

Kwaliteit in een ander perspectief

De gehele sportveldenbranche is momenteel sterk in beweging. We spreken over de herintroductie voor normen voor natuurgras en de introductie van normen voor hybridevelden. Kunstgras staat weer volop in de aandacht als gevolg van de commotie over SBR-granulaat en een nu nog sluimerende discussie over de verwerking van oude kunstgrasvelden. De KNVB overweegt nieuwe normen te introduceren, zoals FIFA Quality en FIFA Quality Pro.



Volgende dus om binnen de gehele branche de discussie aan te gaan om al deze ontwikkelingen een plaats te geven. Dat doen wij dan ook fanatiek, wat zichtbare resultaten oplevert. Actueel zijn onder andere de convenanten en protocollen die zijn ontwikkeld om lopende projecten voor de realisatie van kunstgrasvelden in zeer korte termijn voort te zetten door een alternatief te kiezen voor het SBR-granulaat, en een convenant om SBR-granulaat te vervangen door een alternatief granulaat.

Al deze ontwikkelingen bieden ook de kans om op een andere wijze om te gaan met de kwaliteit van dienstverlening. De gebruiker moet daarin meer centraal komen te staan. De branche bouwt sportvelden voor de gebruikers, maar richt zich te veel op de relatie opdrachtgever/opdrachtnemer, Daarmede komen de specificaties voor kwaliteit veelal neer op levertijd, vaste en dus laagste prijs en specifieke eisen omtrent vezellengte, dtex etc. Daar is op zich niets mis mee, maar levert dit nu werkelijk het veld op waarnaar gebruikers op zoek zijn? Soms laten we enkele spelers een veld testen en dan denken wij dat wij ook de kwaliteit voor de gebruikers bevestigen. Dit heeft natuurlijk niets met kwaliteit te maken. Zolang gebruikers aangeven dat velden niet presteren naar hun wens,

en de branche reageert met de opmerking dat de sporttechnische eigenschappen conform de norm zijn, doen we het niet goed met elkaar.

Allemaal redenen dus om nu eens kritisch na te denken over de vraag of we kwaliteit niet anders kunnen en moeten invullen. We moeten op zoek naar een invulling van kwaliteit waarmee de gebruiker meer centraal komt te staan. Waar moeten we dan aan denken? Primair gaat het erom dat niet technische specificaties van een kunstgrasveld leidend moet zijn, maar de gewenste prestatie van het veld. Wij laten ons nu te veel sturen door technische specificaties en laagste prijs, waarmee we bewust kwaliteit inleveren om aan deze eisen te voldoen. Dtex en micron zeggen niet zo veel over de kwaliteit. Zo weten we allemaal dat gefibrilleerde vezels voor multifunctionele velden beter presteren dan monofilament-vezels maar de eis blijft monofilament.

Ook dienen we anders om te gaan met de normen die we voor de verschillende producten hebben vastgesteld. We gaan nog steeds uit van 'hoe hoger, hoe beter', maar dat is helemaal niet zo. De testapparatuur is een dood apparaat en in niets te vergelijken met menselijke activiteit. Een goede 'clubtester' kan wel een indicatie geven,

maar kan nooit de beleving van een speler weer geven. Symbolisch hiervoor is een kunstgrasveld met *foam layer*, dat goede resultaten geeft in de test, maar door de speler toch als hard wordt ervaren.

We moeten dus vooral de leveranciers en aannemers uitdagen tot creatief en innovatief gedrag, maar daar moeten we dan wel de ruimte voor krijgen van de opdrachtgever en adviseur. Alles met het doel om voor de gebruiker een beter product te leveren.

Theo Ceelen t.ceelen@cscsport.nl is directeur en oprichter van CSC Sport



Be social

Scan of ga naar:

<http://www.Fieldmanager.nl/artikel.asp?id=17-6220>