

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:

Ben De Bruyne, Alex Haegeman, Rein De Grieve, Peter Craeyveld, Nelke De Grootte, Xavier Roels, Bart Van Herreweghe, Ahmad Zahed, Katie Derboven, Kaat Baertsoen, Carlo De Wispelaere, Lisa De Wilde, Jarne Van den Bossche, Maurice De Walsche, Charlotte Rochez en Lobke De Pauw

Aanwezige waarnemende leden zonder stemrecht:

Wim Beelaert, KAA Gent Foundation

Vertegenwoordiger van KAA Gent:

Tom Vandenbulcke, communicatiemanager

Afwezig met kennisgeving:

Geert De Roo, Ronald Bes, Matthias Colpaert, Jean-Luc Habiyambere, Jasper Soeting, Vincent Commeyn, Kenny Sergeant, Kristof De Weird (SLO)

Afwezig zonder kennisgeving:

/

2. Uitnodiging Gauthier Robinet, lid van Ultras Ghent 14, voor open gesprek voor aanvang vergadering supportersraad

Gauthier Robinet is aanwezig tijdens het eerste deel van de raad om uitleg te geven bij de werking van de ultra's. Hij geeft aan dat er een gebrek aan communicatie lijkt te zijn tussen de 'jonge gasten' en de rest van het stadion. Hij vindt het belangrijk uitleg te geven bij het ontstaan en doel van de groep.

Gauthier heeft de groep opgestart vanuit een visie om zoveel mogelijk jongeren naar het stadion te krijgen. De passie van die jongeren wil hij op een positieve manier inzetten. Er zijn verschillende regels bij de ultra's waar leden zich aan moeten houden, één ervan is geen druggebruik. De bedoeling is om jongeren te vormen zodat ze op een positieve manier van het voetbal genieten.

Ze komen regelmatig samen om tifo's te maken, wat dan weer bijdraagt aan het familiegevoel binnen de groep. Het is niet altijd even eenvoudig om iedereen daarin mee te krijgen, sommige jongeren hebben een eigen willetje, maar ze moeten beseffen dat ze als ultra's altijd als collectief bekeken worden. Een fout van een individu reflecteert op de volledige groep.

Gauthier geeft aan te beseffen dat er bij andere supporters een gevoel heerst dat de ultra's op hun neer kijken, hij zegt dat dat echter niet zo is en dat zij alle medesupporters appreciëren en erkennen.

Hij vindt het belangrijk om veel sfeer te maken om zo de ploeg voort te stuwen, ziet ook het effect op de medesupporters en de spelers.

Lid van de supportersraad geeft aan dat het lijkt alsof Gauthier veel verantwoordelijkheid op zich neemt. Vraagt zich af of het project dan niet valt of staat met 1 persoon? Gauthier geeft aan dat er veel leden zijn die bezig zijn met de alledaagse werking, hij is voornamelijk het gezicht van de groep, hij voert vooral persoonlijke gesprekken en volgt de leden op.

Lid van de supportersraad vraagt hoeveel leden er bij de ultra's zijn. Gauthier geeft aan dat daar niet openlijk over gecommuniceerd wordt en dat het ook heel fluïde is. Er is een kerngroep, maar er zijn ook heel veel occasionele leden.

Lid vraagt hoe Gauthier de grootte van de groep ziet evolueren. Gauthier verwijst naar RC Lens waar er 3 spionkoppes zijn, achter beide goals en lateraal. Hij staat in contact met een van die groepen, zij hebben meer dan 500 leden. Als ze daarnaar groeien, dan mindert ook het zeggenschap per lid. Hij vindt het belangrijk dat de leden ook buiten het voetbal een band kunnen smeden.

Lid vraagt of er al nagedacht is over een sociaal programma om meer jongeren te bereiken. Gauthier geeft aan dat dat moeilijk is omdat dat in ogen van verschillende leden "niet stoer genoeg is". Wim vertelt dat de leden van de ultra's bij het initiatief rond Klein Gent net het meeste gedaan hebben. Gauthier repliceert dat wanneer de volledige groep deelneemt er meer animo is. Lid vraagt of het dan geen optie is om zo'n commitment op te nemen in de (ongeschreven) overeenkomst. Gauthier wil het niet op die manier in regels gieten, als het nodig is is dat commitment er sowieso. Hij merkt dat de leden zich willen engageren. Geeft ook aan dat hij dit doet uit liefde voor de stad en de buurt, niet enkel de club.

