

Op maandagavond, 4 december 2023, zijn veertien raadsleden van de Feyenoord Supportersraad (FSR) in gesprek gegaan met vijf medewerkers van supporterszaken (SLO) van Feyenoord en drie directieleden van Feyenoord/Stadion Feijenoord (hierna: Feyenoord).

Vooraf is een agenda opgesteld met te bespreken onderwerpen. Daarnaast is een document met een aantal aanbevelingen meegestuurd omtrent de veiligheid tijdens wedstrijddagen.

Na een kort welkom en het voorstellen aan elkaar is het overleg begonnen.

Veiligheid

Zoals reeds is vermeld is met het versturen van de agenda een document meegezonden waarin een aantal aanbevelingen staan beschreven over de veiligheid tijdens wedstrijddagen. Enkele van deze aanbevelingen heeft de FSR tijdens het overleg bespreekbaar gemaakt, waaronder: entree-doorlooptijd, bezetting van beveiligingspersoneel en overvolle vakken. Deze aanbevelingen hebben enige overlap op elkaar. Wel is ervoor gekozen om dit per aanbeveling te bespreken.

Feyenoord geeft aan dat er onlangs een werkgroep is opgezet om de veiligheid op wedstrijddagen te optimaliseren. De FSR is grote voorstander van deze werkgroep. Echter vraagt zij zich wel af in hoeverre supporters bij deze werkgroep worden betrokken. De input van supporters kan van meerwaarde zijn voor dit optimalisatieproces. Feyenoord geeft te kennen dat de FSR hier een goede schakel in zou kunnen zijn. Daarnaast worden met grote regelmaat tevredenheidsonderzoeken (TVO) uitgestuurd aan supporters omwille hun zienswijze op de wedstrijdbeleving.

Entree-doorlooptijd

Naar aanleiding van eigen constatering, mediaberichten en het rapport van het Auditteam Voetbal en Veiligheid is de vraag gesteld over de lange wachtrijen. Dit is iets wat bij veel supporters als vervelend wordt ervaren. Het is vanzelfsprekend een paradox. Enerzijds omdat supporters zelf vaak pas vlak voor de wedstrijd het stadion willen betreden, waardoor er een grote piek ontstaat. Anderzijds omdat de doorloopsnelheid (scannen bij poort én fouilleren) niet altijd optimaal verloopt. De FSR geeft als aanbeveling over te stappen op zelfscanapparatuur bij de poorten. Door toepassing van deze digitalisering bestaat de mogelijkheid dat supporters sneller kunnen doorstromen. Daarnaast kan de medewerker, welke nu in het hokje bij de poort zit, worden ingezet voor andere doeleinden; bijvoorbeeld voor fouilleren. Hiervoor dient de medewerker in kwestie aan de juiste kwalificaties te voldoen (zie hiervoor bezetting van beveiligingspersoneel).

Feyenoord geeft aan dat digitalisering momenteel in de ideeën-bus zit. Zij wil dit vooraf eerst goed getest hebben, voordat het geïmplementeerd wordt. Er zijn daarnaast ook uitdagingen omdat de huidige infrastructuur aangepast dient te worden. De FSR dringt erop aan dat de digitalisering (lees: zelfscanapparatuur bij de poorten) een actiepoint is dat zij graag snel doorgevoerd ziet worden. Aan de implementatie hiervan zijn de nodige voorbereiding verbonden, waardoor deze actie niet direct doorgevoerd kan worden. Wel spreekt Feyenoord de intentie uit om dit lopende seizoen op een aantal poorten te willen testen met nieuwe apparatuur.

Bezetting van beveiligingspersoneel

Op wedstrijddagen wordt beroep gedaan op verschillende soorten personeel voor toegangscontrole, toezicht op het vak en bij hekwerken. Er is een onderverdeling te maken in servicemedewerkers, safety en beveiligingsmedewerkers (stewards). De FSR is van mening dat de bezetting beter kan.

Het is algemeen bekend dat sinds COVID-19 de spoeling in het aantal beveiligingsmedewerkers dun is. De beveiligers zijn bijvoorbeeld tijdens deze periode voor de GGD gaan werken of zijn later naar Schiphol gegaan (verbeterde CAO). Het is ook zo dat personen de beveiligingsbranche hebben verlaten en voor een andere baan hebben gekozen. In de evenementenbranche is er een schaarste opgetreden in het personeelsbestand. Feyenoord heeft hier ook mee te maken.

