

INHOUD VAN HET LIDMAATSCHAP

Een kwantitatief onderzoek naar de waardering van het SV Ajax-lidmaatschap onder het SV Ajax Ledenpanel

JEROEN HERMANS
MARTIJN VAN DER VEEN
AMSTERDAM, DECEMBER 2017



INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

HOOFDCONCLUSIE 07

DEELCONCLUSIES 09

BIJLAGEN 19



VOORAF



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

SV Ajax Ledenpanel

Supportersvereniging Ajax en Ruigrok NetPanel hebben in oktober 2017 het SV Ajax Ledenpanel opgestart. Leden van de supportersvereniging Ajax die 18 jaar of ouder zijn, kunnen door deel te nemen aan het SV Ajax Ledenpanel met SV Ajax meepraten over verschillende onderwerpen. SV Ajax kan met de meningen van de eigen leden de vereniging nog beter inrichten op de wensen van de leden en de Ajaxsupporters beter vertegenwoordigen.

Dit onderzoek over de inhoud van het lidmaatschap is het tweede onderzoek uitgevoerd onder het SV Ajax Ledenpanel. SV Ajax is benieuwd naar de mening van haar leden over het lidmaatschap. Daarnaast denkt SV Ajax na over mogelijkheden rondom het introduceren van verschillende categorieën lidmaatschappen, bijvoorbeeld een ‘basic’ en ‘premium’ lidmaatschap. Inzicht in de wensen van leden en hoe aantrekkelijk zij verschillende voordelen vinden is hierbij gewenst.

Doel onderzoek

Het doel van het onderzoek is input van de leden van SV Ajax verzamelen over de inhoud en prijs van het SV Ajax-lidmaatschap. De onderzoeksresultaten helpen SV Ajax bij het maken van keuzes over de inhoud en prijsstelling van het huidige lidmaatschap en eventueel introduceren van een ‘premium’ lidmaatschap. De hoofdvraag van het onderzoek is:

Hoe waarderen leden het lidmaatschap van SV Ajax?

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

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 1.095 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.

Representativiteit

De netto steekproef is representatief naar geslacht en leeftijd. De representativiteit is bereikt door een kleine weging van de resultaten op geslacht en leeftijd. Als referentiebestand hebben we gebruik gemaakt van het ledenbestand van SV Ajax. Aangezien de verdeling binnen de steekproef iets afweek van de totale populatie, alle leden die 18 jaar en ouder zijn van SV Ajax, is dit gecorrigeerd door middel van een weging.

In de bijlage hebben we een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen. Hierin zijn ook de gebruikte vragenlijst, de tabellen en een uitdraai van alle antwoorden op de open vragen terug te vinden.

OVER DIT RAPPORT

We starten met de hoofdconclusie en daarbij horende deelconclusies van dit onderzoek. De hoofdconclusie is het antwoord op de hoofdvraag: *Hoe waarden leden het lidmaatschap van SV Ajax?*

Vervolgens bespreken we de deelconclusies.

De verschillen tussen subdoelgroepen (geslacht, leeftijd, seizoenkaarthouder) hebben we getoetst op significantie. Alleen relevante en significante verschillen worden in het rapport benoemd. Uitsplitsingen op andere achtergrondkenmerken zijn opgenomen in de tabellen. De antwoorden op de open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. Hierbij geven we een indicatie van de meest gegeven antwoorden maar kijken we ook naar inhoudelijke redenen, geïllustreerd door relevante quotes. Deze hebben we in de rapportage cursief weergegeven. De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.

HOOFDCONCLUSIE



LEDEN ZIJN TEVREDEN OVER INHOUD EN PRIJS LIDMAATSCHAP. EXTRA KORTINGEN EN VOORDELEN RONDOM HET BEZOEKEN VAN WEDSTRIJDEN ZIJN HET AANTREKKELIJKST. DE PRIJS VAN HET LIDMAATSCHAP KAN IETS HOGER, ALS DAAR DAN OOK ECHT WAT TEGENOVER STAAT

Leden zijn over het algemeen erg tevreden over het lidmaatschap van SV Ajax. Een meerderheid van de leden vindt het huidige prijsniveau voor het lidmaatschap goed. Verbondenheid met Ajax en voorrang bij kaartverkoop zijn de belangrijkste redenen voor het lidmaatschap. Er zijn leden die ervaren dat zij te weinig voordelen halen uit het lidmaatschap, dit geldt vooral voor leden met een combinatie van SV Ajax–lidmaatschap en een seizoenkaart. Behoeften van leden waarin nu nog (te) weinig wordt voorzien, hebben vooral betrekking op het bezoeken van uitwedstrijden en evenementen buiten Amsterdam.

