



# UITWEDSTRIJDEN, EEN VAK APART

SEIZOEN 2018 - 2019

De Kroon

SCHOONMAAK

De Kroon

NIEDEREEN KENT

S



---

# INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>1 KORTE HISTORIE</b> .....	<b>4</b>
1.1 Aanleiding .....	4
1.2 Historie uitkaartsysteem .....	4
1.3 Huidige situatie .....	6
<b>2 TYPE KAARTEN</b> .....	<b>7</b>
2.1 Drie kaarten .....	8
2.2 Toewijzing van een uitkaart .....	9
2.3 Puntensysteem .....	10
2.4 Sancties en terugkombeeld .....	11
<b>3 PROCEDURES</b> .....	<b>12</b>
3.1 Digitale verkoop .....	12
3.2 Controle vervoersregeling .....	13
3.3 Toegangscontrole .....	13
3.4 Verantwoordelijkheid .....	15
<b>4 ORGANISATIE</b> .....	<b>16</b>
4.1 Organisatiestructuur .....	16
4.2 Werkzaamheden .....	18
4.3 Security management group .....	18
<b>5 VERVOERSREGELINGEN</b> .....	<b>19</b>
5.1 Risicobepaling .....	19
5.2 Vervoersvormen en -regelingen .....	19
<b>6 PRIJSBELEID</b> .....	<b>22</b>
6.1 Prijsopbouw .....	22
<b>7 COMMUNICATIE</b> .....	<b>23</b>
7.1 Digitale communicatie .....	23
7.2 Gastvrije ontvangst .....	25
<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>26</b>
BIJLAGE 1 VOORWAARDEN EN REGELS FEYENOORD-UITKAART .....	26
BIJLAGE 2 OVERZICHT VERVOERSREGELINGEN .....	27
BIJLAGE 3 CONTACTGEGEVENS .....	28



---

# 1 INLEIDING

Feyenoord hanteert sinds 1997 een procedure rond het uitwedstrijdenbezoek, waardoor het de kansen op ongeregelde heden rond uitwedstrijden – zeker nationaal – heeft weten te minimaliseren.

Door het uitkaartsysteem (met puntensysteem) is de samenstelling van het uitpubliek divers en is het gedrag van deze supporters aanzienlijk verbeterd ten opzichte van het gedrag van het publiek dat tot twintig jaar geleden de uitwedstrijden bezocht.

In gesprekken met belanghebbenden en belangstellenden bleek dat veel partijen niet op de hoogte waren van de wijze waarop Feyenoord haar uitwedstrijden organiseert. Daarom werd in 2007 besloten om het uitkaartsysteem en de procedures rondom uitwedstrijden vast te leggen in een speciale notitie met de naam 'Uitwedstrijden, een vak apart'. De notitie werd verzonden naar de Betaald Voetbal Organisaties (BVO's) die in het seizoen 2007-2008 actief waren in de Eredivisie, de gemeenten waar deze clubs gehuisvest zijn en andere belangrijke partijen rond het voetbal en de media.

Sinds het seizoen 2007-2008 zijn er regelmatig zaken veranderd, wijzigingen doorgevoerd, is de werkwijze verbeterd en is de organisatie verder geprofessionaliseerd en de service verbeterd. Inmiddels heeft u al weer de zesde versie in handen van deze notitie. Sinds de vorige versie van deze notitie is de communicatie richting de supporters verbeterd en is de Supporter Liaison Officer (SLO) nadrukkelijker aanwezig tijdens uitwedstrijden van Feyenoord. In de procedures die wij hanteren, hebben zich geen wijzigingen voorgedaan.

Doel van deze notitie is en blijft om BVO's, politie, overheden maar ook de media meer inzicht te geven in de manier waarop Feyenoord te werk gaat. De notitie is dus puur informatief, maar kan wellicht ook door Security Officers van collega-BVO's worden gebruikt om onderdelen bij de eigen club toe te passen.

Wij hopen in elk geval dat u na het lezen van deze notitie een positief gevoel overhoudt aan de handelswijze van Feyenoord, de verantwoordelijkheid die wij als club hierin nemen, maar bovenal aan onze supporters.

Feyenoord Rotterdam N.V.



---

# 1 KORTE HISTORIE

Feyenoord weet zich ook bij uitwedstrijden altijd gesteund door een grote schare supporters. Voor 1997 bezorgde het bezoeken van uitwedstrijden door supporters van Feyenoord de club de nodige kopzorgen. Want behalve dat de eigen ploeg door dik en dun gesteund werd, veroorzaakte een deel van de aanhang met regelmaat onregeligheden. Triest dieptepunt daarbij was een confrontatie op 23 maart 1997 tussen aanhangers van Ajax en Feyenoord in een weiland nabij Beverwijk.

## 1.1 AANLEIDING

Voor Feyenoord vormden de gebeurtenissen in Beverwijk de directe aanleiding om het vrije bezoek aan uitwedstrijden aan banden te leggen. Er werd naarstig gezocht naar een systeem waarmee de club invloed kon uitoefenen op de samenstelling van haar supporters. Die werd gevonden in de introductie van een zogenoemde uitkaart: de Feyenoord Goldcard. Supporters die voor de Feyenoord Goldcard in aanmerking wilden komen, moesten aan een aantal criteria voldoen:

- Aantoonbaar maken dat regelmatig uitwedstrijden van Feyenoord bezocht werden (eventueel door het overleggen van kaarten);
- Van onbesproken gedrag zijn met betrekking tot het bezoeken van voetbalwedstrijden;
- Geen enkele betrokkenheid bij de gebeurtenissen in Beverwijk.

## 1.2 HISTORIE UITKAARTSYSTEEM

### Introductie Goldcard (seizoen 1997/1998)

Op basis van bovenstaande criteria werden voor aanvang van het seizoen 1997-1998 rond de 1.100 Feyenoord Goldcards uitgegeven. De Feyenoord Goldcard was een persoonsgebonden kaart met daarop een pasfoto van de houder. Naast de Goldcard beschikte de supporter over een aparte seizoenkaart voor het bezoeken van de thuiswedstrijden.

### ***Vorrang***

De Feyenoord Goldcard was in eerste instantie een kaart waarmee de houders voorrang kregen op de verkoop van kaarten voor uitwedstrijden. Blev er kaarten over, dan werden ook seizoenkaarthouders in de gelegenheid gesteld een kaart te kopen.

### ***Communicatie***

Vanuit de club werden verwoede pogingen gedaan om met de houders van de Feyenoord Goldcard een goede verstandhouding op te bouwen en snel en direct te communiceren. De supporters ontvingen met regelmaat post van Feyenoord waarin informatie over procedures, start van voorverkoop enzovoort werd gegeven. Ook verscheen er in de beginperiode een speciale full-colour nieuwsbrief, Gold Card News geheten. Tevens werd een Goldcardgroep samengesteld, bestaande uit ongeveer tien supporters. Samen met medewerkers van Feyenoord werd eens per zes weken een bijeenkomst belegd waar allerlei zaken rond het uitwedstrijdenbezoek besproken werden. De Goldcardgroep groeide later uit tot een supportersklankbordgroep.

### Exclusiviteit Goldcard (seizoen 1998-1999)

In het tweede seizoen van de Feyenoord Goldcard werden 2.000 kaarten uitgegeven. Het voorrangrecht werd omgezet naar een exclusief recht op het kopen van kaarten. Ook werd het wedstrijdbezoek geregistreerd. Supporters die onvoldoende uitwedstrijden bezochten verloren hun Goldcard. Seizoenkaarthouders die voldeden aan de eerder genoemde criteria namen hun plaats in.



### Introductie Silvercard (seizoen 1999-2000)

Toen Feyenoord in het seizoen 1998-1999 besloot het voorrangrecht te wijzigen in een exclusief recht op de aanschaf van kaarten voor uitwedstrijden kreeg de club met name bij Europese uitwedstrijden te maken met een overcapaciteit. Feyenoord kreeg meer kaarten aangeboden dan onder de 2.000 Goldcardhouders konden worden afgezet. Op verzoek van supporters werd in het seizoen 1999-2000 een nieuwe kaart ingevoerd: de Feyenoord Silvercard. Aan deze kaart waren dezelfde rechten en plichten verbonden als aan een Goldcard. Het verschil zat 'm met name in de voorrangpositie.

