

Supportersraad KAA Gent, 20.03.2023

Ghelamco Arena, 19u30

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

1. Aanwezigheden/Verontschuldigen – Aktename

Aanwezige raadsleden met stemrecht:

Alex Haegeman, Kaat Baertsoen, Rein De Grieve, Geert De Roo, Ronald Bes, Ahmad Zahed, Matthias Colpaert, Charlotte Rochez, Peter Craeyveld, Ben De Bruyne, Maurice De Walsche, Jasper Soeting, Jarne Van den Bossche, Carlo De Wispelaere, Katie Derboven, Kenny Sergeant, Bart Van Herreweghe, Xavier Roels en Lobke De Pauw.

Aanwezige waarnemende leden zonder stemrecht:

Filippe Van de Craen (KAA Gent Foundation)

Vertegenwoordiger van KAA Gent:

Tom Vandenbulcke, communicatiemanager.

Afwezig met kennisgeving:

Jean-Luc Habiyambere, Marjolein Van Bogaert, Nelke De Grootte, Lisa De Wilde en Dirk Van Grembergen

Kennismaking nieuw lid

Gaspar Haenecaert verliet ons veel te vroeg op 1 februari 2023. De voorzitter van de supportersraad brengt hulde aan Gaspar en zet diens verdienste voor de club en de raad in de verf. Xavier Roels wordt verwelkomd als nieuw lid van de supportersraad. Hij zetelt als vertegenwoordiger van een van de officiële supportersclubs.

2. **Goedkeuring verslag:** verslag vorige vergadering goedgekeurd.

3. Vooruitgang werkgroepen

De werkgroepen zijn officieel van start gegaan. Na elke bijeenkomst van de werkgroepen wordt een verslag opgesteld dat bijgesloten zal worden bij de agenda van de volgende supportersraad, eventueel samen met formele adviezen. Tijdens de supportersraad worden de verslagen beknopt besproken, kunnen adviezen aangepast worden en vindt de stemming plaats.

- 3.1. Dirk zal als werkgroepvoorzitter van de *Werkgroep Mobiliteit* de werkgroep oprichten en een eerste maal laten samenkomen in de aanloop naar de volgende vergadering van 24 april 2023.

- 3.2. Geert doet als werkgroepvoorzitter verslag van de eerste samenkomst van de *Werkgroep Organisatie*:

- **Rookverbod blijft een probleem. De werkgroep stelt voor om:**
 - meer rookzones te organiseren
 - stewards strenger te laten optreden
- Tom geeft aan dat er reeds twee duidelijke zones zijn. Een afgebakende zone buiten T2 en T3 (via uitgangen D en E) en aan de uitgang van T4 (uitgang H via het in- en uitscan systeem). Meer zones bieden geen efficiëntiewinst en vragen grotere logistieke inspanningen die niet realistisch zijn. Tom geeft ook aan dat de zone aan T2 al groter werd gemaakt, maar dat het probleem vooral ligt bij het niet doorschuiven in de trappenhal.
- Tom geeft nog mee dat de FOD Volksgezondheid controles uitvoerde tijdens de wedstrijd tegen Eupen. Een 30-tal mensen werd geverbaliseerd wegens schending van het rookverbod en krijgt een boete. Ook de club werd beboet.
- De supportersraad onderkent het probleem, maar zal geen officieel advies opmaken gezien de club al heel wat acties (sensibiliseringscampagnes, preventieve maatregelen, signalisatie, ...) heeft ondernomen om het rookverbod te laten respecteren. Alle suggesties worden wel nogmaals meegenomen door Tom.

- **Er zijn enkele voorstellen voor een vlottere afhaling van abonnementen**
 - Oprichting van een snelloket.
 - Tom geeft aan dat dit reeds bestaat. Op matchdagen kun je aan het buitenloket naast de hoofdingang je abonnement(en) afhalen.
 - Raadslid stelt voor om de afhandeling vlotter te laten verlopen door de abonnementen voor afhaling reeds alfabetisch te rangschikken. Tom geeft aan dat dit sinds vorig jaar al zo gedaan wordt.
 - De kostprijs voor de verzending van abonnementen moet gedrukt worden
 - Vandaag wordt een kost aangerekend per abonnement, ook voor leden van hetzelfde gezin. Zo lopen de kosten heel snel op. Vraag om abonnementen samen te verzenden met éénmaal een verzendkost. Tom: als de abonnementen aan hetzelfde Buffalo Account gekoppeld zijn en samen besteld worden, zal er slechts 1x een verzendkost aangerekend worden.
 - Mogelijkheid onderzoeken om ook studentenabonnementen op te sturen
 - Tom geeft aan dat de club voor volgend seizoen met een registratieformulier zal werken voor studenten. Daar kunnen ze hun studentenkaart - nodig als bewijs voor de korting - digitaal doorsturen. Vervolgens kan het abonnement ook opgestuurd worden.

