



---

# Vitesse

Audit 1-meting september 2015



Auditteam Voetbal en Veiligheid

---

**In opdracht van**

Het Auditteam Voetbal en Veiligheid

**Met dank aan**

Gemeente Arnhem  
Politie Oost-Nederland  
BV Vitesse

**Onderzoeksteam en Rapportage**

E.J. van der Torre  
A. Akgül  
T. Eilert

© Rotterdam, september 2015

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Over het Auditteam Voetbal en Veiligheid	4
1.2 De 1-meting	4
1.3 Visie op voetbalveiligheid	5
1.4 Leeswijzer	5
<b>2. Aanbevelingen uit de nulmeting</b>	<b>6</b>
2.1 Conclusie en aanbevelingen	6
2.2 Stappen van de vierhoek	7
<b>3. Actuele situatie</b>	<b>8</b>
3.1 Club en supporters	8
3.2 Infrastructuur	9
3.3 Organisatie en samenwerking	10
<b>4. Conclusie en aanbevelingen</b>	<b>13</b>
4.1 Ontwikkelingen: verbetering of niet?	13
4.2 Aanbevelingen	13
<b>Bijlage: Verantwoording</b>	<b>14</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Over het Auditteam voetbal en veiligheid

Het Auditteam Voetbal en Veiligheid bestaat sinds 2003. De hoofddoelstelling van het Auditteam is om concreet advies en aanbevelingen te geven over de aanpak van voetbalvandalisme en voetbalgeweld. Het Auditteam richt zich op de lokale 'voetbalvierhoek', bestaande uit gemeente, politie, Openbaar Ministerie (OM) en de Betaald voetbalorganisatie (BVO).

In de afgelopen jaren heeft het Auditteam in nulmetingen, samen met de betrokken partijen, de (tussen)balans opgemaakt. Hierbij bracht het Auditteam in kaart hoe de veiligheidsorganisatie en de fysieke infrastructuur zijn afgestemd op het profiel van de supporters en op het risiconiveau van de wedstrijden. Elke nulmeting mondde uit in conclusies en schetste, in de vorm van aandachtspunten of aanbevelingen, een opdracht voor de toekomst.

Nu, circa twee jaar na de nulmeting, acht het Auditteam de tijd rijp voor een één-meting.

## 1.2 De één-meting

De doelstellingen van de één-metingen zijn:

- Bepalen in hoeverre de aanbevelingen die eerder in de nulmetingen zijn gedaan, zijn doorgevoerd;
- Bepalen in hoeverre de veiligheidsproblematiek verminderd is en of er andere problemen zijn ontstaan;
- Bezien of de vierhoek slimme oplossingen heeft gevonden die voor andere BVO's interessant zijn (veelbelovende praktijken);
- Bezien hoe recente landelijke beleidsveranderingen worden doorgevoerd, zoals het opstellen van een lokaal actieplan Voetbal en Veiligheid.

De één-metingen verlopen in vier stappen:

*Stap 1:* Reflectie van de driehoek en Vitesse op ontwikkelingen en acties sinds de nulmeting, op uitnodiging van het Auditteam.

*Stap 2:* Een wedstrijdbezoek door het Auditteam met speciale aandacht voor de ontwikkelingen zoals benoemd in de reflectie van de vierhoek, aangevuld met een aantal interviews.

*Stap 3:* Bespreking van de bevindingen met de driehoek en Vitesse.

*Stap 4:* Opstelling van eindrapport.

In de bijlage vindt u een overzicht van het wedstrijdbezoek, de respondenten en de geraadpleegde documentatie.

### **1.3 Visie op voetbalveiligheid**

Sinds de ontwikkeling van het Beleidskader Voetbal en Veiligheid (mei 2011) is normalisatie de belangrijkste doelstelling van het voetbalveiligheidsbeleid. De veiligheidspartners, zowel lokaal als nationaal, streven ernaar van het voetbal weer een feest te maken, door enerzijds vertrouwen te geven aan goedwillende supporters en anderzijds hard op te treden tegen ordeverstoorers (high trust, high penalty). In de visie van het Auditteam betekent normaliseren dat de veiligheidspartners veiligheidsbeleid dienen te verbinden aan een meer op servicegericht supportersbeleid. Dat vergt het opbouwen van vertrouwen tussen de vier geijkte partners en de supporters-(verenigingen). Relatiebeheer, overleg met supporters en het honoreren van redelijke supporterswensen dienen te worden gecombineerd met streng optreden bij overtreding van gemaakte afspraken.

