



MARSHALPROTOCOL GOLFCLUB MIDDEN-BRABANT

Inleiding

Golfclub Midden-Brabant heeft het golfplezier van de spelers op en rond de baan hoog in het vaandel staan. Om deze doelstelling te realiseren is het nodig om met alle betrokken partijen afspraken te maken. Enkele afspraken zijn vastgelegd in onderstaand marshalprotocol.

Het opzetten en uitvoeren van een goed Marshalprotocol is belangrijk voor de exploitant van het complex als ook voor de vereniging en haar leden.

Het in stand houden van de hoge kwaliteit van de baan en oefenfaciliteiten, het veilig en soepel laten verlopen van het golfspel en het bevorderen van het speelplezier van alle gebruikers vraagt grote inzet van alle betrokkenen die zich gesteund weten door de professionele krachten van de exploitant, het Bestuur en richtlijnen van de NGF.

Het protocol is een dynamisch document, dat wil zeggen dat als daar behoefte aan bestaat hierin wijzigingen en/of aanvullingen kunnen worden opgenomen die door partijen zijn geaccordeerd.

Waar in dit document sprake is van of wordt verwezen naar:

- “Golfclub Midden-Brabant” zijn zowel de exploitant als het bestuur bedoeld.
- “de commissie” is de Marshalcommissie bedoeld.
- “de marshal” zijn zowel vrouwen als mannen als personen in het algemeen bedoeld.
- “protocol” wordt het marshalprotocol bedoeld.

In het Marshalprotocol zijn de volgende aspecten opgenomen:

1. MARSHALCOMMISSIE

- 1.1 Doel en verantwoordelijkheid
- 1.2 Samenstelling en taken
- 1.3 Bevoegdheden van de marshalcommissie

2. MARSHALFUNCTIE ALGEMEEN

- 2.1 Doel van de functie
- 2.2 Plaats in de organisatie
- 2.3 Gedragscode
- 2.4 Bevoegdheden van de marshal
- 2.5 Taakbeschrijving
- 2.6 Algemene bijkomende taken
- 2.7 Functie-eisen
- 2.8 Ondersteuning van de marshal

3. DIENSTTIJDEN EN VOORZIENINGEN EN OVERIGE ONDERWERPEN

- 3.1 Structuur en rooster van diensten
- 3.2 Vrijwilligersvergoeding
- 3.3 Uitrusting
- 3.4 Verzekering
- 3.5 GSM
- 3.6 Documentenmap

1. MARSHAL COMMISSIE

1.1 Doel en verantwoordelijkheid

De Marshalcommissie is een gezamenlijk initiatief van de exploitant en de vereniging met als doel het opzetten en doen uitvoeren van een Marshalprotocol en de daaruit voortvloeiende controles op de activiteiten en waarnodig periodieke bijsturing en documentatie.

1.2 Samenstelling en taken

- De commissie bestaat uit drie leden waarvan een afgevaardigde uit het bestuur, een afgevaardigde van de exploitant en een lid van de vereniging als voorzitter die benoemd wordt door exploitant en bestuur.
- De commissie is verantwoording verschuldigd aan de exploitant en het verenigingsbestuur en rapporteert regelmatig aan beide via de afgevaardigde commissieleden. Eenmaal per jaar levert de commissie een jaarverslag aan het bestuur.
- De commissie vergadert minimaal vier keer per jaar voorafgaand aan het periodiek overleg met de marshals.
- De commissie zal voor de start van elk kwartaal de marshals uitnodigen om hun beschikbaarheid en wensen voor de diensten kenbaar te maken. Hiermee zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden bij het opstellen van het rooster. Het rooster wordt samengesteld onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de marshalcommissie.
- Zowel de exploitant, het bestuur van de vereniging als zijn commissies zullen belangrijke data, evenementen en bijzondere eisen in een vroeg stadium doorgeven. Hierop kan de commissie, indien nodig, inspelen en overleggen met verantwoordelijken.
- De werkzaamheden van de commissie bestaan uit:
 - a. formuleren en onderhouden van het marshalprotocol
 - b. onderhouden algemene taakaanduiding marshal
 - c. onderhouden functieprofiel en functie-eisen marshal
 - d. onderhouden gedragscode marshal.
- De commissie heeft tot taak het organiseren en inrichten van de uitvoerende taken voortkomend uit het protocol:
 - a. Aanstellen en aansturen van de marshals
 - b. Vastleggen en toegankelijk maken van de richtlijnen voor de marshals inzake hun uitvoerende taken
 - c. Toezicht houden op de uitvoering van activiteiten zoals aangegeven in het protocol
 - d. Onderhouden van contacten met de exploitant en de vereniging
 - e. Jaarlijks evaluatiegesprekken met marshals houden
 - f. Jaarlijks evaluatierapport van de commissie over de marshals als groep opstellen en aanbevelingen c.q. aanpassingen voorstellen aan exploitant en bestuur.

