



Accessible Golf

Primeur voor G&CC de Golfhorst

Design for all is al bijna dertig jaar de expertise van Herman Berteler. De directeur van Bureau Aangepast Groen werd daarvoor in 2000 reeds genomineerd door de Europese Commissie voor de Breaking Barriers Award. De VBTB heeft hem in 1988 reeds onderscheiden met de eerste Gouden Klaver. Berteler richt nu zijn pijlen op Accessible Golf – toegankelijk golf – dat in de Verenigde Staten reeds zeer professioneel is uitgewerkt.

Auteur: Niels Wiertz

Foto's

- 1 Toepassingsstrategie baanaccessoires niet overal even duidelijk
- 2-3 Moderne vervoersmiddelen bij mobiliteitsbeperkingen vragen bredere kijk op inrichting
- 4 Goede bewegwijzering biedt meer zekerheid
- 5 Noodzaak en waardering toilet vaak onderschat
- 6 Optimaal uitgevoerde benadering van hoge tee
- 7 Routeaanduiding, duidelijk of onduidelijk?
- 8 Gedragsprobleem of inrichtingsfout?
- 9 Fysiek en emotioneel onveilige toegang tot tee
- 10 G&CCC de Golfhorst zwaait gasten uit

Accessible Golf

Herman Berteler ontplooit het project Accessible Golf samen met het iRv Hoensbroek, het Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap, in het kader van de actie Toerisme voor iedereen. Limburgse ondernemers kunnen daarbij tot 10.000 euro aan subsidies voor toerisme en recreatie verwerven. Golf en Country Club de Golfhorst in America (gemeente Horst aan de Maas) is de pilotdeelnemer op golfbaangebied. Met het initiatief heeft de Golfhorst niet alleen een koploperrol binnen Limburg – dat dertien golfbanen rijk is – maar ook binnen Nederland. De rol van de Golfhorst kan bijdragen aan de ambitie golfondernemers actief en concreet te ondersteunen bij het verzilveren van de kansen die de maatschappelijke ontwikkelingen te bieden hebben. Ondernemers richten zich daarbij op service en kwaliteit.

Toerisme voor iedereen

De provincie Limburg beoogt met Toerisme voor iedereen gelijke bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid (B.T.B.) van toeristische en recreatieve plaatsen voor alle bezoekers, ongeacht leeftijd of functiestoornissen. Bureau Aangepast Groen is gespecialiseerd in B.T.B. (zie kader), wat de deelname van Herman Berteler in het Expertteam van Toerisme voor iedereen verklaart. Berteler: "Als fervent golfer was de link tussen deze gedachte en de golfsport snel gelegd. Golf is een recreatieve sport die bij uitstek tot op hoge leeftijd kan worden beoefend. Het overgrote deel van het ledenbestand gaat vooralsnog richting de seniorenleeftijd. Ondernemers die inspelen op de ergonomische aspecten van deze senioren bieden daarmee onderscheidende service en kwaliteit."



2

Accessible Golf

Waar Accessible Golf in Nederland nog in de kinderschoenen staat, is de aanpak in de Verenigde Staten inmiddels gemeengoed en zeer professioneel uitgewerkt. De National Alliance for Accessible Golf onderscheidt zeven doelstellingen:

1. Het bewust maken van de mensen met een beperking van de voordelen van het spelen van golf;
2. Het bewust maken van de golfindustrie van de kansen die er liggen bij de nog niet bereikte

doelgroepen onder ouderen en mensen met beperkingen;

3. Het ontwikkelen van kansen en bronnen om mensen met een beperking te laten instromen in de golfsport;
4. Het vergroten van de bewustwording bij golfbaaneigenaren, golfinstructeurs en ondersteunend personeel van het bestaan en de consequenties van oudere leden en leden met een beperking;
5. Het ondersteunen van de golfindustrie bij het in kaart brengen van de zwaktes in de huidige situatie en het zoeken naar oplossingen om deze zwaktes in sterke punten om te zetten;
6. Het verzamelen en delen van technische kennis voor golfbaaneigenaren, managers en professionals die een bijdrage leveren aan inclusive services voor iedereen;
7. Het verzamelen van wetenschappelijke kennis over de voordelen van de golfsport voor het lichamelijk en geestelijk welbevinden van mensen.

