

## Verslag Feyenoord Supportersraad Themasessie Ticketing

Datum : 24 september 2019  
Tijd :  
Locatie : Maaszaal Stadion Feyenoord  
Aanwezig namens club : Martijn van der Vlist, Lennard van Eijdsen  
  
Aanwezig namens FSVDF : Lennard Montizaan, Leo van den End (notulist)

---

### Aanwezige raadsleden:

Mark de Bokx  
Bjorn Ju  
Philip Buitendijk  
Martijn Compier  
Patrick Janssen

Nadat iedereen zich voorgesteld heeft verteld Lennard van Eijdsen dat hij inmiddels zo'n 4 jaar werkzaam is op de afdeling ticketing. Omdat de ervaringen met het oude systeem van Eventim dermate frustrerend werden voor zowel de supporters als Feyenoord heeft de club besloten een eigen systeem te (laten) gaan ontwikkelen. Een eigen systeem heeft meerdere voordelen. Je kan het systeem volledig inrichten naar je eigen wensen, je bent flexibel en niet afhankelijk van wat anderen aanbieden. Ook is het zelf ontwikkelen van een systeem kostenbesparend. De ontwikkelingskosten zijn lager dan de afdracht aan Eventim was. Op dit moment is het systeem voor ongeveer 33% gereed. De planning is dat bij de start van de campagne voor de seizoenkaarten voor volgend seizoen het systeem voor 100% functioneel is. Lennard geeft aan dat achteraf gezien de communicatie over het nieuwe systeem beter gekund had. Dit had veel onbegrip bij de supporters weggenomen.

Na vragen en opmerkingen van de aanwezigen gaat Lennard wat dieper in op diverse (technische) aspecten van het nieuwe systeem.

**Wachtrij:** De wachtrij is noodzakelijk om dat je te maken hebt met verschillende aankooprechten van diverse supportersgroepen. Denk aan aandeelhouders, seizoenkaarthouders, wel/geen KNVB-systeem of niet. Er zijn 2 typen wachtrij aanwezig in het nieuwe systeem. Op de achtergrond is altijd een wachtrij aanwezig als vangnet. Op dit moment worden 150 bezoekers per minuut doorgelaten. Dit is op dit moment een veilige grens omdat het systeem nog niet 100% operationeel is. Verwacht wordt dat in de toekomst dit aantal omhoog kan. Bij schaarste komt iedereen in de wachtrij. Er vindt dan een soort loting plaats zodat iedereen gelijke kansen heeft. Het nummer in de wachtrij is identiek en waterdicht. Het voordeel van deze wachtrij bij schaarste is dat op het moment dat je op een stoeltje klikt, je verzekerd bent van je ticket.

**Wat kunnen we nog verwachten binnenkort:**

- De mogelijkheid om e-ticket van je seizoenkaart door te sturen aan een vriend als je een keer niet kan.
- Ticket-exchange: Dit is nu een vaste prijs. Bekend is dat men soms een lagere prijs wil omdat het niet goed voelt te verdienen aan een mede-supporter. Hier wordt over nagedacht. De wens is om naar 1 systeem te gaan, ticket-exchange integreren in de ticketshop.
- Mogelijkheid om diamond- en silvercards te koppelen voor uitwedstrijden
- 3d-view tijdens het selecteren van je stoel. Je ziet dan direct het uitzicht op het veld vanaf de gekozen stoel
- Het design van de ticketshop wordt nog doorontwikkeld.

**Specifieke vragen/opmerkingen van de aanwezigen:**

- op de mobiele site is op dit moment geen button zichtbaar met koop tickets. A: is bekend en wordt op dit moment aangepast.
- Waarom kunnen we niet live kijken hoeveel kaarten er nog zijn? A: wordt aangepast
- Met silvercard is een ticket gekocht voordat de termijn opening A: is in principe niet mogelijk, wordt nogmaals naar gekeken.
- Waarom wordt standaard geen e-ticket verstuurd als de hard-copie niet is aangekomen? A: heeft met de veiligheid te maken
- Waarom is nu geen pasje verstrekt voor de EL-wedstrijden zoals in het verleden? A: vanwege tijdsdruk was dit niet mogelijk
- Waarom duurde het wel tot 2 uur voordat de e-tickets van de passe-partout geprint konden worden? A: had met de drukte in het nieuwe systeem te maken. Dit was de eerste grote test, zoals gezegd zijn we nog aan het ontwikkelen.
- Gaan we in de toekomst naar alleen nog meer e-tickets? A: nee, de soft-tickets komen terug
- Waarom word je uitgelogd nadat je afgerekend hebt? A: is niet bekend. Gaan we naar kijken

Al met al een nuttige, leerzame en vooral prettige bijeenkomst in een goede sfeer. Lennard van Eijdsen heeft een goede inkijk gegeven in het nieuwe kaartverkoopsysteem. Voor herhaling vatbaar.