RAPPORT



KAARTVERKOOP WEDSTRIJDEN AJAX

Een kwantitatief onderzoek onder het SV Ajax Ledenpanel

JEROEN HERMANS
HANS ONKENHOUT
STANLEY SOOSAIPILLAJ

AMSTERDAM, MAART 2021

Ruigrok NetPanel
OOG VOOR DE KLANT

INHOUDSOPGAVE

- Vooraf 03
- Hoofdconclusies en onze visie 05
- Resultaten 08
  - Ervaringen met nieuwe ticketsysteem 09
  - Houding ten aanzien van huidig kaartverkoopsysteem 14
  - Houding ten aanzien van nieuw kaartverkoopsysteem voor Champions Leauge wedstrijden 19
- Bijlagen 29




AEGON

AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK



Aanleiding, doel en onderzoeksvragen

- Ajax heeft sinds begin van dit seizoen een nieuw ticketsysteem in gebruik genomen voor alle kaartverkopen van de wedstrijden van de verschillende teams.
- SV Ajax is benieuwd naar de ervaringen van haar leden met het gebruiksgemak van het nieuwe ticketsysteem. Daarnaast wil zij ook inzicht in de wensen van leden rondom kaartverkoop in zijn algemeen.
- De onderzoeksvragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:
  - *Hoe ervaren leden het nieuwe ticketsysteem?*
  - *Wat is de houding van leden ten aanzien van het huidige kaartverkoopsysteem?*
  - *Wat is de houding van leden ten aanzien van een lotingsysteem voor kaartverkoop van Champions League wedstrijden?*

Methode en doelgroep

- Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit leden van SV Ajax. De steekproef is representatief naar geslacht en leeftijd.
- In totaal hebben 707 leden van SV Ajax de vragenlijst helemaal ingevuld.

Leeswijzer

- In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek ‘leden’.
- Antwoorden op open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. We gaan niet alleen in op de meest genoemde antwoorden, maar ook op de naar onze mening inhoudelijk belangrijke antwoorden.
- We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers, deze zijn cursief weergegeven.
- De verschillen tussen doelgroepen hebben we getoetst op significantie. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.



Conclusies

CONCLUSIES

Een lotingsysteem spreekt leden zonder seizoenkaart meer aan dan het huidige kaartverkoopsysteem

> Onder niet-seizoenkaarthouders is er een bredere groep positief over een lotingsysteem (51%) dan over het huidige kaartverkoopsysteem (29%).
> Een derde (33%) van deze groep leden is negatief over het huidige kaartverkoopsysteem. Een kwart (23%) is negatief over een lotingsysteem.



Ervaring nieuwe ticketsysteem

> Het nieuwe ticketsysteem scoort een krappe voldoende qua gebruiksvriendelijkheid.
> Leden geven de gebruiksvriendelijkheid van de nieuwe ticketshop gemiddeld een 6,2.
> Drie op de tien leden geven een onvoldoende.
> Onduidelijkheid over het proces, moeite met meerdere beschikbare plaatsen vinden en technische storingen leiden tot ontevredenheid.
> Tevreden leden vinden het ticketsysteem intuïtief in gebruik en overzichtelijk.



Houding tegenover huidige kaartverkoopsysteem

> Het merendeel van de leden vindt de regels van het huidige kaartverkoop-systeem duidelijk.
> Vier op de tien hebben het gevoel dat zij een eerlijke kans op kaartjes hebben. Een derde heeft dit gevoel niet.
> Driekwart van de leden is over het algemeen neutraal tot zeer positief gestemd over het huidige kaart-verkoopsysteem van Ajax.
> Ontevredenheid komt voort uit de weinige mogelijkheden tot het kopen van meerdere tickets, voorrang voor seizoenkaarthouders en de lange wachttijden.



Houding tegenover lotingsysteem

> Leden zijn verdeeld in hun houding tegenover een lotingsysteem voor kaarten van Champions League wedstrijden.
> Onder niet-seizoenkaarthouders is de groep die positief is twee keer zo groot als de groep die negatief is.
> Van de leden zonder seizoenkaart beschouwt de helft een lotingsysteem als de meest eerlijke manier om beschikbare kaarten te verdelen.
> Het merendeel voorziet dat je minder controle hebt over welke wedstrijd je wil bezoeken.
> Bijna de helft denkt dat een lotingsysteem nadelig voor henzelf kan uitpakken.

CONCLUSIES

Een lotingsysteem komt tegemoet in een gevoel van gelijke kansen voor iedereen

- 44% van de niet-seizoenkaarthouders heeft niet het gevoel dat zij nu een eerlijke kans maken op kaartjes met het huidige systeem, 26% heeft dit gevoel wel.
- De helft van deze leden (49%) denkt dat een lotingsysteem de meest eerlijke manier is om beschikbare kaarten te verdelen.

Een verandering in de wijze van kaartverkoop is geen directe weg naar meer tevreden leden

- Wij raden SV Ajax aan goed na te denken over de impact van mogelijke veranderingen. Als het gaat om de kaartverkoop is het moeilijk om het voor iedereen goed te doen.
- We zien namelijk ook dat bijna de helft van de leden zonder seizoenkaart denkt dat een lotingsysteem nadelig voor henzelf kan uitpakken. En dat het merendeel voorziet dat je minder controle hebt over welke wedstrijd je wil bezoeken.

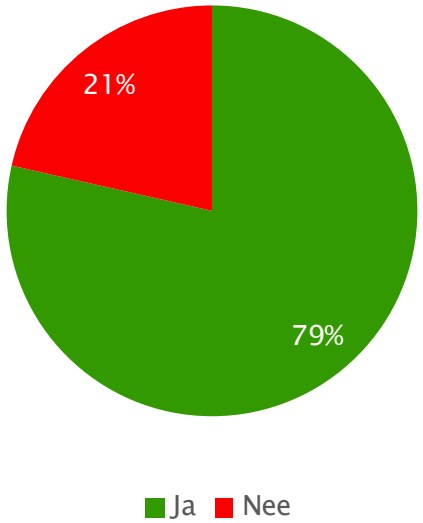



ABN-AMRO
AJAX

ERVARINGEN MET NIEUWE TICKETSYSTEEM

VIER OP DE VIJF LEDEN HEBBEN GEBRUIK GEMAAKT VAN HET NIEUWE TICKETSYSTEEM. NIET NAAR HET STADION GAAN VANWEGE CORONA IS DE VOORNAAMSTE REDEN VOOR GEEN GEBRUIK VAN DE TICKETSHOP

Heb jij dit seizoen ingelogd bij de ticketshop om kaarten te kopen voor wedstrijden?
Basis: allen (n=707)



Waarom heb je geen gebruik gemaakt van de Ajax ticketshop?
Basis: ticketshop dit seizoen niet gebruikt (n=152)

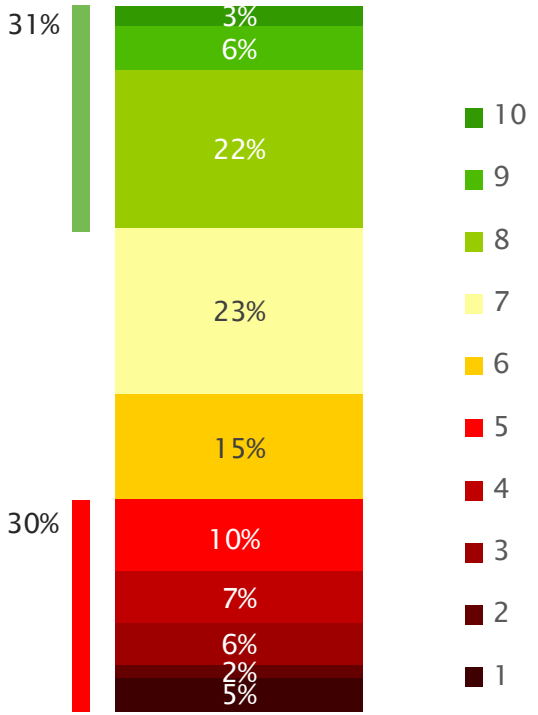


LEDEN GEVEN DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID VAN DE NIEUWE TICKETSHOP GEMIDDELD EEN 6,2. DRIE OP DE TIEN LEDEN GEVEN EEN ONVOLDOENDE

RESULTATEN

Met welk cijfer beoordeel jij de gebruiksvriendelijkheid van de ticketshop van Ajax op een schaal van 1 tot 10??
Basis: ticketshop gebruikt (n=555)





Doelgroepverschillen

- Jongere leden zijn minder positief dan oudere leden:
  - 18 t/m 24 jarigen geven gemiddeld een 5,6 en 25 t/m 34 jarigen een 5,9.
  - 35 t/m 55 jarigen geven een 6,4 en 55-plussers een 7,2.

