

Online reserveren

chronologisch overzicht
stand van zaken
vervolg



Inhoud



- Chronologie
- Reserveringssysteem
- Reserveringsregels
- Beoordeling Online reserveren in Players 1st
- Belangrijke aandachtspunten
- Boeken door groepen
- Dataset
- Communicatie
- Vervolg

Chronologie

- SOK -



- 19 september 2019: SOK 2020 - 2025
 - Art.14.3: ‘Om het capaciteitsgebruik van het complex door de leden te verbeteren wordt de spiraal, die als middel voor het starten op de verenigingsbaan wordt toegepast, in de komende jaren omgezet in een digitaal systeem.’
- ALV november 2019
 - Melding van SOK 2020 - 2025
 - Accent op pilot met digitaal reserveren op Rijk-lussen; spiraal blijft in gebruik op 18 holes verenigingsbaan
 - Besluitvorming SOK inclusief overgang online reserveren conform statuten en mandaat bestuur

Chronologie

- Uitbraak corona -



- Maart 2020 uitbraak Corona
 - Golfbaan gesloten tot 11 mei
- 11 mei 2020
 - Golfbaan onder stringente voorwaarden open
 - Clubhuis blijft gesloten met uitzondering van de receptie
 - Registratieplicht leidt tot algehele invoering online reserveren
 - CPS-systeem Het Rijk wordt gehanteerd voor alle lussen
 - Leden kunnen gebruik maken van 45 holes
 - CPS-systeem en reserveringsregels worden ingericht onder hoge druk om van start te kunnen gaan
 - Fysieke bijeenkomsten om leden te informeren en te instrueren in het gebruik van het systeem zijn verboden: alleen digitaal informeren
 - Online reserveren wordt door veel leden als een tijdelijke maatregel gezien: na Corona komt de spiraal terug

Chronologie

- Werkgroep -



- Augustus 2020 instelling werkgroep
 - Beschrijving, analyse en evaluatie online reserveren
 - Opvattingen leden en commissies hierin betrekken (oproep website, mailadres, ledenpanels)
 - Ervaringen andere golfclubs
 - Data-analyse beschikbaarheid en gebruik van baancapaciteit
 - Kaders o.a. SOK en individuele speelrechtovereenkomst
- November 2020 Rapportage werkgroep
 - Doorgaan met online reserveren, niet terug naar de spiraal
 - Verbeteren gebruiksvriendelijkheid van het systeem, het waar nodig herijken van de planningsregels en het goed en uitgebreid informeren van de leden over het systeem
 - Verbetering communicatie
 - Ontwikkeling dataset

Chronologie

- wekelijks overleg het Rijk (1) -



- Op 4 december start (wekelijks) overleg delegaties bestuur - het Rijk
- Oplossingsrichting:
 - 27 holes verenigingsbaan
 - doorlussystematiek (conform Nunspeet)
 - vanaf 48 uur tevoren kunnen leden op de 18 andere holes van Het Rijk digitaal boeken op nog vrije plaatsen
 - het aantal openstaande boekingen wordt beperkt tot drie per 14 dagen (was 28);
 - de intervaltijd wordt teruggebracht naar 8 minuten (12,5% meer speelcapaciteit)
 - 1-ballen zijn op prime time (10.00 - 14.00 uur) niet toegestaan
 - crossoversysteem wordt gehandhaafd (3-5 starttijden blokkeren voor overgang)
 - het niet aanvullen van de flights wordt gehandhaafd
 - boekingen dienen volledig te zijn met alle namen van de flightgenoten; anders loopt men het risico dat de starttijd ontnomen wordt

Chronologie

- wekelijks overleg het Rijk (2) -



- Oplossingsrichting (vervolg)
 - mogelijkheid bekijken om ledenmarshals (vrijwilligers) bij de implementatie te betrekken
 - aandacht voor informatie, instructie en gedrag rondom reserveren (online en fysiek)
- Deze oplossingsrichting krijgt zijn vertaling in aanpassingen in het systeem (CPS), in de planningsregels en in de communicatie
- Communicatie:
 - Actielijst met voortgang wordt na elke actualisatie op de site geplaatst
 - Diverse malen extra Golfpost uitgebracht
 - Fysieke informatie en instructie blijft niet mogelijk
- Geplande startdatum: 1 maart (werd vanwege CPS-aanpassingen 1 april)