1.3 Bevoegdheden van de marshalcommissie

In gevallen, naar aanleiding van een rapportage, al of niet in het digitale rapport van de marshal, kan de commissie maatregelen/sancties voorstellen aan het bestuur en/of de exploitant. De eventuele consequenties zullen worden opgelegd door het bestuur en of de exploitant.

2. MARSHALFUNCTIE ALGEMEEN

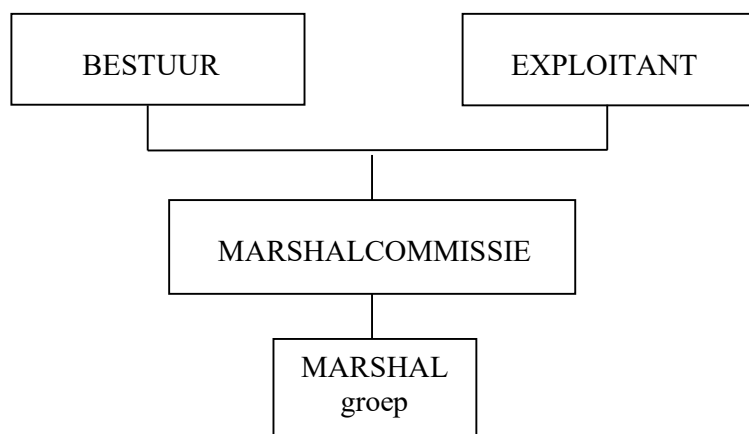
Inleiding:

Van een marshal wordt verwacht dat hij zich conform de gedragscode voor marshals (zie 2.3) gedraagt. Voorts zijn het doel en de plaats in de organisatie van de functie opgenomen. De marshal bepaalt zich t.a.v. zijn werkzaamheden uitsluitend tot datgene wat is vastgelegd in de bijgaande taakbeschrijving en de aspecten, beschreven in de Algemene bijkomende taken.

2.1 Doel van de functie

Het doel van de marshal-functie is een zo goed mogelijk gastheer/vrouw te zijn op de baan voor spelers binnen de daarvoor geldende regels en taken die hiervoor gemandateerd zijn door het bestuur en de exploitant. De marshal stimuleert sportief gedrag en ziet toe dat de (andere) spelers op de golfbaan zo weinig mogelijk hinder ondervinden bij het spelen van hun golfspel.

2.2 Plaats in de organisatie



2.3 Gedragscode

Van een marshal wordt verwacht dat hij zich integer en als gastheer/-vrouw inzet en zich voorkomend gedraagt, zowel binnen als buiten de baan. Hij is rechtvaardig en consequent in beoordelingen en duidelijk in uitingen. De marshal heeft niet meer rechten dan gewone leden. Hij neemt een bijzondere maar geen uitzonderingspositie in. De marshal dient zich te realiseren dat hij ook “buiten functie” door andere leden op zijn (voorbeeld-)gedrag zal worden beoordeeld.

Van de marshal wordt verwacht dat hij op de hoogte is van de inhoud van de diverse protocollen, die betrekking hebben op alle gedragingen van spelers in de baan; zowel tijdens het individuele spel als tijdens wedstrijden.

De marshal is gastheer/-vrouw en functioneert op de achtergrond en ziet toe. Hij wijst zo nodig op correcte wijze de spelers op hun verantwoordelijkheid op gebied van veiligheid en etiquette om het spel voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken en de baan te beschermen tegen onnodige beschadigingen.