### ***Uit- en seizoenkaart in één***

Er veranderde nog iets in het derde seizoen van het bestaan van de Feyenoord-uitkaart. De uitkaart en seizoenkaart werden namelijk verenigd in één persoonsgebonden kaart. De persoonsgebondenheid gold (en geldt) uiteraard alleen voor de uitwedstrijden.

### ***UEFA Cup Finale 8 mei 2002***

Toen Feyenoord op 8 mei 2002 de finale van de UEFA Cup speelde, was via loting bepaald dat de wedstrijd in De Kuip voor Feyenoord gold als een uitwedstrijd. Het was dus Borussia Dortmund - Feyenoord. Voor Feyenoord-supporters waren voor deze wedstrijd officieel zo'n 15.000 kaarten beschikbaar, veel meer dan aan de op dat moment pakweg 2.500 uitkaarthouders konden worden afgezet. Om niet te hoeven afwijken van het uitkaartsysteem besloot Feyenoord seizoenkaarthouders via een versnelde procedure in staat te stellen alsnog een Silvercard aan te vragen. Daardoor groeide het aantal Silvercardhouders met zo'n 11.000 supporters.

### Introductie Diamondcard (seizoen 2002-2003)

Door de forse toename van het aantal uitkaarthouders werd de kans voor de vaste bezoekers van uitwedstrijden om een kaart voor een uitwedstrijd te bemachtigen kleiner. Om te voorkomen dat de 'vaste' aanhang geen kaarten kon kopen werd besloten tot wederom een nieuwe kaart: de Diamondcard. Het aantal werd vastgesteld op 400 personen, gelijk aan het kleinste bezoekersvak in de Eredivisie. Aan de houders werd een voorrangrecht op de aankoop van kaarten voor uitwedstrijden toegekend.

### Introductie registratiesysteem uitwedstrijden (seizoen 2007-2008)

Met ingang van het seizoen 2007-2008 wijzigde het systeem met betrekking tot de telling van wedstrijden voor het toekennen dan wel het behoud van de uit-

kaart. Voorheen vormde het aantal bezochte wedstrijden de maatstaf. Zo mocht een Diamondcardhouder slechts twee wedstrijden missen. Waren dat er meer, dan kreeg hij of zij in het volgende seizoen een Goldcard. Dit systeem was niet geheel eerlijk. Voor Goldcardhouders golden andere criteria. Zij konden meer wedstrijden missen en in een volgend seizoen toch in aanmerking komen voor een Diamondcard.

Het tellingsysteem werd vervangen door een puntensysteem, waarbij bij elke officiële uitwedstrijd een aantal punten wordt toegekend aan de hand van een vastgesteld aantal criteria (lees: puntensysteem, zie ook bladzijde 10). Het nieuwe systeem was tot stand gekomen op voorspraak van Feyenoord en besproken met de Feyenoord Supportersvereniging en de Adviesgroep Uitwedstrijden van het toenmalige Feyenoord Supportersplatform (FSP).

### Europese Clubkaart

In het verleden heeft Feyenoord speciaal voor Europese uitwedstrijden een vierde kaart in het leven geroepen: de Europese Clubkaart. Ook dit was een persoonsgebonden kaart, met pasfoto. Indien er voor een Europese uitwedstrijden nog kaarten beschikbaar zijn, dit nadat de overige uitkaarthouders aan bod zijn geweest, kwam deze laatste groep in aanmerking om een kaart te kopen. Het aantal houders van een Europese Clubkaart bedroeg zo'n 1.000 supporters. In 2009 is besloten om nieuwe aanvragen voor een Europese Clubkaart niet meer te honoreren. Na enkele jaren is de Europese clubkaart dan ook afgeschaft.

### Inkrimping uitkaartbestand (seizoen 2009-2010)

Omdat in de voorgaande seizoenen bleek dat een groot deel van de uitkaarthouders geen uitwedstrijden bezocht, is in februari 2009 besloten het uitkaartbestand in te krimpen. Deels om 'vervuiling' van het bestand te voorkomen, maar ook om te kunnen besparen op de relatief hoge kosten van een chipcard. Daarnaast werd besloten om de groep Goldcardhouders te vergroten naar 1.200 personen.

Na voornoemde wijzigingen beschikte Feyenoord over 1.600 uitkaarthouders (Diamond en Gold) die met voorrang uitwedstrijden konden bezoeken. Daarnaast ontstond er een groep van ongeveer 2.500 supporters (Silvercardhouders) die in aanmerking kwamen om eventuele overgebleven kaarten te kopen.



### 1.3 HUIDIGE SITUATIE (SEIZOEN 2018-2019)

Met de afschaffing van de chipkaart en wederom deelname aan Europees voetbal, is het aantal Silvercardhouders weer toegenomen. De verdeling van type uitkaart en bijbehorende aantallen betreft:

TYPE UITKAART	AANTAL
Diamondcard	1 t/m 400
Goldcard	401 t/m 1.200
Silvercard	Ca. 7.000



# 2 TYPE KAARTEN

Zoals gezegd heeft Feyenoord haar uitkaartprocedure sinds 1997 op een dusdanige manier ontwikkeld dat een bijna waterdicht systeem ontstaan is. Hoewel de toegangscontrole mensenwerk blijft – met daarbij een gering risico op fouten – is de club voor 99% van de gevallen in staat om te bepalen welke Feyenoord-supporters zij toelaat tot haar bezoekersvak. Ook kan de club eenzelfde garantie bieden dat ongewenste personen geen toegang krijgen tot het bezoekersvak.

## Alleen toegang met eigen uitkaart

Toegang tot het bezoekersvak wordt alleen verleend op vertoon van een persoonsgebonden uitkaart. Het is voor supporters absoluut niet toegestaan om de uitkaart of het aangekochte omwisselbiljet / de toegangskaart uit te lenen, over te dragen of door te verkopen. Wanneer een andere supporter dan de rechtmatige houder van de uitkaart toegang tot het stadion probeert te verkrijgen, zal geen toegang worden verleend. Bovendien zal de betreffende uitkaart worden ingenomen en zonder nader bericht worden omgezet naar een reguliere seizoenkaart. Opgebouwde rechten (punten) gaan verloren.

## Uitkaart



## 2.1 DRIE KAARTEN

Momenteel zijn er bij Feyenoord ten behoeve van nationale uitwedstrijden drie verschillende uitkaarten in omloop. In alle gevallen gaat het om een persoonsgebonden seizoenkaart (dus met pasfoto), waaraan het exclusieve recht is verleend om kaarten voor uitwedstrijden te kopen.

### **Diamondcard**

Momenteel zijn 400 Feyenoord-supporters in het bezit van de Feyenoord Diamondcard. Zij hebben als eerste het recht om een kaart voor een uitwedstrijd te kopen.

### **Goldcard**

Het aantal supporters dat momenteel beschikt over een Feyenoord Goldcard bedraagt 1.200. Nadat de Diamondcardhouders een aantal dagen de tijd hebben gehad om een kaart te kopen, is het de beurt aan de Goldcardhouders.

**Het totale aantal supporters dat met voorrang een kaart voor een uitwedstrijd kan kopen bedraagt dus 1.600. Omdat de beschikbare capaciteit bij de meeste uitwedstrijden kleiner is, worden de uitwedstrijden veelal bezocht met een vaste groep supporters, die derhalve bekend zijn met de geldende regels en procedures.**

### **Silvercard**

De grootste groep uitkaarthouders betreft die van de Silvercards. Daarvan zijn er momenteel circa 7.000. Silvercardhouders kunnen doorgaans anderhalve week na de start van de voorverkoop, als de Diamond- en Goldcardhouders aan de beurt zijn geweest, eventueel resterende kaarten kopen. Het spreekt voor zich dat deze groep uitsluitend bij de grotere wedstrijden aan bod komt. Kaarten voor wedstrijden in kleinere stadions – met kleinere bezoekersvakken – zijn vaak al uitverkocht voor dat deze groep aan bod komt.

