

# Uitsupporters centraal

Een onderzoek naar het  
bezoeken van uitwedstrijden  
in het betaald voetbal



Auditteam Voetbal en Veiligheid



Uitsupporters centraal



# Uitsupporters centraal

Een onderzoek naar het  
bezoeken van uitwedstrijden  
in het betaald voetbal



# Uitsupporters Centraal

Een onderzoek naar het bezoeken van uitwedstrijden in het betaald voetbal

*Henk Ferwerda, Sebastiaan Barlagen, Jan Bos, Bo Bremmers, Tom van Ham  
en Edward van der Torre*


ISBN 978-90-75116-70-0

© 2011. Auditteam Voetbal en Veiligheid. Auteursrechten voorbehouden



# Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	7
1. Een onderzoek onder uitsupporters	9
1.1 Inleiding	9
1.2 Hoe ziet het onderzoek eruit?	9
1.2.1 Online supportersonderzoek	10
1.2.2 Ervaringen van supporter-rapporteurs	11
1.2.3 Onderzoekers reizen mee, analyseren en interviewen	11
1.3 Leeswijzer	12
2. Mening en ervaringen van uitsupporters gepeild	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Profiel van de deelnemende supporters aan het onderzoek	13
2.3 Kaartverkoop en vervoer	14
2.4 Wijze van ontvangst	15
2.5 Verblijf in het bezoekersvak	15
2.6 Vertrek	16
2.7 Toppers in de ogen van supporters	16
2.8 Mening op een rij	18
3. Supporters rapporteren	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Vervoersregeling en veiligheidsmaatregelen	19
3.3 Bejegening	24
3.4 Uitvak	27
3.5 Supportersgedrag	34
3.6 Rapporterende supporters: kritiek en kansen	37
4. Meereizen, analyseren en interviewen	41
4.1 Inleiding	41
4.2 Veiligheidspartners aan het woord	41
4.3 Het beeld uit lopende en afgeronde audits	46
5. De balans opgemaakt	49
<i>Bijlagen</i>	55







# Voorwoord

‘Voetbal moet een feest zijn’ en we moeten streven naar ‘normalisatie rondom voetbalwedstrijden’. Deze zinsneden zijn mij als Voorzitter van het Auditteam Voetbal en Veiligheid en als voetballiefhebster uit het hart gegrepen. Het kan en mag niet zo zijn dat grote groepen supporters te maken krijgen met allerlei beperkende maatregelen omdat een klein groepje raddraaiers het voor hen verpest.

De signalen die het Auditteam kreeg met betrekking tot de vele beperkingen waar uitsupporters mee te maken krijgen, de soms matige ontvangst en het verblijf in een bezoekersvak zijn aanleiding geweest om het onderwerp uitsupporters centraal te stellen in een onderzoek, waarvan het rapport nu voor u ligt.

Dit onderzoek is mogelijk geworden dankzij de inbreng van velen. Een bijzonder woord van dank gaat uit naar de bijna 3.000 supporters die aan het onderzoek hebben meegewerkt. Binnen die grote groep supporters wil ik de twaalf supporter-rapporteurs apart bedanken. Zij hebben de moeite genomen om voor dit onderzoek wedstrijd- en sfeerverslagen te maken van hun bezoeken aan uitwedstrijden.

Namens het Auditteam dank ik verder alle medewerkers van betaald voetbalorganisaties, politie, gemeenten, openbaar ministerie, de afdeling Beleid en Kennisdeling Betaald Voetbal van de KNVB en de leden van de Expertgroep Voetbal en Veiligheid voor hun bijdrage aan het onderzoek.

Ik spreek de wens uit dat de resultaten uit dit onderzoek ertoe zullen bijdragen dat het bezoeken van een voetbalwedstrijd voor de echte supporter nog meer een feest zal zijn.

