

Evaluatie pilotproject 'Fancoördinatoren en fanambassades EK 2000'

Amsterdam/Deventer, augustus 2000

Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Eurosupport

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Projectbeschrijving	4
3	Vorbereidingsfase	7
4	Fanambassades	11
4.1	Service en dienstverlening	12
4.2	Organisatorische zaken en fanambassades	13
4.3	Aantal bezoekers	14
5	Fancoördinatoren en loodsen	16
5.1	Fancoördinatoren	16
5.2	Organisatorische zaken/randvoorwaarden	19
5.3	Loodsen	23
6	Steunpunt, samenwerking VSPP en externe communicatie	25
6.1	Steunpunt	25
6.2	Samenwerking VSPP	26
6.3	Externe communicatie	27
7	Conclusies en aanbevelingen	29
7.1	Conclusies	29
7.2	Aanbevelingen	31
	Bijlagen	33
Bijlage 1	Beslisdocument fancoördinatoren en fanambassades Euro 2000	
Bijlage 2	Supportersbegeleiding EK 2000	
Bijlage 3	Regelingen en aanvraagformulieren fancoördinatoren	

1 Inleiding

Tijdens de Europese Kampioenschappen voetbal in Nederland en België in de periode 10 juni – 3 juli 2000 is voor het eerst op grotere schaal ervaring opgedaan met de inzet van fancoördinatoren en het verlenen van service aan supporters vanuit fanambassades in de speelsteden. Deze aanpak maakte deel uit van de supportersbegeleiding die gestalte heeft gekregen vanuit twee elkaar aanvullende concepten: het serviceconcept en veiligheidsconcept dat past binnen het thema gastheerschap. Fancoördinatoren begeleidden supporters die niet hebben deelgenomen aan een georganiseerde reis of die voor langere tijd in Nederland of België verbleven gedurende de EK 2000. Fanambassades zijn servicecentra in de speelsteden waar voetbalsupporters terecht konden voor informatie en hulp en waar supporters elkaar ook ontmoetten. Doel van het project fancoördinatoren en fanambassades is geweest om eraan bij te dragen dusdanige voorwaarden te scheppen dat dienstverlening en informatieverschaffing voor bezoekende supporters optimaal werd geregeld en tevens rekening werd gehouden met de plaatselijke bevolking. Langs die weg zou de EK 2000 kunnen uitgroeien tot een voetbalfeest.

Het feit dat tijdens de EK 2000 voor het eerst op grotere schaal met dit concept is gewerkt, betekent dat het project een experimenteel karakter draagt. In de Europese Assemblee is hierop aangedrongen door de heer G. Valk. Daarnaast heeft ook kamerlid de heer J. Rijpstra dit bepleit, en daarvoor de steun van de Tweede Kamer gekregen.

Het Ministerie van VWS heeft bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) de opdracht gegeven om de voorbereidingen te treffen voor het opzetten en implementeren van het systeem van supportersbegeleiding door fancoördinatoren. Daarnaast bestaat de opdracht uit het ondersteunen van de Nederlandse speelsteden bij het inrichten van fanambassades en het ondersteunen van fancoördinatoren tijdens de EK vanuit een op te richten steunpunt. DSP heeft hierbij steeds intensief samengewerkt met bureau Eurosupport. Het project is in samenwerking met het Ministerie van VWS opgezet en uitgevoerd.

Deze rapportage bevat een evaluatie van het project fancoördinatoren en fanambassades door de twee uitvoerende bureaus DSP en Eurosupport. Aangezien het hier een zelfevaluatie betreft kan het zijn dat andere partijen een ander beeld hebben van het verloop van het proces, de opzet, de uitvoering en de resultaten. Deze evaluatie zal dienen als bron van informatie voor een meta-evaluatie die het EK-centrum door een onafhankelijk bureau laat uitvoeren naar alle aspecten van de serviceconcept en veiligheidsketen van de EK 2000.

Dit rapport heeft de volgende indeling. In hoofdstuk 2 geven wij een korte projectbeschrijving. Hoofdstuk 3 gaat in op de voorbereidingsfase. In de hoofdstukken 4 en 5 worden achtereenvolgens de ervaringen met fanambassades, en fancoördinatoren en loodsen beschreven. Het zesde hoofdstuk behandelt de gevolgde werkwijze van het Nederlandse steunpunt, de samenwerking met het VSPP en de externe communicatie. Conclusies en aanbevelingen staan vermeld in hoofdstuk 7.

2 Projectbeschrijving

In de periode november 1999 – januari 2000 heeft DSP in samenwerking met Eurosupport het concept fancoördinatoren en fanambassades uitgewerkt. Dit concept is besproken in de subcommissie supportersbegeleiding (een onderdeel van de commissie ESA), waarin vertegenwoordigers zitting hebben vanuit de speelsteden, het EK-centrum, stichting EURO 2000 en het Nationaal Politie Project (NPP). Het concept is uiteindelijk beschreven in een beslisdocument (zie bijlage 1) dat vervolgens als advies door de Nationale Projectgroep EK 2000 (NPG) is vastgesteld via de Bestuurlijke Regiegroep EK 2000 (BRG). In het kerndocument zijn de volgende vier besluiten terug te vinden:

- 1 Uit alle deelnemende landen worden naast stewards ook fancoördinatoren ingezet. De functies en taken van deze fancoördinatoren zijn conform hetgeen in deze notitie is beschreven.
- 2 In de speelsteden worden fanambassades ingericht. Deze fanambassades worden bemenst door vaste medewerkers die door de speelsteden worden geworven. Daarnaast moeten de fancoördinatoren uit de landen die in de betreffende stad moeten spelen gebruik kunnen maken van de fanambassades. Op de wedstrijddagen zal tevens gebruik gemaakt worden van fanconsulaten (binnen de perimeters van het stadion) en indien nodig mobiele fanambassades.
- 3 Functionarissen die een begeleidende rol van supporters vervullen in Nederland en België en al geruime tijd medewerker zijn van sociaal-preventieve projecten, wordt gevraagd om tijdens Euro 2000 als loods op te treden voor de fancoördinatoren die groepen supporters begeleiden van wie problemen verwacht kunnen worden.
- 4 Op zo kort mogelijke termijn wordt een coördinatiepunt (steunpunt) fanambassades en fancoördinatoren opgezet. Het coördinatiepunt (steunpunt) wordt bemand door minimaal 3 personen; vanuit elk der 2 gastlanden 1 persoon en 1 coördinator. De coördinerende taken van dit coördinatiepunt (steunpunt) zijn conform hetgeen in deze notitie is beschreven.

Vervolgens is in de periode februari – maart 2000 het concept zodanig uitgewerkt dat een goede en werkbare afstemming met andere functionarissen op het gebied van service en veiligheid, zoals stewards en politiebambten, wordt bevorderd. Deze 'fine-tuning' is neergelegd in de notitie Supportersbegeleiding EK2000 die integraal is opgenomen in bijlage 2. Ook deze notitie is in eerdergenoemde gremia besproken en vastgesteld. De notitie gaat in op de taken en bevoegdheden van Nederlandse stewards, buitenlandse stewards, fancoördinatoren, loodsen, het steunpunt, politie, en meer in het bijzonder op de samenwerking en afstemming tussen deze functionarissen. Enkele passages uit deze notitie geven een beeld van de werkwijze van fancoördinatoren, loodsen en het steunpunt.

Taken van de fancoördinator zijn:

- rond wedstrijddagen uitvoering geven aan de informatie-, service- en hulpverleningsfunctie van de fanambassades in de speelsteden;
- supporters(groepen) van het eigen land opzoeken en met hen in contact treden;
- supporters van het eigen land van de benodigde informatie voorzien;

- voor hen een aanspreekpunt zijn;
- service verlenen aan de supporters van het eigen land;
- vragen van supporters van het eigen land beantwoorden en problemen helpen oplossen;
- problemen oplossen die een effect kunnen hebben op het goede verloop van het evenement, deze te signaleren en door te geven aan het Steunpunt fanambassades en fancoördinatoren.

Nederlandse fancoördinatoren hebben tevens tot taak om de supporters van de betaald voetbalorganisaties waarvoor zij werken te volgen en begeleiden. Het kan daarbij ook gaan om wedstrijden waaraan Nederland niet deelneemt, maar die bijvoorbeeld gehouden worden in de speelstad waar de betreffende betaald voetbalorganisatie haar thuiswedstrijden speelt (het gaat hier dus om supporters van Ajax, Feyenoord, PSV en Vitesse). Ook kan het gaan om wedstrijden waar bepaalde groepen Nederlandse clubsupporters heengaan omdat de kans bestaat dat zij rivaliserende supportersgroepen opzoeken. Het kan eveneens voorkomen dat zij naar een speelstad gaan, omdat zij daar juist bevriende (internationale) supportersgroepen willen ontmoeten.

Voor het onderhouden van **contacten** tussen de buitenlandse teams van fancoördinatoren en Nederlandse betrokken organisaties en speelsteden, worden zogenaamde **loodsen** ingezet. Dit zijn ervaren beroepskrachten van Nederlandse sociaal preventieve projecten, die vanuit hun werk reeds beschikken over een voor deze taak geschikt netwerk. Een loods is goed op de hoogte van supportersbegeleiding in de Nederlandse context van speelsteden. Bovendien beschikt hij over een goed netwerk van lokale contacten. Iedere loods krijgt een aantal teams toegewezen waarvoor hij het aanspreekpunt vormt. Loodsen houden geregeld contact met deze teams, zijn behulpzaam bij vragen en eventuele problemen. Dit doen loodsens naast hun taak die zij tijdens de EK hebben als Nederlandse fancoördinator. Loodsen hebben, vanuit hun lokale functie, één Nederlandse speelstad als 'thuisbasis'. Daarnaast hebben zij een ondersteunende functie voor een vast aantal buitenlandse teams van fancoördinatoren. Hun werkschema en inzet wordt gecoördineerd door het steunpunt.

In elke speelstad verloopt de communicatie en informatie-uitwisseling tussen de loods en de overheid via een vast contactpersoon uit het lokaal gezag. Om de taak van loods adequaat te kunnen uitoefenen moet er een vertrouwensrelatie zijn tussen de aangewezen contactpersonen van het lokale gezag en de loodsens. Daarover zijn afspraken tussen betrokken actoren gemaakt.

Het Ministerie van VWS is beleidsmatig eindverantwoordelijk voor de supportersbegeleiding door fancoördinatoren. Euro Support en DSP organiseren de uitvoering van dit beleid.

Verantwoordelijk gedurende de EK voor de fancoördinatoren en hun inzet is Eurosupport. De fancoördinatoren leggen verantwoording voor hun werkzaamheden af aan Eurosupport, aangezien zij in opdracht handelen van Eurosupport. Bij ondermaats functioneren van een fancoördinator, kan Eurosupport de betreffende persoon terechtwijzen en zonodig besluiten tot beëindiging van de overeenkomst met de fancoördinator.

De aansturing gebeurt door de teamleiders van elk team, die op hun beurt worden aangestuurd door het steunpunt Fanambassades en Fancoördinatoren, dat bemand wordt door Eurosupport en DSP. Aansturing vindt dus niet plaats door de voetbalbonden uit de betreffende landen.

Het steunpunt trekt de fancoördinatoren aan en draagt zorg voor hun instructie en training. Bovendien werft het steunpunt supporterscoördinatoren en fancoaches om tijdens de EK als loods van fancoördinatoren op te treden. Ook zal het steunpunt in de aanloop naar de EK de speelsteden ondersteunen bij het opzetten van fanambassades. In overleg met de speelsteden en andere betrokkenen op supralokaal vlak stelt het steunpunt een manual (handleiding) ten behoeve van inrichting, bemensing en logistiek van fanambassades op. Tijdens de EK is het steunpunt het aanspreekpunt voor de fancoördinatoren en loodsen, voorziet deze van informatie en helpt hen met het oplossen van problemen en het beantwoorden van vragen van fans. Daarnaast zorgt het steunpunt er onder andere voor dat signalen en informatie op de juiste plaats terechtkomen en verzorgt het de terugkoppeling naar de fancoördinatoren.

Voor België is een apart steunpunt voorzien, onder verantwoordelijkheid van het Vast Secretariaat Preventiebeleid (VSPP) van het Ministerie van BiZa. Tussen het Nederlandse en Belgische steunpunt worden nadere afspraken gemaakt over afstemming en informatie-uitwisseling.

De totale kosten van het experimentele project bedragen ruim 1 miljoen gulden. Dit betreft de financiering van de voorbereiding en uitvoering van het project in Nederland. Kort samengevat is vanuit dit budget betaald de inzet van fancoördinatoren en loodsen in Nederland, het ondersteunen van de fanambassades, het opzetten en bemensen van het steunpunt en de gehele voorbereiding van het project. Daarnaast hebben de vier speelsteden ieder een rijksbijdrage ontvangen van 1 miljoen gulden om invulling te geven aan het gastheerschapfunctie waarvan de exploitatie van de fanambassade onderdeel vormde.

3 Voorbereidingsfase

In oktober 1998 heeft het Landelijk Overleg Supportersbegeleiding (LOS) een voorstel voorbereid om tijdens EK 2000 te werken met fancoördinatoren en fanambassades. Dit voorstel is vervolgens gestuurd naar het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Door de inbreng van het VVD kamerlid Jan Rijpstra is in het voorjaar van 1999 het voorstel in de Tweede Kamer besproken. De ingebrachte motie is door de Tweede Kamer aangenomen, waarna het ministerie van VWS de opdracht kreeg het plan nader uit te werken.

Het ministerie van VWS heeft vervolgens DSP/Eurosupport de opdracht verleend om het plan nader uit te werken in de vorm van een notitie. Het ministerie van VWS organiseerde daarna een aantal werkconferenties om het plan toe te lichten en draagvlak te creëren bij de betrokkenen. De eerste bijeenkomst vond plaats in het najaar van 1999 in Eindhoven. Voor deze bijeenkomst is ook een aantal buitenlandse fancoördinatoren uitgenodigd. Eveneens in het najaar van 1999 heeft het Belgische ministerie van Binnenlandse Zaken, naar aanleiding van het Nederlandse besluit om het project uit te voeren, besloten mee te gaan in verdere uitwerking van het concept fanambassades en fancoördinatoren. Het VSPP was hierbij verantwoordelijk voor de uitvoering.

Na de bijeenkomst in Eindhoven heeft in februari in Rotterdam een tweede werkbijeenkomst plaats gevonden. Tijdens deze bijeenkomst is het concept beslisdocument (zie bijlage 1) besproken. Dit document is aan de aanwezigen voorgelegd en heeft geresulteerd in een aantal aanbevelingen. Vervolgens is dit beslisdocument in diverse overlegorganen in Nederland en België besproken.

In het voorjaar 2000 is het besluit genomen om het project in de voorgestelde vorm uit te voeren. Voor de uitvoering betekende dit dat er slechts beperkte tijd resteerde om het project goed op de rails te krijgen. Bovendien hadden DSP en Eurosupport formeel gezien geen opdracht om verdere voorbereidingen te treffen voor de uitvoering van het project. Een offerte hiertoe is in de periode maart tot juni een aantal keren met de opdrachtgever besproken en aangepast. Onduidelijkheid over de hoogte van het beschikbare budget, noopten beide bureaus tot enige terughoudendheid bij de omvang van hun werkzaamheden. Het EK-centrum liet evenwel mondeling weten dat officiële opdrachtverlening een kwestie van tijd was en de bureaus derhalve alvast aan het werk konden. Afspraak was dat DSP en Eurosupport hun ureninzet goed en verantwoord dienden te registreren, zodat declaratie op urenbasis kon plaatsvinden.

In de periode april tot en met mei is regelmatig overleg geweest tussen het ministerie VWS en de uitvoerende bureaus. DSP/Eurosupport heeft onder meer een notitie supportersbegeleiding geschreven. Ook is er regelmatig contact geweest met het Belgische VSPP. In België werd het project echter beschouwd als verlengstuk van het veiligheidsbeleid. Het VSPP hechtte er sterk aan de fancoördinatoren onder regie te plaatsen van de burgemeesters van de speelsteden waar zij werkzaam zijn. In Nederland is het project altijd opgevat als uiting van en middel tot goed gastheerschap en serviceverlening.

Ondermeer door dit verschil van visie verliep de samenwerking vanaf het begin moeizaam. Hierdoor is veel vertraging opgelopen in de operationele voorbereiding van het project. Dit verschil van opvatting en legitimering van het project leidde regelmatig tot stagnatie van voorbereidingen, met name waar het ging om het functie- en takenprofiel van fancoördinatoren, de werving en selectie van fancoördinatoren, de instructie van fancoördinatoren, de aard van de overeenkomst met fancoördinatoren, en de aansturing of coördinatie van fancoördinatoren. Kortom, dit verschil van opvatting over de wijze van inzetten en functioneren van fancoördinatoren had een vertragende werking op nagenoeg alle onderdelen die een goede, gedegen voorbereiding juist vereisen. Voortgangsbesprekingen tussen het EK-centrum, VSPP en DSP/Eurosupport konden hier slechts moeizaam verandering in brengen. Bij DSP/Eurosupport is de indruk ontstaan dat VSPP het project benaderde vanuit een concurrentiepositie met Nederland, terwijl de Nederlandse partners steeds weer probeerden de samenwerking te zoeken met België. VSPP verviel daarbij regelmatig in een soort passiviteit en kwam afspraken mondjesmaat na. De Nederlandse partners namen vervolgens steeds het voortouw bij de voorbereidingen.

Enkele voorbeelden die deze relatie tussen VSPP en de Nederlandse partners tijdens de voorbereidingsfase verduidelijken, zijn:

- DSP/Eurosupport had de opdracht fancoördinatoren te werven, aangezien zij daar in het verleden reeds ervaring en de benodigde contacten voor hadden. Hier ging meer tijd mee gemoeid dan oorspronkelijk was voorzien, onder andere door late opdrachtverstrekking, onduidelijkheid over beschikbare budgetten voor vergoedingen, bereikbaarheid van buitenlandse organisaties en mogelijkheden van sommige organisaties om met geschikte kandidaten te komen. DSP/Eurosupport waakte er echter voor om te snel in zee te gaan met onbekende, onervaren kandidaat-teams van deelnemende landen. Toen VSPP vond dat een en ander te lang ging duren, besloot België dan maar zelf teams te benaderen en daar afspraken mee te maken. Uiteindelijk is het initiatief en de coördinatie weer bij DSP/Eurosupport komen te liggen. Wel was hierdoor onduidelijkheid ontstaan wat met welke landen is afgesproken, aangezien VSPP nauwelijks informatie beschikbaar stelde.
- Punt van aandacht tijdens de voorbereiding was de aard van de overeenkomst tussen de fancoördinatoren en het Steunpunt (DSP/Eurosupport). Geen van de betrokken overheidsinstanties, in Nederland en België, bleek bereid om de verantwoordelijkheid te nemen over en/of direct uitbetalingen te verrichten aan de fancoördinatoren. Eurosupport stak zijn nek hiervoor uit en onderzocht met DSP de juridische mogelijkheden voor een contract/overeenkomst met de fancoördinatoren, waarbij hoogte en aard van vergoedingen, verzekering en aansprakelijkheid, fiscale zaken en internationale afspraken (EG/niet-EG-landen) meegenomen werden. Medio mei maakte VSPP vrij plotseling een hard punt van de overeenkomst en stelde als voorwaarde dat België slechts dan bereid was tot betaling aan fancoördinatoren, indien de overeenkomst voor de werkzaamheden die in België verricht worden, uit hoofde van de Belgische burgemeesters (en dus onder hun voorwaarden) afgesloten wordt. Die diende in eerste aanzet een arbeidsovereenkomst te zijn. Hoewel dat juridisch en fiscaal-technisch niet haalbaar bleek, bemoeilijkte deze voorwaarde het afsluiten van overeenkomsten met fan-

coördinatoren in sterke mate. Immers, nu zouden er drie partijen overeenkomsten met elkaar moeten afsluiten: Eurosupport met de fancoördinatoren, en, specifiek voor de Belgische situatie de vier Belgische burgemeesters met Eurosupport (zie bijlage 3).

