



BIJEENKOMST SUPPORTERSVERTEGENWOORDIGING

Zeist, 4 december 2014

Deelnemers

Aanwezigen (supportersvertegenwoordiging)

Frits Amsink, Lucas Thiemann, Marten Busstra, Rene Scholten, Annemieke van Elleswijk, Robert Bakker, Johan van Eck, Arthur Teeuw, Jeroen Oude Spraaksté, Rik Wilthof, Peter van Leeuwen, Marcel de Weijs, Gert Woltjer, Pieter-Jan Janssen, Edwin Prins, Michiel van Wijk, Henk van Beek, Jack van Laar, Patrick Vaessens, Lianne Vijfhuizen, Erwin Vranken

Afwezigen (supportersvertegenwoordiging)

Hans Douw, Archana Mahabiersing, Esther Huijsmans

Aanwezigen (KNVB)

Judith de Frel (OnsOranje), Siebe van der Gun (Informatieservices), Stefan van Hoof (Ticketing), Gijs de Jong (Directie) en Bart van Rossenberg (OnsOranje)

Agenda

Vooraf is de onderstaande agenda opgesteld (en gedeeld met de supportersvertegenwoordiging):

1. Status voorgestelde onderwerpen (bijeenkomst dd. 10-10-2014)
2. Status puntensysteem en verzameling gegevens
3. Preview Mijn Oranje ClubCard
4. Thema's (uitwerking in groepen)
 - A. Sfeeracties en evenementen
 - B. ClubCard en tickets
 - C. Supportersvertegenwoordiging
5. Presentatie uitwerkingen per groep
6. Rondvraag

Notulen (belangrijkste punten)

1. Status voorgestelde onderwerpen (dd. 10-10-2014)

- *Nederlands elftal | 2e helft richting de fanatieke supporters*
Hier ligt inderdaad een keuze (toss) aan ten grondslag. Het is onduidelijk op basis waarvan er voor een bepaalde speelhelft wordt gekozen. Nu de rust is wedergekeerd rondom Oranje leggen we dit voor aan het team en de technische staf.
- *Speelsteden | interlands in andere stadions*
Er is op dit punt uitgebreid gediscussieerd. De KNVB heeft afwegingen op drie punten: 1) logistiek, 2) voorzieningenniveau en 3) financieel. Er wordt duidelijk aangegeven waarom er voor de Amsterdam Arena is gekozen. Het voorstel is om dit onderwerp regelmatig terug te laten keren in de vertegenwoordiging. Ook omdat er in de toekomst mogelijk andere keuzes relevant kunnen worden.
- *Georganiseerde reizen | mogelijkheden voor supportersreizen*
Het huidige aanbod is nog niet overtuigend genoeg voor de supportersvertegenwoordiging. Het voorstel is om bij een volgende bijeenkomst de officiële reispartner van de KNVB (Sunweb) uit te nodigen. Op deze manier kunnen verwachtingen en mogelijkheden worden afgestemd.
- *Informatieverstrekking | verbeteren tijdigheid van informatie en informatievoorziening voor dummies*
Opgepakt. Waar mogelijk communiceren we datum, locatie (uit of thuis) en tegenstanders van Oranje. Dit doen we zo snel mogelijk. Ook zijn we (continu) bezig met het verbeteren van de bezoekersinformatie.
- *Passe-partouts | kunnen we ervoor zorgen dat passe-partouthouders altijd de beste plekken hebben*



Ja. Passe-partouthouders hebben voorrang. Ook op de beste plekken. De nuance is dat niet iedereen dezelfde voorkeur heeft (en dus een ander idee over wat een goede en wat een slechte plek is). Specifieke wensen van passe-partouthouders over hun plaats zijn inmiddels gehonoreerd (en aangepast).

2. Status puntensysteem en verzameling gegevens

Besproken zijn de recente aanpassingen (dd. 3 december 2014) van het puntensysteem van de Oranje ClubCard. Met de aanpassingen ontstaan er voor Oranjesupporters meer kansen op bonuspunten (er wordt verder teruggekeken in de Oranjehistorie).

Aangegeven is dat we de aanpassingen bij voorkeur vooraf met de supportersvertegenwoordiging hadden willen bespreken. Omdat het voorstel al in een eerder stadium definitief is gemaakt (begin oktober), zou de invloed van de vertegenwoordiging echter zeer beperkt zijn.