Berteler: "Meer dan ons te richten op functiestoornissen (zoals de Nederlandse Golfvereniging voor Gehandicapten doet) is het primair van belang ons bewust te zijn van de toegankelijkheid van de golfaccommodaties voor ons huidige spelerspotentieel. Daar schort het nogal aan. We moeten met z'n allen werken aan het creëren van bewustwording, betrokkenheid en enthousiasme dat zowel ondernemers als consumenten ten goede komt."

Aansprakelijkheid

Recentelijk heeft een golfer tijdens een gezelligheidswedstrijd op het home course van Berteler



3

Accessible Golf

– Het Rijk van Nijmegen in Groesbeek – zijn kuitbeen, scheenbeen en enkel gebroken bij een glijpartij. Het voorval is volgens Berteler niet incidenteel, gerekend naar alle banen in ons land. Berteler: “Met een doelgericht beleid en kennis van zaken gericht op B.T.B. valt daar preventief veel aan te doen. Ik kan me ook goed vinden in een uitspraak van Nel de Swart, de directeur van de Golfhorst, die van mening is dat het goed beheren van een baan heel dicht ligt bij de gedachte dat golf voor iedereen toegankelijk moet zijn. Dan hebben we het nog geeneens over de aansprakelijkheidsrisico’s die zich voor kunnen doen als dat niet zo is en het een keer misgaat. Als dat aspect vanuit de Verenigde Staten overwaait, kunnen de bordjes met de tekst Spelen op eigen risico – gelet op de vele nalatige uitvoeringsaspecten – in de vuilnissemmer.”

Begripkader B.T.B.

De golfbaan en haar inrichtingselementen (het totale speelterrein en de daarin voorkomende accommodaties en voorzieningen) dient voor de gebruikers bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar te zijn. Dat betekent dat iedereen zoveel mogelijk het terrein op fysiek en emotioneel veilige wijze moet kunnen bereiken, betreden en gebruiken. Daarbij zijn zintuiglijke waarnemingen van de omgeving relevant, evenals de mate waarin stoornissen worden ervaren. Communicatie met de gebruikers via goede informatievoorziening en –overdracht is een onmisbaar element waarbinnen de presentatie bepalend is.

Bereikbaarheid

De mate van bereikbaarheid is gelegen in de problemen die worden ondervonden bij het bereiken van de golfbaan en toegang(en) tot de onderdelen op het terrein.

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid en doorgankelijkheid slaan op zowel de toegang zelf van de afzonderlijke terreinelementen, als op alle voor gebruikers c.q. bezoekers in aanmerking komende detailobjecten en voorzieningen die zonder obstakels bereikbaar moeten zijn.

Bruikbaarheid

Met de bruikbaarheid van de baan wordt bedoeld de mate waarin het terreinonderdeel en het inrichtingselement overeenkomstig de functie of het doel door eenieder kan worden gebruikt. Optimalisering van de bruikbaarheid vindt plaats door het aanbrengen van extra voorzieningen en/of aanpassingen.



4

Course scan

Golf Weekly, jaargang 2 nr. 1 (d.d. woensdag 7 februari 2007) was nagenoeg geheel gewijd aan de opsomming en beschrijving van de 50 beste golfbanen van Nederland. Maar een top-50 beste golfbanen is altijd subjectief, wat de redactie overigens zelf ook al aangaf. Meewegende criteria bij de beoordelingen waren de kwaliteit van de holes, de schoonheid (lees: natuur) van de golfbaan en het onderhoud van de baan. Berteler: “Maar dan nog, wat is de beste baan? Bij de beoordeling in Golf Weekly werd primair gekeken naar de natuur(lijke omgeving), waarbinnen Committed to Green een pré was. Ook de verhouding ontwerp-vormgeving-uitdaging-moeilijkheidsgraad speelde een rol, evenals de driehoek onderhoud-verzorging-beheer. Vanuit het toegankelijkheidsoogpunt zou ik er graag een nieuw aandachtspunt aan willen toevoegen: de samenhang inrichting-dienstverlening-service-

