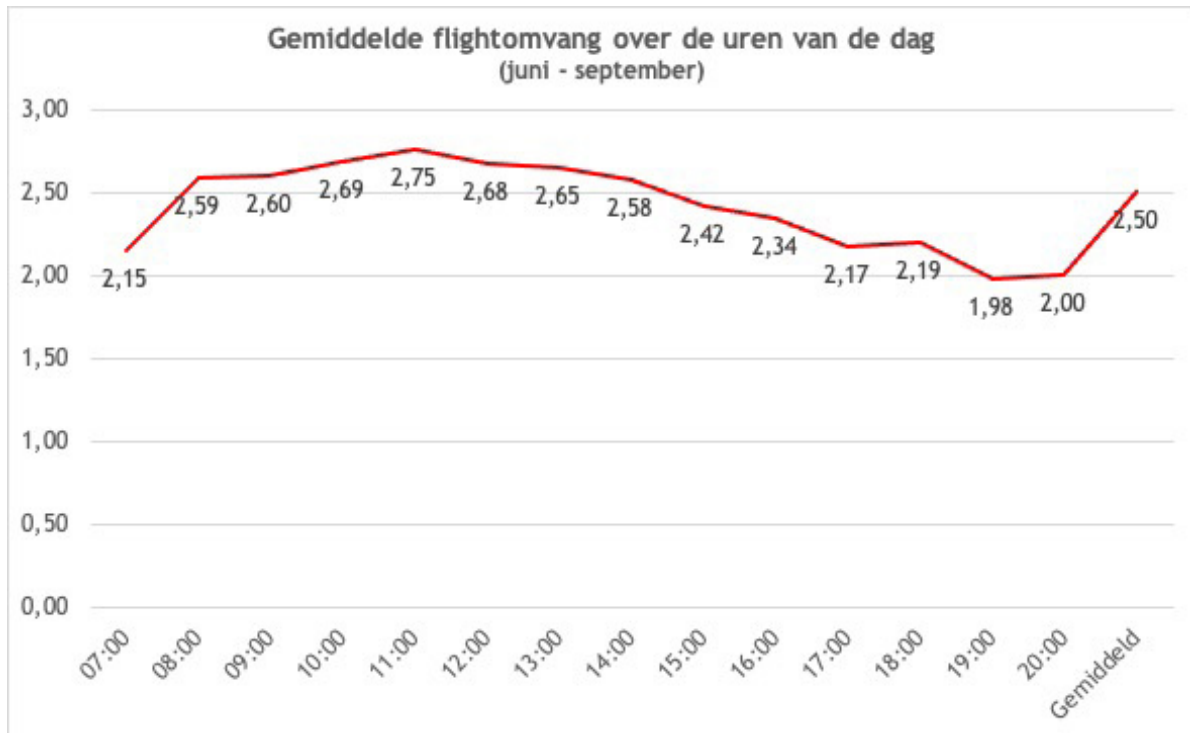
In bovenstaande tabel valt het volgende op:

- het percentage ledenstarts over alle lussen heen ligt in september met 66% beduidend lager dan de maanden daarvoor toen dat gemiddeld 77% was; met name geldt dit voor de donderdag, de vrijdag en de zaterdag met een gemiddelde van 57%;
- het percentage ledenstarts is het hoogst op maandag, dinsdag en woensdag (ruim 80%) en het laagst op vrijdag en zaterdag (ca. 66%);
- waar de leden in de eerste drie maanden met een percentage starts van 77% in zekere zin continu 4 lussen gebruikten, is dat in september gezakt naar circa 3 lussen.

4.8 Flightomvang

Het beleid van Golfbaan Het Rijk van Nijmegen is dat flights niet worden volgeboekt en dat er geen restricties gelden voor een flightomvang op bepaalde uren/dagen of een maximale handicap per flight. Flights variëren dus in omvang van 1 tot 4 spelers en dat op alle uren van de dag en dagen van de week. De gemiddelde flightomvang staat in figuur 8.

Figuur 8: Gemiddelde flightomvang



Bovenstaande figuur laat zien dat de gemiddelde flightomvang in de afgelopen maanden vanaf juni gemiddeld 2,49 was. Aan het begin (07.00 uur) en einde (19.00 - 20.00 uur) van de dag zien we een kleinere omvang.

4.9 No shows

No shows zijn flights die niet van start gaan zonder dat de starttijd tijdig is geannuleerd. In onderstaande tabel staat een overzicht van de no shows over de maanden juni – september.

Tabel 6: No shows

	No shows	Starts	%
jun-20	18	8.568	0,2%
jul-20	228	8.526	2,7%
aug-20	277	7.889	3,5%
sep-20	38	8.457	0,4%

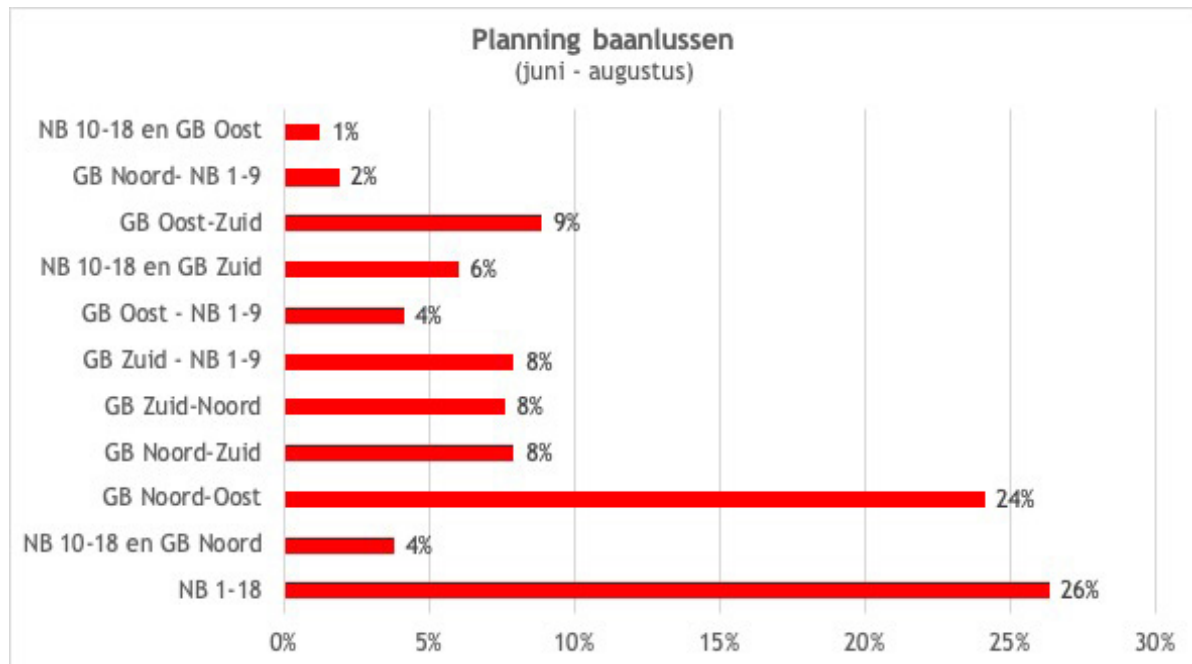
Bovenstaande tabel laat zien dat het percentage no shows erg klein is. De oorzaak van de fluctuaties is niet bekend.