Vanuit dit perspectief voeren we de één-metingen uit. In deze één-metingen hanteert het Auditteam hetzelfde model als in de nulmetingen, waarin voetbalveiligheid een resultante is van drie factoren.

1. De kenmerken van supporters en hun relatie met de club (bijvoorbeeld groepen probleemsupporters en incidenten).
2. De fysieke infrastructuur (bijvoorbeeld de staat van het stadion, het scheiden van supportersstromen, de kwaliteit van de uitvakken, de commandoruimte en de kwaliteit van de camera's).
3. De kwaliteit van de veiligheidsorganisatie van Vitesse en de partners, het veiligheidsbeleid en de samenwerking tussen de veiligheidspartners.

### **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 geven we een samenvatting van de conclusies en aanbevelingen uit de nulmeting. Ook beschrijven we welke stappen de vierhoek heeft genomen na de nulmeting.

In hoofdstuk 3 beschrijven we de actuele situatie bij de BVO en beschrijven we welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden in de periode sinds de nulmeting. We doen dat aan de hand van de drie factoren van voetbalveiligheid.

In hoofdstuk 4 trekken we de conclusies uit de één-meting en formuleren we aanbevelingen voor verdere versterking van de veiligheidsaanpak.

## 2. Aanbevelingen uit de nulmeting bij Vitesse

### 2.1 Conclusies en aandachtspunten

1. De samenwerking tussen de gemeente, BVO, politie en OM is zeer goed. De samenwerking kenmerkt zich door inhoudelijke betrokkenheid, korte lijnen, begrip voor elkaars standpunt en een open sfeer. Daarnaast vaardigen de betrokken partijen deskundige functionarissen af naar de diverse overlegvormen. Vitesse is een club in beweging. Na de sportieve successen in de jaren negentig en het sportieve en financiële verval na de eeuwwisseling lijkt de club de weg naar boven weer te hebben ingezet. De sportieve resultaten zijn bemoedigend en de toeschouwersaantallen nemen voorzichtig toe.

De hoofdlijnen van het veiligheidsbeleid zijn op orde. Met name de inspanningen van betrokken partijen om langzaam maar zeker de wedstrijdindeling om laag te brengen naar A-wedstrijden werkt goed. Het geeft een duidelijke doelstelling voor het veiligheidsbeleid en houdt betrokken partijen scherp. In de finesses van het veiligheidsbeleid zijn verbeteringen te behalen.

Na een aanvankelijk succesvolle uitvoering van het project Hooligans in Beeld is dit project stil komen te liggen. Het is zaak dit project snel een doorstart te geven, zeker gezien het 'risico' van toekomstig sportief succes. Successen leiden tot meer supporters en daarmee tot meer (potentiële) leden van de harde kern.

2. Op basis van de audit is een aantal aandachtspunten te benoemen:
  - a) Het project Hooligans in Beeld dient met voorrang een doorstart te krijgen.
  - b) De personele inzet van de stewardorganisatie is gericht op het 'kennen' van de aanwezige supporters op het desbetreffende tribunedeel en het optreden als gastheer. Dit uitgangspunt is op zichzelf goed, al op de Zuidtribune moet nog eens bezien worden of de rol van 'gastheer' goed samenvalt met de mogelijkheid om op te treden bij overtreding van de huisregels. Het relatief 'lichte' profiel van de aldaar aanwezige stewards maakt dat het risico bestaat dat supporters zich het vak hand over hand toe-eigenen. Overigens merken we daarbij op dat het in de praktijk lastig is en blijft om de huisregels met betrekking tot het rookbeleid te handhaven.
  - c) De samenwerking ten aanzien van voetbalveiligheid draait voor een groot deel op personen. Enerzijds is dit positief, zolang de personen betrokken blijven. Anderzijds maakt dit de organisatie kwetsbaar. Het is daarom zaak om, binnen alle betrokken partijen, te zorgen voor voldoende (deskundige) back up.
  - d) Waak ervoor dat het proces om van C-, naar B-, naar A-wedstrijden te gaan niet belangrijker wordt dan de inhoudelijke afwegingen. Wanneer teveel het succes van 'afschalen' wordt benoemd kan 'opschalen' als verlies

worden gezien. Mogelijk vormt dit een barrière om nog eens terug te gaan van een A- naar een B-wedstrijd of van een B- naar een C-wedstrijd.

