

Prolongatie lidmaatschap

Een kwantitatief onderzoek naar de waardering en verbeterpunten van de jaarlijkse prolongatie lidmaatschap onder het SV Ajax Ledenpanel

AMSTERDAM
DECEMBER 2020

SV Ajax
Ledenpanel



INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

HOOFDCONCLUSIE 06

DEELCONCLUSIES 08

VOORAF



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 twee 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 op de jaarlijkse verlenging van het lidmaatschap van de vereniging. Voor velen gaat het geruisloos voorbij en wordt er niet naar om gekeken. Toch willen wij als vereniging graag weten of de leden wel echt zo tevreden zijn als wij denken en kijken of er toch verbeteringen mogelijk zijn op dit gebied. Zo was het dit seizoen voor het eerst mogelijk om papieren facturen ook middels een QR-code te betalen.

Doel onderzoek

De onderzoeksresultaten helpen SV Ajax om het proces van de jaarlijkse prolongatie van het lidmaatschap te optimaliseren voor zowel de vereniging als de leden. De hoofdvraag van het onderzoek is:

Zijn de leden tevreden over de huidige manier van verlengen en zijn er nog verbeteringen mogelijk in dit proces?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Profiel deelnemers (n=803)

Geslacht	
Man	90%
Vrouw	10%
Leeftijd	
18 t/m 24 jaar	10%
25 t/m 34 jaar	35%
35 t/m 44 jaar	18%
45 t/m 54 jaar	18%
55 jaar en ouder	19%
Seizoenkaart	
Ja	33%
Nee	67%
Regio	
Groot Amsterdam	28%
Buiten Amsterdam	72%



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 803 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.



HOOFDCONCLUSIE



HET VERLENGEN VAN HET LIDMAATSCHAP IS MAKKELIJK MAAR DE COMMUNICATIE KAN BETER

De leden van SV Ajax zijn in grote mate tevreden over hoe de jaarlijkse verlenging van het lidmaatschap op dit moment gaat. De meest gebruikte optie van de automatische incasso zorgt ervoor dat voor veruit de meeste leden er bijna geen omkijken is naar de verlenging en het bijna geruisloos gaat. Toch geeft bijna 4 op de 10 leden aan dat zij niet weten wanneer de contributie voor het volgende seizoen wordt geïncasseerd. In het kader van transparantie is er voor de vereniging dus nog wel werk aan de winkel.

Met name in de jongste leeftijdscategorie van Ajax Life-leden is dat vaak het geval. Zij krijgen dan ook vaker dan oudere leden een betalingsherinnering omdat de automatische incasso niet gelukt is. Betere communicatie vanuit de vereniging kan dit voorkomen. 7% van de leden geeft aan dat zij afgelopen seizoen een betalingsherinnering hebben ontvangen en jaarlijks stromen er ongeveer 2500 leden uit vanwege het niet betalen van de contributie. Door goede communicatie kan dit aantal omlaag, wat goed is voor zowel de vereniging als de leden.

Op het idee van SV Ajax om naast de jaarlijkse automatische incasso ook de mogelijkheid te bieden om de contributie te betalen via iDeal is wisselend gereageerd. Aan de vereniging om te kijken of deze manier van betalen een toegevoegde waarde is voor leden en vereniging.

DEELCONCLUSIES



DE LEDEN ZIJN IN GROTE MATE TEVREDEN OVER DE VERLENGING VAN HET LIDMAATSCHAP

Hoe beoordeel jij het proces van het
jaarlijkse verlengen van je SV Ajax
Lidmaatschap in totaal?
Basis: allen (n=803)



"Nog nooit problemen mee gehad.
Je hoeft niks door te geven en
dat is heel makkelijk."