*Annemarie Jorritsma*

Voorzitter Auditteam Voetbal en Veiligheid

**INGANG**  
**BEZOEKENDE CLUB**

5310



# Hoofdstuk 1

## Een onderzoek onder uitsupporters

### 1.1 Inleiding

Met enige regelmaat leidt de wijze waarop supporters uitwedstrijden van ‘hun’ club bij kunnen wonen tot discussie. In veel gevallen gaat deze discussie over het verplichte vervoersregime c.q. de combiregelingen. Deze regelingen zijn een doorn in het oog van veel supporters. Vaak is het voor de uitsupporter niet duidelijk waarom beperkende maatregelen door de autoriteiten noodzakelijk worden geacht. Wanneer supporters bij het stadion aankomen, wisselt de kwaliteit van de ontvangst en is het verblijf in het uitvak ook niet altijd even optimaal, zo zijn de geluiden. Deze signalen zijn voor het Auditteam Voetbal en Veiligheid aanleiding geweest om een onderzoek uit te voeren naar de wijze waarop uitsupporters wedstrijden van hun club kunnen bijwonen.

#### **Auditteam Voetbal en Veiligheid**

Het Auditteam Voetbal en Veiligheid, dat sinds de zomer van 2009 onder voorzitterschap staat van Annemarie Jorritsma (burgemeester van Almere), voert proactieve audits uit en evalueert incidenten die voor, tijdens en na voetbalwedstrijden hebben plaatsgevonden.

De hoofddoelstelling van het Auditteam is om op grond van audits concreet advies en aanbevelingen te geven aan de lokale voetbalvierhoek<sup>1</sup> over de aanpak van veiligheidsvraagstukken rondom het voetbal. Samen met de betrokken partijen wordt de (tussen)balans opgemaakt. Hierbij ligt de focus op de voortgang van de landelijke beleidsprioriteiten op lokaal niveau. Ook zal in kaart worden gebracht hoe de veiligheidsorganisatie en de fysieke infrastructuur zijn afgestemd op het profiel van de supporters en op het risiconiveau van de wedstrijden. Net als in het verleden zullen grootschalige incidenten rondom het voetbal op eigen initiatief of indien daarom wordt verzocht ook in onderzoek worden genomen.

### 1.2 Hoe ziet het onderzoek eruit?

Het door het Auditteam Voetbal en Veiligheid voorgestelde onderzoek richt zich in algemene zin op de vraag hoe uitsupporters het bezoeken van uitwedstrijden in Eredivisie en Jupiler League ervaren. Meer specifiek wordt daarbij ingezoomd op de volgende drie aspecten:

---

1. Het betreft de gemeente, het openbaar ministerie, de politie en de betaald voetbalorganisatie.

- Vervoer: De aan uitsupporters opgelegde vervoersbeperkingen berusten volgens de inschatting van de onderzoekers in veel gevallen meer op gewoonte of routine dan op actuele inschattingen. Het onderzoek moet duidelijk maken of dit inderdaad het geval is. Daarnaast bestaat het beeld dat de regeling in veel gevallen niet in de juiste verhouding staat tot de actuele situatie. Met andere woorden: er wordt een strenge vervoersbeperking opgelegd, terwijl het risicobeeld (gedrag van supporters en aantal supporters) van de supporters dit niet noodzakelijk lijkt te maken;
- Ontvangst: De ontvangst van uitsupporters – zo zijn de geluiden – is niet altijd even klantvriendelijk. Dit komt tot uiting in de bejegening, de infrastructuur van het bezoekersvak (catering, sanitair, zichtlijnen) en vergaande restricties (veel beperkingen, deels ongeacht of zelfs in strijd met het risicoprofiel van de supportersgroep).
- Supportersbeleid: Uitsupporters zijn (vaak) ook thuisupporters. We betrekken daarom de relatie tussen supporters(verenigingen) en clubs in het onderzoek. Centrale vraag daarbij is de mate waarin en de wijze waarop supporters worden betrokken bij het vormgeven van beleid en de mate waarin bezoekende clubs zelf investeren in ‘hun’ uitsupporters. Dit doen we door te bezien hoe bezoekende clubs hun supportersbeleid hebben vormgegeven (bijvoorbeeld verplichte uitkaart en ‘diamond card’)

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is vanuit verschillende perspectieven en bronnen onderzoeksmateriaal verzameld. We zullen de verschillende onderzoeksactiviteiten achtereenvolgens toelichten.