### Maatwerk bij Europese wedstrijden

Voor speciale Europese uitwedstrijden wordt tegenwoordig maatwerk geleverd. Onder meer de tegenstander, het land van herkomst, de vervoersregeling, de lokale autoriteiten en organisatie, het aantal meereizende Feyenoord-supporters, de infrastructuur en de faciliteiten van het stadion c.q. het bezoekersvak en de historie of de mate van onderlinge rivaliteit zijn bepalend voor de wijze waarop Feyenoord de kaartverkoop, de procedure, de organisatie, de vervoersregeling enzovoort organiseert. Daarbij kan Feyenoord bijvoorbeeld ervoor kiezen om eerst de Diamond-, Gold- en Silvercardhouders een kaart te laten kopen. Waarna eventueel de seizoenkaarthouders en vervolgens de Legioen-clubkaarthouders (indien nog beschikbaar) in de gelegenheid worden gesteld om een kaart te kopen. Seizoenkaarten en Legioenkaarten zijn persoonsgebonden kaarten en staan bij Feyenoord geregistreerd.

### Digitale pasfoto

Aan het begin van het seizoen 2009-2010 dienden alle bestaande uitkaarthouders een nieuwe pasfoto aan te leveren. Hiertoe heeft Feyenoord een overeenkomst afgesloten met Photo Card Service B.V.. Supporters kunnen bij een aangesloten winkel een pasfoto laten maken die vervolgens digitaal bij Feyenoord wordt aangeleverd. Nieuwe uitkaarthouders kunnen alleen op deze wijze een digitale pasfoto aanleveren. Om het digitale pasfotobestand up-to-date te houden wordt periodiek aan een deel van de uitkaarthouders gevraagd een nieuwe digitale pasfoto te laten maken. In de loop der tijd kan het uiterlijk van iemand immers veranderen. Hierdoor beschikt Feyenoord over een bijzonder actueel fotobestand. Dit bestand is uiteraard aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.





## 2.2 TOEWIJZING VAN EEN UITKAART

Elke seizoenkaarthouder kan een Feyenoord-uitkaart aanvragen. Supporters met een stadionverbod komen niet in aanmerking voor een Feyenoord-uitkaart (pas na afloop van het onvoorwaardelijk deel van het stadionverbod komt een supporter in aanmerking voor een uitkaart). Feyenoord kan een aanvraag om haar move-rende redenen weigeren. Indien een aanvraag wordt gehonoreerd wordt in eerste instantie een Silvercard toegewezen. Een supporter betaalt eenmalig een bedrag van € 11,50 voor het aanvragen van een uitkaart.

### Promotie/degradatie

Wanneer een supporter in het bezit is van een uitkaart, in eerste instantie een Silvercard, kan hij of zij trachten – door zoveel mogelijk wedstrijden te bezoeken – in het bezit te komen van een Goldcard. De kans dat een supporter een kaart voor een wedstrijd kan kopen neemt daarmee toe. Via een Goldcard kan weer een Diamondcard verkregen worden, waarmee de kans op een kaart voor een uitwedstrijd zelfs gegarandeerd is. Tussen elk type kaart is een gemiddelde in- en uitstroom van circa twintig procent.



## 2.3 PUNTENSYSTEEM

Sinds het seizoen 2007-2008 hanteert Feyenoord het puntensysteem, waarbij aan het bezoeken van een uitwedstrijd een aantal punten wordt toegekend. Voor de toekenning van een uitkaart in een volgend seizoen wordt het aantal behaalde punten van de laatste drie seizoenen meegenomen. In het vierde seizoen vervallen derhalve de punten die zijn behaald in het eerste seizoen. De volgende criteria worden gehanteerd om het totaal aantal te behalen punten per uitwedstrijd te bepalen:

AANTAL KAARTEN	PUNTEN
Minder dan 500 kaarten beschikbaar	1
Tussen de 500 en 1.000 kaarten beschikbaar	2
Meer dan 1.000 kaarten beschikbaar	3

WEDSTRIJDDAG	PUNTEN
Wedstrijd op zondagmiddag	1
Wedstrijd op zaterdagavond	2
Wedstrijd op maandag t/m vrijdag	3

VERVOERSREGELING	PUNTEN
Vrij vervoer	1
Autocombi	2
Bus- of treincombi	3

AFSTAND (DE KUIP, 3077 AA – STADION SPEELSTAD)	PUNTEN
Afstand minder dan 50 kilometer	1
Afstand minder dan 150 kilometer	2
Afstand meer dan 150 kilometer	3
Bij een Europese uitwedstrijd: per 150 km	1

BEKERWEDSTRIJD	PUNTEN
KNVB Bekerwedstrijd of UEFA-wedstrijd	1



#### Aanvullende bepalingen:

- Na elk seizoen wordt een ranglijst opgemaakt. Het totaal aantal behaalde punten is bepalend voor de toekenning van het type uitkaart in het seizoen daarop, waarbij geldt:

TYPE UITKAART	VERDELING
Diamondcard	1 t/m 400
Goldcard	401 t/m 1.200
Silvercard	Alle overigen

- Punten worden meegenomen naar een volgend seizoen. Supporters die in een seizoen minder wedstrijden kunnen bezoeken, lopen hierdoor niet per direct het risico verworven rechten te verliezen.
- In de beoordeling worden de historische gegevens van de laatste drie seizoenen meegenomen. In het vierde seizoen vervallen derhalve de punten die behaald zijn in het eerste seizoen. Omdat we pas dit seizoen met het nieuwe systeem begonnen zijn, geldt dat nu nog niet.
- Promotie/degradatie is per stap mogelijk. Een Diamondcardhouder kan niet worden teruggezet naar Silvercard en een Silvercardhouder kan niet promoveren tot Diamondcardhouder.
- Supporters hoeven geen contact op te nemen met Feyenoord wanneer zij een wedstrijd niet kunnen bezoeken. Eventueel puntverlies kan bij andere wedstrijden gecompenseerd worden. Er worden geen uitzonderingen gemaakt.
- Supporters ontvangen regelmatig bericht van Feyenoord waarin het behaalde puntenaantal wordt gemeld. Bij eventuele onvolkomenheden kan men dit melden aan Feyenoord Service & Tickets.

#### **2.4 TOEWIJZING VAN EEN UITKAART**

Wanneer een supporter zich misdraagt, staat hier een sanctie tegenover. De sanctie kan bestaan uit een officiële waarschuwing (gele kaart van Feyenoord) of een stadionverbod (lokaal of landelijk). Wanneer een sanctie wordt opgelegd, kan dit gevolgen hebben voor het wedstrijdbezoek na beëindiging van de sanctie. Daarnaast kent Feyenoord een aantal aanvullende

bepalingen, die met name van toepassing zijn op het bezoeken van uitwedstrijden.

#### Landelijk stadionverbod (via de KNVB)

- Na afloop van het onvoorwaardelijk deel van het stadionverbod kom een supporter weer in aanmerking voor (deblokkering of aanschaf van) een seizoenkaart.
- Indien een supporter in het bezit was van een Diamond- of Goldcard wordt deze omgezet naar een Silvercard. Alle behaalde uitkaartpunten vervallen.

#### Landelijk stadionverbod (via de KNVB)

- Na afloop van het onvoorwaardelijk deel van het stadionverbod kom een supporter weer in aanmerking voor (deblokkering of aanschaf van) een seizoenkaart.
- Indien een supporter in het bezit was van een Diamond- of Goldcard, dan wordt deze omgezet naar een Silvercard. Op het behaalde aantal uitkaartpunten worden 20 punten in mindering gebracht.

#### Officiële waarschuwing (gele kaart via Feyenoord)

- Een supporter behoudt bij een eerste officiële waarschuwing zijn/haar seizoenkaart c.q. uitkaart.
- Indien een supporter in het bezit was van een uitkaart worden 10 punten op de behaalde uitkaartpunten in mindering gebracht.

Een uitvoerige beschrijving van het sanctie- en terugkombeleid van Feyenoord is te lezen in de beleidsnotitie 'Gedragsregels, Sancties en Beroepsmogelijkheden'. Het pdf bestand is te lezen via [www.feyenoord.nl/gedragsregels](http://www.feyenoord.nl/gedragsregels).