- **Er worden vraagtekens geplaatst bij de meerwaarde van het Membership**

- Tom geeft mee dat 400-500 personen hiervoor ingetekend hebben. Een relatief kleine groep, die wel interessante voordelen heeft zoals voorrang bij ticketverkoop voor belangrijke wedstrijden (cfr West Ham uit en thuis). Er wordt ook benadrukt dat abonnees automatisch member zijn.
 - De club bekijkt hoe de voordelen van een membership nog meer vergroot kunnen worden. Er wordt daarbij gedacht aan onder meer exclusieve videocontent die enkel door members en abonnees bekeken zal kunnen worden.
- **Enkele vragen over de vernieuwde website**
 - De clubvertegenwoordiger en supportersraad delen de mening dat handige informatie over onder andere contactgegevens, kalenders en officiële supportersclubs te diep verscholen zit in de website.
 - Er wordt gevraagd te bekijken hoe het helpcenter en de chatbot beter kunnen worden uitgelicht om zo toegang te kunnen bieden tot deze informatie
- **Vraag naar meer vegetarische en gezonde alternatieven in de horecastandjes in het stadion**
 - Werkgroep zal een officieel advies opmaken
- **Er loopt een test met herbruikbare bekens in Tribune 4**
 - Tom zegt dat er geen klachten zijn binnengekomen na de test.
 - Raadslid onderschrijft dat alles vlot verliep
 - Er wordt wel gevraagd om een brede uitrol geleidelijk en met heldere communicatie te laten gebeuren. De club is dat ook van plan. Tom geeft aan dat er binnenkort een brede communicatie voor alle supporters volgt.

3.3. Katie doet als werkgroepvoorzitter verslag over de *Werkgroep Sfeer*:

- **De aanpassingen aan de wedstrijdopbouw worden positief bevonden**
 - De Buffalomars zit waar het hoort: dichtbij eerste fluitsignaal
- **Vraag om meer wedstrijdinformatie (kaarten en wissels) te tonen op schermen in stadion en informatie over komende wedstrijden op schermen in promenade. Dit om slechthorenden en slechthorenden tegemoet te komen.**
 - Foundation zal dit opnemen
- **Er wordt een suggestie gedaan voor de muziekkeuze na de wedstrijd en tijdens het groeten van de sfeervakken**

- Laatste wedstrijden zit muziekkeuze heel goed. Hoog tempo en ambiance.
 - Er wordt opgemerkt dat de muziek niet mag veranderen (in bv. Vlaamse schlagers) eens spelers de sfeervakken groeten. Dit om de spelers beter mee te nemen in de viering.
 - Voorstel is om het groeten vooral snel en sfeervol te houden.
- **Voorstel om de vaandeldragers terug te laten keren in het pre-game scenario**
 - Na tien jaar is het tijd om deze traditie in ere te herstellen.
 - Werkgroep zal een officieel advies opmaken. Ook Federatie steunt deze vraag.
- **Voorstel voor een vlottere naamafroeping pre-game**
 - Er wordt door sommige supporters opgemerkt dat het bij spelers met een lange of complexe familienaam interessanter is om de voornaam of roepnaam te laten scanderen.
- **Suggestie om sponsors meer input te laten vragen van supporters bij organisatie van sfeeracties.**
 - Raadslid geeft aan dat commerciële belangen moeilijk te verzoenen zijn met wat supporters wensen.
 - Voorstel om club, sponsors en sfeergroepen rond de tafel krijgen.
- **Beleving in de Ghelamco Arena: afgelopen wedstrijden heel positieve sfeer**
 - Vak 225 neemt steeds meer het volledige stadion mee in de gezangen, dat wordt als heel positief ervaren.
 - Ook de signeersessies voor de wedstrijd worden heel positief geëvalueerd.
 - Er wordt gevraagd voor de terugkeer van de after-game dj in T2. Tom bevestigt dat dit op de agenda van de club staat om te bespreken.
 - Het 'Alle Boeren'-lied blijft wijdverspreid, ook bij andere clubs en buiten de Ghelamco Arena. De club benadrukt dat de voetbalbond hiervoor sancties blijft uitspreken. De club zal boetes blijven ontvangen en/of campagnes moeten organiseren. Supporters moeten beseffen dat het gezang als kwetsend beschouwd wordt.
 - Tom toont zich heel tevreden over de positieve sfeer en supportersbeleving tijdens de afgelopen wedstrijden. Toch is er de oproep om verstandig te blijven supportereren, want wangedrag kan leiden tot sluiting van Vak 225. Die voorwaardelijke straf werd op 25 januari uitgesproken door de voetbalbond na de incidenten tegen Club Brugge en geldt voor 1 jaar. Nieuwe feiten binnen die periode kunnen leiden tot sluiting van Vak 225 voor 1 wedstrijd.