### *1.2.1 Online supportersonderzoek*

Omdat we de beleving, ervaringen en suggesties voor verbetering van uitsupporters in dit onderzoek centraal willen stellen, moesten we op zoek naar ‘data’ op supportersniveau. Een van de manieren waarop we dat gedaan hebben, is uitsupporters te vragen om via het internet een vragenlijst in te vullen.<sup>2</sup> Voor het benaderen van de uitsupporters is contact gelegd met alle betaald voetbalorganisaties – meestal de veiligheidscoördinator – in de Eredivisie en Jupiler League. De uitsupporters zijn vervolgens op de volgende manieren benaderd:

- Met toestemming van de BVO hebben we eenmalig gebruikgemaakt van de e-mailadressen van uitsupporters zoals deze bij de KNVB bekend zijn.<sup>3</sup>

---

2. Zie bijlage 1 voor de vragenlijst.

3. Met dank aan de afdeling Beleid en Kennisdeling Betaald Voetbal van de KNVB.

Vervolgens hebben deze supporters een e-mail ontvangen met het verzoek om mee te werken.<sup>4</sup>

- BVO's hebben zelf een tekst op de website van de club of de supportersvereniging geplaatst waarin uitsupporters gevraagd werd om mee te werken.
- BVO's hebben tijdens uitwedstrijden op ons verzoek en door ons aangeleverde flyers uitgedeeld waarin gevraagd werd mee te werken aan het onderzoek.

Uiteindelijk hebben in het voorjaar van 2011 in totaal 2.892 uitsupporters – van op een na alle BVO's – via het internet een vragenlijst ingevuld.

### *1.2.2 Ervaringen van supporter-rapporteurs*

De tweede manier waarop we data op supportersniveau hebben verzameld, is via zogeheten supporter-rapporteurs, kortweg rapporteurs. We hebben de rapporteurs van clubs per divisie geselecteerd op het risicoprofiel van de aanhang. We hebben bij de geselecteerde clubs contact gelegd met de veiligheidscoördinator van de club en uitgelegd dat we een trouwe uitsupporter zochten die nuchter enkele vragen kon beantwoorden over de uitwedstrijden in de reguliere competitie van zijn of haar club in 2011 (seizoen 2010-2011).<sup>5</sup> In totaal hebben we twaalf 'vaste' uitsupporters bereid gevonden om tijdens de dag van een uitwedstrijd over hun ervaringen te rapporteren. In de eredivisie hebben supporters van Ajax, ADO Den Haag, FC Twente, Vitesse, FC Groningen, N.E.C. en SC Heerenveen deelgenomen aan het onderzoek. De Jupiler League wordt vertegenwoordigd door supporters van Cambuur, FC Zwolle, MVV, Go Ahead Eagles en Sparta Rotterdam. De zeven rapporteurs in de eredivisie deden in totaal verslag van 46 uitwedstrijden. Van de wedstrijden in de Jupiler League ontvingen we van onze vijf rapporteurs 29 wedstrijdverslagen.<sup>6</sup>

### *1.2.3 Onderzoekers reizen mee, analyseren en interviewen*

Naast de informatie die we van en via supporters hebben verzameld, hebben de leden van het onderzoeksteam ook een drietal aanvullende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd. Het betreft het meereizen met uitsupporters, het analyseren van de rode draad uit voltooide en lopende audits van het Auditteam Voetbal en Veiligheid en het uitvoeren van interviews met sleutelinformanten. Deze onderzoeksactiviteiten lichten we nader toe.

---

4. Zie bijlage 2 voor de e-mailtekst.

5. Zie bijlage 3 voor de vragenlijst.

6. We beschikken niet over een verslag van elke uitwedstrijd van de clubs in de steekproef in de onderzoeksperiode, omdat onze rapporteurs niet elke uitwedstrijd hebben bezocht. Dit viel te verwachten en daarom hebben we een fors aantal clubs in het onderzoek betrokken.

- Meereizen met uitwedstrijden

Leden uit het onderzoeksteam hebben drie wedstrijden geselecteerd waar ze met een groep supporters zijn meegereisd met de bus naar een uitwedstrijd. Het gaat om de volgende wedstrijden: AZ – FC Twente, AZ – ADO Den Haag en Vitesse – NEC. Tijdens de wedstrijddag en reis hebben ze geobserveerd, gesprekken gevoerd met supporters, stewards, voetbalcoördinatoren en anderen en hebben ze de uitwedstrijd meebeleefd.