2.4 Bevoegdheden van de marshal

Bij het constateren van overtredingen tegen de veiligheids-, etiquette- of andere regels heeft de marshal de volgende bevoegdheden:

- a. De speler op correcte wijze aanspreken op zijn gedrag en een of meer corrigerende aanwijzingen of waarschuwingen geven
- b. De speler wijzen op zijn overtreding(en) en hem verwittigen dat daarvan d.m.v. een schriftelijke rapportage melding gemaakt zal worden aan de exploitant van de golfbaan en/of het bestuur van de vereniging
- c. In bijzondere gevallen (zoals belediging, herhaalde weigering, gevaarlijk of asociaal gedrag) de speler(s) vragen onmiddellijk de baan te verlaten. Hij zal daarvan een schriftelijke verslag aan de marshalcommissie uitbrengen. Bij weigering door de speler(s) om aan dat verzoek gevolg te geven kan de marshal:
 - i. nogmaals (en met klem) zijn verzoek herhalen. Indien dat ook geen resultaat heeft, kan de marshal
 - ii. de speler(s) sommeren de baan onmiddellijk te verlaten. Van een dergelijke situatie zal de marshal onmiddellijk de receptie en (zo mogelijk) de exploitant op de hoogte brengen. Ook zal hij zo snel mogelijk schriftelijk verslag aan de marshalcommissie uitbrengen. De marshal kan door de marshalcommissie, de exploitant en/of het bestuur en/of de geschillen- en adviescommissie opgeroepen worden om het voorval nader toe te lichten. Over de beslissing van het bestuur en/of de exploitant ter zake van de afhandeling wordt de marshal geïnformeerd.

2.5 Taakbeschrijving

2.5.1 Algemeen

- a. De marshal houdt toezicht op de 18-holes en par-3 baan en de (oefen)-faciliteiten rond het clubhuis.
- b. De marshal wijst zo nodig de speler(s) op hun verantwoordelijkheid om het spel voor iedereen zo aangenaam mogelijk te maken en de baan te beschermen tegen onnodige beschadiging.
- c. De dienstdoende marshal is eindverantwoordelijk. Een andere, op de golfclub aanwezige marshal, kan de dienstdoende marshal desgevraagd assisteren.
- d. De dienst kan, uitsluitend op ad-hoc basis en in overleg met de receptie, worden overgedragen aan of geruild met een collega marshal.
- e. Van zijn bevindingen doet de marshal na afloop van elke dienst, verslag in het (digitale) dagrapport.
- f. De marshal stelt zich, buiten de rapportages aan de marshalcommissie en de exploitant, behoudend op naar andere leden ten aanzien van commentaar op zijn bevindingen in de baan.

2.5.2 Instrueren, controleren en begeleiden van de golfers.

- a. Controleren of de uitrusting van de baan compleet is, zoals harken, teeboxen en borden.
- b. Indien nodig, harken en palen terugzetten en overige onvolkomenheden in de baan melden bij receptie én vermelden in het dagrapport.

- 2.5.3 Problemen op de golfbaan betreffende belasting en doorstroming analyseren, daarover adviseren en waar mogelijk oplossen:
- Signaleren van algemene knelpunten op de baan en op het gebied van de doorstroming
 - Signaleren van specifieke knelpunten op het gebied van starttijden en standing van individuele en/of groepen spelers
 - Adviseren t.a.v. deze knelpunten op de baan
 - Fungeren als aanspreekpunt voor spelers en collegae t.a.v. deze problematiek.
- 2.5.4 Zorg dragen voor adequate vervanging bij afwezigheid door overmacht.
- Om de continuïteit te garanderen neemt hij contact op met een collega om hem te vervangen en geeft de mutatie door aan de receptie.
 - Indien hij niet in staat is vervanging te regelen neemt hij contact op met de receptie.
- 2.5.5 Extra aandacht besteden aan zijn (toegewezen) adoptiehole(s) in de breedste zin van het woord.
- Voert – naast zijn zorg voor het gehele golfcomplex - extra toezicht uit op zijn (toegewezen) adoptiehole(s), in het bijzonder op het gebied van herstellen van pitchmarks, aanharken bunkers en terugleggen plaggen
 - Attendeert zo nodig spelers op deze zaken.
- 2.5.6 Regelmatige surveillance uitvoeren op alle locaties van de baan tijdens zijn roosterdienst. Voor een goede controle en preventieve werking is het noodzakelijk zich zeker 2 maal per dienst te laten zien op alle holes.
- 2.5.7 Zorg dragen voor continuïteit en uitvoering van het marshalbeleid op alle banen zowel de 18 holes baan, de par 3 baan, als op de oefenfaciliteiten
- Begeleidt en implementeert het beleid op de baan
 - Bewaakt de continuïteit van de uitvoering van het door bestuur en exploitant geaccordeerde protocol op en rond de baan
 - Draagt aangaande het te voeren beleid suggesties aan, o.a. in het periodiek marshaloverleg
 - Zoekt in bijzondere situaties afstemming met de commissie.