Lid geeft aan dat het belangrijk is dat ze hun operationele doelen nu bepalen, zodat ze kunnen groeien en het behapbaar maken/houden. Volgens het lid is er zeker potentieel om het stadion mee te krijgen, maar de kracht van de ultra's moet beter ingezet worden. Gauthier geeft aan dat er vaak dingen verwacht worden van hem en de groep, maar dat het niet zijn hoofddoel is om daarop in te zetten. Dat is iets dat volgens hem van een hoger niveau moet komen, niet uit zijn groepering.

Lid geeft aan dat hij een vraag heeft in verband met de toetreding van Gauthier tot de Supportersraad. (Vervanging aangewezen lid Armada Ganda, Vincent Commeyne). Het lid geeft aan zeker bereid te zijn om te luisteren naar de bekommernissen van Gauthier maar dat het in twee richtingen gaat. Gauthier zal ook bepaalde zaken mee moeten nemen naar zijn achterban, de perceptie die zij van hem hebben zal daardoor ook veranderen. Gauthier geeft aan dat hij dat snapt. Hij denkt dat het belangrijk is dat er een directer contact is omdat er nu een foute perceptie is van wat de supportersraad doet.

Lid en Wim geven aan dat het verslag van de supportersraad telkens openbaar is en dat zij daarin alles kunnen lezen, Gauthier bemerkt dat het moeilijk te vinden is. Eventueel kan het gedeeld worden in facebookgroepen voor een breder bereik. Hij vertelt dat hij snapt dat het een ketting is die moet draaien, dat het nu soms stukt door gebrek aan communicatie en wil zijn rol daarin spelen.

Door het stadionverbod van Gauthier mag hij (in overeenstemming met de oprichtingsovereenkomst met de club) niet toetreden voor hij een wachttijd van 6 maanden heeft uitgezeten. De club gaat ermee akkoord om in dit geval een uitzondering te maken aangezien de wachttijd afloopt 2 dagen na de volgende raad. Ook de raad geeft de goedkeuring om Gauthier te laten toetreden vanaf de volgende vergadering, zijnde 10 juni 2024.

De voorzitter van de supportersraad bedankt Gauthier voor zijn aanwezigheid en uitgebreide uitleg. Gauthier verlaat de vergadering.

3. Verslag vorige vergadering – Goedkeuring

4. Procedure en timing vervanging raadsleden tijdens lopende legislatuur, volgens het aangepaste huishoudelijk reglement – Goedkeuring

De voorzitter vraagt aan de raad goedkeuring om samen met het bureau de profielen in te vullen die de raad verlaten hebben het afgelopen jaar. Dat gebeurt op basis van objectieve criteria. De raad keurt dit goed, de voorzitter geeft aan tegen de volgende samenkomst 2 kandidaten te contacteren met de vraag en het voorstel Dirk en Marjolein te vervangen.

Tom vraagt of dit over de zomer kan gebeuren, om mensen die de raad eventueel willen verlaten direct te kunnen vervangen. De voorzitter geeft aan dat de procedure éénmaal per seizoen georganiseerd wordt. Idealiter gebeuren de vervangingen telkens bij aanvang van de eerste vergadering van het seizoen. Echter was het Huishoudelijk Reglement nog niet aangepast, waardoor het voor dit lopende seizoen de komende weken gebeurt.

5. Toetreding van de Supportersraad KAA Gent tot vzw Voetbal in de stad (KAA Gent Foundation) – Goedkeuring (stemming)

De KAA Gent Foundation bestaat intussen 15 jaar. De tijd was rijp om de statuten, die dateren uit 2009, te actualiseren. De KAA Gent Foundation heeft drie leden: de club, de stad en de KAA Gentsupporters. Gelet op de oprichting van de Supportersraad KAA Gent in 2022, de rol die de raad toebedeeld werd in de oprichtingsakte en in de statuten van KAA Gent NV (vetorecht), acht het bestuursorgaan van vzw Voetbal in de stad het opportuun dat de Supportersraad KAA Gent toetreedt tot vzw Voetbal in de stad en nodigde de Supportersraad uit formeel lid te worden. De supporters zouden na de toetreding vertegenwoordigd worden door de Supportersfederatie KAA Gent vzw en door de Supportersraad KAA Gent.

