

Notulen supportersvertegenwoordiging Heerenveen 12 juni 2018

Aanwezig: Rene Scholten, Henk van Beek, Pieter-Jan Janssen, Edwin Prins, Gert Woltjer, Rik Wilthof, Lidwien Hummelink, Marcel Venix, Judith de Frel, Siebe van der Gun, Dimphy Rutten, Stefan van Hoof

Afwezig: Jeroen Willekens, Laura de Leeuw, Duncan Huisman, Jeroen Oude Spraaksté, Michiel van Wijk, Mervin Acoca, Esther Huijsmans, Bastiaan Kramp

1. Opening

Stefan opent de vergadering en heet iedereen welkom.

Stefan geeft aan dat Johan van Eck en Robert Bakker hebben besloten hun zetel in de vertegenwoordiging beschikbaar te stellen.

2. Vragenlijst Oranje ClubCard

De KNVB biedt meerdere producten en diensten aan rond Oranje. Die willen we graag zo goed mogelijk laten aansluiten op de wensen van de Oranjefans. In april is daarom een vragenlijst rondgestuurd naar 17.276 Oranje ClubCardhouders. Doel van deze vragenlijst was te kijken hoe de doelgroep de Oranje ClubCard ervaart en hoe de KNVB en OnsOranje nog beter in kunnen spelen op de wensen van de gebruikers.

Bij de vragenlijst is onderscheid gemaakt tussen verschillende typen supporters (regelmatige bezoeker v.s. incidentele bezoeker) om ook te ervaren of de antwoorden tussen deze supporters verschillen. Uiteindelijk hebben 2.416 supporters gereageerd.

Dimphy licht kort de resultaten toe. De algemene conclusie is dat de Oranje ClubCardhouders tevreden zijn. Binnen de 4 groepen zien we ook weinig verschillen. Een aantal aanbevelingen van supporters wordt meegenomen. De resultaten worden in de eerstvolgende ClubCard mailing gedeeld.

3. Oranje ClubCard Werkgroep informatievoorziening

Vanaf 1 juli is de Oranje ClubCard alleen nog via OnsOranje verkrijgbaar. Over de mailing vanuit OnsOranje met toelichting hierop, het tijdstip van versturen en de berichtgeving hierover in media en door SCO zijn vooraf door de leden verschillende vragen gesteld. Stefan geeft een mondelinge toelichting hierop en schetst het chronologische tijdspad. Vanwege de bestaande afspraken met de SCO is deze toelichting niet in het verslag opgenomen.

Henk maakt zich na dit verhaal zorgen om de grote groep supporters die nu niet bereikt wordt over deze wijzigingen. Deze hebben een grote impact als mensen in de veronderstelling zijn dat ze obv. duur lidmaatschap in aanmerkingen komen voor eindtoernooien. Hij vraagt hoe we hier iets aan kunnen doen. Stefan geeft aan dat communicatie de komende periode cruciaal is. Daar zullen we ook aandacht aan besteden. Echter zullen we een deel ook niet bereiken omdat deze groep nauwelijks tickets koopt en in een stadion komt.

4. Uitwedstrijden najaar 2018

Stefan licht kort het beleid mbt de 3 uitwedstrijden in najaar 2018 (Frankrijk, België, Duitsland) toe. Vanwege de korte reisafstanden bestaat de kans dat veel supporters deze wedstrijden willen bijwonen. Obv. eerdere ervaringen (Luxemburg 2017, Duitsland 2013) staat het veiligheidsaspect met stip op de eerste plek.

Omdat KNVB verantwoordelijk is voor het gedrag van de supporters in het uitvak, willen wij iedereen kennen. Dit betekent dat een 1 op 1 beleid zal worden gehanteerd. Elke Oranje ClubCardhouder kan slechts 1 ticket kopen. Introducties kunnen bij deze wedstrijden niet mee en moeten zelf in het bezit zijn van een ClubCard. Daarnaast moet iedereen zelf het ticket persoonlijk afhalen in de afhaallocatie op vertoon van een geldig ID bewijs. Tickets worden niet meegegeven aan andere personen.

Verder wordt onderzocht om stewards in te zetten vanwege de verwachte grote groepen supporters.

5. Rondvraag

Rik vraagt naar mogelijkheden om in de buurt van stadion te parkeren bij uitwedstrijden tegen België en Duitsland. Stefan neemt dit mee richting de betreffende bonden (**AP1**).

Als de Oranjeleeuwinnen zich plaatsen voor WK2019, dan vraagt Henk om bij de volgende bijeenkomst de plannen mbt dit toernooi te bespreken (**AP2**)

De vraag wordt gesteld waarom een uitpasse-partout niet meer mogelijk is. Stefan licht toe dat dit in de kwalificatie voor EK2016 is gedaan. Gebleken is dat veel supporters die een dergelijke passe-partout hadden, bij verschillende wedstrijden niet betaalden of de wedstrijd vanwege reisafstand en kosten toch niet wilden bijwonen. Dit leverde aanzienlijk veel werk op aan KNVB zijde. Na evaluatie is besloten dit niet meer aan te bieden. Supporters kunnen nu hun uitwedstrijden alleen nog via de online ticketshop bestellen.

Henk verzoekt bij de wedstrijd in Gelsenkirchen in de buurt van het stadion te verzamelen. Bij de vorige wedstrijd daar was het in het centrum niet gezellig. Judith geeft aan dit mee te nemen bij de site visit in de zoektocht naar een omwissellocatie.

Pieter-Jan vraagt zich af of de werkgroepen nog de juiste vorm hebben. Kijkend naar zijn eigen werkgroep kaartverkoop is er op dit moment weinig te bespreken. Rene is het hiermee eens en geeft aan dat hij vaker bij elkaar zou willen komen. Stefan beaamt dat de werking van de vertegenwoordiging al enige tijd een punt van zorg is. Uit de vragenlijst blijkt ook dat veel ClubCardhouders niet bekend zijn met het orgaan supportersvertegenwoordiging. In de volgende bijeenkomst gaan we nogmaals kijken hoe we de vertegenwoordiging beter kunnen laten functioneren (**AP3**).

Edwin merkt op dat het aanbieden van busvervoer bij uitwedstrijden door verschillende supporters erg is gewaardeerd.

Actiepunten

	Actiepunt	Actiehouder
1	Parkeerkaarten auto + bus uitwedstrijden Duitsland en België	KNVB
2	Bespreken plannen WK2019 in volgende meeting	KNVB
3	Rol vertegenwoordiging bespreken in volgende bijeenkomst	KNVB