



Schipperen in het Zuiderpark

Onderzoek naar de werking van het Publieksbureau ADO Den Haag



Schipperen in het Zuiderpark

Onderzoek naar de werking van het
Publieksbureau ADO Den Haag

24 december 2004

Schipperen in het Zuiderpark

Onderzoek naar de werking van het
Publieksbureau ADO Den Haag

Inhoud

1. Inleiding	<i>pagina 5</i>
2. Beschrijving Publieksbureau	<i>pagina 7</i>
3. Plan van Aanpak 2002 – 2004	<i>pagina 11</i>
4. Samenwerking en organisatie 2002 – 2004	<i>pagina 13</i>
5. Visie opdrachtgevers	<i>pagina 17</i>
6. Beoordeling van de resultaten	<i>pagina 21</i>
7. Conclusies en aanbevelingen	<i>pagina 29</i>
Bronnen	<i>pagina 32</i>
Colofon	



I. Inleiding

Voor u ligt het onderzoeksverslag naar de werking van het Publieksbureau ADO Den Haag in de periode februari 2002 tot september 2004.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting Welzijn Escamp en ADO Den Haag namens de participerende partijen in het Publieksbureau, te weten de gemeente Den Haag, de politie Haaglanden, de Raad voor de Kinderbescherming, de supportersvereniging ADO Den Haag, Betaald Voetbal Organisatie (BVO) ADO Den Haag en Stichting Welzijn Escamp. Het onderzoek is financieel ondersteund door het Landelijk Informatiepunt Supportersprojecten (LIS).

De onderzoeksopdracht is als volgt geformuleerd:

Onderzoek het functioneren van het Publieksbureau ADO Den Haag in de periode februari 2002 tot september 2004 op effectiviteit in het beheersen en terugdringen van incidenten rond voetbalwedstrijden van ADO Den Haag, zowel uit als thuis. De relatie tussen de activiteiten van het Publieksbureau enerzijds en het gedrag van supporters anderzijds, dient hierbij centraal te staan. Besteed hierbij speciaal aandacht aan de kwaliteit en opbrengst van de samenwerkingsrelaties. Daarnaast dienen nadrukkelijk kwantitatieve gegevens te worden verzameld en geanalyseerd. Onderzoek tevens de kwaliteit van het werkproces binnen het Publieksbureau met het oog op de continuïteit. De volgende aspecten dienen hierbij aandacht te krijgen: vastleggen doelen, rapporteren werkzaamheden en resultaten, beschrijving werkprocessen, helderheid aansturing.

Om tot een goed inzicht te komen in het functioneren van het Publieksbureau zijn gesprekken gevoerd met de uitvoerders en de ‘bazen’ van de organisaties die deelnemen aan het Publieksbureau. Daarnaast is gebruik gemaakt van bestaande bronnen, zoals notulen van overleggen en documenten als een Plan van Aanpak of het Convenant Veiligheid Betaald Voetbal Den Haag.

Bij het onderzoek bleek dat de afgelopen jaren niet of nauwelijks is bijgehouden wat de resultaten zijn geweest en hoeveel supporters er bijvoorbeeld zijn bereikt. Van monitoring en archivering is geen sprake en van overleggen ontbreken nogal eens notulen. Ook de jaarverslagen maken een wat ongestructureerde indruk en lijken soms in grote haast te zijn geschreven. De uitkomsten in het onderzoek naar de resultaten van het Publieksbureau, zijn vooral afhankelijk van de kennis en opvattingen van de betrokken geïnterviewden. Als één van de oorzaken van deze lichte anarchie, is de voetbalwereld zelf genoemd: een erg opportunistische en ad hoc ingestelde wereld die van incident naar incident holt, aldus enkele geïnterviewden.

Het onderzoek gaat ook nader in op het bijzondere karakter van het Publieksbureau. Hoe werkt een dergelijk type samenwerkingsverband en wat zijn de sterke en zwakke kanten daarvan?

Dat leidt, samen met de opdrachtformulering, tot de volgende zeven vragen die met behulp van het onderzoek beantwoordt moeten worden:

1. Wat voor type organisatie is het Publieksbureau?
2. Wat is het draagvlak voor de samenwerking?
3. Welke knelpunten heeft deze vorm van samenwerking?
4. Wat is de meetbare rol (van activiteiten) van het Publieksbureau bij het beheersen en terugdringen van incidenten bij voetbalwedstrijden?
5. Welke rol speelt het Publieksbureau bij de begeleiding van supporters?
6. Hoe verloopt de samenwerking en wat is de meerwaarde er van?
7. Hoe is het werkproces georganiseerd en wat is er vastgelegd?

Het verslag is als volgt opgebouwd:

Eerst wordt de opzet van het Publieksbureau beschreven aan de hand van de beschikbare documenten (met name het Plan van Aanpak uit december 2000). Daarna worden in hoofdstuk 3 en 4 de resultaten beschreven van het Plan van Aanpak en van de samenwerking en organisatie van het Publieksbureau. Dit gebeurt aan de hand van de aanwezige jaarverslagen en de opmerkingen van de medewerkers van het Publieksbureau uit de interviewronde. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 de visie van de betrokken opdrachtgevers op het functioneren van het Publieksbureau verwoord. In hoofdstuk 6 worden de resultaten beoordeeld en tenslotte worden in hoofdstuk 7 conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Rustig gevoel bij woord 'ADO-supporter'

niet bang om iets te zeggen, maar laten we het maar spelen zoals het gespeeld moet worden."

Frans van Rijnsouw, bureau communicatie politie: "Op wat er buiten Den Haag is gebeurd, heb ik geen commentaar. Daarvoor moet je bij het Korps Landelijke Politiediensten zijn. In het Zuiderparksta-

...eerst in de geschiedenis legde afgelopen week een scheidsrechter een voetbalwedstrijd stil vanwege kwetsende spreekwoorden. Op bij de club waar de boosdoen-

zitten: ADO Den Haag

Supporters ADO:

'Meten met twee maten'

Koos Roeg, supporter ADO Den Haag: "Als het volgend jaar incidenten blijft, te voor. Want zoveel i

ADO Den Haag-fans blokkeren uit woede een snelweg en stelen artikelen uit de winkel van een benzinstation.

— was er waarschijnlijk niets aan de hand geweest. In Nijmegen bij NEC tegen Ajax werden 44 Ajax-aanhangers opgepakt. op de "telegraaf."

begrijp de burger Deventer wel, maar toch ook een beetje van ADO naar de Haag is er klaar v

"Je moet de incidenten van zondag, hoe verwerpelijk ze ook zijn, wel in een perspectief plaatsen. Als er naar de politie én de ginge

ADO heeft de afgelopen maanden nog me

... uit woede een snelweg en stelen artikelen uit de winkel van een benzinstation. Waar moet dat heen, als de club volgend seizoen terugkeert in de eredivisie, vragen veel mensen zich hoofdschuddend af. "In het komend jaar vol vertrouwen tegenover"

Haagse hooligans onaantastbaar

'Dat gescheld op een scheidsrechter hoort erbij'

Niemand kan de supporters van vak Midden-Noord bereiken

2 Beschrijving Publieksbureau

ADO Den Haag kent een lange geschiedenis met probleemsupporters. De Haagse supporters staan bekend als “meest gewelddadige aanhang van Nederland”, aldus een uitzending van het documentaireprogramma Zembla in november 2003. En hoewel het fysieke geweld, gepleegd door de aanhangers van ADO Den Haag, de afgelopen jaren door allerlei maatregelen drastisch is afgenomen, blijft dit beeld bestaan. De schrik zat er bij menig eredivisieclub en gemeentebestuur goed in, toen ADO Den Haag in 2003 promoveerde naar de eredivisie. Uit de jaarverslagen van het Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme van de seizoenen 2002 – 2003 en 2003 – 2004 blijkt echter ADO Den Haag op de 5^e respectievelijk de 6^e plaats te staan als club met de meeste aanhoudingen per BVO. Een beeld dat niet correspondeert met de media-aandacht die ADO Den Haag krijgt bij incidenten. De aandacht voor fysiek geweld is door allerlei maatschappelijke omstandigheden (o.a. de feitelijke vermindering van fysiek geweld bij voetbalwedstrijden), inmiddels verplaatst naar verbaal geweld, zoals bleek uit de wedstrijd ADO Den Haag-PSV van 16 oktober 2004. Deze wedstrijd werd, als eerste in de Nederlandse voetbalgeschiedenis, stilgelegd wegens beledigende spreekkoren.

2.1 Ontstaansgeschiedenis

Al vele jaren worden diverse middelen ingezet om de, in eerste instantie, fysieke geweldproblemen in te dammen. In 1997 is het “Landelijk Beleidskader Bestrijding Voetbalvandalisme” als kader vastgesteld voor lokale samenwerking tussen BVO's en lokale overheden. In navolging van de landelijk vastgestelde richtlijnen komt Den Haag in 1998 met het eigen convenant “Veiligheid Betaald Voetbal Den Haag”. Dit wordt vastgesteld en ondertekend door de BVO ADO Den Haag, de burgemeester, het Openbaar Ministerie en de politie Haaglanden.

Deze beleidsstukken en de daaruit voortvloeiende maatregelen om de situatie in het Zuiderpark Stadion te verbeteren en het supportersgeweld en het aantal incidenten terug te dringen, leidden niet tot een betere situatie. Intussen is eind jaren negentig de relatie tussen de supportersvereniging ADO Den Haag en de politie tot een dieptepunt gedaald.

De gemeente en ADO Den Haag concluderen dat er geen samenhangende aanpak is van de problematiek. Het ontbreekt aan een gedeelde visie op de positie van supporters en op de omgang met deze supporters. Politie, ADO Den Haag, het Openbaar Ministerie, de gemeente en de supporters zelf hebben allemaal een andere kijk op hoe er met (probleem)supporters zou moeten worden omgegaan, waarbij sommige standpunten lijnrecht tegenover elkaar staan.

De burgemeester van Den Haag vraagt de directeur van de Stichting Welzijn Escamp onderzoek te doen op welke manier alle betrokkenen, inclusief de supporters zelf, tot een breed gedragen visie kunnen komen over het vraagstuk hoe de problemen rond ADO Den Haag kunnen worden opgelost.

Volgens dit onderzoek uit 2000 hebben eerder genomen initiatieven geen succes gehad om de volgende redenen:

- het ontbreekt aan een termijnstrategie;
- het ontbreekt aan structurele (en georganiseerde) communicatie met supportersgroeperingen;
- het ontbreekt aan een breed netwerk van voorzieningen en organisaties voor de begeleiding (in trajecten) van probleemsupporters;
- er zijn te beperkte mogelijkheden en middelen om tot een gedegen aanpak te komen;
- er is niet altijd optimale communicatie tussen partijen, wat leidde tot beelden en indrukken die niet direct bevorderlijk waren voor de samenwerking cq samenhang;
- het ontbreekt aan een strategisch PR-beleid ten behoeve van de imagoverbetering van ADO Den Haag.