Kortingen op het kunnen bekijken van wedstrijden, bijvoorbeeld door korting op kaarten of een abonnement op FOX Sports zijn de belangrijkste redenen om bereid te zijn om meer te betalen voor het lidmaatschap. Extra korting op wedstrijdkaartjes is verreweg het aantrekkelijkste voordeel. Wanneer kortingen op producten en diensten Ajax min of meer gerelateerd aan Ajax zijn, zijn deze interessanter voor leden. Voor jongere leden en seizoenkaarthouders geldt dat extra voordelen vooral aantrekkelijk zijn wanneer deze worden aangeboden rondom wedstrijden, zoals goedkopere kaarten en catering in het stadion. Oudere leden zijn vooral lid van SV Ajax voor verbondenheid met de club Ajax. Extra voordelen of kortingen maken het lidmaatschap voor deze groep het niet aantrekkelijker. Ook zijn zij vaker niet bereid meer te betalen voor een zogenaamd ‘premium’ lidmaatschap.

De prijs van een premium lidmaatschap zou zeker niet hoger moeten liggen dan 50 euro. Driekwart van de leden is bereid tot maximaal 50 euro te betalen. Echter adviseren wij om niet meer dan 35 euro te vragen. Meer dan de helft van de leden is niet bereid meer dan 35 euro te betalen voor een premium lidmaatschap. Daarnaast kan een grote prijsstijging eventueel tot veel weerstand leiden. Er moeten namelijk wel daadwerkelijke voordelen tegenover staan. Voorrang bij het aanvragen van een seizoenkaart is een van zulke voordelen. Leden die hier interesse in hebben, zijn vaker bereid een hogere prijs voor het lidmaatschap te betalen.

Er lijkt dus wel plek voor verschillende varianten binnen het SV Ajax–lidmaatschap. Zo worden al enkele ideeën door leden zelf benoemd. Bijvoorbeeld extra voordelen voor leden die al erg lang lid zijn, een optie zonder het ontvangen van de Ajax Life–krant en een aparte variant voor seizoenkaarthouders.

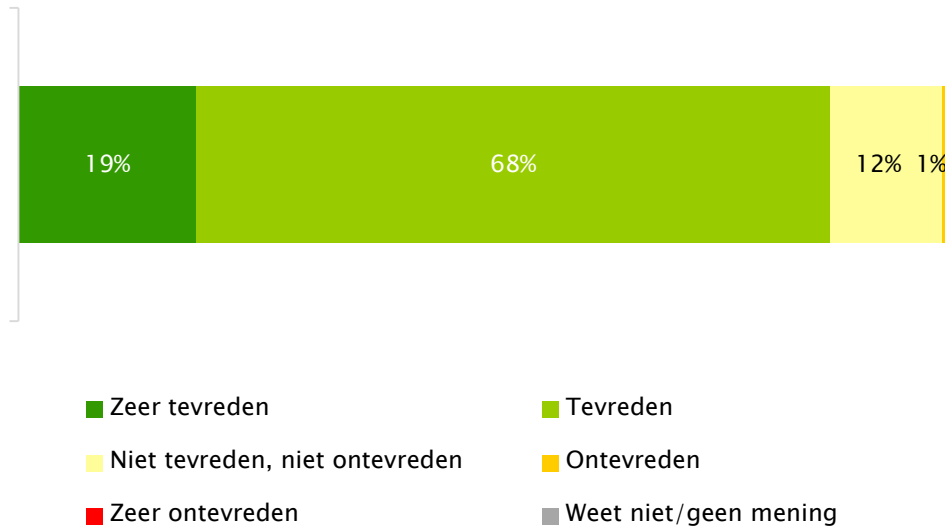
DEELCONCLUSIES



LEDEN ZIJN (ZEER) TEVREDEN OVER HET LIDMAATSCHAP, MAAR DE MEERDERHEID ZAL HET LIDMAATSCHAP NIET SNEL AANBEVELEN

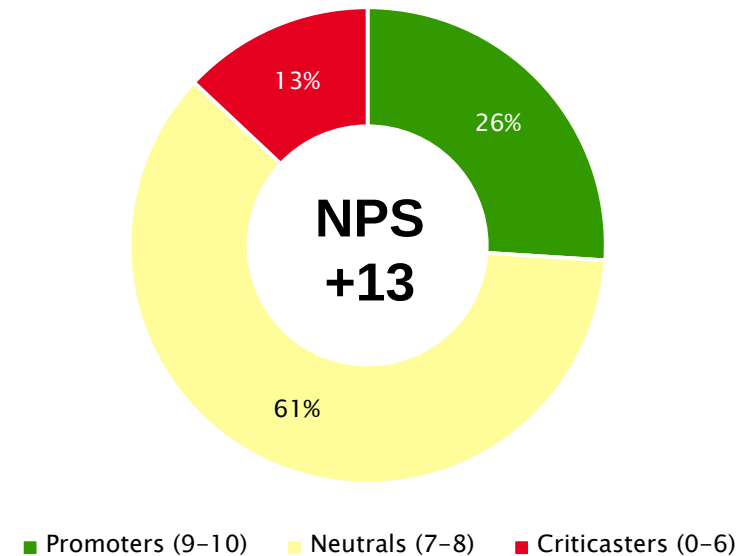
In hoeverre ben jij tevreden of ontevreden over het
SV Ajax-lidmaatschap in het algemeen?