Dit laatste was weer nodig om de vergoedingen vanuit België via Eurosupport te laten uitbetalen aan de fancoördinatoren.

Dit traject kan op zijn minst omslachtig, en voor de fancoördinatoren ondoorzichtig worden genoemd. Gekozen is voor een overeenkomst met fancoördinatoren die juridisch aangemerkt wordt als collectieve regeling voor tegemoetkoming (van onkosten). Door de opstelling van de Belgische overheid in deze is onnodig veel werk besteed aan het vinden van een modus die tegemoet komt aan de wensen van alle partijen. Bovendien heeft het de planning die al zeer krap was, nog sterker onder druk gezet.

Een laatste voorbeeld betreft de voorbereiding en uitvoering van de introductie- of trainingsdagen van de fancoördinatoren. Voor dit onderdeel van de voorbereidingen had de Belgische overheid subsidie ontvangen van de Europese Gemeenschap. DSP/Eurosupport, dat inmiddels alle inhoudelijke voorbereidingen had getroffen (o.a. opzet systeem, werving en selectie, handleiding voor fanambassades) gaf aan graag betrokken te zijn bij de invulling van het programma. VSPP stemde hier, in laat stadium, mee in. Het programma vond plaats vlak voor de start van de EK, en bestond grofweg uit de onderdelen: kennismaking met landenteams, loodsen en steunpunten, introductie en uiteenzetting van het systeem, tolerantiegrenzen van de gastlanden, rol en taken van fancoördinatoren en bezoek aan de speelsteden/fanambassades. Ook hierbij gold weer dat VSPP de indruk wekte een soort concurrentiestrijd uit te voeren met DSP/Eurosupport en de betrokkenen van het Nederlandse EK-centrum. Inhoudelijk en organisatorisch maakte het VSPP dit echter geenszins waar. De voorbereidingen van Belgische zijde lieten zwaar te wensen. Logistiek waren er veel tekortkomingen: ontvangst, informatieverstrekking aan gasten en presentatie maakten geen professionele indruk. Hier en daar verleende de Nederlandse inbreng ondersteuning om het verloop van de introductiedagen voor zover mogelijk alsnog in goede banen te leiden.

Samenvattend

Knelpunten:

- late definitieve opdrachtverstrekking aan DSP/Eurosupport;
- samenwerking met België; steeds nieuwe gezichten, lastige samenwerking door verschil in visie op de inbedding van het project;
- daardoor lastig afspraken te maken tussen Nederland en België;
- subcommissie supportersbegeleiding: wisselende bezetting en rolopvatting;
- het werven en selecteren van de teams van fancoördinatoren; onder andere door de late formele opdrachtverstrekking, mede hierdoor pas in laat stadium echt gaan werven;
- Ook liep Eurosupport bij de werving vertraging op aangezien er vanuit de Belgische overheid de eis was om een toezegging van de voetbalbonden te krijgen voor de fancoördinatoren uit het betreffende land;
- Daarnaast de houding van VSPP ten aanzien van de achtergronden van fancoördinatoren: soms leek het alsof de Belgische overheid hen eerder zag als potentieel gevaar (zwaar accent op screening antecedenten) dan als bereidwillige medewerkers die een soepel verloop van de EK bevorderen en een hoop problemen kunnen voorkomen. Dit bleek ook uit de

terughoudendheid bij de hoogte van vergoedingen en het beschikbaar stellen van noodzakelijke faciliteiten, zoals mobiele telefoons en overnachting. Door hierover geen of veel te laat uitsluitel te geven, liep het project niet alleen vertraging op, maar ontstond ook een sfeer van wantrouwen jegens fancoördinatoren en een negatieve uitstraling op (de betrokkenen bij) het project.

4 Fanambassades

Vanuit de Nederlandse overheid, ministerie van VWS, is het verzoek aan de speelsteden gedaan om op lokaal niveau de verantwoordelijkheid voor de organisatie en uitvoering van de fanambassades tijdens Euro 2000 op zich te nemen. De speelsteden ontvingen hiervoor een subsidiebedrag, elk ter hoogte van circa een miljoen gulden. De speelsteden zijn, binnen de randvoorwaarden van het concept fanambassades, vrij gelaten in de wijze waarop zij de fanambassade vormgeven. Het beslisdocument fancoördinatoren en fanambassades gold als uitgangspunt. Een aantal criteria is daarin gesteld:

- locatie in centrum van de stad op een centrale plaats;
- niet bij een andere instelling/dienst onder gebracht;
- service- en dienstverlenende taak naar alle supportersgroepen en overige geïnteresseerden;
- mogelijkheid bieden voor de buitenlandse fancoördinatoren om taak te kunnen vervullen in de fanambassade;
- ruime openingstijden op wedstrijddagen en daaromheen.

Eveneens zijn er een aantal adviezen geformuleerd zoals het produceren van flyers met voorlichting en informatie, specifiek gericht op deze doelgroep.

De vier fanambassades hebben zich aan bovenstaande criteria gehouden. Echter, de wijze waarop de fanambassades gestalte kregen, verschilt per stad.

Amsterdam heeft gekozen voor een dubbeldekkerbus op de Dam. In Rotterdam bestond de fanambassade uit enkele volledig ingerichte portocabins die aan elkaar gekoppeld waren en op het Coolingsingel waren geplaatst. In Eindhoven is gebruik gemaakt van een leegstaand pand en in Arnhem kon men gebruik maken van een wijkcentrum.

Het advies om zorg te dragen voor goede informatieverstrekking door middel van flyers is maar tendele overgenomen door de fanambassades.

Het blijkt dat met name een centrale ligging van groot belang is om de supporters te bereiken. Supporters moeten eenvoudig de weg naar de fanambassade kunnen vinden. Dit was in alle speelsteden het geval. De Arnhemse fanambassade lag niet aan het festivalplein, waardoor de fans moesten reizen en zoeken om de fanambassade te bereiken. Dit is gedeeltelijk opgelost door bewegwijzering aan te brengen. Daarentegen was de bus van Amsterdam zeer centraal gelegen waardoor supporters er bijna automatisch terecht kwamen. De fancoördinatoren zelf waren wat minder te spreken over de voorzieningen in en rond de bus.

De rol van DSP/Eurosupport bij fanambassades bestond uit het op elkaar afstemmen van de trajecten fancoördinatoren en fanambassades, het bieden van ondersteuning aan het opzetten van fanambassades, en het informeren van de lokale projectleiders van de fanambassades. Zo heeft DSP/Eurosupport een zogenoemde manual uitgebracht dat door alle fanambassades gebruikt is. Hierin is alle noodzakelijke informatie vervat die nodig is voor het leggen van contacten met alle relevante actoren bij de organisatie van en rond de EK, zowel op lokaal als landelijk niveau. Daarnaast had DSP/Eurosupport voorafgaand aan de EK regelmatig contact met de leiding van de fanambassades over allerlei praktische zaken, zoals overnachtings-

voorzieningen voor fancoördinatoren, openbaar vervoer in de speelsteden en andere logistieke aandachtspunten. Tijdens de EK is op en rond wedstrijddagen dagelijks enkele keren contact geweest tussen het Nederlandse steunpunt en de fanambassades om de stand van zaken door te nemen. Hierbij werd informatie uitgewisseld over verplaatsingen van supportersgroepen, soorten vragen van bezoekers van de ambassades, aantallen bezoekers, mogelijke knelpunten et cetera.

4.1 Service en dienstverlening

Meest gestelde vragen

- Zijn er nog kaartjes beschikbaar?
- Accommodatie; waar vind ik nog een slaapplek?
- Welke activiteiten (specifiek rond EK) vinden er in de stad plaats?
- Waar is het vertier, het uitgaanscentrum, een internetcafe?
- Hoe zit het met vervoer, extra treinen, gratis reizen met ticket?
- Hoe kom ik bij het stadion?

Andere vragen die een indruk geven van het palet aan vragen waarmee de fanambassade te maken kreeg:

- Spullen gestolen: wat moet ik doen?
- Ik heb oorpijn, waar kan ik heen?
- Ik heb mijn paspoort verloren? (Tevens voorgekomen dat iemand een paspoort gevonden had en deze bij de fanambassade af gaf);
- Om 10.00 's ochtends: waar vind ik een sex-shop?
- Waar laat ik mijn bagage tijdens de wedstrijd? (Een aantal ambassades heeft vervolgens de taak op zich genomen om bagage in bewaring te nemen).
- Waar vind ik een betrouwbare coffeeshop?

De fanambassades waren goed in staat om de supporters van informatie te voorzien en service te verlenen. Een knelpunt vormde de informatie en dienstverlening vanuit Stichting Euro 2000. Die was moeilijk tot niet bereikbaar en ook nauwelijks bereid om de fanambassades, maar ook het steunpunt, van dienst te zijn. In de voorbereidingsfase is onvoldoende contact geweest tussen de fanambassades en de center directors van Euro 2000, waardoor geen duidelijke afspraken zijn gemaakt. Waarschijnlijk is dit te wijten aan het feit dat men het belang hiervan heeft onderschat. Ook was bij aanvang van het toernooi sprake van afstemmingsproblemen met de VVV in Rotterdam en Amsterdam. Deze gingen namelijk vroeg dicht, waardoor de fanambassade met veel vragen te maken kreeg waarop zij geen antwoord kon geven of doorverwijzen. Nadat hierover afspraken zijn gemaakt, is dit verbeterd.

Waardering fanambassades

De projectleiders van de fanambassades in de speelsteden hebben aangegeven dat deze voorziening in de steden goed is ontvangen door bezoekers en bij de organisatie betrokken medewerkers. Over het algemeen was men goed in staat de bezoekers te informeren, service en diensten te verlenen. Ook bleken de fanambassades creatief in het oplossen van problemen. Voorbeelden zijn de bagagedepots en het aanleggen en bijhouden van hostellijsten waar nog plaats is.

Als meerwaarde werd aangegeven dat de fanambassade een onderdeel uitmaakte van een groter geheel (fancoördinatoren, steunpunt, gemeente, VVV) en dat dit de service- en dienstverlening ten goede kwam.

4.2 Organisatorische zaken fanambassades

Personeel

De speelsteden hebben zorggedragen voor een vaste personele bezetting in de fanambassade. In ieder geval waren dat steeds een coördinator, een medewerker en vier fancoördinatoren op en rond wedstrijddagen (van elk spelend land twee fancoördinatoren). Iedere speelstad heeft daarnaast op eigen wijze invulling gegeven aan de verdere bemensing en inrichting van de ambassade.

De speelsteden zijn enthousiast over de inzet van de medewerkers. In Arnhem heeft men gekozen voor een bezetting van mensen die oorspronkelijk afkomstig waren uit de landen die in Arnhem speelden. Zij waren dan ook tweetalig (Nederlands en taal van spelend land). Volgens de coördinatoren uit Arnhem heeft dit zeer positief gewerkt. Men was minder afhankelijk van de buitenlandse fancoördinatoren (enkele landen hadden namelijk geen fancoördinatoren) en deze mensen vormden een goed team met de buitenlandse fancoördinatoren.

Over het algemeen zijn de speelsteden zeer tevreden over de inzet van de buitenlandse fancoördinatoren. Zij vormden een meerwaarde in de serviceverlening aan de eigen supportersgroepen. Supporters vonden het prettig om in de eigen taal te worden aangesproken.

Vanaf één dag voorafgaand aan de wedstrijd kwam het team van buitenlandse fancoördinatoren naar de speelstad. Twee personen uit het team vervulden een rol in de fanambassade. De overige fancoördinatoren verrichtten werk in de speelstad.

Uiteraard was er wel sprake van niveauverschil tussen de teams. Een aantal teams wist minder goed invulling te geven aan hun rol. In sommige gevallen hadden teams een eenmalig contact met de nationale voetbalbond. Vragen over bijvoorbeeld kaarten waren daardoor soms moeilijk te beantwoorden.

Budget

De speelsteden hebben van de Rijksoverheid een subsidiebudget ontvangen om invulling te geven aan het gastheerschap. Van dit bedrag moestondermeer de inrichting en bemensing van de ambassade betaald worden. Ook kon een gedeelte besteed worden aan de organisatie van activiteiten voor supporters. Door deze flexibele vorm van subsidiebeschikking, hebben de gemeenten ruimte gekregen om zelf te bepalen welk deel van het bedrag ter beschikking van de fanambassade zou komen.

Aankleding

Vooraf is afgesproken om een herkenbaar en eenduidig logo te hanteren voor de fanambassades. Dit logo is door België ontwikkeld. Op alle fanambassades was dit logo duidelijk aanwezig, zodat de supporters de fanambassades duidelijk konden herkennen. Daarnaast is zorggedragen voor kleding. Alle fanambassades hebben T-shirts ontvangen waarop Fan embassy stond.

Met uitzondering van Eindhoven is deze kleding door het personeel van de Nederlandse fanambassades gedragen.

4.3 Aantal bezoekers

Voor de vier fanambassades geldt dat zij op de dag van de wedstrijd druk bezocht werden. De toestroom van bezoekers startte meestal vanaf de dag voorafgaand aan de wedstrijd. Op de dag na de wedstrijd was het over het algemeen al weer rustig.

Aan de fanambassades is gevraagd het aantal bezoekers bij te houden. Door de enorme drukte op sommige momenten kon dit niet altijd secuur gebeuren. Daarom is volstaan met een globale schatting.

Ook blijkt dat het aantal bezoekers dat naar de fanambassade komt een stuk hoger ligt dan het aantal mensen dat zich daadwerkelijk aan de balie meldt met een vraag. Dit komt omdat de supporters meestal in een groep naar de fanambassade komen, maar slecht één persoon zich meldt.

Aangezien in Amsterdam veel supporters naar de Dam komen, heeft de ambassade daar een groter bereik dan de overige fanambassades. Maar het aantal melders (daadwerkelijke service verlening) verschilt niet zoveel tussen Amsterdam en Rotterdam. Bovendien is gebleken dat een aantal zeg maar 'gewone' toeristen in Amsterdam de fanambassade aanzagen voor een VVV-kantoor.

Alleen al in de eerste ronde van het toernooi (tot de kwart-finale) hebben de fanambassades in Nederlandse speelsteden ongeveer 40.000 a 50.000 bezoekers in totaal gehad, waarvan 10.000 bezoekers directe vragen hadden.

Hieronder wordt per fanambassade een indruk gegeven van het dagelijkse bezoekersaantal.

Fanambassade Amsterdam

Rond wedstrijddagen gemiddeld 2.500 bezoekers

Andere dagen gemiddeld 250 bezoekers

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 2 juli.

Fanambassade Rotterdam

Rond wedstrijddagen gemiddeld 700 melders (echter veel meer bezoekers)

Andere dagen gemiddeld 100 melders

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 2 juli.

Fanambassade Eindhoven

Rond wedstrijddagen gemiddeld 400 melders

Andere dagen gemiddeld 100 melders

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 20 juni

Fanambassade Arnhem

Rond wedstrijddagen gemiddeld 350 melders

Andere dagen gemiddeld 60 melders

De fanambassade in Arnhem was geopend van:

10 – 12 juni

16 – 18 juni

20 – 22 juni

Door de coördinatoren van de fanambassade in Arnhem is opgemerkt dat supporters voor het overgrote deel pas op de wedstrijddag naar Arnhem komen. Veel supporters verblijven elders in Nederland, bijvoorbeeld Amsterdam en komen alleen naar Arnhem voor de wedstrijd. Slechts een klein groepje wil langer in en of rond Arnhem verblijven.

De beperkte openingstijden in Arnhem bleken goed aan te sluiten bij de behoefte van supporters die alleen op een wedstrijddag in grote getale de fanambassade bezochten.

Openingstijden

Op normale dagen waren de meeste fanambassades tot ongeveer 18.00 / 20.00 uur geopend. Op wedstrijddagen hanteerde men openingstijden tot 24.00 uur en soms zelfs later. Alleen Amsterdam heeft na de eerste wedstrijd besloten de bus vlak voor de wedstrijd te sluiten, aangezien de medewerkers bij de eerste wedstrijd merkten dat na de wedstrijd geen vragen meer werden gesteld. De bus zou dan eerder een vandalistisch object kunnen zijn, hoewel daar geen sprake van is geweest. Het nadeel van deze keuze is dat de doelstelling dienstverlening rond en na de wedstrijd niet kon worden nagekomen. In Rotterdam vroeg men bijvoorbeeld bij de VVV een lijst van beschikbare accommodaties op, zodat zij supporters die vlak voor de wedstrijd of zelfs na een wedstrijd nog een accommodatie zochten toch konden helpen.

Knelpunten

- Ten aanzien van informatieverstrekking en dienstverlening met stichting Euro 2000 moeizaam verliep. Supporters kwamen met vragen naar de fanambassade zoals zijn er nog tickets, ticket gestolen et cetera. Ook vanuit het Steunpunt was het niet mogelijk bij Euro 2000 de geschikte informatie vrij te krijgen.
- Informatie over openbaar vervoer was soms niet duidelijk (soms tegenstelde informatie). Wel was er snel toegang tot de informatie.

Succesfactoren

- Fanambassades vormen trefpunt en verzamelpunt voor supporters, waar informatie op velerlei gebied verkregen kan worden of waar gericht doorverwijzing plaatsvindt.
- Aanwezigheid buitenlandse fancoördinatoren die de eigen fans in de eigen taal kunnen aanspreken en hen kunnen helpen was een groot succes. De samenwerking tussen de fanambassade en fancoördinatoren zorgt voor een schakel. Hierdoor is de fanambassade niet een 'losse' voorziening, maar onderdeel van het geheel.
- Bewezen functie voor voetbalfans: daadwerkelijk service kunnen bieden, plek waar men terecht kan voor allerlei vragen en problemen.
- Invulling geven aan gastheerschap naar alle supporters. Dit met name doordat er native-speakers in de fanambassade aanwezig zijn.
- Signalen doorgeven aan relevante instanties.

