

Notulen supportersvertegenwoordiging Zeist 4-10-2016

Aanwezig: Arthur Teeuw, Gert Woltjer, Pieter-Jan Janssen, Robert Bakker, Henk van Beek, Marten Bustra, Jac van Laar, Lisanne Vijfhuizen, Erwin Vranken, Laura de Leeuw, Jeroen Oude Spraaksté, Rik Wilthof, Rene Scholten, Siebe van der Gun, Stefan van Hoof

Afwezig: Edwin Prins, Hans Douw, Michiel van Wijk, Esther Huijsmans, Annemieke van Elleswijk, Johan van Eck, Judith de Frel

1. Opening

Stefan opent de vergadering en heet iedereen welkom. Marcel de Weijs heeft aangegeven zijn plek in de supportersvertegenwoordiging op te geven. Zijn plek wordt ingenomen door Laura de Leeuw. Laura stelt zich kort voor. Ze houdt zich onder ander bezig met een blog over voetbal en Oranje in het bijzonder (www.ohranje.com).

2. Stand van zaken

Stefan geeft toelichting op een aantal punten.

Voor de komende WK kwalificatiereeks is voor het eerst gebruik gemaakt van passepartoutverkoop via een nieuw ticketingsysteem. Bij het bestellen werkte het prima en kon iedereen zijn eigen stoel en afleverwijze (papier of e-ticket) selecteren. Afgelopen week is bij verzenden gebleken dat er op een aantal punten zaken mis zijn gegaan. De KNVB is hierover in overleg met de leverancier. Sowieso is dit voor de wedstrijden tegen Wit-Rusland en Frankrijk niet meer opgelost. Omdat niet inzichtelijk is welke supporters hier last van hebben, hebben we niet iedereen over dit probleem kunnen informeren.

De kaartverkoop voor Wit-Rusland en Frankrijk loopt goed. Indien de KNVB ervoor zou kiezen om Vakantievelingen in te zetten, dan waren beide wedstrijden uitverkocht. Dat is bij deze wedstrijden bewust niet gedaan.

Stefan meldt verder dat het sfeervak bij Nederland – België donderdag 6 oktober om 10.00u in de verkoop gaat. Door een verbouwing van dit vak, kon dit niet eerder. Alle passepartouthouders sfeervak zijn hierover via e-mail geïnformeerd.

Gert vraagt waarom bij deze vriendschappelijke wedstrijd dezelfde prijzen worden gehanteerd als tegen Frankrijk. Stefan geeft aan dat dit o.a. afhangt van de aantrekkelijkheid van de tegenstander. En België staat hoog op de FIFA ranking. Daarom is gekozen voor een categorie B prijs.

Erwin merkt op dat hij geluiden heeft ontvangen over afhaalallocatie tickets bij uitwedstrijden en Oranjecafé. Stefan merkt op dat de locatie van het café bewust op loopafstand van het stadion is ivm Oranjeparade. En KNVB richt hier dan het afhaalpunt in omdat meeste supporters met deze parade willen meelopen. Vanuit veiligheidsaspect is het eenvoudiger en controleerbaarder voor de lokale autoriteiten als de stroom Orangesupporters tegelijk aankomt bij het stadion. Voor klachten over het Oranjecafé bij thuiswedstrijden meldt Stefan dat men zich bij de SCO moet melden. De KNVB noch OnsOranje heeft hier enige betrokkenheid bij.

OnsOranje heeft rond Nederland – Griekenland de kidsclub Jonge Leeuwen geïntroduceerd. Deze club voor kinderen in de leeftijd 4 t/m 12 jaar biedt allerlei leuke en gave voordelen. Zo heeft elk kind 1 keer per jaar recht op een gratis ticket in het familievak bij een wedstrijd naar keuze. Stefan geeft alle aanwezigen het eerste exemplaar van het Dutchy magazine en Jonge Leeuwen magazine. Henk merkt op dat de informatie op de website over de club tegenstrijdig en verwarrend is. Is het nu 12 of 14 jaar? Stefan zal dit aan de verantwoordelijken melden.

