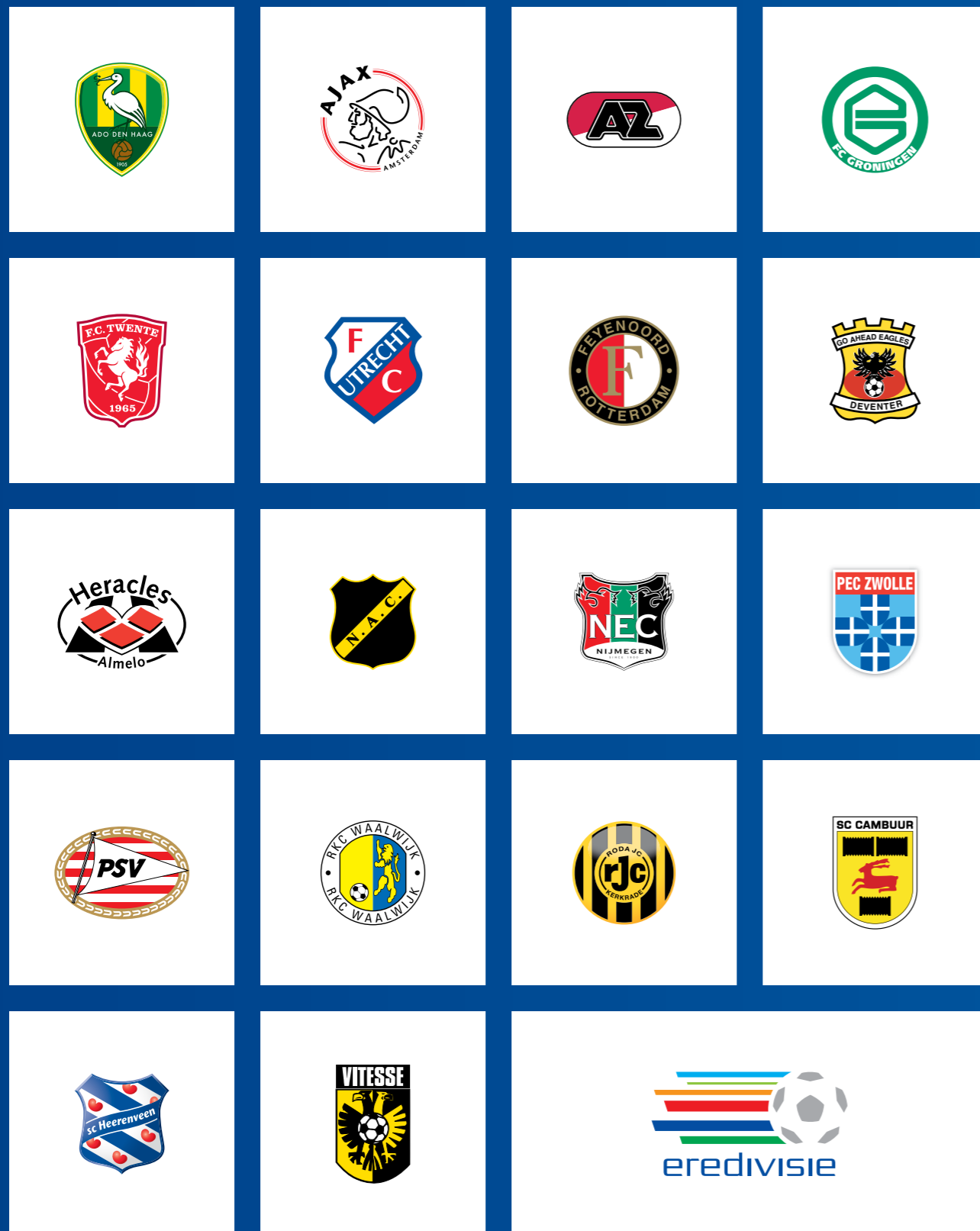


2 0 1 3 / ' 1 4

FAN ONDERZOEK EREDIVISIE





Inleiding

Sinds het seizoen 2009/'10 organiseert de Eredivisie in samenwerking met KNVB Expertise het Fan Onderzoek. Tienduizenden fans van alle Eredivisie clubs worden in de gelegenheid gesteld hun beleving, mening en ervaringen met en over hun club te delen. De editie van dit jaar kende over twee metingen maar liefst 85.000 respondenten en is daarmee het grootste fan onderzoek in Europa. Met als eindresultaat een schat aan waardevolle informatie waar de clubs concreet mee aan de slag kunnen om hun fans nog beter van dienst te zijn.