# 3 PROCEDURES

Feyenoord hanteert voor alle uitwedstrijden het uitkaartsysteem, ongeacht het risicogehalte van de wedstrijd. Feyenoord weet hierdoor exact wie een kaart heeft gekocht en in het bezoekersvak plaatsneemt. Ook de verdeling van het aantal Diamond-, Gold- en/of Silvercardhouders is hierdoor vooraf bekend.

## 3.1 DIGITALE VERKOOP

In het verleden kochten supporters hun kaarten via de verkoopkantoren van Ticketbox. Sinds november 2007 konden supporters ook via internet een kaart kopen. Sinds januari 2016 (toen de huidige Online Ticketshop werd geïntroduceerd) geschiedt de verkoop alleen nog maar via internet.

### Schema kaartverkoop

Feyenoord start haar kaartverkoop voor uitwedstrijden altijd tweeënhalve week van tevoren. Bij wedstrijden die in het weekend worden gespeeld, is het verkoop-schema als volgt:

Wanneer een wedstrijd op een doordeweekse dag wordt gespeeld, of wanneer de verkoop voor bepaalde doelgroepen voor verschillende wedstrijden overlapt, kan van het schema worden afgeweken wat betreft aanvang dag en/of tijdstip.

Zodra de kaartverkoop voor een uitwedstrijd is beëindigd – in bijna alle gevallen vrij snel en meestal een week voor aanvang van de wedstrijd omdat Feyenoord als een van de weinige clubs in Nederland altijd de volledige capaciteit van het bezoekersvak benut – worden voorbereidingen getroffen om bij het stadion waar gespeeld wordt tot een optimale toegangscontrole te kunnen komen.

### Laden van de database

Vanuit het eigen Ticketshopsysteem wordt de database geladen van uitkaarhouders die een kaart voor de betreffende wedstrijd hebben gekocht. Vervolgens wordt – afhankelijk van het aantal kaarten dat is verkocht – een aantal handscanners geladen met deze verkoopinformatie. Deze handscanners bevatten dus de exacte informatie van de supporters die de betreffende wedstrijd bezoeken.

**Als een supporter na aankoop van een omwisselbiljet via de Ticketshop gebruik wil maken van een andere opstaplocatie dan waarvoor hij een kaart heeft gekocht (bij een buscombi wordt vaak gebruik gemaakt van twee verschillende opstaplocaties) of tussentijds een stadionverbod heeft ontvangen, geeft de scanner 'rood' aan.**

VERKOOPSCHEMA	MA.	DI.	WO.	DO.	VR.	ZA.	ZO.
Week 1 (wo. 9.00 uur start verkoop)	1	2	Diam.	4	5	Gold.	7
Week 2	8	9	10	11	12	Silv.	14
Week 3 (do. 17.00 uur sluiting verkoop)	15	16	17	Sluiting	19	20	Match



### 3.2 CONTROLE VERVOERSREGELING

Voor het instappen (buscombiregeling) en vertrek (auto-combiregeling) worden de persoonsgebonden uitkaart en het omwisselbiljet gecontroleerd. Feyenoord controleert daarbij nadrukkelijk op het bezit van een omwisselbiljet (op naam) voor de juiste vervoersregeling en de daarbij behorende opstapplaats en/of omwissellocatie. Wanneer supporters zich op een andere opstapplaats of omwissellocatie melden dan waarvoor de kaart is aangekocht, wordt geen toegang verleend tot de bussen of kan men niet met de auto vertrekken. Indien een supporter toch afreist, ontvangt hij een officiële waarschuwing (gele kaart). Bij herhaling worden passende maatregelen genomen.

### 3.3 TOEGANGSCONTROLE

Stewards van Feyenoord nemen plaats vóór de toegang tot het bezoekersvak. Feyenoord-supporters in het bezit van een uitkaart melden zich eerst daar. De uitkaart wordt gescand en wanneer deze 'groen' geeft, weet de steward dat de betreffende supporter een omwisselbiljet heeft gekocht en derhalve toegang tot het stadion heeft. Het via de Ticketshop aangekochte omwisselbiljet wordt na controle van de uitkaart omgewisseld voor een toegangskaart, die is voorzien van een barcode. Met de verkregen toegangskaart heeft de supporter toegang tot het stadion door visuele kaartcontrole of door het scannen van toegangskaart bij de tourniquet.

#### Handscanners

Op het scherm van de handscanner verschijnt tevens een foto van de supporter. Ook deze wordt door de steward geverifieerd. Wanneer supporter en foto niet overeenkomen, wordt de toegang geweigerd en de uitkaart in beslag genomen.

Het aantal handscanners dat wordt ingezet, is afhankelijk van het aantal supporters dat de wedstrijd bezoekt. Om een snelle doorstroming te garanderen wordt uitgegaan van één handscanner per honderd supporters.



### Uitleenprocedure afgeschaft

Tot en met het seizoen 2008-2009 kon een uitkaarthouder zijn aangekochte kaart overdragen aan een andere uitkaarthouder. Dit om supporters in de gelegenheid te stellen om bij bijvoorbeeld ziekte een andere supporter de wedstrijd te laten bezoeken. Hier werd op zo'n grote schaal en om oneigenlijke redenen gebruik van gemaakt, dat besloten is om deze zogenoemde uitleenprocedure met ingang van het seizoen 2009-2010 af te schaffen. Met ingang van dat seizoen kan een wedstrijd dus alleen bezocht worden door de supporter die het omwisselbiljet via de Ticketshop ook daadwerkelijk zelf gekocht heeft.

**In de uitkaartvoorwaarden staat het volgende vermeld: Het recht dat Feyenoord aan haar Feyenoord-uitkaarthouders toekent is strikt persoonsgebonden. Een Feyenoord-uitkaart en/of de daarmee aangekochte wedstrijdkaart is niet overdraagbaar bij uitwedstrijden.**

### Back-up bij foutmeldingen

Bij het scannen van de uitkaarten kan altijd iets verkeerd gaan. Voor zogenaamde foutscaans is altijd een medewerker van Feyenoord aanwezig voor een back-up. Hij of zij beschikt over een Personal Digital Assistent (PDA) waarin de gegevens en foto's van alle uitkaarthouders van Feyenoord staan vermeld. In de PDA wordt gecheckt of de supporter een omwisselbiljet heeft gekocht, of wellicht niet naar binnen mag vanwege een stadionverbod. Als er niets aan de hand is, geeft de betreffende medewerker van Feyenoord alsnog toestemming om de supporter tot het bezoekersvak toe te laten.

Vanwege het scansysteem van Feyenoord zou een verdere toegangscontrole in principe achterwege kunnen blijven. Er is immers reeds gecontroleerd of supporters een kaart hebben gekocht. In veel gevallen geeft de ontvangende club er echter de voorkeur aan om ook een eigen controle uit te oefenen. De volgorde is dan als volgt:

1. Scanprocedure uitkaart door stewards Feyenoord;
2. Omwisselen omwisselbiljet voor een toegangskaart door stewards Feyenoord;
3. isuele kaartcontrole door stewards ontvangende club of scannen toegangskaart bij de tourniquet van het bezoekersvak;
4. Fouillering door stewards ontvangende club.



### 3.4 VERANTWOORDELIJKHEID

Feyenoord werkt sinds 1997 met een uitkaartsysteem dat sindsdien steeds verder ontwikkeld is. Het geavanceerde systeem in combinatie met een zorgvuldig selectiebeleid heeft er voor gezorgd dat het uitwedstrijdenbezoek van Feyenoord vrijwel probleemloos verloopt.

Natuurlijk kunnen incidenten nooit voor honderd procent worden uitgesloten. Zeker wanneer ontvangende clubs geen strikt regime rond de kaartverkoop voor de thuisvakken hanteren. Op die manier wordt het mogelijk gemaakt het uitkaartsysteem van Feyenoord te omzeilen. Dit hoeft niet per se te betekenen dat supporters die niet op het bezoekersvak (kunnen) plaatsnemen uit zijn op problemen. Feyenoord heeft hier geen invloed op, maar spreekt wel de hoop uit dat betreffende supporters beseffen dat zij te gast zijn, zich gedragen en de geldende gedragsregels (huisregels) en eventuele aanwijzingen van stewards van de ontvangende club respecteren.