5 Fancoördinatoren en loodsen

5.1 Fancoördinatoren

Teams van fancoördinatoren

Van de volgende landen zijn teams van fancoördinatoren in Nederland actief geweest:

- Frankrijk: 6 personen
- Spanje: 6 personen
- Engeland: officieel 10 personen (17 personen aanwezig)
- Nederland: 9 personen
- Tsjechië: 7 personen
- Slovenië: 6 personen
- Noorwegen: 6 personen
- Denemarken: 5 personen
- Zweden: 6 personen
- Italië: 7 personen (1 week 2 personen extra)

Van ieder land waren gemiddeld 6 personen aan het werk, alleen voor Engeland geldt dat zij met een veel groter team aanwezig zijn geweest (ongeveer 17 personen). Dit land heeft inmiddels een jarenlange ervaring op het terrein van voetbalvandalisme. Het werken met fancoaches is daar al lange tijd ingevoerd en heeft geresulteerd in een (semi-) professionele organisatie, de FSA.

Het Duitse team gaf vlak voor de EK te kennen niet in de door Nederland en België opgerichte structuur te willen werken. Het Duitse team valt onder de verantwoordelijkheid van de 'Koordinatiestelle Fanprojecte' (KOS), een coördinatiepunt voor alle Duitse fanprojecten, dat sinds 1992 functioneert op basis van een convenant tussen de Duitse voetbalbond en de Duitse regering. De KOS zorgt bij internationale toernooien voor een team van professionele fanproject werkers, die in opdracht van de Duitse voetbalbond de begeleiding doen van de Duitse supporters. Omdat dit team werkt onder verantwoordelijkheid van de DFB, kon dit team niet in dienst treden bij de vier Belgische speelsteden zoals oorspronkelijk de bedoeling was. Om toch een bijdrage aan het concept van fancoördinatoren en fanambassades te leveren is door de KOS, naast het reguliere KOS-team, een speciaal team in het leven geroepen van ex-projectwerkers. Na de mededeling vanuit België dat de fancoördinatoren toch niet in dienst zouden komen bij de speelsteden, heeft de KOS het voor deze constructie gerekruteerde team teruggetrokken. De Duitse supporters werden begeleid door het officiële KOS-team, bestaande uit 8 personen, op wedstrijddagen aangevuld met fanprojectwerkers die met de eigen supporters mee kwamen. Dit team werkte grotendeels zelfstandig. Voor de wedstrijd in Rotterdam is wel goed overleg geweest met het steunpunt en de loodsen in Nederland. Duitse fancoördinatoren hebben rond de wedstrijd in eveneens in en vanuit de Rotterdamse fanambassade gewerkt.

Van de volgende landen was geen team beschikbaar:

- Portugal: er is regelmatig contact geweest met de Portugese voetbalbond. Tot op het laatste moment heeft deze bond aangegeven een team te zullen sturen. Deze toezegging is niet nagekomen. De reden hiervoor kon niet worden achterhaald.

- Turkije, Joegoslavië en Roemenië: er is bewust gekozen om in deze landen geen fancoördinatoren te werven. Ten eerste omdat verwacht werd dat de meeste supporters van deze landen in de gastlanden wonen. Ten tweede bestond het risico dat werving in die landen ongeschikte, of zelfs ongewenste fancoördinatoren zou opleveren. Hierdoor zou weerstand kunnen ontstaan bij de uit deze landen afkomstige lokale bevolking in de Nederlandse en Belgische speelsteden. Voor Turkije is een lokaal team in Eindhoven en Arnhem aangesteld. Dit team heeft een aantal dagen gewerkt in deze steden. Voor het Joegoslavische en Roemeense team is uitgegaan van twee personen die in de fanambassade aanwezig zijn. Deze personen zijn geworven in de speelstad.

In onderstaand schematisch overzicht wordt per land aangegeven welke (professionele) achtergrond het team van fancoördinatoren heeft, in welke steden het team actief is geweest, welke beoordeling het team krijgt van het Nederlandse steunpunt op basis van haar functioneren, en of het team een waarde heeft voor toekomstige internationale voetbalevenementen.

Land	Achtergrond team	Speelsteden gewerkt	Beoordeling team	Toekomst
Italië	Semi-professioneel team. Afkomstig van een project uit Bologna 'voetbal tegen racisme'. Deze organisatie wordt gefinancierd door de Italiaanse overheid.	• Arnhem • Brussel • Eindhoven • Amsterdam • Rotterdam	Goed team. Je merkt dat zij professionals zijn. Wel is het project in Italië gericht op bestrijding van racisme. Werkwijze fancoördinatoren is nieuw voor deze groep. Cijfer: 9	Goed om in toekomst mee verder te werken. Aanbeveling is wel om in de toekomst met andere groepen uit grote Italiaanse steden te betrekken (gemengd team)
Frankrijk	Selectie van jongerenwerkers uit Marseille. Zij zijn niet vanuit één organisatie betrokken bij Euro 2000.	• Brugge • Amsterdam • Brussel • Rotterdam	Zeer zelfstandig, gedreven en betrokken team. Cijfer: 8/9	Goed en zelfstandig team om in toekomst mee verder te werken. Mix van werkers uit verschillende steden zou gewenst zijn.
Spanje	Vrijwilligers van de Supportersorganisatie Atletico. Groep afkomstig uit doelgroep, sturing nodig.	• Rotterdam • Amsterdam • Brugge	Waren aanwezig wanneer het moest, maar tussendoor minder zicht op de groep. Waren inventief. Nadeel is dat een deel nauwelijks Engels sprak. Cijfer: 7	Ja, maar betere afspraken nodig. Tevens zou men buitenlandse talen beter moeten beheersen.
Engeland	Professioneel team vanuit FSA. Jarenlange ervaring.	• Eindhoven • Charleroi	Zeer goed team. Wel vormden zij een organisatie op zich, die bereid was tot samenwerking. Cijfer: 9	Goed team voor de toekomst.
Duitsland	Officieel team vanuit de Duitse voetbalbond die hen ook betaalt.	• Luik • Charleroi • Rotterdam	Niet als collega's ervaren. Zij hadden ook aangegeven niet in de opgezette structuur te willen werken.	
Tsjechië	Werving vanuit de Tsjechische voetbalbond. Profiel kwam goed over. Tevens twee jongerenwerkers aan team toegevoegd.	• Amsterdam • Brugge • Luik	Zij vormden een goed team; goed werk gedaan in de vorm van informatieverstrekking. Cijfer: 7	Aantal goede werkers. Met hen goed contact onderhouden voor de toekomst. Tevens goede samenwerking Tsjechische voetbalbond.

Slovenië	Via voetbalbond geworven vrijwilligers	• Charleroi • Amsterdam • Arnhem	De twee dames uit het team bleken ongeschikt. De anderen probeerde zich wel in te zetten. Cijfer: 4	Geen team voor een volgende keer. Wel een aantal actieve mensen in het team.
Noorwegen	Via het Noors Olympisch comité door België geworven	• Rotterdam • Luik • Arnhem	Redelijk gewerkt. Het team bevatte wel een paar lastige types. Cijfer: 6	Team in deze samenstelling niet meer doen.
Denemarken	Vrijwilligers uit de landelijke supportersorganisatie.	• Brugge • Rotterdam • Luik	Zeer enthousiast team dat veel supporters bleek te kennen. Cijfer: 8	Goed om mee verder te gaan.
Zweden	Geworven via voetbalbond.	• Brussel • Zweden	Goed team. Wist ook daadwerkelijk in te grijpen. Cijfer: 8	Een team om mee verder te kunnen.

Naast de buitenlandse teams en de Nederlandse loodsen was er ook een groep Nederlandse fancoördinatoren geworven. Een groot deel van hen is werkzaam in een van de lokaal sociaal preventieve supportersprojecten in Nederland. De verwachting was dat deze groep zeer zelfstandig aan het werk kon gaan, voor een aantal werkers was dit ook het geval.

In Amsterdam waren bijvoorbeeld twee werkers werkzaam op de camping waar vele voetbalsupporters tijdens het EK verbleven. Zij hebben hier veel werk kunnen verrichten.

Echter, voor een aantal relatief nieuwe werkers zou meer structuur en aansturing gewenst zijn geweest. Dit is onder andere te wijten aan het niet helder formuleren van de taken door Eurosupport.

Over het algemeen kan gesproken worden van kwalitatief goede teams van fancoördinatoren. Landen die al langere tijd ervaring hebben met het op deze wijze voorkomen en bestrijden van voetbalvandalisme, leveren over het algemeen goede teams. In grote lijnen kan de volgende onderverdeling gemaakt worden in teams:

- Professionele teams die bestaan uit medewerkers die afkomstig zijn uit het jongerenwerk of supportersorganisaties. Zij weten van de hoed en de rand, nemen zelf initiatief, zoeken de lastige groepen op en wisselen actief informatie uit;
- Nog onervaren, veelal welwillende werkers die het basisniveau van de functie 'fancoördinator' halen, maar er geen meerwaarde aan geven. Zij verstrekken uitsluitend gevraagd informatie, beantwoorden netjes de vragen, maar nemen verder een passieve houding aan en gaan uit zichzelf niet actief 'de straat op'.

Verder tekent DSP/Eurosupport hierbij aan dat een ruimere voorbereidings-tijd er wellicht aan had kunnen bijdragen dat onervaren fancoördinatoren een beter beeld zouden hebben van de functie 'fancoördinator'. Nu bleek dat de onervaren teams in het begin nauwelijks een idee hadden over wat hen te wachten stond. Dit betrof met name de teams die het laatst geworven waren. Het verdient aanbeveling om, voordat het evenement begint, in alle deelnemende landen teams te bezoeken en goed door te nemen wat van hen wordt verwacht.

Om een indruk te krijgen van het feitelijke werk van fancoördinatoren tijdens de EK, volgen hier enkele voorbeelden:

- Het Zweedse team van fancoördinatoren heeft een belangrijke rol gespeeld in Eindhoven tijdens de opstootjes op de markt tussen Zweedse

en Turkse fans. Zij waren in korte tijd in staat om te achterhalen wat er werkelijk gebeurde. Bijvoorbeeld dat er supporters van Gotenburg en Kopenhagen bij waren betrokken, die onderling niet zo'n goede band hebben. Ook wisten ze snel te vermelden dat er Nederlandse fans met Zweedse shirtjes tussen de Zweden liepen, en dus geen Engelse fans, zoals aanvankelijk werd gedacht. Overigens hadden de Zweedse fancoördinatoren al voordat het opstootje uitbrak gemeld dat deze groep Zweedse supporters een moeilijke groep was, aangezien zij een aantal van deze fans kennen.

- Er is een vriendschappelijke wedstrijd georganiseerd door Engelse en Nederlandse fans onder begeleiding van de fancoördinatoren. Hiermee probeerden zij de supporters op een positieve manier voor het voetlicht te brengen. De opbrengst van de wedstrijd is ten goede gekomen aan de slachtoffers van de vuurwerkkramp in Enschede.
- Ook is een vriendschappelijke voetbalwedstrijd georganiseerd tussen Engelse en Duitse supporters in Waterloo.
- Voor iedere wedstrijd van Engeland is door het Engelse team van fancoördinatoren een krantje voor de eigen supporters uitgebracht met een oplage van 10.000 exemplaren.
- Bij de verkoop van de tickets van de Italiaanse voetbalorganisatie voor de finale heeft het Italiaanse team van fancoördinatoren een goede rol gespeeld in de coördinatie en het aanspreken van de supporters.

5.2 Organisatorische zaken/randvoorwaarden

Accreditatie/ stichting Euro 2000

Voorafgaand aan de EK is regelmatig contact geweest met de stichting Euro 2000 over het verstrekken van accreditatie aan de fancoördinatoren en loodsen.

De communicatie hierover verliep moeizaam. Wel leek het dat tot vlak voor de EK stichting Euro 2000 niet onwelwillend stond tegenover het verstrekken van twee accreditaties per team per wedstrijd. Een week voor de aanvang bleek dat stichting Euro 2000 niet bereid was accreditaties te verstrekken, aangezien zij van mening was dat de fancoördinatoren geen rol hebben in het stadion. Op zich is dit juist, maar uit oogpunt van continuïteit van de service en om de rol van fancoördinator goed te kunnen uitoefenen is het van groot belang om toegang tot de stadions en wedstrijden te krijgen (dit zorgt onder andere voor meer geloofwaardigheid naar de eigen supportersgroepen).

Door politieke druk van een Tweede Kamerlid tijdens de EK hebben, vanaf 14 juni, uiteindelijk twee fancoördinatoren per team en de loodsen een accreditatie gekregen. De werkwijze hierbij was echter niet bevorderlijk voor het uitoefenen van de functie van fancoördinator. Deze moest namelijk voor iedere bij te wonen wedstrijd op de speeldag zelf naar de lokale infostand van stichting Euro 2000 die in een aantal gevallen ver buiten het centrum gelegen was. Dit kostte de fancoördinatoren veel tijd, terwijl zij op deze dagen juist hard nodig waren. Voor de finalewedstrijd bleek ook nog eens dat geaccrediteerde mensen een geel stickertje nodig hadden.

Deze handelwijze is illustratief voor de houding van stichting Euro 2000 ten opzichte van het project fancoördinatoren. Op geen enkele wijze is samenwerking geweest tussen stichting Euro 2000 en het project, terwijl dit zeker een meerwaarde zou hebben opgeleverd. Zo heeft het DSP/Eurosupport verbaasd dat in de infostands van stichting Euro 2000 geen informatie gegeven werd over fanambassades. Ook is niet actief informatie verstrekt aan

de fanambassades, bijvoorbeeld over ticketverkoop. Omgekeerd hebben fancoördinatoren en personeel van fanambassades met de beperkte middelen die zij hadden, wel geprobeerd informatie te achterhalen die betrekking heeft op de organisatie van het toernooi, zeg maar stichting Euro 2000-gerelateerde informatie. Voor het vergaren van die informatie dienden zij hun eigen creativiteit te benutten (internet, teletekst, 'van horen zeggen'). Wij beschouwen de desinteresse van stichting Euro 2000 in het project als een grote gemiste kans. De verdeling van verantwoordelijkheden betekent namelijk niet dat je niet met elkaar kunt samenwerken.

Vergoeding en toetredingsregeling

Voor de inzet van fancoördinatoren tijdens Euro 2000 in Nederland en België is een dagvergoeding per persoon verstrekt waarvan beide organiserende landen een deel voor hun rekening hebben genomen. Tevens zijn de reiskosten (land van herkomst / organiserende landen) van de fancoördinatoren vergoed.

Door een aantal fancoördinatoren is aangegeven dat zij (meer dan) tevreden zijn over de hoogte van het bedrag. Men kon goed rondkomen van de bijdrage. Overigens is dit wel afhankelijk van de werkwijze en het eigen initiatief van de fancoördinatoren. Teams die actief achter de eigen supporters aanreizen en veel tijd met hen doorbrengen, hebben hogere kosten dan de wat passievere teams. Immers, overnachtingen buiten de basisaccommodatie in Loon op Zand, consumpties, telefoon- en vervoerkosten dienen uit de vergoedingen betaald te worden.

Voor de Nederlandse fancoördinatoren en loodsen geldt dat de financiële vergoeding (tevens) een afdracht is aan de reguliere werkgever (meestal een BVO of welzijnsorganisatie). De vergoeding aan de loodsen is overigens gebaseerd op de kosten van fancoaches van BVO's.

De Engelse fancoördinatoren worden grotendeels gefinancierd vanuit eigen sponsoring en subsidies. De bijdrage van Nederland en België was hierop een goede aanvulling. Zouden ze echter alleen op deze bijdrage moeten functioneren, waarbij ook alle activiteiten, uitgave krant et cetera berekend wordt, dan is het bedrag gering. Het Duitse team is niet betaald vanuit het project.

In de voorbereiding is, zoals reeds vermeld, veel tijd verloren gegaan door de onduidelijkheid over de hoogte van de vergoedingen, de wijze van uitbetaling en de aard van de relatie tussen projectleiding en fancoördinatoren. Vanuit de Belgische organisatie werd in eerste instantie gesproken over een aanstelling c.q. arbeidscontract bij de diverse Belgische speelsteden. Nederland gaf aan dat dit ongewenst is, gezien de functie van de fancoördinator. Slechts enkele weken voor aanvang van de EK, bleek deze constructie juridisch niet mogelijk te zijn. Bovendien was het fiscaal-technisch en administratief ook niet wenselijk.

In Nederland wilde men de hoogte van de bijdrage mede afhankelijk maken van de gezamenlijke kosten voor collectieve voorzieningen, zoals het 'basiskamp' in Lood op Zand, huur van auto's, kleding en telefoons. België wilde echter een gelijke bijdrage van beide landen zonder dat collectieve kosten dit bedrag doen verminderen. Van de vergoeding dienden de fancoördinatoren namelijk alle gemaakte onkosten te betalen zoals verblijf, consumpties en vervoer.

De dagvergoeding is uiteindelijk uitgekeerd op basis van een toetredingsregeling (zie bijlage), analoog aan de regeling voor studiefinanciering. De fancoördinatoren hebben hiervoor een aanvraagformulier ingevuld en ondertekend. Eurosupport keerde de vergoedingen aan de fancoördinatoren uit.

Door deze constructie is er geen sprake geweest van een arbeidscontract, noch van een vrijwilligersovereenkomst. De gehele organisatie van de toetredingsregeling en uitbetaling is door Eurosupport uitgevoerd. De betalingen door de Nederlandse en met name de Belgische overheden lieten lang op zich wachten. Dit hield verband met de late realisatie van de organisatie rondom betalingen, maar in veel grotere mate door de subsidieprocedure bij betreffende ministeries/Belgische speelsteden. Hierdoor was Eurosupport gedwongen voorfinancieringen bij een bank te regelen.

Telefoonvoorziening

Aangezien communicatie tussen fancoördinatoren onderling en met loodsen, het steunpunt en eventuele relevante andere instellingen (VVV's, lokale overheid, fanambassades) van evident belang is in dit project, was van quitte af aan duidelijk dat mobiele telefoons tot de vaste uitrusting van fancoördinatoren behoren. Het VSPP gaf in april aan hiervoor zorg te dragen. Zij had hierover contact met een sponsor, Belgacom. In overleg met het Nederlandse projectteam gaf het VSPP te kennen dat zij koos voor een constructie waarin de fancoördinatoren slechts toegang hadden tot een beperkt aantal telefoonnummers.

Hiertegen had het Nederlandse projectteam bezwaar, en zag zich daardoor gedwongen om op zeer korte termijn zelf voor mobiele telefoons te zorgen. Uiteindelijk is dat gelukt. Elk team had in Nederland de beschikking over twee mobiele prepaid telefoons die uitsluitend in Nederland werkzaam zijn. Dit om de onkosten voor het project beheersbaar te houden. Hierdoor hadden de teams de beschikking over een Nederlandse en Belgische mobiele telefoon.

In de praktijk verliep de communicatie met teams werkzaam in België moeizaam, aangezien de Nederlandse telefoons in België niet werkten. Bovendien was het VSPP niet bereid om de nummers van de Belgische mobiele telefoons van fancoördinatoren aan het Nederlandse steunpunt te verstrekken.