Daarom is er voor gekozen om de vertegenwoordiging alleen vooraf te informeren. In de loop van 2016 zal de vertegenwoordiging uitgebreid worden betrokken bij de evaluatie van het huidige puntensysteem en het definitief vaststellen van het puntensysteem voor de kwalificatiecyclus op weg naar het WK2018 in Rusland.

3. Preview Mijn Oranje ClubCard

De supportersvertegenwoordiging krijgt een preview van de persoonlijke Oranje ClubCard omgeving. Het verzoek wordt gedaan aan de vertegenwoordiging om de pagina te testen.

4. Thema's (uitwerking in groepen) en presentatie per groep

In drie groepen is gesproken over drie thema's:

- A. Sfeeracties en evenementen
- B. ClubCard en tickets
- C. Supportersvertegenwoordiging

De resultaten zijn vervolgens aan elkaar gepresenteerd. Hieronder volgen de thema's, de belangrijkste aanbeveling en eventuele details van de discussie per thema.

A. Thema: Sfeeracties en evenementen (Judith)

We willen de sfeer binnen (en buiten) het stadion verhogen en zo veel mogelijk Oranjesupporters bereiken. Dit kan in de stadions (tijdens wedstrijden) en met unieke evenementen. Hoe krijgen we de sfeer ook verder dan het sfeervak? Hoe krijgen we andere supporters in beweging? Wat kunnen we doen met onze evenementen?

Highlights

- *Verplaatsing sfeervak (recht achter het doel).* Dit kunnen we alleen doen als hiervoor voldoende animo is onder de passe-partouthouders van het sfeervak (enquête). Ook kijken naar verplaatsing van "zangers" en trommelaar naar ongeveer rij 10 (om gezang te stimuleren).
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: online oproep plaatsen
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: testen (31 maart 2015) van verplaatsing zangers en trommelaar
- *Meer halen uit speaker en DJ.* Bijvoorbeeld: a) speaker op middenstip voor de wedstrijd en in rust, b) geen muziek na volkslied (overlaten aan supporters), c) Vaste tune na doelpunt (bepalen met een verkiezing?), d) Na goal alleen voornaam omroepen, achternaam scanderen en e) Meer doen in rust (vgl. entertainment USA)
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: Speaker, DJ en projectleider wedstrijden uitnodigen bij volgend overleg
- *Focus op zang.* Meer variatie. Aanstellen voorzanger. Mogelijk een band aan overzijde stadion (niet sfeervak), waarbij aangetekend dat deze zich wel moet richten op aanmoedigen (niet op eigen optreden).
- *Oprichting sfeerteam.* Een team dat sfeeracties bedenkt en coördineert (in samenwerking met KNVB). KNVB heeft budget beschikbaar (niet onbeperkt). Het sfeerteam is in eerste instantie actief op wedstrijddagen. Op eigen initiatief kan er ook onderling op andere momenten worden afgesproken worden.



- ✓ Actie KNVB en OnsOranje: oproep plaatsen in nieuwsbrief ClubCardhouders
- *Sfeerteam bedenkt sfeeracties.* ClubCardhouders maken de keuze voor de actie. Mogelijke opties voor een “sfeeractieprijsvraag”: a. meerdere één bij één vlaggen (noot: zou eenvoudige eerste stap kunnen zijn voor kleine groep), b. groot spandoek en c. man of the match laten kiezen en prijs overhandigen door fan.
- *Focus op bedanken spelers bij afscheid en mijlpaal.* Hier altijd een sfeeractie voor doen.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: uitzoeken aankomende mijlpalen van spelers
- *Sfeervak is sfeervak. Verwachtingen moeten duidelijk zijn.* KNVB zal duidelijk moeten blijven communiceren dat je mag staan. Ook de stewards moeten hierop gebriefd (blijven) worden. En vak 126 moet worden meegenomen.

