

Supportersraad KAA Gent

Ghelamco Arena, 28.11.2023

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

1) Aanwezigheden/Verontschuldigen – Aktename

Aanwezige raadsleden met stemrecht:

Jean-Luc Habiyambere, Charlotte Rochez, Ben De Bruyne, Matthias Colpaert, Alex Haegeman, Rein De Grieve, Geert De Roo, Lisa De Wilde, Ronald Bes, Peter Craeyveld, Nelke De Groote, Xavier Roels, Bart Van Herreweghe, Ahmad Zahed, Maurice De Walsche, Jarne Van den Bossche en Lobke De Pauw

Aanwezige waarnemende leden zonder stemrecht:

Wim Beelaert, KAA Gent Foundation & Kristof De Weird, SLO

Vertegenwoordiger van KAA Gent:

Tom Vandenbulcke, communicatiemanager

Dirk Piens, directeur Organisatie, Infrastructuur en Veiligheid (op uitnodiging)

Afwezig met kennisgeving:

Kenny Sergeant, Katie Derboven, Kaat Baertsoen, Carlo De Wispelaere, Vincent Commeyne, en Jasper Soeting

Afwezig zonder kennisgeving:

Dirk Van Grembergen

2) Goedkeuring verslag: verslag goedgekeurd.

3) Palmki – Stadiontoegang met handpalm

De supportersraad nodige Dirk Piens, directeur Organisatie, Infrastructuur en Veiligheid van KAA Gent uit om meer uitleg te geven bij het testproject met biometrische toegangscontrole door Palmki. Samen met de heer Piens sluit ook Wim Van de Putte, General Manager van PerfectID (bedrijf achter Palmki) aan voor de uiteenzetting.

Dirk geeft aan dat de club het belangrijk vindt om dit testproject voor te stellen aan de supporters. Hij geeft mee dat het inderdaad beter was geweest om eerst de supportersraad te informeren alvorens een publiek persmoment te organiseren.

Dirk geeft meer uitleg over de context waarin het proefproject tot stand kwam. Past in de recente aanpassing van de voetbalwet, waarin meer inspanningen worden gevraagd van de Belgische voetbalclubs om personen met een stadionverbod ook effectief uit de stadions te weren. Daarom wordt gevraagd dat elk toegangsticket gekoppeld is aan een naam en dat de identiteit ook ten alle tijden gecontroleerd kan worden. Hij geeft mee dat dit voor KAA Gent een extra uitdaging vormt, gezien de perimeter van het stadion in de Arena start aan de ingang van het stadion en niet -zoals in andere Belgische stadions- enkele meters buiten het stadion.

Dirk geeft aan dat dit bij eventuele fysieke controles van identiteitskaarten tot lange wachtrijen zou leiden, waarbij waarschijnlijk moet gewerkt worden met aparte 'time slots', zoals ten tijde van de coronacrisis. Daarom werd intern nagedacht hoe dit proces versneld kan worden om de wachtrijen te vermijden, waarbij tegelijkertijd de doelstellingen van de huidige voetbalwet worden gehaald. Op die manier kwam men bij Perfect ID terecht en hun Palmki-toepassing. Palmki moet supporters toelaten om via de handpalm toegang te verkrijgen tot de Arena. Het is een systeem gebaseerd op interne biometrie, waarbij aderen worden gescand met behulp van infrarood. Dit is anders dan externe biometrie, waarbij bijvoorbeeld het gezicht, vingerafdruk of iris wordt gescand.

Dirk geeft meer uitleg bij het proefproject dat momenteel loopt, samen met Palmki en zeven academische instellingen. Het proefproject met drie belangrijke zaken helder maken:

- Staat de technologie op punt?
- Voldoet alles aan de GDPR en privacy eisen binnen de Belgische en EU wetgeving?
- Is er voldoende bereidheid bij de supporters om mee in te stappen?

Het proefproject duurt 18 maanden en er werd een subsidieaanvraag voor ingediend bij VLAIO, het Agentschap Innoveren & Ondernemen van de Vlaamse Overheid.