- Seizoenkaarthouders zijn positiever dan niet-seizoenkaarthouders (6,8 vs. 5,8).

Ruigrok NetPanel
OOG VOOR DE KLANT

TEVREDEN LEDEN VINDEN HET TICKETSYSTEEM INTUÏTIEF IN GEBRUIK EN OVERZICHTELIJK. ONDUIDELIJKHEID OVER HET PROCES, MOEITE MET MEERDERE BESCHIKBARE PLAATSEN VINDEN EN TECHNISCHE STORINGEN LEIDEN TOT ONTEVREDENHEID

> Leden zijn **positief over het gebruiksgemak van het ticketsysteem** omdat zij **het duidelijk vinden** hoe het werkt. Volgens hen is het ticketsysteem **makkelijk in gebruik**.
- *Het is duidelijk wat je moet doen.*
- *Makkelijk bedienbaar, snel en efficiënt.*
- *Makkelijk navigeren.*

> De **overzichtelijkheid** die het ticketsysteem biedt, leidt ook tot tevredenheid over het gebruiksgemak.
- *Omdat het vlot gaat en overzichtelijk is.*
- *Je kan goed een plek kiezen, ziet gelijk de prijzen*

> **Seizoenkaarthouders** geven aan dat het prettig is dat 'hun' **ticket al klaarstaat**. Dit zorgt ervoor dat ze **nog maar weinig zelf hoeven te doen en snel klaar zijn**.
- *Voor mij persoonlijk als seizoenkaarthouder werkte het ticketsysteem snel en accuraat. Had reservering op eigen plek welke ik probleemloos kon activeren/bestellen en betalen!*
- *Tickets stonden al gereserveerd en waren makkelijk te bestellen.*

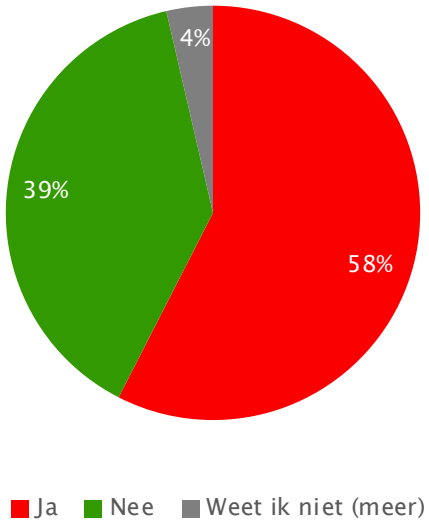
> Leden die ontevreden zijn over het gebruiksgemak ervaren **onduidelijkheid tijdens het gebruik**. Het is voor hen **niet duidelijk hoe de wachtrij werkt** en hoe het kan dat **plekken die beschikbaar lijken dit uiteindelijk toch niet zijn**.
- *Wachtrij is random, iemand die later inlogt dan mij was eerder aan de beurt.*
- *De wachtrij kan wat duidelijker.*
- *Het is een rits van inloggen, zoeken, doorklikken, beschikbare plekken die toch ineens niet meer beschikbaar zijn, winkelwagentjes die niet of slecht worden bijgewerkt.*
- *Je kan plekken aanklikken en dan zijn ze toch niet vrij.*

> Sommige leden vinden het **zoeken naar meerdere tickets**, waarbij je naast elkaar kan zitten, (te) **veel moeite** kost.
- *Het "snel" zoeken van twee of meer plaatsen naast elkaar moet wat eenvoudiger kunnen.*
- *Het lukt mij niet om op de stadionplattegrond te kijken waar er nog twee plaatsen naast elkaar beschikbaar zijn. Ik moet iedere ring of ieder vak afstruinen om te zoeken waar dat wel lukt.*

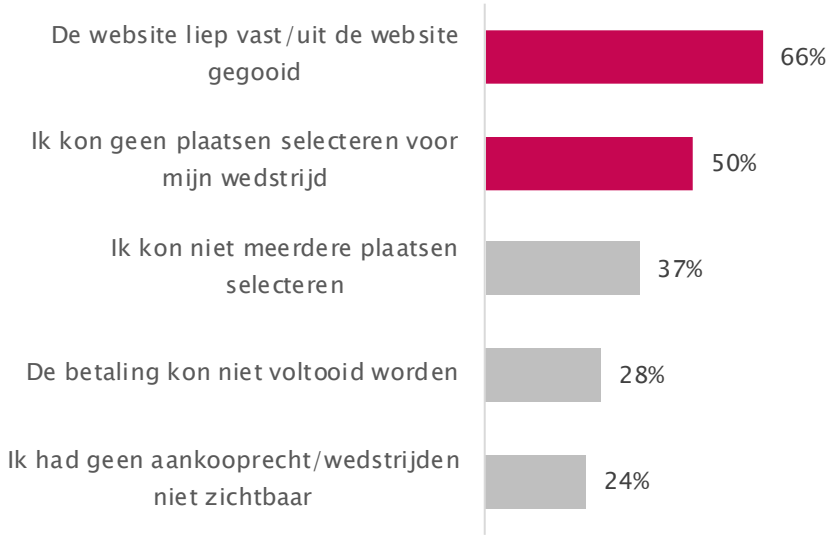
> **Technische storingen** leiden ook tot ontevredenheid.
- *De website kan drukke momenten niet aan. Zo denk je kaarten gereserveerd te hebben en ineens heb je ze niet meer .*

ZES OP DE TIEN LEDEN HEBBEN PROBLEMEN MET DE TICKETSHOP GEHAD, VOORNAMELIJK MET DE WEBSITE EN HET SELECTEREN VAN PLAATSEN. DRIE OP DE TIEN HEBBEN CONTACT GEHAD MET AJAX OVER HUN PROBLEMEN

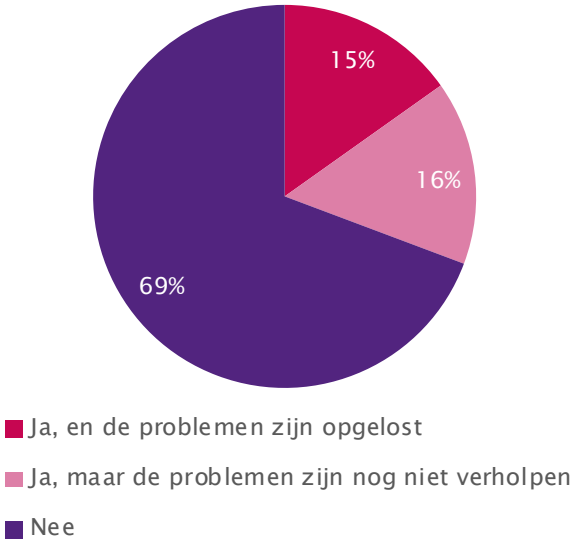
Heb je problemen ervaren met de nieuwe ticketshop voor het kopen van kaarten?
Basis: ticketshop gebruikt (n=555)



Welke problemen heb jij ervaren met de ticketshop?
Top 5
Basis: problemen ervaren (n=320)



Heb je contact gehad met Ajax om de problemen op te lossen?
Basis: problemen ervaren (n=320)