Verblijf

In de periode gedurende de EK is een verblijfsvoorziening in Loon op Zand, vlakbij de Belgische grens, gereserveerd voor in principe alle fancoördinatoren die daarvan gebruik willen maken. Van deze voorziening konden de fancoördinatoren kosteloos gebruik maken. De meeste teams verbleven hier één of enkele malen, vaak meerdere dagen achtereen. Hier ontmoetten de teams elkaar, hetgeen een positief effect had. Zodoende konden de fancoördinatoren van verschillende landen informatie uitwisselen, kennis en ervaringen opdoen en gewoon plezierig onder elkaar vertoeven. Hier troffen zij ook regelmatig de loodsen en medewerkers van het steunpunt. Om de gastvrijheid en de onderlinge binding te versterken is een barbecueavond en later een afscheidsfeest georganiseerd. Dit hebben de fancoördinatoren zeer gewaardeerd.

Daarnaast waren verblijfsvoorzieningen in de speelsteden gereserveerd. In de praktijk is weinig gebruik gemaakt van de gereserveerde tenten in Amsterdam en Rotterdam. De fancoördinatoren prefereerden het zelf kiezen van een geschikte overnachtingsplek.

Knelpunten

Verschillen in de aanpak van het VSPP en DSP/Eurosupport in de wijze waarop invulling is gegeven aan de functie van fancoördinatoren. Dit verschil van inzicht en aanpak was soms verwarrend voor de buitenlandse fancoördinatoren.

- Doordat pas in een laat stadium zaken echt duidelijk werden – denk aan:

vergoedingen, telefoons, kleding, vervoer, verblijf - was er weinig tijd om teams al voor aankomst van de juiste informatie te voorzien. Noodzakelijke voorzieningen zoals vervoer, mobiele telefoons en overnachtingen hadden in veel eerder stadium geregeld dienen te zijn. In vroegtijdig stadium was het bovendien mogelijk geweest goede contacten met sponsors te leggen.

- Het contant bevoorschotten in casu uitbetalen van fancoördinatoren tegen de achtergrond van laat op gang gekomen vergoeding door de Nederlandse en met name de Belgische overheid leverde het steunpunt regelmatig liquiditeitsproblemen op. Hierdoor ontstond niet alleen een stresssituatie bij het Nederlandse steunpunt, maar maakte het geheel ook een amateuristische indruk in de ogen van sommige fancoördinatoren. Voortaan kan gekozen worden voor het bevoorschotten van een vast bedrag per fancoördinator, en het overmaken van het restant.
- Er was een wisselend niveau tussen de diverse teams van fancoördinatoren. Een aantal teams bleek niet deskundig om hun taken goed uit te kunnen oefenen (bijvoorbeeld omdat men geen affiniteit had met de eigen doelgroep).
- Accreditatie: veel tijd verloren gegaan aan het regelen van accreditatie op de speeldag, terwijl het juist essentieel is dat mensen op deze dag aan het werk kunnen. Tevens geeft het ook de indruk dat stichting Euro 2000 zich niet voor het project wil inzetten, terwijl fancoördinatoren aan het werk zijn voor het toernooi.

Succesfactoren

Fancoördinatoren zijn schakels die zorgen voor een sluitende aanpak in combinatie met andere actoren en voorzieningen zoals stewards, politie, lokale overheid en ambassades. Hierdoor is maatwerk mogelijk en kan voorkomen worden dat kleine problemen grote problemen worden.

De teams van fancoördinatoren uit de verschillende landen zijn door dit project onderling met elkaar in contact gebracht en zijn tot een Europese samenwerking gekomen, waardoor bij de fancoördinatoren in ieder geval het begrip 'voetbal kent geen grenzen' een gezicht heeft gekregen. Het basiskamp voor fancoördinatoren heeft hier zeker een rol bij gespeeld.

- Veel fancoördinatoren kennen de eigen supportersgroepen: zij weten welke de moeilijke groepen zijn. Hier gaat heel duidelijk het idee op van 'kennen en gekend worden'.
- Werken met de professionele loodsen die jarenlange ervaring hebben met sociaal preventieve voetbalprojecten in Nederland was van doorslaggevend belang. Zij kennen het lokale netwerk, de doelgroep en de aanpak. Door hen aan een aantal teams van fancoördinatoren te koppelen, is er een grote betrokkenheid bij deze teams en goede afstemming en samenwerking, ook met de lokale netwerken, waaronder de politie.
- Het aanspreken van de supporters in de eigen taal bleek zeer positief te werken. Hierdoor was er een meer persoonlijke benadering, wat door de fans gewaardeerd wordt.
- De inzet van de fancoördinatoren heeft een positieve invloed op de sfeer onder de supporters. Dit komt door hun gastvrije houding en hun op service gerichte instelling.
- Er zijn zoveel mogelijk momenten aangegrepen om supporters te informeren over de spelregels.

5.3 Loodsen

In Nederland zijn tijdens Euro 2000 vijf loodsens werkzaam geweest. Zij zijn professionals op het terrein van supportersbegeleiding en kennen de lokale netwerken in Nederland. Iedere loods heeft een aantal landen toegewezen gekregen waarvoor hij verantwoordelijk is. De loodsens namen dagelijks contact op met hun teams en op wedstrijddagen was de loods ter plekke om het team te ondersteunen.

De volgende verdeling is gemaakt.

Loods 1	Loodsen 2 & 3	Loods 4	Loods 5
• Frankrijk • Spanje • Engeland • Nederland	• Roemenië • Portugal • Turkije • Joegoslavië	• Italië • Denemarken • Noorwegen • Slovenië	• Duitsland • Tsjechië • Zweden

Waardering inzet loodsens

De inzet van de vijf loodsens in Nederland is zeer positief ontvangen. Ze waren in staat om de buitenlandse teams goed te begeleiden en van de nodige informatie te voorzien. Door hun jarenlange werkervaring binnen Nederlandse sociaal preventieve supportersprojecten kenden zij het netwerk goed en waren zij goed op de hoogte van wat het werk van een fancoördinator concreet inhoudt. De loodsfunctie heeft dan ook zeker een grote meerwaarde gehad in het functioneren van de buitenlandse fancoördinatoren.

Organisatorische zaken

Om gebruik te kunnen maken van de diensten van de loodsens heeft Euro-support deze mensen gedurende het EK ingehuurd. Normaliter zijn zij in dienst van lokale welzijnsinstellingen, gemeenten of betaald voetbalorganisaties. Dit betekent dat de loodsens zelf voor deze periode onbetaald verlof of vakantiedagen hebben opgenomen.

De loodsens ontvingen een dagvergoeding die gebaseerd is op een berekening wat een professionele Nederlandse supportersbegeleider kost. Beseft moet worden dat, net zoals dat voor fancoördinatoren geldt, deze functie geen taak is die van 9.00 tot 17.00 wordt uitgeoefend. In principe zijn zij 24 uur per dag paraat, en werken zij feitelijk van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat.

Van de vergoeding dienden de loodsens eveneens alle onkosten te betalen zoals:

- reiskosten;
- overnachtingen;
- mobiele telefoonkosten;
- consumpties overige onkosten.

De loodsens zijn tevreden over de dagvergoeding.

Samenwerking politie

In de voorbereidingsfase hebben twee voorbesprekingen plaatsgevonden tussen de loodsens en lokale politie. Door het jarenlange contact tussen de lokale politie en de loodsens in het kader van de sociaal preventieve voetbalprojecten, was er al sprake van elkaar 'kennen en gekend worden'. Toch vond men het van belang dat de bijeenkomsten hebben plaatsgevonden, aangezien een aantal afspraken is gemaakt. Beide partijen vinden dat deze afspraken goed werden nageleefd.

Uit de gesprekken met zowel de politie als de loodsen komt naar voren dat men tevreden is over de samenwerking tijdens Euro 2000. Men wist elkaar tijdens Euro 200 goed te vinden en er was sprake van wederzijds vertrouwen, wat van groot belang is in deze functie.

Knelpunten

- De overdracht van de teams vanuit de Nederlandse loodsen naar de Belgische collega's vond onvoldoende plaats, waardoor het steunpunt de teams kwijt was wanneer deze de grens waren gepasseerd. Dit werd mede veroorzaakt door de kwestie rond de mobiele telefoons, alsmede door de matige relatie met het VSPP.
- Accreditatie: dit heeft de loodsen veel tijd gekost, aangezien zij hier steeds voor hun teams achteraan zaten.

Succesfactoren

- Bekendheid met het netwerk in Nederland, zoals de politiecontacten;
- Bekendheid met het werkveld; jarenlange ervaring waardoor de loodsen goed in staat waren om zich in te leven in het werk van de fancoördinatoren;
- Belangrijke rol in het activeren van de fancoördinatoren;
- Goede samenwerking tussen de loodsen onderling waardoor informatie-uitwisseling makkelijk tot stand kwam;
- Aanwezig in de speelsteden op de dag van de wedstrijd met het team van fancoördinatoren. Hierdoor waren zij betrokken bij de briefings in de speelsteden.

6 Steunpunt, samenwerking VSPP en externe communicatie

6.1 Steunpunt

Het steunpunt voor fancoördinatoren en fanambassades was tijdens de EK operationeel. Dit punt was gehuisvest in het kantoor van Eurosupport te Deventer en werd bemenst door medewerkers van Eurosupport en DSP. Daarnaast hebben enkele medewerkers van het steunpunt tijdens de eerste week van de EK enkele bezoeken gebracht aan de teams van fancoördinatoren om daar ondersteuning te bieden. Gedurende het kampioenschap hebben medewerkers van Eurosupport enkele dagen gewerkt in het basis-kamp.

Ondersteuning bestond uit het verstrekken van door fancoördinatoren benodigde informatie. Meestal ging dat om praktische doorverwijzingen of het in contact brengen met een instantie. De kerntaak van het steunpunt was het verzamelen en doorspelen van alle mogelijke relevante informatie rond het gedrag van supporters: Waar zijn ze? Waar gaan ze heen? Zijn ze rustig of zijn er aanwijzingen voor onrust?

Deze informatie was veelal afkomstig van de loodsen die in contact stonden met de teams van fancoördinatoren. Daarnaast is steeds informatie ingewonnen bij de fanambassades en –indien nodig en mogelijk- bij het VSPP. Kortom: de taak die het steunpunt in de praktijk uitvoerde was het verzamelen, terugkoppelen en ontsluiten van relevante informatie over gedrag, aantallen en verplaatsingen van supporters.

Aan het einde van elke dag gedurende deze periode is een situatierapportage (sitrap) opgesteld die vanuit Deventer naar het EK-centrum werd gemaild.

Deze sitraps bevatten informatie over de gang van zaken op de betreffende dag van alle teams van fancoördinatoren, over de ervaringen van de loodsen, de ambassades en het VSPP.

De werkwijze die gevolgd werd, was dat medewerkers van DSP/Eurosupport iedere dag telefonisch in contact stonden met de belangrijkste actoren. Het steunpunt was dagelijks geopend van 10.00 uur 's ochtends tot 02.00 uur 's nachts. Op het ('vaste') steunpunt was in ieder geval steeds één medewerker werkzaam; op drukke dagen twee. Voor de bemensing van het steunpunt leverde Eurosupport twee medewerkers en DSP in totaal zeven. Zij belden in ieder geval dagelijks tenminste twee maal de loodsen, de vier ambassades en het VSPP om informatie te vergaren en te verstrekken. Afhankelijk van de situatie in of rond de speelsteden was het raadzaam om vaker in contact te staan met de betreffende actoren. Het functioneren van de medewerkers van het steunpunt was wisselend. Degenen die betrokken waren geweest bij de voorbereidingen van het project, wisten goed wat van hen verwacht werd. Uit de kwaliteit van de door hen opgestelde sitraps is goed op te maken dat zij van de hoed en de rand weten. Degenen die 'nieuw' bij het project aanschoven zijn uiteraard vooraf op de hoogte gesteld van de opzet en werkwijze van het project. Maar dit kon toch niet geheel verhinderen dat zij sterk vasthielden aan het protocol, en weinig eigen initiatief aan de dag legden.

Het steunpunt betreurde het overigens dat zij de loodsen, ambassades of de fancoördinatoren, indien dat nodig was, geen informatie kon vertrekken van de zijde van de politie, afkomstig van het BCIP in Driebergen. Hierdoor was er op dat niveau in feite sprake van eenrichtingsverkeer van informatie vanuit het project via het EK-centrum naar het BCIP, en dus niet terug. Zoals eerder vermeld staat was er nauwelijks of geen contact tussen het steunpunt en stichting Euro 2000. Dit bemoeilijkt het functioneren van het steunpunt en daardoor ook dat van loodsen, fancoördinatoren en fanambassades. Het was hierdoor slecht mogelijk om vragen over de organisatie van het evenement (beschikbaarheid tickets en dergelijke) adequaat te beantwoorden.

6.2 Samenwerking VSPP

Het VSPP, onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken van België, was voor zowel het EK-centrum als DSP/Eurosupport een samenwerkingspartner bij de voorbereidingen en uitvoering van het project fancoördinatoren en fanambassades. Zoals in het voorgaande al duidelijk is geworden, verliep deze samenwerking uitermate moeizaam. Waar DSP/Eurosupport steeds de samenwerking trachtte te zoeken, liep contact met het VSPP, in onze ogen regelmatig uit in een concurrentiestrijd. Voorbeelden hiervan zijn deels al genoemd:

- Het VSPP is ongeveer een maand voor aanvang van het evenement zonder uitwisseling van informatie zelfstandig fancoördinatoren gaan werven, terwijl was overeengekomen dat dit een taak is van Eurosupport;
- Er was sowieso geen open uitwisseling van informatie tussen VSPP en DSP/Eurosupport. Van Nederlandse zijde is steeds gepoogd alle relevante informatie aan het VSPP te verstrekken. Omgekeerd gold dat geenszins. Dat geldt zowel voor de voorbereidingsfase, als de uitvoeringsfase tijdens de EK;
- Inhoudelijk heeft steeds een verschil in visie bestaan over de strategische en beleidsmatige inbedding van het project. Nederlandse betrokkenen hebben het project altijd beschouwd als instrument ten behoeve van service aan supporters en goed gastheerschap. Daarmee vormt het een onderdeel van de bredere service- en veiligheidsketen, waarbij het project mede gezien wordt als preventief instrument. Organisatorisch is het altijd de bedoeling geweest dat de fancoördinatoren geen formele functie hebben op het gebied van openbare orde en veiligheid en derhalve niet aangestuurd worden door het lokale gezag. Wel hebben de teams contact met loodsen die in verbinding staan met een contactpersoon van het lokale gezag. Het VSPP daarentegen heeft het project steeds gezien als een mogelijkheid om het veiligheidsconcept verder uit te bouwen. Dit blijkt onder meer uit de door de Belgen uitgewerkte constructie om in België de burgemeesters van de speelsteden verantwoordelijk te maken voor de aansturing van de fancoördinatoren. In België was dan ook een aanvullende overeenkomst van kracht voor de fancoördinatoren. Het is dit verschil van inzicht over de inbedding van de functie van fancoördinatoren dat ertoe leidde dat veel uitwerkingszaken van het project uitliepen in een moeizame samenwerkingsrelatie tussen VSPP aan de ene kant, en het EK-centrum en DSP/Eurosupport aan de andere kant.

- Een punt dat al eerder is aangestipt, betreft een vrij fundamenteel onderdeel van een binationaal project, namelijk de gang van zaken wanneer een team van fancoördinatoren de grens passeert. Onder meer hiervoor is een convenant opgesteld door DSP/Eurosupport (oftewel het Nederlandse steunpunt) tussen deze bureaus enerzijds en het VSPP (het Belgische steunpunt) anderzijds. Dit convenant is op geen enkele wijze nageleefd door het VSPP. Zoals gezegd was er geen sprake van een open communicatielijn, aangezien de Belgen nauwelijks relevante informatie verstrekten aan het Nederlandse steunpunt. Daarnaast was in het convenant vastgelegd dat wanneer teams de grens passeren, de loodsen elkaar informatie verstrekken over de stand van zaken betreffende supporters van de landen. Vervolgens worden de steunpunten hiervan op de hoogte gesteld. Hiervan kwam in de praktijk weinig terecht, aangezien het VSPP deze informatie niet aan het Nederlandse steunpunt prijs gaf, en teams die in België terechtkwamen vanaf dat moment voor het Nederlandse steunpunt 'kwijt' waren. Zelfs telefoonnummers werden niet door het VSPP doorgegeven.

6.3 Externe communicatie

DSP/Eurosupport had tijdens de EK een communicatiemedewerker tot de beschikking die het verhaal van fancoördinatoren aan de pers heeft aangeboden. Dit had drie functies:

- De EK kon een positieve boodschap over supporters wel gebruiken, nadat in de aanlooperperiode van de EK supporters over het algemeen in een kwalijk daglicht waren gesteld: een tegengeluid dus, dat ertoe moest bijdragen dat de EK vooral een voetbalfeest is waar talloze mensen veel plezier aan beleven;
- Ten tweede was het project erbij gebaat dat er één spreekbuis is die namens de fancoördinatoren naar buiten treedt met één verhaal, waardoor geen onduidelijkheid kan bestaan over doel, functie en feitelijke uitvoering van het project;
- Een derde functie van de communicatiemedewerker is het 'afvangen van persvliegen' bij de fancoördinatoren. Vooraf bestond de indruk dat het project er wel eens toe zou kunnen leiden dat de pers zich op de fancoördinatoren stort om smeulige verhalen los te peuteren, bijvoorbeeld indien de EK een saai verloop kent.

Na de EK kunnen we het volgende concluderen over de externe communicatie:

- Bij de pers was nauwelijks werkelijke interesse in het project. De media waren gefocust op het verloop van de EK zelf, en op enkele rellen en incidenten die hebben plaatsgevonden;
- Over het project is met name geschreven in magazines met een hoog informatiegehalte, zoals nieuwsbrieven en vakbladen en in lokale dag- en weekbladen. Vlak na afloop van het evenement is in de landelijke dagbladenpers wel melding gemaakt van het (succes van het) project, onder meer in Trouw. Daarnaast zijn enkele interviews gegeven voor regionale omroepen en regelmatig in Arbeidsvitaminen. Het EK-centrum heeft een persconferentie gehouden over het project;

- Tijdens de EK bleek dat fancoördinatoren niet werden bestormd door journalisten. Hierdoor konden zij rustig hun werk doen. Zowel fancoördinatoren als personeel van fanambassades zijn enkele keren benaderd door journalisten.

Achteraf kan gesteld worden dat de bescheiden media-exposure mooi parallel is geweest aan het experimentele karakter van het gehele project fancoördinatoren en fanambassades. Voordeel daarvan is dat hiermee voorkomen is dat de expliciete verwachtingen ervan niet onrealistisch hoog gespannen waren. Juist daardoor bestond achteraf meer interesse in en tevredenheid over het project.