Details (genoemde individuele punten)

Zang

- Nieuwe liedjes vs. oude liedjes
- Grote bekendheid onder (actief/passief) legioen (medewerking sponsors en artiesten)
- Ter voorbereiding ook al zingen in oranje-parade
- Iemand met luispreker in het vak die liedjes inzet

Stadionentertainment

- Omroeper als doelpunt wordt gescoord alleen voornaam en supporters de achternaam scanderen
- Pauzeactiviteiten: optredens in de rust, schermactiviteiten zoals in de rust van Amerikaanse sportwedstrijden

Sfeeracties

- Opblaasstaven
- Bij opkomst wapperende vlaggetjes bij bepaalde muziek (vgl. Ajax)
- Trommelaars in het stadion proberen te krijgen of andere instrumenten (buiten sfeervak)
- Kapel (type teletoeeters) weer invoeren
- Groot spandoek (bijvoorbeeld: rood-wit-blauw met oranje vlaggen eromheen)
- Slingers gooien vanaf de tweede ring
- Spandoek ook mee naar uitwedstrijden
- Vuurwerk (niet in vakken maar vanaf veld)

Betrekken supporters bij de sfeer

- Sfeeractieprijs per wedstrijd
- Verkiezing mooiste spandoek
- Verkiezing goaltune

Overig

- Loterij met je voetbalkaartje
- Wedstrijden vroeger op de dag spelen
- Duitsland is een mooi voorbeeld van sfeer (acties)
- Hoe zorgen we dat supporters ook in slechte tijden / als wedstrijd niet loopt achter team gaan staan?
- Spelers meer betrekken naar publiek toe (dialogoog met supporters)
- Open dag voor kinderen (vakantie)

B. Thema: ClubCard en tickets (Stefan en Siebe)

Het doel van de Oranje ClubCard is om de (vaste) wedstrijdbezoekers van Oranje meer voordeel te bieden. Leuk. Maar wat zijn nu de voordelen waar de vaste supporters van Oranje echt op zitten te wachten? Welke privileges geef je ClubCardhouders? Wanneer is een ClubCard verplicht en wanneer niet? En wat is het beste bestelproces?

Highlights

- *Het inzetten van een scansysteem.* Om controle bij uitwedstrijden te verbeteren kan het scannen van de Oranje ClubCard (bij betreden stadion) worden ingezet.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: uitzoeken mogelijke oplossing (incl. haalbaarheid)



- *Deelbetalingen mogelijk maken bij grote (passe-partout) bestellingen.* Bij aankoop van een passe-partout gaat het nu vaak om een relatief groot bedrag dat ineens moet worden betaald (in een toch al dure periode).
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: uitzoeken mogelijke oplossing en implementatie bij eerstvolgende passe-partout verkoopperiode
- *Realisatie van één account (Mijn Oranje ClubCard).* Waarmee tickets, merchandise en gegevens in één keer kunnen worden besteld en aangepast. Inclusief de registratie van punten op weg naar Frankrijk.
 - ✓ Actie KNVB: meenemen in wensen voor het nieuwe ticketingsysteem (eind 2015)
- *Keuze van eigen plek in het stadion.* Creatie van de mogelijkheid om online op stoelniveau eigen plek te kiezen (inclusief het tonen van het zicht op het veld)
 - ✓ Actie KNVB: meenemen in wensen voor het nieuwe ticketingsysteem (eind 2015)

Details

Wat zijn de 5 belangrijkste voordelen (of zouden dat moeten zijn) van de Oranje ClubCard?

- Voordeel. Merchandise, bij KNVB sponsors, voetbalreizen, supportersgadgets, eten en drinken in stadion
- Voorrang. Bij uitwedstrijden, toernooien en grote tegenstanders
- Service. Registratie van tickets (en aankoop)
- Service. Vaste plekken in het stadion (bij aankoop van een passe-partout)
- Service. Groepsvoordeel (als groep bij elkaar kunnen zitten)

Wanneer is een ClubCard verplicht en wanneer niet (specifiek voor uitwedstrijden)?

De meningen in de groep liepen hier uiteen. Belangrijkste opmerkingen:

- CC moet altijd verplicht zijn bij uitwedstrijden
- CC verplichting bij uitwedstrijden gelijkrekken aan thuiswedstrijden (eerst verplicht, daarna vrije verkoop)
- Bij uitwedstrijden zonder schaarste CC niet verplichten (dan wel ticket in vrije verkoop duurder maken)

Hoe zorgen we ervoor dat controle op gebruik ClubCard optimaal is?

- Inzet scansysteem bij uitwedstrijden (zie boven)
- Pasfotoregistratie

Hoe kunnen we bestelproces van tickets verder verbeteren?

