Stadioncatering

Een kwantitatief onderzoek naar de meningen over de stadioncatering onder het SV Ajax Ledenpanel

AMSTERDAM
December 2022

SV Ajax Ledenpanel

INHOUDSOPGAVE

VOORAF **03**

HOOFDCONCLUSIE **06**

DEELCONCLUSIES **08**

VOORAF



SV Ajax
Ledenpanel

AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

SV Ajax Ledenpanel

Supportersvereniging Ajax en Ruigrok NetPanel zijn in oktober 2017 het SV Ajax Ledenpanel gestart. Leden van de supportersvereniging Ajax die 18 jaar of ouder zijn, kunnen zo met SV Ajax meepraten over verschillende onderwerpen.

SV Ajax wil met de meningen van de eigen leden rekening houden met hun wensen en de Ajaxsupporters beter vertegenwoordigen.
De afgelopen seizoenen vroegen wij onze leden onder andere hun mening over het lidmaatschap van de vereniging, de Ajax Life-krant, de ervaringen met de Ajax ticketshop, het stadionbezoek en belangenbehartiging.

Dit onderzoek richt zich op de wensen en ervaringen van onze leden op het gebied van de stadioncatering. Hoe ervaren de leden het aabod, de kwaliteit en de prijzen van de catering? Op welke onderdelen zijn ze tevreden en wat vinden zij dat er beter kan? Er valt genoeg over te zeggen en suggesties ter verbetering zijn er ongetwijfeld voldoende.

Doel onderzoek
De onderzoeksresultaten helpen SV Ajax in de gesprekken met Ajax en de Johan Cruijff Arena. Wij proberen daarbij de wensen en ervaringen van de supporters zoveel mogelijk onder de aandacht te brengen. De hoofdvraag van het onderzoek is:

Hoe ervaren de leden de stadioncatering in de Johan Cruijff Arena, en hoe kan deze verbeterd worden?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Profiel deelnemers (n=626)

Geslacht	
Man	84%
Vrouw	16%
Leeftijd	
18 t/m 24 jaar	8%
25 t/m 34 jaar	18%
35 t/m 44 jaar	20%
45 t/m 54 jaar	23%
55 jaar en ouder	32%
Seizoenkaart	
Ja	46%
Nee	54%
Regio	
Groot Amsterdam	34%
Buiten Amsterdam	66%

Methode en doelgroep
Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit leden van SV Ajax. In dit rapport noemen we de doelgroep: leden. In totaal hebben 626 leden de vragenlijst helemaal ingevuld.

Steekproef en steekproefkader
Als steekproefkader hebben we gebruik gemaakt van het SV Ajax Ledenpanel. Het SV Ajax Ledenpanel is het online panel van Supportersvereniging Ajax. Alle panelleden zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

SV Ajax Ledenpanel

HOOFDCONCLUSIE



SV Ajax
Ledenpanel

HOOFDCONCLUSIE

LEDEN ZIJN GEMATIGD POSITIEF OVER DE STADIONCATERING IN DE JOHAN CRUIJFF ARENA MAAR HEBBEN ZEKER SUGGESTIES VOOR VERBETERINGEN

Bijna alle leden maken wel eens gebruik van de stadioncatering tijdens wedstrijden van Ajax. Maar liefst 93% van de leden maakt wel eens gebruik van de catering. En meer dan 80% van de leden doet dit zeer regelmatig of altijd. De voornaamste reden om geen gebruik te maken van de stadioncatering is vanwege de prijzen en de wachtrijen. De leden zijn over het algemeen redelijk de tevreden over de catering en geven gemiddeld een 6,6 als cijfer.

Waar ze niet tevreden over zijn: de prijzen. Deze zijn te hoog volgens veel leden. Voor de meeste leden ligt de maximale besteding per persoon op 15 euro tijdens een wedstrijd. De hygiëne en service bij de cateringpunten is volgens de leden wel goed op orde. Over het aanbod zijn de meningen wat meer verdeeld, al slaat de balans wel door naar positief. Een derde van de leden zou graag meer gezonde producten in het assortiment zien, terwijl ongeveer de helft van de leden hier niet echt behoefte aan heeft.

Veruit de meeste leden halen het liefst voor de wedstrijd wat te eten of te drinken omdat dit volgens velen een gunstig tijdstip is. Dat er even gewacht moet worden hoort daarbij, lijken veel leden te denken. De helft vindt vijf minuten wachten wel acceptabel. Of het in de toekomst sneller gaat via een bestelapp zal moeten blijken, maar 60% van de leden staat wel open voor het gebruik van deze nieuwe technologie voor het bestellen en afhalen van eten en drinken.

Tot slot vroegen wij welke horecagelegenheden in het Arenagebied nu populair zijn onder onze leden. Met stip op nummer 1 staat de FEBO. Deze echte Amsterdamse snackbar kan natuurlijk ook niet ontbreken in deze lijst. Nu er meer dan ooit op avonden en late middagen gespeeld gaat worden, is het mogelijk ook interessant om samenwerkingen aan te gaan met de horeca in het Arenagebied. Voor 61% van de leden is een korting wel een reden om rond wedstrijden dan vaker in het Arenagebied te gaan eten.