4.10 Baanlussen

Met het beschikbaar stellen voor de leden van 45 holes is ook een grotere variatie in combinaties van beschikbare baanlussen ontstaan. Sommige van die combinaties worden geapprecieerd, andere combinaties worden onlogisch gevonden, bijvoorbeeld vanwege de grote afstand tussen twee lussen of vanwege de zwaarte van de combinatie.

In figuur 9 staat weergegeven hoe vaak de verschillende luscombinaties zijn voorgekomen in de afgelopen periode.

Figuur 9: Percentage gehanteerde luscombinaties



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat in 60% van de gevallen gepland wordt op Nijmeegse Baan 1-18, Groesbeekse Baan Noord-Oost en Groesbeekse baan Noord-Zuid. Soms komen bepaalde lussen tot stand als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of evenementen. Een combinatie van Groesbeekse baan Oost en Zuid wordt naar wij hebben begrepen door leden fysiek zwaar gevonden terwijl greenfeeërs volgens de receptie dit een interessante luscombinatie vinden. Overigens zou bij deze combinatie de volgorde beter Zuid – Oost kunnen zijn vanwege de ligging van Zuid 9 en Oost 1 in vergelijking met Oost 9 en Zuid 1. Combinaties van een lus van de Nijmeegse Baan en Groesbeek Zuid of Oost komen in totaal in 19% van de luscombinaties voor. Vanwege de afstand tussen hole 9 eerste lus en hole 1 tweede lus worden deze combinaties niet logisch genoemd, zo leiden wij af uit ledenreacties. Anderzijds, andere luscombinaties dan de drie meest gebruikte worden ook als interessant betiteld.

5. Ledenreacties

In juli jongstleden zijn via een bericht op de website leden uitgenodigd hun ervaringen met het digitale reserveringssysteem kenbaar te maken aan (de secretaris van) het bestuur. Hierop zijn circa 50 reacties gekomen. De werkgroep heeft na van start te zijn gegaan een mailadres geopend, dat via de website gebruikt kon worden. In totaal hebben hiervan (peildatum eind september) 15 leden gebruik gemaakt. Ook tijdens de ledenpanels van augustus en september is uitgebreid gesproken over de speelmogelijkheden en het digitaal reserveren. Hieraan namen 41 leden deel. Tenslotte heeft de werkgroep via het bestuur een brief ontvangen, ondertekend door 29 leden. Samen dus 135 reacties op een totaal van ca. 1.850¹⁹ leden (ca 7%). Hoewel deze reacties – statistisch gezien – geen representatief beeld geven van hoe het reserveringssysteem door alle leden wordt ervaren, vindt de werkgroep het toch belangrijk om de teneur uit deze reacties hier weer te geven. We vinden het belangrijk om deze leden te laten weten dat we kennis hebben genomen van hun reacties en dat ze daarmee in ieder geval gehoord zijn, wat overigens niet hetzelfde is als dat de werkgroep het met de inhoud eens is c.q. de voorstellen hierin volgt. De werkgroep heeft deze reacties met name gebruikt om zich een beeld te vormen welke criteria voor leden belangrijk zijn bij hun beoordeling van een reserveringssysteem en waaraan een goed reserveringssysteem in hun ogen moet voldoen.

5.1 Samenvatting ledenreacties²⁰

De 135 ledenreacties geven als algemeen beeld dat grofweg 60% van de respondenten vóór herinvoering van de spiraal is, terwijl 40% voorstander is van digitaal reserveren. Sommige reacties zijn aan beide kanten zeer uitgesproken, maar vaak worden nogal wat nuances aangebracht en zijn de reacties minder zwart-wit. De reacties concentreren zich op de speelmogelijkheden van de leden cq de realisatie hiervan, het verenigingsgevoel/clubleven en informatie/communicatie. Er worden ook verbeterpunten genoemd.

Speelmogelijkheden

Diverse reacties van leden gaan over de individuele Speelrechtovereenkomst tussen lid en Het Rijk. Hierin staat dat de speler het recht heeft om dagelijks vanaf 08.00 uur gebruik te maken van een door Het Rijk aan te wijzen deel van de golfbaan dat minimaal 18 holes beslaat. In hun optiek voldoet het reserveringssysteem niet hieraan, mede door het wegvallen van de ledenbaan. Sommige leden vragen zich ook af of het digitaal reserveringssysteem niet in strijd is met artikel 2.5 van de Individuele Speelrechtovereenkomst²¹. Deze leden vragen zich af wat er gebeurt met de speelmogelijkheden als er meer reserveringen van BV-zijde komen.

¹⁹ Het aantal leden per 30 september 2020 bedraagt 1845, inclusief 75 T-leden

²⁰ De werkgroep geeft hier zo goed als mogelijk een zo getrouw mogelijk beeld van de reacties, zonder eigen oordeel. Ook uitspraken die de werkgroep op basis van haar inmiddels verworven kennis zou kunnen weerleggen, worden hier weergegeven. In het hoofdstuk conclusies en aanbevelingen komen we daarop terug.

²¹ Artikel 2.5: Voor het gebruik maken van het speelrecht is niet vereist dat de speler de wens daartoe vooraf aan de vennootschap te kennen geeft, onverminderd het daartoe bepaalde in het spelreglement

Realisatie speelmogelijkheden: spiraal versus digitaal

Als pluspunten van digitaal reserveren worden genoemd:

- de zekerheid van een starttijd;
- geen wachttijd bij hole 1;
- rust bij de afslag (ook op prime time);
- geen gerommel met de spiraal;
- in het algemeen is er een betere doorloop door de baan;
- flights worden niet volgeboekt;
- de mogelijkheid om 14 dagen vooraf te boeken;
- het kunnen spelen op alle lussen.

Daarnaast wordt door sommige leden gemeld dat ad hoc spelen ook nog mogelijk is. Andere leden vinden juist van niet. Ook blijven er nog voldoende mogelijkheden over om te spelen in clubverband.

Kanttekeningen die door deze voorstanders van digitaal reserveren geplaatst worden, zijn:

- soms vreemde luscombinaties;
- soms opstopping op de eerste hole van een doorlooplus;
- het reserveringssysteem is niet transparant;
- het reserveringssysteem is niet fraudebestendig;
- het reserveringssysteem is te traag en niet gebruiksvriendelijk;
- ook is de vraag hoe dit systeem zich verhoudt tot de AVG.

Voorstanders van reserveren via de spiraal geven als belangrijke argumenten:

- een gevoel van vrijheid (niet het keurslijf van een systeem en regels);
- spontaniteit (als ik vandaag wil golfen kan dat en de wachttijd neem ik voor lief);
- gezelligheid (de spiraal als koffiepunt);
- flexibiliteit (als het 's morgens regent en 's middags droog is ga ik 's middags);
- het versterkt het clubgevoel (combinatie van ledenbaan en groepjes die in drie of vier flights achter elkaar starten en in het clubhuis op elkaar wachten).