Stefan geeft uitleg over de pilot met een nieuwe Oranje app. Deze vervangt tijdelijk het papieren programmaboekje. Het voordeel van de app is dat altijd actuele informatie kan worden gegeven. Daarnaast moet ook de KNVB scherpe keuzes maken qua budgetten. KNVB zal deze pilot laten evalueren. Zowel Gert als Henk merken op dat er bij een deel van supporters behoefte is aan een papieren versie. Als het kostenaspect een issue is, is een betaalde glossy magazine ook een optie volgens hen. Stefan geeft aan dat we deze signalen zeker niet negeren. In de enquête die we na afloop van komende wedstrijden aan de bezoekers versturen wordt ook gevraagd welke behoeftes er op dit gebied onder supporters leven. Een definitieve keuze is in elk geval nog niet gemaakt.

3. Werkgroep kaartverkoop

Pieter Jan heeft de rol van trekker van Arthur overgenomen. Arthur heeft een nieuwe tijdrovende baan waardoor hij de rol van trekker niet op de juiste wijze kon invullen.

Pieter Jan licht toe dat de kaartverkoop en het puntensysteem momenteel naar tevredenheid lopen. De komende periode wordt gekeken naar verdere verbeterpunten. De nadruk ligt bij beeldvorming over ticketshop, kaartverkoop via ticketshop, ontvangst kaarten en gebruik en problemen op wedstrijddag. Stefan vraagt de werkgroep nadrukkelijk ook te kijken naar het bestelproces via mobiel en tablet en de ervaringen op dit gebied te delen.

4. Werkgroep sfeer

Robert geeft een korte update. De werkgroep heeft 3 speerpunten gedefinieerd: sfeeracties, liedjes en interactie spelers. Er is een speciale FaceBook pagina gelanceerd om input te verkrijgen vanuit het land m.b.t. sfeeracties. Daarnaast is de afgelopen periode een enquête verstuurd onder de top 200 supporters om ervaringen te peilen rondom interactie met spelers. De uitkomsten hiervan worden getoond. Het merendeel van de supporters is niet tevreden hoe spelers zich na afloop van training en wedstrijden richting hen opstellen. Stefan meldt dat dit ook bij KNVB een punt van aandacht is en door Judith is opgepakt richting het team.

Henk stelt de vraag waarom Nederlands Elftal altijd 1e helft naar sfeervak speelt en nooit andersom? Reden is bij iedereen onduidelijk. Zowel KNVB als werkgroep gaat dit meenemen richting technische staf.

Lisanne oppert of er niet een link in de nieuwe app naar deze Facebook pagina kan komen. De werkgroep gaat dit in haar advies opnemen.

5. Werkgroep informatievoorziening

Henk praat ons bij. De werkgroep is in augustus bij elkaar gekomen in Zeist. Tijdens deze meeting zijn de nieuwsbrieven besproken. De nieuwe layout nieuwsbrieven zou door Judith aan de werkgroep worden voorgelegd. Tot op heden is nog niets ontvangen. Siebe gaat dit aan Judith vragen en koppelt terug (AP).

De app is tijdens Nederland – Griekenland door leden van deze groep (en familie/vrienden) getest. De aanbevelingen/bevindingen zijn naar de KNVB gestuurd. De algemene indruk is volgens testpanel positief.

Henk meldt nogmaals dat er behoefte is aan een papieren versie van het programmaboekje. Er zijn volgens de leden van de werkgroep veel tegenstanders voor het verdwijnen van dit boekje. De werkgroep denkt na over hoe het boekje toch behouden kan blijven.

6. Rondvraag

De vraag wordt gesteld of bij een volgende bijeenkomst iemand van de staf (bijvoorbeeld Bas Ticheler) kan aansluiten. Stefan gaat kijken wat de mogelijkheden zijn.

Jac stelt de vraag wat de mogelijkheden zijn om betaling te splitsen over de groepsleden bij bestelling voor een groep. Één persoon moet nu soms grote bedragen voorschieten. Stefan begrijpt dit probleem maar er zijn teveel obstakels om dit te realiseren. Wat als bijvoorbeeld een groepslid vergeet te betalen. Enige oplossing is om groepsleden vooraf te laten betalen. Er wordt in elk geval geen oplossing in de ticketshop voorzien.

Stefan sluit de vergadering en meldt dat een nieuwe datum voorjaar 2017 wordt gepland.

Actiepunten

	Actiepunt	Actiehouder
1	Uitzoeken status nieuwe lay out nieuwsbrieven en terugkoppelen richting werkgroep informatievoorziening	KNVB