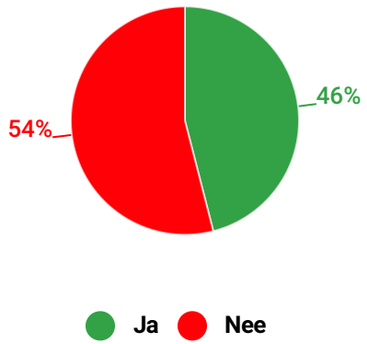
DEELCONCLUSIES



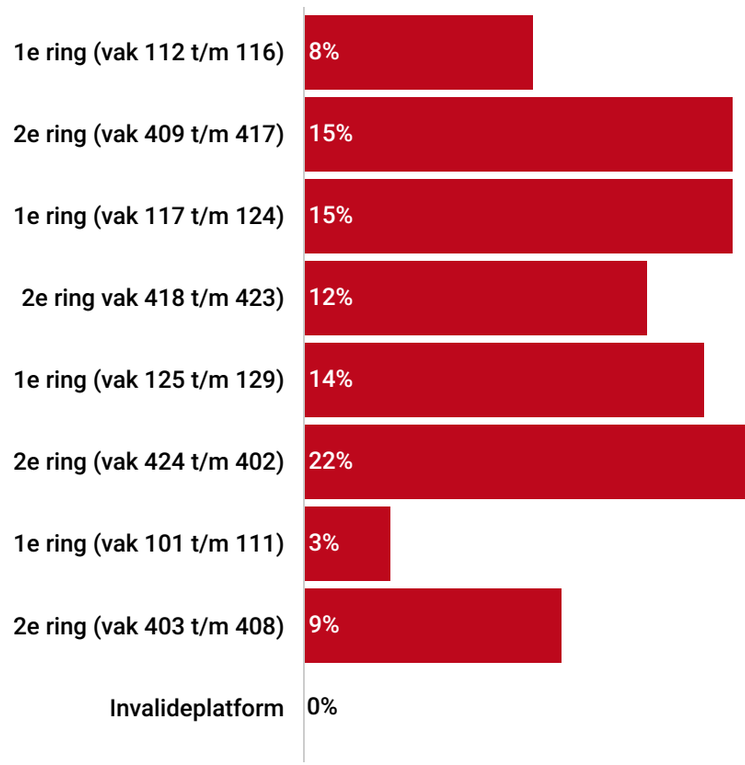
SV Ajax
Ledenpanel

PRAKTISCH ALLE LEDEN BEZOEKEN WEL EENS WEDSTRIJDEN IN HET STADION

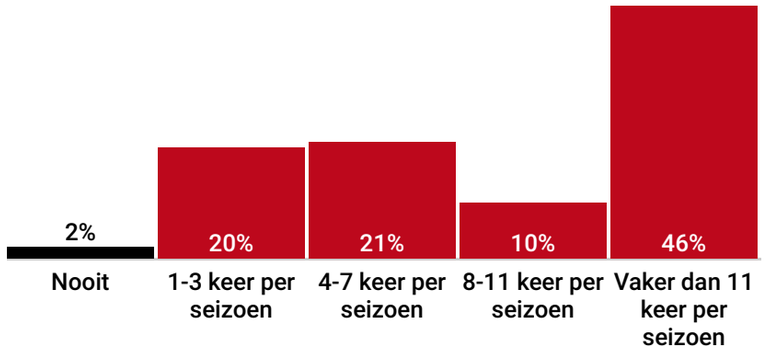
Heb jij een seizoenkaart van Ajax?
Basis: allen (n=641)



In welk vak heb jij een seizoenkaart?
Basis: heeft seizoenkaart (n=297)



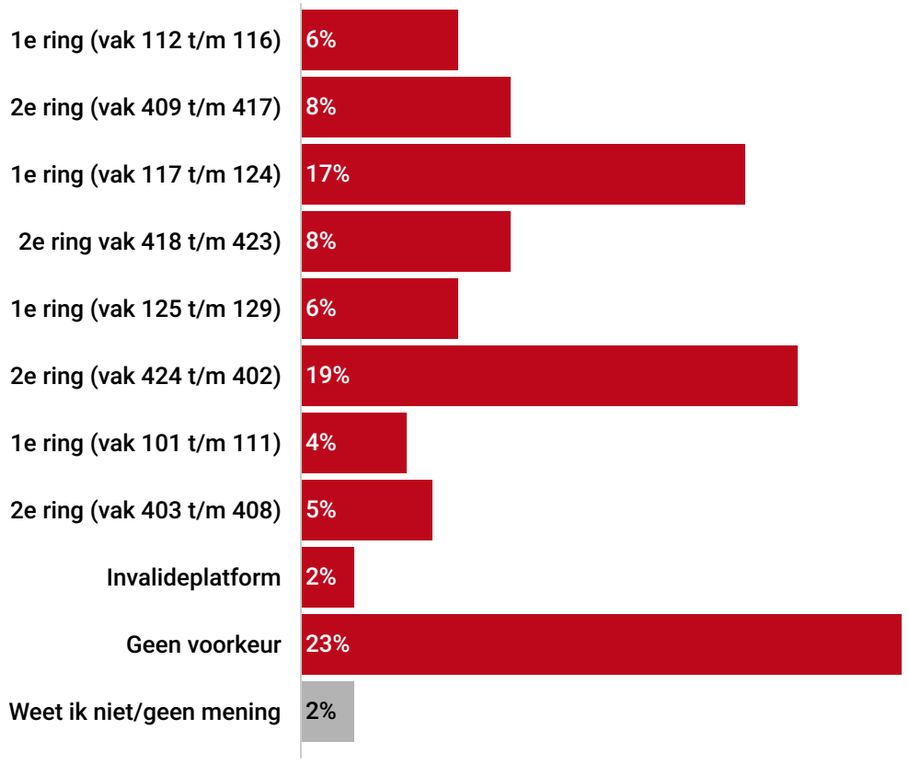
Hoe vaak bezoek jij gemiddeld wedstrijden van Ajax in de Johan Cruijff Arena?
Basis: allen (n=641)