Feyenoord verkoopt alleen kaarten voor het bezoekersvak aan supporters die in het bezit zijn van een uitkaart. De club stelt zich op het standpunt dat de registratie in combinatie met de door Feyenoord uitgeoefende toegangscontrole voldoende is om uitsluitend verantwoordelijkheid te dragen voor supporters die zich in het bezoekersvak bevinden. Alleen Feyenoord bepaalt derhalve wie in het bezoekersvak plaats mogen nemen. Feyenoord verleent geen toegang tot het bezoekersvak aan Feyenoord-supporters in het bezit van kaarten voor thuisvakken.

Feyenoord-supporters die zich op thuisvakken bevinden, hebben hun kaart via een ander circuit verkregen en vallen in de optiek van Feyenoord derhalve niet onder verantwoordelijkheid van de club. De ontvangende club heeft de mogelijkheid om bij overtreding van de geldende gedragsregels (huisregels) op te treden.

Bij een eventueel incident op een thuisvak is Feyenoord voorstander van een dadergerichte aanpak. Feyenoord spreekt de hoop uit dat er vervolgens geen generaliserende maatregelen worden genomen (bijvoorbeeld ten aanzien van een strengere vervoersregeling). Goedwillende en zorgvuldig geselecteerde supporters met een uitkaart zouden dan onterecht worden gestraft.



---

# 4 ORGANISATIE

Feyenoord beschikt rondom haar (uit)wedstrijden over een professionele en uitgebreide organisatie. Primair is de wedstrijdorganisatie in handen van de Afdeling Veiligheid en de afdeling Supporters- en Maatschappelijke Zaken. De uitvoering op de wedstrijddag is grotendeels in handen van Sport & Event Security B.V., Sport & Event Security B.V. is een onderdeel van de Security Management Group Holding (SMG), de veiligheidsorganisatie van Stadion Feijenoord N.V.

De organisatie van Feyenoord heeft als doel de uitwedstrijd op een veilige en ordelijke manier te laten verlopen. Alle zaken en gedragingen die Feyenoord in diskrediet kunnen brengen, dienen voorkomen dan wel tot een minimum beperkt te worden.

## 4.1 ORGANISATIESTRUCTUUR

Tijdens uitwedstrijden van Feyenoord staan alle hieronder genoemde medewerkers van Feyenoord en de veiligheidsorganisatie met elkaar in contact via één hetzelfde communicatiekanaal. Alle medewerkers van Feyenoord en de veiligheidsmedewerkers beschikken dan ook over een eigen portofoon. De medewerkers kunnen globaal in een aantal functies worden onderverdeeld.

### Security Officer (SO)

De Security Officer – ook wel bekend onder de naam Veiligheidscoördinator – is eindverantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid van Feyenoord, onder andere tijdens wedstrijden waaraan Feyenoord deelneemt in binnen- en buitenland. Tijdens de uitwedstrijden is de Security Officer altijd aanwezig en aanspreekbaar voor de Security Officer van de thuis spelende club.

### Supporters Liaison Officer (SLO)

Supporters Liaison Officers zijn bij thuis- en uitwedstrijden altijd aanwezig en aanspreekbaar voor supporters. Zij zijn bekend met de vervoersregeling, helpen supporters met vragen over supporterszaken en bieden supporters ondersteuning bij onvoorziene omstandigheden. Door de contacten met de supporters, het geven van toelichting, het bieden van nadere uitleg, beantwoorden van vragen of het stellen van normen en waarden wordt geïnvesteerd in wederzijds begrip. Indien van toepassing kunnen zij maatwerk bieden.

De SLO-werkzaamheden dragen op een positieve en preventieve wijze bij aan het wedstrijdbezoek en zijn nooit gericht op handhaving of sanctioneren.

### Projectleider Veiligheid

De leiding (het voorbereiden en uitvoeren) is in handen van de zogenaamde 'Projectleider Veiligheid'. De projectleider heeft op de wedstrijddag nauw contact met de Security Officer (SO) en de Supporters Liaison Officers (SLO).

### Supervisor

Zowel voor het bezoekersvak alsmede voor elke opstapplaats (vertreklocatie bus- en/of autocombi) wordt een aparte Supervisor aangesteld. De Supervisor heeft leiding over een groep stewards en staat in direct contact met de Projectleider Veiligheid.

### Stewards

Een x-aantal stewards – onderverdeeld in supervisors, eventuele co-supervisors en stewards – zorgt voor de uitvoering in het bezoekersvak en, wanneer van toepassing, in bussen, treinen en rondom de autocombi.





### Medical stewards

Feyenoord zorgt in het eigen bezoekersvak voor de aanwezigheid van medical stewards. Zij dragen zorg voor de eerstelijns hulpverlening. De hulpverlening – ook in het bezoekersvak – blijft echter primair de verantwoordelijkheid van de thuisclub.

### Commandokamer

Een lid van de veiligheidsorganisatie is aanwezig in de commandokamer. Op deze manier kan in overleg met de verantwoordelijken van de ontvangende club en eventueel de politie snel gehandeld worden.

### Cameraman

Hoewel in vrijwel alle stadions cameratoezicht is, kan Feyenoord ervoor kiezen om een eigen cameraman mee te nemen. Zodra de eerste supporters het bezoekersvak betreden, is sprake van continu cameratoezicht. Op deze manier is Feyenoord niet afhankelijk van beelden van derden.

### Omvang

De uitwedstrijden worden evenals de thuiswedstrijden gedegen voorbereid. Voor iedere uitwedstrijd wordt een veiligheidsdraaiboek opgesteld met onder andere een inzetplanning waarin het aantal stewards en medical stewards wordt bepaald. De inzetplanning is afhankelijk van een aantal factoren, te weten:

- De tegenstander;
- Het land van herkomst (bij Europese wedstrijden);
- De vervoersregeling;
- De lokale organisatie;
- Het aantal meereizende supporters;
- De infrastructuur en faciliteiten van het stadion c.q. het bezoekersvak;
- De historie of de mate van onderlinge rivaliteit.



Supervisor



Steward



Medical steward



## 4.2 DE WERKZAAMHEDEN

### Het fouilleren

Het fouilleren heeft als doel het weren van goederen en verboden voorwerpen die volgens de KNVB- en/of de Feyenoord-richtlijnen niet in een stadion aanwezig mogen zijn, zoals bijvoorbeeld knal- en siervuurwerk (fakkels en rookpotten), glaswerk, blikjes, kleine en grote flesjes, slag- steek-, stoot-, en vuurwapens.

### Het scannen

Om de aanwezigheid van de supporters te kunnen archiveren dient elke meereizende supporter zijn/haar uitkaart te laten scannen. Mensen die, om wat voor een reden dan ook, niet in het bezit zijn van een geldige uitkaart wordt de toegang ontzegd.

### (Camera)toezicht

Het is in het belang van Feyenoord dat onregelmatigheden in een zo vroeg mogelijk stadium ontdekt en gesignaleerd worden. Via het CCTV-systeem van het stadion wordt cameratoezicht toegepast.

### Intermediair

De veiligheidsorganisaties van beide clubs hebben in de voorbereiding en tijdens de wedstrijd uitvoerig contact. Dit contact is er bijvoorbeeld voor om in geval van nood snel te kunnen ontruimen of de betreffende hulpdiensten in te schakelen.

## 4.3 SECURITY MANAGEMENT GROUP

Security Management Group b.v. (SMG) is een 100% dochteronderneming van Stadion Feijenoord NV. Deze organisatie houdt zich bezig met het verlenen van diensten op het gebied van veiligheid, service en support bij de wedstrijden van Feyenoord en events in De Kuip, maar ook bij tal van andere (landelijke) evenementen en projecten. SMG zet diverse soorten medewerkers in, waaronder voetbalstewards, (evenementen-)beveiligers, medical service en verkeersregelaars.