Basis: allen (n=1.095)



Hoe waarschijnlijk is het dat jij het SV Ajax-
lidmaatschap aanbeveelt aan vrienden, familie en
bekenden die ook supporter van Ajax zijn?

Basis: allen (n=1.095)



Doelgroepverschillen:

- Seizoenkaarthouders zijn minder vaak (zeer) tevreden over het SV Ajax-lidmaatschap dan niet-seizoenkaarthouders (80% versus 89%). Ook zijn zij vaker criticasters dan niet-seizoenkaarthouders (18% versus 11%),

LEDEN DIE HET SV AJAX-LIDMAATSCHAP NIET AANBEVELEN, ERVAREN WEINIG VOORDELEN VAN HET LIDMAATSCHAP, VOORAL IN COMBINATIE MET EEN SEIZOENKAART

Gevraagd naar waarom leden het lidmaatschap van SV Ajax niet aanbevelen, noemen leden dat zij **weinig voordelen** ervaren van het lidmaatschap. Dit is nog sterker het geval wanneer men ook een seizoenkaart heeft.

- *Ik vind niet dat er zoveel voordelen aan zitten.*
- *De meerwaarde verdwijnt zodra voorrang op kaartjes niet meer geldt.*
- *Als je geen seizoenkaart hebt, heeft het voordelen, want zo kun je losse kaartjes kopen. Maar als je zoals ik een seizoenkaart hebt, heeft het niet zo veel voordelen.*
- *Geen voordeel als je al een seizoenkaart hebt.*

Enkele leden geven aan dat dit niet in hun aard zit. Zij zullen niet (snel) iets aanbevelen aan hun vrienden.

- *Iedereen moet dat voor zichzelf beslissen.*
- *Ik ben niet zo van het aanbevelen. Iedereen moet het zelf weten.*
- *Ik maak nergens reclame voor, ook niet voor een lidmaatschap.*

VERBONDENHEID MET AJAX EN VOORRANG BIJ KAARTVERKOOP ZIJN DE BELANGRIJKSTE REDENEN VOOR LIDMAATSCHAP



Doelgroepverschillen:

- Jongere leden (18 t/m 34 jaar) zijn vaker lid van SV Ajax dan oudere leden (35 jaar en ouder) om voorrang bij kaartverkoop (82% vs. 62%), belangenbehartiging van supporters (21% vs. 11%), busvervoer naar wedstrijden (16% vs. 7%) en de mogelijkheid tot een uitkaart (32% vs. 10%).
- Voor oudere leden zijn de Ajax Life krant (52% vs. 43%), verbondenheid met Ajax (81% vs. 68%) en communicatie over de club (38% vs. 25%) juist vaker redenen om lid te zijn van SV Ajax.
- Seizoenkaarthouders hebben vaker dan niet-seizoenkaarthouders belangenbehartiging (38% vs. 17%) en busvervoer naar wedstrijden (21% vs. 7%) als redenen om lid te zijn van SV Ajax. Voor niet-seizoenkaarthouders is voorrang bij kaartverkoop duidelijk vaker een reden om lid te zijn van de supportersvereniging (83% vs. 36%).

LEDEN WILLEN MEER MOGELIJKHEDEN OM UITWEDSTRIJDEN TE BEZOEKEN, MEER EVENEMENTEN IN DE PROVINCIE EN VARIANTEN BINNEN HET SV AJAX-LIDMAATSCHAP

Gevraagd naar wat er **ontbreekt** aan het lidmaatschap van SV Ajax geven leden aan dat zij graag vaker **uitwedstrijden** willen bezoeken. Het SV Ajax-lidmaatschap voorziet hier (te) weinig in.

- *Wanneer je nog nooit een uitwedstrijd hebt bezocht kom je er niet tussen. Ik heb dit jaar voor het eerst een uitkaart en kom nooit aan de beurt.*
- *De kans op uitwedstrijden bij te wonen.*
- *Het is heel moeilijk om kaartjes voor uitwedstrijden te bemachtigen. Gelukkig kan je overnemen van vrienden, maar dit kan ook maar 2 keer.*

Andere leden noemen dat **evenementen voor supporters die ver weg van Amsterdam** wonen ontbreken.