"Het gaat automatisch, en verder geen
overwachte bijkomende kosten of verhogingen
van de prijs. Verder word alles goed
gecommuniceerd (bijvoorbeeld met de nieuwe
clubkaart)"



8,6



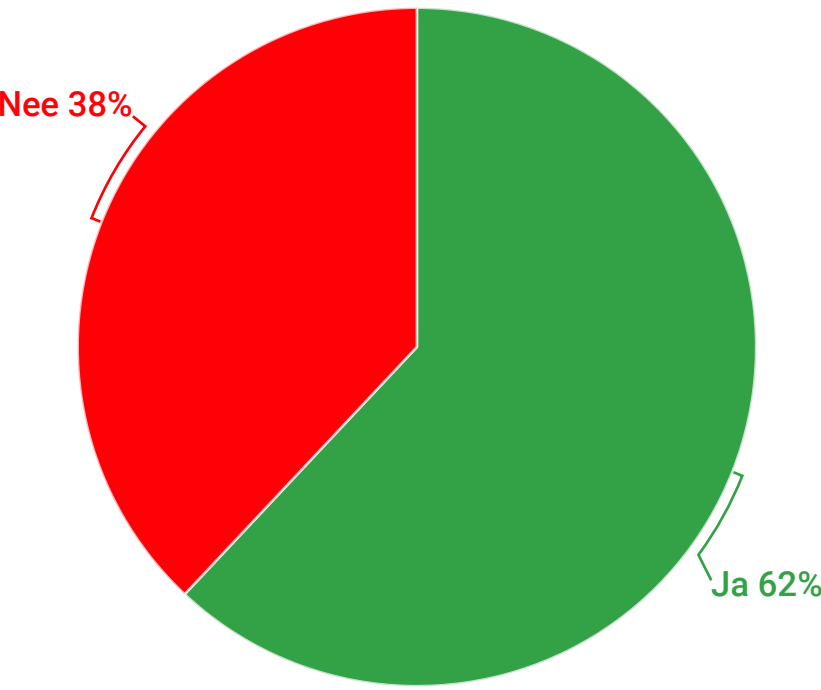
"Denk dat het wat persoonlijker
kan. Zeker trouwe leden meer
waarderen en laten weten dat je
dat vindt."

"Ik weet pas dat mijn lidmaatschap is verlengd,
als de incasso van de contributie zichtbaar is
gedaan op mijn bankrekening. Een heads up
per sms, app of mail bijv een week voorafgaand
aan de incasso zou prettig(er) zijn"