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Conclusies

Wanneer een groot aantal verschillende actoren werkzaam is in de organisatie van een groot publieksevenement dan is het haast onmogelijk om harde conclusies te trekken over de invloed van enkele actoren op het verloop van dat evenement op het gebied van serviceverlening en preventie. Zeker wanneer ook nog geldt dat het feitelijke verloop van dergelijke evenementen sterk beïnvloed wordt door externe, niet door de organisatie beïnvloedbare factoren. Over het geheel bestaat achteraf bij de verschillende overheden tevredenheid over het verloop van het evenement. Er hebben zich met name in Nederland geen noemenswaardige grote ordeverstoringen voorgedaan. Wel hebben zich enkele situaties voorgedaan waarbij de politie tijdig ingreep om escalatie te voorkomen.

Over het project fancoördinatoren en fanambassades zijn functionarissen die betrokken waren bij de EK tevreden.

Zowel vanuit de hoek van de politie, de vier betrokken gemeenten, de rijksoverheid, maar ook de werkers binnen het project zelf, de loodsen en fancoördinatoren zijn de geluiden over verloop en resultaat van het project positief. Dit wordt grotendeels toegeschreven aan het feit dat het project intergaal onderdeel uitmaakt van de service- en veiligheidsketen. Hierdoor waren de fancoördinatoren, medewerkers van de fanambassades, de loodsen, politiebeambten en stewards goed in staat om met elkaar samen te werken waar dat nodig was, elk vanuit de eigen verantwoordelijkheid. Gebleken is dat het serviceconcept naadloos aansloot bij het veiligheidsconcept.

Voor de verdere evaluatieconclusies hebben wij de relevante vragen uit de opzet van de metaevaluatie gebruikt.

Dienstverlening en informatievoorziening

- 1 Zijn er in de speelsteden fanambassades en infotainmentcenters opgericht waar de supporters van alle deelnemende landen zich konden verzamelen en informatie konden krijgen over vervoer, verblijf en gedragsregels?*

In alle speelsteden zijn fanambassades vlak voor en gedurende EK opengesteld. In Rotterdam waren er tevens twee infotainmentcenters op het evenemententerrein. Hier konden supporters van de dan spelende landen terecht voor vermaak uit eigen land en informatie/service met betrekking tot vervoer, verblijf en gedragsregels.

Ook hebben de fanambassades een dienstverlenende rol gespeeld in het helpen van supporters met problemen zoals gestolen tickets of goederen. Alle fanambassades zijn goed bezocht.

2 *Waren er verschillen in de werkwijze van fanambassades en infotainmentcenters tussen de verschillende speelsteden?*

Iedere speelstad had, binnen een vast concept van richtlijnen voor de fanambassades, een eigen keuze bij het vormgeven van de fanambassades.

In de praktijk bleek niet zo veel verschil te zijn in de werkwijze van de fanambassades. Ze kregen te maken met een zelfde soort vragen en problemen van supporters.

3 *In welke mate is van de fanambassade en infotainmentcenters gebruik gemaakt?*

Er is een behoorlijk verschil tussen het aantal melders bij de balie van ambassades en het aantal bezoekers. Bezoekers melden zich niet altijd bij de balie, omdat slechts één of twee personen van een grotere supportersgroep zich bij de balie voegt. Alleen al in de eerste ronde van het toernooi (tot de kwart-finale) hebben de fanambassades in Nederlandse speelsteden ongeveer 40.000 a 50.000 bezoekers in totaal gehad, waarvan 10.000 bezoekers directe vragen hadden. Hieronder wordt per fanambassade een indruk gegeven van het dagelijkse bezoekersaantal.

Fanambassade Amsterdam

Rond wedstrijddagen gemiddeld 2.500 bezoekers

Andere dagen gemiddeld 250 bezoekers

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 2 juli.

Fanambassade Rotterdam

Rond wedstrijddagen gemiddeld 700 melders (echter veel meer bezoekers)

Andere dagen gemiddeld 100 melders

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 2 juli.

Fanambassade Eindhoven

Rond wedstrijddagen gemiddeld 400 melders

Andere dagen gemiddeld 100 melders

De fanambassade was geopend van 9 juni tot en met 20 juni

Fanambassade Arnhem

Rond wedstrijddagen gemiddeld 350 melders

Andere dagen gemiddeld 60 melders

De fanambassade in Arnhem was geopend van:

10 – 12 juni

16 – 18 juni

20 – 22 juni

4 *Hebben de fancoördinatoren naar verwachting gefunctioneerd?*

Ja, over het algemeen hebben fancoördinatoren naar verwachting gefunctioneerd. Wel bestond verschil in kwaliteit tussen landenteams. De teams die waren samengesteld uit jongerenwerkers en/of professionele supportersbegeleiders/fancoaches gaven een sterke meerwaarde aan het project omdat zij zelf veel initiatief namen. Minder ervaren teams met vrijwilligers zijn over het algemeen vrij behoudend te werk gegaan en volgden het protocol vrij strak. De loodsen en in mindere mate het steunpunt hebben een belangrijke rol gespeeld in de ondersteuning van de teams. Beoordelingen van de verschillende teams staan vermeld in een uitgebreid schema in hoofdstuk 4.

5 *Hoe verliep de afstemming tussen de fanambassades, de fancoördinatoren, de loodsen en de gemeentelijke contactpersoon ?*

De afstemming tussen fancoördinatoren en fanambassades is uitstekend verlopen, aangezien steeds twee fancoördinatoren per spelend land in de ambassades hebben plaatsgenomen. Dit gaf duidelijk een meerwaarde aan de serviceverlening van de fanambassades. De leiding van de ambassades was tevreden over de inbreng van de fancoördinatoren.

De contacten tussen loodsen en fancoördinatoren bleken gedurende het verloop van de EK van eminent belang. Loodsen zijn vertrouwd met de situatie in de speelsteden en de lokale netwerken rond logistiek en veiligheid. Zij boden niet alleen professionele ondersteuning aan de teams, maar waren bovendien onmisbare schakels tussen de teams en de politie en lokale overheid. Bovendien hebben de loodsen sterk bijgedragen aan het overall-overzicht over de supportersgroepen door informatie van fancoördinatoren regelmatig over te brengen naar het steunpunt.

Benadering van supporters

6 *In hoeverre hebben de supporters zelf ervaren dat zij respectvol en gastvrij zijn ontvangen?*

DSP/Eurosupport heeft geen onderzoek verricht naar de mate van tevredenheid van supporters over gastvrijheid en respect van de organiserende landen. Overigens hebben ook op dit terrein, naast de fancoördinatoren en loodsen, meerdere functionarissen van verschillende organisaties een rol van betekenis gespeeld, zoals de gaststeden en de stadions met hun stewards, het personeel van de fanambassades in de gaststeden, de politie en de medewerkers van stichting Euro 2000. Uit de ervaringen van de fancoördinatoren en het personeel van de fanambassades maken wij op dat supporters deze serviceverlening zeer op prijs hebben gesteld. Zij vormden directe aanspreekpunten waar zij met vragen en verzoeken terecht konden. Mede door deze unieke service 'uit eigen land en cultuur' zijn zeer veel supporters bereikt, die daarmee gastvrij en respectvol ontvangen zijn.

7.2 Aanbevelingen

- 1 Het is van doorslaggevende betekenis dat loodsen in het systeem werkzaam zijn die bekend zijn met de netwerken en het werkveld. Zij kennen de lokale situatie en hebben goede contacten met politie en lokale overheid. Bovendien hebben zij een belangrijke rol in coaching en ondersteuning van teams van fancoördinatoren.
- 2 Voorafgaand aan het evenement zijn goede afspraken gemaakt met de politie die in de steden werkzaam is. Hierdoor is tijdens het evenement een goede samenwerking gerealiseerd tussen loodsen en politie. Beide partijen hebben dit bijzonder positief ervaren.
- 3 Fancoördinatoren die afkomstig zijn uit de deelnemende landen blijken over het algemeen goed in staat een service- en dienstverlenende rol te spelen. Daarnaast zijn zij een goede intermediair tussen de gastlanden en de eigen supportersgroep. Wel verdient het aanbeveling de werving en selectie van fancoördinatoren ruim voor aanvang van het evenement te laten plaatsvinden. Daardoor is het ook mogelijk om introductie en training in het gastland goed te communiceren en organiseren.

- 4 Het serviceconcept waarbij fancoördinatoren worden ingezet dient een belangrijke plaats te krijgen in de organisatie van een toernooi. Hierdoor kan de samenwerking en afstemming met de andere onderdelen verbeterd worden
- 5 Fanambassades zijn zeer geschikte en klantvriendelijke voorzieningen voor gerichte informatieverstrekking met een groot publieksbereik. In de toekomst verdient het de voorkeur om een één-loketfunctie in elke speelstad te creëren waarin zowel de huidige fanambassade als de frontoffice van de toernooi-organisatie zijn ondergebracht. In ieder geval dient op zijn minst de samenwerking met de toernooi-organisatie (o.a. beschikbaarheid tickets en dergelijke) goed te zijn. Tevens dient ook nog meer aandacht te gaan naar betere informatieverstrekking.
- 6 Een belangrijke opbrengst van het project is dat er een goed gemotiveerde, overwegend ervaren groep fancoördinatoren is ontstaan, waarvan een aanzienlijk deel een begin kan vormen van een verder uit te bouwen Europees netwerk van fancoördinatoren. Uit deze groep kan in de verre toekomst geput worden bij internationale voetbalwedstrijden en toernooien. Hiervoor dient een plan van aanpak te worden opgesteld. Daarin dient aandacht te zijn voor het volgende:
 - De nationale voetbalbonden van de betreffende landen dienen hierbij betrokken te worden;
 - De fancoördinatoren van de huidige groep waarover de projectleiding tevreden is, dienen op niet al te lange termijn bijeen te komen om het goede onderlinge contact en enthousiasme niet te verliezen. Tijdens deze bijeenkomst kunnen zij meedenken over de invulling van het plan van aanpak.
 - Uitgangspunt moet blijven bestaan dat goed gastheerschap en serviceverlening aan supporters voorop staat, en dat daartoe wordt samengewerkt met de lokale overheid, politie, stewards en wedstrijdorganisatie. Het logistieke systeem zoals dat in dit rapport is beschreven (inclusief fanambassades) dient hiervoor als leidraad.

Bijlagen

Beslisdocument
Fan-coördinatoren & fan-ambassades
Euro 2000

Amsterdam, januari 2000

I. Jongeneel
A.G. van Dijk

Euro 2000..... met de nadruk op feest

De Euro 2000, het op twee na grootste evenement ter wereld, zal in belangrijke mate bijdragen aan het imago van het voetbal en aan het imago van Nederland en België. Het is dan ook van groot belang dat de organisatie rondom de Euro 2000 zich richt op een positieve beeldvorming. De wijze waarop de duizenden bezoekende supporters en de plaatselijke bevolking het evenement beleven is in belangrijke mate bepalend voor de beeldvorming.

Om de aandacht te focussen op de Euro 2000 als een voetbalfeest, moet het evenement in al haar verschijningsvormen als een feest overkomen. Het is aan de organisatoren om een groot -en door de fans uit de verschillende landen gezamenlijk gevierd- voetbalfeest mogelijk te maken en te stimuleren. Als de organisatie daarop in alle geledingen gericht is, worden de beperkte momenten dat het concept gericht moet zijn op ordehandhaving en veiligheid tot uitzonderingen op de regel in plaats van norm voor het hele evenement.

Om de voorwaarden te scheppen waaronder Euro 2000 kan uitgroeien tot een voetbalfeest is het van belang dat dienstverlening en informatieverlening voor bezoekende supporters optimaal geregeld zijn en tevens rekening wordt gehouden met de plaatselijke bevolking. In dit besluitdocument worden de ingrediënten beschreven die een goede begeleiding van bezoekende supporters moeten waarborgen.

In het slot van deze notitie wordt een aantal besluiten gevraagd om verder vorm en inhoud te geven aan het werken met fan-coördinatoren en inrichten van fan-ambassades in de speelsteden, en tevens het oprichten van een centraal coördinatiepunt voor deze functionarissen en ambassades. Hierbij zij nadrukkelijk vermeld dat het niet gaat om een blauwdruk van werken met fan-coördinatoren. Aan de orde is een aantal organisatorische en operationele uitgangspunten waaronder fan-coördinatoren kunnen functioneren. Uiteraard geldt de specifieke lokale organisatorische setting hierbij als randvoorwaarde. Het ligt dan ook voor de hand dat de praktische werkwijze van fan-coördinatoren op basis van lokaal maatwerk geleverd zal worden. Fan-coördinatoren zullen immers te maken hebben met een aantal reeds lopende (landelijke en lokale) initiatieven op het gebied van veiligheid, serviceverlening, evenementen en logistiek. Hierop dient hun werkwijze adequaat afgestemd en ingevuld te worden. Het feit dat elke speelstad hierin weer anders is, moet beschouwd worden als noodzaak voor de organisatie in de stad en ook als uitdaging voor de fan-coördinatoren. Bij de proces- en effectevaluatie van het inzetten van fan-coördinatoren en het werken met fan-ambassades dient met die diversiteit rekening te worden gehouden. Vergelijking van verschillende lokale aanpakken is hierbij een vereiste en kan waardevolle informatie opleveren over de effectiviteit en meerwaarde van deze aanpakken. Overigens laat deze verscheidenheid van lokaal maatwerk onverlet dat het concept van fan-coördinatoren en fan-ambassades duidelijk herkenbaar is, qua naamgeving, functieprofiel, herkenbaarheid, uitgangspunten en structuur.

In deze notitie wordt ingegaan op de betekenis en functies van fan-coördinatoren en fan-ambassades. Vervolgens wordt aangegeven op welke wijze de activiteiten in het kader van begeleiding van supporters door een centraal coördinatiepunt gecoördineerd kunnen worden. Tot besluit wordt aangegeven welke besluiten genomen dienen te worden om een optimale begeleiding van supporters te realiseren.

Begeleiding van supporters door fan-coördinatoren

Tijdens de Euro 2000 komen naar schatting een miljoen voetballiefhebbers uit 14 verschillende landen naar Nederland en België. Velen zullen de dag voor een wedstrijd of op de wedstrijddag zelf aankomen en snel na de wedstrijd weer vertrekken. Vele anderen zullen voor langere tijd in Nederland of België blijven omdat zij voor meerdere wedstrijden kaarten hebben of omdat zij een korte vakantie aan het bezoeken van de Euro 2000 hebben gekoppeld.

De Euro 2000 organisatie heeft de bonden van de deelnemende landen verzocht om stewards mee te sturen met de supporters uit hun land. De eisen waaraan de stewards moeten voldoen worden door de Euro 2000 organisatie gesteld en doorgegeven aan de bonden. Deze stewards begeleiden de georganiseerd reizende supporters vanaf het punt van vertrek in eigen land tot binnen het stadion en weer terug tot het punt van aankomst in eigen land. Functie en taken van deze stewards binnen de stadions worden door de Euro 2000 organisatie bepaald, maar zijn gebonden aan de kwalificatie-eisen, voorschriften en regelgeving die er bestaat ten aanzien van stewards in zowel België als Nederland.

Supporters die op eigen gelegenheid het toernooi bezoeken en supporters die gekozen hebben voor een langer verblijf in de gastlanden gedurende het toernooi, vallen niet onder de zorg en aandacht van de Euro 2000 organisatie. In eerste instantie dient het betreffende Ministerie hier aandacht voor te hebben, en in tweede instantie de speelsteden. De zorg voor deze laatste categorie supporters is aanzienlijk uitgebreid. Het omvat niet alleen de begeleiding van deze supporters, maar vooral ook de zorg voor een aangenaam en goed verlopend verblijf in de gastlanden. Tevens behoeft deze categorie de nodige service en entertainment. Een aanzienlijk deel van de hieruit voortvloeiende taken zal komen te liggen bij de speelsteden, maar bij de grenzen van de speelstad mag de zorg niet ophouden. Een goed op elkaar afgestemd netwerk van informatie, service en begeleiding is dan ook dringend gewenst.

In een notitie van dhr. G. Valk ten behoeve van de Europese Assemblée, wordt aangedrongen op het inzetten van fan-coaches voor de begeleiding van supporters tijdens de Euro 2000. Ook het Nederlandse parlement heeft in een motie uitgesproken dat zij van mening is dat deelnemende landen verplicht moeten worden om hun supporters door fan-coaches te laten begeleiden. Het woord fan-coaching blijkt echter verwarrend te werken omdat er geen eenduidige definitie van bestaat die in meerdere landen bruikbaar is. In het algemeen kan gesteld worden dat alleen de werkers van projecten in België, Nederland en Duitsland voldoen aan de criteria die voor een fan-coach worden aangelegd. Fan-coaches richten zich in de regel op benaderbare doelgroepen of probleemgroepen van supporters.

Dat er in de andere deelnemende landen geen fan-coaches zijn, betekent echter niet dat er geen begeleiders uit deze landen gevonden kunnen worden die in staat zijn om vorm te geven aan het 'friendly host' principe en bijbehorende preventietaken.

Om begripsverwarring te voorkomen worden diegenen die uit fan-organisaties van de bezoekende landen worden geselecteerd om de eigen supporters van dienst te zijn en te begeleiden, aangeduid met de term '**fan-coördinator**' (FC)*.

Functieomschrijving fan-coördinatoren

Kerdoel van de inzet van fan-coördinatoren is het leveren van een toegevoegde waarde aan goed gastheerschap. De fan-coördinatoren vormen teams, die als mobiele begeleider optreden; dat wil zeggen dat zij zich daar bevinden waar groepen supporters uit hun land aanwezig zijn, die niet deelnemen aan een georganiseerde reis.

- Hun primaire taak is deze groepen ter plekke van de benodigde informatie te voorzien en voor hen als aanspreekpunt en intermediair te dienen.
- Daarnaast heeft de fan-coördinator tot taak om problemen die een effect kunnen hebben op het goede verloop van het evenement te signaleren en door te geven aan het Coördinatiepunt

fan-ambassades en fan-coördinatoren (CF). De fan-coördinatoren werken rond wedstrijddagen in en vanuit de fan-ambassades die in elke speelstad aanwezig zijn.

- Voorts kunnen de fan-coördinatoren een rol hebben in de aansturing van supporters, procesbeïnvloeding en interventie. Supportersgroepen hebben -onder voorwaarden- meer vertrouwen in uitvoerders die uit de supporters zelf voortkomen; zeker als deze uitvoerders/begeleiders landgenoten zijn. Er is dan de mogelijkheid tot communicatie met de groep (waardoor informatie uit de groep komt) en de mogelijkheid tot aansturing op vrijwillige basis door de uitvoerders/begeleiders. Bij een goede communicatie tussen fan-coördinatoren en andere betrokkenen kunnen maatregelen afgestemd worden op de bewegingen van de groep en kan de groep zelf zo beïnvloed worden dat zij zich minder snel in een situatie zullen begeven die tot wanordelijkheden kan leiden (procesbeïnvloeding). De ervaren fan-coördinatoren kunnen bovendien preventief ingrijpen bij directe dreiging van wanordelijkheden (interventie).
- De fan-coördinatoren hebben, behalve het bemannen van in de stadions aanwezige dependances van de fan-ambassade -zg. fan-consulaten- geen taken in de stadions. Het is echter mogelijk dat fan-coördinatoren met een groep meegaan in het stadion om op de hoogte te blijven van bewegingen en ontwikkelingen en om de communicatie hierover en met de eigen supporters te waarborgen. Zij hebben in dat geval geen andere taken en zijn voor de Euro 2000 organisatie in die zin niet veel anders dan een normale bezoeker.