- *Speciale supportersactiviteiten in de provincie.*
- *Meer evenementen in de regio buiten Amsterdam.*
- *Evenementen op locatie, zoals een paar jaar geleden kwamen jullie in verschillende provincies.*

Leden dragen ook ideeën aan voor verschillende **categorieën binnen het SV Ajax-lidmaatschap**. Bijvoorbeeld om leden die al erg lang lid zijn hiervoor te belonen.

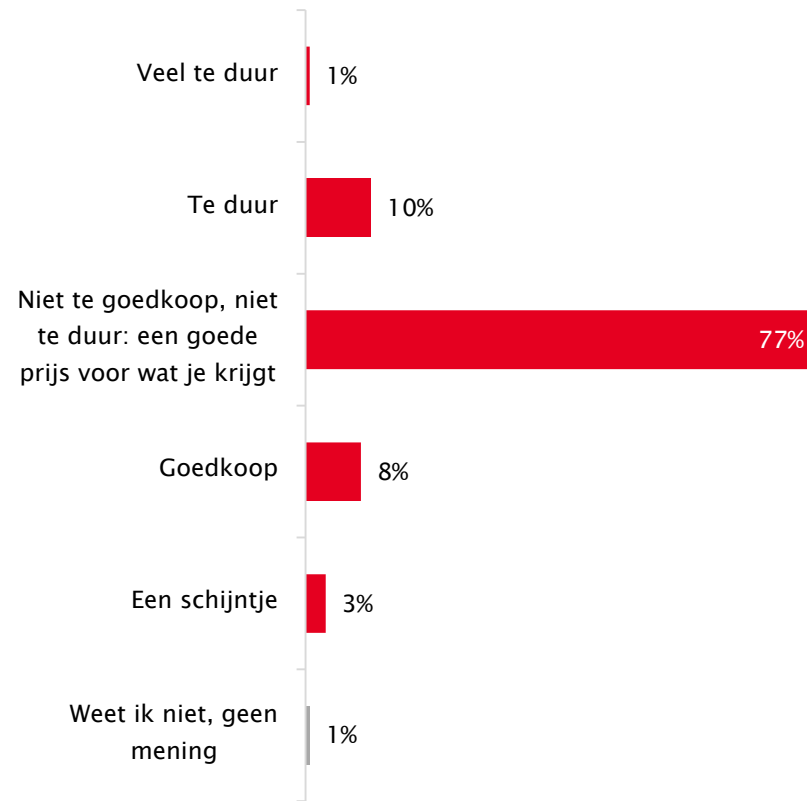
- *Bijvoorbeeld een platina card na 10 of 15 jaar lidmaatschap, waarmee je tegelijk met seizoenkaarthouders kaarten voor Europese wedstrijden kunt kopen. Zo wordt je loyaliteit beloond. Nu kun je 100 jaar lid zijn, zonder een toevoeging.*
- *Korting hoe langer je lid bent.*
- *Als seizoenkaarthouder kan ik met mijn SVA-lidmaatschap geen wedstrijdkaarten kopen. Ik betaal echter even veel als een niet-seizoenkaarthouder. Wat mij betreft komt er een apart tarief voor seizoenkaarthouders, of het moet als seizoenkaarthouder en SVA-lid worden toegestaan extra wedstrijdkaarten aan te schaffen.*

MEER DAN DRIEKWART VAN DE LEDEN VINDT HET PRIJSNIVEAU VAN HET LIDMAATSCHAP GOED. LEDEN DIE DE PRIJS TE HOOG VINDEN, ERVAREN DAT ZIJ TE WEINIG VOORDELEN HALEN UIT HET LIDMAATSCHAP

Een SV Ajax–lidmaatschap kost €27,50 per seizoen.

Wat vind jij hiervan?

Basis: allen (n=1.095)

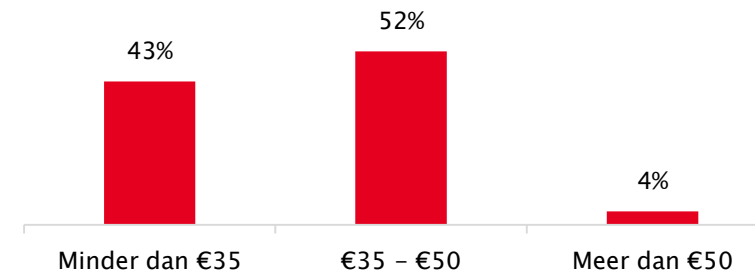


Leden die het SV Ajax–lidmaatschap (veel) te duur vinden geven aan dat zij te weinig voordelen halen uit het lidmaatschap en de prijs daarom te hoog vinden.