- Deelbetalingen mogelijk maken bij grote (passe-partout) bestellingen (zie boven)
- Realisatie van één account (Mijn Oranje ClubCard) (zie boven)
- Keuze van eigen plek in het stadion (zie boven)
- Plaatskeuze bij aankoop van een passe-partout
- Makkelijker maken voor passe-partouthouders om vrienden met losse tickets mee te nemen
- Realisatie van een groepsaccount waarbij je barcodes van je groep eenvoudig kunt koppelen

Overige opmerkingen

- Zorg ervoor dat sfeeracties naar alle ClubCardhouders worden gemaïld
- Mogelijkheden om geen tickets te versturen, maar direct te uploaden op ClubCard

C. Thema: Supportersvertegenwoordiging (Bart)

De vertegenwoordiging is verzameld. Mooi. De volgende stap is om de vertegenwoordiging ook echt invloed te laten hebben. Hoe gaan we dit organiseren? Hoe zorgt de vertegenwoordiging dat er genoeg input van buitenaf komt? Hoe zorgen we ervoor dat de vertegenwoordiging effectief werkt?

Highlights

- *Formuleer een doelstelling.* De supportersvertegenwoordiging vertegenwoordigt de Oranjesupporters en heeft een adviesrol richting de KNVB en OnsOranje. Het doel van de vertegenwoordiging is om op te komen voor de belangen van de Oranjesupporters (en zo de positie van de Oranjesupporters te versterken).
- *Focus op thema's en combineer deze met beschikbare kwaliteiten.* De supportersvertegenwoordiging kan maximaal vier tot vijf thema's op een goede manier oppakken. Het is van belang om per thema een werkgroep te formeren waarin de interesses en de kwaliteiten van mensen worden gebundeld. Bij voorkeur werkgroepen waarin alle windstreken van Nederland vertegenwoordigd zijn.



- *Inventariseer thema's bij supporters.* Laat het Oranjelegioen zelf de thema's kiezen waar de supportersvertegenwoordiging mee aan de slag gaat. Inventariseer de mogelijk onderwerpen onder de leden van de supportersvertegenwoordiging; en leg deze voor aan het legioen om prioriteiten te stellen.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: inventarisatie van onderwerpen bij leden supportersvertegenwoordiging
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: inventarisatie voorleggen aan het legioen (nieuwsbrief)
- *Zorg voor een eigen platform (forum) voor de supportersvertegenwoordiging.* Zorg ervoor dat de supportersvertegenwoordiging efficiënt kan werken (en niet altijd fysiek bij elkaar hoeft te komen). Denk aan een communicatieplatform.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: zoeken naar goede online optie voor samenwerking vertegenwoordiging
- *Zorg voor inspiratie.* Zodra de thema's bekend zijn, zou het mooi zijn om de supportersvertegenwoordiging te inspireren (nieuwe inzichten te geven) door bijvoorbeeld de technische staf van Oranje uit te nodigen, of een werkbezoek te doen bij een wedstrijd in clubverband.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: uitwerken mogelijkheden op basis van thema's
- *Overleg maximaal drie keer per jaar.* Het voorstel is om drie keer per jaar voltallig bij elkaar te komen. Bijvoorbeeld: mei, september en december. De eerstvolgende bijeenkomst wordt gepland.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: inplannen volgende bijeenkomst
- *KNVB verzorgt de bijeenkomsten, maar supporters nemen op thema's het voortouw.* Er komt (voorlopig) geen voorzitter van de vertegenwoordiging. Wel wordt er per thema (en dus per werkgroep) een aanvoeder benoemd. Hij of zij fungeert als inhoudelijk aanspreekpunt voor de KNVB en OnsOranje.
- *Werkgroep voor communicatie van en naar supporters.* Hoogstwaarschijnlijk zullen er in de toekomst vragen direct vanuit de supporters aan de supportersvertegenwoordiging worden gesteld. Het lijkt logisch om dit op te pakken met een kleine groep (ca. 3 mensen) vanuit de vertegenwoordiging.
- *Stel de supportersvertegenwoordiging voor en zorg voor een eigen bijdrage in de externe communicatie.* Het is goed dat men kan zien wie de leden zijn van de supportersvertegenwoordiging. Ook is het mogelijk interessant om periodiek een bijdrage te hebben in bijvoorbeeld de nieuwsbrief naar de ClubCardhouders.
 - ✓ Actie KNVB en OnsOranje: zorgen voor een eigen pagina op onsoranje.nl