Chronologie

- reserveringssysteem CPS (1) -



- Gebruiksvriendelijkheid CPS laat/liet te wensen over
 - Traag (alle Rijk-banen op één server, veel oude data op server)
 - Buddysystematiek leidde tot problemen
 - Boeken door groepen direct achter elkaar werd zeer lastig en vaak niet mogelijk
 - Boeking op RvN tellen mee met boeking op andere Rijk-banen
 - Tijdstip van boeken (24.00 uur) ongelukkig
 - Nieuwe starttijd reserveren kan niet aansluitend aan gelopen ronde maar pas om 24.00 uur
- Daarnaast veel aanpassingen nodig gezien onze wensen

Chronologie

- reserveringssysteem CPS (2) -



- Veel aanpassingen gezien onze wensen en reserveringsregels
 - Op verenigingsbaan kunnen alleen leden boeken (wel met introduc e)
 - Serversnelheid verbeterd door diverse maatregelen
 - Intervaltijd van 9 naar 8 minuten
 - Crossoversystematiek vervangen door twee starttijden bij 18 holes ronde
 - Vervroegen tijdstip van boeken van 24.00 naar 20 uur
 - Vervroegen tijdstip van boeken na gelopen ronde van 24.00 uur naar direct na start ronde
 - Button op site voor boeken van groepen van maximaal 8 personen
 - Buddysystematiek vereenvoudigd met alleen leden RvN en drie gastspelers
 - Boeking op andere Rijk-banen tellen niet mee in maximaal 3 openstaande starttijden en kunnen online gedaan worden
 - Boeken en starten op dezelfde dag kan nu online en loopt niet meer via receptie

Chronologie

- reserveringssysteem CPS (3) -



- Veel aanpassingen gezien onze wensen en reserveringsregels (vervolg)
 - Annuleringen (ook binnen 24 uur) kunnen online en hoeven niet meer via de receptie
 - Online boeken op RvN-lussen 48 uur van tevoren
 - Tussen 11.00 en 13.00 kunnen flights op de verenigingsbaan met minder dan 4 personen bijgeboekt worden (software ontwikkeld maar bewust (nog) niet operationeel)
 - Een enkele groep (onder andere Early Birds) heeft van het Rijk vaste starttijden gekregen

Chronologie

- reserveringsregels (1) -



- Reserveringsregels mei 2020
 - Online reserveren tot twee weken op alle lussen van het Rijk
 - Maximaal 2 boekingen per dag en maximaal 28 boekingen over twee weken
 - Annuleringen uiterlijk 24 uur van tevoren online doorgeven en op de dag zelf via de receptie
 - Bij reservering alle namen van flightgenoten doorgeven op basis van buddylijst
 - Er wordt niet bijgeboekt als flights niet vol zijn

Chronologie

- reserveringsregels (2) -



- Reserveringsregels anno nu
 - Online reserveren tot twee weken op verenigingsbaan, tot 48 uur ook op de Rijk-lussen
 - Maximaal 3 openstaande boekingen per 2 weken
 - Boeken en spelen op de dag zelf tellen niet mee in het maximum van 3 openstaande starttijden in twee weken
 - Boekingen op RvN tellen niet mee bij boekingen op andere Rijk-banen en andersom
 - Annuleringen online doorgeven
 - Twee starttijden voor 18 holes; starttijden geven aan hoe laat men op de starthole wordt verwacht en geven niet het recht om op dat tijdstip te spelen
 - Bij overgang van lus 1 naar lus 2 wordt de systematiek van 'ritsen' gehanteerd; deze systematiek wordt via graphics bij elke starthole uitgelegd
 - Alle namen van flightgenoten dienen bij de boeking te worden aangegeven;
 - Er wordt (nog) niet bijgeboekt tussen 11.00 en 13.00 uur