Het Eredivisie Fan Onderzoek is uitgevoerd onder geregistreerde seizoenkaart- en clubcardhouders van alle clubs. Op twee momenten in het seizoen 2013/'14 is hun mening gevraagd over uiteenlopende onderwerpen zoals waardering stadionbezoek, merchandising, sfeer, catering, communicatie en maatschappelijke betrokkenheid.

Enkele resultaten in het seizoen 2013/'14 zijn:

- ▶ Gemiddeld kwamen er in het seizoen 2013/'14 per wedstrijd 19.434 toeschouwers naar het stadion, ten opzichte van 19.631 in het voorgaande seizoen. De gemiddelde bezettingsgraad in 2013/'14 is 88%.
- ▶ 94% van de Eredivisie fans beoordeelt het stadionbezoek als (zeer) goed en 86% van de seizoenkaarthouders is van plan zijn kaart komend seizoen te verlengen.
- ▶ 96% van de clubcardhouders is van plan komend seizoen evenveel of meer wedstrijden te bezoeken.
- ▶ Sfeer is een belangrijk aspect tijdens het stadionbezoek en 86% van de stadionbezoekers waardeert de sfeer in het stadion als (zeer) goed.
- ▶ De gemiddelde leeftijd van een fan in de Eredivisie is 44 jaar.
- ▶ 97% van alle stadionbezoekers voelt zich meestal of altijd veilig in het stadion.
- ▶ 91% van de fans beoordeelt de sportiviteit van hun club als uitstekend of goed.



Inhoud

Fan kenmerken	6
Fankaart	7
Fanprofielen	8
Toeschouwersaantallen	10
Seizoenkaart verlengen	11
Stadionbezoek	11
Uitgaven kaartverkoop	13
Fanshop	14
Catering	15
Sfeer	16
Communicatie	18
Internet	19
Social Media	19
MVO • Sportiviteit & Respect • Veiligheid	20
Kidsclub	21
Colofon	22

Fan kenmerken

44 jaar

is de gemiddelde leeftijd van een fan in de Eredivisie.

14%

van de fans in de Eredivisie is vrouw.

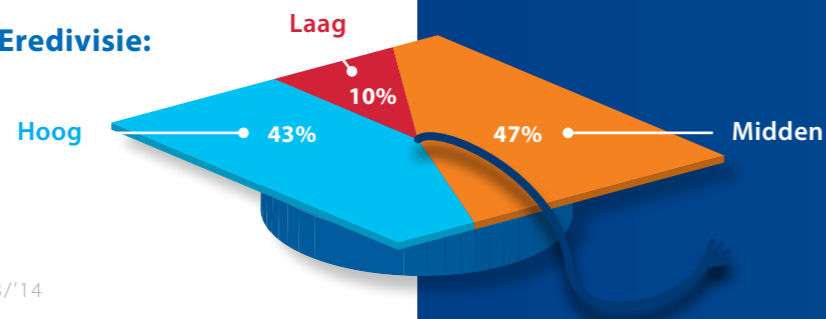


Fankaart

De fankaart laat zien hoe de voetbalmarkt verdeeld is op basis van seizoenkaarthouders in Nederland. De verschillende kleuren geven aan in welke gemeenten welke clubs dominant zijn. Als een club in een bepaalde gemeente meer dan twee keer zoveel toeschouwers heeft als de andere clubs, dan wordt de gemeente aan die club 'toegewezen' en ingekleurd. In de gearceerde gebieden concurreren twee clubs om dominantie. In de grijze gebieden zijn dit drie of meer clubs. In de witte gebieden wonen te weinig seizoenkaarthouders om dat gebied toe te wijzen aan één of meer clubs.



Opleiding van de fans in de Eredivisie:



65% Vroeger gevoetbald



18% Voetbalt op dit moment



17% Nooit gevoetbald

Fanprofielen

De diversiteit onder fans van Eredivisieclubs is zeer groot. Mannen en vrouwen, van jong tot oud, voelen zich op verschillende wijzen betrokken bij een club. Op basis van de resultaten in het Fan Onderzoek worden hier vijf fictieve profielen geschetst die symbool staan voor vijf groepen fans die deze diversiteit uitbeelden. Voor iedere fictieve fan zijn enkele opvallende karakteristieken toegevoegd.