Feyenoord geeft aan dat de kosten, sinds corona, significant zijn gestegen voor de inhuur van het beveiligingspersoneel. Wel verzekeren zij de FSR dat zij zich houden aan vergunningsvoorschriften. Daarnaast probeert Feyenoord te investeren door beveiligingspersoneel te werven via scholen. Zodoende kan men na het afronden van bijvoorbeeld de beveiligersopleiding aan de slag bij SMG (dochtermaatschappij welke verantwoordelijk is voor de veiligheid, service en beveiliging). Voordat een persoon volwaardig ingezet kan worden, moet een specifieke cursus (voetbalsteward) gevolgd worden. Feyenoord beschikt momenteel over een flex-pool van 300 werknemers.

De FSR is van mening dat Feyenoord momenteel kwantitatief aan de vergunningsvoorschriften kan voldoen, maar dat is kwalitatief niet het geval. Dit is in een eerdere themasessie ook al aangekaart.

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

Overvolle vakken

De overvolle vakken is een terugkerend onderwerp. Onlangs is dit ook in een extern onderzoek rondom de halve finale van de KNVB-beker geconstateerd. In dit onderzoek wordt geïnsinueerd dat Feyenoord meer kaarten verkoopt dan er is aan capaciteit. Feyenoord heeft hier in de media al op gereageerd. Tijdens het overleg wordt wederom gezegd dat deze insinuaties niet klopt.

De FSR is zich bewust van het succes van Feyenoord, wat ook meerdere mensen op de been brengt. Dit is inherent aan succes. Desondanks zijn de overvolle vakken een doorn in het oog, wat met name de veiligheid van de supporters niet ten goede komt. Enerzijds heeft dit te maken met het gedrag van de supporter zelf. Anderzijds biedt de infrastructuur de mogelijkheid. Daarnaast is de controle vanuit beveiligingspersoneel niet optimaal.

Momenteel is het zo dat supporters eerder naar het stadion komen, om zichzelf te verzekeren van een plek op een bepaald vak. Dit houdt ook in dat supporters niet altijd plaatsnemen op het vak waarvoor zij een ticket hebben gekocht. Supporters klimmen bijvoorbeeld over barrières om controle te omzeilen of door het doorgeven van kaarten komen zij op vakken waar zij geen ticket hebben gekocht. Feyenoord onderzoekt de mogelijkheid, naar aanleiding van de aanbeveling van de FSR, om de instroom/toegang van supporters op de eerste ring (gele zijde) via de witte trappen (buitenzijde) te laten verlopen.

Naast het feit dat supporters niet altijd plaatsnemen op de 'eigen stoel', komen supporters, volgens de FSR, op frauduleuze manieren het stadion binnen. Enkele voorbeelden hiervan zijn benoemd tijdens het overleg. Vanzelfsprekend wordt niet beschreven welke manieren dit behelst. De FSR dringt erop aan dat er veel beter vanuit de organisatie gekeken moet gaan worden om de overvolle vakken tegen te gaan. Dit betreft niet enkel het verwijzen naar het gedrag van de supporter.

Omwille van bovenstaande punten en overige aanbevelingen wordt dit meegenomen in een plan van aanpak binnen de werkgroep van Feyenoord. Daarnaast zal er op korte termijn een nieuwe themasessie 'Veiligheid' ingepland gaan worden.

Status onderhoud van het stadion

Onlangs is definitief besloten dat Feyenoord langer blijft voetballen in de Kuip. Hiermee komt een einde aan het verhaal rondom een nieuw stadion. De FSR is hier blij mee. Echter is de kanttekening dat er jarenlang 'pleisters zijn geplakt' in het stadion, hierdoor zijn er geen grootscheepse verbouwingen of renovaties gedaan. Qua geldbesteding is het momenteel ook lastig, omdat de nodige euro's zijn uitgegeven aan inventarisaties voor onder andere Feyenoord City.

Wel worden enkele urgente dingen als eerste aangepakt, waaronder de toiletten. Veel toiletgroepen zijn al gerenoveerd. Ook wordt geïnvesteerd in het optimaliseren van de horeca verkooppunten (hierover later meer). De FSR ziet in dat het lastig renoveren is met een dunne portemonnee. Tevens wordt aangegeven dat enkele gerenoveerde toiletgroepen geregeld vol water staan. Dit is niet wenselijk. Feyenoord geeft op haar beurt aan dat bij de renovatie van de toiletgroepen ook het riool wordt meegenomen en urinoirs worden waterloze urinoirs. Desondanks zal gekeken gaan worden naar het aangegeven punt omtrent het water in de toiletgroep (in dit geval specifiek in de groene sector).