Chronologie

- aandachtspunten (2) -



- Scores online reserveren in Players 1st

Item	Score (max 100)	mannen (n=432)	vrouwen (n=200)
Online reserveren algemeen	56	57	55
27h verenigingsbaan	71	72	70
Voldoende starttijden werkenden weekend	57	58	56
Voldoende starttijden buiten verenigingswedstrijden	62	63	58
Max 3 boekingen openstaan	49	50	47
Boeken en spelen op dezelfde dag	73	73	73
Systeem ritsen	61	62	59
Boeken door groepen (vraag alleen in juli-enquête)	46	47	43

Chronologie

- aandachtspunten (2) -



- Scores online reserveren in Players 1st

Item	Score (max 100)	19-30 jaar (n=18)	31-50 jaar (n= 38)	51-65 jaar (n=168)	66+ jaar (n=408)
Online reserveren algemeen	56	63	55	53	57
27h verenigingsbaan	71	73	72	73	71
Voldoende starttijden werkenden weekend	57	53	45	52	66
Voldoende starttijden buiten verenigingswedstrijden	62	61	66	60	62
Max 3 boekingen openstaan	49	60	53	51	48
Boeken en spelen op dezelfde dag	73	73	69	70	74
Systeem ritsen	61	64	55	59	63
Boeken door groepen	46	67	51	43	46

Chronologie

- aandachtspunten (1) -



- Kritiek van leden betreft vooral
 - Het maximum van 3 openstaande boekingen per 14 dagen
 - Het boeken door groepen
 - Systematiek van ritsen
- Tevreden is men over
 - de 27 holes verenigingsbaan
 - Het boeken en spelen op dezelfde dag zonder dat dit meetelt in het aantal boekingen

Reserveren door Groepen (1)



- Groepen laten zich vooralsnog lastig definiëren doch omvatten feitelijk alle verbanden van leden die op regelmatige basis in gezamenlijkheid spelen op de ledenbaan van het golfcomplex doch buiten de door de golfclub georganiseerde groepsactiviteiten als Damesdag, Herendag, Rabbitsdag en Seniorendag.
- In het ‘spiraal-tijdperk’ waren er voor groepen geen restricties ten aanzien van de mogelijkheden om te spelen en vond men altijd haar/zijn/hun weg.
- Receptie en/of marshalls leverden indien nodig ondersteuning bij het beschikbaar stellen van speelruimte/startmogelijkheden op het gehele golfcomplex.
- De werkgroep die het rapport ‘Van Spiraal naar Digitaal’ heeft opgesteld, signaleert dat het digitaal reserveren voor Groepen problematisch is.
- Dezelfde werkgroep keurt het verlenen van ‘privileges’ aan groepen af zonder overigens aan te geven wat de onderbouwing van dat standpunt is.

Reserveren door Groepen (2)



- Verschillende individuele leden van Groepen wenden zich teleurgesteld tot het Bestuur en vragen om erkenning van en een oplossing voor het gerezen probleem.
- Er vormt zich een platform onder leiding van Bert Koeneman c.s., dat zich manifesteert als spreekbuis voor een groot aantal groepen. Zonder dat het platform beweert namens alle groepen te (kunnen) spreken, vertegenwoordigt zij een groot aantal (> 225) leden van de golfclub.
- Het platform heeft twee gesprekken met een afvaardiging van het Bestuur gevoerd en aldaar de problematiek vanuit het blikveld van Groepen uitgebreid uit de doeken gedaan.
- Een belangrijke gemene deler in deze problematiek is de afkalving van het clubgevoel onder leden.
- Inmiddels heeft het Bestuur besloten om een werkgroep in het leven te roepen die nader op de problematiek zal inzoomen.

Reserveren door Groepen (3)



- Daartoe is door drie bestuursleden een notitie geschreven waarin de opdracht voor de werkgroep is geformuleerd.