Ben ▶ 63 jaar



Ben, 63 jaar, heeft al 27 jaar een seizoenkaart en is een supporter van de 'oude stempel'. Hij is zijn club zeer trouw en bezoekt vrijwel alle thuiswedstrijden. Hij is tevreden over de prijs van zijn seizoenkaart en verlengt deze uit loyaliteit ieder jaar. Het belangrijkste voor Ben is dat hij een aantrekkelijke wedstrijd ziet. Sfeer is ook belangrijk, maar minder dan voor andere fans. Hij is kritisch over de sportiviteit en respect in het stadion en daarbuiten. Over de catering in het stadion is hij ook niet tevreden. Op wedstrijddagen maakt hij zelden tot nooit gebruik van het internet.

Michael (17 jaar) heeft een seizoenkaart. Hij gaat af en toe mee naar een uitwedstrijd en volgt zijn club intensief via social media. Hij gaat meestal met vrienden naar het stadion en vindt de sfeer in het stadion zeer belangrijk. Dit is voor hem dan ook de belangrijkste reden om volgend jaar weer een seizoenkaart te nemen. Michael koopt vrijwel geen eten en drinken in het stadion omdat hij het te duur vindt.



Michael ▶ 17 jaar

Daan is 29 jaar en een zeer fanatiek supporter die alle thuiswedstrijden en zo'n 10 uitwedstrijden per seizoen bezoekt. Hij komt naar het stadion voor de sfeer en zit dan ook bij de sfeermakers achter het doel. De club speelt een belangrijke rol in het leven van Daan. Hij volgt de club op de voet via fansite, de clubwebsite en social media. Zijn hoge betrokkenheid uit zich ook in de uitgaven die hij aan de club doet; in totaal geeft hij per seizoen aan kaarten, merchandise en eten en drinken bijna €1.000,- uit.



Daan ▶ 29 jaar

Familie Fortes



Dit is de familie Fortes. Vader, moeder en beide kinderen zijn betrokken bij de club in hun stad. Het gezin heeft twee seizoenkaarten en koopt hier regelmatig losse kaarten bij. Beide kinderen zijn lid van de kidsclub. Thuis hebben ze een abonnement op FOX Sports Eredivisie. Het gezin koopt geregeld nieuwe fanartikelen in de fanshop en geven hier gezamenlijk zo'n €120,- uit. Vader en moeder vinden de maatschappelijke betrokkenheid van de club heel belangrijk.

Nick is 38 jaar en heeft een clubcard van de club in zijn geboortestad. Hij bezoekt vrijwel geen wedstrijden van zijn club, maar hij voelt zich wel erg betrokken en kijkt bijna alle wedstrijden op TV. Veel informatie haalt hij uit de e-mail nieuwsbrief en officiële website van de club. De afstand naar het stadion is voor Nick een belangrijk argument bij de beslissing om wel of niet naar het stadion te gaan. Gedurende het seizoen koopt Nick wel een shirtje en wat andere fanartikelen, waardoor hij gemiddeld zo'n €80,- uitgeeft in de fanshop.



Nick ▶ 38 jaar

Toeschouwersaantallen

Bezettingsgraad Eredivisie seizoen 2013/'14 (peildatum 24 april 2014)

Club	Stadion	Stadion capaciteit	Gemiddeld aantal toeschouwers	Bezettingsgraad
Ajax	Amsterdam Arena	52.656	50.871	96,6%
Feyenoord	Stadion Feijenoord N.V.	51.175	45.238	88,4%
PSV	Philips Stadion	34.833	33.025	94,8%
FC Twente	De Grolsch Veste	30.226	29.569	97,8%
sc Heerenveen	Abe Lenstra Stadion	26.100	23.012	88,2%
FC Groningen	Euroborg	22.550	19.845	88,0%
Vitesse	GelreDome	25.000	18.884	75,5%
NAC Breda	Rat Verlegh Stadion	18.977	17.844	94,0%
FC Utrecht	Stadion Galgenwaard	23.950	16.778	70,1%
AZ	AFAS Stadion	17.000	15.501	91,2%
Roda JC Kerkrade	Parkstad Limburg Stadion	18.900	13.870	73,4%
PEC Zwolle	IJsseldelastadion	12.500	12.023	96,2%
N.E.C.	Goffertstadion	12.500	10.887	87,1%
ADO Den Haag	Kyocera Stadion	15.000	10.601	70,7%
SC Cambuur	Cambuurstadion	10.000	9.714	97,1%
Heracles Almelo	Polman Stadion	8.550	8.329	97,4%
Go Ahead Eagles	De Adelaarshorst	8.011	7.606	94,9%
RKC Waalwijk	Mandemakers Stadion	7.508	6.217	82,8%
Gemiddeld		21.969	19.434	88,0%

Bron: Infostrada Sports Group

88%

De Eredivisie scoort met een bezettingsgraad van 88% goed in vergelijking met andere Europese competities. Hoewel Engeland (95%) en Duitsland (92%) beter scoren, heeft de Eredivisie een hogere bezettingsgraad dan Spanje (72%), België (63%), Italië (55%) en Portugal (35%).