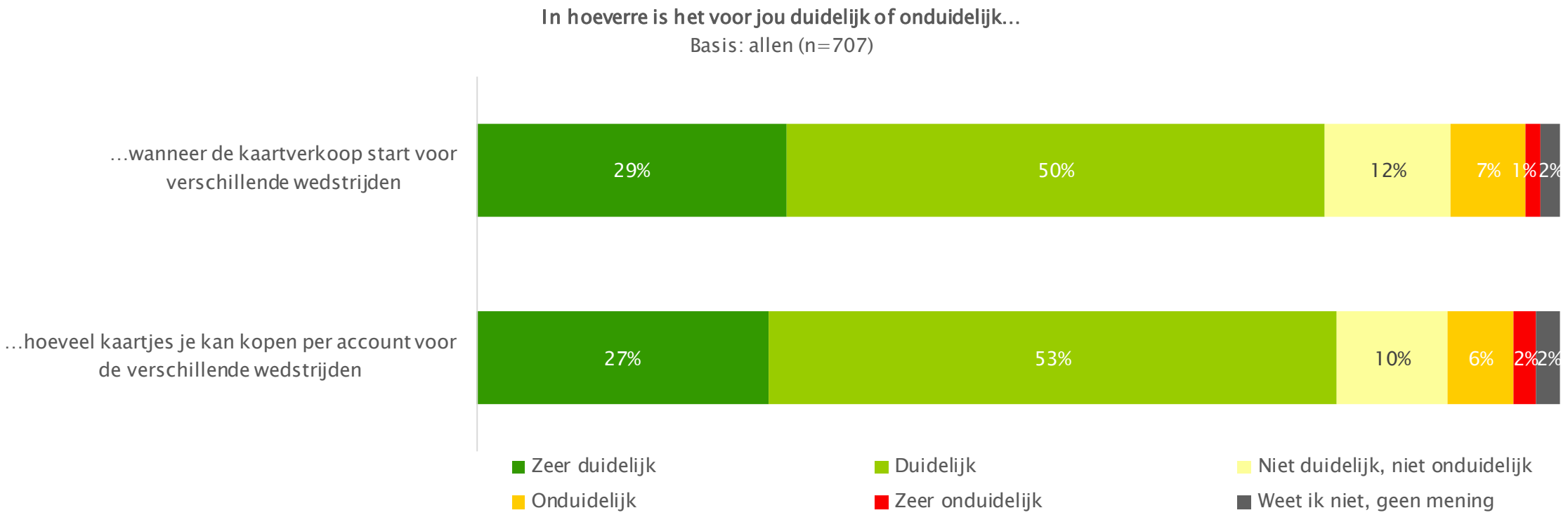


Doelgroepverschillen:
- Seizoenkaarthouders hebben minder vaak problemen ervaren dan niet-seizoenkaarthouders (47% vs. 66%).
- Wel hebben seizoenkaarthouders vaker contact gehad met Ajax over hun problemen dan niet-seizoenkaarthouder(39% vs. 26%)

HOUDING TEN AANZIEN VAN HUIDIG KAARTVERKOOPSYSTEEM

HET MERENDEEL VAN DE LEDEN VINDT DE REGELS VAN HET KAARTVERKOOPSYSTEEM DUIDELIJK

RESULTATEN



Doelgroepverschillen:

> Voor seizoenkaarthouders én leden die minimaal 5 wedstrijden per seizoen bezoeken zijn de regels vaker duidelijk dan voor leden die minder dan 5 wedstrijden per seizoen bezoeken. Dit geldt voor zowel de start van de kaartverkoop als voor het aantal kaartjes dat je per account kan kopen.

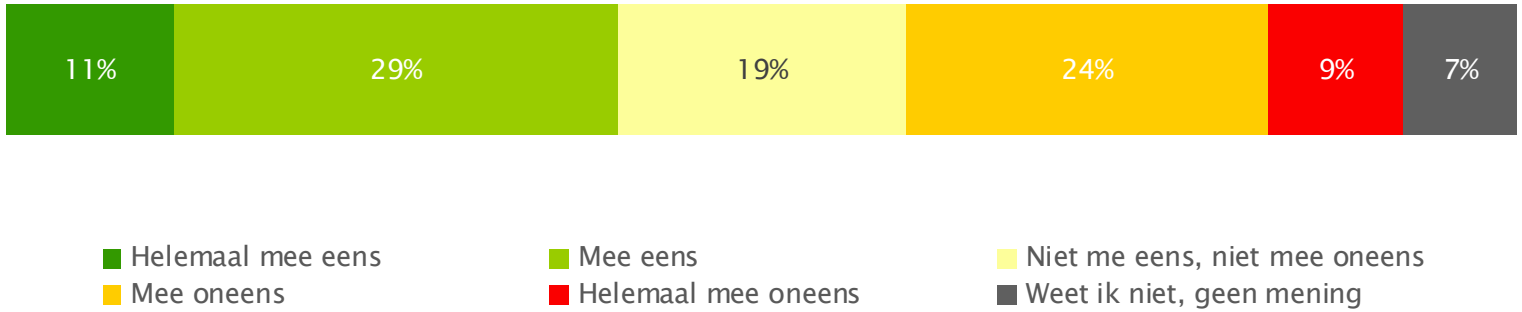
Ruigrok NetPanel
OOG VOOR DE KLANT

LEDEN ZIJN VERDEELD OVER DE EERLIJKHEID VAN HET KAARTVERKOOPSYSTEEM. VIER OP DE TIEN HEBBEN HET GEVOEL DAT ZIJ EEN EERLIJKE KANS OP KAARTJES HEBBEN. EEN DERDE HEEFT DIT GEVOEL NIET

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stelling?

Met het huidige kaartverkoopsysteem heb ik het gevoel dat ik een eerlijke kans heb om kaarten te kopen voor wedstrijden van Ajax

Basis: allen (n=707)



RESULTATEN

Doelgroepverschillen:

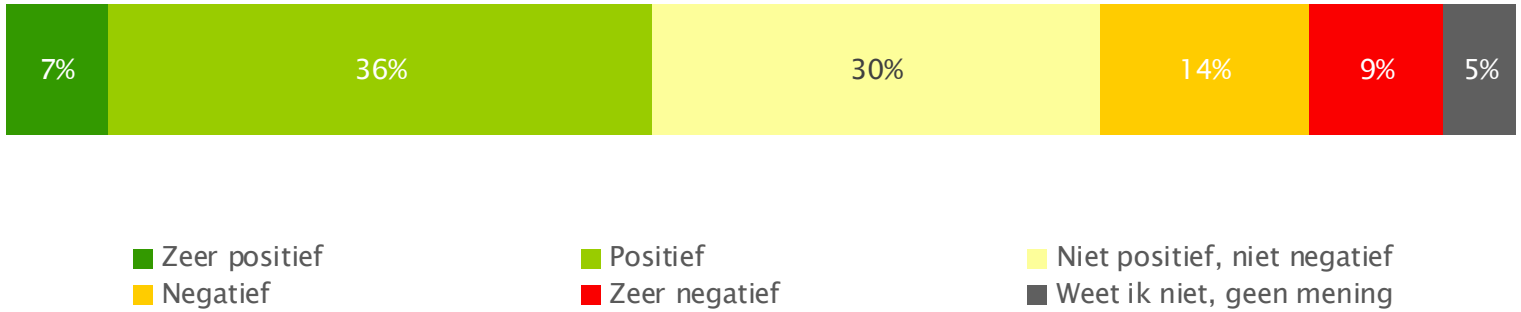
- 26% van de niet-seizoenkaarthouders heeft het gevoel dat zij een eerlijke kans maken op kaartjes, 44% heeft dit gevoel niet.
- Seizoenkaarthouders vinden het kaartverkoopsysteem vaker eerlijk; 66% heeft het gevoel dat zij een eerlijke kans hebben op het kopen van tickets, 14% is van mening dat het huidige kaartverkoopsysteem geen eerlijke kans biedt.

- Over het algemeen is de groep leden die het kaartverkoopsysteem eerlijk vindt iets groter dan de groep leden voor wie het niet eerlijk aanvoelt. Onder leden tot 35 jaar is dit andersom; jongere leden hebben vaker het gevoel dat zij met het huidige systeem geen eerlijke kans hebben op het kopen van kaarten.

Ruigrok NetPanel
OOG VOOR DE KLANT

DRIEKWART VAN DE LEDEN IS OVER HET ALGEMEEN NEUTRAAL TOT ZEER POSITIEF GESTEMD OVER HET HUIDIGE KAARTVERKOOPSYSTEEM VAN AJAX

Hoe positief of negatief sta je tegenover het huidige kaartverkoopsysteem?
Basis: allen (n=707)



Doelgroepverschillen:

- Onder seizoenkaarthouders (61%) is een groter aandeel uitgesproken (zeer) positief dan onder niet-seizoenkaarthouders (33%).
- Van de niet-seizoenkaarthouders is het aandeel leden dat (zeer) negatief is over het kaartverkoopsysteem gelijk aan het aandeel dat (zeer) positief is (29% vs.33%).