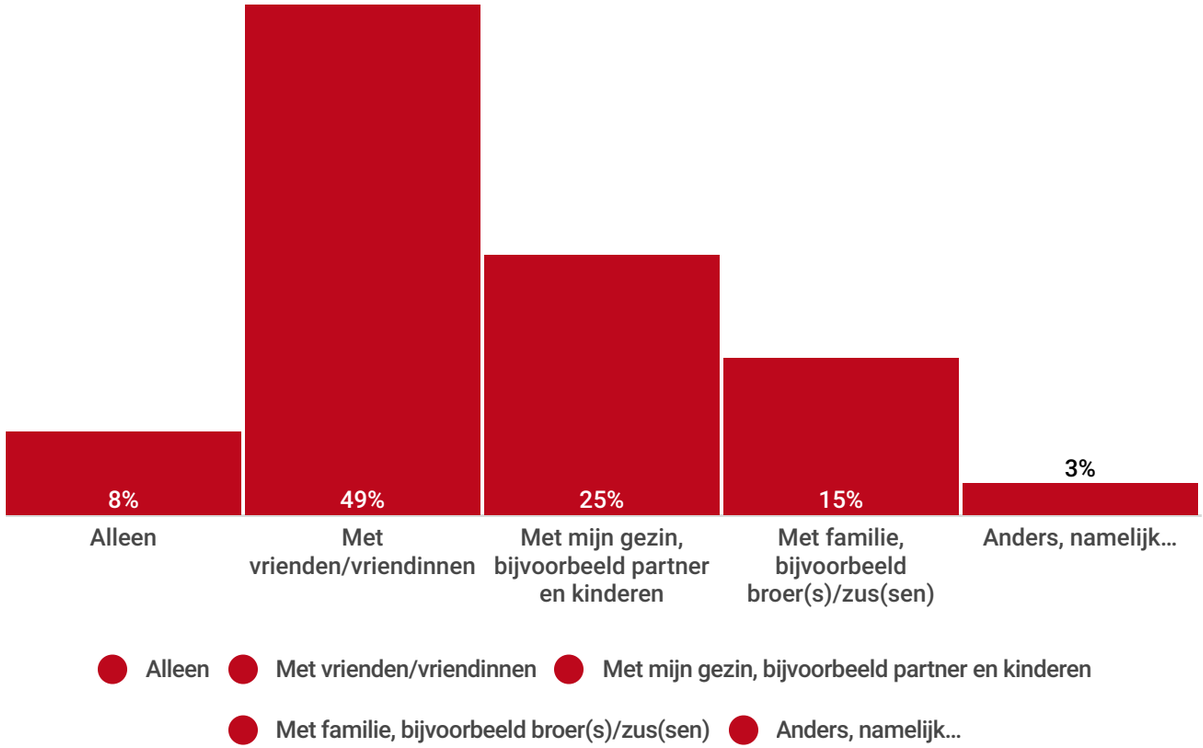
De respondenten met antwoord 'nooit' zijn uitgestroomd na deze vraag

DE LEDEN BEZOEKEN WEDSTRIJDEN HET LIEFST MET VRIENDEN/VRIENDINNEN EN ZITTEN VERSPREID OVER HET HELE STADION

Waar in het stadion zit jij het liefst tijdens het bezoeken van een wedstrijd?
Basis: indien geen seizoenkaart (n=329)

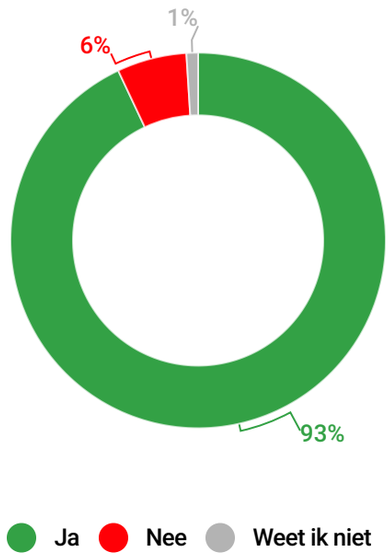


Met wie bezoek jij normaal gesproken thuiswedstrijden van Ajax?
Basis: allen (n=626)

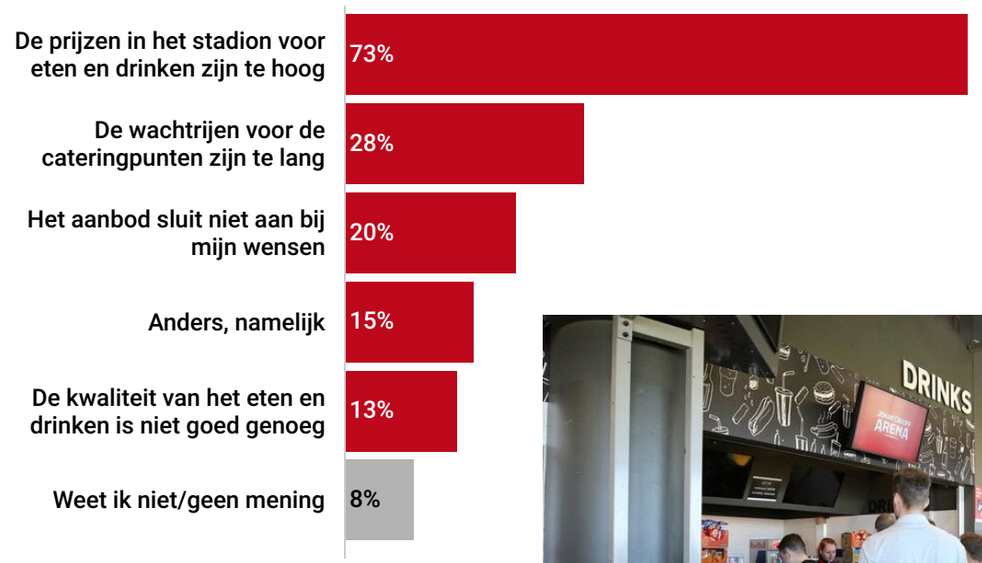


MEER DAN 9 OP DE 10 LEDEN MAAKT GEBRUIK VAN DE CATERING BIJ EEN STADIONBEZOEK

Maak jij weleens gebruik van de catering in het stadion?
Basis: allen (n=626)