## 2.2 Stappen van de vierhoek

De vierhoek heeft de brief van het Auditteam Voetbal en Veiligheid niet beantwoord. In de interviews werd gewezen op verschillende reacties op de nulmeting uit juni 2011.

In de *eerste plaats* is het project 'hooligans in beeld' weer opgepakt. Daartoe is onder meer een functionaris van het veiligheidshuis (belast met de Persoonsgerichte aanpak) toegevoegd aan het operationele veiligheidsoverleg inzake de veiligheid bij wedstrijden van Vitesse. Dit wordt gericht op een top 10.

In de *tweede plaats* heeft met name Vitesse zich gericht op de inzet van stewards op de Zuidtribune. De nulmeting schetst het risico dat de stewards te licht zijn om op te treden tegen regelovertrekking, waardoor supporters zich het vak als het ware toe zouden eigenen. De veiligheidsorganisatie / veiligheidscoördinator van Vitesse is tevreden over het profiel van de stewards op de Zuidtribune, met een substantieel aantal vrouwelijke stewards. Dit past goed bij de aard van de supporters, die zich schikken naar wensen of opmerkingen van vrouwelijke stewards. Bovendien staat juist op deze tribune gastheerschap voorop en wordt het beeld van een tribune 'die wordt overgenomen' door supporters niet gedeeld. Dit heeft overigens, zo stelt het Auditteam vast, ook een andere oorzaak. De nulmeting wijst op de mogelijkheid dat voetbalsucces leidt tot veel meer (fanatieke) supporters, en zo tot meer druk op de stewards. Het valt mee met die druk, want het stadion is vaak op geen stukken na uitverkocht. De sfeer is bij veel thuiswedstrijden (in de A-categorie, maar ook bij de bezochte B-wedstrijd tussen Vitesse en de Graafschap) eerder gelaten dan fanatiek.

In de *derde plaats* is er op verschillende manieren voorzien in vervangbaarheid of in redundante kennis. De veiligheidscoördinator van Vitesse wordt bijgestaan door een ervaren oud-politieman (die hem eventueel bij afwezigheid kan vervangen) en er is overlap in de kennis en ervaring van Algemeen commandant en de teamchef B (die de AC zo nodig vervangt).

In de *vierde plaats* waarschuwt de nulmeting voor doelverschuiving, waarbij de indeling naar A, B of C belangrijker wordt dan de inhoud. Vooral politie en BVO beamen dat de indeling is achterhaald en leidt tot het gevaar van routinematige besluiten. Ze streven naar maatwerk op basis van kennis en van actuele informatie.

## 3. Actuele situatie

### 3.1 Club en supporters

1. Vitesse is een Gelderse club die in een groot stadion speelt, met een capaciteit van 25.000 toeschouwers. Bij de 0-meting (juni 2011) was de club in het voorgaande seizoen ternauwernood ontkomen aan nacompetitie-voetbal. Sindsdien presteert de club aanzienlijk beter, hetgeen is gebaseerd op een vermogende eigenaar en een groot aantal gehuurde spelers.
2. Vandaag de dag is veiligheid geen groot probleem bij thuiswedstrijden van Vitesse. De sfeer en de publieke belangstelling zijn wel een probleem. Al enkele seizoenen is de bezettingsgraad laag (ongeveer 70%) en het aantal verkochte seizoenkaarten ligt onder of rond de 50% van de stadioncapaciteit (25.000). Het stadion is groot voor de aanhang van de club: het achterland is niet heel groot (met andere BVO's in de regio) en de binding met dat achterland staat onder druk door het hoge buitenlandse gehalte van een selectie.
3. Voor het hoofddoel van de audit (veiligheid) pakt de genoemde bezettingsgraad niet ongunstig uit, zeker niet omdat Vitesse en haar partners door de jaren heen veel hebben geïnvesteerd in veiligheidsbeleid en veiligheidsorganisatie. Er staat simpelweg een organisatie met een hoog professioneel niveau. Dit heeft enkele belangrijke oorzaken en verschijningsvormen:
  - a) In de eerste succesperiode in de eredivisie (in de jaren negentig) is in Arnhem het project Hooligans in Beeld ontstaan. Destijds waren er veel nieuwe fans, waaronder (wanna be) hooligans, die stelselmatig in kaart werden gebracht. Bij de nulmeting was een nieuwe groep (op de Noordtribune) niet in beeld, maar nog altijd waren veel gelouterde hooligans (op de Zuid-tribune) heel goed bekend.
  - b) Van oudsher was er voetbalgeweld op de Arnhemse Korenmarkt. Het politieoptreden tegen stappers en voetbalpubliek is op die locatie vergaand geprofessionaliseerd. Vandaag de dag opereert hier het zogenoemde Openbare Orde Team, dat zo nodig afstemt met een voetbalregeling.
  - c) Decennialang zorgden derby's tussen Vitesse en N.E.C. voor grote problemen. Dit heeft geleid tot een gerichte aanpak, waarmee van lieverlee meer resultaten werden geboekt. Dit jaar spelen de twee Gelderse clubs weer op hetzelfde (eredivisie-)niveau.
  - d) Er worden in het Gelredome veel evenementen georganiseerd. Bij alle evenementen, waaronder het voetbal, ligt het particuliere veiligheidsmanagement in handen van Event Security Arnhem. Dit heeft geleid tot een professionele veiligheidsorganisatie met veel ervaring. Dit geldt voor de veiligheidscoördinator, maar ook voor de stewards en beveiligers.