productkwaliteit (binnen en buiten de baan) op basis van resultaatgerichte betrokkenheid en enthousiasme richting de gebruiker. Vanuit Toerisme voor iedereen voeren we een ‘course scan’ uit die resulteert in een eindrapport met sterktes, zwaktes en verbeteropties. De verbeteropties voor relevante voorzieningen dragen positief bij aan een bedrijfsvoering die gericht is op B.T.B., op sport en recreatie voor iedereen en seniorgolfers in het bijzonder. Aan de hand van het eindrapport worden vervolgens de inrichtingsstappen en beheersmaatregelen bepaald. De integratie van deze basisinfrastructuur moet goed zijn. Vanuit ondernemersstandpunt kun je dat zien als een toonzetting die gericht is op de positieve kanten van het ouder worden: de persoonlijke beleving van fysieke en emotionele veiligheid die zich uit in het veilig, onbelemmerd en genietend kunnen vertoeven op en rond de golfbaan.



5



6



7



8



9

Klantgerichtheid

Een golfspeler (consument) bepaalt uiteindelijk vanuit zijn belevingservaring of hij de baan 'goed/mooi/leuk' vindt en (weer) zal bezoeken. Berteler: "Dat bepaalt dus ook of hij zijn geld daar besteedt of elders. Maar daarmee is niet gezegd dat de meest bezochte baan automatisch ook de beste, de leukste of de mooiste is. Voor veel consumentgolfers geldt gewoon de belevingsvraag: komt de realiteit overeen met de wens, met de verwachting ten aanzien van service, kwaliteit, gastvrijheid en erkenning? Straalt de golfcourse betrokkenheid uit bij de gebruiker? Bij het beoordelen van die realiteit (lees: kwaliteit) worden alle vormen van beperking, drempels, stoornissen en belastende factoren in ogenschouw genomen.

Het toegankelijkheidsprincipe wordt met name belangrijker voor de steeds mobielere, bemiddelde en mondige groep senioren. Kwaliteit, klantgerichtheid, klantvriendelijkheid, dienstverlening en service vanuit betrokkenheid en enthousiasme dienen zo vroeg mogelijk te blijken en consequent doorgevoerd te worden, zowel op kwantitatieve als kwalitatieve wijze. Zuiver en oprecht. Niet opgedrongen, maar aangereikt. Vanaf de entree tot in de negentiende hole, van de tee tot de green, van de driving range tot de putting green. Uiteindelijk is de golfer de beheerder van het budget! Het is daarbij van groot belang dat de beperkingen van klanten en accommodaties herkend worden en dat ernaar gehandeld wordt."



10

Bureau Aangepast Groen

Herman H. Berteler (60) is directeur van Bureau Aangepast Groen, een zzp Ontwerp-Advies-Onderzoekbureau dat sinds 1978 gespecialiseerd is in bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van de buitenruimte, specifiek voor ouderen en mensen met functiebeperkingen. Berteler is auteur van boeken over het thema 'aangepast groen en tuinieren' en actief in het groenonderwijs op het MBO AOC Oost. Ook is hij oprichter en voorzitter van het fonds Stichting GroenZorg dat profgolfer Robert-Jan Derksen als ererelatie heeft. De grootste hobby van Berteler is golf en natuurfotografie. Hij loopt met handicap 17 jaarlijks gemiddeld 600 kilometer op zo'n 20 verschillende golfbanen, waarvan de helft in het buitenland (bij voorkeur Zuid-Afrika). Berteler is ten slotte ook nog redactiesecretaris van De GolfPost van Golfbaan Het Rijk van Nijmegen, waar hij ook de leden webredactie doet. Meer informatie:

Bureau Aangepast Groen
 Nieuweweg 65
 6561 AB Groesbeek
 T: 024 – 397 43 03
 F: 024 – 397 53 12
 M: 06 - 54 20 04 96
 E: info@aangepastgroen.nl
 I: www.aangepastgroen.nl
 www.toerismevooriereen.nl
 www.groenzorg.nl