Een eerste test vond onlangs plaats bij de gasten van de Young Business Club. Dirk geeft mee dat de reactie positief was en kondigt een reeks nieuwe testen aan in T3 en T4, maar benadrukt dat dit steeds gebeurt met mensen die zich vrijwillig aanbieden voor het proefproject, niemand wordt verplicht het systeem te gebruiken. In de marge wordt ook een test gepland met betrekking tot de betaal mogelijkheden via Palmki en de mogelijkheid om de toegangscontrole toe te passen bij uitwedstrijden.

Wim Van de Putte (General Manager van PerfectID) vult aan dat Palmki vandaag reeds gebruikt wordt door tal van sectoren, waaronder de industrie, hotels en het Europees Parlement. Hij geeft meer uitleg bij de scanmethode. Via infrarood, dat een stralingssterkte heeft van een tiende van een tv-afstandsbediening, worden zo'n 5 miljoen punten gedetecteerd in het aderpatroon van de handpalm. Die punten worden vervolgens omgezet in een code. Hij benadrukt dat er geen afbeelding wordt opgeslagen van het patroon of de handpalm. De database met alle codes en de link met de respectievelijke abonnementen wordt door de club beheerd in de eigen IT systemen, niet in de cloud.

Wim wenst te benadrukken dat men nooit van een code opnieuw tot een handpalm kan komen. De code is anoniem en dient enkel om de koppeling te maken met het abonnement. Wie van het systeem gebruik wenst te maken zal zijn of haar handpalm(en) eenmalig moeten scannen, dat proces neemt een 20-tal seconden in beslag.

De voorzitter van de supportersraad bedankt de heer Piens en de heer Van de Putte voor hun uitleg en geeft het woord aan de leden van de supportersraad.

Een lid vraagt of KAA Gent de enige club is die met dit probleem wordt geconfronteerd. Dirk geeft aan dat er vanuit het werkveld, zijnde de Belgische profclubs, tegenwind werd gegeven over verplichte controles en het disproportionele karakter van de identiteitscontrole voor voetbalstadions met meerdere duizenden toeschouwers. Er kwam echter weinig tot geen steun van de Belgische voetbalbond en de Pro League wanneer hen vraag werd gesteld om methodes te vinden die de controle kunnen versnellen. Toen daar geen reactie op kwam, heeft de club zelf initiatief genomen. Dirk geeft nog mee dat het de bedoeling is dat andere clubs zullen aansluiten bij de tests die door KAA Gent worden georganiseerd.

Een lid vraagt meer uitleg aan Wim over de eigendomsstructuur van PerfectID en of de mogelijkheid bestaat dat het bedrijf en de verzamelde info in handen komt van een buitenlandse eigenaar. Wim geeft aan dat de data in handen van KAA Gent blijft. Voor de eigendomsstructuur wordt verwezen naar het Staatsblad.

Een lid vraagt of iedereen steeds een vrije keuze zal hebben. Dirk bevestigt dat niemand ooit gedwongen zal worden door de club, dat kan ook niet. Enkel een overheid kan dat wanneer dit nodig blijkt voor het 'Nationaal belang', maar daar is nog geen aanleiding toe.

Een lid vraagt of de club intern al bezorgdheden heeft verzameld? Dirk zegt dat het hygiënische aspect een oplossing vraagt.

Een lid vraagt waarom er geen systeem wordt ingevoerd met gezichtsherkenning voor mensen met een stadionverbod? Dirk geeft aan dat dit niet mag volgens de Belgische wetgeving. De Europese GDPR wetgeving vraagt uitdrukkelijke toestemming van de gebruiker en er moet steeds een niet-biometrisch alternatief beschikbaar zijn.

Lid vraagt hoe de club het beoogde 90% draagvlak wil meten. Dirk antwoordt dat de 90% slaat op de adoptiegraad van de groep die er vrijwillig gebruik wil van maken. De bevragingen zullen op een wetenschappelijk verantwoorde manier worden verzameld door de academische partners in het project.

Tom geeft mee dat er gewerkt wordt aan een uitgebreide Q&A voor de website van KAA Gent.

Wim Van de Putte verlaat de vergadering. Dirk Piens blijft aanwezig voor de rest van de agenda.