De Supportersraad KAA Gent keurt unaniem de toetreding van de raad tot vzw Voetbal in de stad (KAA Gent Foundation) goed.

a) Aanduiding van de afgevaardigden van de Supporters van KAA Gent in de algemene vergadering van vzw Voetbal in de stad (drie afgevaardigden, waaronder één voorgedragen door de Supportersfederatie KAA Gent vzw) – Goedkeuring (stemming);

Kandidaten: Peter Craeyveld, Ronald Bes, Nelke De Grootte, Rein De Grieve

Stemming gebeurt anoniem. De Supportersraad KAA Gent draagt Nelke De Grootte en Peter Craeyveld voor als lid van de Algemene Vergadering van vzw Voetbal in de stad (KAA Gent Foundation). Samen met Guy De Ruyck, die voorgedragen werd door de Supportersfederatie KAA Gent vzw, zullen zij de supporters vertegenwoordigen in de Algemene Vergadering.

b) Aanduiding van de afgevaardigde van de KAA Gent supporters in het bestuursorgaan van vzw Voetbal in de stad – Goedkeuring (stemming).

Uit de drie vertegenwoordigers van de supporters in de Algemene Vergadering draagt de Supportersraad KAA Gent unaniem Nelke De Grootte voor als bestuurder.

De toetreding van de Supportersraad KAA Gent en de vertegenwoordigers van de supporters van KAA Gent in de algemene vergadering en het bestuursorgaan van vzw Voetbal in de stad worden aan vzw Voetbal in de stad meegedeeld voor 4 april 2024, wanneer vzw Voetbal in de stad haar statutaire algemene vergadering organiseert.

6. Grensoverschrijdend gedrag ten aanzien van vrouwelijke supporters

Lid getuigt dat er vorig seizoen op verplaatsing in toiletten van Seraing een lid van een supportersclub aangerand werd. Dat heeft gevolgen: politieonderzoek, nachtmerries, psychologische opvolging etc. Vrouwelijk lid geeft aan zelf ook slachtoffer te zijn. Niet alle dames die dit voorhebben durven te reageren, hoe kan de club hier beter mee omgaan?

Wim dankt het lid voor de getuigenis, hij vindt dat het heel belangrijk is dat dit gebeurt. Hij legt uit dat als er geen klacht ingediend wordt, het voor de politie/gerecht/club nooit heeft plaatsgevonden, omdat ze er geen weet van hebben. Formeel klacht indienen bij elk incident is dus enorm belangrijk.

Hij geeft aan dat dit vanuit de raad op de agenda van de Lokale Adviesraad (LAR) geplaatst moet worden. Hij geeft ook aan dat er een contactpersoon zou moeten zijn die op wedstrijddagen beschikbaar is zodat slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag meteen geholpen kunnen worden.

Lid vraagt of er een samenwerking opgestart kan worden met het Zorgcentrum Seksueel geweld (UZ), zij kunnen eventueel ondersteuning of advies bieden om een meldpunt op te zetten? Ander lid geeft aan dat bijvoorbeeld QR-codes in de toiletten handig zouden zijn om onmiddellijk melding te kunnen maken.

Wim geeft aan dat hij vindt dat elke organisatie vandaag zo'n meldpunt moet hebben, dus ook de club. Als we een advies kunnen inwinnen via het Zorgcentrum Seksueel Geweld zou dat goed zijn, dan kunnen we dat voorleggen op de LAR.

Lid geeft aan dat er op verplaatsing nog veel meer alcohol gedronken wordt en dat grensoverschrijdend gedrag daar ook echt een probleem is. Wim suggereert dat de Supportersfederatie, gelet op haar opdracht bij de organisatie van supportersverplaatsingen bij uitwedstrijden, een rol kan spelen in het creëren van bewustzijn en het opzetten van sensibilisering rond dit probleem

Lid vraagt of er niet meer ingezet moet worden op sensibilisering, vreest dat eerst een meldpunt opzetten te lang zou duren. Wim zegt dat er tegelijkertijd ingezet moet worden op verschillende luiken: repressief, curatief én sensibilisering.

Tom geeft aan dat er de afgelopen jaren geen klachten bij hem terecht zijn gekomen (communicatieafdeling), dus het centraliseren lijkt hem heel belangrijk. Hij wil graag samen bekijken hoe we een meldpunt kunnen opzetten, vreest wel misbruik van het meldpunt. Lid geeft aan dat het belangrijker is dat 1 slachtoffer geholpen wordt dan dat er verschillende neptelefoons moeten geweerd worden.

Voorzitter vraagt aan Wim om dit op te nemen, samen met Lisa De Wilde, zij zullen navraag doen bij het Zorgcentrum Seksueel geweld. De voorzitter zal dit als agendapunt doorsturen voor de LAR.

7. Racisme en haatspraak op sociale mediakanalen van de club

Er zijn verschillende meldingen binnen gekomen bij de supportersraad over haat en racisme in de antwoordsectie van de sociale media-kanalen van de club. Er wordt daarin aangegeven dat commentaren niet systematisch verwijderd worden. De vraag is of er door de club actie ondernomen wordt.