Waarom maak jij geen gebruik van de catering in het stadion?
Basis: maakt geen gebruik van de catering (n=40)

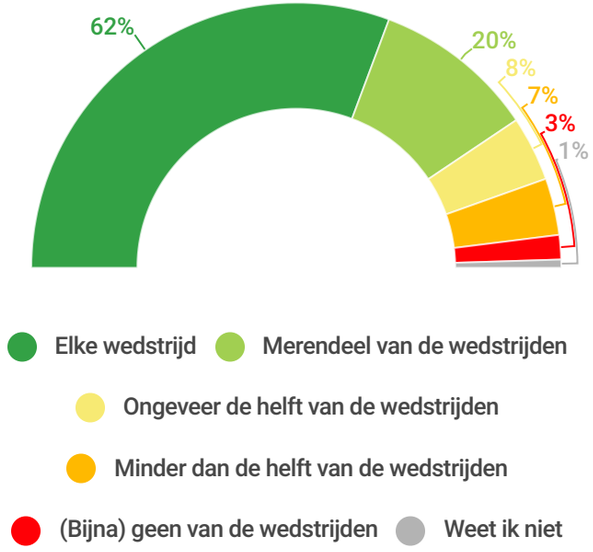






MEER DAN 80% VAN DE LEDEN MAAKT (ZEER) REGELMATIG GEBRUIK VAN DE CATERING TIJDENS HET WEDSTRIJDBEZOEK

Bij hoeveel van de keren dat jij naar het stadion gaat, maak jij gebruik van de catering in het stadion?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581)



Hoe beoordeel je de catering in zijn algemeen in het stadion op een schaal van één tot tien?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581)

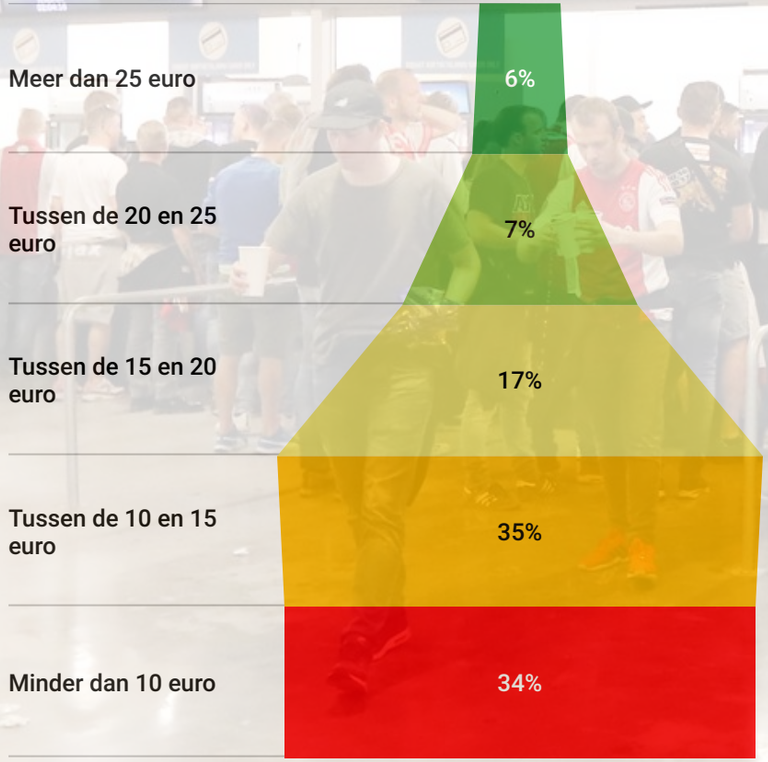
- Het gemiddelde cijfer over alle leden is een 6,6.
- De catering op Noord 1e ring scoort het beste met een 7,1.
- De catering op West 1e ring krijgt met een 5,7 het laagste cijfer.
- 60% van de leden geeft een 7 of hoger.



6,6

VOOR 70% VAN DE LEDEN IS 15 EURO PER PERSOON HET MAXIMUM DAT ZIJ UIT WILLEN GEVEN PER WEDSTRIJD AAN CATERING. EVEN MOETEN WACHTEN IS HIERBIJ IS GEEN PROBLEEM

Hoeveel geld zou jij persoonlijk per wedstrijd uit willen geven aan eten en drinken in het stadion?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581)



Voor ongeveer 70% van de leden is 15 euro het maximum dat zij per persoon uit willen geven aan catering. Voor de helft van deze 70% is 10 euro het maximum dat zij uit willen geven. Alleen op West 1e ring geeft meer dan 10% van de leden aan meer dan 25 euro per persoon uit te willen geven. De catering op dit tribunedeel scoort wel het laagst in de beoordeling.