2.6 Algemene bijkomende taken

De marshal zal naast de specifieke taken zoals omschreven in punt 2.5 controle uitoefenen op de volgende aspecten:

- 2.6.1 Veiligheid tijdens het spelen;
- De marshal zal erop toezien dat spelers
- de veiligheid van andere spelers, ook op andere fairways, in acht nemen
 - niet onbewust voor de bal van hun medespelers uitlopen
 - een veilige afstand houden tot de voorlopende flight
 - niet spelen bij mist of slecht weer of onweer (dit is een advies ! de speler zelf is en blijft verantwoordelijk)
 - de aanwezigheid van het baanpersoneel respecteren en instructies stipt opvolgen
 - in voorkomende gevallen bij gevaar tijdig ‘fore’ roepen.

2.6.2 Inachtneming etiquetteregels en Ready Golf

- a. Doorstroming van spelers in de baan bevorderen (snel doorzwaaien bij vermiste bal en voorrang verlenen aan snellere flights, speltempo verhogen of eventueel samenvoegen of juist splitsen van flights).
- b. Bevorderen speelsnelheid door efficiënt gedrag:
 - klaar staan om af te slaan
 - green na uitholen snel vrijmaken
 - tas, trolley of buggy op juiste plaats zetten
 - scorekaart bijwerken op volgende afslag.

2.6.3 Naleving baanreglement en golfregels

- a. Bewaken van de juiste startprocedure op hole 1, waarbij iedere speler te allen tijde een geldig startbewijs moet hebben en, in overleg met de receptie, van de juiste startprocedure op hole 10, waarbij de marshal het recht heeft te allen tijde te bepalen of er wel of niet (eventueel ook buiten vermelde tijden) gestart mag worden
- b. Geen driving range ballen in de baan gebruiken
- c. Vlaggen, harken terugplaatsen
- d. Toezien dat geen markeringspalen (tijdelijk) worden verwijderd.

2.6.4 Zorgvuldige omgang met baan/natuur

- a. afslagplaatsen, fairways en greens niet beschadigen
- b. uitgeslagen plaggen terugleggen
- c. pitchfork in onmiddellijk bezit hebben en eigen en eventueel andermans pitchmark repareren
- d. waterkanten en rietkragen niet beschadigen
- e. broedende vogels en wild respecteren en waar nodig beschermen
- f. geen afval in de baan achterlaten
- g. geen mobiele telefoons aan (uitgezonderd oproepbare speler met ontheffing). Het gebruik en het stand-by hebben van mobiele telefoons of andere elektronische apparatuur is tijdens wedstrijden toegestaan om scores in te geven, regels op te zoeken op betreffende apps, afstanden te meten, etc., maar niet om te telefoneren. Uitzondering: in noodsituaties mag uiteraard 112 en/of het clubhuis gebeld worden.
- h. niet tussen green en bunker door rijden
- i. geen tassen, trolleys of buggy's op de apron (voorgreen) plaatsen
- j. waar aanwezig, paden en of bordjes "next tee" volgen.

2.6.5 Gebruik passende kleding

Erop toezien dat spelers zijn gekleed volgens de algemene normen van beschaving en mode bij het golfspel. Joggingpakken, trainingsbroeken, topjes, korte broek en aanstootgevende kleding zijn uit den boze. Bermuda's zijn toegestaan.

2.6.6 Speelgerechtigheid

- a. controleren op geldig startbewijs
- b. controle op geldige bag-tag (betaalbewijs) gastspelers
- c. controle van startlijst en omvang/samenstelling van flights aan de hand van de computeruitdraai. Deze uitdraai kan verkregen worden aan de hand van de instructies bij de computer op de eerste verdieping van het clubhuis.

