

# In-seat delivery FC Dordrecht

FC Dordrecht aan de gang met in-seat delivery



Project	FC Dordrecht – in-seat delivery		
Vakgebied	Horeca/ catering	Club:	FC Dordrecht
Door:	Peter Nolet (Operationeel directeur, FC Dordrecht) en Daniël Jellema (KNVB Expertise)		

Op 30 september jl. is de bal in de in de Keuken Kampioen Divisie na 6 maanden weer gaan rollen, zo ook voor FC Dordrecht. Helaas nog wel onder bepaalde restricties, zoals bijvoorbeeld beperkt publiek. Voor supporters die wel aanwezig zijn in het stadion moet rekening gehouden worden met maatregelen rondom de horeca uitgiftepunten. Denk hierbij aan het houden van 1,5 meter afstand in een wachtrij, het plaatsen van plastic schermen voor een uitgiftepunt en het dragen van beschermende kleding door werknemers. FC Dordrecht ziet, juist ten tijde van Covid-19, een kans om de fan experience rondom het aanbieden van catering te verbeteren. Naast de reguliere horecapunten is FC Dordrecht begonnen met het aanbieden van in-seat delivery.

## Samenwerking

FC Dordrecht heeft haar horeca in eigen beheer. De enige samenwerking die FC Dordrecht heeft op het gebied van catering, is met externe partij [Twelve](#). Twelve draagt zorg voor het betaal/kassa-systeem in het Riwal Hoogwerkers Stadion. Met de uitbraak van COVID-19 zijn FC Dordrecht en Twelve gezamenlijk op zoek gegaan naar kansen om de catering aan te scherpen in de vorm van in-seat delivery. Zo geeft Peter Nolet (Operationeel directeur FC Dordrecht) aan: "Onze supporters krijgen alleen maar te horen: dit mag niet, dat mag niet. FC Dordrecht speelt hierop in door Corona 'vrolijker' te maken: elke bezoeker heeft voldoende ruimte rondom een zitplek én een hapje en drankje worden bij je stoel bezorgt!"

Door in-seat delivery kunnen toeschouwers op hun stoel bediend worden. Ten eerste scheelt dit een rij voor een uitgiftepunt. Hierdoor kunnen toeschouwers die wél bij een uitgiftepunt iets te eten of drinken willen halen, sneller bediend worden. Hierbij komt een extra taak voor de stewards: het fungeren als een Corona-gastvrouw/heer in plaats van enkel het waarborgen van veiligheid tijdens niet-Corona perioden. Alle stewards hebben hiertoe een in-

*"Onze supporters krijgen alleen maar te horen: dit mag niet, dat mag niet. FC Dordrecht speelt hierop in door Corona 'vrolijker' te maken: elke bezoeker heeft voldoende ruimte rondom een zitplek én een hapje en drankje worden bij je stoel bezorgt!"*

*Peter Nolet, Operationeel directeur FC Dordrecht*

house training gehad om dit in goede banen te kunnen leiden.

Ten tweede kunnen toeschouwers nu ook tijdens de wedstrijd een hapje en drankje bestellen in plaats van dat men dit alleen in de rust doet. FC Dordrecht denkt er dan ook aan om dit concept definitief te implementeren in het Riwal Hoogwerkers Stadion.

## Proces (zie ook volgende pagina)

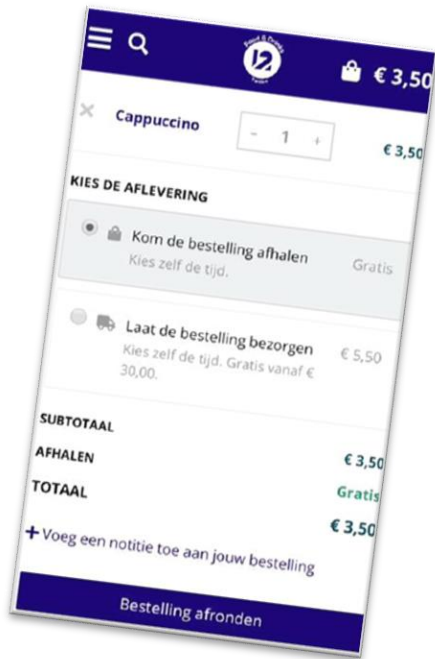
Hoe werkt het proces van in-seat delivery?

