

De vergadering wordt geopend om 19u30. De vergadering wordt geleid Rein De Grieve, voorzitter van de Supportersraad.

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

Aanwezige raadsleden met stemrecht:

Maurice De Walsche, Jasper Soeting, Kaat Baertsoen, Rein De Grieve, Ronald Bes, Marjolein Van Bogaert, Ahmad Zahed, Jarne Van den Bossche, Jean-Luc Habiyambere, Bart Van Herreweghe, Dirk Van Grembergen, Matthias Colpaert, Charlotte Rochez, Lisa De Wilde, Peter Craeyveld, Ben De Bruyne, Nelke De Grootte, Lobke De Pauw, Carlo De Wispelaere, Katie Derboven.

Aanwezige waarnemende leden zonder stemrecht:

Filip Raes (SLO), Philippe Van de Craen (KAA Gent Foundation)

Vertegenwoordiger van KAA Gent:

Ivan De Witte (voorzitter), Michel Louwagie (CEO), Tom Vandebulcke (communicatie manager)

Afwezig met kennisgeving: Alexander Haegeman, Geert De Roo, Kenny Sergeant, Gaspar Haenecaert.

### **2. Goedkeuring verslag**

Er zijn geen opmerkingen over het verslag van de vorige supportersraad van 12 september 2022. Het verslag wordt goedgekeurd.

### **3. Huishoudelijk reglement van de supportersraad**

De supportersraad legt zichzelf een huishoudelijk reglement op waarin de werking van het orgaan beschreven staat, dit in overeenstemming met de oprichtingsakte. Het bureau heeft een huishoudelijk reglement uitgewerkt.

- a. Opmerkingen en goedkeuring van het huishoudelijk reglement
- b. Vastleggen van de samenkomsten van de raad voor de rest van dit seizoen. De samenkomsten worden (ongeveer) gepland om de 8 weken. Het bureau stelt enkele data voor om de volgende vergadering door te laten gaan. Indien minstens 80% van de leden aanwezig kan zijn, leggen we deze vast.  
Voorstellen: 16 januari, 13 maart, 8 mei 2023

De Raad keurt het huishoudelijke reglement goed.

De Raad legt volgende vergaderdata vast: maandag 16 januari en maandag 20 maart. De derde datum wordt verder besproken tijdens de vergadering van maandag 16 januari, in functie van de kalender en abonnementenverkoop.

### **4. Gesprek met voorzitter en CEO**

De voorzitter van de supportersraad heet de clubvoorzitter en de CEO welkom en stelt een korte kennismakingsronde voor.

Voorzitter De Witte heet iedereen welkom na een korte kennismakingsronde en toont zich positief verrast door de diversiteit van de supportersraad. Hij geeft mee dat hij als verantwoordelijke van de

club zich verontrust over de gebeurtenissen voor, tijdens en na de wedstrijd KAA Gent – Club Brugge van 6 november 2022. Een verontrustende evolutie die zich ondertussen ook in andere stadions heeft doorgezet. De voorzitter van de club stelt dat het in de Ghelamco nog nooit zo heftig was en verwijst naar:

- De inhoud van het spandoek gericht tegen Roman Yaremchuk (Death to traitors – Yaremchuk Judas). Hij geeft aan dat dit niet past bij de stijl van de club zoals hij die aanvoelt en hoopt dat de leden van de supportersraad de inhoud van het spandoek afkeuren.
- Het (werpen van) pyrotechnisch materiaal (op het veld).
- Het geweld in familietribune en het dragen van bivakmutsen door enkelingen.
- De vechtpartijen buiten het stadion.

De clubvoorzitter geeft aan dat hij snel wilde reageren en verwijst naar de recente persconferentie. Hij vindt dat daar ook een gesprek met de supportersraad bij hoort. De clubvoorzitter droomt van een stadion dat kolkt van positieve sfeer, een stadion dat een positieve impact heeft op (de prestaties van) de spelers. De incidenten van vorige week zorgen in zijn ogen voor het tegenovergestelde.

De clubvoorzitter toont zich tevreden met de afkeurende reactie van 95 (tot 97) procent van het stadion. Hij gelooft dat deze meerderheid de kleine minderheid kan overtreffen. Hij wijst op de nood van samenwerking met tal van partners, maar het onderwerp kan de supportersraad niet ontsnappen.

De clubvoorzitter geeft het woord aan de CEO, Michel Louwagie.