Om verwarring te voorkomen zijn in onderstaand schema de verschillen tussen fan-coördinatoren en stewards weergegeven.

Schema verschillen fan-coördinatoren en stewards

Fan-coördinatoren	Stewards
• Ingezet door het coördinatiepunt supporters-begeleiding. • Geworven in deelnemende landen. • Begeleiden ongeorganiseerd reizende supporters buiten stadion en werken rond wedstrijddagen in en vanuit de fan-ambassades.	• Ingezet door Euro 2000 organisatie en dienen in bezit te zijn van legitimatiebewijs in het kader van de wet op de weerkorpsen of van een identificatiekaart in het kader van de voetbalwet. • Geworven uit stewardbestanden Nederland, België en zo mogelijk andere landen. • Verrichten preventie- en handhavingstaken in en rond het stadion.

In Nederland en België zijn functionarissen vanuit verschillende organisaties die inmiddels deskundigheid en ervaring hebben opgebouwd op het gebied van het begeleiden van supporters. Deze functionarissen kunnen aangesloten zijn bij een Betaald Voetbal Organisatie (BVO), supportersvereniging, het welzijns- of jongerenwerk. Het gaat hier om functionarissen die affiniteit hebben met groepen supporters en kennis en ervaring hebben van de leefwereld van supportersgroepen of bepaalde doelgroepen daarbinnen. Bovendien opereren deze functionarissen binnen een specifiek lokaal netwerk, waarbinnen zij maatwerk leveren. Zij hebben in de regel contacten opgebouwd met professionele instellingen op het terrein van jongerenwerk, sport, gemeente en BVO. Deze functionarissen kunnen in het kader van EURO 2000 een rol vervullen in de ondersteuning bij de begeleiding van bezoekende supporters, door het vervullen van een 'loods-functie' voor de fan-coördinatoren uit de deelnemende landen.

Aan die coördinatoren die groepen supporters begeleiden van wie problemen verwacht kunnen worden, wordt een ervaren functionaris uit Nederland of België gekoppeld. Deze fungeert als 'loods' voor de fan-coördinator omdat hij de 'kanalen en klippen' in het eigen land kent.

Aan de werkgevers van deze ervaren functionarissen zal worden verzocht of zij ingeroosterd kunnen worden in een poule van loodsen ter ondersteuning van de fan-coördinatoren. Hierbij dient echter behoedzaam geopereerd te worden: voorkomen moet worden dat eerloods-functie een verzwakking of verwaarlozing in de hand werkt van de feitelijke functie van deze functionaris, namelijk het begeleiden van jongeren/supporters uit zijn eigen organisatorische achterban. Bij voorkeur wordt de loods-functie vervuld door functionarissen uit bijvoorbeeld het welzijns-, wijkopbouw- en jongerenwerk, en niet door fancoaches. Daarmee wordt vermeden dat het reguliere fancoachwerk in het gedrang komt.

Werving, selectie en training fan-coördinatoren

De fan-coördinatoren dienen aan het volgende profiel te voldoen:

- heeft het vertrouwen van de supporters.
- kan communiceren met en werken temidden van alle verschillende groepen supporters.
- is een betrouwbaar partner voor de andere betrokken partijen.

De fan-coördinatoren worden geworven door het CF en worden bij voorkeurgerecruteerd uit fan-organisaties van de deelnemende landen. Voor Turkije en Joegoslavië geldt echter dat de fan-coördinatoren worden gezocht in België en Nederland, omdat naar verwachting de meerderheid van de Turkse en Joegoslavische fans uit deze of uit omliggende landen zal komen.

Begeleiding fan-coördinatoren door loodsen

De potentiële fan-coördinatoren worden in februari of maart 2000 uitgenodigd voor een 3 tot 4 dagen durende training in België. Gedurende deze training zal een selectie worden gemaakt en zullen de geselecteerden worden voorbereid op hun taken. Vanaf april 2000 moeten de fan-coördinatoren aanspreekbaar zijn voor de speelsteden in verband met advisering over speciaal op de fans uit hun land gerichte activiteiten en maatregelen.

Vanaf die tijd ook zullen ze in hun eigen land mee moeten werken aan de verspreiding van voorinformatie en informatie over de speelsteden -verstrekkt door de speelsteden- onder de voetbal-fans die de Euro 2000 zullen gaan bezoeken.

Fan-ambassades

De opzet van de fan-ambassades

Fan-ambassades zijn een belangrijk onderdeel van de zorg waarmee voetbal-fans worden omringd: het zijn plaatsen in elke speelstad waar voetbalfansterecht kunnen voor informatie, voor hulp, of gewoon voor het ontmoeten van andere voetbal-fans.

Doel van de fan-ambassade is het verrichten van ambassade-taken, dat wil zeggen het verstrekken van alle mogelijk informatie en het adequaat omgaan met vragen en problemen waarmee bezoekers bij de ambassade komen.

De fan-ambassade dient dan ook **centraal gesitueerd** te zijn in de speelstad en makkelijk te bereiken. In een klein aantal uitzonderingssituaties zal het wellicht wenselijk zijn om supportersgroepen van elkaar te scheiden. Voor die uitzonderingen dienen speciaal ingerichte bussen aanwezig te zijn, die als **mobiele fan-ambassade** worden ingezet voor elk van de 2 van elkaar gescheiden supportersgroepen.

Binnen de perimeters van de stadions worden **fan-consulaten** ingericht voor die supporters die zich al op het, onder verantwoordelijkheid van de Euro 2000 organisatie vallende, terrein rondom het stadion bevinden.

Personele invulling van de fan-ambassades en -consulaten

De fan-ambassades worden bemand door een **vast team uit de speelstad**, bestaande uit daartoe geselecteerde mensen die feeling hebben met voetbalsupporters. De vaste medewerkers van de fan-ambassades worden geworven en aangesteld door de betreffende speelstad. Zij zullen voorafgaande aan het toernooi een training krijgen.

Vanaf een bepaald moment voor de wedstrijden, tot een bepaald moment na de wedstrijden, wordt het vaste team op de fan-ambassade aangevuld met fan-coördinatoren uit de spelende landen. De fan-coördinatoren maken gebruik van het aanwezige info-materiaal in de ambassade en van de kennis en directe lijnen waarover de vaste ambassade kern beschikt. Fan-coördinatoren hebben tevens tot taak op te treden als intermediair voor fans uit hun land die op een of andere manier in de problemen zijn gekomen. Zij dienen aanspreekbaar te zijn voor fans die behoefte hebben aan advies of aan een gesprek.

De fan-consulaten worden vanaf een paar uur voor de wedstrijd, tot een uur na de wedstrijd, bemand door fan-coördinatoren van de dan spelende landen, eventueel bijgestaan door een tolk uit de speelstad ivm de communicatie met de organisatoren en het stadionpersoneel. Ook de mobiele ambassades, ingezet bij scheiding van supportersgroepen, worden bemand door fan-coördinatoren van de spelende landen.

Verantwoordelijkheden m.b.t. fan-ambassades

De speelsteden zijn primair verantwoordelijk voor het opzetten en inrichten van de fan-ambassade in hun stad. Zij worden hierbij ondersteund door het CF.

In de maanden voorafgaande aan het toernooi zal in overleg met de speelsteden, door het CF voor elke speelstad een draaiboek en een communicatieplan worden opgesteld.

De inbreng van de speelstad en van de bij de fan-ambassade en bij de begeleiding van supporters betrokken actoren, wordt vastgelegd in een protocol. Tijdens het toernooi geschiedt de synchronisatie, de coördinatie en de aansturing van de fan-ambassades door het CF.

Coördinatiepunt fan-ambassades en fan-coördinatoren (CF)

Alle activiteiten van de fan-ambassades en van de fan-coördinatoren worden centraal gecoördineerd via een daartoe in te stellen coördinatiepunt, het CF. De communicatie tussen coördinatoren, ambassades en andere partijen loopt ook via dit coördinatiepunt. Voor de communicatie en coördinatie wordt nog een aparte communicatieparagraaf geschreven.

- Het CF wordt bemand door minimaal 3 personen: vanuit elk der 2 gastlanden 1 persoon en 1 coördinator.
- Het CF recruteert de fan-coördinatoren en zal zorg dragen voor hun instructie en training.
- Het CF zoekt supporterscoördinatoren en fan-coaches om tijdens Euro 2000 als loods voor de fan-coördinatoren op te treden.
- Het CF zal in de aanloop naar het EK samen met de speelsteden zorg dragen voor het opzetten van de fan-ambassades. Tevens zal het CF in overleg met de speelsteden de benodigde draaiboeken, protocollen en communicatieplannen opstellen.

Tijdens Euro 2000 is het CF het aanspreekpunt voor de fan-coördinatoren en loodsen. Het CF houdt het overzicht over wat er op de diverse plaatsen met de diverse groepen supporters gebeurt en verwerkt de informatie en de signalen. Het CF zorgt ervoor dat signalen en informatie op de juiste plaats terecht komen en verzorgt de terugkoppeling naar de fan-coördinatoren. Het CF houdt tevens het overzicht op de ontwikkelingen en de signalen van de fan-ambassades, zodat een totaalbeeld kan ontstaan van de verschillende aanwezige supportergroepen en mogelijke problemen.

Het betrekken van de lokale bevolking bij Euro 2000

De WK'98 in Frankrijk heeft ons geleerd dat de lokale bevolking een grote invloed kan hebben op verloop en imago van een voetbal-evenement. Naast de zorg voor de bezoekende supporters is het daarom van belang dat de lokale bevolking betrokken wordt bij het evenement Euro 2000. Ook diegenen die niet in voetbal geïnteresseerd zijn, maar met de Euro 2000 geconfronteerd worden omdat zij in een speelstad wonen, moeten bij het evenement betrokken worden, op een wijze waardoor zij het evenement positief ervaren. Voorkomen moet worden dat groepen jeugdigen in de Euro 2000 een gelegenheid vinden om wanordelijkheden uit te lokken. De speelsteden zijn reeds begonnen met het organiseren van activiteiten mede gericht op de eigen lokale bevolking. Aanvullende activiteiten gericht op specifieke doelgroepen en buurteris gewenst, evenals het inzetten van gespecialiseerde werkers die in bedoelde buurten en met bedoelde doelgroepen werken, voor het initiëren van preventieactiviteiten gericht op de Euro 2000. In België zullen daarom de lokale initiatieven en projecten in het kader van de veiligheids- en preventiecontracten, geactiveerd worden om hun inzet specifiek te richten op preventie rondom de Euro 2000. Deze lokale projecten worden daarbij ondersteund en geadviseerd door het Vast Secretariaat voor het Preventiebeleid (VSPP) van het Belgische Ministerie van BIZA. In Nederland zouden de welzijnsstichtingen die meewerken aan projecten preventie voetbalvandalisme gevraagd kunnen worden om via het buurtwerk, het jongerenwerk en bestaande criminaliteitspreventieprojecten, initiatieven te nemen voor activiteiten in het kader van Euro 2000 en gericht op de lokale bevolking. Hierbij kan samengewerkt worden met de genoemde projecten preventie voetbalvandalisme. Tevens zal deze instellingen gevraagd worden hun netwerk te activeren om ook in steden waar geen projecten preventie voetbalvandalisme zijn, dergelijke activiteiten te ontwikkelen. De initiatieven van de welzijnsinstellingen moeten afgestemd zijn op de initiatieven die door de speelsteden in het kader van de Euro 2000 ontplooid worden en moeten waar mogelijk op deze initiatieven aansluiten of daarin geïntegreerd zijn. Hiertoe is overleg nodig tussen de projectteams van de speelsteden en de betrokken welzijnsinstellingen. Het Landelijk Centrum Opbouwwerk kan bij dit alles een rol vervullen die vergelijkbaar is met die van het VSPP in België.

Besluitvorming

Om de in het de schema weergegeven organisatie ten behoeve van de begeleiding van supporters te realiseren, dienen de volgende besluiten te worden genomen:

- 1 Uit alle deelnemende landen worden naast stewards ook fan-coördinatoren ingezet. De functies en taken van deze fan-coördinatoren zijn conform hetgeen in deze notitie is beschreven.
- 2 In de speelsteden worden fan-ambassades ingericht. Deze fan-ambassades worden bemenst door vaste medewerkers die door de speelsteden worden geworven. Daarnaast moeten de fan-coördinatoren uit de landen die in de betreffende stad moeten spelen gebruik kunnen maken van de fan-ambassades. Op de wedstrijddagen zal tevens gebruik gemaakt worden van fan-consulaten (binnen de perimeters van het stadion) en indien nodig mobiele fan-ambassades.
- 3 Functionarissen die een begeleidende rol van supporters vervullen in Nederland en België en al geruime tijd medewerker zijn van sociaal-preventieve projecten, wordt gevraagd om tijdens Euro 2000 als loods op te treden voor de fan-coördinatoren die groepen supporters begeleiden van wie problemen verwacht kunnen worden.
- 4 Op zo kort mogelijke termijn wordt een coördinatiepunt fan-ambassades en fan-coördinatoren (CF) opgezet. Het coördinatiepunt wordt bemand door minimaal 3 personen; vanuit elk der 2 gastlanden 1 persoon en 1 coördinator. De coördinerende taken van dit coördinatiepunt zijn conform hetgeen in deze notitie is beschreven.

SUPPORTERSBEGELEIDING EK 2000

Inleiding

De supportersbegeleiding bij de EK 2000 wordt vanuit twee elkaar aanvullende concepten opgezet.

1. Service.
2. Veiligheid

Deze twee concepten zijn qua aanpak en aansturing complementair, en zijn onderdeel van de zogeheten service- en veiligheidsketen, waarbij goed gastheerschap en Holland-promotie het beginpunt vormen en ordehandhaving en sancties het sluitstuk. Verbindende schakel tussen beide concepten is de preventieve werking waarop zowel in de service- als in de veiligheidsketen wordt geanticipeerd.

In deze notitie wordt ingegaan op de verschillende functionarissen met bijbehorende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden die invulling geven aan de serviceketen. We onderscheiden hierbij stewards, fancoördinatoren en politiefunctionarissen (met name spotters). Deze functionarissen hebben elk een eigen taak en verantwoordelijkheid ten aanzien van het preventieaspect. Daar waar raakvlakken zijn tussen de veiligheids- en de service-aspecten, wordt aangegeven welke rol er daarbij is voor deze verschillende functionarissen die invulling geven aan supportersbegeleiding.

Deze notitie heeft betrekking op de Nederlandse situatie. België kent op onderdelen zijn eigen specifieke aanpak. Voor wat betreft het algemene beleidskader inzake de inzet van fancoördinatoren en de opzet van fan-ambassades wordt verwezen naar het betreffende beslisdocument dat door de Bestuurlijke Regie Groep in februari 2000 werd vastgesteld. Eerst wordt ingegaan op de stewards. We maken daarbij onderscheid tussen de rol van stewards in de stadions en binnen de perimeters rond de stadions enerzijds (1A), en als begeleider van georganiseerd reizende supporters anderzijds (1B). Vervolgens worden de fancoördinatoren behandeld (2). Daarna gaan we in op de begeleiding door de politie, met name de rol van zogenoemde spotters (3). Afgesloten wordt met een korte uiteenzetting van de communicatie tussen deze verschillende functionarissen (4). In dit laatste deel komt naar voren hoe de samenhang van de service- en veiligheidsketen wordt bevorderd. Aangegeven wordt waar de taken van politie, fancoördinatoren en stewards elkaar raken en waar zij hun functioneren onderling kunnen aanvullen en ondersteunen.

Tenslotte zij aangetekend dat supportersbegeleiding volgens het systeem van fancoördinatoren zoals dat in deze notitie is verwoord, wordt aangemerkt als een project met een experimenteel karakter. In de Europese Assemblee is aangedrongen door de heer G. Valk op het inzetten van fancoördinatoren en het opzetten van fan-ambassades. Daarnaast heeft ook het kamerlid de heer J. Rijkstra dit bepleit, en daarvoor steun van de Tweede Kamer gekregen.

1A Nederlandse stewards

Nederlandse stewards moeten voldoen aan de aan stewards gestelde eisen, waaronder eisen voortkomend uit de Nederlandse Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Voor de EK 2000 zijn met name de in deze wet genoemde particuliere beveiligingsorganisaties relevant. Nederlandse stewards hebben uitsluitend taken in de stadions en binnen de perimeters rond de stadions. In elk stadion wordt de kern van het stewardteam gevormd door de stewards van het stadion c.q. de club die het stadion als thuisbasis heeft. In Amsterdam de stewards van de Arena, in Rotterdam de stewards van het stadion Feyenoord, in Eindhoven de stewards van PSV en in Arnhem de stewards van Vitesse/Gelredome.

Het aantal stewards dat de stadions zelf kunnen leveren, is onvoldoende voor de EK. Daarom vindt aanvulling plaats uit het stewardbestand van de andere Betaald Voetbal Organisaties (BVO's). Deze leveren stewards die aan de eisen voldoen en over voldoende ervaring beschikken.

Taken van de stewards met betrekking tot supporters in het stadion en de site

- Fouilleren van supporters bij het betreden van het stadion/de site;
- Toegangs- en kaartcontrole;
- Plaatsverwijzing;
- Beantwoorden van vragen van supporters;
- Begeleiden van supportersstromen algemeen;
- Toezicht houden op de bewegingen in het stadion en de site;
- Toezien op handhaving van het reglement van orde;
- Voorkomen van ongeregeldeheden;
- Supporters aanspreken op onjuist of onacceptabel gedrag;
- Weren of verwijderen van supporters uit het stadion bij overtreding van het reglement van orde.

Bevoegdheden stewards

De stewards bezitten, zoals iedere burger, geen politieke bevoegdheden. In het kader van het Wetboek van Strafvordering mogen stewards bij ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad de verdachte aanhouden. De aangehouden verdachte dient vervolgens zo snel mogelijk te worden overgedragen aan een opsporingsambtenaar.

Middels de aanschaf van een ticket sluit de bezoeker/supporter een overeenkomst af met de eigenaar van het stadion waarbij hij/zij stewards toestaat hem/haar te fouilleren. De fouillering vindt plaats onder toezicht van de politie. Door het kopen van een ticket gaat de bezoeker akkoord met het reglement van orde (huisregels). Stewards kunnen bezoekers die in strijd handelen met deze regels de toegang tot het stadion ontzeggen, dan wel hen uit het stadion verwijderen.

Verantwoordelijkheden

Eindverantwoordelijk voor de stewardorganisatie in de stadions is de **Security manager Euro 2000**. Uitwerking van verantwoordelijkheden ten aanzien van stewards is te vinden in de notitie 'Stewarding Euro 2000'.