WEINIG OPTIES VOOR HET KOPEN VAN MEERDERE TICKETS, VOORRANG VOOR SEIZOENKAARTHOUDERS EN DE LANGE WACHTTIJDEN TIJDENS HET KOPEN VAN KAARTEN ZORGEN VOOR FRUSTRATIE

Wat is jouw grootste bezwaar tegen de huidige manier van kaartverkoop?
Basis: leden die neutraal tot (zeer) negatief zijn over het huidige kaartverkoopsysteem

> Leden ervaren **weinig mogelijkheden om meerdere tickets te kopen**, waardoor ze niet met meerdere personen tegelijk een wedstrijd kunnen bezoeken.
- *Weinig mogelijkheden om met meerdere een wedstrijd te bezoeken.*
- *Tickets naast elkaar krijgen blijft een probleem.*
- *Ik ben geen seizoenkaarthouder, maar clubcard member. In die hoedanigheid is het praktisch onmogelijk aan kaarten te komen. Bovendien kan ik nooit het aantal kaarten kopen om met het hele gezin naar een wedstrijd te gaan.*

> Niet-seizoenkaarthouders vinden het een bezwaar dat **seizoenkaarthouders voorrang krijgen bij de kaartverkoop**. Zij ervaren dat seizoenkaarthouders 'extra' voordelen ontvangen en dat niet-seizoenkaarthouders hierdoor nóg minder kans hebben om een wedstrijd te bezoeken.
- *Waarom moeten seizoenkaarthouders buiten hun eigen plek eerst nog extra kaarten kunnen kopen. Op deze manier komen de overige supporters nooit meer aan de beurt.*
- *Seizoenkaarthouders hebben voorrang op clubkaarthouders. Zij kunnen al iedere twee weken naar Ajax. Als je verder weg woont (en seizoenkaart dus sowieso al moeilijk is) kun je bijna niet naar je favoriete club.*

> Enkele leden noemen daarom dat er **meer kaarten in de losse verkoop** beschikbaar moeten zijn.
- *Ik vind het niet terecht dat seizoenkaarthouders meer kaarten mogen bij kopen. Een seizoenkaart is al niet te krijgen, dan wel ruimte geven voor losse kaartverkoop.*
- *Te weinig kaarten in losse verkoop.*

> De **wachttijden** tijdens het proces is voor sommige leden een doorn in het oog.
- *De wachtrij is echt bizar. Hoe kun je mensen zo lang laten wachten voor je überhaupt kaarten kunt bestellen? Wie bedenkt zoiets? Supportersonvriendelijk*
- *Het mega lange wachten als je stipt om 10 uur klaar zit. Ik kan maximaal een kwartiertje van werk missen, maar langer gaat echt niet lukken.*

HOUDING TEN AANZIEN VAN NIEUW KAARTVERKOOPSYSTEEM VOOR CHAMPIONS LEAUGE WEDSTRIJDEN

EEN LOTINGSYSTEEM VOOR DE KAARTVERKOOP VAN CHAMPIONS LEAGUE WEDSTRIJDEN

RESULTATEN

Seizoenkaarthouders vallen buiten het lotingsysteem

- We hebben alle leden vragen gesteld over hun houding ten aanzien van een lotingsysteem voor kaarten van Champions League wedstrijden.
- Een eventueel lotingsysteem voor deze kaartverkoop zal niet gaan gelden voor seizoenkaarthouders. Seizoenkaarthouders houden, zoals het nu ook is, altijd het recht om hun 'eigen plek' te kopen voordat de algemene kaartverkoop van start gaat.
- Deze uitzondering voor seizoenkaarthouders is in het onderzoek niet expliciet gecommuniceerd.

Resultaten voor alle leden en voor alleen niet-seizoenkaarthouders

- In dit hoofdstuk rapporteren we in sommige gevallen de uitkomsten voor leden die geen seizoenkaart hebben. Dit is de groep leden voor wie een verandering impact heeft.
- In dit onderzoek zijn leden tot 35 jaar oververtegenwoordigd in de groep niet-seizoenkaarthouders ten opzichte van de seizoenkaarthouders.
- Bij het analyseren van doelgroepverschillen naar leeftijd is daarom alleen gekeken naar verschillen binnen de niet-seizoenkaarthouders.

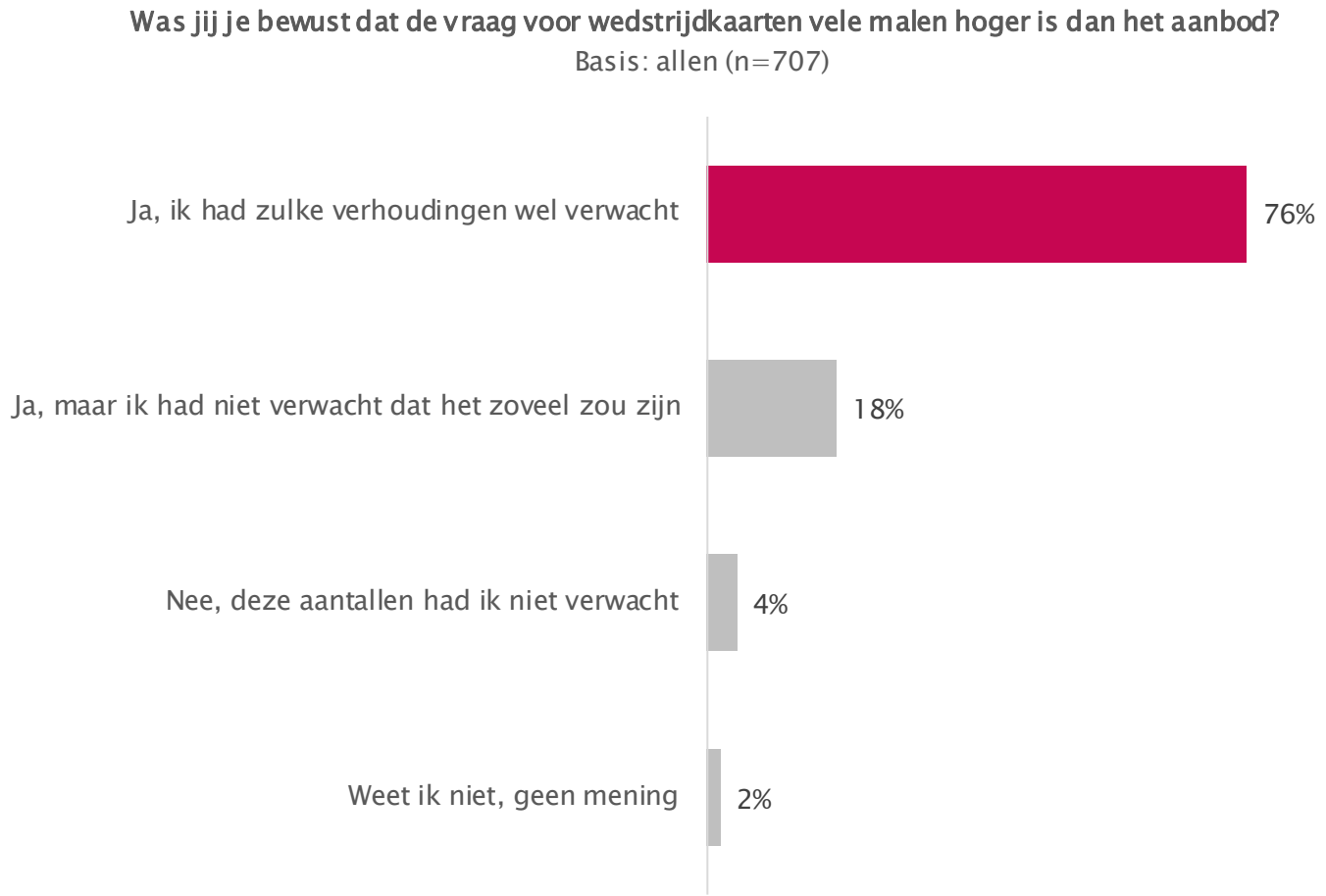
Profiel deelnemers	Niet-seizoenkaarthouder (n=425)	Seizoenkaarthouder (n=263)
Geslacht		
Man	90%	90%
Vrouw	10%	10%
Leeftijd		
18 t/m 24 jaar	17%	9%
25 t/m 34 jaar	33%	27%
35 t/m 44 jaar	18%	19%
45 t/m 55 jaar	14%	23%
55 jaar en ouder	17%	22%

DRIEKWART VAN DE LEDEN IS ZICH GOED BEWUST VAN DE SCHEVE VERHOUDING TUSSEN VRAAG NAAR EN BESCHIKBAARHEID VAN KAARTEN VOOR WEDSTRIJDEN IN DE CHAMPIONS LEAGUE

Aan deelnemers is de volgende informatie voorgelegd
Voor wedstrijden in de Champions League is de vraag naar kaarten altijd vele malen hoger dan het aanbod.

Zo was voor de wedstrijd tegen Borussia Dortmund de beschikbaarheid van kaarten voor SV Ajax leden bijna 10 maal lager dan de vraag. Dat betekent dat er slechts 1 kaart beschikbaar was voor elke 10 personen die heeft geprobeerd in te loggen op het moment van de kaartverkoop.

Voor de wedstrijd tegen Besiktas was er 1 kaart beschikbaar per 5 ingelogde leden van SV Ajax.