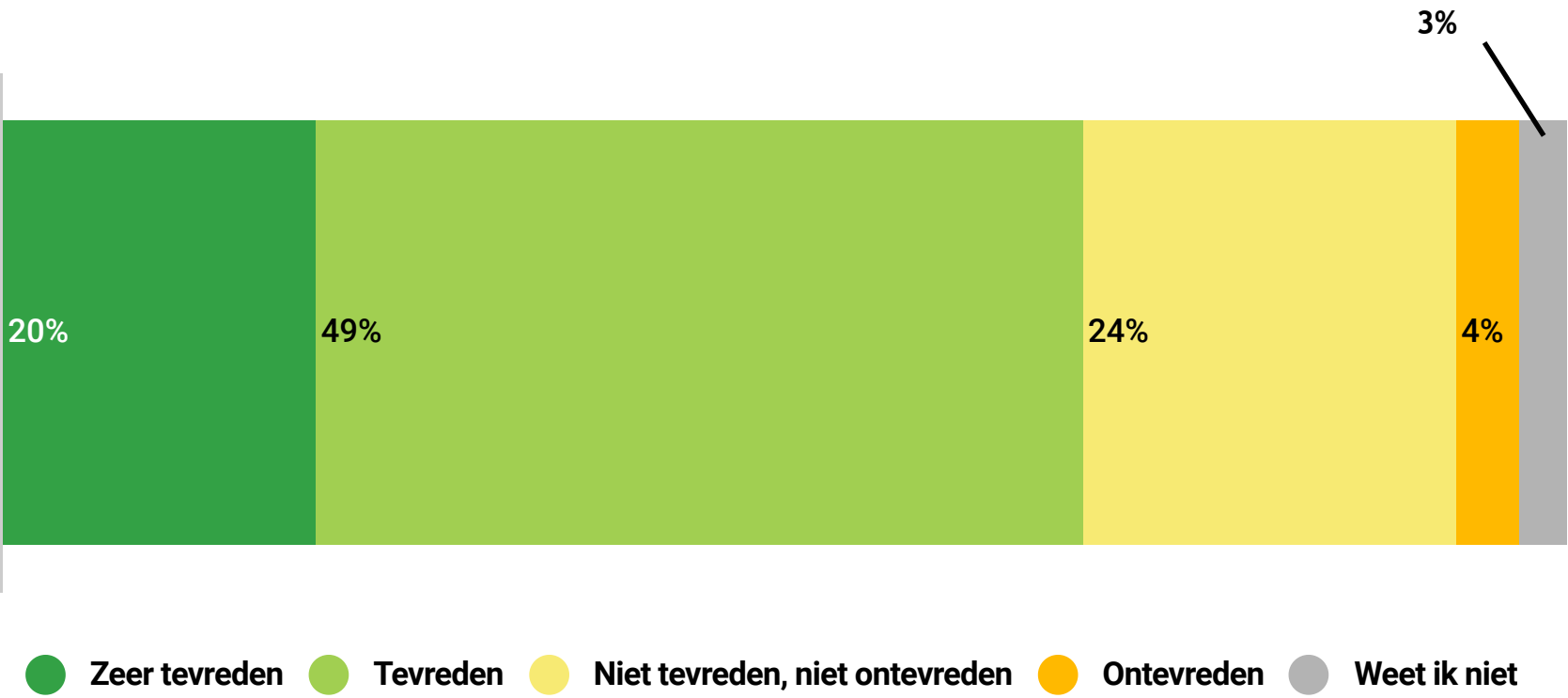
DEELCONCLUSIES

VAN DE LEDEN WEET 6 OP DE 10 WANNEER DE VERLENGING VAN HET LIDMAATSCHAP PLAATSVINDT

Was het voor jou duidelijk wanneer de verlenging zou plaatsvinden?
Basis: allen (n=803)



In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de informatie die SV Ajax geeft over het verlengen van het lidmaatschap?
Basis: allen (n=803)



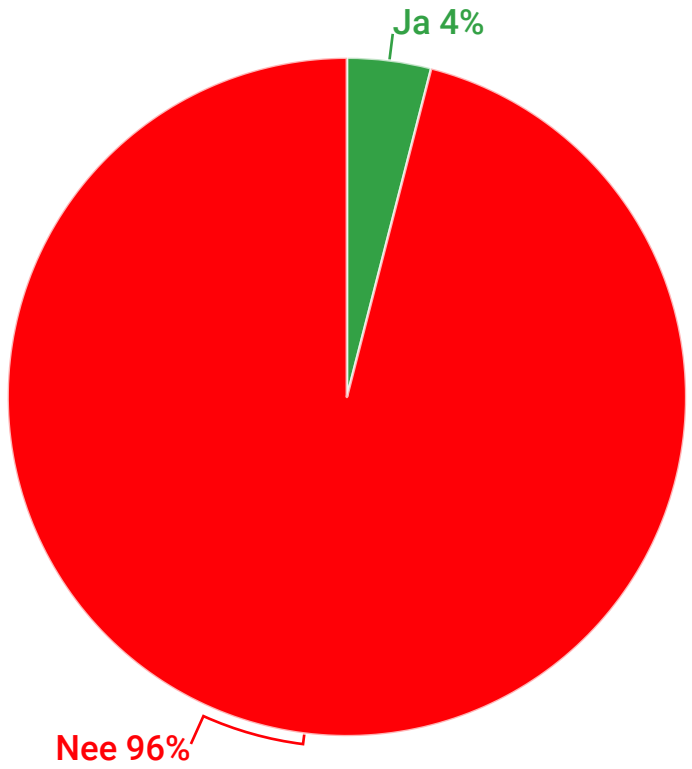
Doelgroepverschil:

- Naarmate leden ouder worden, zijn zij beter op de hoogte van de verlenging, 53% in de leeftijdscategorie 18 t/m 34 jaar tov 75% in leeftijdscategorie +55 jaar. Oudere leden zijn ook vaker tevreden over de informatie die SV Ajax geeft.

