

FAN EXPERIENCE ONDERZOEK 2017/'18

Hoe ontwikkelt de fan experience zich in het betaald voetbal?

Bij hoeveel clubs verloopt de toegangscontrole via mobiel

scannen? Hoeveel clubs bieden VIP formules aan voor fans

en hoe staat het met de connectiviteit in de Nederlandse

voetbalstadions? Wat zijn de verschillen tussen de Eredivisie

en de Jupiler League én hoe staat Nederland ervoor ten

opzichte van het buitenland?

Je ziet het in deze infographics!

De afgelopen periode heeft KNVB Expertise in samenwerking met ESSMA een fan experience onderzoek uitgevoerd onder 33 betaald voetbalorganisaties in Nederland en 16 buitenlandse clubs. De resultaten zijn gebaseerd op de vragenlijsten die door de BVO's zelf zijn aangeleverd. Daarbij is een aantal eerste resultaten van het Fan Onderzoek 2017/'18 toegevoegd aan de Infographics ter vergelijking. Enkele opvallende resultaten:

⚽ **2 clubs** in het Nederlandse betaald voetbal zijn aan het testen met **in-seat ordering**.

⚽ Bij **71%** van de Eredivisieclubs en **56%** van de Jupiler League clubs is de **inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving**, terwijl dit percentage in het **buitenland** op maar liefst **85%** ligt.

⚽ **5 van de 33** Nederlandse clubs **bieden additionele content aan fans** in het stadion, terwijl 48% van de fans aangeeft hier behoefte aan te hebben.

Veel leesplezier!
KNVB Expertise

KNVB Expertise is een gezamenlijk initiatief van:



ACTIVITEITEN VOOR DE WEDSTRIJD

Organiseert de club activiteiten voor de wedstrijd?



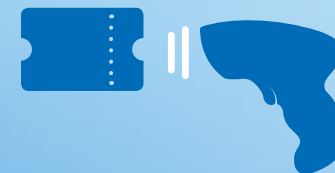
FANZONES

13 van de 17 clubs hebben (meerdere) fanzones in en/of rondom het stadion

6 clubs	Eén zone voor alle fans
2 clubs	Eén zone voor een bepaald fansegment
5 clubs	Meerdere zones voor verschillende fansegmenten
2 clubs	Aantal clubs die hun zone(s) anders hebben ingericht

TOEGANGSCONTROLE STADION

Bij **alle clubs** kunnen fans hun ticket/seizoenkaart laten scannen



Bij **7 van de 17 clubs** kunnen fans hun ticket ook via mobiel laten scannen



De fans zouden hun ticket/seizoenkaart het liefst:

62,0%	laten scannen	22,4%	via mobiel laten scannen	11,3%	laten zien	4,3%	anders
-------	---------------	-------	--------------------------	-------	------------	------	--------

65% VAN DE EREDIVISIECLUBS HEEFT WIFI IN HET STADION

- 41% Gratis beschikbaar
- 12% Na registratie
- 12% Beschermd met wachtwoord

56% van de fans in de Eredivisie vindt het (zeer) belangrijk om internetverbinding in het stadion te hebben

ADDITIONELE CONTENT IN HET STADION

3 van de 17 clubs bieden additionele content aan in het stadion

DEZE CLUBS BIEDEN ALS ADDITIONELE CONTENT AAN:

- Informatievoorziening voor fans
- Pre-match wayfinding/routebeschrijving
- Herhalingen/wedstrijdmomenten
- Additionele content t.a.v. de beleving
- Stemmen 'man of the match'



49% van de fans heeft behoefte aan additionele content in het stadion

TOP 3 BEHOEFTE TEN AANZIEN VAN ADDITIONELE CONTENT:

1. Herhalingen/wedstrijdmomenten (70,0%)
2. Statistieken van spelers (50,2%)
3. Informatievoorziening voor fans (49,9%)

BETAALMOGELIJKHEDEN IN HET STADION



Bij **11 clubs** kunnen fans met pinpas betalen



Bij **5 clubs** kunnen fans met hun seizoenkaart betalen



Bij **6 clubs** kunnen fans met munten betalen



Bij **8 clubs** kunnen fans contant betalen



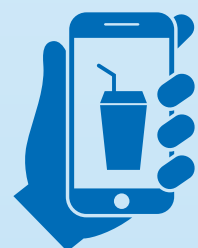
Bij **9 clubs** kunnen fans met een betaalkaart betalen



Het is in de Eredivisie nog nergens mogelijk om met mobiel te betalen

Clubs met **3 of meer** betaalmogelijkheden voor fans in het stadion: **35%**

49%	van de fans zou het liefst met pinpas betalen
14,2%	van de fans zou het liefst contant betalen
12,2%	van de fans zou het liefst met hun seizoenkaart betalen
8,6%	van de fans zou het liefst met munten betalen
8,5%	van de fans zou het liefst met een betaalkaart betalen
5,2%	van de fans zou het liefst met mobiel betalen