Voorzichtigheid is geboden, want dit jaar liep de club al tegen 2 nieuwe veroordelingen aan. Tijdens KAA Gent - Eupen werd een beker op het veld gegooid. De voetbalbond bestrafte dit met een boete van 500 euro. Tijdens KAA Gent - Qarabag werd een voorwerp op het veld gegooid. De UEFA legde hiervoor een boete op van 5.250 euro. Bij identificatie worden deze boetes verhaald op de daders.

- **Vragen over het gebruik van pyrotechniek**

- Vraag aan de club om in de context van de Europese kwartfinale en eventuele topwedstrijden in de Play-offs na te denken over begeleid gebruik van pyrotechnisch materiaal toegelaten binnen de voetbalwet.
- Tom bevestigt dat deze wedstrijden een speciale omkadering verdienen, maar geeft mee dat UEFA geen pyrotechnisch materiaal van welke aard dan ook toestaat.
- Raadslid geeft aan dat de sfeergroepen ook enkele zaken voorbereiden.

- **Vraag voor katrolsysteem in T2**

- Club staat open voor het idee, maar wacht offertes af
- Raadslid geeft aan dat Armada Ganda de markt afspeurt naar betaalbare alternatieven. In Scandinavië zou een nieuw en goedkoper systeem gebruikt worden. Dit wordt door Armada verder onderzocht.

- **Enkele suggesties inzake merchandising**

- Vraag om vergelijkende studie te maken met andere clubs in binnen- en buitenland, zowel op het vlak van aanbod als prijszetting.
- Ook suggestie om vlaggen die club aanbiedt duidelijker blauw-wit te maken.

4. **Abonnementenverkoop 2023-2024**

We beleven een nieuwe periode in de Ghelamco Arena. Na jaren van (quasi) volledige bezetting, is er nu een periode met een iets lagere bezetting. We moeten opnieuw werken richting een (sfeer)vol stadion en net daarom zijn er vandaag kansen om veranderingen door te voeren en zo de beleving in de Ghelamco Arena te optimaliseren.

- Het prijsverschil tussen T2 en T3 is vrij groot. Daardoor zitten er soms supporters in T2 die niet wensen deel te nemen aan de sfeerbeleving waar T2 voor gekend staat. Daarom worden enkele voorstellen gedaan om van T2 een zuivere sfeertribune te maken
 - Vandaag is er een grote onderbezetting van de vakken naast de uitfans in T3 (326 en 327). Voorstel is om deze vakken in prijs te verlagen om zo supporters een betaalbare plaats aan te bieden waar men kan zitten en de sfeer vanop afstand kan beleven.