Het Ministerie van Justitie heeft SMG een vergunning verleend onder nummer ND 1587. Deze vergunning geeft hen de mogelijkheid om beveiliging te bieden op alle niveaus, zoals beschreven staat in de Wet op particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

In 2004 is de onderneming gecertificeerd tot ECABO leerbedrijf, dit onderstreept dat deze organisatie aan alle eisen voldoet en zodoende de leertrajecten voor dit overkoepelend overheidsorgaan mag invullen. Tevens zijn gecertificeerde stagebegeleiders in dienst.

Ook is SMG lid van Nederlandse Veiligheidsbranche, sectie horeca- en evenementenbeveiliging. Deze organisatie heeft een eigen CAO en werkt aan deskundigheid, kwaliteit en eigen opleidingen.

SMG verricht haar diensten conform richtlijnen en afspraken uit het keurmerk beveiliging, keurmerk evenementenbeveiliging en is ISO 9001 gecertificeerd.

SMG is onder de statutaire naam Facilitaire Diensten De Kuip BV ingeschreven in het handelsregister en is statutair gevestigd te Rotterdam.



# 5 VERVOERSREGELINGEN

Voor elke wedstrijd vindt ongeveer zes weken van tevoren een vooroverleg plaats. Bij dat overleg zijn beide clubs, gemeenten, politie en in sommige gevallen de supportersverenigingen aanwezig. Tijdens dat overleg worden afspraken gemaakt over aantallen kaarten, vervoersregeling, kaartprijzen en alle andere zaken met betrekking tot de wedstrijdorganisatie. Namens Feyenoord wordt het vooroverleg gevoerd door de Security Officer (SO) en de Supporters Liaison Officer (SLO).

## 5.1 RISICOBEPALING

In het belang van de openbare orde en veiligheid kan de lokale overheid bepalen dat aan het vervoer van de supporters bepaalde regels en/of beperkingen worden gesteld. Er zijn verschillende argumenten op basis waarvan dergelijke aanvullende maatregelen genomen kunnen worden:

- Ongezonde rivaliteit tussen supporters van beide clubs (noodzaak scheiding supportersstromen);
- Wangedrag van Feyenoord-supporters tijdens een voorgaande editie van de betreffende wedstrijd;
- Wangedrag van Feyenoord-supporters in aanloop naar de wedstrijd;
- Andere aanwijsbare redenen die bij een vrij vervoersregeling van de Feyenoord-supporters de openbare orde en veiligheid in gevaar brengen;

## 5.2 VERVOERSVORMEN- EN REGELINGEN

Er zijn verschillende vormen van reizen en vervoer waaraan Feyenoord op verschillende manieren invulling geeft. Feyenoord streeft er altijd naar om voor haar supporters een vrij-vervoersregeling overeen te komen!

### Vrij-vervoersregeling

De meest supportersvriendelijke regeling is uiteraard de vrij-vervoersregeling. Supporters schaffen via de Ticketshop een kaart voor de wedstrijd aan en bepalen zelf op welke wijze zij naar het stadion afreizen. In sommige gevallen dient het omwisselbiljet nog te worden omgewisseld voor een originele toegangskaart. Dit omdat de ontvangende club een eigen controlesysteem hanteert.

Alle Feyenoord-supporters die de wedstrijd bezoeken, worden allereerst door Feyenoord-stewards gecontroleerd op bezit van de uitkaart en het omwisselbiljet. Na deze scanprocedure wordt het omwisselbiljet omgewisseld voor een toegangskaart en kunnen de supporters het bezoekersvak betreden. Toegang wordt verleend door kaartcontrole en foullering door stewards van de ontvangende club.

Omdat circa tien procent van de supporters die een wedstrijd bezoekt de voorkeur geeft aan georganiseerd vervoer, wordt ook voor deze niet-risicowedstrijden (een beperkt aantal) bussen ingezet.

### Autocombi

Wanneer het wenselijk is dat supporters zich niet voor een bepaalde tijd richting het stadion begeven, om supportersstromen te scheiden of als supporters op een speciaal parkeerterrein hun personenauto dienen te parkeren, kan er voor gekozen worden een autocombiregeling op te leggen. In zo'n geval kopen supporters via de Ticketshop een autocombi-omwisselbiljet dat zij op een nader te bepalen plaats (omwissellocatie) en op een nader te bepalen tijdstip voor een parkeerkaart dienen

om te wisselen. Eventueel kunnen voorwaarden gesteld worden aan het aantal supporters per personenauto (minimaal drie of vier per personenauto) en aan de verplichte aanrijroute van de omwissellocatie naar het stadion. Het gestelde minimum staat vooraf vermeld bij de kaartverkoopinformatie. Zonder parkeerkaart, die pas wordt verstrekt als alle passagiers op de omwissellocatie in het bezit zijn van een geldige uitkaart en omwisselbiljet, wordt geen toegang verleend tot het speciale parkeerterrein naast of in de nabijheid van het bezoekersvak.

Wanneer van een dergelijke regeling sprake is, verlangt dit extra inspanningen van de organisatie van Feyenoord. Vaak moeten op parkeerplaatsen extra voorzieningen getroffen worden in de vorm van toiletten, het organiseren van (veilige) auto-rijen enzovoort.

## Buscombiregeling

Wanneer het noodzakelijk is om supportersstromen strikt te scheiden wordt gebruik gemaakt van een buscombiregeling. Supporters zijn daarbij verplicht om gebruik te maken van door de club georganiseerd busvervoer.

Omdat Feyenoord een landelijke aanhang kent, wordt altijd gebruik gemaakt van verschillende opstapplaatsen. Uiteraard is Rotterdam er daar één van. Daarnaast tracht Feyenoord altijd een opstapplaats te realiseren in de nabijheid van de speelstad en wordt gekeken naar de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Voorbeelden daarvan zijn NS Station Lage Zwaluwe (NAC Breda, Willem II), parkeerplaats Thales Nederland te Hengelo (FC Twente en Heracles Almelo) en bedrijven- en parkeerterreinen waar voldoende ruimte is voor het parkeren van personenauto's zoals Poort van Midden Gelderland (Vitesse en N.E.C.), Lage Kade te Woerden (FC Utrecht), of Messchenveld te Assen (FC Groningen).

## **Buscombi-procedure**

Bij langere reizen kan een beperkte hoeveelheid drank (2 biertjes per persoon) meegenomen worden. Voor het instappen heeft er een globale foullering plaatsgevonden. Afhankelijk van de gemaakte afspraken over de vervoersregeling en de gewenste doorstroming van de supporters bij aankomst wordt de uitkaart voor het instappen gescand en het omwisselbiljet tijdens de reis omgewisseld voor een toegangkaart of vindt er voor het instappen een controle plaats op de kaarten waarna bij aankomst de uitkaart naast de ingang van het bezoekersvak wordt gescand en het omwisselbiljet wordt omgewisseld voor een toegangkaart.

Na het betreden van het bezoekersvak vindt er een foullering plaats door stewards van de ontvangende club.

## **Buscombi vanaf opstapplaats Rotterdam**



Wanneer sprake is van een buscombiregeling vanaf opstapplaats Rotterdam betreden de supporters via de tourniquets van De Kuip het stadionterrein. Daar vindt de kaartcontrole en globale foullering plaats.

Bij kortere afstanden wordt de regel 'toegang bus is toegang stadion' gehanteerd, met andere woorden: artikelen die niet mee het stadion ingenomen mogen worden, zijn ook niet toegestaan in de bus. Na het betreden van De Kuip vindt de scanprocedure, kaartcontrole en foullering plaats onder toezicht van de Rotterdamse politie. Omwisselbiljetten worden tijdens de busreis omgewisseld voor toegangskaarten. Vaak kan hierdoor kaartcontrole en foullering bij het stadion zelf achterwege blijven. Voorbeelden van korte afstanden zijn bijvoorbeeld uitwedstrijd naar ADO Den Haag, FC Utrecht of NAC.

#### Treincombiregeling

De treincombi kan gezien worden als een supporter-sonvriendelijk vervoersmiddel. Dit heeft te maken met de verplichte opstapplaats in Rotterdam, wat bijzonder nadelig is voor supporters van (ver) buiten de regio of afkomstig in de nabijheid van de speelstad.