- Analyse rode draad voltooide en lopende audits

De voltooide en lopende audits<sup>7</sup> van het Auditteam Voetbal en Veiligheid bevatten veel informatie over de wijze waarop uitsupporters bij de verschillende clubs ontvangen worden. We hebben deze informatie bijeengebracht en geanalyseerd en terugkerende punten, trends en ontwikkelingen inzichtelijk gemaakt.

- Interviews met sleutelfunctionarissen

Als laatste onderzoeksactiviteit hebben we drie clubs geselecteerd die het volgens supporters goed doen en drie clubs waar verbeteringen mogelijk (en noodzakelijk) zijn. Bij deze clubs zijn we via interviews<sup>8</sup> op zoek gegaan naar de motieven achter de wijze waarop het ontvangstbeleid is georganiseerd, de wijze waarop vervoersregelingen tot stand komen, de wijze waarop tot overige (beperkende) maatregelen wordt besloten en de infrastructurele mogelijkheden en beperkingen.

### *1.3 Leeswijzer*

De rest van dit rapport is als volgt opgebouwd. In de hoofdstukken 2 en 3 staat de informatie centraal die we via de supporters hebben verzameld. Na de resultaten uit het online vragenlijstonderzoek onder bijna 2.900 supporters komen de ervaringen van de supporter-rapporteurs aan de orde. In hoofdstuk 4 worden de resultaten uit het meereizen, de audits en de interviews gepresenteerd. In het laatste hoofdstuk wordt kernachtig de balans opgemaakt. De lezer die weinig tijd heeft, kan zich beperken tot het lezen van dit hoofdstuk.

---

7. Zie bijlage 4 voor een overzicht van de BVO's waar informatie van gebruikt is.

8. Zie bijlage 5 voor een overzicht van clubs en geïnterviewden.

## Hoofdstuk 2

# Meningen en ervaringen van uitsupporters gepeild

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de meningen en ervaringen van supporters die uitwedstrijden bezoeken centraal. Hiertoe hebben in totaal 2.892 uitsupporters via internet een vragenlijst ingevuld. Naast een profiel van de supporters staan de onderwerpen kaartverkoop en vervoer, wijze van ontvangst, het verblijf en het vertrek centraal. In dit hoofdstuk staan we ook stil bij de clubs die het in de ogen van supporters op verschillende fronten goed doen en wat de reden daarvan is.

### 2.2 Profiel van de deelnemende supporters aan het onderzoek

Van alle supporters die hebben deelgenomen aan het onderzoek is bekend van welke voetbalclub ze vooral supporter zijn. Op één BVO na (FC Volendam) hebben supporters van alle BVO's in de Eredivisie en de Jupiler League deelgenomen aan het onderzoek.<sup>1</sup> De meeste (91%) deelnemers aan het onderzoek zijn uitsupporters van BVO's uit de Eredivisie.<sup>2</sup> Op zich is dit niet zo verwonderlijk omdat de aantallen meereizende supporters in de Eredivisie nu eenmaal hoger liggen. Verder blijkt dat in de Eredivisie vooral supporters van PSV, FC Twente, Feyenoord en Ajax een vragenlijst hebben ingevuld. In de Jupiler League hebben vooral supporters van FC Zwolle, Cambuur en Sparta deelgenomen aan het onderzoek.

De uitsupporters die hebben deelgenomen aan het onderzoek, hebben een gemiddelde leeftijd van 27 jaar en zijn vooral (93%) mannen. De supporters gaan per seizoen gemiddeld bijna acht keer mee naar een uitwedstrijd in het kader van de competitie.<sup>3</sup>

Er blijkt een groot verschil te zijn in afstand tussen het woonadres van de supporter en het stadion van de eigen BVO in de Eredivisie en Jupiler League.<sup>4</sup> In de Eredivisie woont 65 procent van de supporters meer dan tien kilometer van het eigen stadion terwijl dit in de Jupiler League slechts 35 procent is. Als er sprake is van buscombi's en supporters moeten opstappen bij het eigen stadion hebben veel supporters van BVO's

---

1. Zie bijlage 6, tabel 1.

2. Bij Eredivisie en Jupiler League wordt uitgegaan van de indeling in het seizoen 2010-2011.

3. De supporters uit de Jupiler League bezoeken gemiddeld meer (9,2) uitwedstrijden dan de supporters uit de Eredivisie (7,6).