- *Er wordt te weinig gedaan voor de leden, als je ook een seizoenkaart hebt. Hierdoor vervallen enkele voordelen van het lidmaatschap SV Ajax.*
- *Doe het puur voor de voorrang bij kaartverkoop. Misschien een optie instellen voor een lagere prijs en geen Ajax Life–krant ontvangen.*
- *Voor mijn gevoel betaal je alleen voor de Ajax Life–krant. Korting in de shop en voorrang kaartverkoop is leuk, maar daar betaal je alsnog apart voor.*

Hoeveel ben je bereid maximaal te betalen voor het SV Ajax–lidmaatschap?

Basis: leden die het lidmaatschap (te) goedkoop vinden, exclusief weet niet (n=97)

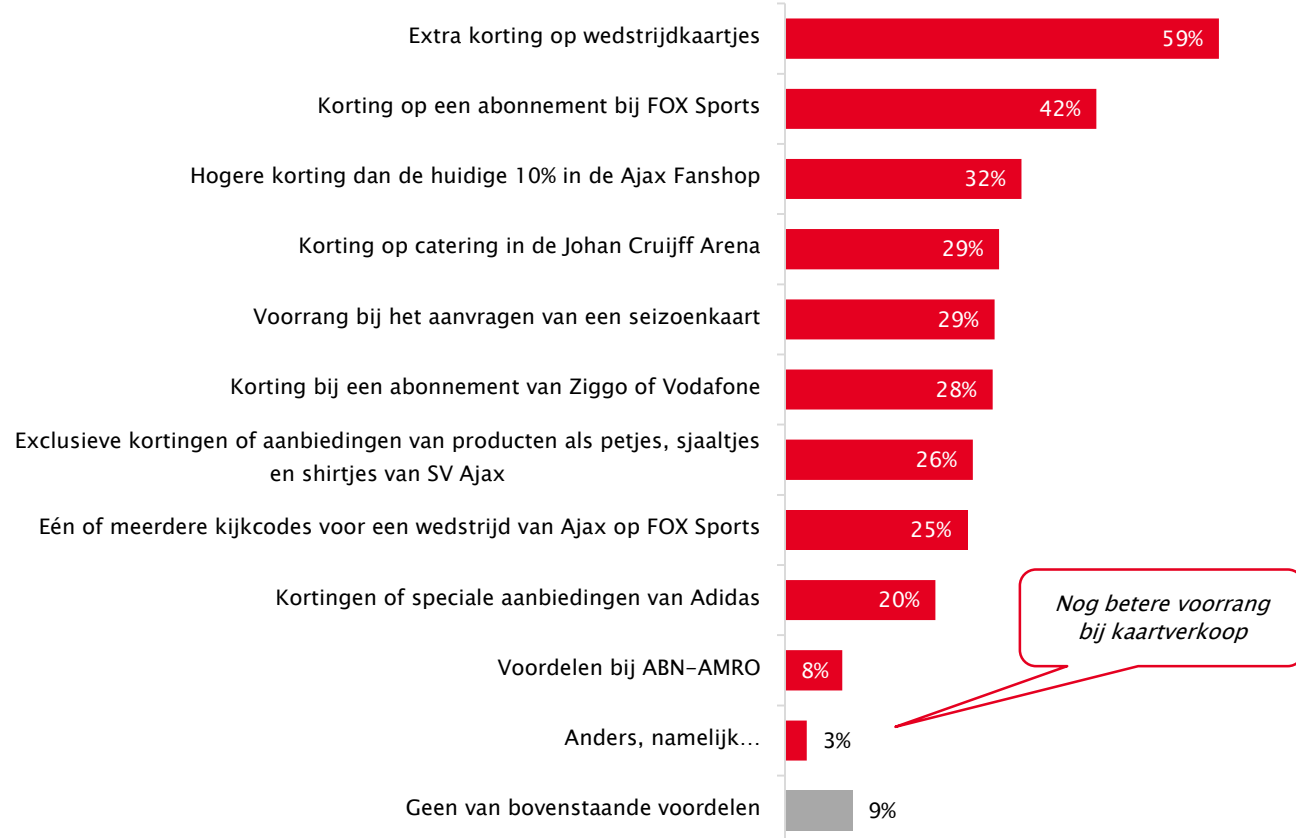


KORTING OP HET KUNNEN BEKIJKEN VAN WEDSTRIJDEN, ZOWEL IN HET STADION ALS OP TV, ZIJN DE BELANGRIJKSTE REDENEN OM MEER TE BETALEN VOOR HET LIDMAATSCHAP

Doelgroepverschillen:

- De jongere leden vinden meer voordelen een reden om meer te betalen voor het lidmaatschap (18 t/m 24 jaar, gemiddeld 3,6; 25 t/m 34 jaar, gemiddeld 3,3). Voor de oudste groep leden zijn de aangeboden voordelen minder vaak een reden om meer te betalen voor het lidmaatschap (gemiddeld 2,2 voordelen).
- De jongste leden (18 t/m 24 jaar) vinden voorrang bij het aanvragen van een seizoenkaart vaker een reden om meer te betalen voor het lidmaatschap (41%).
- Voor seizoenkaarthouders is korting op catering in het stadion vaker dan niet-seizoenkaarthouders een reden om meer te betalen voor het lidmaatschap (46% vs. 23%).
- Voor niet-seizoenkaarthouders is juist extra korting op wedstrijdkaartjes een reden om meer te betalen (69% vs. 33%).

