

Op donderdagavond, 1 februari 2024, is een afvaardiging van de Feyenoord Supportersraad (FSR) in gesprek gegaan met twee medewerkers van Supporterszaken van Feyenoord en één medewerker van Veiligheid van Feyenoord.

Vooraf is een agenda opgesteld met te bespreken onderwerpen. Hierop is verder geen reactie gegeven.

Na een kort welkom is het overleg begonnen.

Ter informatie:

Naar aanleiding van het directieoverleg, 4 december 2023, is besloten een extra themasessie in te gelasten met betrekking tot veiligheid. Tijdens het directieoverleg zijn enkele aanbevelingen vanuit de FSR besproken. Feyenoord gaf tijdens het directieoverleg te kennen dat er een werkgroep is opgezet om de veiligheid op wedstrijddagen te optimaliseren.

In eerdere overleggen is het gegaan over verschillende onderwerpen, zoals inzetbepaling van beveiligingspersoneel, doorloopsnelheid, overvolle vakken en handelen ingeval van calamiteiten. Deze onderwerpen zijn tijdens deze themasessie wederom besproken.

Betreft de inzetbepaling van beveiligingspersoneel op wedstrijddagen blijft dit een heikel punt. Vanuit Feyenoord wordt geïnvesteerd om beveiligingspersoneel te werven via scholen. Tevens worden er op dezelfde avond als deze themasessie mensen opgeleid tot steward. Een goede ontwikkeling, aldus de FSR.

De FSR heeft echter vraagtekens bij de juistheid van inzet van personeelsleden. Ondanks dat het soms lijkt dat sommige beveiligingsmedewerkers niets lijken uit te voeren, is het zo dat zij stand-by staan voor eventuele situaties (bijvoorbeeld vinden van vuurwerk tijdens het fouilleren). In dat geval kan de medewerker welke fouilleer-werkzaamheden uitvoert door blijven gaan én kan het stand-by team dit verder afhandelen. Tevens staat het stand-by team er ook om toe te zien op de veiligheid van de medewerkers welke aan het fouilleren zijn. Daarnaast is het zo dat sommige medewerkers bepaalde werkzaamheden niet mogen uitvoeren, omdat zij niet over de juiste kwalificaties beschikken. Er is een draaiboek over de inzetbepaling van personeel, hiervoor zijn drie categorieën (hoog, medium, laag). De FSR ziet in dat het beveiligingspersoneel schaars is en dat de tarieven erg verschillend zijn. Desondanks is de FSR van mening dat overwogen moet worden om meer gebruik te maken van stewards, met de juiste kwalificaties. Anderzijds is het ook mogelijk om servicemedewerkers op te leiden tot steward, zodat personeel multi-inzetbaar is. Kwaliteit gaat boven kwantiteit én kwaliteit kost nu eenmaal geld.

De doorloopsnelheid bij de tourniquets roept bij vele supporters irritatie op. Enerzijds heeft dit te maken met de infrastructuur van het stadion, anderzijds heeft het met het gedrag van de supporters zelf te maken. Op dit moment is het niet realistisch om de infrastructuur van het stadion aan te passen, waardoor er meer tourniquets komen. Daarnaast is eerder al aangekaart dat er ook schaarste is op de arbeidsmarkt met betrekking tot stewards. De FSR is van mening dat er wel beschikbare stewards zijn, maar constateert dat SMG niet met alle partijen wil samenwerken (en andersom).

Wél kan de supporter iets veranderen aan de doorloopsnelheid, door bijvoorbeeld op tijd naar het stadion te komen. Ook is het zo dat supporters hun ticket op hun mobiele apparaat niet bij de hand hebben, waardoor zij nog moeten zoeken naar het ticket bij de tourniquets. Dit is mede een oorzaak van de 'langere' doorloopsnelheid. De FSR adviseert Feyenoord om hier middels 'branding' meer aandacht op te vestigen. Feyenoord geeft aan dat zij hier al mee bezig zijn, zodat de supporters bij de tourniquets worden geattendeerd op het direct voor handen hebben van de ticket (én bijvoorbeeld de helderheid van het scherm 'hoog' staat).

Aangaande de overvolle vakken zijn hier in de ogen van de FSR weinig tot geen acties ondernomen. De FSR betreurt dit. Tijdens het eerder genoemde directieoverleg is al medegedeeld dat een aantal supporters op frauduleuze manieren het stadion binnen kan komen. Tot op heden zijn hier nog geen directe maatregelen voor getroffen door Feyenoord. De FSR is van mening dat Feyenoord alles in het werk moet stellen om dit te voorkomen. Naast het feit dat supporters op frauduleuze manieren het stadion kan betreden, is het yield management ook een mogelijke oorzaak van de overvolle vakken. Dit houdt in dat een x-aantal extra plekken op basis van (no-show)-statistieken worden verkocht. In de luchtvaart is dit een gebruikelijke methode om te zorgen dat vliegtuigen mét alle stoelen bezet vertrekken. Bij Feyenoord wordt deze methode ook toegepast, maar is het lastiger te controleren of een supporter daadwerkelijk niet gekomen (no-show) is óf dat een supporter er juist wel is. Hierdoor bestaat de kans dat bepaalde vakken te weinig capaciteit hebben (kortom overvol zijn). De FSR vraagt zich af

Feijenoorder. Dat ben ik. Dat ben jij. Feijenoorders, dat zijn wij!

of er bij wedstrijden daadwerkelijk meer supporters in het stadion zijn dan de capaciteit. Uit de cijfers blijkt dit niet het geval te zijn, aldus Feyenoord. Ook is het zo dat supporters niet altijd plaatsnemen op het vak waarvoor zij een ticket hebben gekocht. Dit is eveneens een oorzaak van overvolle vakken. Gezien het feit dat het personeelsbestand minimaal is, is het niet mogelijk om extra personeel in te zetten om hierop controle uit te voeren.