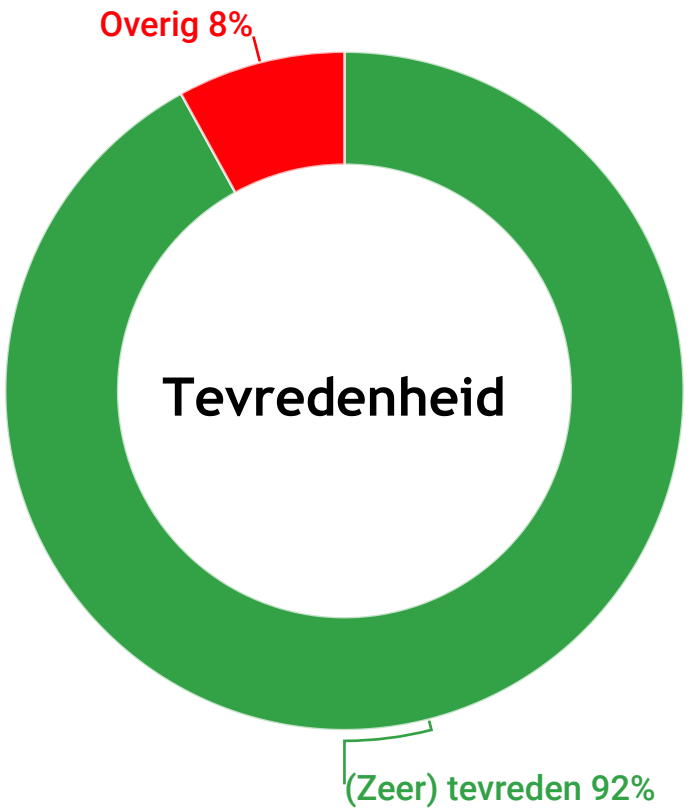
DEELCONCLUSIES

SLECHTS EEN ENKEL LID HEEFT NAAR AANLEIDING VAN DE PROLONGATIE CONTACT MET SV
AJAX EN IS VOORNAMELIJK TEVREDEN OVER DIT CONTACT

Heb jij contact gehad met SV Ajax over de
verlenging van jouw lidmaatschap?
Basis: allen (n=803)



In hoeverre ben je tevreden of ontevreden
over het contact met SV Ajax rondom het
verlengen van het lidmaatschap?
Basis: allen (n=31)