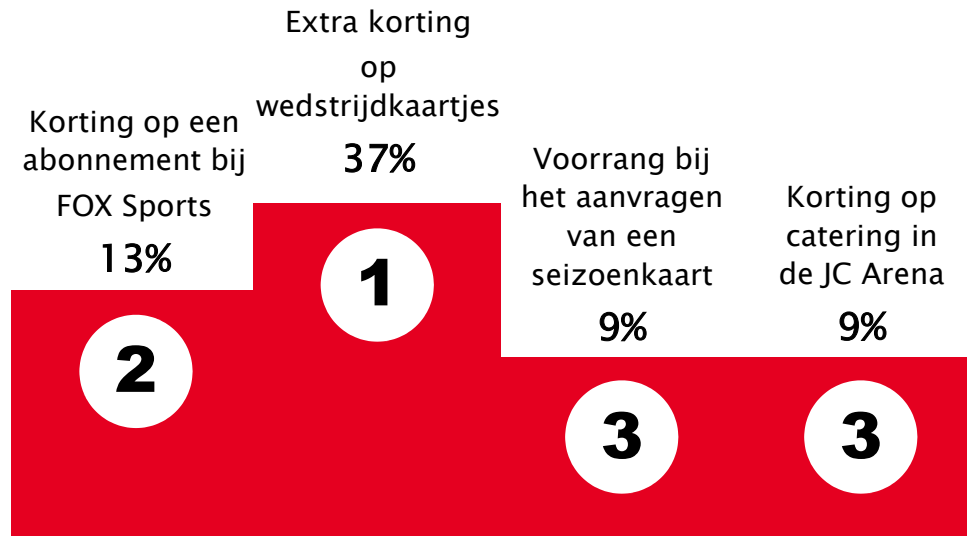
Stel dat SV Ajax een van de onderstaande voordelen zou aanbieden.
Welke voordelen zouden voor jou een reden zijn om meer te betalen voor je
SV-Ajax lidmaatschap
Basis: allen (n=1.095)



EXTRA KORTING OP WEDSTRIJDKAARTJES IS VOOR EEN RUIME MEERDERHEID VAN DE LEDEN HET MEEST AANTREKKELIJKE VOORDEEL

Welk voordeel vind jij het aantrekkelijkst?

Basis: allen (n=1.095)



4. Een of meerdere kijkcodes voor wedstrijd van Ajax op FOX Sports **7%**
5. Hogere korting dan de huidige 10% in de Ajax Fanshop **6%**
6. Korting bij een abonnement van Ziggo of Vodafone **6%**
7. Exclusieve kortingen of aanbiedingen van producten als petjes, sjaaltjes en shirtjes van SV Ajax **4%**
8. Kortingen of speciale aanbiedingen van Adidas **2%**
9. Voordelen bij ABN-AMRO **1%**

Doelgroepverschillen:

- Leden van 35 jaar en ouder (9%) vinden vaker dan jongere leden (18 t/m 35 jaar; 4%) één of meerdere kijkcodes voor wedstrijd van Ajax op FOX Sports het meest aantrekkelijke voordeel.
- Seizoenkaarthouders vinden korting op catering in het stadion ook vaker dan niet-seizoenkaarthouders het aantrekkelijkst (26% vs. 3%). Niet-seizoenkaarthouders vinden daarentegen vaker extra korting op wedstrijdkaartjes het aantrekkelijkst (46% vs. 11%).