Buitenlandse cijfers gebaseerd op het seizoen 2012/'13. Bron: www.transfermarkt.de



Seizoenkaart verlengen

86%

van de seizoenkaarthouders is van plan deze volgend seizoen te verlengen

53%

Voor 53% van de fans is de sfeer in het stadion een van de belangrijkste redenen om de seizoenkaart te verlengen.

96%

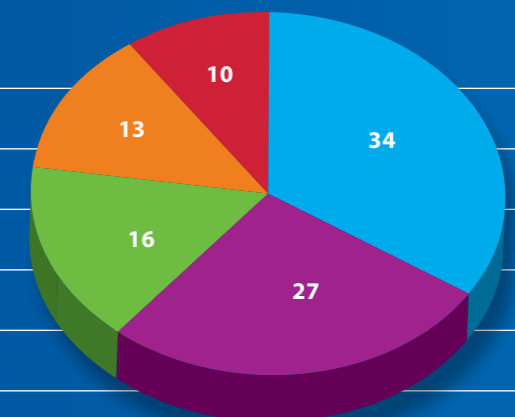
Clubcardhouders bezoeken gemiddeld 4 wedstrijden per seizoen. 96% is van plan komend seizoen evenveel of meer wedstrijden te bezoeken.

Stadionbezoek

Om te zien wat fans belangrijk vinden als ze een wedstrijd van hun club bezoeken, is aan alle deelnemers van het Fan Onderzoek gevraagd om 100 punten te verdelen over de volgende vijf aspecten; sfeer, aantrekkelijkheid wedstrijd, veiligheid, faciliteiten en catering.

De belangrijkste aspecten bij het stadionbezoek zijn:

34	Sfeer
27	Aantrekkelijkheid wedstrijd
16	Veiligheid
13	Faciliteiten stadion
10	Catering






Stadionbezoek

Hoe waarderen de fans het stadionbezoek? Dat is natuurlijk één van de kernvragen van een voetbalclub. In het Eredivisie Fan Onderzoek is de fans onder meer gevraagd naar hun mening over sfeer, de wedstrijd, veiligheid, faciliteiten en catering.

94%
van de Eredivisie fans beoordeelt het stadionbezoek als (zeer) goed.

TOP 3 Stadionbezoek algemeen % beoordeling (zeer) goed

1		97%
1		97%
1		97%



Uitgaven kaartverkoop



Gemiddelde uitgaven aan wedstrijdkaarten per jaar:




Fanshop

Fans identificeren zich graag met hun favoriete club en spelers. Alle clubs kennen daarom een officiële fanshop waar hun fans terecht kunnen voor een uitgebreid assortiment van shirts, sjaals, vlaggen, caps en nog veel meer fanartikelen. Dit seizoen gaf een fan in de Eredivisie hier gemiddeld ruim €46,- aan uit.

68% waardeert de fanshop als (zeer) goed.

TOP 3 Fanshop

% beoordeling (zeer) goed

1		82%
2		81%
2		81%

€ 46,- De Eredivisie fan geeft per seizoen gemiddeld 46 euro uit aan merchandise.



Catering



Bij het kijken naar en beleven van voetbal hoort ook een hapje en een drankje. Ruim driekwart van de fans maakt tijdens het stadionbezoek gebruik van de cateringmogelijkheden, waarbij ze gemiddeld €11,- besteden. Aangezien minder dan de helft van de fans de catering bij hun club als (zeer) goed aanmerkt lijkt hier nog wel ruimte voor verbetering te zijn.

TOP 3 Catering

% beoordeling (zeer) goed

1		61%
1		61%
3		55%

77% van de fans maakt tijdens het bezoek aan een wedstrijd gebruik van de catering.

40% beoordeelt de catering als (zeer) goed.

€ 11,- Per thuiswedstrijd geeft een fan gemiddeld 11 euro uit aan catering.