- Voorstel om duidelijker te communiceren dat in T4 niet langer de verplichting geldt om een minderjarige mee te nemen. Zo kunnen mensen die graag achter de doelen zitten kiezen voor een andere beleving in T4 aan dezelfde prijs als in T2.
- Tegelijk mag de sfeer in T4 niet verminderen. Raadsleden vragen daarom om van Vak 425 in T4 ook een écht sfeervak te maken.
 - Voorstel om club duidelijk te laten communiceren dat in vak 425 staand supporteren en het gebruik van vlaggen de norm is. Voorstel is dan ook om bestaande abonnees in 425 de kans te geven om eventueel van plaats te veranderen tijdens de abonnementenverkoop. Vorig jaar werd al gecommuniceerd dat het huidige seizoen wat dit betreft een overgangsseizoen zou zijn voor Vak 425. Met andere woorden, af en toe worden sfeeracties nu al toegestaan.
 - Voorstel om de gezinskorting ook in T3 te laten gelden.
 - Raadslid geeft aan dat twee duidelijk afgebakende sfeervakken in 225 en 425 ook veel verloop tijdens de wedstrijd zal vermijden, waardoor de veiligheid verhoogt.
- Voorstel om abonnement 23-24 opnieuw op te splitsen in reguliere competitie en PO
 - Dit eerst en vooral om de prijs te drukken en een abonnement zo toegankelijk te houden voor de brede samenleving.
 - Supportersraad is wel gevonden voor een eventueel voordeel voor supporters die wél onmiddellijk kiezen voor een pakket reguliere competitie én play-offs. Dit kan creatief ingevuld worden in de vorm van een korting voor een Europese voorronde en/of bekerwedstrijd. Er wordt niet geijverd om een lagere prijs te geven aan wie zijn abonnement inclusief play-offs aankoopt, dit om mensen die het financieel lastiger hebben niet verder te benadelen.
- Vraag of het abonnement 23-24 in schijven betaald kan worden
 - Club geeft aan dat dit een te grote en niet haalbare boekhoudkundige impact zou hebben.
 - Ook is er een vrij reëel gevaar voor wanbetalingen, die de club opnieuw een grote administratieve last zouden bezorgen.
 - Foundation zal het voorstel van een raadslid bekijken om ook abonnementen aan te bieden aan mensen met een verhoogde tegemoetkoming die gebruik maken van de UitPas.
- Algemene discussie over prijzetting van de abonnementen 23-24
 - Verschillende raadsleden geven aan dat een vol stadion niet enkel de beleving ten goede zal komen, maar ook zal leiden tot meer consumptie, aankopen in de fanshop

en een hechtere band met de club. Dit dient meegenomen te worden door de club in de prijszetting van de abonnementen voor volgend seizoen.

De werkgroep zal een officieel advies opmaken dat besproken en gestemd wordt op de eerstvolgende raad van 24 april 2023.

4.1. Evaluatie abonnementsprijs 2022-2023 en inclusie PO door supporters

Hierboven werden al verschillende argumenten aangehaald, onder andere inzake de gekoppelde verhoop van reguliere competitie en PO.

Aansluitend geven verschillende raadsleden mee dat vooral de plotse communicatie over een even plotse prijsverandering door de inbegrepen play-offs de gemoederen deed verhitten tijdens de vorige aboverkoop. Ook en vooral omdat de nieuwe formule met bijhorende prijsaanpassing er kwam na de coronajaren en het meermaals missen van PO1.

5. Huishoudelijk reglement

5.1. Volgende vergadering

Volgende samenkomst van de raad vindt plaats op 24 april 2023.

6. Verslag KAA Gent Foundation

Geen extra vragen. Wel woord van lof voor het werk. Foundation is bereid om extra toelichting te geven in een werkgroep

7. Uitnodiging Kazerne Dossin: 29 april of 24 juni

Supportersraad en officiële supportersclubs worden uitgenodigd om samen met de Foundation een tentoonstelling te bezoeken in de Dossinkazerne over wat voetbal kan betekenen in oorlogssituaties. Datum werd door de Foundation vastgelegd op 24 juni.

8. Vraag raadslid: Gents stadsbestuur uitnodigen in kader van investeerder

Raadslid stelt voor om een relevant lid van het Gentse stadsbestuur uit te nodigen om meer uitleg te verschaffen over het standpunt van de Stad Gent inzake het mogelijke investeringsdossier. Ook Leen Van den Neste, voorzitter van het directiecomité van VDK, kan eventueel uitgenodigd worden. Het bureau van de supportersraad zal dit bespreken en terugkoppelen.

9. Varia

- Vertraging bij ingang c voor Gent-Eupen was te wijten aan technisch defect bij de ticketcontrole. Het probleem werd ondertussen verholpen
- Er wordt melding gemaakt van een mogelijk waterlek in één van de trappenhallen.
Toevoeging post-vergadering: Een gespecialiseerde firma kwam dit intussen bekijken en heeft het lek gedetecteerd.
- Er wordt benadrukt dat supporters duidelijk moet worden gemaakt dat een internationale reis pas noodzakelijk is om de trip naar Londen te maken en dit voor elk transportmiddel (trein, boot, wagen of vliegtuig). Club zal dit duidelijk communiceren bij de ticketverkoop.

De vergadering wordt afgesloten om 21.45 uur.