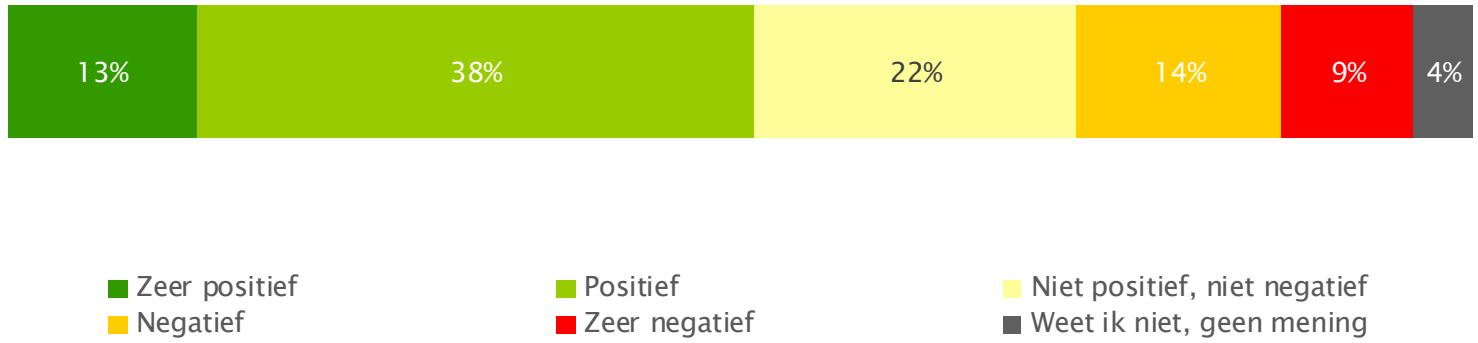
ONDER LEDEN ZONDER SEIZOENKAART IS DE GROEP DIE POSITIEF IS OVER EEN LOTINGSYSTEEM VOOR KAARTVERKOOP VAN CHAMPIONS LEAGUE WEDSTRIJDEN TWEE KEER ZO GROOT ALS DE GROEP DIE NEGATIEF IS

RESULTATEN

Stel dat er een andere manier van kaartverkoop wordt overwogen voor de Champions League wedstrijden in verband met de hoge vraag.

Hoe zou jij staan tegenover een lotingsysteem waardoor kaarten eerlijker over alle geïnteresseerde leden verloot zullen worden

Basis: niet-seizoenkaarthouders (n=425)



VOORSTANDERS ZIJN POSITIEF OVER GELIJKE KANSEN VOOR IEDEREEN, EEN GROTERE MOGELIJKHEID VOOR ALLE SUPPORTERS OM EEN WEDSTRIJD TE KUNNEN BEZOEKEN EN MINDER AFHANKELIJKHEID VAN HET MOMENT WAAROP DE KAARTVERKOOP START EN TECHNISCHE FACTOREN

> Dat er met een loting een **gelijke kans voor alle leden** ontstaat spreekt aan.
  - *Dan heeft iedereen gelijke kansen.*
  - *Zo heeft iedereen evenveel kans. Wel vind ik dat je dan twee kaartjes per persoon moet kunnen kopen. Niet meer, niet minder.*

> Enkele leden die positief zijn over een lotingsysteem vinden dat **iedereen wedstrijden moet kunnen bezoeken**. Zij denken dat een lotingsysteem hierbij helpt.
  - *Zo komt iedereen een keer aan de beurt voor een wedstrijd. Hebben de SVA leden in ieder geval de kans om CL wedstrijden in het stadion te zien.*
  - *Zoveel mogelijk verschillende Ajacieden moeten in tijden van voorspoed een CL-wedstrijd van Ajax kunnen bezoeken.*

> Voor een deel is een lotingsysteem aantrekkelijk omdat zij **het huidige systeem niet vinden voldoen**. Een verandering is voor hen (sowieso) een vooruitgang.
  - *Met het huidige systeem lukt het mij nooit om kaarten te kopen voor de Champions League, dus ik heb niets te verliezen met een nieuw systeem.*
  - *Het huidige systeem verloopt in mijn ogen totaal oneerlijk. Dus een loting zou ik alleen maar toejuichen omdat dan iedereen een eerlijke kans heeft.*

> Er zijn ook leden die een voordeel zien in een lotingsysteem omdat dit mensen **minder afhankelijk maakt van technische factoren en het moment van de kaartverkoop**.
  - *Geeft supporters die bijvoorbeeld door werk niet in de ochtend klaar kunnen zitten om kaarten te kopen ook een kans.*
  - *Vaak begint de verkoop van kaarten op werkdagen. Dan kunnen veel mensen geen tijd vrijmaken om kaarten te kopen.*
  - *De kans van slagen is te afhankelijk van externe factoren zoals snelheid en beschikbaarheid van een internetverbinding etc.*
  - *Eerlijke kans voor iedereen en niet afhankelijk van hoe vaak je inlogt etc.*

> Enkele voorstanders van een lotingsysteem merken op dat er volgens hen wel **voordelen rondom de loting moeten zijn voor bepaalde leden**. Bijvoorbeeld seizoenkaarthouders, leden van de supportersvereniging en supporters die vaak wedstrijden bezoeken. Zij **verdienen een grotere kans op tickets**.
  - *Geeft iedere Ajax-fan een eerlijke kans maar geef wel grotere kans of meer voorrang voor seizoenkaarthouders en leden van SV Ajax.*
  - *Ik denk dat als je veel wedstrijden bezoekt daarvoor beloond zou moeten worden, bijvoorbeeld dat je dan meer kansen krijgt in een loting. Mits je meer kans maakt dan iemand die minder wedstrijden bezoekt*

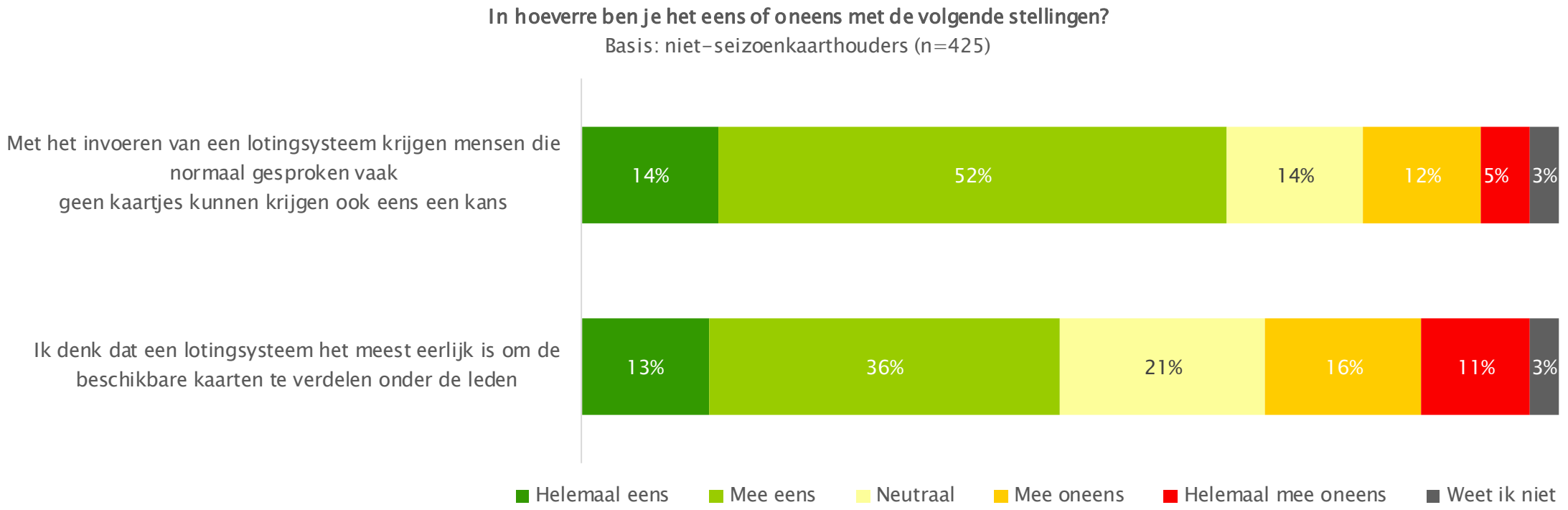
MOGELIJKE PROBLEMEN RONDOM HET SAMEN MET ANDEREN BEZOEKEN VAN WEDSTRIJDEN EN MINDER GEVOEL OVER CONTROLE VAN DE EIGEN KANSEN ZORGEN VOOR EEN NEGATIEVE HOUDING TEGENOVER EEN LOTINGSYSTEEM