Over het algemeen moet je even wachten voordat je aan de beurt bent bij de catering. Welke wachttijd vind je acceptabel bij de cateringpunten in het stadion?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581

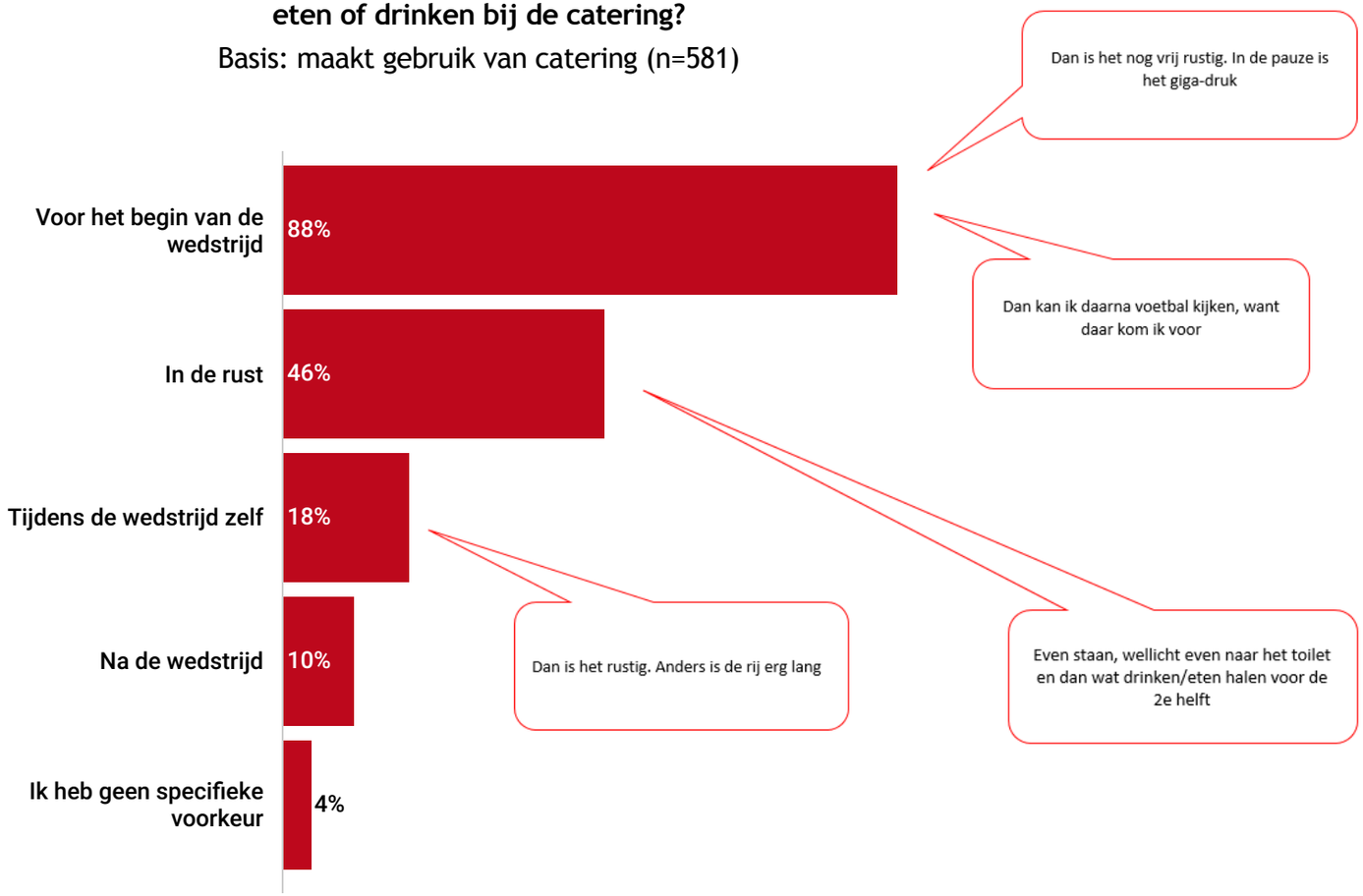
5,1 minuten



SV Ajax Ledenpanel

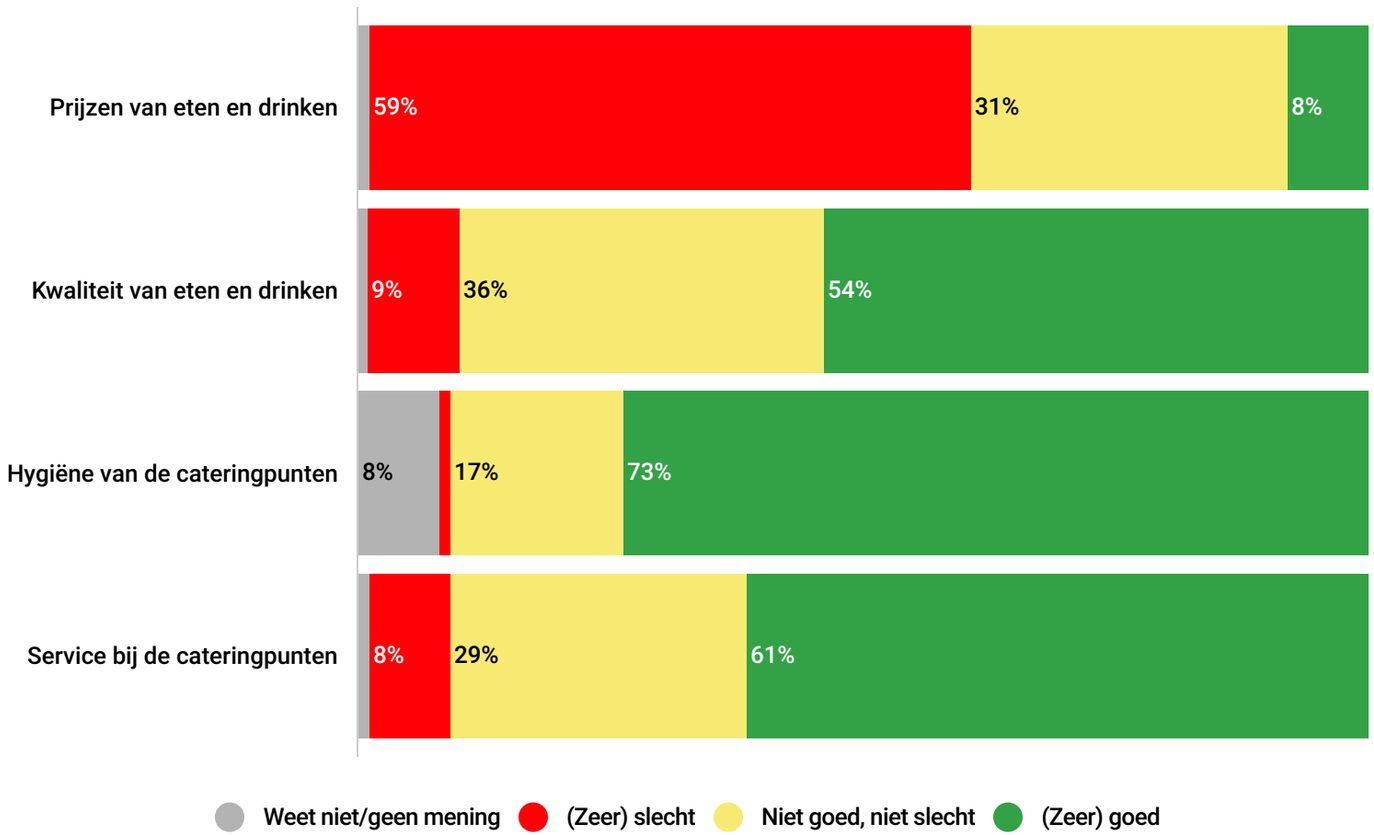
VERUIT DE MEESTE LEDEN GEVEN ER DE VOORKEUR AAN VOOR DE WEDSTRIJD IETS TE ETEN EN DRINKEN TE HALEN