1B Buitenlandse stewards

Buitenlandse stewards hebben een serviceverlenende taak ten behoeve van de begeleiding van georganiseerd reizende supporters. Hiervoor is aan de voetbalbonden van de deelnemende landen gevraagd stewards te leveren. Vijf nationale voetbalbonden zullen zeker geen stewards leveren omdat zij daarvoor geen structuur bezitten. Zeven landen kunnen en willen wel stewards leveren en zijn hiervoor een inspanningsverplichting aangegaan met Euro 2000. Dit betreft Duitsland, Slovenië, Engeland, Tsjechië, Frankrijk, Zweden en Noorwegen. Portugal overweegt nog om stewards te leveren. Op zeer korte termijn wordt hierover uitsluitel gegeven door de bonden uit genoemde landen.

Van de stewards die deze landen naar verwachting meesturen is niet bekend of zij aan de eisen voldoen die in Nederland aan stewards worden gesteld. Zij kunnen daarom niet als steward met dezelfde taken als de Nederlandse stewards ingezet worden in de stadions. Hun taak blijft beperkt tot het begeleiden van de supporters in de bussen, treinen of vliegtuigen die ingezet worden bij een mede door de nationale voetbalbond van het bezoekende land georganiseerde reis.

Taken en bevoegdheden

De taken van deze stewards worden vastgesteld door de voetbalbond van het land van de bezoekers, maar zijn beperkt tot begeleiding tijdens de georganiseerde reis.

Deze stewards hebben **geen bijzondere bevoegdheden**.

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid voor deze stewards ligt geheel bij de nationale voetbalbond die de stewards meestuurt. Ook de aansturing wordt door deze bond geregeld.

2 Fancoördinatoren

Voor de begeleiding van supporters die niet deelnemen aan een georganiseerde reis of die voor langere tijd in Nederland of België verblijven gedurende de EK 2000, worden teams van zogenaamde fancoördinatoren ingezet. De begeleiding door deze fancoördinatoren is geheel gericht op het zorgen voor een goed verloop van het verblijf van de supporters in Nederland en België en is een onderdeel van het serviceconcept. De fancoördinatoren worden waar mogelijk geworven uit supportersorganisaties van de deelnemende landen.

Taken fancoördinatoren

- rond wedstrijddagen uitvoering geven aan de informatie-, service- en hulpverleningsfunctie van de fanambassades in de speelsteden;
 - supporters(groepen) van het eigen land opzoeken en met hen in contact treden;
 - supporters van het eigen land van de benodigde informatie voorzien;
 - voor hen een aanspreekpunt zijn;
 - service verlenen aan de supporters van het eigen land;
- vragen van supporters van het eigen land beantwoorden en problemen helpen oplossen;
- problemen oplossen die een effect kunnen hebben op het goede verloop van het evenement, deze te signaleren en door te geven aan het Steunpunt fanambassades en fancoördinatoren.

Bevoegdheden fancoördinatoren

De fancoördinatoren hebben geen bijzondere bevoegdheden. Zij werken vanuit een dienstverlenend concept.

Verantwoordelijkheden fancoördinatoren

De fancoördinatoren tekenen een overeenkomst met Euro Support. In deze overeenkomst zijn de taken van fancoördinatoren opgenomen. De overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd in de vorm van een contract tussen Euro Support en de fancoördinatoren, dat de inzet van fancoördinatoren en de randvoorwaarden waaronder deze functioneren regelt tussen Euro Support en de betreffende fancoördinatoren. De fancoördinatoren ontvangen een vrijwilligersvergoeding. Het ministerie van VWS, dat beleidsmatig verantwoordelijk is voor die onderdelen van de supportersbegeleiding die fancoördinatoren en fanambassades betreffen, financiert dit. In de overeenkomst tussen Euro Support en fancoördinatoren zijn tevens de volgende voorwaarden opgenomen:

- de fancoördinator onthoudt zich van handelingen die de goede naam van het eigen team, van andere teams van fancoördinatoren of van Euro Support, kunnen schaden.
- de fancoördinator zal zich niet racistisch of discriminerend uiten, noch in gedragingen, noch in woord of geschrift.
- de fancoördinator werkt in goede verstandhouding samen met de Euro 2000 organisatie van de speelsteden, de daar gevestigde fan ambassades en de andere teams van fancoördinatoren.
- de fancoördinator zal zich niet negatief uitlaten of negatief gedragen ten opzichte van supporters of fancoördinatoren van andere landen.
- de fancoördinator zal geen handelingen verrichten die in strijd zijn met de in Nederland geldende wetten.
- de fancoördinator zal geen informatie over supporters verstrekken aan de politie en zal ook geen handelingen verrichten of uitspraken doen die bij anderen de indruk kunnen wekken dat hij informatie over supporters doorgeeft aan de politie.
- elk land dat deelneemt aan de EK heeft een team dat bestaat uit zes fancoördinatoren, onderverdeeld in twee subteams met elk een teamleider;
- de fancoördinator is voldoende toegerust ten aanzien van onderdak/verblijf, vervoer en communicatiemiddelen om zijn taken adequaat te kunnen uitvoeren.
- de fancoördinator is via Euro Support verzekerd gedurende de looptijd van de EK tegen

- ongevallen en aansprakelijkheid.
- de fancoördinator verricht gedurende de genoemde periode naar beste kunnen de werkzaamheden die hem door de teamleider van zijn team worden gevraagd.

Voor de Nederlandse supporters en ook die clubsupporters die geen bezoeker van wedstrijden van Euro 2000 zijn, wordt eveneens een team van fancoördinatoren ingezet. Deze fancoördinatoren zijn beroepskrachten werkzaam in aan Nederlandse clubs verbonden sociaal preventieve projecten, ook wel supportersprojecten genoemd. Het Nederlandse team van fancoördinatoren zal voornamelijk ingezet worden in de (eigen) speelsteden.

Fancoördinatoren zullen herkenbare kleding (jas/t-shirt) dragen met een eenduidige opdruk. Hierbij wordt gedacht aan `FC gevolgd door de naam van het betreffende land. Indien zich een situatie voordoet waarin de fancoördinator het raadzaam acht zich niet zichtbaar bekend te maken als fancoördinator van het betreffende land, dan kan hij besluiten de werkkleding in die situatie niet te dragen. Dit zijn situaties die de veiligheids- of het goed functioneren van een fancoördinator kunnen belemmeren.

Voor het onderhouden van **contacten** tussen de buitenlandse teams van fancoördinatoren en Nederlandse betrokken organisaties en speelsteden, worden zogenaamde **loodsen** ingezet. Dit zijn ervaren beroepskrachten van Nederlandse sociaal preventieve projecten, die vanuit hun werk reeds beschikken over een voor deze taak geschikt netwerk. Een loods is goed op de hoogte van supportersbegeleiding in de Nederlandse context van speelsteden. Bovendien beschikt hij over een goed netwerk van lokale contacten. Iedere loods krijgt een aantal teams toegewezen waarvoor hij het aanspreekpunt vormt. Loodsen houden geregeld contact met deze teams, zijn behulpzaam bij vragen en eventuele problemen. Dit doen loods en naast hun taak die zij tijdens de EK hebben als Nederlandse fancoördinator. Loodsen hebben, vanuit hun lokale functie, één Nederlandse speelstad als `thuisbasis'. Daarnaast hebben zij een ondersteunende functie voor een vast aantal buitenlandse teams van fancoördinatoren. Hun werkschema en inzet wordt gecoördineerd door het steunpunt.

In elke speelstad verloopt de communicatie en informatie-uitwisseling tussen de loods en de overheid via een vast contactpersoon uit het lokaal gezag. Om de taak van loods adequaat te kunnen uitoefenen moet er een vertrouwensrelatie zijn tussen de aangewezen contactpersonen van het lokale gezag en de loods. Daarover zijn afspraken tussen betrokken actoren gemaakt. In België worden voor deze zelfde taak eveneens beroepskrachten uit de Belgische fancoaching projecten ingezet onder de noemer **piloot**.

Het Ministerie van VWS is beleidsmatig eindverantwoordelijk voor de supportersbegeleiding door fancoördinatoren. Euro Support en DSP organiseren de uitvoering van dit beleid.

Verantwoordelijk gedurende de EK voor de fancoördinatoren en hun inzet is

Euro Support. De fancoördinatoren leggen verantwoording voor hun werkzaamheden af aan Euro Support, aangezien zij in opdracht handelen van Euro Support. Bij ondermaats functioneren van een fancoördinator, kan Euro Support de betreffende persoon terechtwijzen en eventueel `terugfluiten'.

De aansturing gebeurt, zoals al is vermeld, door de teamleiders van elk team, die op hun beurt worden aangestuurd door het **Steunpunt Fanambassades en Fancoördinatoren**, dat bemand wordt door Euro Support en Van Dijk, Van Soomer en Partners (DSP). Aansturing vindt dus niet plaats door de voetbalbonden uit de betreffende landen.

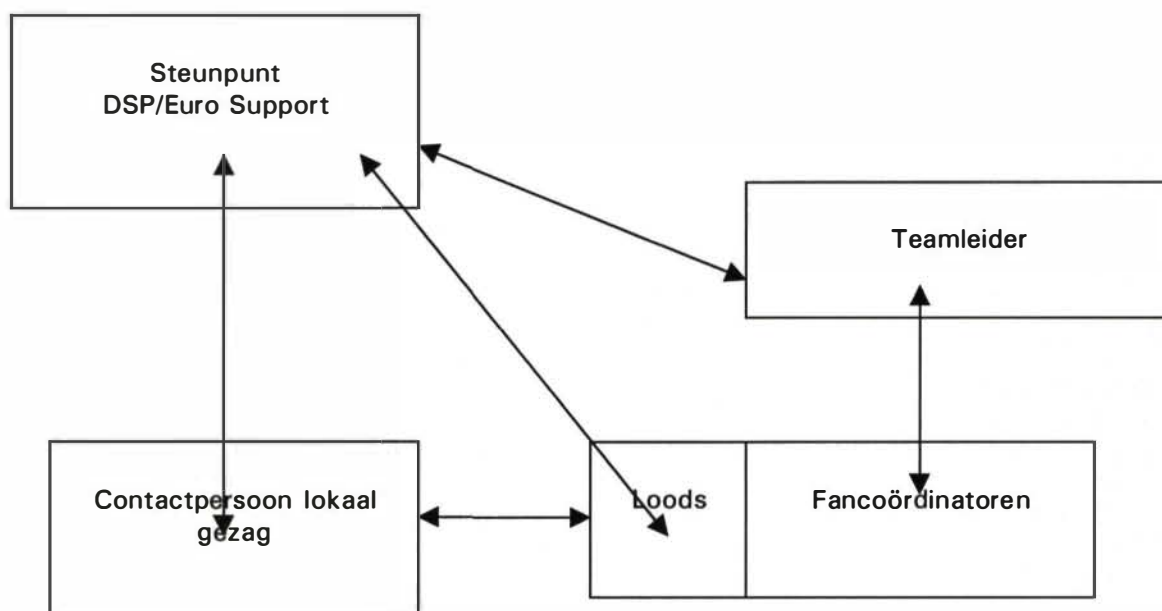
Het steunpunt trekt de fancoördinatoren aan en draagt zorg voor hun instructie en training. Bovendien werft het steunpunt supporterscoördinatoren en fancoaches om tijdens de EK als

loods van fancoördinatoren op te treden. Ook zal het steunpunt in de aanloop naar de EK de speelsteden ondersteunen bij het opzetten van fanambassades. In overleg met de speelsteden en andere betrokkenen op supralokaal vlak stelt het steunpunt communicatieplannen ten behoeve van inrichting, bemensing en logistiek van fanambassades op. Tijdens de EK is het steunpunt het aanspreekpunt voor de fancoördinatoren en loodsen, voorziet deze van informatie en helpt hen met het oplossen van problemen en het beantwoorden van vragen van fans. Daarnaast zorgt het steunpunt er onder andere voor dat signalen en informatie op de juiste plaats terechtkomen en verzorgt het de terugkoppeling naar de fancoördinatoren.

Voor België is een apart steunpunt voorzien, onder verantwoordelijkheid van het Vast Secretariaat Preventiebeleid (VSPP) van het Ministerie van BiZa. Tussen het Nederlandse en Belgische steunpunt worden nadere afspraken gemaakt over afstemming en informatie-uitwisseling.

Het hierna volgende communicatieschema geldt voor alle deelnemende landen, ongeacht het aantal fancoördinatoren dat uit de betreffende landen/bevolkingsgroepen wordt gerecruteerd. Daarbij vormen de fancoördinatoren als het ware de 'werkvloer' van de supportersbegeleiding voor ieder land.

Communicatieschema Fancoördinatoren



3 Begeleiding door de politie

De begeleidingstaak van de politie is onderdeel van het veiligheidsconcept en is primair gericht op preventie en handhaving van de openbare orde en veiligheid. De begeleidingstructuur die de politie gekozen heeft lijkt veel op die van de fancoördinatoren. Vanuit de deelnemende landen komen politieteams die ondersteunend zijn bij de begeleiding van de supporters uit hun land. Zij treden op als spotters. Het is de taak van de spotter om informatie los te krijgen die betrekking heeft op de veiligheidssituatie. Spotters vormen een bijzondere groep van gespecialiseerde politiemensen.

De spotters en hun coördinatoren oefenen een schakelfunctie uit in de realisatie hiervan. De functieomschrijving van een spotter is als volgt:

- Een spotter is een politieman of vrouw die door zijn gespecialiseerde kennis van risicosupporters, hun tactieken en strategieën, ondersteuning geeft enerzijds aan de openbare ordehandhaving bij voetbalwedstrijden op tactisch en operationeel vlak, en anderzijds aan de gerechtelijke onderzoeken die eruit kunnen voortvloeien.
- De ondersteuning bij de ordehandhaving bestaat erin om alle relevante 'intelligence' over de doelgroep te verzamelen en verstrekken, en een 'high profile'-aanwezigheid op het terrein te verzekeren opdat voetbalgerelateerde calamiteiten voorkomen, beperkt of gestopt kunnen worden.
- De ondersteuning bij gerechtelijke onderzoeken bestaat uit het identificeren van verdachten en het (mee) onderbouwen van de bewijslast (intelligence wordt evidence).

Een coördinator is de hiërarchisch verantwoordelijke voor zijn spottersteam, dat hij in alle facetten van het werk zal aansturen in functie van de operationele opdrachten die (bi)nationaal en/of lokaal worden bepaald, binnen afgesproken werkkaders. Hij staat onder de rechtstreekse leiding van een delegatieleider. Dat is de politiefunctionaris die verantwoordelijk is voor de gehele aansturing van de spotters.

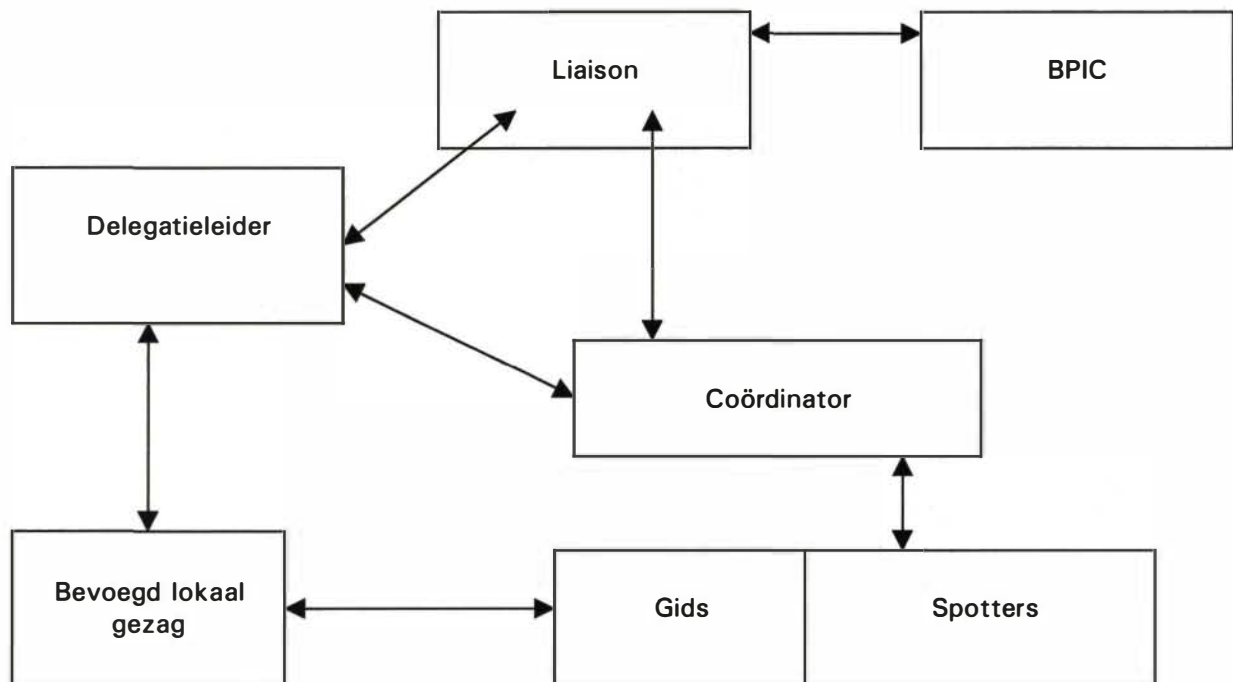
Elk team heeft een eigen teamleider (deoperationale coördinator). Ten behoeve van de contacten met de Nederlandse en Belgische politieorganisatie worden aan de teams zogenaamde cicerones (gidsen) verbonden: ervaren Nederlandse of Belgische politieambtenaren.

De 'liaison' is een ervaren Nederlandse of Belgische politiefunctionaris die als begeleidingsofficier tijdens het gehele toernooi een delegatiebegeleider begeleidt.

Vooral gericht op de Nederlandse supporters zijn de zogenaamde supportersbegeleiders:

Nederlandse politieambtenaren die ervaring hebben met de begeleiding van supporters. Het volgende communicatieschema heeft betrekking op begeleiding door de politie van supporters van deelnemende landen.

Communicatieschema Politie



De communicatielijnen van het politieschema en het fancoördinatoren schema komen uitsluitend samen bij het lokaal bevoegd gezag, oftewel bij de contactpersonen van het lokaal gezag.

4 Conclusie en communicatie

De drie typen functionarissen die in deze notitie zijn beschreven spelen alle een rol bij supportersbegeleiding. Ze werken complementair ten opzichte van elkaar en vullen elkaar zodoende aan. Van een gelaagdheid of stapeling van taken is nagenoeg geen sprake. Samen spelen ze, relatief autonoom ten opzichte van elkaar, een fundamentele rol bij de ontwikkeling, uitvoering en continuïteit van een solidesservice- en veiligheidsketen ten behoeve van de supportersbegeleiding tijdens de EK. In die zin gaat het hier dan ook om een keten van complementaire functies van politie-functionarissen, fancoördinatoren en binnen- en buitenlandse stewards die alle hun eigen afgebakende taken hebben.

Nederlandse stewards hebben een rol bij de begeleiding van supporters in de stadions en binnen de perimeters rond de stadions. Stewards hebben geen politieke bevoegdheden.