> Een deel van de leden is negatief over een lotingsysteem omdat zij **problemen voorzien rondom het samen met anderen bezoeken van wedstrijden.**
  - *Je gaat naar het stadion met anderen. Dus je wil graag naast elkaar zitten. Loting gaat hierbij uiteraard niet helpen dan is het kansloos kaarten te bemachtigen die ook nog eens naast elkaar liggen.*
  - *Is ondoorzichtig en je kunt dan niet met zekerheid samen met vrienden bestellen.*

> Een lotingsysteem spreekt leden niet aan omdat zij **het gevoel hebben dan helemaal geen controle meer te hebben over hun kans** op het verkrijgen van tickets.
  - *Als je met een lotingsysteem werkt, geeft mij dat het gevoel dat ik zelf helemaal geen invloed meer heb op het bezoeken van een wedstrijd van Ajax. Ik denk dat het voor nog meer frustratie gaat zorgen omdat men gaat denken dat zo'n loting toch niet 100% eerlijk gaat zijn.*
  - *De kans dat je al kaarten kan krijgen als lid van de supporters verlening is minimaal. Als dit ook nog eens loten wordt dan is het nog frustrerender als je mis grijpt. Dan maar liever missen als je probeert ze te krijgen via de huidige manier.*

> Sommige leden vinden een lotingsysteem niet aansprekend omdat zij vinden dat **het kopen van kaarten wel enige moeite mag kosten.**
  - *Omdat ik wel vind dat je wat moeite moet doen voor de kaarten, dus inloggen op de gewenste tijd. Alleen je e-mailadres achterlaten vind ik te beperkt.*
  - *Waarschijnlijk gaan mensen dan mee loten die anders niet zouden proberen kaarten te krijgen om deze kaarten vervolgens door te verkopen*

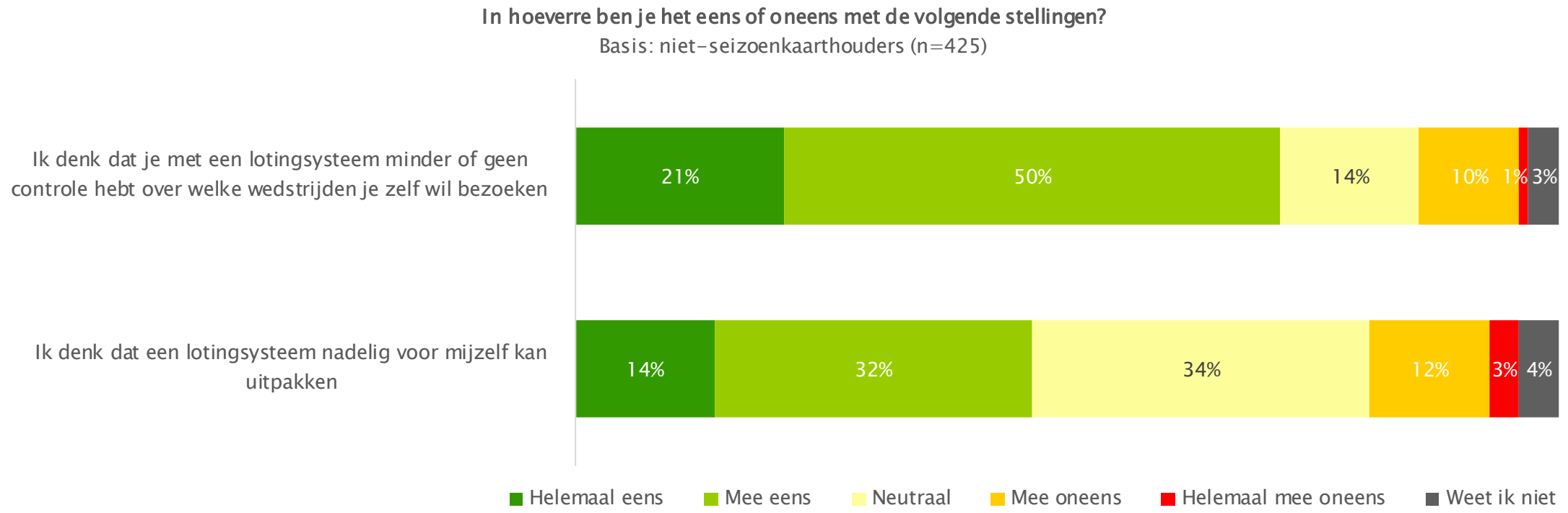
TWEE OP DE DRIE LEDEN ZONDER SEIZOENKAART DENKEN DAT EEN LOTINGSYSTEEM MENSEN DIE NU VAAK ACHTER HET NET VISSEN EEN KANS OP KAARTJES BIEDT. DE HELFT BESCHOUWT EEN LOTINGSYSTEEM ALS DE MEEST EERLIJKE MANIER OM BESCHIKBARE KAARTEN TE VERDELEN



Doelgroepverschillen:

> Bijna de helft van de niet-seizoenkaarthouders tot 35 jaar denkt dat een lotingsysteem het meest eerlijk is om beschikbare kaarten te verdelen
> Onder 55-plussers binnen deze groep is dit twee derde. Deze groep vindt een lotingsysteem vaker de meest eerlijke manier.

HET MERENDEEL VAN DE LEDEN ZONDER SEIZOENKAART VOORZIET DAT JE MINDER CONTROLE HEBT OVER WELKE WEDSTRIJD JE WIL BEZOEKEN BIJ DE INTRODUCTIE VAN EEN LOTINGSYSTEEM. BIJNA DE HELFT DENKT DAT EEN LOTINGSYSTEEM NADELIG VOOR HENZELF KAN UITPAKKEN

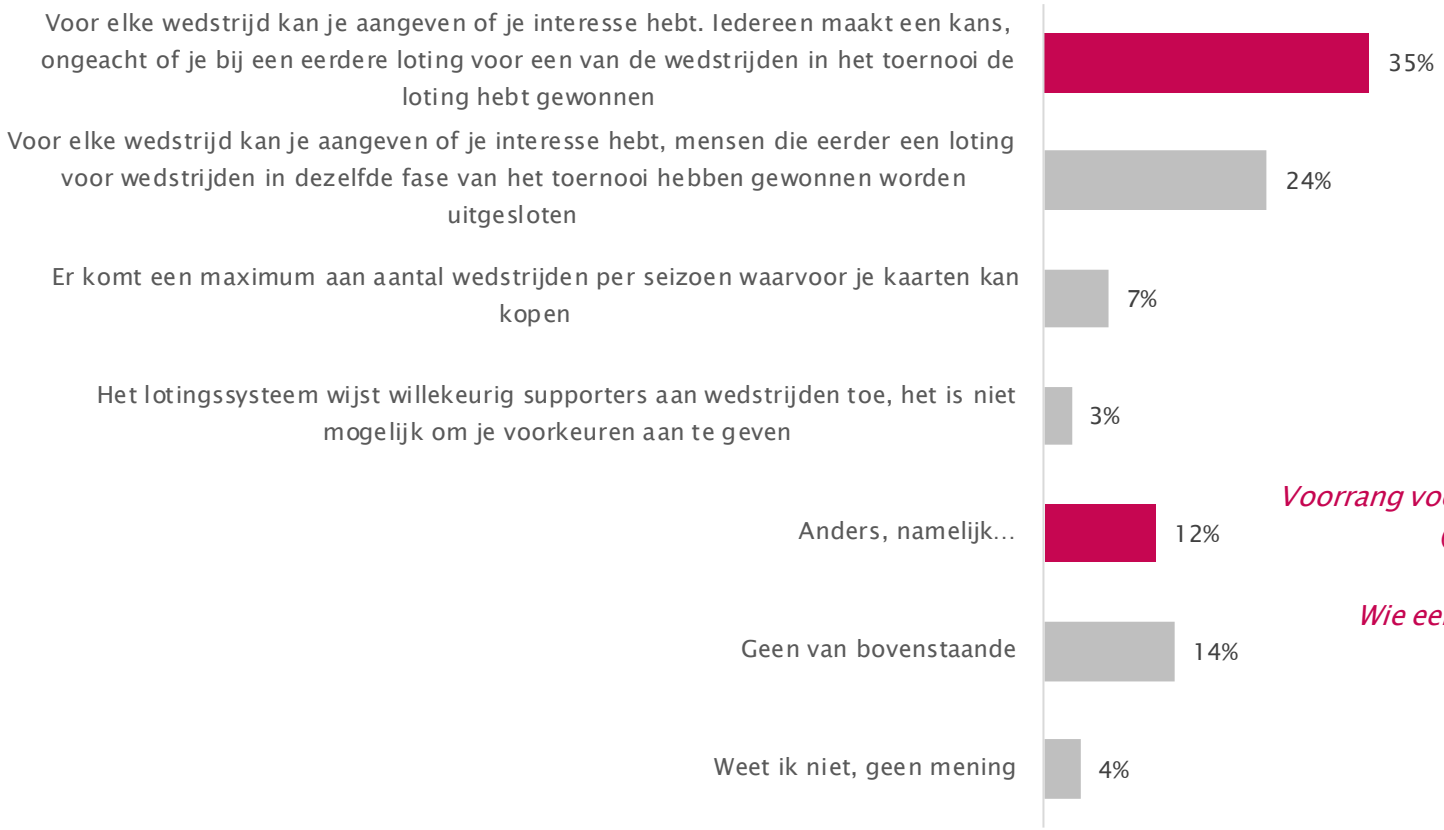


Doelgroepverschillen:

> Meer dan helft van de niet-seizoenkaarthouders tot 35 jaar denkt dat een lotingsysteem nadelig voor hen kan uitpakken.
> Onder niet-seizoenkaarthouders van 45 jaar en ouder is dit een derde.