De belangrijkste aanbeveling uit het onderzoek om tot een betere samenwerking te komen en bovenstaande problemen op te lossen, is om het ‘voetenwerk’ van politie, gemeente, ADO Den Haag, Openbaar Ministerie en supportersvereniging bij elkaar te zetten.

Het achterliggende idee achter deze aanbeveling is, dat op deze manier het gesprek tussen de verschillende partijen weer op gang kan komen, omdat iedereen met elkaar om tafel moet om praktische zaken op te lossen.

Uit deze praktische aanbeveling ontstaat het Publieksbureau. Het bureau is geen nieuwe rechtspersoon, maar een organisatorische samenwerking tussen ADO Den Haag, Politie, Stichting Welzijn Escamp, Supportersvereniging en de Raad voor de Kinderbescherming. Een bureau waar dagelijks wordt samengewerkt tussen voornoemde organisaties, waarbij elke organisatie de eigen taken en verantwoordelijkheden behoudt. Besloten wordt het Publieksbureau voor minimaal vier jaar op te richten.

Het is de bedoeling dat het Publieksbureau een breed gedragen beleid formuleert over:

- grenzen van de tolerantie;
- huishoudelijk reglement ADO Den Haag;
- beleid bij uitwedstrijden;
- aanpak individuele supporters;
- uitvaardiging stadionverboden (in relatie tot huishoudelijk reglement ADO Den Haag);
- aanpassen diverse draaiboeken;
- communicatie met supporters(groepering).

Daarnaast moet het Publieksbureau zich richten op:

- trajecten individuele begeleiding;
- programmeren van diverse supportersactiviteiten en evenementen;
- opzet en uitvoering vrijwilligerbank (o.a. voor stewards);
- bijdragen aan het algemene PR-beleid van ADO Den Haag;
- opzetten en onderhouden van formele en informele netwerken;
- informatie en voorlichting.

Uit het onderzoek van Stichting Welzijn Escamp komen, naast het opzetten van een Publieksbureau nog de volgende conclusies en aanbevelingen om het voetbalgeweld terug te dringen:

- maak helder en eenduidig beleid m.b.t. de aanpak van supporters;
- breng de communicatie met supportersgroeperingen tot stand;
- volg een tweesporen beleid, te weten;
- aanpak en beheersing van de huidige problemen en;
- start van een structurele relatie met de Haagse jeugd.

De laatste twee punten worden verder uitgewerkt in een Plan van Aanpak dat als onderlegger dient voor de samenwerking binnen het Publieksbureau.

2.2 Plan van Aanpak

Het tweesporenbeleid dat in het Plan van Aanpak verder wordt uitgewerkt, is gericht op de vier volgende aspecten:

a) *voetbal is feest*

Het imago van de Haagse supporters, en daarmee ook van de club ADO Den Haag, is al jaren negatief, zowel landelijk als binnen de Haagse regio. Onder het motto 'voetbal is een feest' moeten allerlei acties ondernomen worden om de Hagenaars weer te binden aan ADO Den Haag. Dat geldt ook voor het bedrijfsleven in de Haagse regio. Een van de middelen om dit te bereiken is het oprichten van een Kidsclub. Het initiatief heeft als doel om kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar te binden aan ADO Den Haag en daarmee ook een nieuw publiek te verwerven.

b) *communicatie met supportersgroeperingen*

ADO Den Haag heeft een aantrekkingskracht op groepen jongeren en volwassenen bij wie het niet altijd primair om het voetbal gaat. De cultuur binnen een aantal supportersgroeperingen lijkt eerder gericht op het profileren van de eigen "mannelijkheid" dan op de prestaties van de spelers op het veld. Om zicht te krijgen op wat de diverse supportersgroeperingen bezig houdt, is een structurele communicatie van belang tussen de diverse supportersgroeperingen en ADO Den Haag. Daarbij gaat het er om op zoek te gaan naar de natuurlijke leiders, supporters die in de groepshierarchie een belangrijke positie innemen. Het bestuur van de supportersvereniging

is daarom onmisbaar als één van de partijen binnen het Publieksbureau.

c) *tolerantie en grenzen*

Het moet voor alle partijen duidelijk zijn wat wel en niet binnen de hekken van het Zuiderpark Stadion wordt getolereerd. De partijen van het Publieksbureau moeten de visie op gestelde grenzen delen. Een eenduidige, heldere communicatie richting supporters en de aanpak van probleemsupporters is anders niet mogelijk.

d) *aanpak probleemsupporters*

Om voetbalvandalisme te verminderen wordt ingezet op sociaalpreventief supportersbeleid. Bij de aanpak van voetbalsupporters wordt onderscheid gemaakt tussen meelopers en supporters van de harde kern.

Niet alleen moeten supporters worden aangesproken op hun gedrag en moeten er maatregelen genomen worden tegen supporters die grenzen overschrijden (tijdelijke ontzegging toegang tot vak Midden-Noord, gesprek met spelers, vrijwilligerswerk), het is ook van belang dat supporters als volwaardige partners in het proces rond vandalismebestrijding worden gezien.

Het aanpakken van supporters zal dus niet alleen via repressief optreden plaats vinden. Het is van belang dat individuele supporters na hun vergrijp een traject kunnen volgen waarbij ook aandacht wordt besteed aan de oplossing van individuele problemen, veelal de grondslag van hun gedrag rond het voetbal.

2.3 Organisatie

Om de praktische samenwerking van de partijen in het Publieksbureau in de verschillende samenwerkende instanties te verankeren wordt voorgesteld een Stuurgroep in te stellen die bestaat uit de directies van de betrokken organisaties en het Openbaar Ministerie. De Stuurgroep stelt het algemene beleid, het werkplan en de jaarlijkse evaluatie vast.

Daarnaast functioneert nog een Beleidsgroep die bestaat uit de leden van de Stuurgroep, aangevuld met de Burgemeester en de Wethouder Sport. De Beleidsgroep stelt eveneens het nieuwe werkplan van het Publieksbureau vast en de inzet van middelen.

2.4 Voorbereiding en opening

Nadat eind 2000 wordt besloten het Publieksbureau op te richten neemt Stichting Welzijn Escamp een supporterscoördinator in dienst. Door deze functie onder te brengen bij Stichting Welzijn Escamp en niet bij ADO Den Haag, is het voor deze supportersbegeleider mogelijk om onafhankelijk en niet ingeperkt door belangen te functioneren.

De inzet van de supportersbegeleider is de eerste periode voornamelijk gericht op de communicatie tussen supporters en ADO Den Haag, het leggen van relaties en netwerken en het verbeteren van de sfeer in het stadion. Ook worden individuele supporters uit de harde kern benaderd die een positieve bijdrage willen leveren aan de sfeer in het stadion en voor de begeleiding van supporters bij uitwedstrijden. Verder wordt intensief overleg gevoerd met supportersgroeperingen over de oprichting van een nieuwe supportersvereniging en over hun deelname binnen het Publieksbureau.

In februari 2002 wordt het Publieksbureau ADO Den Haag feestelijk geopend door burgemeester Deetman, Robert Langenbach (directeur ADO Den Haag) en Ike Simoncini (voorzitter supportersvereniging).

Deelnemers zijn: ADO Den Haag, de supportersvereniging Fanclub Den Haag, Stichting Welzijn Escamp, de politie Haaglanden en de Raad voor de Kinderbescherming.



Deelnemers aan het project "de Held", voetballers en scholieren praten samen over pestgedrag, racisme en zinloos geweld.

3 Plan van Aanpak 2002 - 2004

Hoewel er binnen het Publieksbureau nauwelijks schriftelijk wordt vastgelegd welke acties de individuele leden ondernemen, zijn er de afgelopen jaren op een aantal terreinen duidelijk resultaten geboekt. Deze resultaten zijn afgeleid uit de jaarverslagen en uit de interviews met de betrokkenen. Hieronder volgt een kort overzicht van de belangrijkste acties en activiteiten van het Publieksbureau sinds de oprichting.

3.1 Algemeen

- Het Publieksbureau is een laagdrempelige voorziening die tijdens kantooruren open en toegankelijk is voor supporters. Deze functie is belangrijk, omdat het een buffer vormt en agressie van supporters op deze manier wordt gekanaliseerd;
- Een belangrijke dienst van het Publieksbureau is het beter laten verlopen van uit- en thuiswedstrijden. Er wordt door verschillende leden van het Publieksbureau deelgenomen aan voor- en nabesprekingen bij uit- en thuiswedstrijden;
- Het Publieksbureau levert een bijdrage aan de ontwikkeling van een breed netwerk rond het Haagse voetbal;
- Sinds de oprichting is er tussen de verschillende deelnemers een goede samenwerking tot stand gekomen die gebaseerd is op onderling vertrouwen;
- In 2003/2004 is ADO Den Haag gepromoveerd naar de eredivisie, waardoor heel veel aandacht besteed is aan het goed laten verlopen van de wedstrijden. Dit, vaak voor de buitenwereld onzichtbare werk, heeft als resultaat dat tijdens de thuiswedstrijden van ADO Den Haag zich geen of nauwelijks meer incidenten voordoen. Wellicht speelt de stevige politie inzet tijdens wedstrijden hierbij een rol.

3.2 Voetbal is een feest

- In 2002 is een sfeercommissie door supporters opgericht van ca. 20 supporters en worden diverse publieksacties georganiseerd tijdens de wedstrijden. Voor het vak Midden-Noord zijn grote vlaggen, een groot spandoek en een confettikanon aangeschaft. Het is de bedoeling dat uiteindelijk het hele stadion bij acties betrokken wordt;
- Het Publieksbureau organiseert en regelt het vervoer van eigen supporters tijdens uitwedstrijden;
- Er wordt bijgedragen aan de opzet en ontwikkeling van de Kidsclub ADO Den Haag;
- Dagkaarten en voorrangkaarten bij uitwedstrijden worden geïntroduceerd;
- Rond de wedstrijd ADO Den Haag – Ajax wordt een opmerkelijke toeteractie georganiseerd;
- Op 18 april 2003 gaat de Kidsclub ADO Den Haag officieel van start. De Kidstribune bevindt zich 'op Noord'. Er is een eigen toegang tot het stadion. De Kids zijn met regelmaat uitgenodigd voor het gratis bijwonen van een competitiewedstrijd. Het Publieksbureau is verder betrokken bij de organisatie van de zogenaamde Kidswedstrijden.