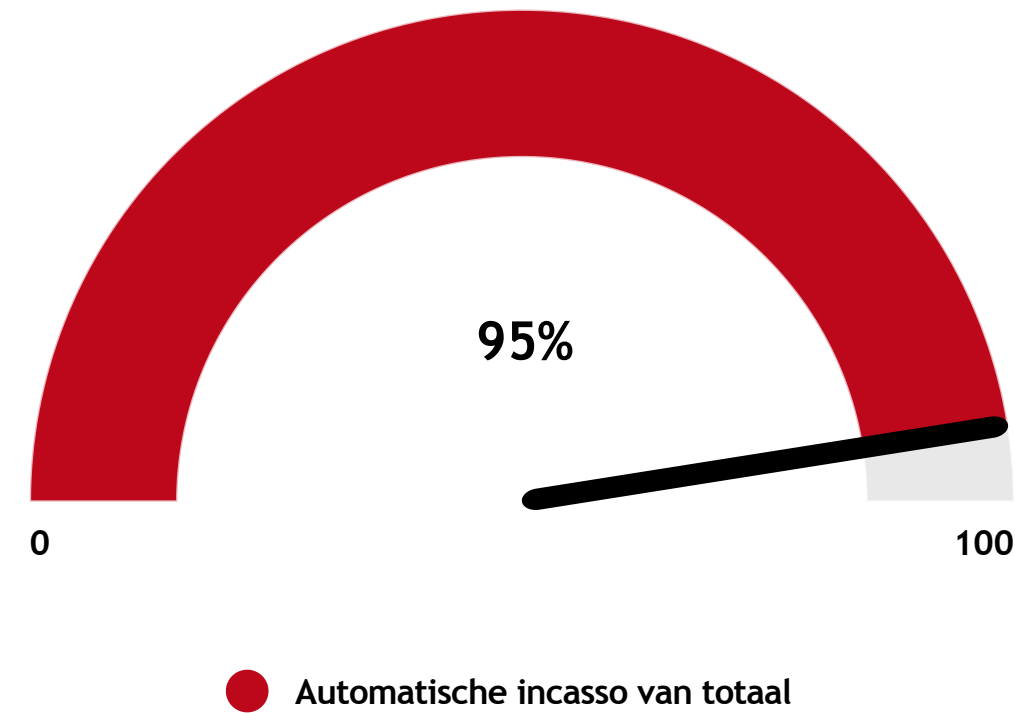


DEELCONCLUSIES

VERUIT DE MEESTE LEDEN BETALEN HET LIDMAATSCHAP VIA AUTOMATISCHE INCASSO EN DIT GAAT BIJNA ALTIJD IN EEN KEER GOED

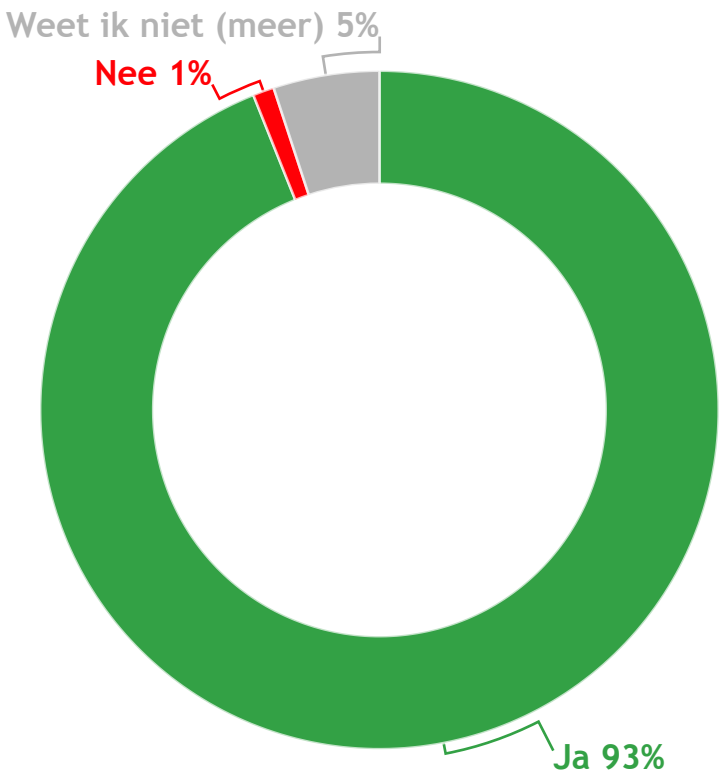
Hoe heb je de betaling voor de verlenging van jouw lidmaatschap afgehandeld?