Verder juicht de FSR verder onderhoud aan het stadion toe. Feyenoord wil ook graag, maar geeft ook aan dat de financiële situatie niet meehelpt.

Ticketing

Online kaartverkoop

Feyenoord heeft de kaartverkoop in eigen beheer. Hierdoor is het gemakkelijker om een kaart aan te schaffen voor een wedstrijd. Helaas kan dit niet door iedere supporter gezegd worden, omdat zij niet altijd een kaart kunnen bemachtigen. Dit zorgt voor de nodige, begrijpelijke, irritaties. Onlangs heeft de FSR een themasessie 'Ticketing' gehad, waarbij vanuit de FSR is medegedeeld dat er fouten in het systeem zit. Zo zijn ook meerdere aanbevelingen aangedragen. Enkele van deze aanbevelingen zijn inmiddels toegepast. Desondanks blijven er nog een aantal vragen openstaan.

Vanwege de expliciete expertise is tijdens het overleg besloten om de (openstaande) vragen op te sommen en weer, op korte termijn, een themasessie 'Ticketing' in te plannen. Wel wordt door Feyenoord aangegeven dat er enkele "bugs" in het systeem zijn verholpen.

Voor speciale groepen, bijvoorbeeld kinderen (tot 12 jaar) en/of ouderen (66+), zijn specifieke vakken beschikbaar gesteld. Voor de betreffende vakken betalen deze kinderen, jongeren of 66+'ers een gereduceerd tarief. De FSR vraagt zich af waarom de prijs voor deze speciale groepen niet voor alle vakken geldt. Vanuit Feyenoord wordt aangegeven dat dit een financiële afweging is.

Feyenoord-app

Feyenoord werkt met ingang vanaf dit seizoen met de digitale seizoenkaart. Hiermee krijgen supporters geen hardcopy seizoenkaart meer. Supporters die dit wel willen, kunnen tegen een meerprijs alsnog een hardcopy seizoenkaart bemachtigen. Dit onderwerp heeft de FSR ook al tijdens de themasessie besproken. Echter is het zo dat op wedstrijddagen niet altijd de digitale kaart in de app zichtbaar is. De laatste tijd komen hierover geregeld klachten binnen. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het feit dat supporters in de buurt van het stadion niet altijd verbinding hebben met een netwerk. Zo hadden omwonenden van het stadion zelfs onlangs bij de Europese thuiswedstrijd tegen Atlético Madrid een tijdje geen netwerk (bellen). Dit heeft in het verleden ook invloed gehad op de pinbetalingssystemen bij de verkooppunten (hierover later meer). De FSR is van mening dat de digitale kaart te allen tijde zichtbaar moet zijn in de app.

Een oplossing hiervoor is het toepassen van meer mobiele masten, zodat het mobiele netwerk niet overbelast raakt. Bij sommige andere grotere evenementen, georganiseerd door de KNVB en/of UEFA worden dit soort masten wel neergezet. Feyenoord denkt niet dat providers staan te springen om eens in de twee weken extra masten te plaatsen. Tevens zullen hier ook de nodige kosten aan verbonden zijn. Wel heeft Feyenoord een inventarisatie gedaan én acties uitgevoerd, waardoor zwaktes in verbindingen verholpen moeten zijn. Dit heeft met name betrekking op de betaalsystemen bij de verkooppunten. De verwachting is dat dit tegen de zomer van 2024 is opgelost.

Horeca

De FSR ziet dat het assortiment qua voedsel en drank is uitgebreid, waaronder (gezonder) voedsel. Daarnaast zijn er speciale bierverkooppunten gemaakt en zijn er nieuwe koffieverkooppunten. Goed om te zien dat Feyenoord zichtbaar investeert om de wedstrijdbeleving van de supporters te verbeteren. Onlangs is er een themasessie 'Horeca' gehouden. Tijdens deze themasessie zijn bepaalde onderwerpen al besproken, waaronder het assortiment, keuze voor PET-bekers of hardcups, maar ook de bevoorradingsmogelijkheden van de tweede ring.