3.3 Communicatie met supportersgroeperingen

- Met de oprichting van een nieuwe supportersvereniging in 2000 is een belangrijke voorwaarde geschapen voor samenwerking. De supportersvereniging ondersteunt de doelstellingen en de opzet van het Publieksbureau;
- De supporterscoördinator heeft zich een eigen plek weten te veroveren binnen de supporters op vak Midden Noord. Er is veel energie gestoken in individuele contacten met supporters. De supporterscoördinator kent vrijwel iedereen uit de harde kern;
- Omdat kaarten voor uitwedstrijden in het Publieksbureau worden verkocht, kennen ook de vertegenwoordiger van de politie en de veiligheidscoördinator van ADO Den Haag veel supporters. Hierdoor is er goed zicht op de leden van de harde kern.

3.4 Tolerantie en grenzen

- ADO Den Haag heeft in samenwerking met het Publieksbureau een nieuw huishoudelijk reglement ontwikkeld;
- Er zijn draaiboeken gemaakt voor uit- en thuiswedstrijden;
- Supporters worden waar mogelijk individueel op hun gedrag aangesproken;
- ADO Den Haag investeert meer in de stewardorganisatie: zo wordt het fouilleren niet meer gedaan door de politie, maar door de stewards. Wel is de politie op de achtergrond aanwezig om waar nodig bijstand te verlenen;
- Het Publieksbureau roept een eigen stadionverbodencommissie in het leven, bestaande uit de

relevante leden van het Publieksbureau en een onafhankelijke voorzitter. De commissie nodigt supporters met een stadionverbod uit en bespreekt met hen het hoe en waarom van het verbod en de mogelijkheden om een deel van het stadionverbod 'terug te verdienen';

- Tijdens het seizoen 2004-2005 worden er voor het eerst zogenaamde 'gele kaarten' uitgedeeld aan supporters die naar aanleiding van een lichte overtreding een waarschuwing nodig hebben. Ook deze supporters worden uitgenodigd te verschijnen voor de stadionverbodencommissie.

3.5 Aanpak probleemsupporters

- Uit de Quick Scan sociaal preventief supportersbeleid 2002-2003 blijkt dat er een duidelijke vermindering van voetbalvandalisme is, terwijl in dat seizoen een duidelijke verbetering van het sociaal preventief supportersbeleid is gerealiseerd;
- Het Publieksbureau levert een bijdrage aan diverse veiligheidsmaatregelen in het stadion;
- Er wordt een protocol ontwikkeld voor individuele trajecten voor vandalen en er worden gesprekken gevoerd met betrokkenen.
NB Van de ongeveer 60 stadionverboden in 2002 zijn er ongeveer 35 personen vanuit het Publieksbureau gemonitord en 15 personen hebben alternatieve straffen in en rond het stadion uitgevoerd en zijn hierbij begeleid vanuit het Publieksbureau. In 2003 zijn ongeveer 50 stadionverboden opgelegd. Bij 30 van deze verboden is een alternatief traject ingezet, waarbij supporters een alternatieve straf uitvoeren in en rond het stadion. Hierdoor vindt er intensief contact met de betrokkenen plaats en krijgen ze inzicht in de schadelijke gevolgen van hun gedrag voor de club en haar imago;
- Ten aanzien van de alternatief gestraften is het percentage recidivisten laag. Om deze aanpak te versterken is in 2004 door de Raad voor de Kinderbescherming een werkmeester aangesteld die de toezicht uitoefent op deze groep supporters.

3.6 Onderzoek VWS

Het ministerie VWS heeft in 2004 bij alle BVO's een quick scan laten uitvoeren naar het preventief supportersbeleid in het voetbalseizoen 2002 – 2003.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat ADO Den Haag op de volgende drie punten met betrekking tot sociaal preventief supportersbeleid beter is gaan scoren in vergelijking met voorgaande seizoenen:

1. financiering (hierbij gaat het om aspecten als wie financiert, de financiële toereikendheid als ook de financiële zekerheid voor de komende jaren);
2. organisatiestructuur (hierbij gaat het om zaken als wijze van aansturing, verdeling van verantwoordelijkheden en het commitment van betrokken partijen);
3. samenwerking (hierbij is van belang of er sprake is van voldoende samenwerking en hoe de kwaliteit van de samenwerking wordt beoordeeld).

Allerdrie de punten zijn bij ADO Den Haag 'goed ontwikkeld' (punt 1 en 3 waren tijdens het seizoen 2001 – 2002 nog 'matig ontwikkeld').

Er wordt verder concludeert dat het voetbalgeweld bij ADO Den Haag zowel binnen als buiten het stadion is afgenomen ten opzichte van eerder seizoenen.

Het onderzoeksrapport meldt verder het volgende:

- de totale hoeveelheid publiek is in het seizoen 2002 – 2003 gegroeid door de promotie naar de eredivisie;
- het aantal ouders met kinderen op de tribune is toegenomen;
- het aantal harde kern supporters is toegenomen;
- de sfeer is sterk verbeterd;
- de harde kern supporters worden beter bereikt;
- het verbale geweld op de tribunes is afgenomen;
- door alcoholverboden in en rond het stadion is het alcoholgebruik afgenomen;
- harddruggebruik is afgenomen;
- de politie-inzet is in vergelijking met het seizoen 2001 – 2002 verdrievoudigd;
- het aantal aanhoudingen is toegenomen.

Het onderzoek concludeert tot slotte dat "het sociaal preventieve supportersproject goed loopt en dat de partners tegenwoordig goed samenwerken onder invloed van het bureau Publieksbeleid".

4 Samenwerking en organisatie 2002 – 2004

4.1 Samenwerking

Hoewel de partijen nu letterlijk met elkaar aan tafel zitten, verloopt de samenwerking het eerste anderhalf jaar stroef en moeizaam. Er gaat veel tijd zitten in het 'naar elkaar toegroeien'. Een belangrijke reden voor de stroeve start is het feit dat de samenwerking in de eerste periode vooral draait rond het thema 'veiligheid'. Van andere, meer positieve acties is nauwelijks of geen sprake. Dit leidt vooral bij de supportersvertegenwoordiging tot grote irritatie.

Daarnaast hebben alle 'medewerkers' in het Publieksbureau een andere achtergrond en een ander belang. Er gaat veel tijd zitten in het opbouwen van vertrouwensbanden.

Ook gaat veel tijd zitten in het vormgeven van de samenwerking. De partijen die aan het Publieksbureau invulling geven, werken allemaal vanuit hun eigen verantwoordelijkheid.

Bij de inrichting van het Publieksbureau is er bewust voor gekozen geen nieuwe organisatie in het leven te roepen die boven de partijen staat, maar juist een laagdrempelige samenwerkingsvorm te creëren, waarin alle betrokkenen een rol hebben: politie, de club, het openbaar ministerie en de supporters.

4.2 Organisatie

De samenwerking heeft een hoog informeel karakter. Het Publieksbureau kent geen eigen overleg en er worden geen werk- of activiteitenplannen gemaakt. Ideeën en initiatieven ontstaan spontaan en worden door de verschillende leden apart of in gezamenlijkheid uitgevoerd. De samenwerking is vooral praktisch en er wordt veel tussendoor geregeld, waarbij wordt ingespeeld op de actualiteit.

De enige gestructureerde vorm van overleg is het veiligheidsoverleg dat elke week wordt gehouden. Dit overleg wordt genotuleerd. Hier worden de afgelopen en komende wedstrijden besproken en acties uitgezet. Bij dit brede overleg zijn vaak alle betrokken partijen aanwezig.

Het veiligheidsoverleg is feitelijk geen overleg van het Publieksbureau, maar een overleg tussen de club ADO Den Haag en de politie Haaglanden. Leden van het Publieksbureau schuiven aan.

4.3 Personeel

Momenteel bestaat het Publieksbureau uit de volgende deelnemers:

- Ben-Jan van der Klis, veiligheidscoördinator bij ADO Den Haag;
- Koos Roeg, supporterscoördinator in dienst van Stichting Welzijn Escamp;
- Mostafa Makhlof, Raad voor de Kinderbescherming;
- Dennis de Bruijn, vice-voorzitter supportersvereniging ADO Den Haag;
- Bert Plugge, brigadier politie Haaglanden.

Takenpakket deelnemers Publieksbureau

Ben-Jan van der Klis

Van der Klis is voor 40 uur per week als veiligheidscoördinator in dienst van ADO Den Haag. Van der Klis heeft het afgelopen jaar de stewardorganisatie van ADO opgezet.

Verdere werkzaamheden:

- overleg met andere clubs;
- stadionverbodencommissie;
- aanspreekpunt voor de politie;
- parkeerbeleid;
- vooroverleggen voor de wedstrijden.

Hij is de gespreksleider bij het veiligheidsoverleg op dinsdagochtend. Hij is aanwezig bij uit- en thuiswedstrijden. Op wedstrijddagen geeft hij leiding aan de stewardorganisatie en stuurt hij de medewerkers van de extern ingehuurde beveiligingsdienst aan.

Koos Roeg

Supporterscoördinator in dienst van Stichting Welzijn Escamp, werkt 40 uur per week. Roeg is in eerste instantie het aanspreekpunt voor de supporters. Hij was voorzitter van de vorige supportersvereniging en werkt samen met het bestuur van de huidige Fan Club Den Haag. De belangrijkste taak van Roeg is confrontaties tussen supporters te voorkomen.

Behalve met wedstrijden en de supporters op de Noordtribune is hij ook bezig met andere tribunes, sociale

activiteiten, verkoop van kaarten voor uitwedstrijden (loopt via hem en Dennis de Bruijn). Hij neemt deel aan de veiligheidsoverleggen en aan de stadionverbodencommissie, is aanwezig bij vooroverleggen over uitwedstrijden, is aanwezig bij uit- en thuiswedstrijden.

Bert Plugge, brigadier van de politie Haaglanden.

Per week 20 uur werkzaam in het Publieksbureau en heeft daarnaast 7 uur voor supportersbegeleiding bij wedstrijden. Bert Plugge houdt de stadionverboden bij en de richtlijnen op dat gebied. Verder verzorgt hij de lijst met 'gele kaarten' die worden uitgereikt door de stadionverbodencommissie. Ook onderhoudt hij de contacten met het Centraal Informatiepunt Voetbalvandalisme.

Hij vaardigt alternatieve straffen uit en zorgt dat deze begeleid en gecontroleerd worden. Ook is Plugge een sociaal luisterend oor voor de supporters, met name als het privé niet helemaal goed gaat. Hij omschrijft zijn functie als politieagent en sociaal werker in één.

Hij neemt deel aan het veiligheidsoverleg en is lid van de stadionverbodencommissie, is aanwezig tijdens uit- en thuiswedstrijden waar veel druk op staat.