Wim: Ik weet dat er systematisch gereageerd wordt op elke klacht. Het is heel belangrijk dat er bij online haatspraak telkens screenshots genomen worden. Hij roept op om dat zeker te rapporteren, door zelf naar de politie te stappen of te delen met de club en/of foundation. Comments die niet aangekaart worden, worden niet standaard verwijderd, zij kunnen niet alles zien. Belangrijk om hier zeker bewijzen (screenshot) te hebben.

Tom vertelt dat het ook bij de club kordaat aangepakt wordt, hij geeft een voorbeeld van een voorval op Tiktok, waarvoor de club complimenten kreeg over de kordate aanpak. Hij zegt ook dat hij racistische comments telkens rapporteert en verwijdert, maar het niet uit te sluiten valt dat iets door de mazen van het net kan glippen.

Wim voegt toe dat er in het stadion ook QR-codes hangen zodat supporters klacht kunnen indienen via de voetbalbond. Hij vertelt ook dat er een goede taakverdeling is tussen de club en de Foundation.

Lid geeft aan dat het niet enkel over de officiële pagina's van club en foundation gaat, maar dat het ook (en vooral) een probleem is in de facebookgroepen die niet door de club beheerd worden. Hij vraagt of het mogelijk is om de beheerders van die groepen op de hoogte te brengen en ze te vragen bewijzen te verzamelen voor ze racistische of haatdragende opmerkingen verwijderen. Wim geeft aan dat de foundation ook met screenshots uit besloten groepen naar de politie gaat. Iedereen kan dat doen, want dit is strafbaar.

8. Abonnementen 2024-2025

a) Algemene prijspolitiek

Voorzitter geeft aan dat de Supportersraad enkele adviezen heeft met betrekking tot de abonnementen voor volgend seizoen. Er wordt door de raad aangeraden om het Abo en Abo+ systeem te behouden om de keuzevrijheid te blijven garanderen.

Verschillende raadsleden wijzen ook naar de prijspolitiek. Gezien de club nu al verschillende keren om diverse redenen naast de Champions' Play-off greep, wordt er geadviseerd om de prijzen te doen dalen. Tom geeft aan dat de club momenteel bezig is met de voorbereiding van de abonnementencampagne voor volgend seizoen en dat ze alle adviezen en opmerkingen meenemen.

b) Prijszetting T3

De voorzitter van de raad geeft aan dat de prijzen in T3 voor heel wat mensen te hoog zijn, die zoeken hun toevlucht in T2 en T4. Is het mogelijk om die prijzen te herbekijken? Tom vertelt dat een evaluatie van de prijzen in T3 op de planning staat, dit wordt meegenomen.

c) Prijszetting lacune -16-jarigen en studententarief

Tom vertelt dat de lacune in het kortingstarief tussen -16 jarigen en studenten (16-17-18 jaar) ook bekeken wordt.

Een lid vraagt ook of het mogelijk zal zijn om het abonnement in schijven te betalen. Tom geeft aan dat de ticketing manager eerstdaags een sessie volgt over dit systeem. Er wordt vervolgens bekeken of dit mogelijk en opportuun is.

9. Verslag LAR - 5 februari 2024

Er wordt een korte update gegeven over de Lokale Adviesraad van 5 februari.

Een lid vraagt of de capaciteit van de retoursystemen voor de bekercup kan worden opgedreven. Tom geeft aan dat dat inderdaad de bedoeling is. Het systeem wordt blijvend geëvalueerd en aangepast waar nodig. Er loopt ook (op voorlopig beperkte schaal) een proefperiode met een vernieuwd retoursysteem.

Het overzicht van de transacties met je abonnement in de KAA Gent app werd positief onthaald door de leden, daar wordt voor bedankt.

Toenemende agressie bij het verlaten van de parkings blijft een probleem, bij verschillende weggebruikers. De vertegenwoordiger van de politie in de LAR heeft aangegeven dit te willen verduidelijken op de raad. De werkgroep zal daarop ingaan en samenzitten met de politie om hiervoor mogelijke oplossingen te vinden.