2.7 Functie-eisen

De marshal dient aan de volgende functie-eisen te voldoen:

2.7.1 Kennis

- a. Moet baanpermissie en minimaal handicap-54 registratie hebben.
- b. Dient met regelmaat een uitgebreide EHBO-voorlichting bij te wonen die speciaal gericht is op het gebruik van de defibrillator en alle bijkomende onderwerpen
- c. Draagt zorg voor het op peil houden van kennis en vaardigheden middels o.a. het minimaal een keer per jaar bijwonen van een marshal-vergadering waarin de Regelen Handicapinformatie om de functie van marshal adequaat uit te kunnen oefenen op de agenda staat
- d. Heeft kennis van overige documenten c.q. protocollen van andere commissies die betrekking hebben op het spelgedrag.

2.7.2 Zelfstandigheid

- a. De marshal dient binnen de daarvoor afgesproken kaders handelend te kunnen optreden bij gesignaleerde knelpunten op de baan.
- b. Indien nodig neemt hij zelf initiatief tot het inschakelen van andere deskundigen.

2.7.3 Sociale vaardigheden

- a. Is tactvol en weet weerstanden te overwinnen
- b. Enthousiasmeert collegae en motiveert hen tot het uitvoeren van het afgesproken beleid
- c. Gaat nimmer een discussie met spelers aan aangaande besluitvorming van collega-marshals.

2.7.4 Omgang met risico's

Is bij verbaal of fysiek geweld in staat rustig en tactvol op te treden.

2.7.5 Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over voldoende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid om het beleid over te kunnen brengen.

2.7.6 Bewegingsvaardigheid

Beschikt over zodanige bewegingsvaardigheden dat hij ook zonder een ter beschikking staande buggy, zijn functie kan uitoefenen. Een goede fysieke mobiliteit is noodzakelijk. Moet om kunnen gaan met de ter beschikking gestelde buggy en dient zich te houden aan de door de exploitant verstrekte aangegeven route in de winterperiode en de in verband met de terreingesteldheid verplichte route voor de marshalbuggy.

2.7.7 Overige functie-eisen

- a. Draagt zorg voor een kwalitatieve uitvoering van zijn taken en brengt onduidelijke situaties naar voren in het periodiek overleg met de commissie
- b. is bereid tot gerichte training d.m.v. inwerkperiode
- c. verplicht zich de daarvoor geëigende kleding en badge te dragen gedurende de dienst
- d. moet om kunnen gaan met GSM-telefoon en defibrillator
- e. heeft tijd om de functie in te vullen
- f. conformeert zich aan de geldende roosters en weekenddiensten, binnen de daarvoor gestelde afspraken
- g. maakt tijd vrij voor bijscholing op het gebied van de marshal-functie.

2.8 Ondersteuning van de marshal

Ter ondersteuning van de uitoefening van zijn functie kan de marshal het volgende verwachten

- a. Ondersteuning door commissie, bestuur en exploitant
- b. Ondersteuning door en betrokkenheid bij beleidsafspraken en mandaten
- c. Periodiek overleg met collega-marshals

Beleidsuitgangspunten van bestuur en exploitant zijn dat:

- Aanwijzingen van de marshal aan de speler(s) onverwijld dienen te worden opgevolgd.
- Beledigingen aan het adres van de marshal ontoelaatbaar zijn.
- De marshal bij het uitoefenen van zijn dienst zich te allen tijde gesteund weet door de marshal commissie.

3. DIENSTTIJDEN EN VOORZIENINGEN EN OVERIGE ONDERWERPEN

3.1 Structuur en rooster diensten

3.1.1 Diensttijden

- Zomerperiode:

Van begin april tot eind oktober van 11.00 uur – 17.00 uur (Zomertijd)
Of 14.00 uur – 20.00 uur

- Winterperiode:

Van begin november tot eind maart van 11.00 uur – 15.00 uur (Wintertijd)

3.1.2 Rooster

De planning wordt door de marshalcommissie per kwartaal gemaakt. Daarbij wordt rekening gehouden met de persoonlijke wensen van iedere marshal. Op elke marshalvergadering zal het eerstvolgende rooster uitgereikt worden en het daarop volgende rooster worden besproken.

Van een marshal wordt verwacht dat hij alert het rooster zal controleren en eventuele onjuistheden zo snel mogelijk ter kennis brengt van voorzitter van de marshalcommissie. Wijzigingen binnen het rooster (door b.v. langdurige verhindering) zullen in overleg met en pas na goedkeuring van de marshalcommissie worden doorgevoerd.