Mostafa Makhlof

Raad voor de Kinderbescherming, werkt per week 18 uur. Zijn werk bestaat uit het, naar aanleiding van een proces-verbaal, onderzoeken van de achtergrond(en) van een strafrechtelijke daad.

Hij maakt geen onderscheid tussen jongeren en volwassenen, maar zijn bevoegdheden bij jongeren zijn groter. Alle gedragingen die niet getolereerd worden, worden behandeld door het Publieksbureau. Hij houdt zich bezig met de sfeercommissie en het organiseren van activiteiten. Ook tracht de Raad voor de Kinderbescherming (probleem)jongeren uit de buurt die na de wedstrijd rond het stadion te vinden zijn te betrekken bij activiteiten van ADO Den Haag.

Verder heeft de Raad voor de Kinderbescherming een taakstrafproject binnen ADO Den Haag opgezet dat goed werkt. Jongeren worden tijdens hun taakstraf begeleid door een officiële werkmeester. De coördinatie is in handen van de Raad voor de Kinderbescherming.

De aanwezigheid van de Raad voor de Kinderbescherming is in feite vreemd, omdat de Raad zich normaliter niet bezig houdt met uitvoerende taken. Makhlof wordt echter ingehuurd door Stichting Welzijn Escamp en heeft daardoor ruimte om ook andere zaken dan formeel raadswerk te doen. Hij neemt deel aan het dinsdagochtendoverleg en is lid van de Stadionverbodencommissie. Makhlof is aanwezig bij thuiswedstrijden.

Dennis de Bruijn

Vice-voorzitter van de supportersvereniging, werkt als vrijwilliger een wisselend aantal uren per week. De Bruijn heeft o.a. de leiding over de sfeercommissie van de supportersvereniging: een groep van ca. 20 man die de sfeer in het stadion probeert te verbeteren d.m.v. rookmachines, vlaggen en spandoeken. Verder neemt hij de verkoop van kaarten voor uitwedstrijden voor zijn rekening, samen met Koos Roeg.

Neemt soms deel aan het dinsdagochtendoverleg, idem het vooroverleg bij uitwedstrijden.

4.4 Huisvesting

Het Publieksbureau is gehuisvest in een keet achter de kassa's van het stadion. De plek van het Publieksbureau is ideaal. Het is goed bereikbaar voor supporters die vragen hebben of kaartjes voor uitwedstrijden willen kopen. Vanaf de buitenkant maakt het bureau een zeer gesloten indruk. De ingang deur geeft toegang tot een grote ruimte met daarin een grote vergadertafel, stoelen en een koffiehok. Rechts van de ingang deur is een kantoor dat in open verbinding staat met de centrale ruimte. Hier zitten supporterscoördinator Koos Roeg en Dennis de Bruijn.

Links van de centrale ruimte is een kleiner, afsluitbaar kantoor. Hier zitten Ben-Jan van der Klis, Bert Plugge en Mostafa Makhlof.

De keet maakt een onverzorgde en rommelige indruk. Er is een wc stuk, er zijn regelmatig lekkages in het dak en in de centrale ruimte liggen attributen die er duidelijk niet thuis horen.

Een reden waarom het Publieksbureau geen betere huisvesting heeft, is dat de bouw van het nieuwe stadion vertraging oploopt. Hierdoor heeft de huidige huisvesting geen prioriteit. In het nieuwe stadion krijgt het Publieksbureau een goede, nieuwe plek. De planning is dat de bouw daarvan in het voorjaar van 2005 van start gaat en dat het stadion in de zomer van 2006 wordt opgeleverd. Met ingang van het seizoen 2006-2007 kan ADO Den Haag dan in het nieuwe stadion spelen.

4.5 Financiën

Het Publieksbureau is geen organisatorische eenheid en de verschillende 'medewerkers' worden vanuit hun eigen organisatie betaald. Ben-Jan van der Klis vanuit ADO Den Haag, Bert Plugge vanuit de politie Haaglanden en Koos Roeg vanuit Stichting Welzijn Escamp. Mostafa Makhlof van de Raad voor de Kinderbescherming is de enige ingehuurde kracht. Hij wordt betaald door Stichting Welzijn Escamp.

De middelen die Stichting Welzijn Escamp voor de personele inzet ter beschikking heeft komen uit het fonds GroteStedenBeleid. Deze subsidie loopt via de gemeente Den Haag, sector Bestuursdienst. Sinds de oprichting financiert de gemeente het Publieksbureau.



Kidstribune



5 Visie opdrachtgevers

5.1 Convenant

Een belangrijk deel van de opdrachtgevers van het Publieksbureau heeft zich ook op een andere manier nauw met elkaar verbonden betreffende het publieksbeleid van ADO Den Haag. Op 26 juni 2004 werd een Convenant Veiligheid Betaald Voetbal Den Haag '04 –'05 ondertekend door de burgemeester van Den Haag, de directeur van ADO Den Haag, de voorzitter van de supportersvereniging Fanclub Den Haag, de directeur regiopolitie Haaglanden en de hoofdofficier van Justitie. In dit convenant worden afspraken vastgelegd over de samenwerking en de verdeling van de verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid bij ADO Den Haag.

In feite worden de werkzaamheden van het Publieksbureau ingekaderd in dit beleidsstuk. De afspraken die in het convenant gemaakt worden over zaken als stadionverboden, vervoersbeleid, supportersbeleid, supportersvereniging, tolerantiegrenzen en informatievoorzieningen raken het wezen van het Publieksbureau. In het convenant wordt overigens een wat andere benadering gekozen voor de invulling van het Publieksbureau dan in het Plan van Aanpak uit 2000. In het convenant wordt gesteld dat *“het supportersbeleid twee componenten kent. Ten eerste is ADO Den Haag verantwoordelijk voor een goed supportersbeleid, waarbij gastvrijheid centraal staat. Hiertoe is binnen het bestuur van ADO Den Haag een portefeuillehouder supportersbeleid aangewezen en ADO Den Haag voert regelmatig overleg met de supportersvereniging. Ten tweede is door de club in samenwerking met de gemeente, het OM, Stichting Welzijn Escamp en politie het sociaalpreventief supportersbeleid ontwikkeld: het zogenaamde Publieksbureau ADO Den Haag. Dit beleid is gericht op:*

- versterken van het jeugdbeleid;
- integrale aanpak van risicosupporters.”

Uit het Plan van Aanpak is op te maken dat het Publieksbureau zich ook richt op de lijn 'voetbal is een feest', juist vanuit die integrale benadering van de risicosupporters.

De betrokken leden van de Stuurgroep zijn geïnterviewd om te horen hoe de opdrachtgevers aankijken tegen de samenwerking en de resultaten van het Publieksbureau.

5.2 ADO Den Haag

ADO Den Haag stelt dat het gemeenschappelijke doel van het Publieksbureau is wedstrijden goed te laten verlopen. Alle spelers hebben hun eigen verantwoordelijkheden en belangen, maar tussen deze verantwoordelijkheden zitten raakvlakken.

De meerwaarde van het Publieksbureau zit hem in het feit dat je elkaar veel ziet en een bepaalde band opbouwt, waardoor het makkelijker is om samen 'een wedstrijd te draaien'. De kracht van het Publieksbureau is het face-to-face contact. Dit is nu langzaam aan het verdwijnen, omdat niet alle leden even vaak op het bureau aanwezig zijn.

De inzet bij de komst van het nieuwe stadion is een verbreding van het Publieksbureau. In feite moet het een servicebureau worden waar de supporters terecht kunnen met al hun vragen en opmerkingen. Het gaat om preventief werken en begeleiden van supporters in de meest brede zin van het woord. De activiteiten richten zich op dit moment teveel op de negatieve aspecten, terwijl het Publieksbureau diverse positieve bijdragen kan leveren ten opzichte van problematiek, hulp of clubactiviteiten.

Er zou meer geïnvesteerd kunnen worden in de combinatie met welzijn, bijvoorbeeld zaalvoetbaltoernooien.

Ook zou er meer samengewerkt kunnen worden met club- en buurthuizen.

De huidige combinatie van partners is ideaal, vanuit elke discipline kan service verleend worden. ADO Den Haag is van mening dat het partnerschap met de politie op dit moment niet goed wordt ingevuld. De politie is te weinig aanwezig op het Publieksbureau zelf.

De huidige samenwerking in het Publieksbureau zou in de problemen komen als er een 'baas' zou zijn, maar het feit dat er coördinatie ontbreekt, maakt samenwerking ook lastig. Wat meer sturing zou goed zijn, ook voor het uitzetten van beleidslijnen en ontwikkelen van een lange termijn strategie.

Geredeneerd vanuit de gedachte dat het Publieksbureau in eerste instantie serviceverlenend bezig is, valt te overwegen om de afdeling marketing van ADO Den Haag te betrekken bij de ondersteuning van de sfeercommissie van de supportersvereniging. Er is op een aantal onderdelen wellicht sprake van een te grote afstand tussen 'het kantoor' en de supporters/Publieksbureau.

5.3 Gemeente Den Haag

De gemeente wil op een zekere afstand betrokken zijn bij ADO Den Haag. De eerst verantwoordelijke voor de sfeer in en rond het stadion is ADO Den Haag zelf. De betrokkenheid van de gemeente krijgt o.a. vorm door het jaarlijks af te sluiten convenant inzake veiligheid bij ADO Den Haag. Daarin wordt ieders rol gedefinieerd. De ambtelijke vertegenwoordiger vanuit de gemeente voor veiligheid, wil wel uitnodigingen en stukken ontvangen van het veiligheidsoverleg en eventueel bij bepaalde agendapunten aanschuiven.

Voor het overige lopen de informatielijnen voor de gemeente via de betrokken politiefunctarissen.

Bij de toetsing van de verstrekking van subsidie voor het Publieksbureau wordt gekeken naar verbetering van de sfeer, de veiligheid, het jeugdbeleid, het aantal alternatieve stadionverboden en naar de inspanningen om normerend op te treden en positief gedrag van supporters te stimuleren. De burgemeester vindt het belangrijk dat supporters zelfnormerend optreden en het besef krijgen dat eventueel wangedrag schadelijk kan zijn voor de club.

Het Publieksbureau kan zich duidelijker inhoudelijk profileren dan tot nu toe. In voorkomende gevallen kan tussentijdse terugkoppeling richting het gemeentebestuur geen kwaad. De gemeente beseft dat de effecten van sociaal preventieve samenwerking moeilijk, zoniet onmogelijk te meten zijn. Wel kunnen er op basis van een activiteitenplan afspraken worden gemaakt over de concrete inspanningen die door het Publieksbureau geleverd worden betreffende het preventief supportersbeleid.