4) Update van de Werkgroep Mobiliteit

a) Voorstelling Visietekst + goedkeuring

Het specifieke karakter van de Werkgroep Mobiliteit is dat er niet één op één kan worden gewerkt met de club, maar er heel veel spelers zijn in het mobiliteitsvraagstuk. Denk maar aan de Stad Gent, De Lijn, de politie en andere betrokken overheden en instellingen. Daarom stelden de leden van de werkgroep een visietekst op die een overzicht tracht te bieden van alle knelpunten.

De tekst wordt unaniem goedgekeurd door de leden van de raad en zal bezorgd worden aan alle stakeholders. De tekst zal ook de basis vormen voor concrete acties op het terrein. Dirk geeft aan dat hij graag samenzit met de leden van de werkgroep om verschillende thema's te bespreken. *(bij publicatie van dit verslag heeft dit overleg reeds plaatsgevonden, nvdr.)*

b) Concrete actie(s) verminderd aanbod de Lijn

Verskillende leden uiten hun ongenoegen over de beslissing van De Lijn om de buslijnen tijdens matchdagen te schrappen.

Tom geeft aan dat de clubeigenaar Sam Baro contact heeft opgenomen met De Lijn. Een concrete afspraak werd vastgelegd. *(bij publicatie van dit verslag heeft dit overleg reeds plaatsgevonden en heeft de club, mede op aangeven van de supportersraad, geopteerd om te kiezen voor de organisatie van een eigen extra pendeldienst. De raad zal in overleg blijven gaan met alle partners om de mobiliteit van, naar en rond het stadion vlot en in alle veiligheid te organiseren, nvdr.)*

Dirk roept op om in grote getalen zowel de online enquête te ondertekenen als deel te nemen aan de supportersbevraging van de Universiteit Gent (waarvoor verschillende QR codes werden

verdeeld in de Arena). Dirk geeft aan dat ook dit onderwerp kan worden behandeld tijdens een overleg met de leden van de Werkgroep Mobiliteit.

Wim (Foundation) geeft aan dat alle sporen moeten bewandeld worden. Ook supportersprotesten moeten overwogen worden. Hij noemt het een onaanvaardbare situatie, er is vandaag een kleiner aanbod openbaar vervoer dan ten tijde van het Ottenstadion. De Foundation ondersteunt graag elk initiatief gezien de sociale impact op ouderen en mensen die kampen met vervoersarmoede.

c) Formeel advies consignatieplicht – aanvaard door raad, wordt doorgestuurd naar club

Vaststelling: De groep fietsende Buffalo's blijft groeien, het maakt KAA Gent de grootste fietsclub van het land. Dat is een positieve evolutie die de club idealiter ondersteunt. In die context bestaat reeds enige tijd de concrete vraag om fietsmateriaal, waaronder fietshelmen, op te kunnen bergen of in bewaring te geven bij de club. Deze vraag bestaat ook voor motor- en bromfietshelmen.

Deze bewaarplicht, ook consignatieplicht genoemd, werd opgenomen in het intern reglement van KAA Gent. Artikel 6 paragraaf 3:

De stewards kunnen om afgifte van voorwerpen verzoeken die het verloop van de wedstrijd kunnen verstoren, de veiligheid van de toeschouwers in het gedrang kunnen brengen of de openbare orde kunnen verstoren. De stewards beslissen welke voorwerpen tijdelijk kunnen worden bewaard met het oog op teruggave na de wedstrijd. De bewaargever geeft vrijwillig deze voorwerpen in kosteloze bewaring af en bekomt een ticket. Na de wedstrijd wordt aan de bewaargever het voorwerp enkel terugbezorgd tegen afgifte van dit ticket. De artikelen 1915 tot en met 1954quater van het Burgerlijk Wetboek zijn van toepassing.

Advies

- 1. De raad adviseert de club om te communiceren over het feit dat fiets-, bromfiets- en motorhelmen al dan niet worden toegelaten in het stadion.*
- 2. De raad adviseert de club om te voldoen aan de consignatieplicht, zoals bepaald in het eigen intern reglement, en in een kosteloze bewaring te voorzien van voorwerpen die het stadion niet in mogen, gezien deze de veiligheid van de toeschouwers in het gedrang kunnen brengen of de openbare orde kunnen verstoren.*

De club dient formeel te antwoorden op dit advies binnen de afgesproken termijn.