Basis: allen (n=803)



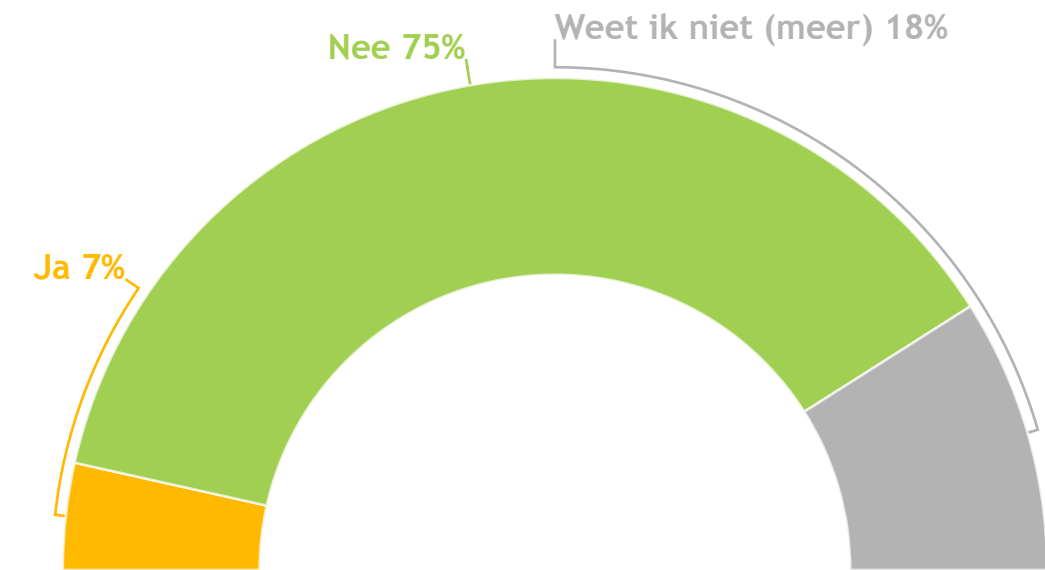
Is de automatisch incasso in één keer goed gegaan?

Basis: betaald via automatische incasso (n=760)



LEDEN DIE EEN BETALINGSHERINNERING ONTVANGEN VINDEN DEZE ZEER GEBRUIKSVRIENDELIJK

Heb je een betalingsherinnering per e-mail
of brief ontvangen?
Basis: allen (n=803)



In welke mate vind jij de herinnering
gebruiksvriendelijk of niet
gebruiksvriendelijk bij het afhandelen van
de betaling?
Basis: betalingsherinnering ontvangen
(n=53)