5.4 Politie Haaglanden

Voetbal moet publieksvriendelijk en veilig zijn. De politie hoort idealiter daarin alleen een rol op de achtergrond te spelen. Dat is nu nog niet het geval. Het Publieksbureau is bedoeld om gezamenlijke problemen ook gezamenlijk aan te pakken. Het einddoel van alle leden van het Publieksbureau is het beheersbaar maken van voetbalwedstrijden van ADO Den Haag. In de beginfase van het Publieksbureau was de rol van de politie mede structuurbepalend.

Op dit moment wordt de rol van de politie binnen het Publieksbureau steeds kleiner. De politie is van mening dat de interne aansturing van het Publieksbureau aanzienlijk verbeterd moet worden. Doordat er weinig formeel is vastgelegd en geregeld, is er momenteel erg veel ruimte en te weinig sturing. Een belangrijk voordeel van de deelname van de politie in het Publieksbureau is dat de politie makkelijker een vinger aan de pols houdt en aanvoelt waar eventueel spanningen zich voordoen. Van het 'kennen en gekend worden' gaat een preventieve werking uit. In feite is de politiefunctaris de wijkagent van ADO Den Haag, met veel sociale taken, maar nog altijd in de eerste plaats politiemans.

Binnen het politieapparaat is de afgelopen paar jaar door maatschappelijke ontwikkelingen sprake van een cultuuromslag van minder preventief werken naar meer repressief optreden.

Als het om veiligheid gaat in het stadion is ADO Den Haag in eerste instantie zelf verantwoordelijk. De rol van de politie zou beperkt moeten worden tot de feitelijke politietaken en tot het overdragen van kennis, zodat ADO Den Haag bijvoorbeeld haar stewardorganisatie goed op kan zetten. De stadionverboden van de KNVB zijn civielrechtelijk en dienen naar de mening van de politie vooral op aangeven van de stewardorganisatie te worden uitgedeeld. Dat gebeurt momenteel in het overgrote deel (95%) door de politie, zowel binnen als buiten het stadion. ADO Den Haag laat met andere woorden nu taken aan de politie over die zij eigenlijk zelf moet uitvoeren, aldus de politie.

5.5 Supportersvereniging 'Fanclub Den Haag'

De grote kracht van het Publieksbureau is het feit dat communicatie tussen partijen hierdoor makkelijker wordt. Door de inzet van de supporterscoördinator en door de aanwezigheid van de supportersclub op het Publieksbureau, is er een sterke link met de (harde kern)supporters ontstaan.

Om de functie van aanspreekpunt te verbeteren, komt er een aparte supportersbalie in het Publieksbureau. In het Plan van Aanpak wordt nadrukkelijk ruimte gemaakt voor jeugdbeleid. Daar is tot nu toe nog weinig van terecht gekomen. Er is weliswaar een Kidsclub opgezet, maar deze functioneert op dit moment nauwelijks omdat de betrokken medewerkster langdurig ziek was.

Het Publieksbureau zou verder uitgebreid moeten worden met verslavingszorg of reclassering voor de supporters boven de 18 jaar.

Veel zaken rondom publieksacties worden direct met ADO Den Haag besproken en niet binnen het

Publieksbureau. Ook wordt er veel geregeld in overleg met de supporterscoördinator Koos Roeg. De samenwerking met de politie verloopt moeilijk. Er kunnen wel afspraken gemaakt worden op het niveau van het Publieksbureau, maar de politie is een complexe organisatie en afspraken kunnen onverwacht wijzigen. Daarnaast is er bij thuiswedstrijden een supportersdetachement van de politie aanwezig. Zij zouden bemiddelend moeten optreden tussen supporters en politie, maar dit gebeurt volgens de Fanclub niet altijd.

5.6 Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming is van mening dat het Publieksbureau een grote waarde heeft: het is een ontmoetingsplaats. Supporters kunnen hier terecht met hun vragen, opmerkingen, agressie. Daardoor werkt het als een buffer. Verder is het een publieksvriendelijke aangelegenheid: er wordt supporters ook iets terug gegeven.

Door het gemeenschappelijk optrekken van politie, Raad van de Kinderbescherming, supporterscoördinator en de club is de kans groot dat het gedrag van individuele supporters gecorrigeerd kan worden door bijvoorbeeld het opleggen van taakstraffen. Het uitdelen van stadionverboden sec lost niets op, er moet ook probleemoplossend gewerkt worden met de betreffende supporter.

De achterliggende gedachte bij de aanwezigheid van de Raad voor de Kinderbescherming in het Publieksbureau is, dat het justitieel netwerk rond supporters hierdoor gesloten wordt. De Raad heeft geen eigen belang binnen de samenwerkingsvorm en wordt ingehuurd door het Publieksbureau. De normale werkzaamheden van de Raad van Kinderbescherming zijn enerzijds het onderzoeken en adviseren over jeugdige delinquenten tot 18 jaar t.b.v. het Openbaar Ministerie en anderzijds het uitvoeren van de straffen via coördinatoren. Een voordeel voor de Raad is dat alternatieve straffen dwingend kunnen worden opgelegd.

Binnen het Publieksbureau heeft de Raad voornamelijk uitvoerende taken die feitelijk niet tot de kerntaken behoren. In de praktijk worden er ook werkzaamheden verricht voor oudere supporters.

Bij de start van het Publieksbureau was er geen vertrouwen bij de verschillende deelnemers. De medewerker van de Raad had een bemiddelende rol. Het vertrouwen is in de loop van de samenwerking gegroeid. Er wordt minder krampachtig omgegaan met de verschillen. Deze verschillen zullen blijven bestaan. Laat ze bestaan, maar benoem ze, zo vindt de Raad.

De kwetsbaarheid van de organisatie ligt in het feit dat er nergens iets is vastgelegd. Wat mist zijn regelmatige gesprekken over (jaar)plannen, het takenpakket van de verschillende deelnemers en hun inhoudelijke functieinvulling. Hiervoor is een betere interne coördinatie nodig.

5.7 Stichting Welzijn Escamp

Den Haag is een stad met veel sterkere tegenstellingen tussen arm en rijk ('veen' en 'zand') dan in andere steden in Nederland. ADO Den Haag is een echte volksclub met een heel eigen traditie en supporterscultuur. Het is ook de enige club waar de harde kern de lange tribune bevolkt. Binnen de supporters is sprake van diverse eigen groeperingen (Scheveningen, Laak, Escamp etc.), waardoor de vorming van één supportersvereniging de nodige energie heeft gekost.

Doel van het Publieksbeleid en van de supporterscoördinator is dat er een goede balans is tussen sociaal preventief beleid en repressief beleid. Communicatie is het sleutelbegrip. Verder moet erkend worden dat supporters een legitiem belang hebben.

Door beperkte financiële middelen is het niet mogelijk geweest in de onderzochte periode een maatschappelijk werker in dienst te nemen voor de groep 14 tot 20-jarigen, zoals oorspronkelijk wel de bedoeling was.

Bij de oprichting van het Publieksbureau is er bewust voor gekozen zo min mogelijk schriftelijk vast te leggen om de verschillende deelnemende organisaties zo veel mogelijk bewegingsruimte te geven.

Gedurende het eerste anderhalf jaar na de opening van het Publieksbureau verliep de samenwerking stroef. Er is veel tijd gaan zitten in het 'naar elkaar toe groeien'.

Het dominante thema in de eerste periode was veiligheid, van andere, meer positieve acties was nauwelijks of geen sprake. Het laatste jaar is er meer oog voor publieksdenken en voor publieksvriendelijkheid, ook bij politie en ADO Den Haag. Vooral het programma voor de jeugd moet verder uitgebouwd worden.

Een van de zwakke punten van het Publieksbureau is de positie van de supportersvereniging, omdat hun inzet volledig draait op vrijwilligers.



6 Beoordeling van de resultaten

Om een beoordeling te geven van het functioneren van het Publieksbureau, gaan we de vragen uit de onderzoeksopdracht na:

1. Wat voor type organisatie is het Publieksbureau?
2. Wat is het draagvlak voor de samenwerking?
3. Welke knelpunten heeft deze vorm van samenwerking?
4. Wat is de meetbare rol (van activiteiten) van het Publieksbureau bij het beheersen en terugdringen van incidenten bij voetbalwedstrijden?
5. Welke rol speelt het Publieksbureau bij de begeleiding van supporters?
6. Hoe verloopt de samenwerking en wat is de meerwaarde er van?
7. Hoe is het werkproces georganiseerd en wat is er vastgelegd?

6.1 Het type organisatie

Het Publieksbureau is een voorbeeld van een *informeel organisatorisch verband*: het is een samenwerking op organisatieniveau. Er is sprake van een innovatieve opzet en van uitwisseling van diensten zonder betaling, gebaseerd op informele afspraken.

Dit in tegenstelling tot *formeel organisatorische verbanden* waarbij de samenwerking is geformaliseerd in duidelijke contracten en levering van producten/diensten met betaling.

Het welslagen van een innovatieve samenwerkingsvorm als het Publieksbureau wordt door een aantal uitgangspunten bevorderd:

- *het bestaan van een concreet maatschappelijk vraagstuk*
Er is een maatschappelijk vraagstuk dat met een zekere mate van urgentie om een oplossing vraagt, waarbij de inzet van betrokkenen van belang is, om tot een oplossing te komen.

Daar was zeer zeker sprake van bij de start van het Publieksbureau. Alle betrokkenen waren er van doordrongen dat er iets moest gebeuren rond het publieksbeleid bij ADO Den Haag.

- *de aanwezigheid van entrepreneurs*
Het gaat om ondernemende mensen die op een onorthodoxe wijze te werk gaan en risico's durven te nemen, confrontaties tot stand kunnen brengen en deze productief kunnen maken. Het gaat om een subtiele balans tussen het vasthouden aan regels enerzijds en ruimte voor improvisatie anderzijds. Entrepreneurs bezitten het brede vermogen van praktische vaardigheden en verkregen intelligentie om adequaat te reageren op de constant veranderende omgeving.

Voor zover wij hebben kunnen nagaan is er bij de samenstelling van de medewerkers bij het Publieksbureau nadrukkelijk gekeken naar vaardigheden die niet direct uit de formele functie of lijnverantwoordelijkheid zijn af te leiden. De keuze om bijvoorbeeld Koos Roeg als supporterscoördinator in te zetten, is vooral gebaseerd op het feit dat hij de Haagse supporterswereld goed kent en vertrouwen geniet. Maar ook Bert Plugge vanuit de politie en Mostafa Makhlof van de Raad voor de Kinderbescherming zijn voorbeelden van personen die qua karakter en interesse passen in dit bijzondere voetbalwereldje.