In de beleving van deze leden kon je altijd wel spelen, al of niet na enige tijd wachten, met name ook door de mogelijkheid van overflow naar de BV-baan waarbij de marshalls een sturende rol speelden. Nu is er volgens hen zeker op korte termijn een gebrek aan startmogelijkheden op populaire tijden en populaire lussen (Nijmeegse Baan altijd heel snel volgeboekt). Deze leden vinden dat reserveren een wedstrijd op zich is geworden. Voor groepen, zeker van meer dan 8 personen, is reserveren moeilijk en dit heeft impact op het verenigingsgevoel. Het gebruik van de spiraal zorgt ook voor een efficiënter (= flexibeler) baangebruik. Nu zijn er veel lege ruimtes door de baan.

De ledenbaan die het clubgevoel bevorderde, is nu verdwenen. Je speelt tussen greenfeeërs die nog wel eens te weinig regelkennis hebben, soms te traag zijn en niet laten passeren. Je krijgt het gevoel van "een vreemde op je eigen baan". Clubwedstrijden lopen soms op greenfeeërs. De wens voor een eigen ledenbaan wordt door een aantal leden zeer expliciet genoemd. Overigens wordt gesteld dat een eigen ledenbaan en digitaal reserveren twee verschillende zaken zijn.

Communicatie/informatie

Er bestaat – zeker bij voorstanders van de spiraal – een sterke behoefte aan informatie waarom de BV zo graag digitaal wil reserveren en wat de aannames hierbij zijn. En wat voor de leden de tastbare voordelen zijn. Daarnaast wordt de vraag gesteld waarom je moet accepteren wat het systeem biedt en hoe zich dit verhoudt tot het speelrecht. Men wenst uitleg waarom er al zo snel na vrijgeven geen starttijden meer beschikbaar zijn, met name op prime time. Geef ook goede informatie over het reserveringssysteem. Maak het transparant en wees duidelijk over de randvoorwaarden. Het gebrek hieraan scheidt argwaan bij de leden, bijvoorbeeld of de BV veel starts blokkeert (ten behoeve van niet leden) en op welke tijd.

5.2 Verbetersuggesties

De onderstaande suggesties zijn door de respondenten gedaan ter verbetering van het huidige systeem en de werkwijze:

- geef niet alle starts 14 dagen van tevoren vrij, maar gefaseerd;
- maak werken met buddylijst en het muteren van een reservering eenvoudiger;
- geef werkenden voorrang in weekend;
- maximaliseer op prime time de flightomvang in termen van omvang of gezamenlijke handicap;
- stel gedragsregels op betreffende het reserveren;
- maak “restcapaciteit” inzichtelijk want er zou meer capaciteit zijn dan het systeem laat zien;
- geef niet gebruikte starts vrij;
- werk met een digitale spiraal om last minute te kunnen boeken;
- maak het systeem meer transparant: inzage in starts/flights en mogelijkheid flights op te vullen, beter beeld van baanbezetting incl. BV activiteiten, kleurcodering leden en niet-leden;
- er moet tijdig geannuleerd worden met sanctiemogelijkheid op no shows;
- laat flights zich aanmelden vóór de start;
- Voer controles uit op 9-holers (die er 18 hebben geboekt);
- marshalls moeten handhavende rol hebben bij de start en door de baan;
- overweeg een hybride systeem van spiraal en digitaal;
- keer terug naar de spiraal en de ledenbaan.

6. Informatie van andere verenigingen

De werkgroep heeft informatie ingewonnen bij Prise d'Eau (27 holes, werkt met hetzelfde reserveringssysteem) en bij GC Heelsum (27 holes, werkt met Egolf4U). Daarnaast is ook gekeken naar de reserveringsapp die Golf.NL (GolfGO) gebruikt en waarmee je kunt boeken op diverse golfbanen.

6.1 Prise d'Eau

Prise d'Eau heeft ongeveer 1.500 leden en beschikt over een 27 holes baan en een par 3 baan. Prise d'Eau heeft vanaf 12 mei 160 nieuwe leden en 60 nieuwe par 3 leden mogen verwelkomen. De baan is eigendom van de BV. Prise d'Eau werkt al 15 jaar met een online boekingsysteem en hanteert daarbij de volgende regels:

- de 27 holes worden sinds enkele jaren met elkaar gelust (zoals ook wij bij drie lussen doen) en alles loopt als 'een trein' achter elkaar; voorheen werd gepland met een combinatie van 18 holes en 9 holes;
- vereniging en BV hebben met elkaar afgesproken dat de verhouding ledenstarts en starts door greenfeeërs 70% - 30% is; de ene dag is het in de praktijk iets meer vereniging en een andere dag iets meer BV;
- er worden geen starttijden geblokt voor greenfeeërs;
- de intervaltijd tussen twee starts bedraagt 8 minuten;
- de geplande doorlooptijd voor 9 holes bedraagt 2:16 uur, gebaseerd op flights van 4 personen;
- spelers die 18 holes lopen krijgen twee starttijden; alle tijden zitten vol en de flight met de exacte starttijd heeft voorrang;
- leden kunnen 21 dagen vooruit reserveren met maximaal 5 boekingen in deze periode; per persoon kan per dag maar 1 starttijd geboekt worden;
- greenfeeërs kunnen ook maximaal 21 dagen vooruit reserveren; in de praktijk reserveren zij meestal 7 dagen vooruit;
- bedrijfsleden mogen 62 dagen vooruit boeken.

Alle flights kunnen worden aangevuld tot een 4 ball. Het kan dus voorkomen dat men om 11.00 uur start met een greenfee-speler met baanpermissie en 3 leden met een lage handicap.

Figuur 10: boekingen Prise d'Eau

Datum	Tijd	Baan	Spelers	Holes	Zoeken
16-12-2020	Geen voorkeur	De Blaak, De Leij, De Sijsten	2	9 Holes 18 Holes Geen voorkeur	Zoeken

Starttijd	Prijs	Baan	Spelers
08:48	€56,50	De Blaak / De Sijsten	1 tot 4 Spelers
08:48	€56,50	De Sijsten / De Leij	1 tot 4 Spelers
08:56	€56,50	De Blaak / De Sijsten	1 tot 4 Spelers
08:56	€56,50	De Sijsten / De Leij	1 tot 4 Spelers
09:04	€56,50	De Blaak / De Sijsten	1 tot 4 Spelers
09:04	€56,50	De Sijsten / De Leij	1 tot 4 Spelers
09:12	€56,50	De Blaak / De Sijsten	1 tot 4 Spelers
09:12	€56,50	De Sijsten / De Leij	1 tot 4 Spelers

Online zie je hoeveel ruimte er nog is op een bepaald tijdstip, maar niet wat voor personen dit zijn, wat hun handicap is en of die personen lid zijn. Boek je als lid op prime time dan weet je zeker dat deze flight aangevuld wordt tot een 4-ball. Daarom boeken leden juist heel vroeg of later in de dag of op het laatste moment (op de dag zelf), omdat ze dan meer kans hebben dat de flight niet aangevuld wordt.

Er wordt al 15 jaar online geboekt bij Prise d'Eau, maar sinds 2012 zijn ze gaan toezien dat de leden ook meer online gingen boeken. Ze hebben 14 dagen lang iedere avond van 18.00 uur tot 20.00 uur uitleg gegeven aan leden achter een computer.

Groepjes geven elkaars inloggegevens en wachtwoord zodat 1 persoon voor de hele groep kan boeken. Dit gaat in goed vertrouwen en werkt goed.