4. Zie bijlage 6, tabel 2.

uit de Eredivisie er dus al de nodige reistijd opzitten voordat de combireis naar de uitwedstrijd begint.

### 2.3 Kaartverkoop en vervoer

Twee belangrijke aspecten bij het bezoeken van uitwedstrijden zijn de wijze waarop de kaartverkoop en het vervoer geregeld zijn. In tabel 2.1 is weergegeven welke waardering – uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot en met 10 – supporters voor deze onderwerpen geven.<sup>5</sup>

De resultaten in tabel 2.1 laten aan duidelijkheid weinig te wensen over. Over de kaartverkoop is men redelijk tevreden, vrij vervoer wordt met een hoog cijfer beoordeeld, in de Eredivisie geeft men een zes min voor de autocombi en voor het overige is men – afgaande op de scores – (zeer) negatief.

Tabel 2.1 – Gemiddelde rapportcijfers voor een aantal thema's die met vervoer en kaartverkoop te maken hebben, uitgesplitst naar Eredivisie (ED), Jupiler League (JL) en totaal

Onderwerpen	ED	JL	Totaal
De wijze waarop de kaartverkoop is geregeld	6,6	5,7	6,5
Het werken met omwisselbiljetten	4,8	4,4	4,8
Uitwedstrijden waar sprake is van vrij vervoer	7,9	8,0	8,0
Uitwedstrijden waar sprake is van een autocombi	5,6	4,9	5,5
Uitwedstrijden waar sprake is van een auto-/buscombi	4,8	4,2	4,7
Uitwedstrijden waar sprake is van een buscombi	3,9	3,5	3,9
Uitwedstrijden waar sprake is van een treincombi	3,6	4,0	3,7

Aan de supporters is gevraagd of zij suggesties hebben voor verbetering als het gaat om kaartverkoop en vervoer. In de meeste reacties komt de roep naar meer eigen c.q. vrij vervoer naar voren, want de vrijheid wordt – in de optiek van supporters – bij combivervoer te veel beperkt.

Supporters zijn overigens wel realistisch als het gaat om het feit dat er ten behoeve van de veiligheid bij bepaalde wedstrijden beperkende maatregelen – zoals combivervoer en gereguleerde kaartverkoop – noodzakelijk zijn. Wel vindt men dat er – zeker gezien het geringe aantal incidenten rondom voetbalwedstrijden – te vaak sprake is van beperken-

5. Bij alle vragen geldt dat supporters die geen oordeel (kunnen) geven bij de resultaten buiten beschouwing worden gelaten.



de maatregelen én dat het gedrag van een kleine groep relschoppers daarmee de andere goedbedoelende uitsupporters dupeert. Veel supporters geven dan ook aan dat het een oplossing zou zijn om gerichte maatregelen te treffen om de kleine groep relschoppers aan te pakken c.q. uit te sluiten.

Ongeveer tien procent van de ondervraagde uitsupporters geeft aan dat hun club een soort beloningssysteem heeft voor trouwe supporters die geen problemen veroorzaken. Zij kunnen bijvoorbeeld met voorrang kaarten kopen of kortingen krijgen.

## 2.4 Wijze van ontvangst

Over de wijze waarop de uitsupporters in algemene zin in het stadion waar ze op bezoek gaan om een voetbalwedstrijd te kijken, worden ontvangen, is men niet erg tevreden.<sup>6</sup> Zowel de waardering voor de ontvangende BVO (5,2) als voor de politie (4,0) is onvoldoende. De ontvangst door de stewards krijgt met een 5,5 net een voldoende en het fouilleren door stewards en beveiligers wordt ook als onprettig ervaren, getuige het rapportcijfer 5,1.

Op de vraag hoe de ontvangst verbeterd zou kunnen worden, komen de volgende suggesties naar voren:

- Benader uitsupporters – ook bij de foullering – vriendelijker en niet als een crimineel;
- Zorg voor goede sanitaire voorzieningen;
- Ontvang uitsupporters met een gratis consumptie en zorg voor een goede catering in het vak met normale, redelijke prijzen.
- Het zou verder prettig zijn als er ook in het bezoekersvak een biertje gedronken mag worden.

