

Verslag: Mindervalidenbijeenkomst
Datum: 24 oktober 2017
Tijd: 19:30 uur
Locatie: Maaszaal Stadion Feyenoord

Namens Feyenoord zijn aanwezig:

Maurice, coördinator supporterszaken/DLO
Maarten, teamleider supporters- en jongerenzaken
Rico, facilitair manager
Bernard, safety manager
Leoni, senior medewerker service & tickets

Met de mededeling dat hij de opvolger is van Rogier Wijsbroek, opent Maurice om 19:30 de vergadering. Naast een rondvraag zijn onderstaande actiepunten besproken tijdens het overleg.

1a- Aanspreken Zonnebloem over gebruik seizoenskaarten: Tijdens 1 van de afgelopen wedstrijden is door supporters geconstateerd dat er namens de Zonnebloem 1 invalide (op krukken) aanwezig was vergezeld door 8! begeleiders. Maurice gaat contact opnemen met de Zonnebloem en benadrukken dat de kaarten gebruikt dienen te worden waarvoor ze bestemd zijn.

1b- Onderzoeken of een soort Ticketexchange gerealiseerd kan worden voor de rolstoelvakken: Leoni geeft aan dat dit zich nog steeds in een testfase bevindt. 1 van de knelpunten is hoe vastgesteld kan worden dat men daadwerkelijk invalide is en er geen misbruik plaats gaat vinden.

2- Aanstellen vaste steward/aanspreekpunt vak Z: Bernard geeft aan dat hij hier nog steeds mee bezig is maar dat gezien de schaarste van het personeel dit niet zo eenvoudig te realiseren is.

3- De krapte aan parkeerplaatsen voor mindervaliden op P7 en P8: De ingang naar de parkeerplaats voor de mindervaliden is bij poort 25. De borden zullen verplaatst worden zodat dit voor iedereen duidelijk is. Ook zal aan de parkeerwachters (opnieuw instructies gegeven worden hieromtrent. Het probleem is dat het parkeerterrein openbaar terrein is en dus niet afgesloten kan worden en dat de beschikbare plekken gedeeld moeten worden met de zakelijke gebruikers. Het tussentuk bij P7 en P8 mag op last van de brandweer niet gebruikt worden en dient vrij te blijven. In de besluitvorming rondom Feyenoord City heeft het parkeren voor de mindervalide bezoekers volle aandacht. Tot die tijd blijft de oproep aan de mindervaliden: Kom op tijd! Bij de uitgifte van de seizoenskaarten voor volgend seizoen zal een brief meegestuurd worden met betrekking tot het parkeren.

4-Voorkomen van misbruik van de parkeerplaatsen voor mindervaliden: Aangezien het hier openbaar terrein betreft en geen officiële invalidenparkeerplaatsen is handhaving door politie niet mogelijk.

5-Zitplaats voor begeleider naast de mindervalide. Dit zal in de huidige Kuip niet meer gerealiseerd gaan worden. Dit punt blijft open staan voor het nieuwe stadion. Feyenoord City volgt de richtlijnen van de UEFA. Het zitten van de begeleider naast de mindervalide is tegenwoordig standaard in elk nieuw stadion

6-Kaartverkoopsysteem, mogelijkheid koppelkaart verkoop binnen het kaartverkoopsysteem: Dit punt blijft staan tot het volgend overleg aangezien de medewerker van Ticketing die hier over gaat verhinderd is. Op mijn verzoek legt Leoni uit hoe de procedure is bij het aanvragen van een kaart voor uitwedstrijden aangezien dit een omslachtige procedure lijkt. Tijdens vooroverleg met de te bezoeken club wordt een aantal kaarten voor de Feyenoordsupporters beschikbaar gesteld. Dit aantal is altijd zeer beperkt. Nadat de supporters gebeld hebben wordt geïnventariseerd hoeveel vraag er naar de kaarten is en worden de namen gecontroleerd. Er vind dan weer overleg plaats met de te bezoeken club om te overleggen of er nog extra kaarten beschikbaar gesteld kunnen worden. Pas na dit overleg worden de supporters terug gebeld. Ik dank Leoni voor de uitleg maar wil nog wel dringend verzoeken om bij Europese uitwedstrijden eerder met informatie te komen omdat het boeken van een reis als mindervalide nogal wat voeten in de aarde heeft en dit alleen maar duurder wordt naarmate de reisdatum dichterbij komt.