4. De harde kern van Vitesse zat en zit op de Zuid-tribune. Op de Noord-tribune ontstond ten tijde van de nulmeting een jonge aanwas van hooligans. Dit was problematisch, omdat hier het bezoekers-vak is gesitueerd. Met overlastgevende supporters op de Noord-tribune heeft Vitesse gesprekken gevoerd. Fanatieke supporters konden kiezen: het stadion uit of naar de Zuid-Tribune. Dit heeft goed gewerkt. Supporters weten dat er strenge grenzen gelden op de Noord-tribune en dat ze daar extra scherp in de gaten worden gehouden.
5. Er zijn enkele goede voorzieningen voor de fans van Vitesse. Op het stadionterrein beschikken ze over een fraai supportershome. Er zijn ook supporterscoördinatoren. Ze organiseren activiteiten, coördineren de supportersraad en brengen standpunten en zienswijzen van supporters in bij het veiligheidsoverleg en bij de wedstrijdvoorbereiding.

### **3.2 Infrastructuur**

1. Vitesse speelt in het Gelredome. Dit stadion heeft een capaciteit van 25.000 zitplaatsen. Het is multifunctioneel, want het wordt ook gebruikt voor allerlei andere evenementen. Het stadion heeft een open en vriendelijke uitstraling. Er kunnen compartimenten worden gerealiseerd, maar vaak is er bij een voetbalwedstrijd louter compartimentering rondom het bezoekers-vak. Supporters beschikken dus over veel bewegingsruimte.
2. Het stadion roept wel een kritische vraag op. Is het een mooi en groot stadion, of is het een te groot stadion vanwege de lage bezettingsgraad en hoge exploitatiekosten?
3. Het bezoekers-vak ligt op de Noord-tribune. De zichtlijnen zijn goed, net als de faciliteiten voor de bezoekende supporters. Een lexaanwand scheidt het vak van de andere vakken op de Noord-tribune.
4. Vanuit de centraal gelegen commandoruimte (ter hoogte van de middellijn, tegenover de hoofdtribune), is er goed zicht op het stadion. Het is een grote ruimte, met werkplaatsen voor alle hulpdiensten en voor clubmedewerkers. Het stadion beschikt over een goed camerasysteem.
5. Het stadion kent één toegangsweg. Dit leidt ertoe dat supportersstromen elkaar kunnen kruisen. Dit geeft soms de nodige spanning, maar het is wel een voorspelbaar aandachtspunt dat – zeker bij risicowedstrijden – de volle aandacht krijgt van politie en stewards. De gemeente heeft aangedrongen op gegarandeerde politie-inzet bij het “uitzwaaien” van bezoekende supporters door fans van Vitesse.