KORTING OP VERTOON VAN DE CLUBCARD IS VOORAL INTERESSANT VOOR PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN DE CLUB AJAX



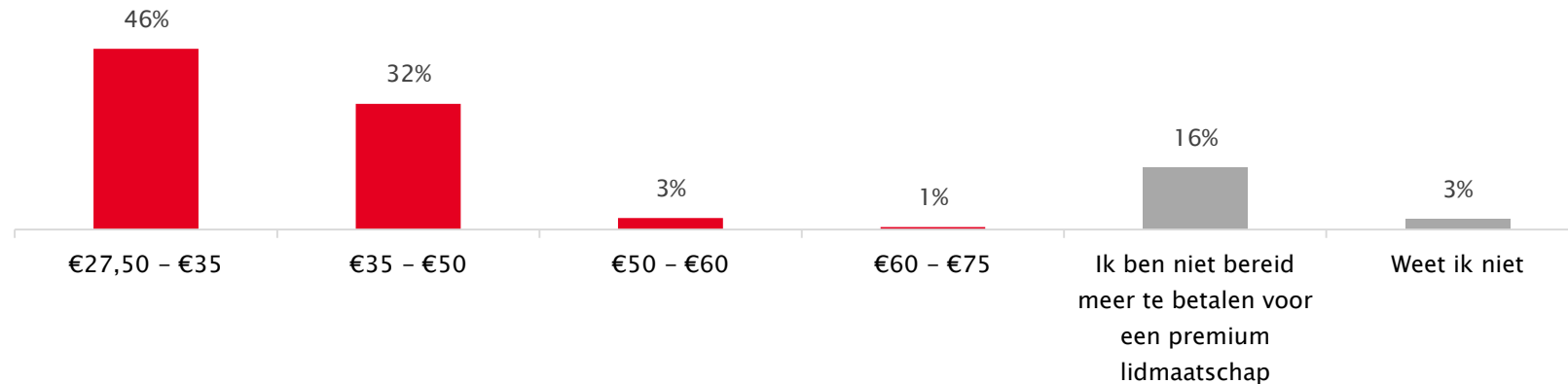
Doelgroepverschillen:

- Onder de jongste leden (18 t/m 24 jaar) is er vaker interesse in extra kortingen op producten en diensten van Ajax (81%) en minder vaak in producten en diensten van sponsors en partners van Ajax (30%) dan de andere leden.
- De oudste leden (55 jaar en ouder) hebben de minste interesse in extra kortingen. Zij geven ook vaker aan helemaal geen behoefte te hebben aan dergelijke kortingen (15%).

PRIJS VAN HET LIDMAATSCHAP KAN IETS HOGER, ALS DAAR DAADWERKELIJK WAT TEGENOVER STAAT. DRIEKWART VAN DE LEDEN WIL MAXIMAAL €50 BETALEN VOOR EEN PREMIUM LIDMAATSCHAP.

**Stel dat we de voordelen en kortingen aanbieden die jij aantrekkelijk/interessant vindt?
Hoeveel ben je bereid te betalen voor een 'premium' SV Ajax-lidmaatschap met deze extra
voordelen?**

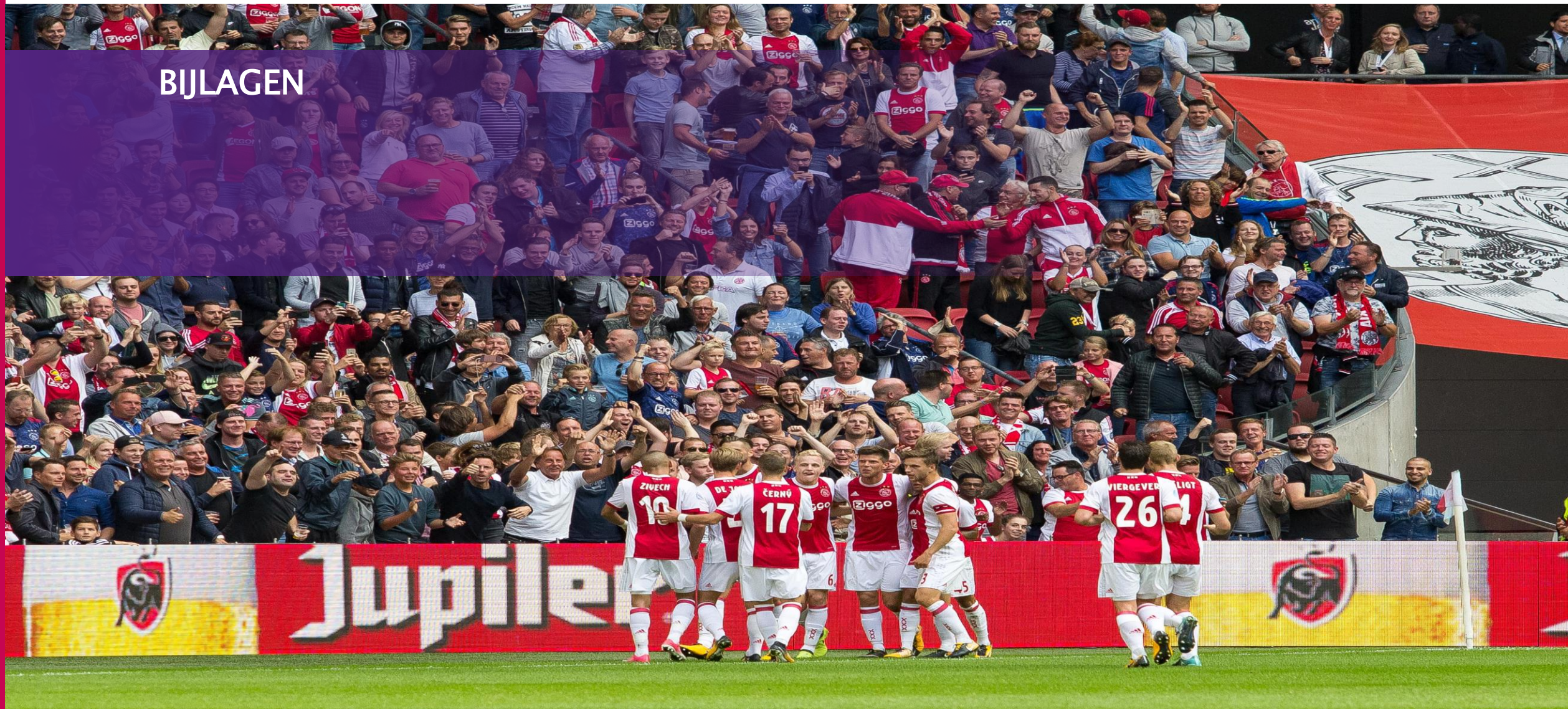
Basis: leden die voorgestelde voordelen en kortingen aantrekkelijk vinden (n=1.055)