Op welk moment(en) haal jij het liefst eten of drinken bij de catering?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581)



DE LEDEN ZIJN NIET TEVREDEN OVER DE PRIJZEN, MAAR OP DE ANDERE ONDERDELEN SCOORT DE STADIONCATERING OVER HET ALGEMEEN GOED

Hoe beoordeel jij de volgende punten als het gaat om de catering in het stadion?
Basis: maakt gebruik van catering (n=581)



- De leden op Oost 1e ring zijn het minst ontevreden over de prijzen, Zuid 1e ring is het meest ontevreden over de prijzen.
- West 1e ring is het minst tevreden over de kwaliteit van het eten en drinken.
- Op Zuid 1e ring en West 1e ring is men het minst te spreken over de hygiëne van de cateringpunten.
- Op Noord 1e ring wordt de service het hoogst beoordeeld en op Zuid 1e ring en West 1e ring het minst.

DE LEDEN ZIJN NIET TEVREDEN OVER DE PRIJZEN, MAAR OP DE ANDERE ONDERDELEN SCOORT DE STADIONCATERING OVER HET ALGEMEEN GOED

“Bijna 7 euro voor een halve liter bier en bijna 5 euro voor een halve liter frisdrank zijn oplichtingsprijzen voor een wedstrijdje Ajax kijken. Dit betaal je nergens, zelfs niet in een pretpark.”

“De Arena hanteert Schiphol-prijzen. Je reinste geldklopperij.”

“Het blijft natuurlijk altijd lastig een stadion te cateren. Maar ga eens kijken in de VS. Daar lukt het wel wat meer variatie en vooral meer kwaliteit te verkopen. Het is bij ons zo beperkt, kaal en treurig. Gezond zal het nooit worden, maar ook van een hamburger of een hotdog kun je een klein feestje maken.”

“Wachttijden vallen meestal wel mee. Alleen in de rust is het te druk. Service is voor mij goed. Alleen vind ik de prijzen van eten en drinken wel duur.”

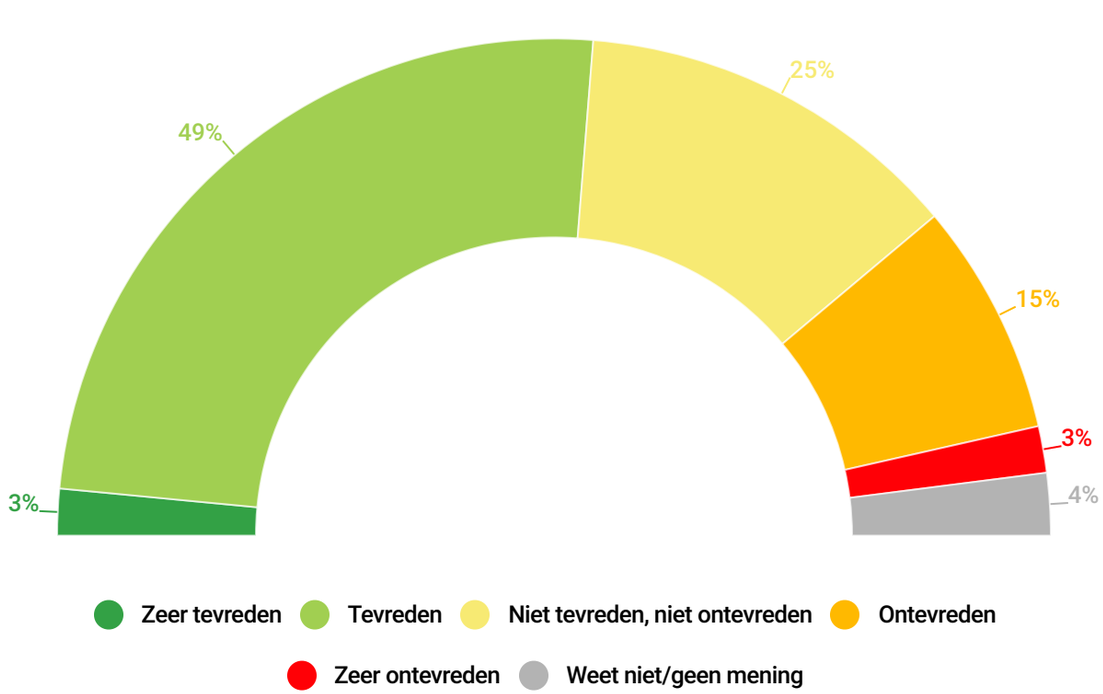
“Het ging een tijdlang heel slecht, maar de laatste tijd gaat het wel weer veel beter. De prijzen zijn echter belachelijk hoog.”