5) Update van de Werkgroep Sfeer

a) Vlaggen in vak 225 – debat over sfeervakken

Een lid geeft aan dat er tijdens de thuismatch tegen RSC Anderlecht een gevecht ontstond tussen de eigen supporters in Tribune 2 naar aanleiding van belemmerd zicht door het gebruik van vlaggen.

Een lid geeft mee dat er veel opmerkingen komen over het gebruik van de vlag met het opschrift 'Stop Stadionverboden'. De boodschap dekt volgens het lid allesbehalve de mening de supporters.

De voorzitter geeft aan dat de raad zich niet kan uitspreken over boodschappen op vlaggen, dit is een zaak van de club. Daarnaast zijn ook de afspraken over de sfeervakken duidelijk. Het officieel afgevaardigde lid van de harde kern in de supportersraad is verontschuldigd. Maar een open gesprek met de leden van de harde kern kan goed kan zijn om verdere conflicten in de toekomst te vermijden. Dit wordt besproken met de officiële afgevaardigde.

b) Goede samenwerking tussen sfeervakken 425 en 225

Lid geeft mee dat er volop verder wordt gewerkt aan een betere samenwerking tussen vak 225 en vak 425 en de verdere ontwikkeling van vak 425 tot een echt sfeervak. Verschillenden leden merken op dat het samenspel de laatste maanden duidelijk verbeterde. Tom geeft mee dat de club steeds bereid is om medewerking te verlenen.

6) Update van de Werkgroep organisatie

De werkgroep heeft aanpassingen voorgesteld aan het Huishoudelijk Reglement om de organisatie van de supportersraad verder te versterken, met name voor de vervanging van vertrokken leden, de vernieuwing van de raad na de termijn van drie jaar en der verankering van het vetorecht over de clubkleuren en het clublogo.

De raad gaf enkele opmerkingen door, die door de werkgroep worden verwerkt tot een nieuw voorstel.

7) Opmvolging naleving rookverbod

Verschillende supporters contacteerden de supportersraad over de niet-naleving van het rookverbod in de binnenruimtes en tribunes van de Arena. De raad gaat daarom akkoord met het afleveren van een formeel advies aan de club.

Vaststelling: Op 25 mei 2021 keurde de algemene vergadering van de Pro League het voorstel goed om alle stadions van de Pro League clubs definitief algemeen rookvrij te maken. Zo sloot ook KAA Gent zich aan bij het initiatief 'Generatie Rookvrij' waarbij ieder kind, geboren vanaf 2019, in elke fase van het opgroeien beschermd wordt tegen tabaksrook.

Toch stellen verschillende supporters vast dat er tot op heden gerookt wordt buiten de vastgelegde rookzones. Dit zowel in de tribunes, traphallen als toiletten van de KAA Gent Arena.

Advies:

De raad adviseert de club de controles op het rookverbod zo te organiseren dat een rookvrij stadion gegarandeerd kan worden en de club haar getroffen engagements in het kader van Generatie Rookvrij kan waarmaken.

De club dient formeel te antwoorden op dit advies binnen de afgesproken termijn.

Dirk wenst toch reeds enkele zaken te verduidelijken.

Dirk geeft aan dat de club destijds zonder overleg door de Pro League werd overvallen met een algemeen rookverbod. Die veralgemening maakt het voor KAA Gent lastig gezien de Arena geen buitenperimeter, zijnde een ruimte tussen de toegangspoorten en het stadion. Toch stelt de club alles in het werk om rokers buiten de stadionmuren te houden door de creatie van een afgebakende buitenzone, het actief weren van rokers uit de tribunes en een constructieve samenwerking met de controlediensten van de Inspectiedienst Volksgezondheid. Toch stelt ook Dirk vast dat bepaalde personen blijven roken in de traphallen van de Arena, ondanks dat een recente controle door de Inspectie Volksgezondheid leidde tot 30 administratieve sancties van 202 euro.

Wim geeft mee dat ook de Federale wetgeving onlangs werd aangepast waardoor voetbalstadions ook volgens de wet volledig rookvrij dienen te zijn.

8) Opvolging terugkeer van de vaandeldragers

Op aangeven van de supportersraad mochten de vaandeldragers voor het eerst in 10 jaar opnieuw het veld op. De voorzitter en verschillende leden benadrukken dat er enkel positieve reacties waren op de terugkeer van de vaandeldragers tijdens de wedstrijden tegen Racing Genk en RSC Anderlecht.