- 1) Op elke beschikbare stoel zit een QR-code die met de camera van een mobiele telefoon gescand kan worden;
- 2) De toeschouwer wordt doorgezet naar de 'webshop';
- 3) De toeschouwer vinkt consumptie(s) aan;
- 4) De toeschouwer kiest de bank waarmee de consumptie(s) betaald worden;
- 5) De toeschouwer rekent af;
- 6) Binnen enkele minuten wordt de bestelling bij de stoel afgeleverd.



*Heeft u vragen over bovengenoemd onderwerp? Neem contact op met KNVB Expertise via [expertise@knvb.nl](mailto:expertise@knvb.nl)*

# 12Waiter Flow



**Afhalen**  
Klant gaat naar de website



**Bezorgen**  
Klant gaat naar de website



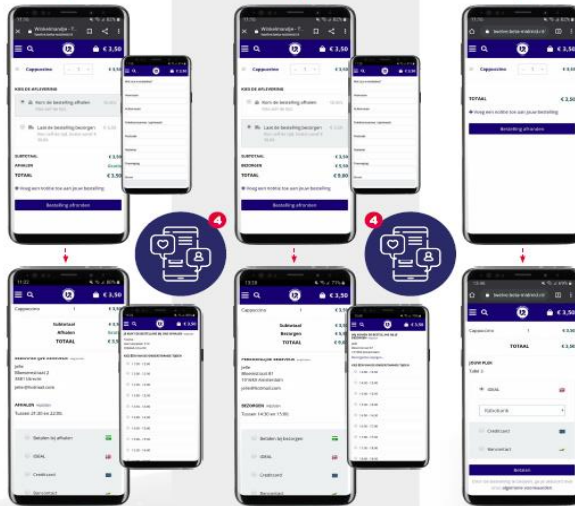
**Terrasbediening**  
Klant scant QR-code op de tafel



**Klant kan bestellen**



**Klant gaat naar winkelmandje**



Wat is je e-mailadres?

Voornaam

Achternaam

Telefoonnummer (optioneel)

Postcode

Nummer

Toevoeging

Straat

**JE KUNT DE BESTELLING BIJ ONS AFHALEN** wijden

Twelve  
Herculesplein 313  
3584AA Utrecht

**KIES EÉN VAN DE ONDERSTAANDE TIJDEN**

- 11:30 - 12:00
- 12:00 - 12:30
- 12:30 - 13:00
- 13:00 - 13:30
- 13:30 - 14:00
- 14:00 - 14:30
- 14:30 - 15:00
- 15:00 - 15:30
- 15:30 - 16:00

Beste Jelle,

Je bestelling bij **Twelve** is definitief. Wij gaan nu met je bestelling aan de gang. Mochten er vragen zijn, vermeld dan als referentie #147.

Product	Aantal	Prijs	Totaal
Cappuccino	1	€ 3,50	€ 3,50
		<b>Subtotaal</b>	<b>€ 3,50</b>
		<b>Bezorgen</b>	<b>€ 5,50</b>
		<b>Totaal</b>	<b>€ 9,00</b>

**Bestelling bezorgen**

Wij komen de bestelling bij je bezorgen tussen 14:30 en 15:00 op het onderstaande adres.

Jelle  
Bloemstraat 81  
1016KX Amsterdam

**Betalen bij ontvangst**



**Geniet van je bestelling**

Voor meer informatie over 12Waiter of wil je graag een demo? Mail dan naar [horeca@twelve.eu](mailto:horeca@twelve.eu) of bel naar 030 230 78 11



Iedere club heeft goede voorbeelden. Wat is de Good Practice van jouw club? Neem contact op met KNVB Expertise en deel jouw goede voorbeeld met je collega's in het betaald voetbal!