- *bestuurlijke rugdekking voor de entrepreneurs*
De entrepreneur kan alleen overleven wanneer er sprake is van bestuurlijke rugdekking op cruciale momenten. Bijvoorbeeld als er sprake is van weerstand van de betrokken organisaties of als organisaties hun medewerking wel uitspreken maar niet waarmaken. Op dergelijke momenten is de onorthodoxe aanpak betrekkelijk kwetsbaar en kan de expliciete steun of een interventie van de top het verschil maken.

Er heeft zich nog geen echte crisis ten aanzien van het functioneren van het Publieksbureau of een van de medewerkers voorgedaan. Wel is bij de moeizame beginperiode van het Publieksbureau door de leden van de Stuurgroep ingegrepen om de samenwerking vlot te trekken. Belangrijk is geweest dat ook de stuurgroepleden oog hadden en hebben voor de positie en belangen van de ander. Daarmee werd ook ruimte geschapen voor de

medewerkers van het Publieksbureau om de grenzen van elkaars verantwoordelijkheden te verkennen.

Conclusie 1:

Het Publieksbureau heeft bij de start als informeel organisatorisch verband, voldaan aan een aantal uitgangspunten waarop een dergelijke innovatieve organisatie kan welslagen.

6.2 Draagvlak voor samenwerking

Voor het functioneren van het Publieksbureau zijn de volgende factoren *bevorderend* voor het draagvlak van de informele samenwerking:

- *is er sprake van een win-win situatie voor alle betrokkenen?*

De partijen die het meest te winnen hebben bij de verbetering van het publieksbeleid zijn, in volgorde van belang: ADO Den Haag (een voorwaarde om goed te kunnen functioneren als BVO), de supportersvereniging (het kan alleen maar leuker worden), vervolgens de politie (vermindering politie-inzet), de gemeente (imago van de stad en handhaving openbare orde) en de officier van justitie (handhaving openbare orde). Stichting Welzijn Escamp is ingehuurd om een en ander inhoudelijk, organisatorisch en financieel te regelen en heeft een indirect belang: het goed leveren van haar diensten. De Raad voor de Kinderbescherming staat op nog grotere afstand. Deze is ingehuurd om deskundigheid te leveren over de aanpak van jeugdige vandalen.

- *biedt elke partner een meerwaarde?*

De samenwerking zou ernstig aan waarde inboeten en wellicht zinloos zijn, als een van de partijen zou afhaken, met uitzondering van Stichting Welzijn Escamp en de Raad voor de Kinderbescherming. Van beide organisaties geldt dat (tot op zekere hoogte) hun betrokkenheid en deskundigheid inwisselbaar is.

- *zijn er grondregels opgesteld voor samenwerking en structurering?*

In het beschreven Plan van Aanpak, de samenwerking en organisatie staat een en ander beschreven. De structurering van het werkproces is nauwelijks uitgewerkt.

- *wordt ieders legitimiteit t.o.v het onderwerp (publieksbeleid) aanvaard?*

Alle partijen zijn gelegitimeerd om zich uit te spreken en te bemoeien met het publieksbeleid. Dit geldt in de laatste plaats voor de Raad voor de Kinderbescherming.

- *staat de samenwerking open voor andere organisaties/mensen?*

Als er aanleiding zou zijn om andere partijen nauwer te betrekken bij het Publieksbureau, zijn er geen belemmeringen bij de betrokken partners geconstateerd.

- *zijn er effectieve interne en externe communicatiestromen?*

Interne communicatie: doordat de medewerkers op één plek zitten is over het algemeen sprake van korte communicatielijnen. Doordat de politiefunctionaris en de medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming parttime werken, is met hen slechts beperkt informeel contact. De werkstructurering is niet goed genoeg geregeld om deze leemtes op te vullen.

Externe communicatie: alle leden van het Publieksbureau hebben regelmatig overleg met hun directe baas en de lijnorganisatie.

- *zijn er concrete plannen?*

Vanaf de start was duidelijk dat het Publieksbureau zich vooral op de veiligheidsaspecten van het publieksbeleid ging richten. De activiteiten die zich op de vrolijkere aspecten van het publieksbeleid richten ('voetbal is feest') zijn moeizamer van de grond gekomen.

Conclusie 2:

De opzet en werkwijze van het Publieksbureau zijn zodanig geweest dat de bevorderende factoren voor versterking van draagvlak voor een dergelijke organisatie grotendeels hebben gewerkt en hebben bijgedragen aan het functioneren van het Publieksbureau.

6.3 Knelpunten bij samenwerking

Knelpunten bij informele samenwerkingsvormen als het Publieksbureau kunnen zijn:

- *kost veel tijd en menskracht om relaties op te bouwen*

Dat is zeker het geval geweest. In de beginperiode is veel tijd gaan zitten in het leren samenwerken en grip krijgen op elkaars taken en verantwoordelijkheden. Het feit dat er bij de start van het Publieksbureau ook voor gekozen is, om geen primus inter pares (eerste onder zijns gelijken) te benoemen heeft het proces van samenwerking niet makkelijker gemaakt.

- *kan tot conflicten leiden*

In het Publieksbureau is door de samenstelling van betrokken partijen ingebouwd dat er soms sprake is van tegengestelde belangen. Het overbruggen van die tegenstellingen is een belangrijke taak voor het Publieksbureau. De leden van het Publieksbureau moeten schipperen tussen politie en supporters, tussen politie en club, tussen club en supporters.

Het voordeel van het niet of nauwelijks vastleggen van de functies en taken van elk van de leden is dat er bewegingsruimte is, wat positief werkt op de onderlinge verhoudingen en samenwerking.

Een andere bron van conflict is de ongelijkwaardigheid van partners. De supportersvereniging is een zaak van uitsluitend vrijwilligers, terwijl de andere partijen vanuit hun taken als professionals verbonden zijn aan het Publieksbureau.

- *ongelijke verdeling van voor en nadelen over partners*

De supportersvereniging geeft aan dat er te veel nadruk ligt op de veiligheid en te weinig op het uitbouwen van voetbal als feestelijke gebeurtenis. De politie geeft aan dat er naar hun idee te veel gevraagd wordt aan inzet van politie voor zaken die door ADO Den Haag dienen te worden opgepakt (handhaven huisregels). Beide zaken kunnen de samenwerking onder druk zetten.

- *verlies eigen autonomie en identiteit*

Voor de supportersvereniging ligt hier het grootste risico. Te grote identificatie met het Publieksbureau (en dus met 'de tegenstanders' politie en ADO Den Haag) kan leiden tot een afnemend vertrouwen bij een deel (harde kern) van de achterban van de supportersvereniging. Met name Koos Roeg speelt door zijn rol als supporterscoördinator en oud supportersman, een belangrijke rol in het beheersen van dit risico.

- *extra tijd nodig voor organisatie en coördinatie*

Met de huidige samenstelling van het Publieksbureau is duidelijk dat er onvoldoende tijd is voor de organisatie van bijvoorbeeld werkoverleggen en werkplannen. De medewerkers zijn zwaar belast. Met name de veiligheidscoördinator en de supportcoördinator maken meer uren dan volgens het boekje de bedoeling is. De politiefunctionaris compenseert noodgedwongen en is daardoor minder aanwezig door de week.

- *vervaging van verantwoordelijkheden*

Er ligt een belangrijke discussie ten aanzien van de verantwoordelijkheden. De politie vindt dat ADO Den Haag meer dan tot nu toe de handhaving van de eigen huisregels moet verzorgen. Om de verantwoordelijkheden scherp te houden, zet de politie zelfs vraagtekens bij het handhaven van de politiefunctionaris in het Publieksbureau.

- *trage besluitvorming door moederorganisaties*

Trage besluitvorming lijkt niet een van de grote knelpunten te zijn. Wel vindt bijvoorbeeld de supportersvereniging dat er meer en sneller gewerkt moet worden aan het bredere publieksbeleid.

- *personele wisselingen*

De huidige leden van het Publieksbureau zijn in principe allemaal vervangbaar. Het is wel belangrijk om goed vast te leggen in een profielschets welke specifieke kwaliteiten de betrokkenen moeten hebben. Met name bij de functie van supporterscoördinator in de persoon van Koos Roeg, zal het bij eventuele vervanging aankomen op het vinden van de juiste persoon.

Conclusie 3:

Een aantal (potentiële) knelpunten is van invloed op het functioneren van het Publieksbureau. De belangrijkste zijn: de soms tegengestelde belangen van partijen, het eens worden over afbakening van eigen verantwoordelijkheden, de ongelijkwaardigheid van met name de supportersvereniging, onvoldoende tijd voor overleg en coördinatie.

6.4 Meetbare rol bij voetbalwedstrijden

Hoewel de samenwerking in het Publieksbureau duidelijke functies heeft en herkenbare diensten heeft ontwikkeld, is de vraag in hoeverre meetbaar is hoe deze functies en diensten bijdragen aan de verbetering van de sfeer in en rond het stadion en in het terugdringen van het aantal incidenten en in de veranderde aard van de incidenten. Mogelijke indicatoren als hoeveelheid en samenstelling van het publiek (meer vrouwen en kinderen), aantal incidenten en stadionverboden, zijn niet rechtstreeks te herleiden tot het functioneren van het Publieksbureau. Het betreft factoren die niet te beïnvloeden zijn door het Publieksbureau. De onderlinge partners kunnen hier wel (tot op zekere hoogte) invloed op hebben: wijzigingen in het beleid van de club, de KNVB, politie of gemeente, of de sportieve prestaties van de spelers op het veld.

De samenwerkende partners van het Publieksbureau zijn het erover eens dat de incidenten de afgelopen jaren minder in aantal en ook minder heftig zijn geworden. Braken er tien jaar geleden nog bij elke wedstrijd rellen uit tussen supporters onderling of tussen supporters en politie, tegenwoordig zijn er nauwelijks nog rellen en gaat het voornamelijk om spreekkoren.

De veiligheid in en rond het stadion is de afgelopen jaren verbeterd door een scala aan fysieke maatregelen: supporters van de uit spelende club hebben een aparte ingang gekregen, er zijn grachten gegraven, hekken en toegangspoorten zijn verbeterd. Dit is veel gevallen door invloed en opmerkingen vanuit het Publieksbureau. En hoewel de politie-inzet buiten het stadion niet is afgenomen, heeft dit niet alleen te maken met de supportersaanhang, maar ook met de fysieke ligging van het Zuiderparkstadion: een stadion in een park, midden in de stad. Het is reëel te veronderstellen dat bij oplevering van het nieuwe stadion de politie-inzet verminderd kan worden.