Om de instroom op de vakken te verbeteren stelt de FSR voor om dit aan te passen. De supporters van de eerste ring, gaan dan via de witte trappen het vak op. Dit betekent dat de supporters dan via de buitenzijde van het stadion toegang krijgen tot het vak, waardoor enkel de supporters voor de parterrevakken toegang krijgen via de binnenzijde van het stadion. Supporters van de vakken van de eerste ring kunnen wel gebruik blijven maken van de faciliteiten (horeca en sanitair) aan de binnenzijde, onder de eerste ring. Ondanks dat dit een voorstel is, juicht de FSR het toe om in ieder geval pilots te doen zodat overvolle vakken uiteindelijk tot de verleden tijd behoren.

Rondom de Europese thuiswedstrijden worden geregeld evenementen georganiseerd op de buitenring van drie sectoren. Door dit initiatief gaan de stadionpoorten één uur eerder open dan normaal (3 uur voor aanvang in plaats van 2 uur voor aanvang). Eén van de redenen hiervoor is dat de supporters dan eerder naar het stadion kunnen komen, waardoor de wachtrijen minder lang kunnen zijn. In december 2023 met de Europese thuiswedstrijd tegen Atlético Madrid waren er eveneens evenementen georganiseerd. De supporters wisten de evenementen wel te vinden, maar omwille de tijd (van de aftrap) kon niet worden voorkomen dat er lange rijen bij de tourniquets waren. Daarnaast waren de poorten naar de binnenring eerder dan gebruikelijk geopend, maar mochten supporters nog geen plek innemen op de tribune. Op het moment dat supporters wél de tribunes op mochten was het druk voor de trappen en ontstond er gedrang, waardoor de controle op de juistheid van het vak niet mogelijk was. Het gevolg hiervan: overvolle vakken. Feyenoord geeft aan dat dit een fout betrof.

In het verleden kwam het voor dat supporters niet direct het stadion kon verlaten, omdat de medewerker bij de poort niet over een sleutel beschikte. Dit is in eerdere overleggen aangekaart. Vanuit Feyenoord wordt aangegeven dat hier extra aandacht op is tijdens de briefing van het beveiligingspersoneel voorafgaand aan een wedstrijd. Bij de FSR zijn hierover de laatste wedstrijden geen meldingen binnengekomen, zodoende lijkt dit het gewenste effect te hebben.

Zoals eerder vermeld heeft Feyenoord een werkgroep opgezet om de veiligheid op wedstrijddagen te optimaliseren. De FSR vraagt zich af welke afdelingen hierbij betrokken zijn, welke actiepunten er zijn en of er input vanuit de FSR gewenst is. Feyenoord geeft aan dat onder andere afdeling Meeting & Events, afdeling Ticketing, afdeling Supporterszaken (SLO), afdeling Veiligheid zijn betrokken bij deze werkgroep. Er zijn diverse actiepunten, waaronder het tegengaan van de overvolle vakken, de inzet van beveiligingspersoneel en de doorloopsnelheid verhogen. De veiligheidscoördinator betreft de SLO in dit proces. Zo hebben zij voor de wedstrijd kritisch gekeken naar de instroom. Afdeling veiligheid geeft aan geen toegevoegde waarde te zien in input van de FSR, omdat deze al veel schakelt met SLO. De FSR is van mening dat zij juist wel van toegevoegde waarde zou kunnen zijn. Hierop heeft de SLO de aanwezige afvaardiging van de FSR uitgenodigd om op korte termijn mee te kijken tijdens de instroom.

Ondanks dat dit overleg met name gaat over de problematiek rondom de thuiswedstrijden is er vanuit de FSR wel nog een vraag gesteld over de persoonsgebonden kaarten bij uitwedstrijden. De beveiligingsmedewerkers zouden een 100% controle moeten uitvoeren op de persoonsgebondenheid. Het gebeurt nog geregeld dat er supporters op andermans kaarten de uitwedstrijden bezoeken. Dit zou volgens de FSR niet de bedoeling moeten zijn. Mede om deze reden is juist Ticket Exchange in het leven geroepen, waardoor een supporter zijn kaart kan aanbieden en een andere supporter deze dan kan kopen. In het verleden kon een supporter via Ticket Exchange tot een paar dagen voor de wedstrijd een kaart aanschaffen, sinds januari kan dit tot de wedstrijddag zelf 07:00 uur. Dit gewijzigde tijdslot is voor de FSR een positieve ontwikkeling. Desondanks blijft de FSR benadrukken dat iedere supporter gelijk behandeld dient te worden en dat enkel supporters met de juiste persoonsgebonden kaart toegang moet krijgen tot de uitwedstrijd. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, dan dient de supporter conform het beleid teruggezet te worden naar een reguliere seizoenkaart. Dit geldt dan voor de persoon in kwestie, alsmede voor de supporter die zijn/haar kaart ter beschikking heeft gesteld.

De FSR is blij dat de club het gesprek aan blijft gaan en openstaat voor ideeën, maar betreurt de huidige status en ontwikkelingen. Wat de FSR betreft kan er meer ondernomen worden op het gebied van veiligheid, maar is daar ook een financieel kostenplaatje aan verbonden.

Feijenoorder. Dat ben ik. Dat ben jij. Feijenoorders, dat zijn wij!