Sfeer

Een belangrijk onderdeel van de ultieme voetbalbeleving is de sfeer in het stadion. Fans hechten hier bijzonder veel waarde aan. Er zijn verschillende elementen die van invloed zijn op de sfeer zoals bijvoorbeeld de aanmoedigingen en reacties van het publiek, sfeeracties en muziek. Bijzonder resultaat is dat 100% van de Cambuur fans de sfeer als (zeer) goed ervaren.

86%

waardeert de sfeer in het stadion als (zeer) goed.

TOP 3 Sfeer % beoordeling (zeer) goed

1		100%
2		99%
3		98%

Communicatie

Maar liefst 90% van de fans beoordeelt de communicatie van hun club naar de achterban als goed. Onderwerpen die daarbij aan de orde komen zijn bijvoorbeeld de officiële club website, nieuwsbrief en social media.

90%
van de fans vindt de communicatie (zeer) goed.

Meest gebruikte bronnen van informatie zijn:

1	Officiële website	80%
2	Nieuwsbrief	52%
3	Social Media	49%
4	Fansite Supporters	47%
5	Clup App	28%



Internet



Het gebruik en belang van internet in het stadion blijft toenemen.

53% gebruikt internet voor het aankopen van losse kaarten.



TOP 3 Communicatie
% beoordeling (zeer) goed

1		93%
1		93%
1		93%

Social Media



facebook

twitter

Club	facebook Likes	twitter Volgers
ADO Den Haag	13.654	14.027
Ajax	1.374.900	340.320
AZ	29.219	26.286
FC Groningen	45.356	22.545
FC Twente	136.860	66.438
FC Utrecht	25.688	19.118
Feyenoord	275.210	106.943
Go Ahead Eagles	7.964	7.156
Heracles Almelo	11.055	6.785
N.E.C.	21.185	17.543
NAC Breda	24.233	13.587
PEC Zwolle	10.171	17.795
PSV	218.266	115.108
RKC Waalwijk	3.991	7.940
Roda JC Kerkrade	23.506	13.106
SC Cambuur	11.032	14.519
sc Heerenveen	36.199	31.975
Vitesse	45.240	23.506

Peildatum 22-04-2014

MVO • Sportiviteit & Respect • Veiligheid

Een voetbalclub staat midden in de samenleving en verenigt een grote diversiteit aan fans. Clubs zetten deze kracht samen met partners en vrijwilligers in om betekenisvol te zijn voor de omgeving. Supporters vinden het belangrijk dat hun club een positieve bijdrage levert aan hun wijk, stad of regio. 86% van de fans in de Eredivisie vindt die maatschappelijke betrokkenheid belangrijk.

91%

beoordeelt de sportiviteit van hun club als goed of uitstekend.

86% vindt maatschappelijke betrokkenheid (zeer) belangrijk.

97% van de fans voelt zich altijd of meestal veilig in het stadion.

TOP 3 Veiligheid

% beoordeling (altijd) veilig

1	
2	
3	



Kidsclub

Alle 18 Eredivisie clubs hebben een kidsclub, speciaal voor hun jongste fans t/m 13 jaar. De kidsclub zorgt op jonge leeftijd voor binding met de club en biedt diverse voordelen en activiteiten voor de jeugdige fans. Alle kidsclubs hebben hun eigen mascotte die met name op wedstrijddagen een grote populariteit geniet.

TOP 3 Kidsclub

% beoordeling (zeer) goed

1		100%
2		94%
3		91%

87%

beoordeelt de kidsclub als (zeer) goed.



Colofon

Uitgave

KNVB Expertise
www.knvbexpertise.nl
expertise@knvb.nl

KNVB Expertise is een initiatief van:

Eredivisie CV (ECV)
Coöperatie Eerste Divisie (CED)
Federatie van Betaald Voetbal Organisaties (FBO)
Koninklijke Nederlandse Voetbalbond (KNVB)

Projectcoördinatie

Joris de Boer

Redactie

Jort Kolman
Maarten van Rooijen
Jurrie Groenendijk
Hans van Kastel
Joris de Boer

Uitvoering onderzoek

Blauw Research

Fotografie

Pro Shots
Medewerkers van de clubs

Vormgeving

Creada, Capelle a/d IJssel
Carola van de Ven

Drukwerk

Schrijen-Lippertz, Voerendaal

KNVB Expertise, (2014).
Eredivisie Fan Onderzoek 2013/14, jaargang 5
Opvraagbaar via <https://www.fanonderzoek.nl>