De CEO verwijst naar de disciplinaire voorstellen van het bondsparket n.a.v. wedstrijd Gent-Club Brugge

- Voor gebruik van pyrotechnisch materiaal: boete van 10.000 euro, alsook het afwerken van 1 officiële thuiswedstrijd met partieel gesloten deuren voor vak 225, dit laatste met uitstel van één seizoen.
- Spandoek en wangedrag tijdens en na de wedstrijd: boete van 5.000 euro

De CEO verwijst ook naar boete van 14.000 euro voor gooien van voorwerpen tijdens thuiswedstrijd tegen Djurgardens. Laatste 2 jaar: 60.000 euro boetes.

Hij stelt verder dat het jammer is dat we in het mooiste stadion van België in situatie komen dat 20-25 personen het de rest van de supporters niet gunnen om zich te amuseren. Hij verwijst ook naar begin van de jaren '90 toen er hekken en netten werden geïnstalleerd in het stadion. Toont zich bezorgd over feit dat dit eventueel opnieuw zou moeten gebeuren en wil dat vermijden.

De CEO stelt dat de club er samen met politie en supporters(raad) alles aan zal doen om diegenen die pyro organiseren, deze op het veld wierpen en naar familietribune getrokken zijn om te vechten, op de juiste manier aan te pakken. Dit zowel burgerrechtelijk als strafrechtelijk.

De clubvoorzitter vraagt aan supportersraad of het niet aangewezen is om met de betrokken personen in gesprek te gaan en verlegt het debat naar de leden van de supportersraad.

De supportersraad heeft na het zien van het spandoek kort (digitaal) overleg gepleegd en was het snel eens dat een veroordeling van het spandoek aan de orde was. Vervolgens is dat gecommuniceerd via de sociale media (Facebook en Twitter) van de raad. Het werd duidelijk aangegeven dat die veroordeling enkel over het spandoek ging, de raadsleden staan daar nog steeds achter.

De vertegenwoordigers van de club geven duidelijk aan dat pyrotechnisch materiaal verboden is in België en dat zij dit dus niet kunnen goedkeuren. De boetes die de club krijgt ten gevolge van pyrotechnisch materiaal en de onregelmatigheden in tribune 4 en buiten het stadion, zullen verhaald worden op de geïdentificeerde personen.

De supportersraad hecht er veel belang aan dat het stadion een veilige omgeving is voor iedereen, het kan niet dat de eigen supporters verantwoordelijk zijn voor huilende kinderen in onze tribunes.

De vertegenwoordiger van de KAA Gent Foundation wijst erop dat de meest effectieve aanpak een driesporenbeleid is: repressie, preventie en curatie.

De leden van de raad raden de club aan om in gesprek te gaan met de groeperingen die voor problemen zorgen om hun visie te horen. Er wordt benadrukt dat het belangrijk is dat de supporters niet nog verder uit elkaar gedreven worden door toedoen van enkelingen.

De supportersraad is bereid om enkele leden af te vaardigen die samen met de club in gesprek zullen gaan met de beperkte groep supporters waarnaar de clubvoorzitter en CEO verwijzen.

PAUZE – Voorzitter De Witte en CEO Louwagie verlaten de vergadering

Tom verwijst opnieuw naar de opgelegde (voorwaardelijke) sancties en wijst op feit dat club zich intern nog beraadt over eventuele stappen en dat communicatie spoedig zal volgen.

Lid vraagt naar uitkomst gesprek met Pro League eerder op de dag. Vertegenwoordiger club verwijst naar perscommunicatie voorzitter Pro League. Eigen vertegenwoordiger op het overleg deed nog geen verslag.

## **5. Wedstrijdopbouw (bis)**

De supporters blijven onrustig over de wedstrijdopbouw. De buffalomars, ons strijdlid, wordt ondergewaardeerd door de club, intussen wordt hij al 6 minuten voor aanvang van de match gespeeld. Op die manier is de impact van een strijdlid natuurlijk weg.

Een van de leden wijst op het belang van fans vroeger in de tribunes te krijgen, daar is supportersbeleving voor nodig. Lid haalt voorbeeld Borussia Dortmund aan, waar in de tribunes en voor aanvang van de wedstrijd activiteiten worden georganiseerd. Lid stelt dat fans het de moeite moeten vinden om er tien minuten - kwartier vroeger te zijn.

Lid stelt dat fans vandaag geprikkeld worden om in de promenade te blijven. Lid stelt een countdown voor op alle televisieschermen in de promenade om supporters naar de tribunes te krijgen. Verschillende andere leden steunen dit idee.

Lid verwijst naar het Ottenstadion waar supporters dichtbij het veld gingen staan. In de Ghelamco is dat moeilijker

De voorzitter van de raad haalt belang van de Mars aan als vaak terugkomende zorg van de supporters, daar komt telkens de vraag die zo laat mogelijk af te spelen.