De opdrachtformulering luidt als volgt:

Maak op basis van de door het bestuur aangereikte definitie/criteria voor een groep een inventarisatie hoeveel groepen binnen de golfclub hieraan voldoen, wat hun samenstelling is, of en wanneer zij op vaste dagen en tijdstippen de baan ingaan en hoe zij op dit moment als groep starttijden reserveren. Rapporteer over deze uitkomsten aan het bestuur.

Nadat de inventarisatie heeft plaatsgevonden en is besproken met het bestuur wordt de werkgroep gevraagd een of meer voorstellen te ontwikkelen om groepen binnen de context van het reserveringssysteem te faciliteren. Hierbij dient het belang van goed kunnen reserveren van groepen geplaatst te worden in de context van de beschikbare baancapaciteit, het belang en speelrecht en mogelijkheden van individuele leden en verenigingswedstrijden als de Herendag, Damesdag, Senioren en Rabbits.

Reserveren door Groepen (4)



- De werkgroep heeft inmiddels een voorzitter in de persoon van Cor Postma en zoekt nu naar leden, waarbij gezocht wordt naar een goede afspiegeling van het ledenbestand. Dit teneinde voldoende inzicht en draagkracht te kunnen verwerven. Het is daarnaast wenselijk dat ook Het Rijk bij deze discussie betrokken wordt.
- Het platform Groepen zal middels Bert Koeneman ook zitting nemen in de werkgroep.
- De tijdslijnen zijn ambitieus aangezien het de intentie is dat het Bestuur voor de ALV een besluit neemt zodat dit op de ALV aan de leden kan worden meegedeeld.
- Vanuit het Bestuur is Paul Budelman het aanspreekpunt.

Chronologie

- Dataset (1) -



- Dataset is na doorvoering laatste wijzigingen af en gereed om hiermee ervaring op te doen
- Dataset omvat zowel maandrapportages als cumulatieve maandrapportages
- Rapportages gaan in op de volgende aspecten:
 - Bruto-netto beschikbaarheid starttijden
 - Gebruik nettobaancapaciteit over de uren van de dag en de dagen van de week
 - Oorzaken blokkeren starttijden (buffers wedstrijden, onderhoud, veranderende zonsopkomst en zonsondergang)
 - Overflow naar de lussen van het Rijk
 - Verdeling 9 en 18 holes rondes
 - Capaciteitsbeslag verenigingswedstrijden

Dataset (1)



- Per maand en cumulatief over afgelopen maanden inzicht in:
 - beschikbaarheid en benutting baancapaciteit (uren/dag en dagen/week)
 - oorzaken en omvang blokkades starttijden
 - capaciteitsbeslag verenigingswedstrijden
 - flightomvang
 - luscombinaties
 - gebruik overflow het Rijk-lussen
 - Verdeling 9 en 18 holes rondes
- Op jaarbasis twee cumulatieve sets: april - september en oktober - maart
- Dataset kort toegelicht in bijeenkomst met voorzitters

