

## **Supportersraad KAA Gent, 17.09.2024**

**Planet Group Arena, 19.30 uur**

De vergadering wordt geopend om 19.30 uur. De vergadering wordt geleid door Rein De Grieve, voorzitter van de supportersraad.

### **1. Aanwezigheden/Verontschuldigen – Aktename**

#### Aanwezige raadsleden met stemrecht:

Rein De Grieve, Matthias Colpaert, Geert De Roo, Ronald Bes, Ahmad Zahed, Ben De Bruyne, Jarne Van den Bossche, Jean-Luc Habiyambere, Xavier Roels, Lobke De Pauw, Nelke De Groote, Alex Haegeman, Gino Lambrecht, Ward Dirix, Valerie Vlerick en Quirijn Pannecoucke

#### Aanwezige waarnemende leden zonder stemrecht:

Wim Beelaert, KAA Gent Foundation  
Tom Vandenbulcke, Communicatiemanager KAA Gent.  
Sebastien Ronse, Manager Non Sports KAA Gent  
Servaas Van Hooreweghe, Horecamanager KAA Gent  
Dirk Piens, Directeur Organisatie, Infrastructuur en Veiligheid KAA Gent  
Filip Raes, SLO

#### Afwezig met kennisgeving:

Kaat Baertsoen, Lisa De Wilde, Charlotte Rochez, Peter Craeyveld, Maurice De Walsche, Jasper Soeting, Kenny Sergeant, Carlo De Wispelaere en Gauthier Robinet

### **2. Goedkeuring agenda vorige vergadering - goedgekeurd**

### **3. Introductie nieuwe leden supportersraad**

De voorzitter van de raad verwelkomt drie nieuwe leden. Valerie Vlerick (T3) en Ward Dirix (T4) werden overeenkomstig de parameters uit de oprichtingsakte geselecteerd. Quirijn Pannecoucke (T2) werd voorgedragen en geselecteerd als lid van de Supportersfederatie.

### **4. Verkiezing bureau van de supportersraad**

De voorzitter van de raad geeft mee dat er 1 kandidatuur werd ingestuurd. Ahmad Zahed stelt zich kandidaat als lid van het bureau. Er waren geen kandidaturen voor voorzitter en secretaris.

De huidige voorzitter en secretaris geven toelichting bij de reden waarom er gekozen werd om een volledig nieuw bureau te laten verkiezen. Er wordt aangegeven dat het na 2 jaar tijd is voor een frisse wind. Het feit dat er geen kandidaturen werden ingediend, wordt teleurstellend onthaald. Er wordt nog eens kort toegelicht wat het belang van het bureau is en wat het takenpakket precies inhoudt.

Wim komt tussen om het belang te benadrukken van een geëngageerde supportersraad. Hij bedankt het huidige bureau voor de inspanningen en doet een warme oproep naar alle leden van de raad om een kandidatuur te heroverwegen. Verschillende leden geven aan dit te willen doen.

De voorzitter en secretaris stemmen in om de verkiezingsprocedure voor een nieuw bureau te verlengen tot de volgende samenkomen van de supportersraad op maandag 18 november 2024. Kandidaturen worden in tussentijd verzameld. Leden die hun huidige engagement in de raad willen stopzetten, worden ook uitgenodigd om dat zo spoedig mogelijk over te maken aan het huidige bureau, om de zoektocht naar vervangers vlot te laten verlopen.

## **5. Toelichting stand van zaken Palmki (stadiontoegang met handpalm) proefproject – in aanwezigheid van Dirk Piens**

Dirk geeft toelichting bij de achterliggende redenen van de uitrol van het proefproject. De gewijzigde voetbalwet heeft ingrijpende gevolgen voor de toegangscontrole in de Belgische voetbalstadions. Clubs moeten ten alle tijden weten wie hun stadion betreedt en bevoegde overheden en instanties kunnen verplichte identiteitscontroles opleggen.

Dat maakt dat de club kan worden verplicht om manuele controles van het toegangsticket en de identiteitskaart door stewards te organiseren. Dit zou potentieel tot lange wachttijden leiden. Dirk verwijst naar de controles tijdens de coronapandemie. Hij geeft aan dat de clubs zich lang tegen de wetgeving hebben verzet.

Er werd nagedacht over mogelijkheden om deze toegangscontrole te optimaliseren en automatiseren. Om zo de wet te respecteren en supporters een vlotte toegang te verzekeren wanneer identiteitscontroles worden opgelegd. De keuze viel op het systeem met handpalmscans.

Dirk benadrukt dat er werd gekozen voor een systeem van interne biometrie (scannen aderpatroon in handpalm) en niet externe biometrie (zoals gezichts-, oog- of vingerscanning). Experten zijn het erover eens dat interne biometrie veel veiliger is inzake hacking en een pak minder GDPR- en privacy bezwaren oproept.

Dirk benadrukt dat het project uitgaat van vrijwillige deelname. Om de uitrol vlot en veilig te doen verlopen, loopt momenteel een proefproject met steun van VLAIO en de federale voetbalcel en onder begeleiding van academische experts, onder andere van de UGent.

Het proefproject bestaat uit 3 fases:

1. Een nulmeting (afgelopen): 1.200 abonnees vulden een enquête in over hoe ze de huidige toegangscontrole ervaren en welke verbeteringen aangewezen zijn.
2. Feitelijke test (lopend): supporters worden de komende weken en maanden uitgenodigd om zich vrijwillig op te geven als testers, waarbij ze een volledig seizoen de handpalmtoegang testen. De uitnodigingen verlopen per ingang,

waarbij supporters per ingang telkens twee matchdagen de kans krijgt om in te schrijven. Op de wedstrijd dag tegen Antwerp lieten reeds 180 supporters zich registreren. De club hoopt tegen december een 1000-tal supporters te kunnen overtuigen om deel te nemen aan het proefproject.

3. Eindbevraging testgebruikers (volgt nog): na afloop van het proefproject zullen alle supporters die het project getest hebben uitgebreid bevestigd worden door academici van de Universiteit Gent.

In navolging van dit proefproject zullen er ook testen worden georganiseerd bij uitwedstrijden en voor betalingen op de promenade.

Dirk en Tom verwijzen voor verdere vragen naar de uitgebreide Q&A op de website. Ze benadrukken beiden dat deelnemers van het proefproject nog steeds hun abonnement zullen kunnen doorgeven wanneer zij verhinderd zijn op wedstrijd dagen. De Q&A is te vinden in het Helpcenter van de club: <https://support.kaagent.be/hc/nl>

## **6. Vraag tot uitbreiding sfeervakken T2 door sfeergroep Armada Ganda**

De vraag ter uitbreiding van de sfeervakken in Tribune 2 werd opgeworpen tijdens de laatste Lokale Adviesraad, maar werd nog niet formeel overgemaakt door Armada Ganda aan de club en/of de supportersraad. In afwachting van deze formele vraag zal de supportersraad reeds suggesties en adviezen verzamelen. Verschillende leden geven aan dat dit niet los kan gezien worden van de reeds bestaande vraag voor de creatie van een sfeervak in Tribune 4.

## **7. Nieuwe adviesraad KAA Gent – toelichting**

Manager Non Sports Sebastien Ronse geeft meer toelichting bij de nieuwsberichten over de creatie van een externe adviesraad door voorzitter Sam Baro met daarin onder andere Miguel Wiels en Nicolas Lombaerts.

Sebastien benadrukt dat deze adviesraad niet overlapt met de supportersraad en niet over formele of informele bestuursbevoegdheid beschikt. De leden van de externe adviesraad zijn vertrouwelingen en mensen die dicht bij de voorzitter staan. Die zal fungeren als een persoonlijk klankbord.

## **8. KAA Gent Fanshop – aanbod en openingsuren**

Verschillende leden geven aan dat het aanbod in de fanshop te beperkt is, zeker in vergelijking met het aanbod bij andere clubs. Sebastien geeft mee dat de club sinds 1 juli 2024 opnieuw zelf uitbater is van de fanshop. Dat betekent dat de club opnieuw de verantwoordelijkheid draagt om bestellingen te plaatsen. Daarbij ging de prioriteit de afgelopen weken naar de wedstrijdshirts.

Sebastien erkent het probleem van het beperkte aanbod en geeft aan dat er actief aan een uitbreiding van het assortiment wordt gewerkt. Daarbij werd ook de input van de Supportersfederatie gevraagd en een lijst van een 40-tal artikelen werd overgemaakt aan en meegenomen door de club. De komende tijd zal het assortiment gevoelig uitbreiden.

Meerdere leden geven aan dat een groter aanbod van fietsartikelen (hesjes, helmen, etc.) gewenst is. De club bekijkt wat mogelijk is en wijst dat er rekening dient gehouden te worden met economische realiteit en minimale bestelhoeveelheden.

Sebastien geeft nog mee dat er meer wordt ingezet op de webshop. De bezoekersaantallen van de fanshop in het stadion waren niet hoog genoeg om de huidige openingsdagen aan te houden. Daarom werd er gekozen voor de traditioneel drukker woensdagnamiddag, vrijdagnamiddag en zaterdag om de deuren te openen.

## **9. Update vanuit werkgroepen**

Werkgroep Sfeer: Ben en Gauthier zullen de werkgroep vanaf nu trekken. Geen updates vanuit andere werkgroepen, er wordt gevraagd om de werking spoedig opnieuw op te starten.

## **10. Varia**

### **a. Schoonmaken zitjes stadion**

Verschillende leden wijzen op het feit dat de zitjes de afgelopen weken vuil waren, vaak door duivenpoep. De club erkent het probleem en Sebastien wijst erop dat voor aanvang van elke wedstrijd elk zitje wordt geпоetst. Maar het probleem van de duiven, hun nesten in de nok van het stadion en de duivenpoep op de zitjes is heel hardnekkig. Daarom is de club in gesprek met verschillende diensten en bedrijven om tot oplossingen te komen om de duiven, hun nesten en hun duivenpoep uit het stadion te krijgen. Dat zal tijd vragen, de club vraagt geduld en begrip.

Een lid vraagt dat ook de glazen wanden boven de traphallen regelmatig kunnen worden geпоetst. De club neemt dit mee.

### **b. Afval op tafels in promenade – volle vuilniscontainers**

Een lid wijst op het feit dat de tafels in de promenade tijdens de rust en na affluiten nog steeds vuil liggen van de uren voordien. Vraag om dit vlak voor rust en einde wedstrijd op te ruimen. Andere leden pikken in en wijzen naar de individuele verantwoordelijkheid van de supporters om hun afval zelf te verwijderen. Meer sensibilisering en sneller ruimen van afvalcontainers kunnen daarbij helpen.

Horecamanager Servaas Van Hooreweghe bekijkt of er mensen kunnen worden aangesteld om die taak op zich te nemen. Ook de problematiek van de (te) volle afvalcontainers wordt meegenomen en opgevolgd.

#### **c. Aanbod gekoelde drank– gratis water op promenade bij hitte**

Verschillende leden geven aan dat water en frisdranken niet altijd voldoende gekoeld zijn wanneer ze worden aangekocht aan de bars op de promenade. Vooral op momenten van hitte valt dit vaker voor, zeker in Tribune 3, die vol in de zon ligt. Servaas geeft aan dat de frigocapaciteit voldoende is om onder normale omstandigheden op elk moment gekoelde dranken te verzekeren. De frigo's worden ook tijdig gevuld in aanloop naar wedstrijden om optimale koeling te garanderen. Toch zullen er aanpassingen gebeuren om dit probleem in de toekomst te vermijden op bijzonder warme dagen.

Een lid vraagt of er op de promenade enkele gratis waterfonteinen zouden kunnen geïnstalleerd. Ten eerste om te gebruiken bij hitte, maar ook om mensen die het niet zo breed hebben de mogelijkheid te bieden om laagdrempelig aan drinkwater te geraken. Servaas neemt het voorstel mee, maar wijst op bestaande contracten en afspraken met drankenleveranciers rond het gratis aanbieden van drank en water.

#### **d. Waterverbruik lavabo's toiletten**

Een lid vraagt of er bespaard kan worden op het waterverbruik van de kraantjes van de lavabo's in de toiletten. Vandaag is dat een harde straal die 10 seconden blijft lopen. Lid geeft aan dat de helft al voldoende kan zijn. De club neemt dit mee.

#### **e. Openen Buffalo Bistro na wedstrijd bij namiddagwedstrijden**

Een lid vraagt of het mogelijk is dat de Buffalo Bistro de deuren opent na wedstrijden die plaatshebben in de namiddag. Dit om ook tegemoet te komen aan het feit dat na affluiten weinig tot geen snacks meer te krijgen zijn aan de andere eetstanden. Servaas zal de suggestie meenemen en de economische oefening maken. Ook zal hij de aanbieders van snacks op de promenade (Bever & Bevers en De Feestarchitect) vragen om na affluiten voldoende aanbod aan te bieden.

#### **f. Graffiti in trappenhal – mogelijke uitbreiding**

Een lid toont appreciatie voor het graffiti-project in de traphal van T4 en vraagt of dit kan uitgebreid worden naar andere traphallen en mogelijk 'minder braaf' en met meer inbreng van eigen supporters of lokale artiesten.

Sebastien geeft aan dat er steeds een evenwicht gezocht wordt tussen meer artistieke vrijheid en een verzorgd stadion. Meer graffiti-projecten kunnen

overwogen worden, maar er moet ook steeds in overleg gegaan worden met Ghelamco, medebeheerder van verschillende delen van het stadion. Hij geeft ook mee dat de voorzitter een grote voorstander is van meer beleving in het stadion, naar Amerikaans voorbeeld. Daar zal de komende periode stevig in geïnvesteerd worden, hij verwijst ook naar nieuwe stadionverlichting.

**g. Stand van zaken samenwerking Baloise ikv fietsveiligheid**

Wim geeft aan dat er nog geen concrete actie in het vooruitzicht is. Hij wenst eerst de samenwerking met fietswinkel Lucien -die sinds kort een fietsvestiaire aanbieden aan het stadion- waar mogelijk uit te diepen. Zo kan er op termijn werk gemaakt worden van een meer geïntegreerde actie met impact. Hij verwijst hierbij ook naar het gebrek aan fietsartikelen (ook gerelateerd aan fietsveiligheid) in de fanshop (cf. agendapunt 8).

**De vergadering werd afgesloten om 21.45 uur. Volgende samenkomst is voorzien op maandag 18 november 2024.**