Vanuit de FSR komt de vraag over het betalen met contant geld. Feyenoord is sinds enige tijd overgestapt op een cashless-systeem (geen contant geld meer). De FSR pleit voor een betaalkaart, welke opgeladen kan worden met pinbetaling, maar ook met contant geld (in een betaalmuur). Al dan niet wordt deze betaalkaart gekoppeld aan een seizoenkaart van desbetreffende supporter. Voor Feyenoord is dit momenteel niet iets waarop zij gaat investeren. Het is wel iets wat Feyenoord verder wil onderzoeken, zo kijkt Feyenoord al mee bij andere betaald voetbalorganisaties in Nederland. Eén van de redenen om het niet in te voeren is vanwege het feit dat een supporter de snelheid van verkoop vermindert, indien het saldo (op de betaalkaart) te laag is. Wel wordt geïnvesteerd in het betaalsysteem, zodat deze systemen zonder verbinding alsnog werken.

Entertainment

Tegenwoordig organiseert Feyenoord geregeld entertainment op de verschillende sectoren van het stadionterrein. De FSR is voor méér entertainment rondom wedstrijden. Dit heeft als hoofdreden dat supporters dan wellicht eerder naar het stadion komen, waardoor de lange wachtrijen afnemen (lees: iedereen op tijd binnen is). Bijkomende reden is dat supporters dan gebruikmaken van de horecafaciliteiten van het stadion (lees: extra inkomsten).

Hierbij wordt ook gerefereerd aan verschillende clubs nationaal, maar ook internationaal. In de huidige tijd wordt stadionverlichting vaker in LED aangeboden, met deze lichten kun je gemakkelijker schakelen. Hierdoor bestaat de mogelijkheid om meer beleving op te wekken. Zeker tijdens avondwedstrijden kan dit naast mooie beelden, ook een mooie sfeer opleveren. Het is daarentegen algemeen bekend dat een deel van de supporters voetbalbeleving wil houden zoals het is. De FSR is van mening dat bepaalde elementen kunnen veranderen, waaronder het invoeren van een 'lichtshow' met de huidige stadionlampen. Verder blijft de FSR tegen het inzetten van sfeer verhogende middelen als trommels en megafoon.

In het verleden werd weleens een zogenoemde voorwedstrijd gespeeld. De FSR vraagt zich af of dit nog terug gaat komen. Feyenoord geeft aan dat ze op een gegeven moment zijn gestopt met het spelen van voorwedstrijden, omdat het veld dan extra werd belast. Stadion Feijenoord wil Feyenoord een zo goed mogelijke grasmat aanbieden. De vraag of dit in de toekomst weer gaat plaatsvinden hangt af van de huidige filosofie binnen Feyenoord. Dit zal verder binnen Feyenoord besproken moeten worden.

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

Merchandise

Logo

Het rood-witte Feyenoord logo is van geborduurd logo omgevormd tot een plakplaatje in allerlei kleuren. Enkel op het thuisshirt is het rood-witte logo nog terug te vinden. De FSR betreurt dit, omdat het logo gewoonweg rood-wit behoort te zijn. Vanuit Feyenoord wordt aangegeven hier een aantal jaar geleden mee gestart te zijn. In zoverre dat het rood-witte logo is veranderd in logo's welke passen bij de kleur van het shirt, vest of trui. Op deze manier is er meer variatie in het aanbod. Aan de verkoopcijfers ligt het niet volgens Feyenoord, want deze zijn de laatste jaren juist toegenomen. Echter geven enkele FSR-leden aan te zijn gestopt met de aanschaf van kleding, omdat het logo niet meer rood-wit is. De verandering is sinds het seizoen 21-22 (uitshirt), seizoen 22-23 (beide uitshirts). Vanaf dit seizoen is enkel het thuisshirt voorzien van het rood-witte logo en zijn alle uitshirts en keepershirts voorzien van dezelfde kleuren als het shirt.

Sponsoring

De (her-)invoering van sponsoring op de rug is bij velen in het verkeerde keelgat geschoten. Daar supporters van mening zijn dat de naam van de speler bovenaan hoort te staan. Feyenoord heeft dit besluit vanuit commerciële overwegingen genomen. Uiteindelijk betaalt een sponsor een (flink) bedrag, wat gunstig is voor Feyenoord. De FSR had dit, net als veel supporters, graag anders gezien.