10. Varia

a) EU-top in KAA Gent Arena en wedstrijd vs Maccabi Haifa

Lid geeft vanuit zijn professionele achtergrond extra uitleg bij het verloop van de ECOFIN vergadering in de KAA Gent Arena. Er kwam kritiek op een mogelijke link met de wedstrijd tegen Maccabi Haifa achter gesloten deuren. Lid maakt de volgende opmerkingen:

- i) De Arena was reeds anderhalf jaar op voorhand geboekt.
- ii) Oorspronkelijk zou er niets opgesteld worden voor woensdagnacht.
- iii) Veiligheidsrisico wedstrijd tegen Haifa en burgemeestersbesluiten stonden volledig los van de EU top (o.a. hekken rond stadion stond er enkel voor de wedstrijd, niet tijdens de ECOFIN-vergadering).
- iv) Na de beslissing dat de match achter gesloten deuren gespeeld zou worden, werd er in overleg gekozen om nog voor de wedstrijd al wat op te bouwen om nachtwerk te vermijden.
- v) Het is jammer dat de foute informatie werd aangevuurd door foto's en onwaarheden verspreid door een SLO via sociale media.

b) Stand van zaken terugbetaling wedstrijd vs Maccabi Haifa

Tom vertelt dat de terugbetaling op enkele tientallen na volledig verlopen is zoals het hoort. Er waren soms problemen wanneer supporters intussen van bankkaart/rekeningnummer veranderd waren. Die mensen worden gecontacteerd, zij moeten de info via mail doorgeven. Mensen die cash betaald hadden moesten naar de kassa en daar werd gewerkt met een voucher. Momenteel heeft slechts een handvol mensen het bedrag nog niet teruggekregen.

c) Betaalmogelijkheden buitenlandse supporters en bezoekers

Opmerking van enkele Nederlandse supporters die aangeven hun abonnement online niet

langer te kunnen opladen met kredietkaart, ze vragen of het mogelijk is om IDEAL te gebruiken. Tom geeft aan dat zij in de app nog wel met kredietkaart kunnen betalen.

d) Free your seat in T2 om volle sfeervakken te verzekeren

Tom geeft aan dat dit enkel geactiveerd wordt als stadion structureel uitverkocht is. Zolang het stadion niet vol zit, is dit ook niet opportuun voor de club.

e) Houdbaarheidsdatum drank in KAA Gent Arena

Verschillende leden kregen meldingen dat er tijdens de thuiswedstrijd tegen Antwerp frisdrank werd verkocht die de houdbaarheidsdatum had overschreden. Tom geeft aan dat wanneer de dranken worden aangevuld, de oude bovenaan geplaatst worden en de verse dranken onderaan, de mensen die dat doen moeten in principe ook de datum controleren. Hij zal vragen hier in de toekomst zeker op toe te zien.

Er wordt opnieuw gevraagd om de Horeca Manager uit te nodigen. Tom bekijkt wat mogelijk is. De voorzitter vraagt de werkgroep organisatie om de vragen die ze hem willen stellen te verzamelen zodat we die op voorhand kunnen bezorgen.

f) Oud-spelerswerking en genodigden aftrap

Lid kreeg opmerkingen bij aftrap wedstrijd tegen Antwerp door een Gents BV-koppel. Volgens het lid getuigde het interview op BuffaloTV niet van veel clubliefde. Het lid vraagt zich af hoe gekozen wordt wie de aftrap mag geven. Tom vertelt dat de club hier variatie in wil aanbrengen, gaande van oud-spelers tot mensen die een rol als ambassadeur van KAA Gent zouden kunnen spelen. Hij geeft aan dat het in dat opzicht belangrijk is dat er ook mensen komen die de populariteit van de club in Gent en de provincie kunnen verhogen.

Wim geeft aan dat de Foundation nadenkt om een rol te spelen in een te ontwikkelen oud-spelerswerking, onder meer in het kader aan de erfgoedwerking. Met de viering van 125 jaar KAA Gent kan dit een uitgelezen moment zijn. Momenteel heeft de KAA Gent Foundation deze rol niet.

g) Overzetten tegoed van oude abonnementen naar nieuwe

Wim vertelt dat je met je oude abonnementen naar het loket kan gaan en dan worden die samengezet. Het is technisch dus al mogelijk, maar is een manuele handeling.

h) Vaandeldrager supportersraad

Wim stelt voor dat de officiële vaandel van KAA Gent telkens door een lid van de supportersraad gedragen zou worden. Hij vraagt hier een beurtrol te organiseren. De eerste match (vrijdag 29/3) zal Lobke dit opnemen, de volgende Ahmad. Er wordt gewerkt aan een beurtrol met leden die hierin interesse hebben.

i) Ontmoeting vrouwelijke supporters Sporting Charleroi

Voor de match tegen Charleroi was er een ontmoeting met vrouwelijk supportersclub van Charleroi. Nelke geeft aan dat dit een heel fijne ervaring was. Een heel leuke ontmoeting en een open gesprek.

De vergadering wordt afgesloten om 22.15u.

De volgende samenkomst van de Supportersraad is op maandag 10 juni 2024 om 19.30u.