Voorrang bij het aanvragen van een seizoenkaart heeft een groter effect dan andere voordelen op de betaalbereidheid voor een premium lidmaatschap. Leden voor wie dit voordeel een reden is om meer te betalen voor het SV-Ajax lidmaatschap zijn vaker (41%) bereid tussen de €35 en €50 euro te betalen.

Niet alle leden zijn bereid meer te betalen voor een premium lidmaatschap. Vooral seizoenkaarthouders zijn vaker dan niet-seizoenkaarthouders niet bereid meer te betalen voor een premium lidmaatschap (21% vs. 14%). Ook de oudste leden (55 jaar en ouder) zijn vaker niet bereid meer te betalen (22%).

BIJLAGEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Steekproefomvang en betrouwbaarheid

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een steekproef, niet iedereen uit de populatie heeft zijn of haar mening gegeven. Als de uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt om over de populatie uitspraken te doen, dan moeten betrouwbaarheidsmarges in acht worden genomen. Bij een steekproefomvang van $n=1.095$ bedraagt de maximale marge bij 95% betrouwbaarheid 3,0%.

Vragenlijst

De vragenlijst heeft online gestaan van 7 tot en met 18 december 2017. De vragenlijst is in nauw overleg met SV Ajax tot stand gekomen. Gemiddeld hebben leden 5 minuten nodig gehad om de vragenlijst in te vullen.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Weging

Deelnemers die ondervertegenwoordigd zijn krijgen een hoger gewicht (weegfactor) toegekend bij de berekening van de resultaten. Deelnemers die oververtegenwoordigd zijn in de steekproef krijgen een langer gewicht toegekend bij het berekenen van de resultaten.

In de tabel zijn de wegingsvariabelen terug te vinden met een overzicht van de aantallen voor en na weging.

Weging				
Leeftijd	Ongewogen n		Gewogen n	
	Geslacht			
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
18 t/m 24 jaar	126	26	161	14
25 t/m 34 jaar	220	27	263	26
35 t/m 44 jaar	190	29	181	19
45 t/m 54 jaar	197	26	210	16
55 jaar en ouder	222	30	188	14



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Respons

In totaal hebben 1.095 leden de vragenlijst helemaal ingevuld. Er zijn 1.746 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd. De respons bedraagt 63%. In onderstaande tabel hebben we de ongewogen steekproefaantallen opgenomen.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	1.746
Gestart met vragenlijst	1.143
Afgehaakt	46
Uitgescreend (niet goed ingevuld)	2
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	1.095

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Profiel deelnemers (n=1.095)

Geslacht

Man	92%
Vrouw	8%



Leeftijd

18 t/m 24 jaar	16%
25 t/m 34 jaar	26%
35 t/m 44 jaar	18%
45 t/m 54 jaar	21%
55 jaar en ouder	19%



Regio

Groot Amsterdam	27%
Buiten Amsterdam	73%



Seizoenkaart

Ja	27%
Nee	73%



**Aantal leden SV Ajax
18 jaar en ouder:
64.577**



In opdracht van SV Ajax, 20 december 2017



Jeroen Hermans, jeroenhermans@ruigroknetaanel.nl



Martijn van der Veen, martijn@ruigroknetaanel.nl



Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon 020-7820400, e-mail: info@ruigroknetaanel.nl, KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