### 3.3 Organisatie en samenwerking

1. De samenwerking tussen drie van de vier partijen (politie, gemeente en club) was goed en is redelijk goed. Het OM staat op afstand en lijkt dat zelf te prefereren. Voor de drie andere partijen is dit geen al te groot probleem, onder meer omdat justitie bij de persoonsgerichte aanpak (via het veiligheidshuis en de commissie stadionverboden) wel een rol speelt. De belangrijkste reden dat het Auditteam de samenwerking vandaag de dag tijdens het veldwerk wat minder beoordeelde dan bij de nulmeting was het ontbreken van een voetbalconvenant. De gemeente schreef dit toe aan de wens van de politieregio Oost-Nederland om de voetbalconvenanten te uniformeren. De politie beaamde dat de wens te uniformeren vertraagde, maar wees er op dat de gemeente te laat was met het aanleveren van een concept-convenant. Uiteindelijk is op 18 december 2015 het voetbalconvenant getekend.
2. Er bestond en bestaat in Arnhem een goed opgebouwde en ingewerkte structuur van overlegvormen: het Vitesse Veiligheidsoverleg (strategisch; beleidsmatig) en het Operationeel Voetbaloverleg (evaluatie wedstrijden, bespreken van subjecten). De personele samenstelling van dit laatste overleg stemt overeen met die van de commissie Stadionverboden. Met de functionaris van het veiligheidshuis wordt afgestemd hoe en waar precies gestalte wordt gegeven aan een persoonsgerichte aanpak. Daarnaast wordt ten behoeve van elke wedstrijd van Vitesse wedstrijdoverleg gevoerd.
3. Bij elke wedstrijd wordt gestreefd naar maatwerk. Het gevoel bestaat dat de indeling naar A, B en C is verouderd. Als deze indeling toch wordt toegepast, dan neemt het aantal A-wedstrijden toe. Dit is mogelijk vanwege een goed ingewerkte veiligheidsorganisatie, vanwege een goede wedstrijdhistorie op veiligheidsgebied tegen menig eredivisionist, en vanwege de lage bezettingsgraad (zeker bij minder aansprekende tegenstanders). Vitesse zou vanwege het gat tussen stadioncapaciteit en het aantal seizoenkaarthouders graag meer ruimte krijgen voor losse kassaverkoop / ticketing om kort voor en op de wedstrijd-dag meer kaarten te verkopen.
4. We spreken bij het wedstrijdbezoek supporters die klagen over haperende digitale toegangspassen, waardoor er lange rijen ontstonden bij de kassa. Er is een digitale update uitgevoerd om dit te verhelpen. Volgens supporters loopt het nog niet vlekkeloos.
5. Bij thuiswedstrijden van Vitesse ligt het veiligheidsmanagement van de BVO in handen van Event Security Arnhem. De leiding ligt in handen van een door de wol geverfde manager wedstrijd zaken (veiligheidscoördinator), die ten tijde van de 1-meting beschikt over back-up van een ervaren oud-politieman.
6. Vitesse zet veel stewards in bij thuiswedstrijden in relatie tot het aantal supporters. Dit wordt toegeschreven aan de infrastructuur, zoals de verplichting om (ontruimings-)posities te bezetten. Bij de thuiswedstrijd tegen De Graafschap (15.139 toeschouwers) zet de beveiliging en service 233 personen in: een veiligheidscoördinator, een stewardcoördinator, 26 hoofdstewards, 207

stewards/beveiligers/ servicemedewerkers. Bij observaties tijdens de wedstrijd Vitesse versus De Graafschap valt op dat veel medewerkers lange tijd 'niets' doen, zowel in het stadion als op de parkeerplaats. Er lijkt ruimte om het publiek vaker en vriendelijker aan te spreken.

7. Onder de noemer 'predictive profiling' of 'slim toezicht' probeert de operationele veiligheidsorganisatie scherp onderscheid te maken tussen 'regulier net' publiek en afwijkend publiek dat mogelijk voor onrust kan zorgen. De eerste categorie wordt vriendelijk bejegent en door de tweede categorie vroegtijdig aan te spreken wordt preventief opgetreden. Dit laatste vergt o.a. kennis over afwijkend gedrag en middelengebruik. Beveiligers en stewards zijn hier op getraind.
8. De wijzen waarop de politie personeel inzet, is in de afgelopen periode tegen het licht gehouden. Het resulteerde in enkele (in gang gezette of doorgevoerde) veranderingen, namelijk:
  - a) Meer flexibele inzet van Mobiele eenheden en minder vaste, en geen automatische ME-inzet bij B-wedstrijden.
  - b) Verbetering van de opleiding en training van politiepersoneel, zodat ME overbodig wordt bij (een categorie) B-wedstrijden.
  - c) Ophoging van het aantal supportersbegeleiders, met tegelijkertijd inbedding van de supportersbegeleiding in de gehele politie-inzet, omdat deze groep te autonoom opereerde. Het is de bedoeling om een maximale termijn te stellen voor de functie van supportersbegeleider.
  - d) De automatische inzet van AE wordt gestopt. Als er geen AE wordt ingezet, worden er extra supportersbegeleiders ingezet
  - e) Vitesse wijst er op dat bij verminderde politie-inzet steeds de vraag gesteld moet worden of dit realistisch én verantwoord is.
  - f) De politie-inzet wordt meer gebaseerd op kennis en op actuele informatie. De informatie die wordt benut mag niet alleen of vooral afkomstig zijn van de voetbalcoördinator. Ook de kennis en informatie van supportersbegeleiders en stewards dient te worden benut.