EEN NIEUWE LOTING PER WEDSTRIJD, MET GELIJKE KANSEN TUSSEN ALLE INSCHRIJVERS, IS VOLGENS LEDEN ZONDER SEIZOENKAART HET MEEST EERLIJKE SYSTEEM VOOR KAARTVERKOOP VAN CHAMPIONS LEAGUE WEDSTRIJDEN

Op welke manier vind jij kaartverkoop voor thuiswedstrijden van de Champions League het meest eerlijk?
Basis: niet-seizoenkaarthouders (n=425)



Voorrang voor supporters die vaker naar (Europese) wedstrijden gaan

Wie eerst komt wie het eerst maalt

TIPS VAN LEDEN ZELF GAAN MET NAME OVER RECHTEN VAN SEIZOENKAARTHOUDERS, BELONEN VAN LEDEN DIE AL LANG LID ZIJN OF VAKER WEDSTRIJDEN BEZOEKEN, VOORKOMEN VAN EEN ZWARTE MARKT EN TECHNISCHE VERBETERINGEN AAN HET TICKETSYSTEEM

Heb je verder nog suggesties voor SV Ajax en Ajax als het gaat om de kaartverkoop?
Basis: allen (n=707)



Perk de voordelen voor seizoenkaarthouders in
Niet de seizoenkaarthouders extra bevoordelen

Beperk het aantal kaarten voor seizoenkaarthouders tot één.

Handhaaf de rechten van seizoenkaarthouders
Geef de seizoenkaarthouders zoveel mogelijk hun eigen plek, daar hebben ze recht op en betalen ze voor .

Een puntensysteem
Een soort puntensysteem dat je punten krijgt wanneer je naar een wedstrijd gaat. En dat je bij meer punten eerder recht hebt op kaarten. Zo zorg je ervoor dat degenen die ook de bij wedstrijden tegen de kleintjes kaarten kopen beloond worden door ook de grotere wedstrijden mee te kunnen maken.

Waardeer 'trouwe' leden
Denk aan je trouwe leden. Kijk naar jaren lidmaatschap. Hoe langer lid, hoe meer kans.

Doe ook iets met jaren lidmaatschap SVA, geef die ergens voorrang

Voorkom handel op de zwarte markt
Zorg er voor dat er geen doorverkoop meer mogelijk is. Twee minuten na een verkoop staat Marktplaats vol met dure kaarten .

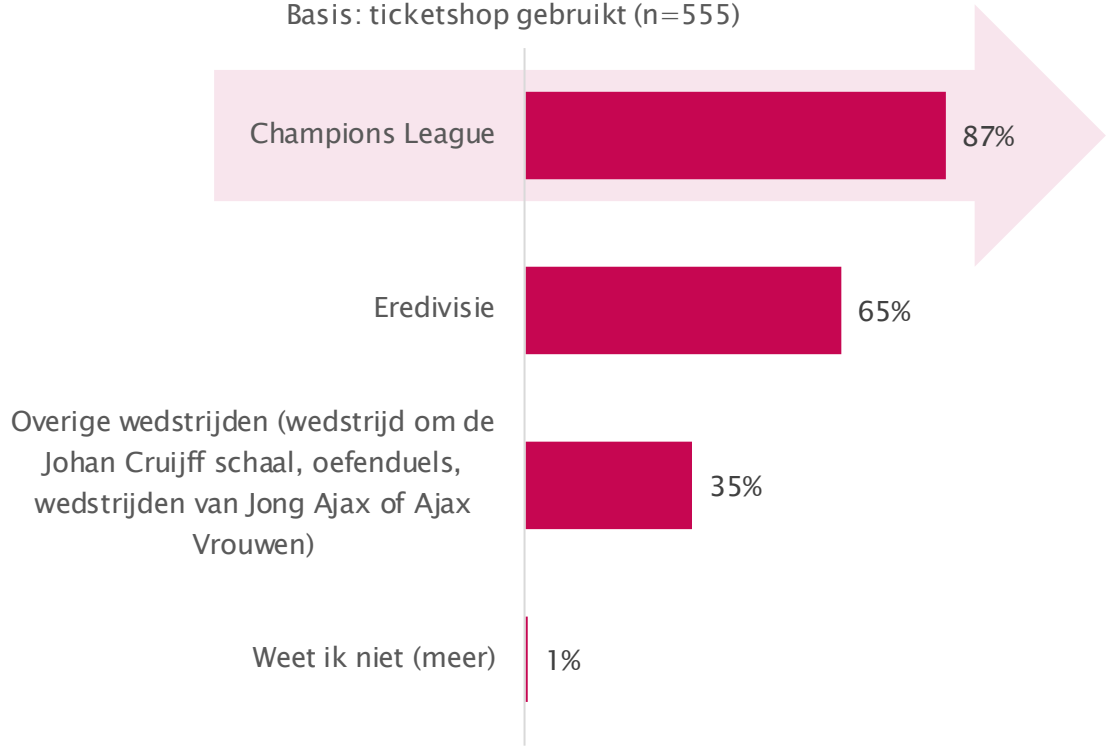
Technische verbeteringen aan het ticketverkoopsysteem
Fix gewoon eens eerst dat die website er uit klapt bij meer dan 10 bezoekers.

Zitplekken zoeken op mobiel is een drama. Moet je weer per se op een pc/laptop, in 2021…



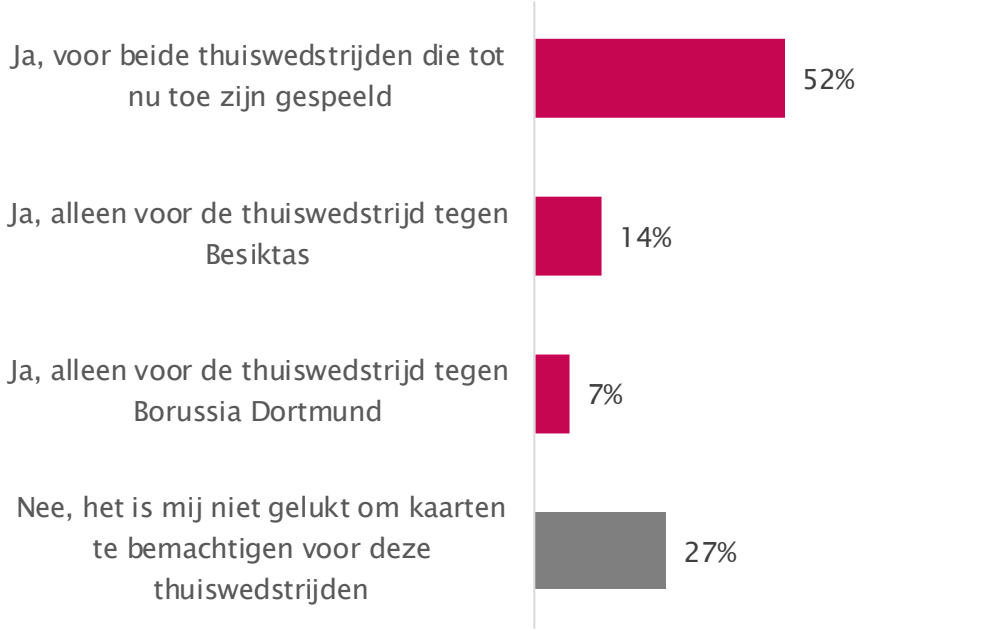
EEN KWART VAN DE LEDEN DIE GEPROBEERD HEBBEN KAARTEN VOOR CHAMPIONS LEAGUE WEDSTRIJDEN TE KOPEN IS HET NIET GELUKT EEN KAARTJE TE BEMACHTIGEN

Voor welke wedstrijden heb je geprobeerd om dit seizoen kaarten te kopen?
Basis: ticketshop gebruikt (n=555)



Jij hebt aangegeven dat je hebt geprobeerd om kaarten te kopen voor de Champions League wedstrijden.