De SLO verwijst naar het gevoelige karakter van de Mars en dat het geen goed idee is om te veel aan de traditie te raken. De voorzitter van de raad stelt dat de Mars ook steeds vaker gezongen wordt tijdens de wedstrijd, supporters geven een signaal aan de club. Verschillende leden wijzen op het grote belang van de Mars voor beleving bij fans en spelers. Er is een consensus binnen de raad om de Mars prioriteit te geven op andere elementen.

Lid stelt dat de mogelijkheden van de Ghelamco Arena nog onvoldoende worden benut om supportersbeleving te vergroten. Verwijst naar koud vuurwerk bij Racing Genk

Vertegenwoordiger club zal het belang van de Mars en de voorstellen voor de matchopbouw doorgeven aan de verantwoordelijken voor de wedstrijdopbouw.

***Na de vergadering heeft de club enkele raadsleden uitgenodigd om de wedstrijdopbouw van de match KAA Gent-KV Kortrijk (15/01/23) mee te volgen in de "control room" bij verantwoordelijke Jeroen Temmerman om op die manier meer inzicht te krijgen. Van daaruit kan bekeken worden of er al dan niet nog bijgestuurd kan worden. De raad gaat op de uitnodiging in.***

## **6. Gebrek aan interactie via de clubaccounts op social media**

Het valt al jaren heel wat supporters op dat er vanuit de clubaccount op verschillende sociale media amper reactie komt. Ook als je een bericht stuurt of mailt naar de club blijven je vragen vaak onbeantwoord. Dat is enorm frustrerend voor de supporters. Tom reageert nu regelmatig persoonlijk om supporters te helpen en dat wordt geapprecieerd maar niet iedereen gaat bij Tom ten rade. Wat is de visie van de raad hierover?

Tom wijst op de veelheid van de sociale kanalen in combinatie met klassieke mail. Dat alles beantwoorden vraagt mankracht die er vandaag niet is. Het communicatieteam is kleinschalig en doet vandaag al veel in verhouding tot de capaciteit van het team.

Hij wijst er ook op dat heel veel praktische informatie te vinden is via verschillende kanalen, verwijst naar voorbeeld account Mobiliteit KAA Gent en het helpcenter/FAQ op de officiële clubwebsite. Vraagt een inspanning van iedereen die informatie zoekt om ook deze kanalen te bezoeken.

De voorzitter van de raad vraagt aandacht voor het automatisch antwoord via de Facebook-account, dat zou moeten verwijzen naar het helpcenter. Een ander lid stelt gebruik van chatbot voor om automatische antwoorden te genereren die rechtstreeks uit de FAQ wordt gehaald, Tom wijst op het bestaan van een chatbot in het helpcenter op de website.

Tom vraagt of een antwoord via het officiële account beter zou zijn. Stelt dat het persoonlijke aspect ook meespeelt, maar staat open voor suggesties. Lid wijst ook op belang van antwoorden met clubaccount, geeft een verbonden gevoel met de club.

Verschillende leden van de supportersraad adviseren de club om het helpcenter meer bekend te maken bij het brede publiek en zeker te verwerken in het automatisch antwoord op Facebook. Het eventueel bij iedere post als eerste comment te plaatsen zodat mensen ermee geconfronteerd worden als ze vragen willen stellen. Tom neemt het mee.

## **7. Mobiliteit**

Voorzitter van de raad verwijst naar het verslag van de LAR, waar verschillende mobiliteitsthema's werden besproken.

### **a. Parkeerproblematiek**

Er zijn problemen met de parkeerkaarten, die worden niet frequent genoeg gecontroleerd waardoor mensen er misbruik van maken. Na de match is het ook bijzonder moeilijk om de parkings te verlaten. Is hier begeleiding door stewards mogelijk?

Lid vraagt of de lange wachttijden kunnen worden opgelost. Ook hiervoor is de LAR verantwoordelijk.

#### **b. Openbaar vervoer naar de Ghelamco Arena**

Supporters geraken steeds moeilijker naar de Ghelamco Arena. Vroeger waren er pendelbussen vanaf Gent Zuid, daarna waren er nog bussen maar nu is het aanbod van lijn 8 bijzonder beperkt. In de originele plannen voor het stadion was openbaar vervoer opgenomen. Waarom wordt er enkel gesnoeid in het aanbod in plaats van het uit te breiden?

Dit is een topic dat ook opgenomen moet worden op de LAR, we schuiven het door.

#### **c. Pendelbussen**

Er rijden te weinig pendelbussen vanaf de P&R in Gentbrugge naar de Ghelamco Arena. Voor de Europese match tegen Molde reden er slechts 2 bussen die, door de enorme verkeersdruk, maar heel traag terug geraakten om nieuwe mensen op te halen.