Tom geeft mee dat er intern een evaluatie volgde en de supportersfederatie ook een wedstrijd na de winterstop zal mogen uitkiezen. Volgend seizoen kunnen nieuwe afspraken gemaakt worden.

Een lid geeft mee dat het organisatorisch vaak moeilijker is om het af en toe te doen dan elke twee weken.

Wim, die met de Foundation de terugkeer van de vaandeldragers mee begeleidde, geeft aan dat er zowel dankbaarheid als begrip is bij de vaandeldragers, maar dat naast de ene wedstrijd na de winterstop ook de vraag bestaat voor elke PO-thuiswedstrijd.

9) Opvolging herbruikbare bekere

Verskillende leden geven mee dat er onvrede is over het terugbetalingssysteem. Veel supporters zijn vragende partij voor een meer transparante opvolging via de app. De club begrijpt die zorg en staat in contact met de nodige partners om dit gedaan te krijgen.

Dirk benadrukt dat iedereen wel degelijk de borg van zijn beker terugkrijgt wanneer deze in de machine werden gedeponeerd. Na elke wedstrijd wordt een foutenrapport getrokken en worden bekere die nog niet werden geregistreerd door het systeem toch terugbetaald, volgens Dirk gebeurt dit steeds in een periode voor een volgende thuiswedstrijd.

Dirk geeft mee dat de registratiematten aan de togen in de promenade niet de gewenste kwaliteit hebben en vooral bij grote bestellingen niet naar behoren functioneren. Dat probleem wordt op dit eigenste moment opgelost door de aankoop van een meer kwalitatief systeem. Dirk meent dat in de tweede helft van het seizoen alle problemen van de baan zullen zijn.

De voorzitter geeft aan dat op de Lokale Adviesraad het eventuele gebruik van bierkannen werd aangebracht. Om praktische- en veiligheidsredenen wordt dit echter als niet opportuun beschouwd.

Tom geeft aan dat er tijdens de thuiswedstrijd tegen Union een test was met zes mobiele bierverdelers. De test loopt tot december. Tom vult aan dat het systeem ook een mogelijke oplossing kan bieden om rokers richting de buitenzone te leiden.

Dirk geeft nog mee dat de consumptie op hetzelfde niveau bleef na invoering van de herbruikbare bekere en dat de opkuis van het stadion na wedstrijden minstens gehalveerd werd. Er wordt ook gewerkt aan een uitbreiding van het aantal terugbrengsystemen.

10) Varia

- KAA Gent Foundation
 - o Foundation gaat door naar de volgende ronde van de verkiezing van het Vlaams Sportjuweel. Er volgt een campagne om stemmen te verzamelen.
 - o De club steunt de knuffelactie van KRC Genk
 - o 200 Oekraïense vluchtelingen, de meesten verblijvend in het nooddorp te Oostakker woonden op uitnodiging de wedstrijd bij tegen Zorya Luhansk
- Abonnementen op afbetaling

- Een lid geeft aan dat RSC Anderlecht met een abonnementensysteem werkt waarbij in schijven betaald kan worden. Dit werd reeds eerder aangehaald op de supportersraad.
- Tom bevestigt dat de suggestie werd doorgegeven aan de verantwoordelijken binnen de club

- Lichtinstallatie KAA Gent Arena
 - Een lid vraagt hoever het staat met de omschakeling naar Ledverlichting, onder andere om meer lichtspektakel mogelijk te maken in de Arena
 - Dirk bevestigt dat het dossier klaar is en er meerdere offertes werden opgevraagd. De bal ligt bij de club, gaat om stevige investering

- Oplage Wigwam
 - Een lid vraagt waarom de Wigwam niet langer algemeen wordt verdeeld bij aanvang van wedstrijden.
 - Tom geeft mee dat dit te maken heeft met twee afwegingen, namelijk de kostprijs voor een uitgave op 10.000 exemplaren en de afvalberg.
 - Verschillende leden stellen voor om de Wigwam niet langer actief te verdelen, maar ter beschikking te stellen in oa de fanclub en de promenade. Tom neemt de suggestie mee.

Einde vergadering om 22.15 uur