

## **Notulen ticketing 6 december 2025**

Aanwezig namens FSR: Ronald Wilson, Mitchell Vissers, Paul Verbraak

Aanwezig namens Feyenoord: Lennard van Eijsden, Steven Burger, Martijn van der Vlist

Doel van het overleg is om in klein verband de afgelopen en toekomstige situaties rondom ticketing te bespreken. De onderwerpen die hier zijn besproken zijn:

- de verkoop van uitkaarten;
- de situatie van 13 september bij de wedstrijd van Heerenveen;
- opkomst en een vooruitblik voor seizoenskaarten voor het seizoen 2026-2027.

### **Verkoop uitkaarten**

FSR geeft aan dat de wijziging in de verkoop van de uitkaarten als prettig wordt ervaren. Echter, nog steeds wordt er gezien dat als uitkaarten op de exchange komen, de kaarten direct worden verkocht en direct weg zijn. Dit gebeurt ook 's nachts. Mogelijk dat dit met een script gebeurt, maar er is nog niet direct een oplossing. Er worden mogelijkheden besproken, bijvoorbeeld een loting (zoals dat ook met Ticketswap of met de wachtrij nu al gebeurt).

Daarnaast wordt de situatie besproken dat kaarten direct na kopen op de Ticket Exchange worden gezet. De club geeft aan nu nog niet direct een patroon te zien, maar dat er in de winterstop gekeken kan worden of dit het geval is. Eerder is er gebeld naar supporters die vaker hun kaarten direct aanboden op de Exchange. Daarna zag de club dat dit minder gebeurde.

Bij de verkoop van Real Betis uit kregen supporters vaak de melding 'Are you sure'. Hierdoor moesten supporters vaak de kaart opnieuw selecteren en naar het winkelmandje gaan. De club moet hier verder in duiken wat hier exact het probleem is geweest. Mogelijk dat dit met een nieuwe release erin is gekomen. *Update: Wordt in januari nog opgelost.*

In het geval van een wachtrij bij de verkoop van uitkaarten is het voor gold mogelijk vlak voor het starten van de aankoop voor silvers een sessie te starten en daarmee voor gekoppelde silver kameraden kaarten te kopen. Een mogelijkheid om dit te voorkomen is om alle sessies te laten verlopen zodra het aankooprecht voor silvers start. Hiermee moet ook de goldcard houder opnieuw in de wachtrij. De vraag is echter hoe groot dit probleem is. De club gaat bekijken in hoeverre dit mogelijk is. *Update: De tijd van de pre-queue maken we nu langer dan een winkelwagen kan worden bewaard. Probleem zou daarmee opgelost moeten zijn*

### **13 september en gebruik app versus hard copy kaart**

Er loopt een onderzoek wat er enerzijds technisch en anderzijds projectmatig niet goed ging bij de wedstrijd tegen Heerenveen op 13 september. De club geeft aan dat dit niet meer mag gebeuren. Daarna is besloten om alle seizoenkaarthouders een hardcopy kaart te geven. De vraag is echter waar de club naar toe wil in de toekomst:

- Naar een systeem waar opnieuw enkel gebruik gemaakt mag worden van de app.
- Naar een hybride systeem waar supporters zowel gebruik kunnen maken van de app als van de fysieke kaart.

Sowieso geldt er regelgeving vanaf het seizoen 2027-2028 dat vanuit de overheid een verplichte ID-check is voor mensen die de wedstrijd bezoeken. De FSR geeft aan dat er een grote wens is onder de supporters om met een fysieke kaart het stadion in te komen. Veel supporters zien het als collector's item. De club geeft daarentegen aan dat ook nu zo 70% alsnog gebruik maakt van de app, ook nadat de fysieke kaart is uitgegeven.

De club wil service verlenen aan de supporter en ziet 2 risico's bij het gebruik van zowel de app als een hardcopy kaart:

1. Als je een wedstrijd niet kan (als seizoenkaarthouder) en je hebt de wedstrijd doorgestuurd via de app, kan je niet meer naar binnen met de fysieke kaart. Dit klinkt logisch, maar dit

is voorgekomen de afgelopen tijd. Waarschijnlijk was de betrokken supporter vergeten dat de wedstrijd was doorgestuurd. Dit risico is er niet als je alleen de app gebruikt.

2. De hard copy kaart kan gemakkelijker doorgegeven worden vergeleken met het systeem van de app. Hierdoor weet de club minder goed wie er in het stadion is.

De club is zich ervan bewust dat er vertrouwen teruggewonnen moet worden met de app. Daar wil de club een campagne voor bedenken. De FSR geeft aan dat dat moeilijk wordt, omdat de achterban niet van de hardcopy kaart af wil.

De club en FSR komen tot de conclusie dat het goed is als er onderzoek wordt gedaan onder de seizoenkaarthouders, zodat de seizoenkaarthouders goed worden betrokken bij deze beslissingen. Daarin kan de vraag worden voorgelegd wat men wil; gebruik van de app of ook een hardcopy kaart.

## **Opkomst en vooruitblik 2026-2027**

### *Opkomst seizoenkaarthouders*

De club gaf aan dat de opkomst onder seizoenkaarthouders beter kan. Er zijn seizoenkaarthouders die maar een paar wedstrijden per jaar komen, terwijl er jaarlijks veel supporters in de wachtrij zitten om een seizoenkaart te bemachtigen. Dit jaar is de opkomst onder seizoenkaarthouders een stuk hoger. Dit komt waarschijnlijk door de stoeltjesactie. De club heeft nagedacht en wilde eerst een beloningsactie uitvoeren voordat er nagedacht wordt over mogelijke strafmaatregelen als seizoenkaarthouders (te) weinig wedstrijden komen.

De club wil samen met de FSR nadenken over mogelijke strafmaatregelen als blijkt dat dat nodig is. Hierbij kan als straf gedacht worden aan een minimumaantal wedstrijden dat je als seizoenkaarthouder moet komen. Als dat aantal niet gehaald wordt, mag de betreffende seizoenkaarthouder zijn kaart niet verlengen. De FSR geeft aan dit in de raad te bespreken.

### *Nieuwe seizoenkaarten*

Daarnaast werd er besproken dat vorig seizoen er geen nieuwe seizoenkaarten meer werden afgegeven om meer ruimte te maken voor dagkaarten. De FSR geeft aan dit jammer te vinden, omdat er veel supporters zijn die graag een seizoenkaart willen. De club vindt het een lastige afweging, omdat de vraag naar seizoenkaarten veel hoger is dan de supporters die hun seizoenkaart niet verlengen en er ook dagkaarten beschikbaar moeten zijn. Er wordt nagedacht over wie voorrang zou kunnen krijgen als er alsnog seizoenkaarten beschikbaar worden. Gedacht wordt aan legioenleden en kameraadjes (kinderen/jongeren). De FSR gaat dit intern bespreken. Ook gaat de FSR bespreken in hoeverre er seizoenkaarten kunnen worden bijgekocht in gezinsvakken en wat daarbij de leeftijdsgrens is voor legitimatieplicht.

### *Samenstelling seizoenkaart*

Momenteel geeft je seizoenkaart toegang tot alle Eredivisiewedstrijden, de openingswedstrijd en de achtste finale van de KNVB beker mits deze thuis gespeeld wordt. Ook ben je als seizoenkaarthouder automatisch lid van het Legioen, ontvang je daardoor het clubblad en krijg je 50% korting op een Feyenoord ONE abonnement. De club wil de samenstelling mogelijk herzien, omdat er best wat in het pakket is en mensen mogelijk niet overal van gebruik maken.