Wanneer sprake is van een treincombiregeling betreden supporters via de tourniquets De Kuip. Daar vinden de scanprocedure, kaartcontrole en foullering plaats. Via de 'supporterstunnel' betreden supporters het NS station Stadion. Bij treincombi's geldt de regel 'toegang trein is toegang stadion', met andere woorden: artikelen die niet mee het stadion ingenomen mogen worden, zijn ook niet toegestaan in de trein. Vaak kan hierdoor kaartcontrole en foullering bij het stadion zelf achterwege blijven.



---

# 6 PRIJSBELEID

Het bezoeken van een uitwedstrijd is relatief duur voor een supporter. Niet alleen betaalt hij of zij voor een toegangkaart voor het stadion, sinds een aantal jaren berekent Feyenoord alle kosten die gemaakt worden voor het organiseren van een uitwedstrijd door aan de eindgebruiker.

## Verliesgevend

Tot aan zo'n vijf seizoenen geleden leed Feyenoord elk jaar een fors verlies op de organisatie van uitwedstrijden. De club berekende alleen de ticketprijs door aan haar supporters. In de loop der jaren werden aan de organisatie echter steeds meer eisen gesteld. Hierdoor namen de kosten voor de club toe, terwijl hier geen inkomsten tegenover stonden. Op jaarbasis leed Feyenoord een verlies van ongeveer € 200.000.

## Kostenneutraal

De medewerkers binnen Feyenoord die verantwoordelijk zijn voor de organisatie van uitwedstrijden kregen vanuit de directie een duidelijke instructie: de organisatie van uitwedstrijden dient binnen drie jaar kostenneutraal te geschieden. Een logisch gevolg was een onevenredige stijging van de prijzen, waarbij het verlies eerst teruggedrongen diende te worden om vervolgens kostenneutraal te kunnen werken. Deze situatie werd aan het einde van het seizoen 2009-2010 bereikt.

### 6.1 PRIJSOPBOUW

Feyenoord berekent alle kosten die worden gemaakt voor de organisatie van een uitwedstrijd door aan de supporters. Die gebeurt via een opslag op de ticketprijs. De uiteindelijke prijs die de supporter uiteindelijk dient te betalen is als volgt opgebouwd:

- Stadionkaart
- Calamiteitenfonds
- Begeleiding (stewards)
- Voorzieningen opstapplaats
- Vervoer

Hoe de prijs uiteindelijk is opgebouwd, wordt door Feyenoord vermeld op haar website. Supporters weten dus precies hoeveel ze waarvoor betalen. De kosten

'voorzieningen opstapplaats' kunnen per regeling variëren en verwijzen naar items als huurkosten locatie, het plaatsen van mobiele toiletten (dixies en/of plaskruizen), (verkeers)hekwerken en dergelijke.

## Prijsafspraken

In Nederland bestaan ten aanzien van prijzen voor uitwedstrijden twee afspraken:

- De prijs voor het bezoekersvak dient gelijk te zijn aan de prijs van een gelijkwaardig vak voor het thuispubliek. De prijs voor een wedstrijdkaart met vrij-vervoer is €15,-. De prijs voor een wedstrijdkaart met verplichtingen (buscombi, treincombi, etc.) is €9,-.
- Bij georganiseerd (trein of bus) vervoer geldt een korting van veertig procent op de oorspronkelijke toegangsprijs.



---

# 7 COMMUNICATIE

Een goed verloop van de wedstrijdorganisatie valt en staat met de medewerking van de mensen om wie het uiteindelijk allemaal draait: de Feyenoord-supporters. Partijen kunnen onderling nog zulke goede en sluitende afspraken gemaakt hebben, het gaat er uiteindelijk om dat de supporters goed geïnformeerd worden en bekend zijn met deze afspraken. In het belang van de organiserende partijen, maar vooral ook in het belang van henzelf.

## 7.1 DIGITALE COMMUNICATIE

Feyenoord volgt voor de communicatie met haar supporters inzake het bezoek aan uitwedstrijden een vaste procedure waarbij internet de belangrijkste rol speelt. Eigenlijk verloopt de volledige informatievoorziening naar de supporters via internet, zowel via de Feyenoord-website als via e-mail (infomail).

### Website

Zodra afspraken rond een wedstrijd zijn gemaakt en bevestigd, de vervoersregeling vaststaat en de prijsopbouw bekend is, wordt de verkoop ingericht. Vervolgens wordt ruim drie weken voorafgaand aan de wedstrijd via de Feyenoord-website (Teams > Feyenoord 1 > Programma) Kaartverkoopinformatie bekend gemaakt wanneer de verkoop aanvangt voor respectievelijk Diamond-, Gold-, en Silvercardhouders. Via 'kaartverkoopinformatie' zijn supporters in staat om de afspraken en aanvullende informatie te raadplegen zoals type vervoersregeling, verkoopprijs, aantal beschikbare kaarten enzovoort.



## Infomail

Vier tot drie dagen voor een wedstrijd ontvangen alle Feyenoord-supporters die een kaart voor het bezoekersvak hebben gekocht een persoonlijke infomail. In deze infomail is alle informatie opgenomen die voor supporters van belang is, zoals:

### Vervoersregeling

- Adres opstapplaats
- Routebeschrijving naar opstapplaats
- en/of omwissellocatie
- Instap- en vertrektijden
- Vervoersvoorwaarden

### Toegang stadion

- Openingstijden stadion
- Voorwaarden parkeerterrein bezoekersvak
- Scannen en toegang stadion
- Fouillering
- Voorwaarden toegang stadion

### In het stadion

- Informatie over het bezoekersvak
- Horecavoorzieningen
- Vlaggen, spandoeken en andere uitingen
- Cameratoezicht
- Camerabeleid
- Procedure ophouding

### Overige zaken

- Regels
- Problemen, vragen of opmerkingen?

In de infomail worden de afspraken kort toegelicht en worden (indien nodig) de argumenten en omstandigheden waaronder de afspraken zijn gemaakt uitgelegd. Iddt een korting van veertig procent op de oorspronkelijke toegangsprijs.

The image shows a screenshot of an email titled 'INFOMAIL FC UTRECHT - FEYENOORD'. The header includes the Feyenoord logo and the date '23 februari 2018'. The main content area features a red background with the Feyenoord and FC Utrecht logos. Below the logos, there is a section titled 'Mededelingdatum: zondag 28 februari 2018' and 'Aankomst: 14.30 uur'. The email body contains several sections: 'Vervoersregeling', 'Toegang stadion', 'Fouillering', 'Alleen toegang met je eigen uitkaart', and 'In het stadion'. Each section provides detailed information for supporters, such as bus routes, stadium access procedures, and security checks. The email also includes a small aerial map of the stadium area.



## 7.2 GASTVRIJE ONTVANGST

De wijze waarop uitsupporters worden ontvangen (het eerste contact met de ontvangende club) draagt bij aan de mind-set waarmee supporters het bezoekersvak betreden. Door in het ‘welkom’ van uitsupporters te investeren hopen Feyenoord en andere Nederlandse BVO’s een bijdrage te leveren aan de stapsgewijze normalisatie van de ontvangst van uitsupporters.



# BIJLAGE

## BIJLAGE 1 VOORWAARDEN EN REGELS FEYENOORD UITKAART



### UITKAART VOORWAARDEN

## FEYENOORD SEIZOENKAART 2018-2019

#### Algemeen

Voorwaarden en regels van toepassing op de Feyenoord Diamond-, Gold- en Silvercard (hierna te noemen: Feyenoord uitkaart).