De ervaring leert dat een groot deel van de leden 18 holes boekt, maar regelmatig geen 18 holes speelt (en dus eerder uitstapt). Dit bevordert wel de doorstroom in de baan.

In de ervaring van Prise d'Eau leveren niet de leden en gasten die langzaam lopen problemen op, maar de leden en gasten die sneller lopen.

Bij Prise d'Eau leveren verenigingswedstrijden nogal eens problemen op omdat deze toch sneller (bij de maanbeker lage handicap) of langzamer zijn (nieuwe leden wedstrijd) Ze hebben dan wel een buffer maar dit werkt toch niet altijd optimaal omdat de baan vol zit. Vooral 4-ballen lopen dan toch vast. De aanpak hiervan wordt het speerpunt voor 2021.

No Shows zijn bijna altijd dezelfde personen, maar niet omdat de flight niet komt opdagen maar omdat er personen ontbreken. Leden boeken de flight vol (met mensen die ze niet eens kennen, zo blijkt tijdens het nabellen), zodat ze toch met z'n tweeën de baan in kunnen en er dus niet bijgeplaatst kan worden. Er is een tijd geweest, dat men na twee no shows een blokkade kreeg in het online reserveren. Men kan dan alleen bellen om te reserveren. Nu zit er geen sanctie meer op omdat het minder voorkomt.

Prise d'Eau heeft bij de invoering veel weerstand gehad van zo'n 50 leden, die aangaven dat ze sneller zijn en dat dit systeem problemen oplevert. Hierachter zaten veel aannames. Prise d'Eau heeft toen een bepaalde periode op iedere hole een (leden)Marshall neergezet om te kunnen monitoren of dit problemen oplevert en om de doorstroming te bevorderen. Nu iedereen niet beter weet levert dit nauwelijks problemen meer op.

Iedere verandering levert weerstand maar vereniging en BV zitten op één lijn en communiceren duidelijk samen. Een duidelijke boodschap is: Jij bent niet het enige lid! Houd rekening met een ander en de BV is er om alles te faciliteren en u te helpen. Zij doen dit voor jullie!

Net als het Rijk van Nijmegen werkt Prise d'Eau met het reserveringssysteem van CPS. Inmiddels is besloten en zijn er stappen gezet om over te stappen naar Chrono Golf. Ook Prise d'Eau heeft – net als wij - last van updates die weer nieuwe problemen veroorzaken waardoor de site met online reserveren vastloopt. Met CPS zie je soms door de bomen het bos niet meer, het is een complex en uitgebreid systeem. Niet gebruiksvriendelijk genoeg voor onze leden, zo wordt gesteld. Chrono Golf gaat Prise d'Eau waarschijnlijk in januari 2021 in gebruik nemen. Men is nu nog in de testfase en die lijkt veelbelovend. Afgesproken is dat wij te zijner tijd graag horen hoe Chrono Golf bevalt.

6.2 Golfclub Heelsum

Om ons een beeld te vormen van het reserveringssysteem van GC Heelsum hebben wij de website bekeken, het reserveringssysteem bekeken (onder meer een proefreservering gemaakt) en contact gehad met de Golfclub. Hieronder onze bevindingen.

- Alle leden kunnen starttijden boeken via de site van GC Heelsum en E-golf4u.
- Men beschikt over 3 x 9 holes en voor 18 holes zijn per dag combinaties door het systeem aangegeven.
- De intervaltijd tussen twee starts bedraagt 9 minuten.
- Via de button 'Reserveren gasten' kom je in het systeem. Je geeft de gewenste datum aan waarna je de nog openstaande starttijden gepresenteerd krijgt. Daar maak je een keuze uit.
- Als gast kun je een week vooruit boeken
- Op 8/9 is gekeken om op 10/9 een tijd te boeken en bijna alles was nog mogelijk met dien verstande dat prime time tussen 10.00 en 14.00 uur was volgeboekt. Ook kan men zelf de lussen kiezen en starttijden reserveren per 9 holes.
- Het programma dat men gebruikt is e-Golf4u. GC Heelsum heeft ca 1250 leden die volgens de contactpersoon erg veel golfen.
- De receptie krijgt dagelijks veel telefoontjes over het niet kunnen golfen op een tijd die men wil.
- Over het algemeen is men zeer tevreden over het systeem op zich. Het vergt weinig tot geen onderhoud.
- Alleen de leden kunnen niet meer zoals vroeger gewoon komen om te golfen.

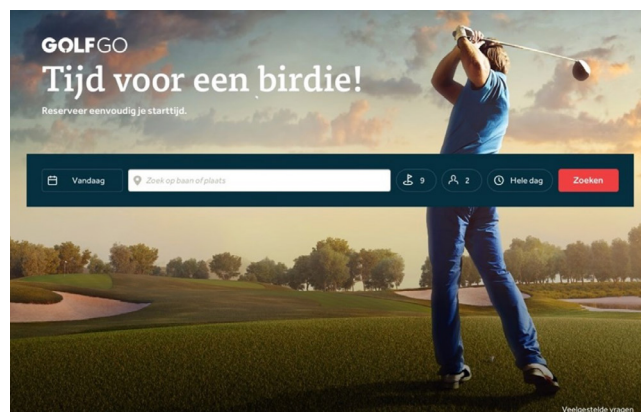
Het systeem is voor leden en greenfee spelers erg eenvoudig om te boeken. Men vraagt bij greenfee spelers naam, e-mailadres en telefoonnummer. Men kan spelers toevoegen tot maximaal 4 zonder e-mailadres etc. Alleen degene die de reservering maakt krijgt een e-mailbevestiging en de andere spelers niet.

6.3 GOLFLOGO (Golf.NL)

Via de app Golf.nl kun je reserveringen maken als greenfeespeler op andere golfbanen, mits die zijn aangesloten bij deze app. Die mogelijkheid bestaat niet voor ons reserveringssysteem.

Op zich is het reserveren via deze app vrij gemakkelijk:

- je voert een datum in;
- je geeft aan op welke baan je wilt spelen;
- als die baan aangesloten is bij GOLFGO kom je in het reserveringssysteem van de baan; zo niet dan wordt gemeld dat de reservering niet mogelijk is;
- als de baan is aangesloten kies je een datum, een dagdeel en geef je aan of je 9 of 18 holes wilt spelen en met hoeveel personen;
- het systeem kijkt vervolgens naar de mogelijkheden en biedt – als die er zijn – verschillende starttijden aan;



Homepage van de GOLFGO-app.

7. Conclusies en aanbevelingen

Onze conclusies en aanbevelingen hebben wij geordend rond de volgende onderwerpen:

- algemene bevindingen;
- communicatie;
- het reserveringssysteem;
- de planningsregels en -methodiek;
- baancapaciteit en speelmogelijkheden;
- toekomstperspectief van digitaal reserveren.

Alle onderstaande voorstellen zijn bedoeld om het systeem gebruikersvriendelijker te maken, om de speelmogelijkheden van de leden en niet-leden te optimaliseren en om leden goed te informeren over alle ins en outs van een digitaal systeem om zo onnodige irritatie weg te halen. Echter, tegelijk moeten we constateren dat het op veel, zo niet alle golfbanen zeer druk is, mede door Covid-19. Niet alleen bij ons is het moeilijk om starttijden te reserveren, zeker op prime time. Dat doet zich ook voor bij alle andere Rijk-banen en andere golfbanen in de buurt. Dat is ook een werkelijkheid die we onder ogen moeten zien. Het is niet zo dat het digitale reserveringssysteem ons beperkingen oplegt. Ook in geval van het werken met de spiraal en overflow naar de BV-lussen waren er – zeker op prime time – met grote waarschijnlijkheid problemen ontstaan.

7.1 Conclusies en aanbevelingen

De opdracht van de werkgroep is niet om een vergelijking te maken tussen het digitale systeem en het werken met de spiraal om op grond daarvan tot een keuze te komen. Het onderzoek is uitgevoerd binnen de aangegeven context dat in de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) is vastgelegd dat er een overgang plaats vindt naar een digitaal reserveringssysteem. Toch wenst de werkgroep - gezien de bevindingen in de vorige hoofdstukken - daar in algemene zin bij stil te staan.

Die overgang van spiraal naar digitaal heeft als gevolg van Covid-19 met stoom en kokend water plaatsgevonden. De keuze om het reserveringssysteem – dat in gebruik was voor de BV-lussen en ook op andere Rijkbanen werd gebuikt – per direct volledig in te voeren en daarbij de spiraal af te schaffen, kon niet anders gezien de voorschriften van de Veiligheidsregio. De beperkingen die er toen waren maakten het onmogelijk om – zoals bij Prise d’Eau – de leden in bijeenkomsten hierover uitgebreid te informeren en hen te instrueren over het gebruik van het systeem. Naar vermogen is dat via de site en de Golfpost gedaan, maar hier ligt nog wel een inhaalslag.

De werkgroep is van mening dat ingezet moet worden op de verbetering van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem, het waar nodig herijken van de planningsregels en het goed en uitgebreid informeren van de leden over het systeem, het juiste gebruik hiervan en de onderliggende planningsregels. Het digitale systeem levert ons daarnaast een schat aan gegevens die gebruikt kunnen worden in het overleg tussen Bestuur en de directie van Het Rijk om gezamenlijk te werken aan een optimaal gebruik van de baancapaciteit, het optimaliseren van de speelmogelijkheden en het vinden van een goede balans tussen de belangen van de golfclub en de golfbaan. Waarbij de individuele speelrechtsovereenkomst een van de kaders vormt.

De data-analyse heeft veel inzichten opgeleverd. Maar niet alles wat wij graag zouden willen weten, kon op dit moment aangereikt worden, bijvoorbeeld het aantal flights dat 9 holes speelt en het aantal flights dat 18 holes speelt. In 2021 worden op dat vlak verbeteringen doorgevoerd. De werkgroep constateert dat bij diverse leden een negatieve beeldvorming bestaat over de toepassing van het reserveringssysteem. Beeldvorming die aan de hand van de cijfers weerlegd dan wel genuanceerd kan worden. Een eerste aanzet daartoe is gedaan met een extra Golfpost waarin de werkgroep een poging heeft gedaan om feiten en fabels over het systeem en het gebruik hiervan van elkaar te onderscheiden. De werkgroep adviseert dat de golfclub en de golfbaan gezamenlijk komen tot een dataset en dat er periodiek hiermee een analyse wordt gemaakt over het gebruik van de baancapaciteit en de speelmogelijkheden van de leden. Deze analyse zou een vast agendapunt moeten zijn in het periodieke overleg tussen het dagelijks bestuur van de golfclub en de directie van Het Rijk. Deze resultaten dienen vervolgens ook gecommuniceerd te worden.

De werkgroep hecht er tenslotte aan om het volgende nadrukkelijk onder de aandacht van eenieder te brengen. Medewerkers van Het Rijk (met name receptie en marshalls, de caddymaster en de shopmanager) doen hun uiterste best om binnen de mogelijkheden van het systeem zowel de leden als niet-leden van dienst te zijn. Zij verdienen daarvoor waardering en ons respect. Het getuigt niet van respect wanneer criticasters van het systeem hun ongenoegen over het systeem bij herhaling ventileren bij c.q. botvieren op deze medewerkers.

7.2 Communicatie

Uit de reacties van leden leiden wij af dat op het vlak van communicatie diverse vragen alsnog of beter beantwoord zouden moeten worden. Een aantal van die vragen kan aan de hand van dit rapport beantwoord worden, zo denken wij.

Zoals hiervoor al aangegeven kon de invoering van het digitale systeem niet anders en waren er ook geen mogelijkheden om op dat moment uitgebreid met de leden hierover te communiceren. Op dat vlak bestaat behoefte aan een inhaalslag, waarbij de wens bestaat aan een toelichting waarom het bestuur gekozen heeft voor digitaal reserveren en welke voordelen daarvan worden verwacht. Alsook waarom er geen ledenbaan meer is. En tenslotte waarom het bestuur dit niet ter goedkeuring heeft voorgelegd aan de ALV.

Daarnaast vindt de werkgroep het belangrijk dat op basis van deze rapportage gekeken wordt hoe we de leden beter kunnen informeren over de ins en outs van het planningssysteem.

7.3 Ledenbaan

De behoefte aan een ledenbaan wisselt en is afhankelijk van degene aan wie je dat vraagt. De een mist die enorm waarbij de ledenbaan – vaak in combinatie met de spiraal – hét of een symbool is van het verenigingsleven, waar je alleen maar leden tegenkomt. Een ander zal die niet missen en vindt het juist een voordeel dat er op 45 holes geboekt kan worden.

Feit is dat er op 18 holes veelal 4 - 6 plaatsen gereserveerd zijn voor greenfeespelers. Op een totaal van 173 starttijden op 18 holes (9 minuten interval) is dat 2,5 tot 3,5 procent. Deze plaatsen zijn ook nog eens verdeeld over de dag. De kans dat je achterop een flight van nieuwe of onbekende leden stuit, lijkt groter.

De werkgroep heeft zich uitvoerig gebogen over de vraag of wij zouden adviseren om de ledenbaan weer in gebruik te nemen. Ook op een ledenbaan zal via het digitale reserveringssysteem geboekt worden. Gezien het grote aanbod van golfers zal ook in geval van een ledenbaan bij gebrek aan voldoende capaciteit vaak geboekt moeten worden op de andere lussen. Gezien al deze afwegingen is de werkgroep unaniem tot de conclusie gekomen dat een ledenbaan meer symbolische waarde dan iets anders te bieden heeft. Om die reden geeft de werkgroep het advies om niet opnieuw met een ledenbaan te gaan werken en de leden de mogelijkheid te blijven bieden om op 45 holes te kunnen boeken.

7.4 Digitale reserveringssysteem

Ten aanzien van het digitale reserveringssysteem maakt de werkgroep een onderscheid tussen het systeem zelf en de wijze van plannen.

Wat betreft het digitale reserveringssysteem zijn onze conclusies en aanbevelingen de volgende:

- In algemene zin adviseert de werkgroep om – mede op basis van de hier voorgestelde verbeteringen – de handleiding voor het boeken, inclusief wijzigingen en annuleringen, te updaten en te testen op duidelijkheid. Daarnaast adviseert de werkgroep om op basis van deze rapportage op de website van de golfclub een beschrijving te plaatsen van het reserveringssysteem en de wijze van planning. Tenslotte geeft de werkgroep in overweging om een FAQ bij deze documenten te plaatsen met regelmatig terugkerende vragen en antwoorden, enigszins analoog aan de tussentijdse communicatie van de werkgroep.
- De werkgroep heeft begrepen dat het lopende contract over ca. twee jaar expireert. Wij adviseren dat ruim voor die datum een werkgroep van vertegenwoordigers/deskundigen van de BV en de Golfclub gezamenlijk het huidige systeem evalueren en afzetten tegen digitale reserveringssystemen die dan op de markt zijn om zo een verantwoord oordeel te kunnen vellen over continuering of niet²². Daarbij past ook om goed contact te houden met Prise d’Eau over hun ervaringen met de overstap van CPS naar Chrono Golf. Uiteraard geldt hierbij dat de BV uiteindelijk een beslissende stem heeft.
- Op de homepage van de site van de Golfclub staat geen button waarmee men direct in het reserveringssysteem kan komen; men moet dan ofwel via de handleiding hiernaartoe of via de site van de golfbaan. Dit is onnodig omslachtig. Wij adviseren om op de homepage van de golfclub een button te plaatsen die de gebruiker direct leidt naar het reserveringssysteem.
- In het algemeen kan gesteld worden dat het systeem nog onvoldoende gebruikersvriendelijk is. Dat hangt onder meer samen met de snelheid van het systeem, het werken met een buddylijst, het muteren van een boeking en het boeken van meer dan één starttijd achter elkaar
- Het werken met de buddylijst is in de huidige vorm complex, gebruikersonvriendelijk en foutgevoelig. Dat leidt tot veel herstelwerkzaamheden door de receptie c.q. de Shopmanager. De werkgroep heeft begrepen dat die werkwijze in dit systeem niet anders kan. De werkgroep adviseert de leden om voorafgaand aan een boeking de buddylijst te controleren of aan te passen, zodat tijdens het boeken niet problemen ontstaan met het toevoegen van een buddy.

²² Clemens Teeuwissen is van mening dat in deze verkenning ook de optie van een digitale spiraal uitgevoerd dient te worden.

- Er wordt gewerkt met twee basis Teesheets voor zomer en winter, parallel aan de zomer- en de wintertijd. Door de verschuivende zonsopkomst en zonsondergang ontstaat zo ten onrechte de indruk dat er meer starttijden zijn dan feitelijk het geval is. Dit leidt er ook toe dat de data over beschikbaarheid en gebruik van de baancapaciteit meer afwijking gaan vertonen dan voor een goede beoordeling acceptabel is. De werkgroep adviseert om de begin- en eindtijden van de starttijden elke maand aan te passen aan de veranderende tijden van zonsopkomst en zonsondergang.
- Het aantal starttijden dat de BV reserveert voor greenfeeërs en bedrijfsleden alsmede de spreiding hiervan over de uren van de dag is (veel) minder dan waarvan in de beeldvorming van diverse leden sprake is. Naar de mening van de werkgroep behoeft dit geen aanpassing.
- De werkgroep adviseert om in de maandkalender van de golfclub grote evenementen en partijen (starttijden > 1 uur) van de BV op te nemen en het beslag dat die leggen op de baancapaciteit. Dit kan onnodige irritatie bij leden wegnemen die willen boeken maar niet begrijpen en niet kunnen zien waarom dat niet kan.
- De werkgroep neemt niet de suggestie van sommige leden over om leden en niet-leden in het systeem een aparte kleurcodering te geven. Zeker ook gezien de negatieve beeldvorming van sommige leden over greenfee-spelers, zien wij zo'n codering als een onwenselijke vorm van stigmatisering. Ieder van ons is op zijn tijd greenfee-speler op een andere baan en dan gedragen wij ons als een goede gast en verwachten wij van de leden van die baan ook goed gastheerschap. Dat verwachten wij ook van onze leden. Wel dienen de marshalls over voldoende capaciteit en bevoegdheden te beschikken om in de baan sturend en zo nodig corrigerend op te treden.
- De snelheid van het systeem heeft in de afgelopen maanden zeker te wensen overgelaten. Naar wij hebben begrepen is/wordt hieraan gewerkt door het verwijderen van zeven jaar oude data en het installeren van een nieuwe server.
- Er zijn zeker verbeteringen in het systeem en de werkwijze nodig en technisch hopelijk ook mogelijk. Met name gaat het dan om:
 - » Het tijdstip vanaf wanneer kan worden gepland; nu zijn er leden die – naar wij hebben vernomen – om 23.55 de wekker zetten om na 24.00 uur te kunnen boeken. De werkgroep adviseert dit tijdstip later te zetten (bv 04.00 uur), al realiseren wij ons dat dat wellicht een verschuiving van de boekingsproblematiek inhoudt.
 - » Het kunnen boeken van meer dan twee flights achter elkaar door één persoon is nu niet mogelijk. Dan moet een andere flightgenoot boeken en in de praktijk blijkt het dan erg lastig om dan achter elkaar te boeken. De werkgroep heeft hiervoor geen goede oplossing kunnen bedenken, anders dan dat men gezamenlijk boekt vanaf één locatie of dat één lid met de gegevens van anderen meer flights kan boeken zoals bij Prise d'Eau.
 - » Het zoveel mogelijk vermijden van 'onlogische' baanlussen of het aanpassen van de volgorde. GB Oost – Zuid is minder logisch dan GB Zuid – Oost. Een combinatie van bv GB Oost en NB 1- 9 is gezien de afstand tussen de lussen niet logisch. De werkgroep weet dat sommige combinaties het gevolg kunnen zijn van evenementen waarbij de Caddymaster weinig tot geen andere mogelijkheden heeft.

De werkgroep vindt dat de borging van de continuïteit van het systeem zelf geen vragen oproept. Dat is anders wat betreft de kennis en kunde om met het systeem om te gaan. Die is nu alleen aanwezig bij de shopmanager en de caddymaster. De werkgroep vindt dit risicovol en adviseert om minimaal 1 medewerk(st)er van Het Rijk van Nijmegen hiervoor op te leiden en in te werken.

7.5 Planningsregels

Ten aanzien van de wijze van plannen en reserveren concludeert en adviseert de werkgroep het volgende:

- De intervaltijd tussen twee flights van 9 minuten is bij de start in mei een goede keuze geweest die ook bij andere banen veel wordt gehanteerd. De werkgroep adviseert echter op basis van de data en ook de ervaringen bij Prise d'Eau om die intervaltijd bij wijze van proef te verkorten naar 8 minuten voor alle lussen. De ratio hierachter is dat de huidige intervaltijd gebaseerd is op een flight van 4 personen, terwijl in de praktijk de gemiddelde flightomvang 2,5 is en het aantal 4-ballen circa 20% van alle starts omvat.
- Het principe dat flights niet worden volgeboekt is prima en dient gecontinueerd te blijven. Hoewel hierdoor niet de maximale capaciteit wordt benut, is dit zeer klantvriendelijk.
- De werkgroep adviseert dat het principe om geen limieten te stellen aan de flightomvang wordt losgelaten. De werkgroep geeft in overweging om op prime time (tussen 10.00 en 14.00 uur) geen 1-ballen toe te staan.
- De keuze om te werken met crossovertijden en niet met twee starttijden voor een 18 holes flight is klantvriendelijk, werkt goed, kan veel irritatie bij de overgang van hole 9 naar hole 10 voorkomen en heeft de steun van de werkgroep, ook al gaat dit ten koste van de beschikbare starttijden.
- Leden kunnen vanaf 14 dagen voor de betreffende datum boeken. Alle starttijden worden dan in één keer vrijgegeven. Een serieus probleem dat hierdoor blijkt te zijn ontstaan is het feit dat al heel snel en dus vrij lang vooruit geen starts meer beschikbaar zijn op de aantrekkelijke tijden en lussen. Dit geldt voor het kunnen spelen van 18 holes in het algemeen en voor de Nijmeegse Baan in het bijzonder. Een alternatief zou zijn, dat bijvoorbeeld 14 dagen van tevoren 60% van de starttijden wordt vrijgegeven, zeven dagen van tevoren nog eens 30% en de laatste 10% twee dagen tevoren. Dit vergt overigens wel veel extra handwerk want het systeem kan nu niet automatisch starttijden blokkeren en vrijgeven.
- De werkgroep heeft overwogen om te adviseren om – gezien de druk op de starttijden in met name september en analoog aan de werkwijze bij Prise d'Eau – de mogelijkheid om twee starttijden op één dag te boeken te beperken tot één start per dag. Uit de ervaringen van Het Rijk is ons gebleken dat hiervan beperkt gebruik gemaakt wordt en niet of nauwelijks van misbruik sprake zou zijn. Vooralsnog adviseert de werkgroep om de mogelijkheid van twee boekingen op één dag open te houden.

Het systeem is niet bestand tegen ongepast gebruik door leden. Dat geldt meestal voor elk systeem en gold ook voor de spiraal. Dat geldt voor vele reserveringssystemen (zie ook Prise d'Eau). Leden boeken voor 18 holes en stappen na 9 holes uit de baan. Leden boeken een dubbele starttijd zonder intentie beide te gebruiken. Leden verzuimen annuleringen tijdig door te geven zodat die tijden weer vrij kunnen worden gegeven. De enige manier om hiertegen op te treden is om bij constatering hiervan degene direct aan te spreken. Dat is niet alleen een taak van de receptie en de marshalls. Ook de leden kunnen elkaar hierop aanspreken.

7.6 Baancapaciteit en speelmogelijkheden

De overgang naar volledig digitaal reserveren is gepaard gegaan met het beschikbaar stellen van alle 45 holes voor de leden om te boeken. De leden kunnen daarnaast elke dag 2 starts boeken. Voorheen was de situatie dat 18 holes volledig en alleen voor leden beschikbaar werden gesteld (2 lussen, de 'ledenbaan') met gebruik van de spiraal en dat bij grote drukte marshalls en receptie keken of er op de BV-lussen nog ruimte was om daar een flight te laten starten die anders te lang moest wachten bij de spiraal. Vergeleken met die situatie zijn de startmogelijkheden nu ruimer. Waarbij aangetekend moet worden dat september voor Het Rijk altijd het drukst is en dat dit ten koste gaat van de beschikbare capaciteit voor de leden.

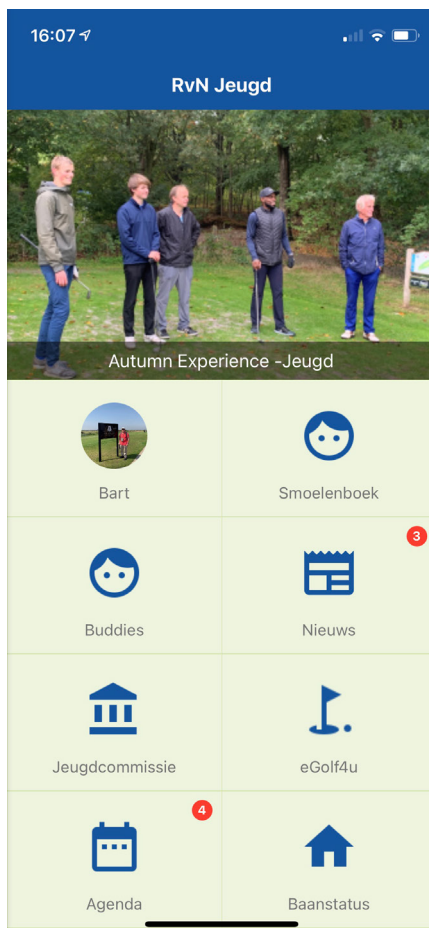
Uit het gebruik van de beschikbare baancapaciteit concludeert de werkgroep het volgende:

- Het beschikbaar stellen van 5 lussen voor leden om te boeken dient gecontinueerd te worden om het ledenaanbod adequaat te kunnen verwerken; teruggang naar de oude situatie zou in de ogen van de werkgroep met grote waarschijnlijkheid kunnen leiden tot grote capaciteitsproblemen en minder speelmogelijkheden.
- Bij veel evenementen en partijen in combinatie met veel verenigingswedstrijden (zoals in september) komen de boekingsmogelijkheden voor individuele leden onder druk te staan. Zij zijn dan aangewezen op vroege of late tijdstippen en kunnen vaak niet de lussen van hun voorkeur kiezen.
- De werkgroep heeft navraag gedaan bij de NGF naar de verhouding tussen het aantal benodigde holes en het ledenaantal. Die verhouding ligt gemiddeld rond de 1000 leden per 18 holes, maar bij verenigingen met actieve leden daalt dit naar 800-900 per 18 holes. Gezien het aantal leden (circa 1.850) bestaat met recht meer behoefte aan baancapaciteit dan voorheen de ledenbaan met beperkte overflow. Daarbij moet gedacht worden aan een minimale beschikbaarheid van 27 holes, met voldoende capaciteit op prime time.
- Circa 78% van alle gestarte golfers in de periode juni – augustus betreft leden. In september lag dit percentage substantieel lager (66%). Dit lage(re) percentage lijkt met name veroorzaakt doordat september traditioneel voor Het Rijk de drukste maand van het jaar is met veel events en partijen. Het is belangrijk dat gewaakt wordt voor een goede balans tussen de beschikbare capaciteit voor de leden en voor Het Rijk.
- Op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag ligt het percentage ledenstarts rond de 80% van het totaal aantal starts. Op vrijdag en zaterdag daalt dit naar ca. 68% en op zondag zien we weer 75%. Ook hier drukt de maand september op de scores met percentages van ca 54% op vrijdag en zaterdag. Leden spelen verhoudingsgewijs meer op de Nijmeegse baan (1-18) en Groesbeek Noord, terwijl niet-leden minder op de Nijmeegse baan spelen en ongeveer evenveel op de drie andere lussen.
- Vergeleken met andere Rijk-banen bedraagt het percentage starts door leden in de periode juni – augustus ca. 10 procentpunt meer. In september daalt het percentage en is het vergelijkbaar met Rijk van Margraten en Rijk van Sybrook (ca. 66%). Alleen Rijk van Nunspeet scoort met 53% duidelijk lager.