Castore

Voor de merchandise is begin 2024 een themasessie ingepland. Hierdoor wordt dit onderwerp kort en beknopt besproken. De FSR betreurt de situatie met Castore. Supporters worden van het kastje naar de welbekende muur gestuurd met hun vragen over de leveringen en kwaliteit. De FSR vraagt aan Feyenoord wat zij hieraan doet, om ervoor te zorgen dat Castore beter voor de dag komt. Het feit dat de complete merchandise wordt uitbesteed aan Castore, zorgt er automatisch voor dat Feyenoord qua klantenservice hierin niet veel kan betekenen. Als Feyenoord zich hier wel in gaat mengen, kan dit juist voor extra ruis zorgen. Feyenoord kiest er bewust voor om geen extra schakel in de communicatie te worden. Wel komen de klachten via social media en dergelijke bij Feyenoord terecht. Feyenoord en Castore hebben wekelijks contact over de voortgang. Echter na de aanhoudende klachten is er onlangs een gesprek geweest, waarin bij Castore is aangedrongen op oplossingen voor de bekende problemen en goede communicatie met supporters. Ondanks dat er vanuit Feyenoord strak op wordt gezeten, vraagt Feyenoord ook enige coulance. Dit komt doordat Castore sinds enkele maanden voet op Nederlandse bodem heeft gezet, waardoor er, helaas, zaken anders lopen. Desalniettemin verloopt de verkoop goed. Castore is daarnaast ook bezig met het uitbreiden van de merchandise, waaronder pyjama's en accessoires. De FSR is blij met het deze uitbreiding.

Wat verder ter tafel komt

Sfeeracties/spandoeken

Sinds het afgekeurde spandoek zijn er geen sfeeracties meer geweest. De FSR betreurt dit en vraagt aan Feyenoord meer duiding over deze situatie. Het spandoek dat voor de wedstrijd tegen Lazio Roma getoond zou moeten worden, is door de UEFA afgekeurd. Er zijn vanuit Feyenoord diverse pogingen gedaan om het doek alsnog goedgekeurd te krijgen, helaas zonder positief resultaat. Dit heeft geresulteerd in het verbieden van het tonen van het doek, in het stadion. Het sfeerteam (van FSV De Feijenoorder) heeft gevraagd om het spandoek dan met thuiswedstrijd tegen Vitesse te tonen. Feyenoord is van mening dat het erg onder een vergrootglas ligt bij de UEFA en wil graag werken aan deze relatie. Daarnaast is vanuit sportieve overwegingen het besluit genomen om het spandoek helemaal niet te tonen. Feyenoord heeft aangegeven een deel van de kosten op zich te nemen, omdat de club zich realiseert hoeveel tijd, energie en geld in het maken van een spandoek zit.

Bezwijken netconstructie tijdens Johan Cruyffschaal

Aan het einde van de wedstrijd is een grote hoeveelheid supporters van PSV in de netten gaan hangen. Hierdoor is de constructie van de dakrand losgekomen. Onderdelen van deze constructie vielen zowel op de tweede ring als eerste ring op en tussen de supporters. Dit incident is eerder besproken, tijdens themasessies en overleg met de SLO. Na het incident heeft Stadion Feijenoord aangifte gedaan. Onlangs heeft Feyenoord er wederom op gehamerd bij de KNVB en PSV dat de veroorzakers hiervan in kaart moeten worden gebracht, zodat er een strafrechtelijke vervolging kan plaatsvinden. Feyenoord heeft eveneens onderzoek gedaan en de nieuwe netten zijn op een andere manier bevestigd. De opvolging van dit incident is qua communicatie naar de getroffen supporters volgens de FSR niet correct verlopen. De FSR had graag gezien dat de opvolging niet alleen via een passage in de bezoekersinformatie stond vermeld, maar dat de supporters een brief of iets dergelijks had ontvangen.

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

Netten langs het veld

De vraag is gesteld of er een pilot gedaan kan worden bij minder risicovolle wedstrijden. Bij deze wedstrijden zijn de netten da weg. Feyenoord geeft aan dat de netten overeind blijven, zolang de KNVB-regels blijven. De FSR betreurt dit, maar snapt het standpunt vanuit Feyenoord. Zij willen niet het risico lopen dat een wedstrijd gestaakt wordt en dat deze wedstrijd op een later moment ingehaald moet worden.

Zowel de FSR, directie als supporterszaken geven aan dat dit overleg als positief ervaren wordt. Goed dat de club in gesprek gaat met haar supporters. Het houden van tevredenheidsonderzoeken is manier van reflectie. Echter wordt opgemerkt dat dit soort avonden ook een goede bijdrage kunnen leveren om de wedstrijdbeleving van alle supporters te optimaliseren.