De helft van de deelnemende landen hebben stewards die een begeleidende, serviceverlenende taak op vervoermiddelen vervullen in het kader van georganiseerd reizen voor supporters. Fancoördinatoren zijn, met uitzondering van de Nederlandse fancoördinatoren, vrijwilligers. Zij dragen zorg voor de begeleiding van supporters die niet deelnemen aan een georganiseerde reis of die voor langere tijd in Nederland of België verblijven gedurende de EK. Goed gastheerschap en serviceverlening staan hierbij centraal. De directe aansturing van fancoördinatoren gebeurt door teamleiders uit elk deelnemend land. Die worden op hun beurt ondersteund door het Steunpunt Fancoördinatoren en fanambassades. Een aantal ervaren fancoördinatoren uit de organiserende landen is aangesteld als 'loods'. Loodsen staan in voor ondersteuning van de teamleiders onder de fancoördinatoren van bezoekende supporters.

De begeleidingstaak van de politie is onderdeel van het veiligheidsconcept en is gericht op preventie en handhaving van de openbare orde en veiligheid. Spotters hebben vooral tot taak om informatie over supporters en hun gedragingen te verzamelen en door te spelen naar relevante actoren.

Als onderdeel van de serviceketen kunnen de volgende communicatielijnen worden onderscheiden:

- tussen fancoördinatoren, loods en steunpunt ten aanzien van de begeleiding van ongeorganiseerd reizende supporters. Het steunpunt wisselt informatie en advies uit met zowel loods als fancoördinatoren. Het steunpunt houdt het overall-overzicht op de situaties in de speelsteden. Loods geven met name directe ondersteuning ter plekke aan buitenlandse fancoördinatoren en met name de teamleiders. Die zal vooral betrekking hebben op hoe specifiek in de Nederlandse speelstad om te gaan met de supporters in relatie tot speelstad, politie, hulpverlening en dergelijke: vraagbaak en wegwijzer maken. Het steunpunt biedt ook ondersteuning, maar die is meer op afstand. Het steunpunt verwijst gericht door of geeft advies.
- tussen fancoördinatoren en stewards indien het georganiseerd of ongeorganiseerd reizende supporters betreft die zich in de speelstad buiten het stadion of directe omgeving daarvan bevinden. Dit betreft situaties waarvan de ene partij (de steward resp. de fancoördinator) de inschatting maakt dat de andere partij (de fancoördinator resp. de steward) op de hoogte gesteld moet worden. Zo kan een buitenlandse steward een fancoördinator erop wijzen dat zich een gespannen situatie in een bus met supporters voordoet. Omgekeerd kan een fancoördinator een steward op de hoogte brengen van de situatie in of tussen supportersgroepen, zodat hier bijvoorbeeld passende vervoersmaatregelen voor getroffen kunnen worden.
- tussen loods en contactpersoon van het lokaal gezag in de speelstad indien zich buiten de perimeters rond de stadions situaties voordoen die preventief handelen van fancoördinatoren of direct ingrijpen door de politie vereisen. Hiervoor dient een signaal en eventueel relevante informatie doorgegeven te worden door degene die een dergelijke situatie signaleert. De informatie-uitwisseling tussen de contactpersoon lokaal gezag en de loods is gebaseerd op tweerichtingsverkeer waarbij, indien mogelijk en gewenst, beiden voordeel kunnen doen met het

elkaar op de hoogte houden van de ontwikkelingen. Het steunpunt zal hierbij als intermediair, informatieverstrekker en adviseur optreden. Communicatie tussen supportersgroepen en het lokale gezag verloopt via de loodsen. Loodsen staan in verbinding met de teamleiders van fancoördinatoren. Teamleiders dragen er zorg voor dat informatie, eventueel via de betrokken fancoördinator, terecht komt bij supporters.

Tussen stewards en spotters is de communicatie zeer beperkt. Tussen de Nederlandse stewards in en direct om het stadion en spotters is geen communicatie nodig. Buitenlandse stewards die meereizen met supporters kunnen contact hebben met de teamleiders van het betreffende buitenlandse spottersteam. Verwacht wordt dat dit sporadisch zal voorkomen. Informatie die dan uitgewisseld wordt tussen buitenlandse steward en teamleider van het spottersteam kan betrekking hebben op praktische zaken, zoals aankomsttijden en plaatsen van busdiensten.

**Fan embassies &
Fan co-ordinators EURO 2000**

AANVRAAGFORMULIER VERGOEDING ONKOSTEN FAN COORDINATOR NEDERLAND.

Gegevens aanvrager:

Fan coördinator van het land:.....

naam:.....

adres:.....

postcode:.....

woonplaats:.....

land:.....

bankrekening nummer:.....

vraagt hierbij een tegemoetkoming onkosten fan coördinator Euro 2000 aan voor:
(aantal dagen waarop aanvrager verwacht actief te zijn als fan coördinator)dagen.

Aanvrager heeft kennis genomen van de regeling tegemoetkoming onkosten fan coördinatoren Euro 2000 Nederland en van de criteria fan coördinator Nederland.

Wijze van betaling:

☐ het hele bedrag overmaken op bovengenoemd bankrek. nr.

of

☐ contant euro per week en restant overmaken op bankrek.nr.

datum:..... handtekening:.....

Dit formulier inleveren bij Euro Support, Geert Grootestraat 8, 7423 GS Deventer (NL)

**Fan embassies &
Fan co-ordinators EURO 2000**

AANVRAAGFORMULIER VERGOEDING ONKOSTEN SUPPORTERBEGELEIDER BELGIË.

Gegevens aanvrager:

Supporterbegeleider van het land:.....

naam:.....

adres:.....

postcode:.....

woonplaats:.....

land:.....

bankrekening nummer:.....

vraagt hierbij een tegemoetkoming onkosten supporterbegeleider Euro 2000 aan voor:
(aantal dagen waarop aanvrager verwacht actief te zijn als supporterbegeleider)
.....dagen.

Aanvrager heeft kennis genomen van de regeling tegemoetkoming onkosten supporterbegeleiders
Euro 2000 België en van de definitie supporterbegeleider België.

datum:.....

handtekening:.....

Dit formulier inleveren bij Euro Support, Geert Grootestraat 8, 7423 GS Deventer (NL)

tel: +31 570 657 157. fax: +31 570 601 857. e-mail: euro.support @ planet.nl

Criteria fan coördinator Nederland

1. Kader waarbinnen de fan coördinator actief is.

Gedurende de Europese Kampioenschappen voetbal 2000 die gehouden worden in Nederland en België, hierna te noemen EURO 2000, zullen leden van supportersorganisaties, jongerenwerkers, of werkers van een fan-project uit de aan de Euro 2000 deelnemende landen ingezet worden voor het verlenen van informatie, service en hulp aan de supporters van hun eigen land. Zij doen dit in teamverband. Elk team heeft een team coördinator die het team aanstuurt. De fan coördinatoren zullen actief zijn in zowel Nederland en België, waarbij de plaats afhangt van waar relevante groepen supporters van het betreffende land zich bevinden. In België werken de fan coördinatoren onder het toezicht van de steden.

2. Activiteiten fan coördinator:

- rond wedstrijddagen mede uitvoering geven aan de informatie-, service- en hulpverleningsfunctie van de fanambassades in de speelsteden. Hiertoe zullen in de fan ambassade van de speelstad waar het nationale voetbalteam van een wedstrijd speelt, vanaf 1 dag voor deze wedstrijd tot en met 1 dag na deze wedstrijd, twee fan coördinatoren van het team aanwezig zijn in de fan ambassade.
- supporters(groepen) van het eigen land opzoeken en met hen in contact treden,
- supporters van het eigen land van de benodigde informatie voorzien,
- voor hen een aanspreekpunt zijn,
- service verlenen aan de supporters van het eigen land,
- vragen van supporters van het eigen land beantwoorden en problemen helpen oplossen,
- problemen oplossen die een effect kunnen hebben op het goede verloop van het evenement, deze te signaleren en door te geven aan het Steunpunt fan-ambassades en fan-coördinatoren

3. De fan coördinatoren moeten de volgende voorwaarden respecteren:

- de fan coördinator onthoudt zich van handelingen die de goede naam van zijn team, van andere teams van fan coördinatoren, van Euro Support of van de gaststeden kunnen schaden;
- de fan coördinator zal zich niet racistisch of discriminerend uiten, noch in gedragingen, noch in woord of geschrift;
- de fan coördinator werkt in goede verstandhouding met de Euro 2000 organisatie van de gaststeden, de daar gevestigde supporterambassades en de andere teams van fan coördinatoren;
- de fan coördinator zal zich niet negatief uitlaten of negatief gedragen ten opzichte van supporters of fan coördinatoren van andere landen;
- de fan coördinator zal geen handelingen verrichten die in strijd zijn met de in België of Nederland geldende wetten, al naar gelang het land waarin hij zich bevindt;
- de fan coördinator zal zich niet verzetten tegen de politiediensten;
- de fan coördinator zal geen informatie over individuele supporters verstrekken aan de politie;

blad 2 behorende bij de criteria fan coördinator Nederland.

- de fan coördinator verricht gedurende de genoemde periode naar beste kunnen de activiteiten zoals in punt 2 van deze definitie weergegeven;
- de fan coördinator moet deelnemen aan of de vormingsdagen die vóór de aanvang van Euro 2000, van 5 tot 9 juni, zullen georganiseerd worden in Brussel, of kennis genomen hebben van hetgeen op bedoelde vormingsdagen is besproken en meegedeeld.

Fan embassies & Fan co-ordinators EURO 2000

Criteria fan-coördinator/supportersbegeleider België

1. Kader waarbinnen de supportersbegeleider actief is.

Gedurende de Europese Kampioenschappen voetbal 2000 die gehouden worden in Nederland en België, hierna te noemen EURO 2000, zullen leden van supporters-organisaties, jongerenwerkers, of werkers van een fan-project uit de aan de Euro 2000 deelnemende landen ingezet worden voor het verlenen van informatie, service en hulp aan de supporters van hun eigen land. Zij doen dit in teamverband. Elk team heeft een team coördinator die het team aanstuurt. De supportersbegeleiders zullen actief zijn in zowel Nederland als België, waarbij de plaats afhangt van waar relevante groepen supporters van het betreffende land zich bevinden.

2. De supporterbegeleider zal de volgende activiteiten ontplooiën:

- al naar gelang de noodzaak tijdens Euro 2000 de supporters van de voetbalploeg van zijn land van oorsprong begeleiden en omkaderen bij hun aanwezigheden en hun verplaatsingen in België en Nederland en dit zowel op de wedstrijddagen als tussen de wedstrijden door;
- aan de bovenvermelde supporters alle nuttige informatie en hulp geven voor de veiligheid, de rust en een aangenaam verblijf in België en Nederland gedurende de periode van het toernooi.
- samenwerken met de supporterambassades in de gaststeden zodat de dag vóór, de dag van de match en de dag erna minstens twee supporterbegeleiders aanwezig zijn op de ambassade toegewezen aan hun land.
- de problemen die een invloed kunnen hebben op het goede verloop van het evenement signaleren en overmaken aan hun referentiepiloot.
- Al deze activiteiten zullen worden uitgevoerd in het licht van een maximale beperking van de oorzaken die kunnen aanleiding geven tot spanningen en onlusten.

3. De supporterbegeleiders moeten de volgende voorwaarden respecteren:

- de supporterbegeleider onthoudt zich van handelingen die de goede naam van zijn team, van andere teams van supporterbegeleiders, van Euro Support of van de gaststeden kunnen schaden;
- de supporterbegeleider zal zich niet racistisch of discriminerend uiten, noch in gedragingen, noch in woord of geschrift;
- de supporterbegeleider werkt in goede verstandhouding met de Euro 2000 organisatie van de speelsteden, de daar gevestigde supporterambassades en de andere teams van supporterbegeleiders;
- de supporterbegeleider zal zich niet negatief uitlaten of negatief gedragen ten opzichte van supporters of supporterbegeleiders van andere landen;
- de supporterbegeleider zal geen handelingen verrichten die in strijd zijn met de in België of Nederland geldende wetten, al naar gelang het land waarin hij zich bevindt;
- de supporterbegeleider zal zich niet verzetten tegen de politiediensten;
- de supporterbegeleider zal geen informatie over individuele supporters verstrekken aan de politie;
- de supporterbegeleider verricht gedurende de genoemde periode naar beste kunnen de werkzaamheden die hem door de nationale steunpunten werden toevertrouwd;
- de supporterbegeleider moet deelnemen aan de vormingsdagen die vóór de aanvang van Euro 2000, van 5 tot 9 juni, zullen georganiseerd worden in Brussel.
- bij onduidelijkheid over de gevraagde activiteiten dient de supporterbegeleider zich te wenden tot Euro Support of tot het VSP. De aanwijzingen van Euro Support en het VSP dienen in dat geval te worden opgevolgd.

Fan embassies & Fan co-ordinators EURO 2000

Deventer, 26 mei 2000

Besluit van de Ministeries van Volksgezondheid Welzijn en Sport (Nederland) en Binnenlandse Zaken (België).
REGELING TEGEMOETKOMING ONKOSTEN FAN COORDINATOREN EURO 2000.(Nederland).

Voor wie is de regeling bedoeld

De regeling tegemoetkoming onkosten fan-coördinatoren Euro 2000 is bedoeld voor diegenen die in het kader van Euro 2000 als fan coördinatoren meehelpen om het verblijf van de bezoekers van de Europese Kampioenschappen Voetbal 2000 in Nederland en België zo goed mogelijk te doen verlopen. Een ieder die voldoet aan de voorwaarden verbonden aan deze regeling, kan een verzoek tot het verkrijgen van een tegemoetkoming indienen bij Euro Support, het door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport daartoe aangewezen uitvoeringsorgaan.

Wie komen in aanmerking voor de tegemoetkoming.

De regeling geldt voor:

- fan-coördinatoren die aangemeld zijn bij Euro Support door de nationale voetbalbond van hun land of een andere organisatie of instelling die door Euro Support wordt erkend;
- en die voorkomen op de door de betreffende Ministeries in België en Nederland goedgekeurde lijst van fancoördinatoren;
- en die voldoen aan de criteria fan-coördinator Euro 2000 zoals omschreven in de bijlage "fan coördinatoren Nederland", behorende bij deze regeling.

Hoogte van de vergoeding

De vergoeding bedraagt 182 Euro per persoon per dag voor elke dag dat de aanvrager actief is als fan-coördinator in het kader van Euro 2000 zoals omschreven in de bijlage "fan coördinatoren Nederland". Voor medewerkers van de Nederlandse sociaal preventieve projecten (supportersprojecten) bedraagt de bijdrage 200 euro per persoon per dag*.

De aanvraag

Om in aanmerking te komen voor de onkostenvergoeding fan-coördinatoren Euro 2000 moet het daartoe bestemde aanvraagformulier volledig en tijdig door de aanvrager worden ingevuld en in bezit zijn van Euro Support.

De vergoeding kan aangevraagd worden voor elke dag dat de fan coördinator actief is in het kader van Euro 2000.

De aanvraag wordt gedaan voor de hele periode dat de fan-coördinator verwacht actief te zijn voor Euro 2000.

blad 2 behorende bij de regeling tegemoetkoming onkosten fan coördinatoren Euro 2000.

Uitbetaling van de vergoeding

De uitbetaling van de vergoeding geschiedt nadat de juistheid van de aanvraag goed bevonden is door Euro Support. Het bedrag van de vergoeding zal direct na goedkeuring van de aanvraag worden overgemaakt op de bankrekening van de betreffende aanvrager, of contant aan hem/haar worden uitbetaald. Op verzoek van de aanvrager kan de vergoeding overgemaakt worden op de rekening van de werkgever of van de organisatie waartoe de fan coördinator behoort.

Verlies van het recht op vergoeding.

De fan coördinator verliest het recht op vergoeding indien hij/zij niet (meer) voldoet aan de "criteria fan coördinatoren Nederland" of hij/zij in strijd handelt met de in de "criteria fan coördinatoren Nederland" onder 3 genoemde voorwaarden.

Aan het verkrijgen van de vergoeding kunnen geen rechten worden ontleend.

Deventer, 26 mei 2000

REGELING TEGEMOETKOMING ONKOSTEN SUPPORTERSBEGELEIDERS EURO 2000. (België)

Voor wie is de regeling bedoeld

De regeling tegemoetkoming onkosten supportersbegeleiders Euro 2000 is bedoeld voor diegenen die in het kader van Euro 2000 als supportersbegeleiders meehelpen om het verblijf van de bezoekers van de Europese Kampioenschappen Voetbal 2000 in Nederland en België zo goed mogelijk te doen verlopen. Een ieder die voldoet aan de voorwaarden verbonden aan deze regeling, kan een verzoek tot het verkrijgen van een tegemoetkoming indienen bij Euro Support, het door de Burgemeesters van de speelsteden in België daartoe bevoegde uitvoeringsorgaan.

Wie komen in aanmerking voor de tegemoetkoming.

De regeling geldt voor:

- supportersbegeleiders die aangemeld zijn bij Euro Support door de nationale voetbalbond van hun land of een andere organisatie of instelling die door Euro Support wordt erkend;
- en die voorkomen op de door de betreffende Ministeries in België en Nederland goedgekeurde lijst van fancoördinatoren;
- en die voldoen aan de definitie supportersbegeleider Euro 2000 zoals omschreven in de bijlage "supportersbegeleiders Euro 2000 België" behorende bij deze regeling.

Hoogte van de vergoeding

De vergoeding bedraagt 92* Euro per persoon per dag voor elke dag dat de aanvrager actief is als supportersbegeleider in het kader van Euro 2000 zoals omschreven in de bijlage "supportersbegeleiders Euro 2000 België".

De aanvraag

Om in aanmerking te komen voor de onkostenvergoeding supportersbegeleider Euro 2000 moet het daartoe bestemde aanvraagformulier volledig en tijdig door de aanvrager worden ingevuld en in bezit zijn van Euro Support.

De vergoeding kan aangevraagd worden voor elke dag dat de supportersbegeleider actief is in het kader van Euro 2000.

De aanvraag wordt gedaan voor de hele periode dat de supportersbegeleider verwacht actief te zijn voor Euro 2000.

- Op dit bedrag worden de kosten van voorzieningen ten behoeve van de supportersbegeleiders, die gerealiseerd zijn door de beide Steunpunten, hoofdelijk omgeslagen over alle supportersbegeleiders, in mindering gebracht.

blad 2 behorende bij de regeling tegemoetkoming onkosten supportersbegeleiders Euro 2000.

Uitbetaling van de vergoeding

De uitbetaling van de vergoeding geschiedt direct na elke week dat de supportersbegeleider actief is geweest in het kader van Euro 2000 en nadat de juistheid van de aanvraag goed bevonden is door het VSP en Euro Support. Het bedrag van de vergoeding zal binnen een dag na goedkeuring van de aanvraag worden overgemaakt op de bankrekening van de betreffende aanvrager, of contant aan hem/haar worden uitbetaald.

Verlies van het recht op vergoeding.

De supporterbegeleider verliest het recht op vergoeding indien hij niet (meer) voldoet aan de "definitie supporterbegeleider België" of in strijd handelt met de in de "definitie supporterbegeleider België" onder 3 genoemde voorwaarden.

Aan het verkrijgen van de vergoeding kunnen geen rechten worden ontleend.