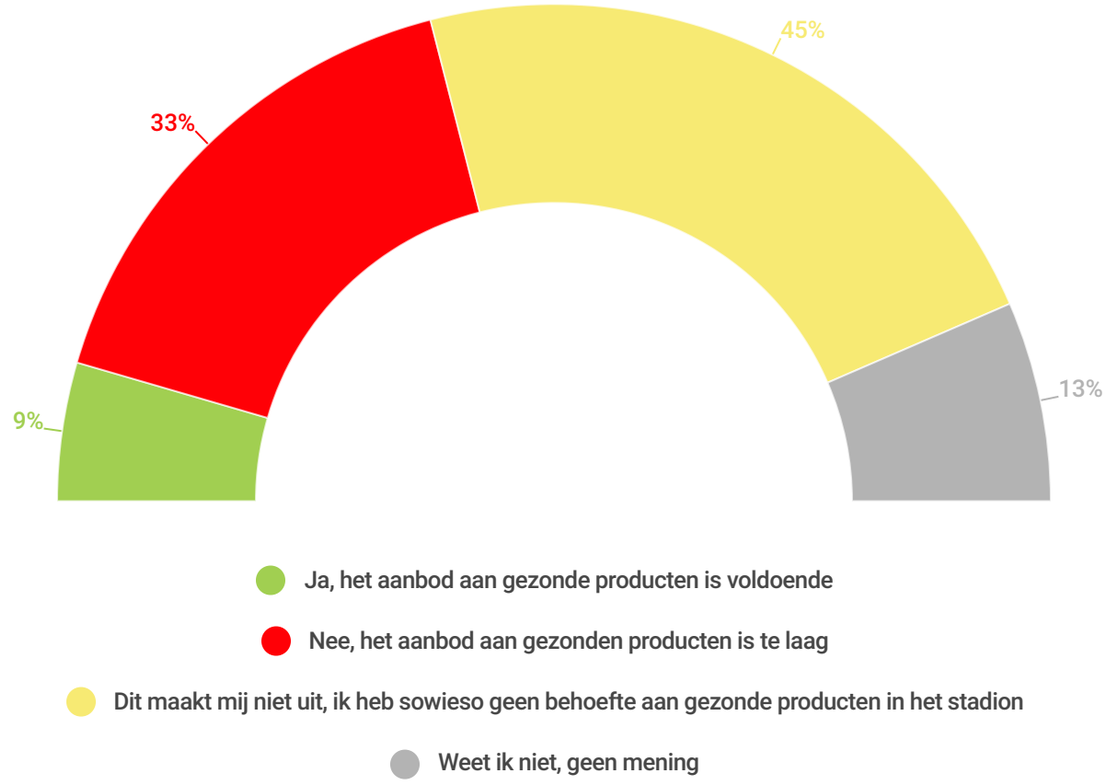
“Kwaliteit van het eten is voor de prijzen vrij bedroevend, ik betaal liever dan nog ietsjes meer als de kwaliteit dan maar een stuk beter is.”

EEN KRAPPE MEERDERHEID IS TEVREDEN OVER HET HORECA-AANBOD IN HET STADION. ER KOMT MEER VRAAG NAAR GEZONDE PRODUCTEN, AL IS DAT VOOR LANG NIET ALLE LEDEN NOODZAKELIJK

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over het aanbod aan eten en drinken in jouw (favoriete) sector in het stadion?
Basis: allen (n=626)



Vind je dat er in jouw (favoriete) sector in het stadion voldoende gezonde producten worden aangeboden?
Basis: allen (n=626)



- Leden op Oost 1e ring zijn het meest positief over het aanbod in hun sector (64% is positief).
- Op Oost 1e en 2e ring is de vraag naar gezonde producten het grootst.

DE LEDEN HEBBEN WEL WAT SUGGESTIES OM HET AANBOD TE VERBETEREN

Welke producten op het gebied van eten en drinken mis je in het stadion?
Basis: allen (n=626)

“Het is op dit moment allemaal fastfood, wat ik wel begrijp gegeven het publiek en het gemak van bereiden en verkopen. Maar verse broodjes met gezond beleg of iets anders wat niet druipt van het vet zou mooi zijn.”

“Broodje beenham van FC Twente.”

“Er is nu alleen keuze uit kroket, frikandel, patat en een hamburger. Oftewel, je moet zorgen dat je gegeten hebt voordat je de Arena binnen gaat.”

“Aanbod van zachte broodjes en warme chocolademelk.”

“Geen groenten te krijgen, geen wraps, geen taco's, geen broodje falafel etc.”

“Doe eens wat met de seizoenen, bijvoorbeeld winterse snert.”



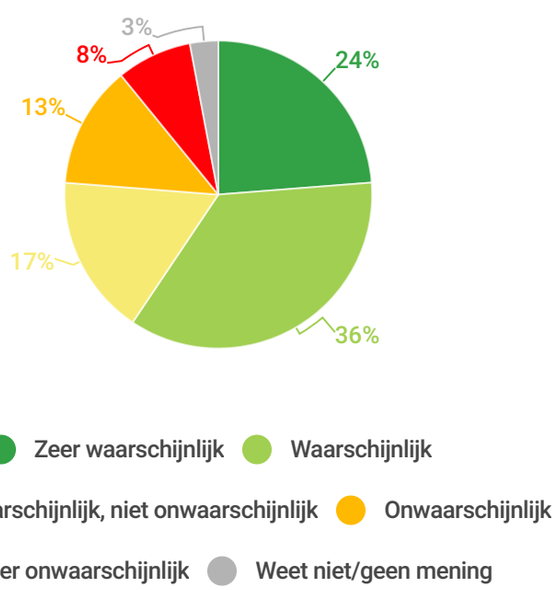
“Pizza, loempia en patat.”

“Ouderwetse rookworst van vroeger toen stadion De Meer nog bestond.”

“Wat eten betreft mag het wel wat minder frituur, misschien eens een broodje met minder vet beleg of iets verrassends”

RUIM DE HELFT VAN DE LEDEN HEEFT WEL INTERESSE IN HET GEBRUIK VAN EEN BESTELAPP IN HET STADION

Door de technische ontwikkelingen is er steeds meer mogelijk. Stel dat het mogelijk is om eten en drinken via een app te bestellen en deze vervolgens af te halen bij een cateringpunt. In hoeverre is het waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat jij hier gebruik van zou maken?
Basis: allen (n=626)



"Zou ideaal zijn. Vergelijkbaar systeem met de Efteling wellicht."

"Mooie toevoeging aan de service, zolang het betaalbaar blijft."

"Voor drinken is dit niet nodig. Wachttijd is daar altijd vrij kort. Maar voor het eten zou het wel prettig zijn."

"Ik zie niet goed hoe dat gaat werken in een stadion met veel mensen die op hetzelfde moment willen bestellen/afhalen."

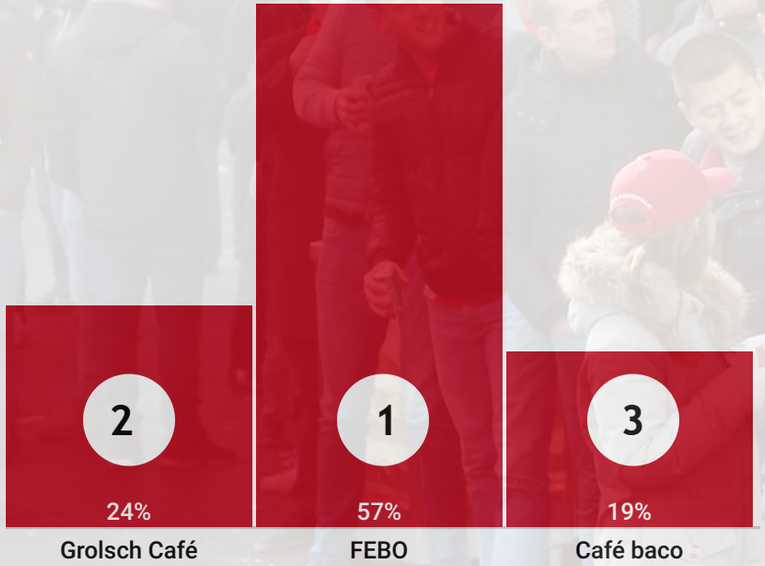
"Dan zou je moeten wachten om het af te halen, het probleem blijft hetzelfde."

"Het wordt allemaal zo onpersoonlijk. Vaak sta je tijdens het wachten lekker te praten met mensen om je heen."

- Op Zuid 1e ring is de minste interesse in het gebruik van een bestelapp.
- Op Zuid 2e ring en West 1e ring gaven de meeste leden aan wel interesse te hebben.

DE FEBO IS DE ABSOLUTE FAVORIET VAN ONZE LEDEN ALS HET GAAT OM DE HORECA RONDOM HET STADION

Welke horecagelegenheden rondom het stadion heb jij dit seizoen en/of vorig seizoen weleens bezocht?
Basis: allen (n=626)



SV Ajax zou kunnen samenwerken met horeca in het Arenagebied. Dat kan misschien voor jou als supporter korting betekenen. In hoeverre is het waarschijnlijk of onwaarschijnlijk dat dit ervoor zorgt dat je (vaker) voor vroege avondwedstrijden dan iets gaat eten in het Arenagebied?
Basis: allen (n=626)



HEB JIJ TOT SLOT NOG SUGGESTIES VOOR SV AJAX OP HET GEBIED VAN STADIONCATERING DIE WIJ KUNNEN GEBRUIKEN IN ONZE GESPREKKEN MET AJAX EN DE JOHAN CRUIJFF ARENA?

"Als sportclub kan je best wat meer aandacht hebben voor gezondheid van je supporters. Niet iedereen wil alleen nog maar een vette hap met bier."

"Ik zou graag wat meer invloeden terugzien vanuit de buurt waar de Arena staat. Zuidoost een smeltkroes van culturen en lekker eten."

"Wellicht leuk om een FEBO muur in het stadion te hebben, scheelt ook wachttijd."

"Meer variatie of wisseling van aanbod. Op andere ringen hebben ze weer andere dingen te eten dan bij ons."

"RAPTAPS!!!! De directie van de Arena moet eens bij de Ziggo Dome/Lowlands gaan kijken. Door het installeren van deze raptaps in de Arena zullen de wachtrijen voor het bier veel sneller gaan."

"Vind dat het goed geregeld is. Het loopt altijd vrij snel door en voor er is genoeg aanbod aan drinken en eten in het stadion. De prijzen zijn echter wel hoog waardoor een avondje Ajax een dure grap aan het worden is. Hierdoor denk je toch even langer voordat je een ticket koopt."



"Vriendelijker personeel dat plezier heeft in het werk en het liefst met een oprecht Ajax hart."