- De gemiddelde omvang van een flight bedraagt 2,50 personen met een range van 1,98 – 2,75. Hoewel het aanvullen van flights individuele spelers meer speelmogelijkheden biedt, is de werkgroep daarvan geen voorstander.
- Op prime time (10.00 – 14.00 uur) is de verhouding tussen het aantal leden in de baan versus niet-leden gemiddeld ongeveer een factor 3 met een range van 2,1 – 5,2. Dit is in zoverre wat vertekend, dat in de maand september dit beeld anders ligt en dat dan het percentage ledenstarts op prime time daalt van 76% naar 52%.
- No shows roepen irritatie op en beperken het gebruik van de baan. Hoewel het aantal niet groot is en de oorzaken lang niet altijd duiden op bewust handelen, geeft de werkgroep in overweging hierover een aantal regels vast te stellen en zo nodig een sanctiebeleid te hanteren.

7.7 Digitaal reserveren in perspectief

We leven in een wereld waarin digitale hulpmiddelen vanzelfsprekend en inmiddels onmisbaar zijn. Via onze smartphone bestellen we online boodschappen, betalen we in de supermarkt, beheren we onze agenda en Facetimen wij met onze (klein)kinderen en anderen wereldwijd. En nog veel meer.



Wat betekent dit alles voor de digitalisering op een golfclub en wat is onze visie hierop? Hoe logisch is het dat wij voor de ledenlijst moeten inloggen op egolf4u, dat we voor wedstrijden moeten inloggen op de site en door moeten klikken naar de wedstrijdmodule? Dat we scorekaarten moeten invoeren op Golf.nl? Als we willen boeken op andere banen moeten we bellen, de site van die club opzoeken of een aparte golf-app (GolfGo) installeren. Logisch?

De werkgroep is van mening dat in de toekomst een verenigingsapp ons veel mogelijkheden zal bieden om bovenstaande deelsystemen te integreren en zo het gebruikersgemak en de gebruiksvriendelijkheid voor alle leden sterk te bevorderen. Met als punt op de horizon een verenigingsapp waarmee leden vanaf hun smartphone via diverse buttons starttijden kunnen reserveren (zowel op de homecourse als elders), zich kunnen inschrijven voor wedstrijden, wedstrijduitslagen kunnen oproepen, een buddylijst aanmaken met behulp waarvan je anderen kunt uitnodigen om samen te gaan golfen, een lesafspraak boeken bij de Golfschool of de website raadplegen. En ongetwijfeld nog meer.

Een digitaal reserveringssysteem zal daarvan een belangrijk onderdeel zijn. Als voorbeeld verwijzen wij naar de jeugdapp van onze golfclub. Die biedt nu nog niet de mogelijkheid om via het digitale reserveringssysteem te boeken maar laat wel zien wat de mogelijkheden van zo'n app zijn.

Natuurlijk is de ontwikkeling en implementatie van een verenigingsapp geen sinecure en zal dat met grote zorgvuldigheid en een directe betrokkenheid van de verschillende gebruikersgroepen tot stand moeten komen. Ook zal veel aandacht besteed moeten worden aan de implementatie, de informatie en de gebruikersinstructies.

Het laatste advies van de werkgroep – waarmee we ook onze rapportage afsluiten – is dat het bestuur het besluit neemt om dit pad in te slaan. Markeer het punt op de horizon. Steun en faciliteer de aanpak hiervan. Zoek enthousiaste clubleden van alle leeftijden om hierover mee te denken. Leer waar mogelijk ook van andere golfclubs. En betrek de BV hierbij.

Bijlagen

Bijlage 1. Handleiding online reserveringssysteem

Op de site staat onderstaande handleiding om een starttijd te reserveren:

NU STARTTIJD RESERVEREN

Klik op bovenstaande link of ga naar www.golfenophetrijk.nl

1. Klik onderaan uw scherm op het tabblad starttijd reserveren.
2. Klik op het logo van Nijmegen.
3. Klik rechtsboven op Login en voer uw emailadres en wachtwoord in.
4. Indien dit niet lukt, kunt u een andere browser gebruiken. Bijv. Google Chrome, Safari Firefox.
5. U kunt in de bovenbalk uw baan selecteren als u een voorkeur heeft.
6. Klik op uw gewenste datum.
7. Klik op uw gewenste starttijd/lus.
8. Selecteer het aantal spelers (1-4) en het aantal holes.
9. De velden: speler 2-3-4 zijn voorzien van een pull down menu. U ziet hier uw laatste 10 spelers terug met daaronder uw buddylijst. Een buddy is een medespeler die u toevoegt in uw flight. De 10 laatste buddy's (medespelers) staan al in uw buddylijst. U hoeft alleen de juiste buddy te selecteren.
10. Als uw medespeler nog niet in de buddylijst staat dan kunt u deze opzoeken als u op 'buddy's beheren' (onder icoontje met 3 horizontale streepjes) klikt. Bij zoeken vult u de achternaam en voorletter in van uw medespeler.
11. Heel belangrijk is dan dat u een buddy selecteert waar een email aan gekoppeld is. Meestal is dit een achternaam met voorletters. Als u een buddy selecteert en er wordt niet automatisch een emailadres aan gekoppeld dan heeft u de verkeerde naam geselecteerd. Zelf GEEN email toevoegen. Uw buddy ontvangt dan geen bevestiging in de mail. Graag bij uw medespeler informeren wat de voorletters zijn zodat u de juiste persoon aan uw buddylijst toevoegt.
12. Heeft u een introducee en staat deze niet in de buddylijst, dan hoeft u alleen maar 'introducee' in te vullen bij medespeler. Uw gast ontvangt dan geen mail.
13. Het is van belang dat uw flight compleet en volledig is ingevuld.
14. Klik op boek om uw reservering te bevestigen.
15. In uw scherm leest u dat uw boeking gelukt is. Als u nog een starttijd wilt boeken gebruik dan de balk onderaan uw scherm om terug te keren naar het starttijden overzicht.
16. U hoeft niet steeds opnieuw in te loggen op de site van de vereniging. Een starttijd reserveren kan ook op de site van de Golfbaan of door de volgende link op uw pc of mobiel te plaatsen <https://www.golfenophetrijk.nl/online-reserveren-nijmegen.html>
17. Online ziet u alleen beschikbare tijden. Alle andere tijden of lussen zijn dan reeds gereserveerd.
18. Een handycart of buggy dient u telefonisch te reserveren. Dit kan 2 weken vooruit.

Bijlage 2. Berekening niet beschikbare starttijden door wijziging tijden zonsopkomst en zonsondergang

De berekening van de niet beschikbare starttijden door een vroegere zonsondergang heeft als volgt plaatsgevonden:

- de laatste tijd waarop voor een ronde van 9 holes gestart kan worden is de officiële tijd van zonsondergang minus 1.15 uur;
- dit tijdstip is vergeleken met de laatste starttijd in het systeem (20.57);
- vervolgens is gekeken hoeveel starttijden er in dit tijdvlak liggen. Dit aantal is het aantal starttijden dat niet beschikbaar is;
- al deze aantallen zijn over de aangegeven periode bij elkaar opgeteld;
- voor een juiste berekening is elke dag gekeken naar het officiële tijdstip van zonsondergang.

Voor de correctie voor een latere zonsopkomst is uitgegaan van een eerste starttijd 30 minuten voor zonsopkomst. De niet beschikbare starttijden zijn dan de tijden tussen 07.00 uur en de eerste vrijgegeven starttijd. Ook hier is weer gekeken naar de officiële tijden van zonsopkomst over de dagen van de maanden.

Bronvermelding

(c) foto spiraal: Golfbaanhandboek.nl/Herman Berteler.