Dataset (2) - voorbeelden -

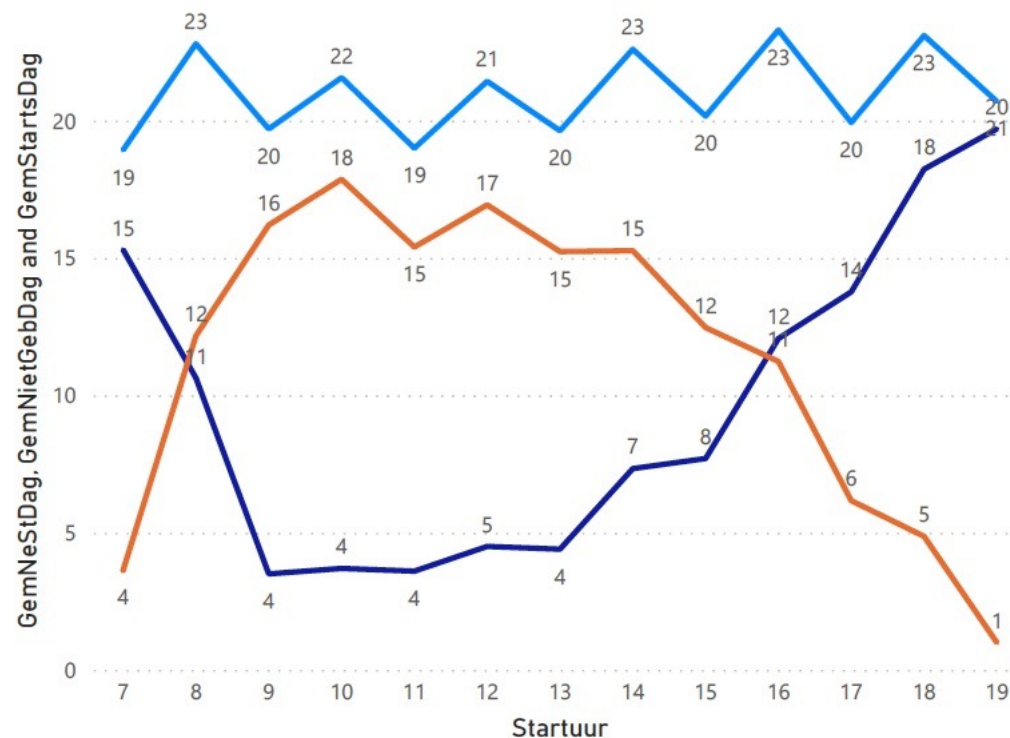


Netto % start per uur - per maand

uurblok	6	7	8	9	10	Total
07:00 - 07:59	24%	22%	21%	19%	40%	23%
08:00 - 08:59	63%	60%	54%	53%	59%	58%
09:00 - 09:59	85%	81%	78%	82%	77%	81%
10:00 - 10:59	85%	82%	83%	83%	81%	83%
11:00 - 11:59	85%	79%	79%	81%	81%	81%
12:00 - 12:59	76%	80%	73%	79%	84%	78%
13:00 - 13:59	70%	79%	69%	78%	80%	75%
14:00 - 14:59	67%	71%	68%	68%	75%	70%
15:00 - 15:59	62%	65%	57%	62%	73%	64%
16:00 - 16:59	54%	54%	48%	48%	56%	52%
17:00 - 17:59	42%	33%	27%	31%	22%	31%
18:00 - 18:59	37%	29%	24%	21%		28%
19:00 - 19:59	29%	22%	14%	5%		17%
Total	60%	58%	54%	54%	68%	58%

Flights per uur voor geselecteerde periode / baan

● GemNeStDag ● GemNietGebDag ● GemStartsDag



Chronologie

- Communicatie -



- Fysieke/mondelijke communicatie, informatie en instructie niet mogelijk wat een goede communicatie lastig maakte
- Veel geïnvesteerd in online communicatie met de leden
 - Extra edities golfpost en communiqué
 - Artikelen op de website
 - Actielijst voortgang verbeteringen online reserveren
 - Infographics over ritsen, zowel op site als op de borden
 - Overleg bestuur - voorzitters commissies
- Realiteit is ook dat (te) veel leden deze berichten niet of nauwelijks lezen

Verbeterpunten



- Belangrijkste verbeterpunten:
 - gebruiksvriendelijkheid en snelheid systeem
 - boeken door groepen:
 - ritsen
 - aantal openstaande starttijden
- Gehoord ook de voorzitters van de commissies kiest het bestuur voor
 - een pilot met vier openstaande starttijden in 14 dagen
 - vasthouden aan de huidige manier van ritsen met een appèl op de leden om hier respectvol mee om te gaan
 - instelling van een werkgroep die zich buigt over het reserveren door groepen
 - samen met het Rijk kijken naar mogelijkheden voor verbetering van het systeem (snelheid, gebruiksvriendelijkheid)