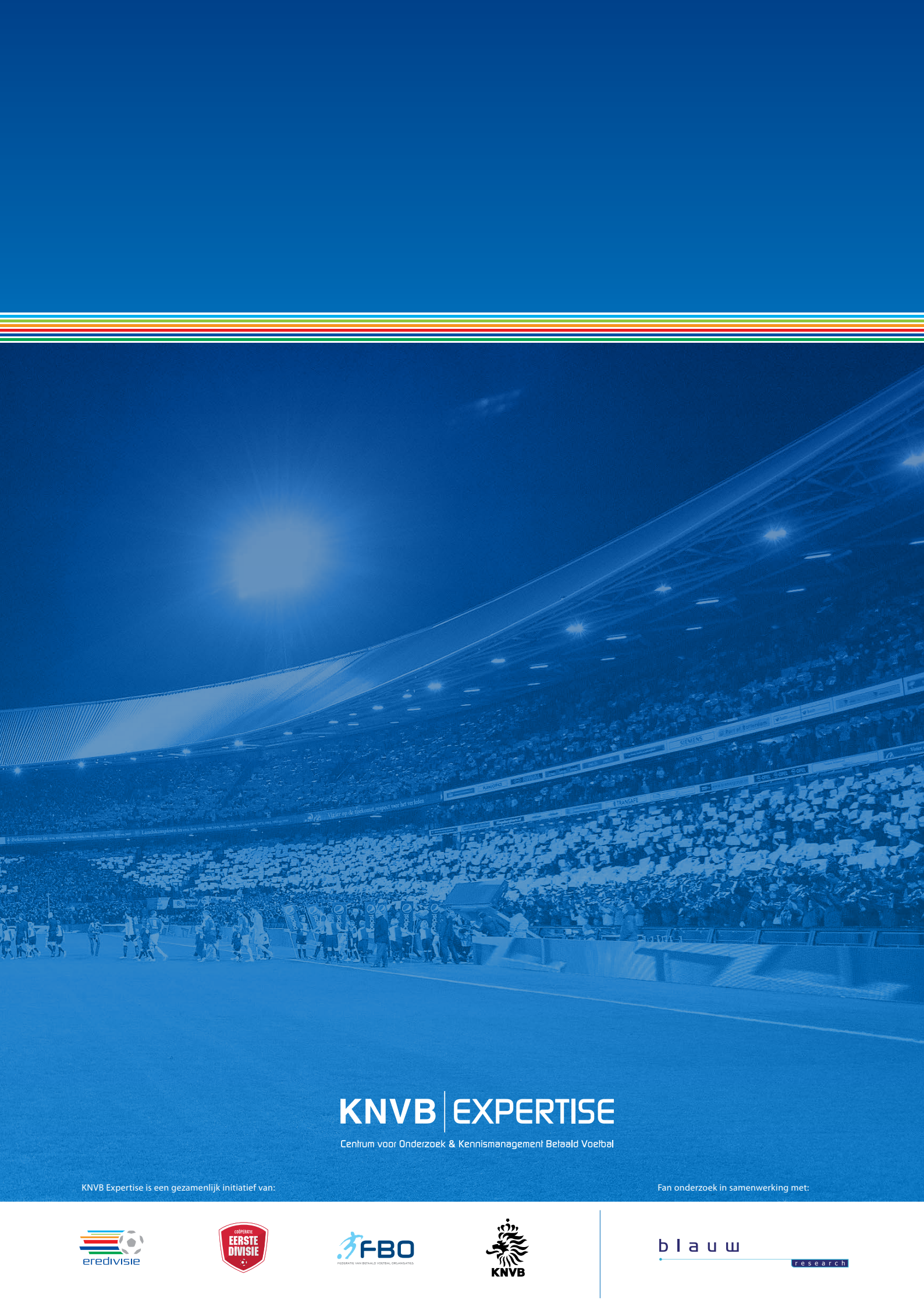
KNVB EXPERTISE

Centrum voor Onderzoek & Kennismanagement Betaald Voetbal



Dit is een uitgave van KNVB Expertise. Niets uit deze uitgave mag zonder schriftelijke toestemming van KNVB Expertise worden gekopieerd, gedownload, vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze. Hoewel deze uitgave met grote zorgvuldigheid is samengesteld, zijn wij niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele omissies of onjuistheden, danwel andere gevolgen door het gebruik van in deze uitgave voorkomende gegevens of meningen.





KNVB | EXPERTISE

Centrum voor Onderzoek & Kennismanagement Betaald Voetbal

KNVB Expertise is een gezamenlijk initiatief van:

Fan onderzoek in samenwerking met:

