

Op dinsdagavond, 26 september 2023, is een afvaardiging van de Feyenoord Supportersraad (FSR) in gesprek gegaan met twee medewerkers van supporterszaken en een medewerker van afdeling ticketing van Feyenoord.

Vooraf is een agenda opgesteld met te bespreken onderwerpen. Hierop is verder geen reactie gegeven.

Na een kort welkom en het voorstellen van de medewerker van afdeling ticketing is het overleg begonnen.

Als eerst kwam het hoofdonderwerp 'kaartverkoop' aan bod. Dit onderwerp is net als andere agendapunten verder opgesplitst in sub-onderwerpen. De prijzen omtrent de seizoenkaart kwam aan bod. Naast de inflatiestijging bood Feyenoord dit jaar geen vroegboekorting aan. Hierdoor is de prijs van een seizoenkaart in een keer flink verhoogd. De FSR heeft hierom op meer duiding gevraagd. Daarnaast is verwezen naar de all-in seizoenkaarten zoals bij PSV en Utrecht. Vanuit Feyenoord is een standpunt ingenomen om de all-in seizoenkaarten niet te doen, omdat het niet in te schatten is welke wedstrijden Europees of in de beker gespeeld kunnen of gaan worden. In dit geval kiest Feyenoord voor een transparantere verkoop. De keuze om de vroegboekorting af te schaffen is eveneens een strategische keus. De seizoenkaart is op zichzelf al een korting ter vergelijking met losse kaartverkoop. Daarnaast is het de vraag of in de toekomst nog met een seizoenkaartsysteem gewerkt gaat worden, gezien het feit dat er bij sommige wedstrijden duizenden (soms wel tot 8.000) "no-shows" zijn. Deze lege plekken hadden dan aan anderen verkocht kunnen worden.

Het expliciet aanvinken van de uitkaart bij het verkoopproces van een nieuwe seizoenkaart is een feit. Feyenoord heeft hier vooraf aan de kaartverkoop geen ruchtbaarheid aan gegeven. Dit heeft geresulteerd dat een aantal silvercard-houders hun silvercard niet hebben verlengd. Bij merendeel is dit niet direct opgevallen, daar zij ook geen 'actieve' bezoekers zijn van uitwedstrijden. Een aantal andere oplettende seizoenkaarthouders hebben hierover een vraag gesteld. Uiteindelijk hebben een aantal hun silvercard weer 'teruggekregen'. Dit omdat zij in de afgelopen drie seizoenen wel uitwedstrijden hebben bezocht. Echter zijn zowel de FSR als Feyenoord het eens dat een silvercard bestemd moet zijn voor supporters dat ook daadwerkelijk een uitwedstrijd wilt gaan bezoeken, of anders gezegd: bezoekt.

Het betalen van de passe partout voor de Champions League in termijnen is gezien het korte tijdsbestek niet mogelijk. Voor de seizoenkaart is dit wel mogelijk. Echter blijkt dit voor de CL-passe partout een niet haalbare mogelijkheid.

Er zijn berichten over dat een betaling voor een ticket wel is afgeschreven, maar dat er vervolgens geen bevestigingsmail komt. Met name voor wedstrijden waarbij schaarste is, is dit erg vervelend voor supporters. In het verleden werd gewerkt met een ander systeem waarbij de problematiek te onderkennen was. Een aantal jaar geleden is Feyenoord overgestapt op een ander systeem. Helaas gebeurt het nog weleens waarbij een mismatch plaatsvindt, waardoor een supporter achter het net vist. Echter is dit vele malen minder ten opzichte van het vorige systeem. Onverhoopt kan het voorkomen, maar de cijfers wijzen uit dat dit nagenoeg niet meer gebeurt.

Tot slot is er een vraag gesteld over de volle vakken, dit in combinatie met het vraagstuk bij themasessie veiligheid. Voor de genummerde vakken wordt 100% verkocht. Voor de ongenummerde vakken wordt 95% verkocht. Uiteindelijk is het aan de supporter om op een juiste manier plaats te nemen op een stoel. Hierbij wordt benadrukt dat het aantal plekken verminderd wordt door op de stoelen te staan. Echter blijft de FSR van mening dat gezamenlijk gekeken moet worden naar de problematiek rondom de overvolle vakken en het staan op de trappen.

Vervolgens kwam een ander hoofdonderwerp aan bod, namelijk 'gekoppelde accounts'. Feyenoord werkt met gekoppelde accounts voor zowel thuiswedstrijden als uitwedstrijden. Op de site staat vermeld dat een supporter zich met maximaal 10 supporters kan koppelen. In werkelijkheid kan een supporter zich met een onbepert aantal supporters koppelen. Echter geldt wel een maximum van 10 bij het kopen van tickets. De vraag om gekoppelde accounts is voortgekomen omwille het feit dat supporters graag met een aantal vrienden naar de wedstrijd wil gaan.

Voor zogenoemde verplaatsers/herplaatsers is het soms lastig om een kaart te bemachtigen op een genummerd vak, omdat er dan bijvoorbeeld nog maar twee stoelen over zijn. In dat geval moet een supporter dan gekoppeld zijn en kan diegene alleen geen ticket bemachtigen voor de plek dat nog over is. Er is hier niet direct een oplossing voor. Echter pleit de FSR dat hier een oplossing voor komt.

**Feijenoorder. Dat ben ik. Dat ben jij. Feijenoorders, dat zijn wij!**

Betreft de gekoppelde accounts voor uitwedstrijden, is het begrijpelijk dat supporters graag met bekenden wil gaan. Echter is de FSR van mening dat de kaartverkoop met gekoppelde accounts tot een maximum beperkt moet worden. Momenteel is het zo dat, indien de aankooprechten er zijn, er 10 supporters kunnen koppelen. In praktijk is het aantal dat op een gekoppelde manier kaarten bemachtigd marginaal. Desondanks heeft de FSR het advies gegeven het koppelen van supporters voor uitwedstrijden te limiteren. In dat geval kunnen er drie kameraden koppelen met een andere kameraad, zodat er totaal vier kaarten (indien beschikbaar) verkregen kunnen worden. Feyenoord neemt dit in overweging.

Daarnaast kwam het hoofdonderwerp 'uitwedstrijden' aan bod. Normaliter is er een agenda omtrent de kaartverkoop van uitwedstrijden bekend. Dit seizoen kwam deze agenda wat later op de site, omdat dit te maken had met de verkoopmomenten voor de wedstrijden van Champions League. Echter staat de agenda op het moment van het overleg al een aantal dagen op de site (verkoopinformatie). FSR vraagt in het vervolg dit tijdiger te communiceren.

Omtrent het proces van de toekenning van het type uitkaart is eind vorig seizoen gesteggel ontstaan. Onverhoopt waren er meer diamondcard-houders, dan de voorgeschreven 400. Dit komt mede door de communicatie puntenoverzicht en directe toekenning type uitkaart. FSR vraagt om deze procedure anders in te richten. Supporters krijgen in dat geval eerst een puntenoverzicht toegestuurd. Indien er fouten in het overzicht staan, kan hierop bezwaar aangetekend worden. Pas na deze 'bezwaar'-periode wordt toekenning van het type uitkaart gecommuniceerd. Feyenoord neemt dit in overweging.

De nieuwe opzet met een aanmeldlink is een goede insteek om het proces eerlijk te laten verlopen. Zodoende kan een supporter maar op één apparaat in de wachtrij plaatsnemen. Een positieve ontwikkeling.

Sinds dit seizoen wordt de Ticket Exchange ook gebruikt bij uitwedstrijden. De tijdvak voor de verkoop naar Ticket Exchange stopt echter op donderdagavond. Dit geniet niet de voorkeur vanuit zowel FSR als Feyenoord. Er wordt onderzocht om dit tijdvak op te rekken naar korter op de wedstriiddag. Echter is het een positieve ontwikkeling dat een supporter, door bijvoorbeeld ziekte niet kan, een andere supporter de mogelijkheid geeft om alsnog naar een uitwedstrijd te gaan. Hierdoor behoudt Feyenoord volle uitvakken. In geval van 'no-show' wordt dit bijgehouden. Mocht dit te vaak gebeuren, wordt contact opgenomen met de betreffende supporter.

In het verleden werd het puntenaantal medegedeeld in de infomail van een uitwedstrijd. Dit gebeurt niet meer. Dit komt mede door systeemtechnische problemen, waardoor geregeld foutieve informatie werd gestuurd. Wel onderzoekt Feyenoord de mogelijkheid een puntenoverzicht zichtbaar te krijgen in de app.

In het begin van het seizoen was op de digitale seizoenkaart te zien welk type uitkaart de supporter had en een foto. Deze gegevens zijn verwijderd, enkel bij de dagkaart voor desbetreffende wedstrijd wordt de foto getoond. Daarentegen is de verwachting dat op korte termijn het type uitkaart wel weer terugkomt op de digitale seizoenkaart.

Tot slot kwam het hoofdonderwerp 'QR-code' aan bod. In de huidige digitalisering is het vanzelfsprekend te noemen dat ook een seizoenkaart digitaal wordt. Ondanks het feit dat er nog vele supporters de hardcopy seizoenkaarten als collectorsitem willen hebben (en bewaren). Het is niet zeker hoe dit in de toekomst gaat verlopen, daar de supportersproblematiek wellicht andere entree voorwaarden gaat stellen.

Wel is gevraagd om dagkaarten beschikbaar te stellen in plaats van de digitale seizoenkaart. Feyenoord onderzoekt de mogelijkheid om dit systematisch in te regelen. Echter is dit niet in één dag te realiseren. De hoop is uitgesproken dit in de loop van volgend seizoen ('24/'25) uit te kunnen rollen.

Duplicaten kunnen enkel op de dag van de wedstrijd worden opgehaald. Systeemtechnisch is dit niet anders te organiseren. De ontwikkeling van de digitale dagkaart wordt toegejuicht, maar zal nog op zich moeten laten wachten.

Tijdens de rondvraag werd nog de vraag gesteld over kaartverkoop voor speciale doelgroepen. Waar in het buitenland mogelijkheden zijn voor bijvoorbeeld 65+-supporters een kaart te bemachtigen voor

**Feijenoorder. Dat ben ik. Dat ben jij. Feijenoorders, dat zijn wij!**

een willekeurig vak, is dit bij Feyenoord niet het geval. Hier is strategisch voor gekozen en worden daardoor enkel bepaalde vakken aangewezen voor deze doelgroepen.

Alle aanwezigen werden bedankt voor de aanwezigheid en het constructieve gesprek. Goed om in gesprek te blijven tussen club en supporters.