Tom stelt dat de verantwoordelijke gerekend had op een even matige populariteit van de pendelbussen zoals het geval was tijdens voorgaande Europese thuiswedstrijden. Maar o.a. het slechtere weer werd niet goed ingecalculerd. Er werden lessen uit getrokken.

### **8. Veiligheid: politie-optreden**

#### **a. KAA Gent – Club Brugge**

Tijdens de match tegen Club Brugge zijn er verschillende incidenten geweest waarbij de veiligheid van verschillende supporters in het gedrang is gekomen. De Ghelamco Arena zou voor alle supporters een veilige plaats moeten zijn voor alle aanwezigen. We willen de club vragen om hier maatregelen in te nemen om de fysieke integriteit van alle supporters te vrijwaren.

Zie verslag gesprek met clubvoorzitter en CEO.

#### **b. Gevaarlijke situaties thv 'oversteekpunt' Brico**

Na de match steken bijzonder veel mensen de Ottergemse Steenweg over thv de winkel Brico. Soms staan daar voor de match agenten, soms na de match maar het is nooit consequent. Voor de match tegen Seraing werd het verkeer geregeld, erna niet. Voor de Europese match tegen Molde was er niemand aanwezig. De supporters vragen met aandrang om die situatie veiliger te maken. Dit werd aangekaart op de LAR van 7 november 2022.

Voorzitter van de raad geeft duiding bij de discussies in de LAR, waar dit besproken werd. Dit zou door de politie intern (nogmaals) doorgegeven worden. Meer informatie is te vinden in het verslag van de vorige LAR.

#### **c. Vechtpartijen na de match vs Cercle**

Tom meldt dat dit werd aangekaart bij de politie en die heeft bevestigd dat de match tegen Cercle vanaf nu een combiregeling wordt.

## **9. Terugkerende problemen met rivaliserende supporters in de skyboxen**

In de skybox boven T3 die zich het dichtst tegen T2 aan bevindt, zitten er regelmatig supporters van andere ploegen die de thuis supporters uitdagen en opfokken. Tijdens de match tegen KVM ontspoorde de situatie toen enkele heethoofden van de thuisploeg tot in de skybox geraakten en er een vechtpartij ontstond. Neemt KAA Gent maatregelen om te zorgen dat dit niet gebeurt? Zijn er duidelijke afspraken met de partners die de boxen huren en, zo ja, worden deze afgedwongen?

Er is besproken op de LAR dat daar tijdens de match vs FCB geen problemen meer mee waren.

Tom geeft aan dat er maatregelen getroffen werden, er is communicatie om geen uiterlijke kenmerken (clubkleuren, vlaggen, etc) te tonen en elke skybox krijgt ook een verantwoordelijke aangewezen. De club gaat ook in elke skybox langs om regels te verduidelijken, bij escalatie worden mensen de deur gewezen.

## **10. Toevoeging van PO aan de abonnementen en gebrek aan afspraken daarrond**

De supportersraad begrijpt dat dit voor de club een bijzonder voorbarig topic is, maar wil signaleren dat er bij heel wat supporters onvrede is over de beslissing om de play-offs toe te voegen aan het abonnement. We vragen de club dan ook om voorbereid te zijn indien er sprake zou zijn van een doemscenario waarbij we de Champion's play-off én de Europe play-off zouden missen.

## **11. Gezonde en vegetarische alternatieven voor de traditionele snacks**

Momenteel zijn er bijzonder weinig keuzemogelijkheden voor de gezonde en/of vegetarische supporters. Wie vegetarisch wil eten is aangewezen op frieten. Dit terwijl er wel actief reclame wordt getoond van vegetarische producten van een sponsor.

Tom verwijst naar andere stadions en stelt dat er in de Ghelamco een ruim aanbod aanwezig is aan snacks. Er wordt gesteld dat een rijker aanbod ook kan zorgen voor positieve impact bij agendapunt 5.

Lid wijst erop dat een vegetarisch aanbod ook aantrekkelijk is voor mensen die halal wensen te eten.

## **12. Praktische opmerkingen**

- Geen vuilnisbakken voorzien in bepaalde damestoiletten
- Kapstokjes/houders/... aan de deur voorzien voor handtassen e.d.
- Aankondiging rookzone: die werd tijdens de match vs Seraing in het Frans gedaan, maar de uitgangen waren dezelfde als in het Nederlands. Aparte boodschap voor de uitsupporters?

Lid stelt dat de huidige rookzones niet werken en vraagt of dit mogelijk is om aan elke uitgang te organiseren. Vertegenwoordiger club wijst erop dat dit niet mogelijk is, en dat vooral het niet doorschuiven in de rookzone een bottleneck vormt.

De vergadering wordt afgesloten om 22.27 uur.