7-Horeca service. Kunnen de verkooppunten beter toegankelijk gemaakt worden voor mindervaliden? Rico geeft aan dat offertes voor lagere counters aangevraagd zijn. Binnenkort zullen de counters bij Y en Z aangepast worden.

8-Sectorscheiding (grijze deur): Bernard geeft aan dat uitstroom vanuit Z via de Legioenszaal richting poort 25 mogelijk moet zijn. In incidentele gevallen zal de scheiding dicht blijven als de veiligheid dit vereist. De stewards hebben instructies hieromtrent ontvangen.

9-Wasbak vervangen toilet Y en plaatsen prullenmand toilet Z: Rico geeft aan dat dit voor de volgende wedstrijd is opgelost. Opgemerkt wordt dat de deur van het toilet altijd op slot zit en stewards niet lijken te weten wie de sleutel heeft. Bernard geeft aan dat deuren standaard op slot zitten om misbruik te voorkomen. De problematiek rondom de sleutel wordt opgelost aldus Bernard.

Rondvraag:

Tijdens de rondvraag worden door de deelnemers de volgende zaken genoemd:

-Het komt voor dat mindervaliden meerdere malen hun toegangskaart moeten laten zien voordat ze het vak in kunnen. In het verlengde hiervan wordt ook opgemerkt dat de foullering niet altijd of consequent gebeurt. Bernard legt uit dat veel misbruik van de toegangskaarten plaatsvindt (met name vak S). Controle en foullering gebeurt naar inzicht van de stewards. Ze hebben het recht om iedereen te foulleren en ook altijd en elke keer te mogen vragen naar de toegangskaart.

-Verdwijnen verkooppunt fanshop oude ingang. De reguliere fanshop is moeilijk bereikbaar tijdens wedstrijddagen i.v.m. de grote drukte. Maurice legt uit dat dit verkooppunt verdwenen is omdat het niet rendabel bleek.

-Verzakken bestrating richting grote hek na afloop. Rico gaat dit oppakken.

-Mensen die niets te zoeken hebben bij de mindervalideplaatsen blijven lang zitten. Dit signaal wordt doorgegeven aan de stewards.

-Hoe is mogelijk dat een rolstoelgebruiker met 3 begeleiders het vak in komt? Dit signaal wordt opgepakt en uitgezocht. Een deel van de verklaring kan zijn dat vak Z ook gebruikt wordt om mensen die tijdelijk mindervalide zijn (denk aan gebroken been) te huisvesten. Maurice geeft aan dat het belangrijk is goed te controleren op de begeleiders. Hij gaat zelf ook tijdens wedstrijden een kijkje nemen op vak Y en Z.

-Het zicht voor de mindervaliden op Z wordt ernstig belemmerd als gebruik gemaakt wordt van een zogenaamde loopcamera. Rico zal dit doorgeven aan Fox.

-Op de blindentribune wordt hinder ondervonden van het veelvuldig langslippen van supporters van en naar vak V. Rico gaat dit oppakken.

-Opgemerkt wordt dat de invalidentoiletten vaak erg vies zijn.

-Er blijkt een verschil te bestaan in de prijzen voor seizoenskaarten voor de begeleiders. In het verleden was het zo dat er onderscheid gemaakt werd. Er werd gekeken in hoeverre een begeleider noodzakelijk is. Tegenwoordig betalen "nieuwe" begeleiders het dure tarief. Bernard geeft aan dat voor het nieuwe seizoen hier kritisch naar gekeken dient te worden. Wat hem betreft heeft iedere mindervalide een begeleider nodig en kan er geen sprake zijn van verschil in prijs. Afsproken is dat hierop terug gekomen wordt.

Algemeen wordt opgemerkt dat Maurice altijd goed bereikbaar is bij vragen en/of problemen.

Ten slotte deelt Maurice nog mee dat de Zonnebloem een onderzoek gaat uitvoeren naar de toegankelijkheid van het stadion. Aan diverse gebruikers van Y en Z is gevraagd aan dit onderzoek mee te doen. Na afloop stelt de Zonnebloem een rapport. Ondergetekende is 1 van de supporters die deelneemt aan dit onderzoek.

Leo van den End
5 december 2017

Vragen of opmerkingen naar aanleiding van bovenstaand verslag? Stuur een e-mail naar mindervalide@defeijenoorder.nl