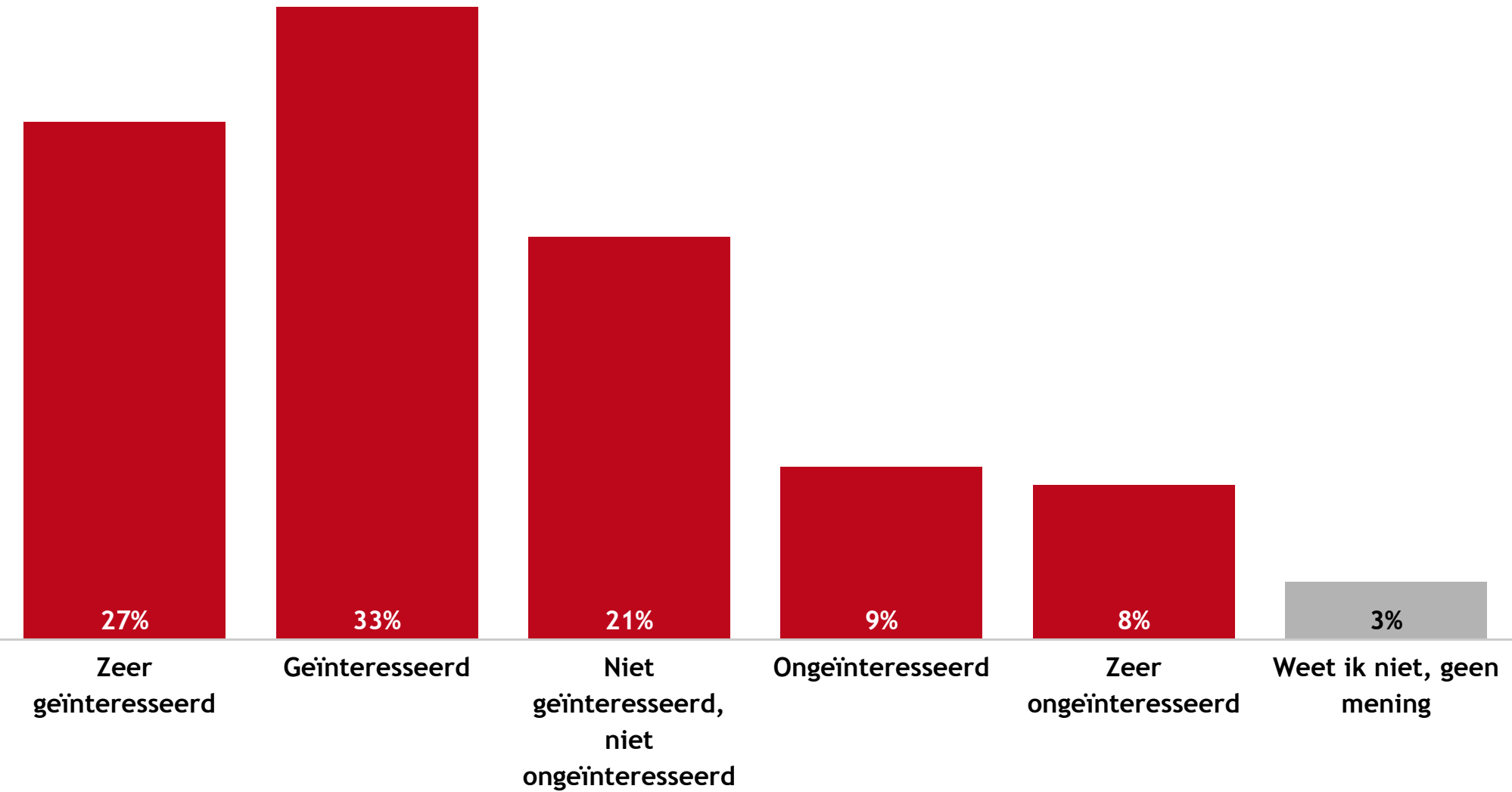


Doelgroepverschil:

- Leden in de leeftijdscategorie 18 t/m 34 jaar ontvangen tweemaal zo vaak een herinnering als in de andere leeftijdscategorieën, namelijk 10%. Zij gaven bij een eerdere vraag ook het minst vaak aan op de hoogte te zijn wanneer de verlening plaatsvindt.

EEN MOGELIJK EXTRA MANIER OM HET LIDMAATSCHAP TE BETALEN KAN REKENEN OP ENIGE INTERESSE

Stel dat je volgend seizoen het lidmaatschap eerder kan verlengen door zelf een iDeal-betaling te doen in plaats van het betalen via een automatische incasso. In hoeverre ben je dan geïnteresseerd of ongeïnteresseerd om je lidmaatschap te verlengen via een iDeal-betaling?
Basis: allen (n=803)



DEELCONCLUSIES

HEB JE VERDER NOG SUGGESTIES HOE HET JAARLIJKS VERLENGEN VAN HET LIDMAATSCHAP BETER KAN?

"Waarom moet er persé een prijs verbonden worden aan het betalen van het lidmaatschapsgeld per ideal? Zorg dat iedereen bij verlenging kans maakt op een prijs, ongeacht hoe die verlenging/betaling plaatsvindt."

"Net als bij de NS een mail sturen waarin ze aankondigen dat je lidmaatschap verlengd wordt met de gegevens hoe het geïnd gaat worden. Hierin kan je dan gelijk extra info sturen."

"Nee, ben al ruim 10 jaar lid en heb dit altijd als zeer voorspoedig ervaren. Wat goed is, lekker zo laten zou ik zeggen."

"Duidelijk informeren en vervolgens simpel en snel houden."

"Heb wellicht een mail gemist hierover. Maar een idee om een berichtje in of bij de laatste uitgave van het blad te doen waarop aangegeven is dat volgende maand je lidmaatschap verlengd wordt."