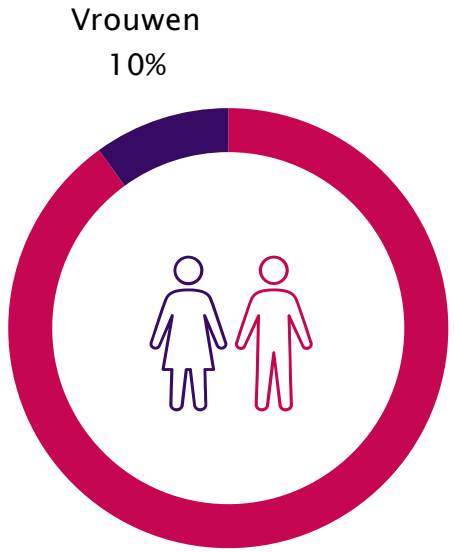
Is dit ook gelukt?*
Basis: geprobeerd Champions League kaarten te kopen (n=482)



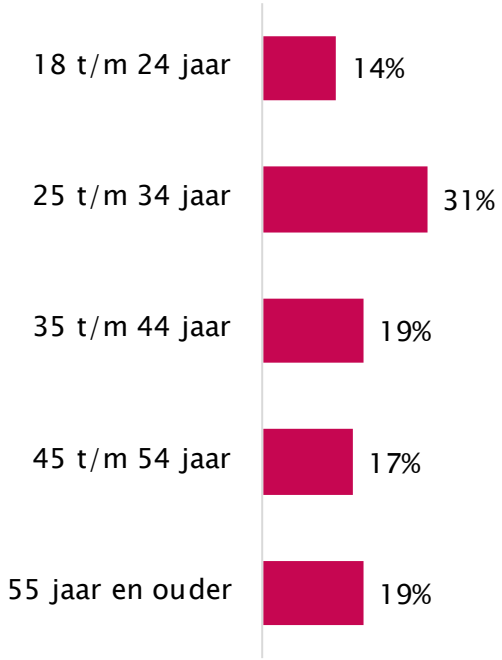
* Het onderzoek is in december 2021/januari 2022 uitgevoerd. Er waren toen twee van de drie thuisduels in de groepsfase van de Champions League gespeeld.

PROFIEL DEELNEMERS

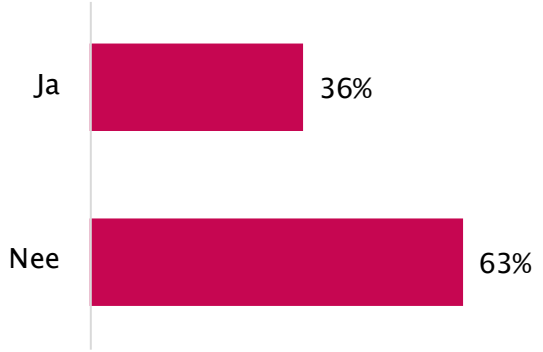
Geslacht



Leeftijd



Opleidingsniveau



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



Methode

- Online kwantitatief onderzoek
- 24 vragen
- Invulduur: 7 minuten

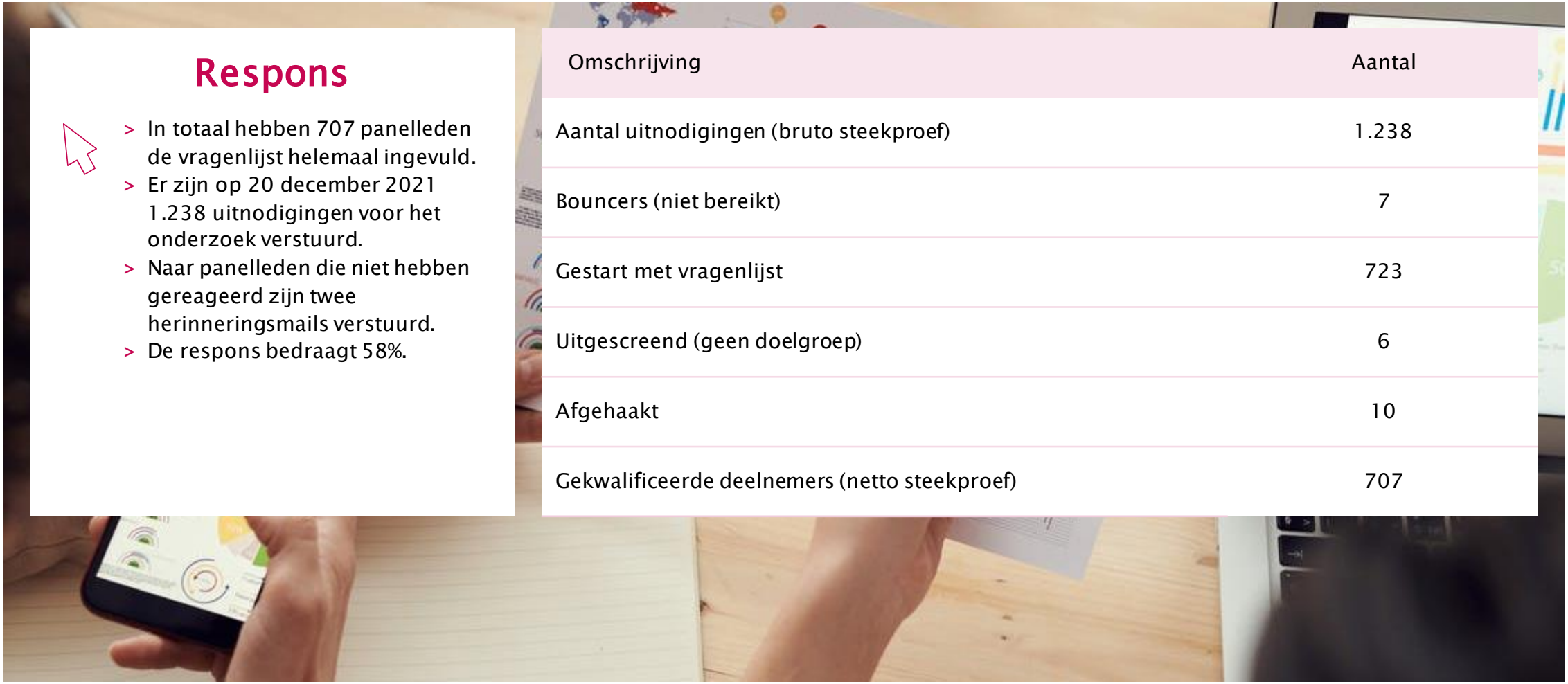
Doelgroep & steekproef

- Doelgroep: leden van SV Ajax
- Representatief naar geslacht en leeftijd
- Representativiteit bereikt door weging van de resultaten
- Referentiedata: ledenbestand SV Ajax
- Steekproefkader: SV Ajax Ledenpanel

Veldwerk

- Vragenlijst ingevuld: 707 deelnemers (maximale marge is 3,7% bij 95% betrouwbaarheid)
- Dataverzameling: 20 december 2021 t/m 6 januari 2022

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



Respons

- In totaal hebben 707 panelleden de vragenlijst helemaal ingevuld.
- Er zijn op 20 december 2021 1.238 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- Naar panelleden die niet hebben gereageerd zijn twee herinneringsmails verstuurd.
- De respons bedraagt 58%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	1.238
Bouncers (niet bereikt)	7
Gestart met vragenlijst	723
Uitgescreend (geen doelgroep)	6
Afgehaakt	10
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	707

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Weging

- In de tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de aantallen voor en na weging.
- Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van het ledenbestand van SV Ajax.

Geslacht en leeftijd	Ongewogen n	Gewogen n
Man		
18 t/m 24 jaar	43	81
25 t/m 34 jaar	108	203
35 t/m 44 jaar	117	121
45 t/m 54 jaar	138	111
55 jaar en ouder	206	126
Vrouw		
18 t/m 24 jaar	17	20
25 t/m 34 jaar	11	13
35 t/m 44 jaar	15	13
45 t/m 54 jaar	30	12
55 jaar en ouder	28	12

COLOFON





Jeroen Hermans
jeroenhermans@ruigroknetpanel.nl



Hans Onkenhout
hans@ruigroknetpanel.nl



Stanley Soosaipillaj
stanley@ruigroknetpanel.nl

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigroknetpanel.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264

RESEARCH KEURMERKGROEP Gecertificeerd marktonderzoek
Ruigrok NetPanel OOG VOOR DE KLANT