2 CLUBS IN DE EREDIVISIE HEBBEN IN-SEAT ORDERING

- 1 club fast track bij cateringpunt na online bestelling
- 1 club direct op je plek geleverd na online bestelling

16,8% van de fans in de Eredivisie heeft behoefte aan in-seat ordering

VIP FORMULES

35% van de Eredivisieclubs biedt VIP formules aan voor fans

VOORBEELDEN:

- Upgrademogelijkheden
- Fieldseats
- VIP-arrangement



WEDSTRIJD/SFEERACTIES

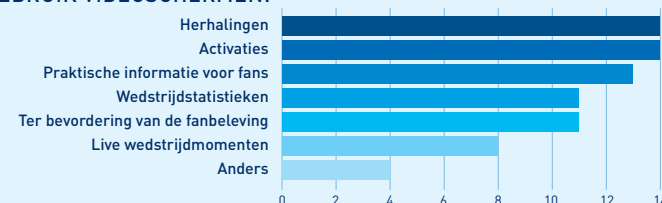
6 van de 17 Eredivisieclubs organiseren elke thuiswedstrijd wedstrijd/sfeeracties

- 5 clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- 2 clubs hiervan doen dit tijdens de wedstrijd
- 6 clubs hiervan doen dit tijdens de rust
- 2 clubs hiervan doen dit achteraf
- 4 clubs hiervan doen dit samen met de supportersvereniging

VIDEOSCHERMEN

16 van de 17 Eredivisieclubs beschikken over videoschermen, waarvan deze bij 13 clubs vanuit alle hoeken van het stadion zichtbaar zijn

GEBRUIK VIDEOSCHERMEN:



Fans vinden de **sfeer in het stadion** het belangrijkste aspect van het stadionbezoek. Op een schaal van 100 punten worden hier gemiddeld **29,5 punten** aan gegeven. Dit is meer dan voor de aantrekkelijkheid van de wedstrijd **27,8**, veiligheid **16,8**, faciliteiten **14,6** en catering **11,3**.

TOP 3 BEHOEFTE TEN AANZIEN VAN SFEER

1. Zingen en aanmoedigen door supporters **54,5%**
2. Sfeeracties door supporters **51,5%**
3. Sfeerartikelen zoals vlaggetjes en spandoeken **34,6%**

11 van de 17 Eredivisieclubs organiseren bij enkele thuiswedstrijden wedstrijd/sfeeracties

- 4 clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- 3 clubs hiervan doen dit tijdens de rust
- Geen clubs hiervan doen dit achteraf
- 8 clubs hiervan doen dit samen met de supportersvereniging

INRICHTING STADION

Bij **47%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, voor **verschillende fansegmenten**

Bij **24%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, maar **niet** voor **verschillende fansegmenten**

Bij **29%** van de clubs is de inrichting van het stadion **niet** gericht op bevordering van de fanbeleving



VOORBEELDEN:

- Historische foto's in de omloop
- Wandschilderingen van historische wedstrijden
- Grote elftalfoto's voor een fotomoment



ACTIVITEITEN VOOR DE WEDSTRIJD

Organiseert de club activiteiten voor de wedstrijd?



FANZONES

11 van de 16 clubs hebben (meerdere) fanzones in en/of rondom het stadion

7 clubs	Eén zone voor alle fans
1 club	Meerdere zones op verschillende plekken
1 club	Meerdere zones voor verschillende fansegmenten
2 clubs	Aantal clubs die hun zone(s) anders hebben ingericht

TOEGANGSCONTROLE STADION

Bij **14 clubs** kunnen fans hun ticket/seizoenkaart laten scannen



Bij **4 van de 16 clubs** kunnen fans hun ticket ook via mobiel laten scannen



Bij **4 clubs** kunnen fans hun ticket/seizoenkaart (ook) laten zien om het stadion te betreden



De fans zouden hun ticket/seizoenkaart het liefst:

56,5% laten scannen	22,3% laten zien	17,5% via mobiel laten scannen	3,8% anders
---------------------	------------------	--------------------------------	-------------

31%



VAN DE JUPILER LEAGUE CLUBS HEEFT WIFI IN HET STADION

- 19% Gratis beschikbaar
- 6% Na registratie
- 6% Beschermd met wachtwoord

52% van de fans in de Jupiler League vindt het (zeer) belangrijk om internetverbinding in het stadion te hebben

ADDITIONELE CONTENT IN HET STADION

2 van de 16 clubs bieden additionele content aan in het stadion

DEZE CLUBS BIEDEN ALS ADDITIONELE CONTENT AAN:

- Informatievoorziening voor fans (bv. over drukte/wachtrijen)
- Additionele content t.a.v. de beleving tijdens de wedstrijd



47% van de fans heeft behoefte aan additionele content in het stadion

TOP 3 BEHOEFTE TEN AANZIEN VAN ADDITIONELE CONTENT:

1. Herhalingen/wedstrijdmomenten (68,2%)
2. Statistieken van spelers (49,6%)
3. Informatievoorziening voor fans (40,1%)

BETAALMOGELIJKHEDEN IN HET STADION



Bij **7 clubs** kunnen fans met pinpas betalen



Bij **1 club** kunnen fans met hun seizoenkaart betalen



Bij **6 clubs** kunnen fans met munten betalen



Bij **9 clubs** kunnen fans contant betalen



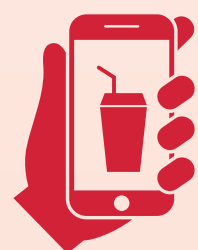
Bij **4 clubs** kunnen fans met een betaalkaart betalen



Het is in de Jupiler League nog **nergens** mogelijk om met mobiel te betalen

Clubs met **3 of meer** betaalmogelijkheden voor fans in het stadion: **19%**

38%	van de fans zou het liefst met pinpas betalen
25,8%	van de fans zou het liefst contant betalen
14,3%	van de fans zou het liefst met munten betalen
8,8%	van de fans zou het liefst met hun seizoenkaart betalen
7,6%	van de fans zou het liefst met een betaalkaart betalen
3,9%	van de fans zou het liefst met mobiel betalen



IN DE JUPILER LEAGUE KUNNEN FANS NOG **GEEN** GEBRUIK MAKEN VAN IN-SEAT ORDERING

12,4% van de fans in de Jupiler League heeft behoefte aan in-seat ordering

VIP FORMULES

19% van de Jupiler League clubs biedt VIP formules aan voor fans

VOORBEELDEN:

- Toegang tot businesslounge
- Wedstrijd bekijken vanuit een skybox
- Fieldseats



WEDSTRIJD/SFEERACTIES

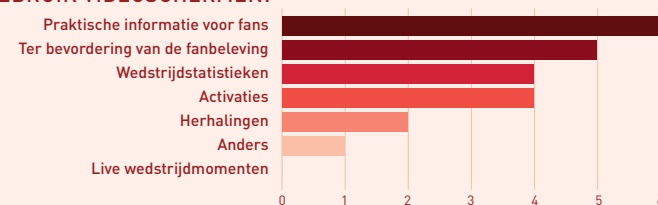
4 van de 16 Jupiler League clubs organiseren elke thuiswedstrijd wedstrijd/sfeeracties

- ⚽ **2** clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- ⚽ **Geen** clubs hiervan doen dit tijdens de wedstrijd
- ⚽ **4** clubs hiervan doen dit tijdens de rust
- ⚽ **3** clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- ⚽ **1** club hiervan doet dit samen met de supportersvereniging

VIDEOSCHERMEN

6 van de 16 Jupiler League clubs beschikken over videoschermen, waarvan deze bij 4 clubs vanuit alle hoeken van het stadion zichtbaar zijn

GEBRUIK VIDEOSCHERMEN:



Fans vinden de **sfeer in het stadion** het belangrijkste aspect van het stadionbezoek. Op een schaal van 100 punten worden hier gemiddeld **31 punten** aan gegeven. Dit is meer dan voor de aantrekkelijkheid van de wedstrijd **26,8**, veiligheid **16,2**, faciliteiten **14,0** en catering **12,0**.

TOP 3 BEHOEFTE TEN AANZIEN VAN SFEER

1. Zingen en aanmoedigen door supporters **52,3%**
2. Sfeeracties door supporters **47,7%**
3. Beeldschermen **36,0%**

10 van de 16 Jupiler League clubs organiseren bij **enkele** thuiswedstrijden wedstrijd/sfeeracties

- ⚽ **7** clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- ⚽ **Geen** clubs hiervan doen dit tijdens de wedstrijd
- ⚽ **3** clubs hiervan doen dit tijdens de rust
- ⚽ **3** clubs hiervan doen dit achteraf
- ⚽ **6** clubs hiervan doen dit samen met de supportersvereniging

INRICHTING STADION

Bij **19%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, voor **verschillende fansegmenten**

Bij **37%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, maar **niet** voor **verschillende fansegmenten**

Bij **44%** van de clubs is de inrichting van het stadion **niet** gericht op bevordering van de fanbeleving



VOORBEELDEN:

- Een mindervalide tribune met speciale aankleding
- Wandschilderingen gemaakt door de supporters
- Graffiti in het stadion



ACTIVITEITEN VOOR DE WEDSTRIJD

Organiseert de club activiteiten voor de wedstrijd?



