

Good Practice Sparta Rotterdam

Winnaar Fan Awards Eredivisie 2016/17



Project	Fan Onderzoek 2016/'17				
Vakgebied	Fanmarketing	League	Eredivisie	Door	Wesley van der Stam & Robbert Nuytinck

KNVB Expertise heeft samen met onderzoeksbureau Blauw voor het achtste seizoen op rij het Fan Onderzoek uitgevoerd onder de fans van alle betaald voetbal clubs. Zowel voor de Eredivisie als voor de Jupiler League scoort één club het hoogst op de vraag: "Hoe waardeert u het stadionbezoek in het algemeen?". Ruim 98% van de Sparta-fans (seizoenkaart- en clubkaarthouders) geeft aan het algemene stadionbezoek te beoordelen als goed of zeer goed en daarmee is Sparta Rotterdam de verdiende winnaar van de Fan Awards binnen de Eredivisie in het seizoen 2016/'17.

De weg naar het succes

Tijd om eens navraag te doen bij Sparta Rotterdam wat er voor heeft gezorgd dat de Fan Award dit seizoen is binnen gesleept. Ook vorig jaar was Sparta Rotterdam al genomineerd voor deze Award, maar toen trok NAC Breda nog aan het langste eind (Sparta Rotterdam speelde toen in de Jupiler League). "Het is mooi om te zien dat we de stijgende lijn in de Eredivisie vasthouden," zegt Wesley van der Stam, Manager Publiekszaken bij Sparta Rotterdam. "De nadruk ligt op service in plaats van op veiligheid. Sparta is van oudsher een club waar het familiegevoel overheerst en weinig incidenten zich voordoen. Dat maakt het ook

gemakkelijker om de nadruk meer op service te leggen dan op veiligheid. Tijdens de uitreiking van de Award werd gevraagd om een klein voorbeeld te geven wat wij doen met de resultaten. Jarenlang konden wij bij het Sparta Stadion weinig fietsen kwijt. Na tweeënhalf jaar lobbyen bij de Gemeente werden er circa 100 extra plaatsen gerealiseerd. Andere kleine voorbeelden zijn het realiseren van een nieuwe ontvangstruimte voor supporters op de Kasteeltribune waar met name tijdens de koude wintermaanden ook een hapje en een drankje kan worden genuttigd, voetbal kan worden gekeken en onderling over het voetbal kan worden gepraat. Daarnaast is een aantal cateringpunten verbouwd, is het personeel vervangen, is cashless betalen geïntroduceerd en zijn de toiletfaciliteiten (die op dat moment het slechtst werden beoordeeld in het Fan Onderzoek) vernieuwd.

"Het is mooi om te zien dat we de stijgende lijn in de Eredivisie volhouden"

Wesley van der Stam, Manager Publiekszaken
Sparta Rotterdam

Promotie garantie voor succes?

Natuurlijk speelt het mee dat de promotie naar de Eredivisie een positieve uitwerking heeft op het gevoel bij supporters en daarmee de waardering voor de club. Desondanks presteert Sparta Rotterdam al jarenlang goed in het Fan Onderzoek, is ze vaker genomineerd voor de Fan Awards terwijl de sportieve resultaten niet altijd goed waren. Uiteindelijk gaat het er om wat je doet voor je supporters, dat je te allen tijde open blijft communiceren met je fans, ook als zaken (nog) niet kunnen worden gerealiseerd.



Betrokken en minder betrokken fans

Wesley vervolgt: "Circa anderhalf jaar geleden hebben we samen met KNVB Expertise een workshop georganiseerd waarbij we diverse supporters hebben uitgenodigd om te praten over het bezoeken van een wedstrijd en met hen de *customer journey* (reis van de klant) doorgenomen. Belangrijk daarin is dat we niet alleen de 'bekende' supporters hebben uitgenodigd, maar ook willekeurig supporters hebben gevraagd om aan te sluiten. Op die manier kom je tot een aantal inzichten waar je normaal niet aan denkt maar relatief simpel is te verbeteren. Wat Sparta Rotterdam belangrijk vindt is dat de afdeling Publiekszaken, waaraan ik leiding aan geef, heel korte lijnen heeft met de gehele organisatie. Nu is Sparta Rotterdam geen grote organisatie, maar alles wat met publiek te maken heeft en onder de afdeling Publiekszaken valt, zoals Ticketing, Wedstrijdorganisatie, Communicatie, Marketing, Merchandising, Kidsclub en Klantenservice, sluit naadloos aan op de rest van de organisatie. Zo is de communicatie met afdeling Veiligheid heel goed en trekken we



continu samen op. Met onze veiligheidscoördinator zijn we sinds twee jaar veelal bezig om de service vanuit onze stewards te verhogen. Wij willen niet dat supporters bij binnenkomst direct tegen een 'gele muur' aanlopen. Wanneer stewards een kwartslag gedraaid staan en mensen vriendelijk welkom heten, komt dit heel anders over dan dat je direct in de houding staat om gefouilleerd te worden."

Iedere club heeft goede voorbeelden. Wat is de Good Practice van jouw club? Neem contact op met KNVB Expertise en deel jouw goede voorbeeld met je collega's in het betaald voetbal!

De toekomst

De resultaten van het Fan Onderzoek zijn voor Sparta Rotterdam het uitgangspunt voor het doorvoeren van verbeteringen naar het nieuwe seizoen. Niet alleen de scores, ook de open suggesties van supporters uit het Fan Onderzoek zijn waardevol. Bij Sparta Rotterdam maken ze jaarlijks een matrix waarbij de hoogte van een investering tegenover de noodzaak van een investering wordt geplaatst. Vervolgens kun je beginnen met alles wat op de korte termijn tegen lage kosten gerealiseerd kan worden. Daarna ga je een stap verder. Uiteindelijk zie je dat je door de verbeteringen en de investeringen steeds een betere beleving voor je fan creëert.

En is prolongatie van de Fan Award nog een doel op zich? "Eigenlijk vind ik dat totaal niet belangrijk. De Award niet winnen zou betekenen dat andere clubs ook gefocust zijn op het verbeteren van hun stadionbeleving en dat is goed voor het Nederlands voetbal. Veel belangrijker voor ons is het om ons niveau minimaal te handhaven en te blijven verbeteren binnen de financiële mogelijkheden van de club," besluit Wesley.

KNVB Expertise feliciteert Sparta Rotterdam nogmaals met het behalen van deze mooie prijs!

TIPS:

- **Binnen beperkte financiële mogelijkheden, focus op zaken die op korte termijn tegen lage kosten gerealiseerd kunnen worden.**
- **Blijf in continue dialoog met zowel de betrokken als de minder betrokken fan.**
- **Ga aan de slag met de resultaten van het Fan Onderzoek en gebruik ze ter input voor het nieuwe seizoen (dit ondersteunt KNVB Expertise natuurlijk van harte)!**