Ook is de sfeer in het stadion verbeterd door allerlei acties en de verbeterde veiligheid. Wat ook deëscalerend werkt is dat de stewardorganisatie van de club zelf fouilleert en niet meer de politie. Het vervoer naar en van uit wedstrijden is beter geregeld en de clubkaart is verbeterd. In het seizoen 2003/2004 is geen enkele boete van de KNVB opgelegd, mede omdat aangetoond kon worden dat ADO Den Haag vóór, tijdens en ná de wedstrijd energie en tijd in de opvang en begeleiding van de supporters steekt.

Conclusie 4:

De sfeer in en rond het stadion is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd wat in de hand gewerkt is door diverse (veiligheids)maatregelen van ADO Den Haag en de politie, maar ook door inspanningen van het Publieksbureau. De effecten van het Publieksbureau specifiek op de sfeer rondom de voetbalwedstrijden zijn echter niet of nauwelijks meetbaar te maken.

6.5 Begeleiding supporters

Voor zowel de meelopers als voor de harde kern van supporters is een redelijk adequaat protocol ontwikkeld waarbij de betrokken supporters worden aangesproken op hun gedrag. Indien nodig worden zij voor een gesprek uitgenodigd en eventueel voor een afspraak met de eigen stadionverbodencommissie. Het is verstandig dat supporters niet alleen gestraft worden met stadionverboden, maar dat er ook alternatieven worden aangeboden. En dat daar waar mogelijk steun wordt geboden bij het aanpakken van individuele problemen van supporters.

De oorspronkelijke bedoeling om met diverse organisaties als de Reclassering, de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten en Parnassia samen te werken en afspraken te maken door middel van een convenant, is niet van de grond gekomen. In hoeverre dat jammer is, valt moeilijk te beoordelen. Wel is duidelijk dat bij de aanpak van supporters het veelal gaat om personen die 18 jaar of ouder zijn. De Raad voor de Kinderbescherming werkt niet voor deze groep.

“Kennen en gekend worden” is het credo van de medewerkers van het Publieksbureau en dat is de afgelopen paar jaar waargemaakt. Overigens is het kennen en gekend worden ook van groot belang voor de stewards en

het supportersdetachement van de politie.

Het in handen leggen van de verkoop van kaarten voor uitwedstrijden bij de supportersvereniging is een sterk middel, omdat daarmee deze supporters allemaal bekend zijn bij en met het Publieksbureau.

Conclusie 5:

De begeleiding van probleemsupporters is de afgelopen jaren goed van de grond gekomen. Wel zal de individuele begeleiding en eventueel verdere doorverwijzing van oudere supporters (18 jaar en ouder) naar andere instanties, beter geregeld moeten worden. De functionaris van de Raad van de Kinderbescherming is hiertoe niet gemachtigd.

Conclusie 6:

De medewerkers van het Publieksbureau kennen een zeer groot deel van de (probleem)supporters en maken waar dat er betere communicatie met deze groep plaats vindt.

6.6 Kwaliteit en meerwaarde van de samenwerking

De samenwerking is de afgelopen jaren langzaam gegroeid. De werkprocessen zijn niet of nauwelijks schriftelijk vastgelegd, maar dit vormt geen onoverkomelijk beletsel voor het functioneren van het Publieksbureau. Door de informele sfeer waarin zaken worden besproken en aangepakt hebben alle ‘medewerkers’ maximale bewegingsruimte.

Nu de lijnen kort zijn, zien de verschillende leden duidelijk de positie van hun ‘collega’s’ en kunnen zij ook hiernaar handelen als dit nodig mocht zijn. Dit vereist bij alle leden een zeer praktische instelling, een diplomatieke houding ten opzichte van elkaars positie en een gemeenschappelijk probleembesef.

De kracht van het Publieksbureau ligt in de inhoudelijke samenwerking, gebaseerd op vrijwilligheid. Alle ‘medewerkers’ functioneren vanuit hun eigen verantwoordelijkheden die zij vanuit hun eigen organisaties meekrijgen.



De samenwerking kan aanzienlijk van kleur verschieten met de komst van het nieuwe stadion. De sfeer, de uitstraling, de veiligheid in en om het nieuwe stadion zullen voor een andere context zorgen dan nu. Wanneer de supporters hun huidige plek aan de noordzijde van het stadion verliezen en ze gedwongen worden op een andere plek te gaan staan, leidt dit wellicht tot problemen. Het is op dit moment niet te overzien in hoeverre het ook de bestaande hiërarchie binnen de supportersvereniging zelf zal beïnvloeden, of er nieuwe groeperingen binnen de huidige harde kern zullen ontstaan die zich door het nieuwe stadion zullen verspreiden. Wanneer de (probleem)supporters niet meer op één en dezelfde tribune zitten, maakt dit de beheersing en het houden van overzicht moeilijker.

Het nieuwe stadion biedt dus niet alleen kansen, maar kan ook tot spanningen leiden tussen de nu samenwerkende organisaties en een risico vormen voor het functioneren van het Publieksbureau.

Conclusie 7:

De samenwerking tussen de verschillende partijen en op de werkvloer verloopt behoorlijk goed. De komst van het nieuwe stadion zal de samenwerking doen veranderen en kan zowel een kans zijn, als een risico vormen voor het functioneren van het Publieksbureau.



6.7 Organisatie van het werkproces

Elementen die bevorderlijk zijn voor een goed lopend werkproces in een informeel samenwerkingsverband:

- *duidelijke visie en doelstellingen*

Uit het voetbalconvenant 2004/2005 blijkt dat het bij het Publieksbureau gaat om twee zaken: ondersteuning en begeleiding van (probleem)supporters en het ontwikkelen van meer jeugdbeleid (Kidsclub). In het Plan van Aanpak uit 2000 is die integrale aanpak van (probleem)supporters breder opgevat. Daarin is sprake van vier doelstellingen:

- a. verbeteren van de veiligheid rondom het stadion
- b. ondersteunen en begeleiden van (probleem)supporters
- c. ontwikkelen van jeugdbeleid (Kidsclub)
- d. zorgen dat voetbal weer een feest wordt

De medewerkers van het Publieksbureau houden zich voor een groot deel met deze vier zaken bezig, vooral vanuit de eigen organisatie. Van deze vier doelstellingen krijgt het veiligheidsbeleid de meeste aandacht. Hier is ook een apart wekelijks overleg voor geregeld: het veiligheidsoverleg tussen ADO Den Haag en politie waar de medewerkers van het Publieksbureau bij aanwezig zijn.

Het zorgen dat voetbal weer een feest wordt is in het voetbalconvenant een zaak tussen ADO Den Haag en de supportersvereniging. De doelstellingen van het Publieksbureau zijn op dit punt niet scherp en kunnen leiden tot te hoge verwachtingen richting Publieksbureau. Dat verklaart wellicht de onvrede bij de supportersvereniging over het gebrek aan aandacht voor het voetbal als feest bij het Publieksbureau.

- *goed toegesneden personeelsbestand*

De inzet vanuit de politie in het Publieksbureau staat wat betreft de politie ter discussie. De werkzaamheden van de huidige functionaris zijn volgens de politie voor een belangrijk deel werkzaamheden die ADO Den Haag voor haar rekening moet nemen. ADO Den Haag pleit juist voor een grotere inzet qua uren vanuit de politie. Hieruit blijkt een niet onbelangrijk verschil van opvattingen over taken. De veiligheidscoördinator en de supporterscoördinator zijn zwaar belast en maken veel uren. Er is behoefte aan ondersteuning en begeleiding van oudere supporters (18 jaar en ouder) waarvoor nu geen formatie aanwezig is gezien het takenpakket vanuit de Raad voor de Kinderbescherming. De inbreng vanuit de supportersvereniging in de persoon van Dennis de Bruijn is geheel op vrijwilligerswerk gestoeld. Dat is op de lange duur geen houdbare zaak en zal structureel moeten worden geregeld.

- *begeleiding en ondersteuning personeel*

De eigen organisaties zorgen voor begeleiding en ondersteuning van de personeelsleden. Hoe goed dat geregeld is per werknemer is niet onderzocht. Wel viel op dat niemand snel kon aangeven wat zijn takenpakket precies inhoudt. Dat kan komen door de veelomvattendheid en in sommige gevallen vaagheid van de taken, maar kan ook duiden op onvoldoende houvast en structuur.

- *goede overlegstructuur, werkafspraken en takenpakketten*

Het veiligheidsoverleg is de enige structuur waarbinnen de leden van het Publieksbureau elkaar wekelijks treffen. Voor het overige worden tussendoor afspraken gemaakt. Deze informele werkwijze blijkt gezien de geboekte resultaten te werken, maar kan alleen naar behoren blijven functioneren als de betrokken medewerkers ook regelmatig aanwezig zijn. Zowel de politie als de Raad heeft een beperkte formatie in het Publieksbureau, waardoor deze werkwijze onder druk komt te staan.

Omdat er geen primus inter pares is, is ook niemand verantwoordelijk voor het bijeenroepen van de Publieksmedewerkers om het eens over een aantal andere zaken dan de veiligheid te hebben. Werkendwijs is er wel een taakverdeling ontwikkeld waarin iedereen zijn plek heeft, maar het is allemaal niet vastgelegd. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat er wel allerlei acties en initiatieven worden genomen, maar dat lijkt eerder op toevallige persoonlijke initiatieven te berusten dan op geplande afspraken. Dit kan op den duur leiden tot vervaging van verantwoordelijkheden en inzaken van activiteiten. Een andere reden om nog eens kritisch naar het interne werkproces en de verslaglegging en verantwoording te kijken is dat de externe financier, de gemeente, om een goede verantwoording vraagt.

Er wordt in dit verband geen pleidooi gehouden om de ontwikkelde werkwijze drastisch te wijzigen. De

informele werkwijze is immers een belangrijke kracht van het Publieksbureau gebleken. Het gaat er om met relatief eenvoudige ingrepen het werkproces en de verantwoording naar derden te verbeteren.

- *voldoende financiële middelen*

De omvang van de huidige begroting lijkt met de huidige formatie geen knelpunt op te leveren. Met uitzondering van de supporterscoördinator en de medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming worden de medewerkers door de eigen organisatie gefinancierd. De financiering van een medewerker vanuit de supportersvereniging is niet geregeld waardoor dit afhankelijk is van vrijwilligerswerk. Gezien de taken en verantwoordelijkheden is dit niet terecht. Ook eventuele uitbreiding van begeleiding van supporters boven 18 jaar kan binnen het huidige budget niet geregeld worden.

- *goede huisvesting*

De keet van het Publieksbureau staat op de goede plek: binnen de hekken van het stadion. De uitstraling van het Publieksbureau is zeer matig, maar de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat dit voor de hele entree van de Noordzijde geldt. Het is niet voor niets dat ADO Den Haag hoopt over enkele jaren een nieuw stadion te betrekken.

Wel mag er wat meer geïnvesteerd worden in onderhoud: lekkages en kapotte w.c.'s dienen gewoon verholpen te worden, dat zijn primaire voorwaarden om fatsoenlijk te functioneren.

Conclusie 8:

Er is een niet onbelangrijk verschil van opvatting tussen ADO Den Haag en de politie over de taken en inzet van de politie in het Publieksbureau.

Conclusie 9:

De organisatie en coördinatie van het werkproces vertonen een aantal gebreken, die met weinig middelen kunnen worden opgelost. Daarbij moet de huidige informele werkwijze niet worden aangetast. Wel moeten de werkplanning en verantwoording worden verbeterd richting de gemeente.

Conclusie 10:

Het personeel is zwaar belast waardoor o.a. interne coördinatie niet van de grond komt. Er is nu geen formatie aanwezig voor ondersteuning en individuele begeleiding van supporters ouder dan 18 jaar. Ook ontbreekt een betaalde kracht door en voor de supportersvereniging.

7. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het Publieksbureau heeft bij de start als informeel organisatorisch verband voldaan aan een aantal uitgangspunten waarop een dergelijke innovatieve organisatie kan welslagen.
2. De opzet en werkwijze van het Publieksbureau zijn zodanig geweest dat de bevorderende factoren voor versterking van draagvlak voor een dergelijke organisatie grotendeels hebben gewerkt en hebben bijgedragen aan het functioneren van het Publieksbureau.
3. Een aantal (potentiële) knelpunten is van invloed op het functioneren van het Publieksbureau. De belangrijkste zijn: de soms tegengestelde belangen van partijen, het eens worden over afbakening van eigen verantwoordelijkheden, de ongelijkwaardigheid van met name de supportersvereniging, onvoldoende tijd voor overleg en coördinatie.
4. De sfeer in en rond het stadion is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd wat in de hand gewerkt is door diverse (veiligheids)maatregelen van ADO Den Haag en de politie, maar ook door inspanningen van het Publieksbureau. De effecten van het Publieksbureau specifiek op de sfeer rondom de voetbalwedstrijden zijn echter niet of nauwelijks meetbaar te maken.
5. De begeleiding van probleemsupporters is de afgelopen jaren goed van de grond gekomen. Wel zal de individuele begeleiding en eventueel verdere doorverwijzing van oudere supporters (18 jaar en ouder) naar andere instanties, beter geregeld moeten worden. De functionaris van de Raad van de Kinderbescherming is hiertoe niet gemachtigd.
6. De medewerkers van het Publieksbureau kennen een zeer groot deel van de (probleem)supporters en maken waar dat er betere communicatie met deze groep plaats vindt dan in het verleden.
7. De samenwerking tussen de verschillende partijen en op de werkvloer verloopt behoorlijk goed. De komst van het nieuwe stadion zal de samenwerking doen veranderen en kan zowel een kans zijn als een risico vormen voor het functioneren van het Publieksbureau.
8. Er is een niet onbelangrijk verschil van opvatting tussen ADO Den Haag en de politie over de taken en inzet van de politie in het Publieksbureau
9. De organisatie en coördinatie van het werkproces vertonen een aantal gebreken, die met weinig middelen kunnen worden opgelost. Daarbij moet de huidige informele werkwijze niet worden aangetast. Wel moeten de werkplanning en verantwoording worden verbeterd richting de gemeente.
10. Het personeel is zwaar belast waardoor o.a. interne coördinatie niet van de grond komt. Er is nu geen formatie aanwezig voor ondersteuning en individuele begeleiding van supporters ouder dan 18 jaar. Ook ontbreekt een betaalde kracht door en voor de supportersvereniging.

Aanbevelingen

1. Onderken en bespreek het verschil in benadering van ADO Den Haag en de politie/gemeente ten aanzien van de rol van de politie in het Publieksbureau.
2. Zorg – mede met het oog op gelijkwaardigheid - dat de supportersvereniging via een betaalde kracht haar eigen werkzaamheden kan verrichten en wordt vertegenwoordigd in het Publieksbureau.
3. Zorg er voor dat het werk en de resultaten van het Publieksbureau goed worden vastgelegd in afspraken over te ondernemen activiteiten. Leg dit vast in een werkplan per jaar en doe daar jaarlijks verslag van. Reken het Publieksbureau niet af op meetbare eenheden waar zij geen of hooguit indirect invloed op uit kan oefenen.
4. Zorg dat de begeleiding van de oudere probleemsupporters beter geregeld wordt dan tot nu toe. Onderzoek de wenselijkheid van samenwerking met andere relevante organisaties op dit punt.
5. Anticipeer met het Publieksbureau op de komst van het nieuwe stadion en geef aan welke elementen van het Publieksbureau in het nieuwe stadion een plek moeten krijgen. Sluit daartoe te zijner tijd een nieuw convenant zodat afspraken duidelijk zijn en de samenwerking beschermd en ondersteund wordt.
6. Verbeter de interne organisatie van het werkproces door het benoemen van een primus inter pares: iemand die de interne coördinatie voor zijn rekening neemt en de voortgang bewaakt van de afspraken uit het werkplan.
7. Organiseer naast het huidige veiligheidsoverleg ook een regelmatig publieksoverleg waar de begeleiding en ondersteuning van (probleem)supporters wordt besproken evenals de supportersactiviteiten die de sfeer verhogen.
8. Onderzoek de mogelijkheid om de werkdruk van de veiligheidscoördinator en de supporterscoördinator te verminderen door bijvoorbeeld meer uren voor interne coördinatie beschikbaar te stellen.

Tot slot

Dit onderzoek is gedaan in een periode waarin de nadruk op bestrijding van verbaal geweld is komen te liggen. Vreemd genoeg is dat op te vatten als een winstpunt, omdat fysiek geweld in en om de stadions door succesvol beleid steeds meer naar de achtergrond is gedrongen. Opnieuw komt ADO Den Haag te staan voor de uitdaging om dit type geweld terug te dringen. Toen ADO Den Haag in 2003 in de eredivisie kwam te spelen, was er veel angst voor excessen. Op de keper beschouwd is dit alleszins meegevallen. Het Publieksbureau heeft in haar werkwijze laten zien succesvol te zijn. Respect voor elkaar krijgen en naar elkaar luisteren wordt in weerwil van de huidige tijdsgeest niet bereikt door louter repressief optreden. Als communicatie achterwege blijft zal juist verhanding optreden en kan het spookbeeld dat ieder zegt te bestrijden juist ontstaan.

Het Publieksbureau als werkvorm heeft laten zien dat een kleine afstand tot de problematiek en een praktische instelling minstens zo belangrijk zijn als afgesloten convenanten en afspraken op bestuursniveau. Door verschillende belangen bij elkaar te zetten en de communicatie op gang te brengen, kunnen verschillende partijen ook *elkaars* belang erkennen en samen streven naar de oplossing voor een gemeenschappelijk probleem.

Daarnaast heeft het functioneren van 'het voetenwerk' op zijn beurt gevolgen voor de samenwerking op bestuursniveau. Meer dan vroeger kan beleid gebaseerd worden op een alledaagse realiteit. De praktische kennis die is opgedaan wordt bijvoorbeeld concreet ingezet bij de bouw van het nieuwe stadion.

Het Publieksbureau heeft zich een vaste plek verworven bij ADO Den Haag. De mensen die er werken beschikken in grote mate over 'het brede vermogen van praktische vaardigheden en verkregen intelligentie om adequaat te reageren op de constant veranderende omgeving'. Dagelijks moeten zij omgaan met de belangen van de club, de supporters, de politie en de gemeente.

Werkende wijs en nagenoeg zonder begeleiding hebben de werkers een belangrijke bijdrage geleverd aan een positievere sfeer in en rond het stadion en zijn de contacten met de supporters verbeterd. Dat kan in de opportunistische en wispelturige voetbalwereld wel een succes genoemd worden. Het model Publieksbureau blijkt dus te werken, ook al is er een aantal leer en verbeterpunten.

De medewerkers van het Publieksbureau verrichten taai werk dat van dag tot dag moet worden opgebracht. Het enthousiasme en de betrokkenheid van de medewerkers is groot. Hun schipperen in het Zuiderpark verdient dan ook alle lof.



Bronnen

interviews met de volgende personen:

- Dik Hooimeijer, directeur marketing en innovatie Stichting Welzijn Escamp
 - Koos Roeg, supporterscoördinator
 - Ben-Jan van der Klis, veiligheidscoördinator bij ADO Den Haag
 - Maurice Westerwoudt, adjunct-directeur ADO Den Haag
 - Bert Plugge, brigadier politie Haaglanden
 - Ton van Hoogdalem, inspecteur politie Haaglanden
 - Hans Nering-Bögel, inspecteur politie Haaglanden
 - Jan Vlijm, chef politiebureau Zuiderpark
 - Dennis de Bruijn, vice-voorzitter supportersvereniging ADO Den Haag
 - Ike Simoncini, voorzitter supportersvereniging ADO Den Haag
 - Mostafa Mahkloef, Raad voor de Kinderbescherming
 - Fred Tas, Raad voor de Kinderbescherming, teamleider Den Haag Centrum en Scheveningen
 - Paul Verhoeff, beleidsmedewerker / adviseur van burgemeester Deetman
-
- Quick Scan sociaal preventief supportersbeleid 2002 – 2003. DSP-Groep, Amsterdam 2004
 - Engelen zonder Zwaard. Bureau Parkstad en de vernieuwing in Amsterdam Nieuw West. Universiteit van Tilburg, Tilburg 2002
 - Model Lokale Samenwerking. Janine Vervoordeldonk (Nationaal Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie). België 2003
 - Notulen Publieksbureau tussen 4 februari 2002 en 10 februari 2003
 - Notulen Veiligheidsoverleg tussen 18 augustus 2003 en 21 oktober 2004
 - Voorstel Aanpak Supportersbeleid ADO Den Haag. Dik Hooimeijer (Stichting Welzijn Escamp). Den Haag 2000
 - Inhoudelijk verslag Bureau Publieksbeleid ADO Den Haag 2002
 - Inhoudelijk verslag Bureau Publieksbeleid ADO Den Haag 2003
 - Huisregels ADO Den Haag
 - Convenant Veiligheid Betaald Voetbal Den Haag 2004 – 2005

Colofon

- Oprachtgevers: Dik Hooimeijer, directeur marketing en innovatie Stichting Welzijn Escamp, Den Haag
Robert Langenbach, directeur BVO ADO Den Haag
- Foto's: Stichting Welzijn Escamp
- Onderzoekers: Willem Mendelts, PAG Amsterdam
Jenny Pannenbecker, PAG Amsterdam