1. De Feyenoord uitkaart is speciaal in het leven geroepen voor supporters die uitwedstrijden van Feyenoord willen bezoeken. Er zijn drie Feyenoord uitkaarten: de Diamondcard, de Goldcard en de Silvercard.
2. Een Feyenoord uitkaart geldt tevens als seizoenkaart waarmee thuiswedstrijden in de nationale competitie bezocht kunnen worden. Aan het gebruik als reguliere seizoenkaart kunnen door de supporter geen extra rechten worden ontleend en kunnen door de club geen extra verplichtingen worden verbonden.
3. Elke seizoenkaarthouder kan een Feyenoord uitkaart aanvragen. Om in aanmerking te komen voor een Feyenoord uitkaart dient een supporter van onbesproken gedrag te zijn. Feyenoord kan een aanvraag om haar moverende redenen weigeren. Indien een aanvraag wordt gehonoreerd wordt in eerste instantie een Silvercard toegewezen. Feyenoord bepaalt voor elk seizoen hoeveel uitkaarten van welk type er worden toegekend. Het aantal behaalde punten, conform de door Feyenoord bepaalde methodiek, in de drie voorgaande seizoenen is bepalend voor het type uitkaart dat men in het volgende seizoen toegewezen krijgt.
4. Een aanvraag wordt uitsluitend gehonoreerd wanneer conform de geldende procedures een recente pasfoto in bezit is bij Feyenoord. Feyenoord zal de foto en de daarbij behorende persoonsgegevens onderbrengen in een 'image-bestand'. Hoe wordt dit image-bestand beveiligd? In het kader van de privacy-wetgeving moesten we er voor zorgen dat er geen datalek kan ontstaan, anders kan aan Feyenoord een hoge boete worden opgelegd. Dus let hierop.
5. Alleen de houders van een Feyenoord uitkaart hebben het recht tot het kopen van een kaart voor een uitwedstrijd, mits deze wedstrijd toegankelijk is voor Feyenoord-supporters. Dit geldt zowel voor nationale als internationale uitwedstrijden, tenzij een besluit of regel van de KNVB, UEFA, FIFA en/of de overheid zich verzet tegen de aanwezigheid van supporters van Feyenoord of indien er sprake is van een overmacht situatie.
6. Door het aantal Diamondcardhouders te beperken tot het aantal dat gelijk is aan de capaciteit van het kleinste bezoekersvak in de Eredivisie (400) heeft een Diamondcardhouder de garantie op een kaart voor elke uitwedstrijd tijdens de competitie. Na verkoop aan de Diamondcardhouders vindt verkoop aan Goldcardhouders plaats. Indien daarna nog kaarten beschikbaar zijn worden kaarten aan Silvercardhouders aangeboden. Feyenoord behoudt zich het recht voor om bepaalde groepen Feyenoord uitkaarthouders uit te sluiten van verkoop, of om de verkoop aan bepaalde groepen Feyenoord uitkaarthouders te beperken.
7. Per Feyenoord uitkaart kan één toegangsbewijs gekocht worden. Feyenoord bepaalt de wijze waarop toegangskarten worden aangeboden. Doorgaans zal de verkoop geschieden via Internet. In uitzonderlijke gevallen kan Feyenoord ervoor kiezen de verkoop zelf ter hand te nemen.
8. In overleg met de ontvangende club en lokale overheden worden door Feyenoord afspraken gemaakt over de wedstrijdorganisatie, waaronder de vervoersregeling voor Feyenoord-supporters. Feyenoord streeft er naar om voor haar supporters een zo gunstig mogelijke regeling af te spreken, waarbij een vrije vervoersregeling het uitgangspunt is. Nadat de ontvangende club, de lokale overheid en Feyenoord afspraken hebben gemaakt, zal Feyenoord deze afspraken aan haar supporters kenbaar maken. Feyenoord-uitkaarthouders die een kaart voor de betreffende wedstrijd kopen zijn vervolgens verplicht zich strikt aan de gemaakte afspraken te houden.
9. Het recht dat Feyenoord aan haar Feyenoord uitkaarthouders toekent is strikt persoonsgebonden. Een Feyenoord-uitkaart en/of een daarmee aangekochte wedstrijdkaart is niet overdraagbaar. Dit geldt uiteraard niet voor het bezoeken van thuiswedstrijden (zie daarvoor Voorwaarden Feyenoord Seizoenkaart 2018-2019).
10. Tijdens elke uitwedstrijd zal Feyenoord ter ondersteuning van de organisatie en ter begeleiding van de supporters, stewards in zenden. Supporters die een uitwedstrijd bezoeken dienen instructies van de stewards (en eventuele andere door Feyenoord benoemde medewerkers) strikt op te volgen.
11. Bij elke uitwedstrijd maakt Feyenoord opnamen van het uitvak teneinde situaties rondom en tijdens een wedstrijd visueel vast te leggen. Het beeldmateriaal zal worden gebruikt voor opsporings- en vervolgingsdoeleinden. Je kunt hiertegen geen bezwaar maken.
12. Wanneer Feyenoord wegens wangedrag een sanctie opgelegd krijgt, zal dit vrijwel altijd gevolgen hebben voor de status van de Feyenoord uitkaart. Ook wanneer het wangedrag tijdens bijvoorbeeld een thuiswedstrijd of een andere Feyenoordgerelateerde activiteit wordt vertoond. Ook handelingen buiten het stadion, die de naam en de belangen van de club schaden in de ruimste zin des woords, kunnen leiden tot sanctiemaatregelen. Onder wangedrag wordt tevens verstaan: het zich niet houden aan de afspraken en richtlijnen die gelden rond het bezoek van een bepaalde uitwedstrijd.
13. Wanneer supporters en/of groepen supporters zich schuldig maken aan wangedrag en/of betrokken zijn/waren bij incidenten waarbij de belangen van Feyenoord worden geschaad, kan Feyenoord ten behoeve van de identificatie of herkenning dan wel ontkenning van betrokkenen, gebruikmaken van het 'image-bestand' als genoemd onder punt 4 of de video-opnamen genoemd onder punt 11 van deze voorwaarden.
14. Na afloop van het seizoen zullen bovenstaande voorwaarden en regels worden geëvalueerd. Indien nodig kan Feyenoord besluiten tot aanpassing. Tevens zal aan de hand van het aantal behaalde punten het Diamond-, Gold- en Silvercardbestand worden aangepast.

## BIJLAGE 2 VOORWAARDEN EN REGELS FEYENOORD UITKAART

Club	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14	14/15	15/16
ADO Den Haag				Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi		Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Auto-combi
Ajax	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Boycot	Boycot	Boycot	Boycot	Boycot	Boycot	Boycot
AZ	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi
SC Cambuur														Buscombi	Buscombi	Auto-combi
FC Den Bosch		Vrij vervoer of auto-combi			Buscombi											
FC Dordrecht															Vrij vervoer of auto-combi	
SBV Excelsior			Vrij vervoer of auto-combi				Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi			Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi			Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi
Fortuna Sittard	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi														
Go Ahead Eagles														Buscombi	Buscombi	
De Graafschap	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi		Vrij vervoer of auto-combi			Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi		Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi				Vrij vervoer of auto-combi
FC Groningen	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi
SC Heerenveen	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi
SC Heracles Almelo						Buscombi	Buscombi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Boycot	Auto-combi	Auto-combi
NAC Breda	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi
N.E.C.	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi		Buscombi
PSV	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi	Trein-combi
RBC Roosendaal	Vrij vervoer of auto-combi		Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi										
RKC Waalwijk	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi		Buscombi		Buscombi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi			
Roda JC	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi	Buscombi		Buscombi
Sparta	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi				Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi						
FC Twente	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi
FC Utrecht	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi
Vitesse	Buscombi	Buscombi	Boycot	Boycot	Buscombi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi	Auto-combi
FC Volendam				Vrij vervoer of auto-combi					Buscombi							
VVV Venlo								Vrij vervoer of auto-combi		Buscombi	Auto-combi	Auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi			
Willem II	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi	Buscombi				Auto-combi	Auto-combi
PEC Zwolle			Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi									Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi	Vrij vervoer of auto-combi

- trein-combi 
- vrij vervoer of auto-combi 
- auto- en bus-combi 
- buscombi 
- boycot 
- supporters niet welkom 



## **BIJLAGE 3 CONTACTGEGEVENS**

### **Feyenoord Rotterdam N.V.**

Postbus 9635

3007 AP Rotterdam

telefoon : 010 - 2926888

### **Afdeling Veiligheid**

Bernard Gerritsma

**e-mail : b.gerritsma@feyenoord.nl**

Wouter Jansen

**e-mail : w.jansen@feyenoord.nl**

### **Afdeling Supporters- en Maatschappelijke Zaken**

Ton Strooband

**e-mail : t.strooband@feyenoord.nl**