**Schema:** politie-inzet bij thuiswedstrijden van Vitesse (competitie en beker apart) in de seizoenen 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 en 2014-2015.

<b>Seizoen 2011 / 2012</b>	<b>Uren</b>
Beker	1130
Eredivisie	8353
Play – Off	2544
<b>Seizoen 2012 / 2013</b>	
Beker	1095
Eredivisie	8134
Europa League	758
Play – Off	2568
<b>Seizoen 2013 / 2014</b>	
Beker	104
Eredivisie	8925
Europa League	593
Play – Off	556
<b>Seizoen 2014 / 2015</b>	
Beker	225
Eredivisie	8568
Europa League	1700
Play – Off	1020

1. In de zomer van 2015 is er een tweedaagse training georganiseerd om het optreden van stewards en supportersbegeleiding goed op elkaar af te stemmen. In het najaar van 2015 is een opleiding gestart voor stadioncommandanten.
2. Er heeft jaarlijks een calamiteitenoefening plaats. In de afgelopen twee seizoenen zijn deze uitgevoerd tijdens een wedstrijd, namelijk door twee vakken te ontruimen. Daarnaast vindt er, in samenwerking met de brandweer, jaarlijks een ontruimingsoefening plaats bij de inloop van de wedstrijd.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Ontwikkelingen: verbetering of niet?

1. Er 'staat' een professionele veiligheidsorganisatie bij Vitesse. Er is door de jaren heen veel geïnvesteerd in veiligheidsbeleid en veiligheidsorganisatie. Vandaag de dag is veiligheid geen groot probleem bij Vitesse. De sfeer en publieke belangstelling zijn wel een probleem, want Vitesse heeft een lage bezettingsgraad. Voor het hoofdoel van de audit (veiligheid) pakt dit nu gunstig uit, al roept de vraag op of het stadion niet te groot is en wat op termijn de gevolgen daarvan zouden kunnen zijn.
2. Na de 0-meting is het project Hooligans in beeld nieuw leven in geblazen (er is een link gelegd met het veiligheidshuis, met een focus op een top 10), en BVO en politie hebben maatregelen getroffen om de vervangbaarheid van sleutel personen te verbeteren.
3. Het valt in ongunstige zin op dat er vandaag de dag geen geldend voetbalconvenant bestaat.
4. De aard van de politie-inzet wordt gestroomlijnd (zie 3.3, punt 7), hetgeen wordt gekoppeld aan trainingen en opleidingen. Het project 'slim toezicht' voorziet in trainingen voor beveiligers en stewards.

### 4.2 Aanbevelingen

1. Stel op de kortst mogelijke termijn een voetbalconvenant op.
2. Zorg voor een stewardorganisatie die het publiek (nog) actiever, vriendelijker en klantgerichter bejegt. Niet alleen of zozeer gericht op het herkennen van problemen, maar ook gericht op sfeerverbetering en klantenbinding.
3. Let op de klachten van supporters over haperende toegangscontrole.
4. Geef opvolging aan gezamenlijke trainingsdagen voor politie en stewards, onder meer om de onderlinge taakverdeling af te stemmen op veranderingen in de politie-inzet (aard en aantal).
5. Zoek naar veilige manieren om Vitesse meer ruimte te geven bij ticketing / kaartverkoop, omdat de lage bezettingsgraad de sfeer aantast.

## Bijlage: Verantwoording

### *Respondenten*

Jolanda Thannhauser, politie  
Arndt Stroink, gemeente Arnhem  
Leo van der Vliet, Vitesse

### *Wedstrijdbezoek*

Vitesse – de Graafschap op 20 september 2015