FANZONES

10 van de 14 clubs hebben (meerdere) fanzones in en/of rondom het stadion

1 club	Eén zone voor alle fans
2 clubs	Meerdere zones op verschillende plekken
4 clubs	Meerdere zones voor verschillende fansegmenten
3 clubs	Eén zone voor een bepaald fansegment

TOEGANGSCONTROLE STADION

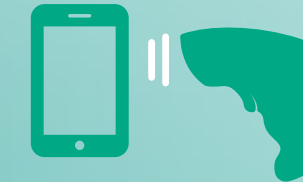
Bij 15 clubs

kunnen fans hun ticket/seizoenkaart laten scannen



Bij 7 clubs

kunnen fans hun ticket ook via mobiel laten scannen



Bij 3 clubs

kunnen fans hun ticket/seizoenkaart (ook) laten zien om het stadion te betreden



81%



VAN DE BUITENLANDSE CLUBS HEEFT WIFI IN HET STADION

31% Gratis beschikbaar
50% Na registratie

ADDITIONELE CONTENT IN HET STADION

5 van de 15 clubs bieden additionele content aan in het stadion

DEZE CLUBS BIEDEN ALS ADDITIONELE CONTENT AAN:

- Informatievoorziening voor fans
- Herhalingen/wedstrijd-momenten
- Pre-match wayfinding/routebeschrijving



BETAALMOGELIJKHEDEN IN HET STADION



Bij **11** clubs kunnen fans met pinpas betalen



Bij **7** clubs kunnen fans met hun seizoenkaart betalen



Bij **2** clubs kunnen fans met munten betalen



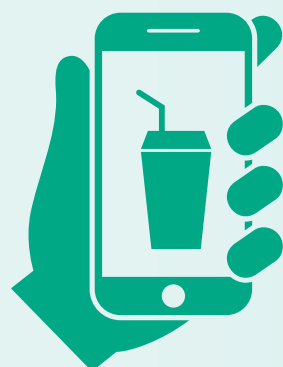
Bij **9** clubs kunnen fans contant betalen



Bij **7** clubs kunnen fans met een betaalkaart betalen



Het is in het buitenland nog **nergens** mogelijk om met mobiel te betalen



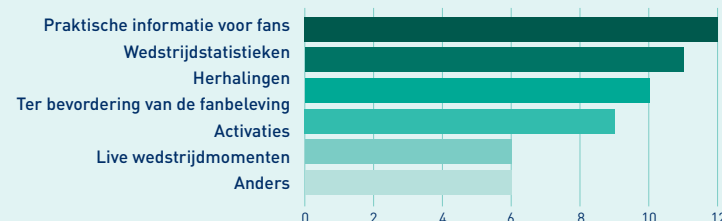
2 CLUBS IN HET BUITENLAND HEBBEN IN-SEAT ORDERING

Direct op je plek geleverd na online bestelling

VIDEOSCHERMEN

15 van de 16 buitenlandse clubs beschikken over videoschermen, waarvan deze bij alle clubs zichtbaar zijn vanuit alle hoeken van het stadion

GEBRUIK VIDEOSCHERMEN:



WEDSTRIJD/SFEERACTIES

10 van de 14

buitenlandse clubs organiseren **elke** thuiswedstrijd wedstrijd/sfeeracties

- **9** clubs hiervan doen dit voorafgaand aan de wedstrijd
- **Geen** clubs hiervan doen dit tijdens de wedstrijd
- **4** clubs hiervan doen dit tijdens de rust
- **2** clubs hiervan doen dit achteraf

2 clubs organiseren geen wedstrijd/sfeeracties

2 van de 14

buitenlandse clubs organiseren bij **enkele** thuiswedstrijden wedstrijd/sfeeracties

- **1** club doet dit voor en na de wedstrijd
- **1** club doet dit tijdens de wedstrijd en tijdens de rust

INRICHTING STADION

Bij **54%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, voor **verschillende fansegmenten**

Bij **31%** van de clubs is de inrichting van het stadion gericht op bevordering van de fanbeleving, maar **niet** voor **verschillende fansegmenten**

Bij **15%** van de clubs is de inrichting van het stadion **niet** gericht op bevordering van de fanbeleving



VOORBEELDEN:

- Historische foto's in het stadion
- Quotes van spelers op de muren
- Graffiti in het stadion door fans



VIP FORMULES

81%

van de buitenlandse clubs biedt VIP formules aan voor fans



VOORBEELDEN:

- Speciale ruimte voor VIPs
- Luxe ontworpen exclusieve ruimte