De marshaldiensten worden gedurende alle dagen uitgevoerd volgens het rooster zoals opgesteld door de marshalcommissie,

Voor elke marshal zal een evenredig aantal weekenddiensten (zowel zaterdag als zondag), alsmede winter- en zomerdiensten worden ingepland.

De marshaldienst kan, uitsluitend op ad-hoc basis en in overleg met de receptie worden overgedragen aan of geruild met een collega-marshal.

De lunch kan voor eigen rekening worden gebruikt in het clubhuis. Een meegebrachte lunch gebruikt de marshal alleen in vergaderruimte boven of in de baan. De marshal beoordeelt zelf wanneer de situatie in de baan zijn afwezigheid daartoe mogelijk maakt. Indien de weersomstandigheden en/of drukte in de baan daartoe aanleiding geven, kan in overleg met de receptie de diensttijd aangepast worden.

3.2 Vrijwilligersvergoeding marshal

De vrijwilligersvergoeding bedraagt bij 46 hele dagen (uitgedrukt in netto diensturen 256 uur inzetbaarheid): het volledig speelrecht.

Bij een minder aantal dagen, respectievelijk netto uren, zal het speelrecht naar rato worden verlaagd. De minimuminzetbaarheid is gesteld op 12 dagen.

De marshal dient 10 minuten voor aanvang van de dienst aanwezig te zijn.

Ten behoeve van koffie, thee en/of lunch wordt de vergoeding met een vast bedrag per uur verhoogd.

3.3 Uitrusting Marshal

De marshal heeft de volgende uitrusting tot zijn beschikking:

3.3.1 Buggy

De marshal-buggy mag enkel en alleen gebruikt worden door een marshal in functie. De buggy is eigendom van de exploitant die verantwoordelijk is voor het onderhoud en beschikt over de gebruiks- en onderhoudsvoorschriften.

Sleutels van de marshal-buggy zijn te vinden in de marshalkast op de eerste verdieping van het clubhuis.

3.3.2 EHBO-kist

In de buggy is een EHBO-kist aanwezig die de marshal kan aanwenden voor eerst hulp bij ongelukken. Verder is op de kar een koelbox gemonteerd om in de zomermaanden de spelers van fris koel water te kunnen voorzien. De (voorzitter van de)

Marshalcommissie is verantwoordelijk voor het beheer en de instandhouding van de EHBO-kist. Alle marshals krijgen instructie m.b.t. en gebruik van de EHBO-kist en de in het paviljoen aanwezige defibrillator (AED).

3.3.3 Kleding

Een marshal in functie draagt beschermende kleding waarin men duidelijk als marshal herkenbaar is, te weten:

- een poloshirt
- een sweatshirt
- een winterjack/bodywarmer
- een marshalcap
- marshalbadge

Deze kleding is persoonlijke uitrusting in bruikleen. Bij het opzeggen van de functie levert de marshal de dienstkleding weer in bij de exploitant.

3.3.4 Tablet

Tijdens de dienst kan de marshal gebruik maken van een tablet, waarop op elk gewenst moment de bezetting van de baan zichtbaar is.

3.4 Verzekering

Marshals vallen als NGF lid onder de door de NGF gesloten collectieve Wettelijke Aansprakelijkheid Verzekering bij AON. Hiermee wordt de marshal in de uitoefening van zijn functie gevrijwaard van persoonlijke aansprakelijkheid ten opzichte van derden.

Wat betreft het besturen van de marshal buggy geldt dat door de exploitant een aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten conform de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen) voor zijn zelfrijdende motorvoertuigen. Hieronder valt ook de marshal-buggy. Hiermee wordt de marshal in de uitoefening van zijn functie als bestuurder gevrijwaard van persoonlijke aansprakelijkheid ten opzichte van derden.

3.5 GSM

Een marshal heeft tijdens zijn dienst een voorgeprogrammeerde BAAN-GSM tot zijn beschikking om bereikbaar te zijn en om snel ondersteuning in te kunnen roepen.

Beheer van de GSM valt onder de exploitant.

In deze GSM is ook het nummer van de receptie, alsmede het alarmnummer voorgeprogrammeerd.

3.6 Documentenmap

De marshal beschikt over een documentenmap, (standaard in de marshalbuggy) waarin o.m. zijn opgenomen:

- actueel regelboekje
- marshal protocol (kopieën *Regeling Speelrecht*)
- toelichting zomer- en winterroute van de buggy

Beheer van de documentenmap ligt bij de marshalcommissie.