## 2.5 Verblijf in het bezoekersvak

Bij verreweg de meeste wedstrijden waar bezoekers van uitwedstrijden naar toegaan, verblijven ze tijdens de wedstrijd in een bezoekersvak. We hebben de uitsupporters gevraagd om een aantal aspecten van het verblijf in het bezoekersvak te beoordelen en daaruit komt een vrij negatief beeld naar voren.<sup>7</sup> Zo geven de supporters gemiddeld een 4,5 voor de manier waarop men vanuit het bezoekersvak zicht heeft op het veld. Het comfort, de catering en de hygiëne in het gemiddelde Nederlandse bezoekersvak laten ook behoorlijk te wensen over, want de scores op deze onderdelen liggen ook net onder de 5. De gemiddelde waardering voor de catering en hygiëne in de bezoekersvakken is in de stadions in de Jupiler League daarnaast ook significant lager dan in de Eredivisie.<sup>8</sup>

---

6. Zie bijlage 6, tabel 3.

7. Zie bijlage 6, tabel 4.

8.  $P$  van  $\leq .01$

Het verblijf in de bezoekersvakken her in der in het land zou sterk verbeterd kunnen worden als er iets gedaan wordt aan het verbeteren van de zichtlijnen, de stoelen, het sanitair én de catering.

## 2.6 Vertrek

Supporters uit zowel de Eredivisie als de Jupiler League geven een onvoldoende<sup>9</sup> als het gaat om de snelheid waarmee ze na de wedstrijd het bezoekersvak kunnen verlaten, dan wel richting huis kunnen gaan. In de Eredivisie is men daarover overigens significant negatiever dan in de Jupiler League.<sup>10</sup> Veel supporters zouden het een verademing vinden om na de wedstrijd sneller het uitvak te mogen verlaten. Over de veiligheid bij het vertrek – eventuele confrontaties met thuis supporters – is men positiever, want dat aspect beoordelen de supporters met een kleine zeven. Supporters zijn van mening dat er bij het vertrek vaak sprake is van een overdreven inzet van stewards en politie.

## 2.7 Toppers in de ogen van supporters

Aan de supporters is gevraagd welke betaald voetbalverenigingen in de Eredivisie en de Jupiler League het op een aantal onderdelen in hun ogen goed doen. Supporters konden op een aantal onderdelen telkens een top 3 van goed scorende clubs geven.<sup>11</sup>

Tabel 2.2 – Top 3 van BVO's met een goede ontvangst door de club

Eredivisie	Jupiler League
Heracles	Sparta
SC Heerenveen	FC Volendam
De Graafschap	RKC

Heracles in de Eredivisie en Sparta in de Jupiler League staan aan kop in de optiek van uitsupporters als het gaat om de wijze waarop ze door de BVO ontvangen worden. De redenen waarom supporters enthousiast zijn over deze en andere BVO's in tabel 2.2 zijn de volgende: goede catering, één gratis consumptie, goed zicht vanuit het uitvak, fijne benadering door de stewards en de politie, goede parkeermogelijkheden en hygiënisch sanitair. In tabel 2.3 staan de BVO's waar supporters vooral enthousiast zijn over de ontvangst door de politie. Redenen voor die waardering zijn: de benadering door de politie, de wijze waarop men begeleid wordt richting het stadion of het feit dat men weinig politie ziet.

9. Zie bijlage 6, tabel 5.

10.  $P < .01$

11. Goed om aan te geven, is dat ze de BVO waar ze zelf supporter van zijn niet konden kiezen in hun top 3.

Tabel 2.3 – Top 3 van BVO's met een goede ontvangst door de politie

Eredivisie	Jupiler League
SC Heerenveen	Sparta
De Graafschap	FC Volendam
Excelsior	Almere City

Het comfort in het bezoekersvak is een ander onderwerp waarover de uitsupporters hun mening mochten geven. Deze top 3 is weergegeven in tabel 2.4 en de hoge ranking van deze clubs is vooral te danken aan de goede zichtlijnen, het feit dat het bezoekersvak schoon en netjes is, een goede catering, schoon sanitair, een ruime toegang tot het vak en het feit dat het vak ruim is.

Tabel 2.4 – Top 3 van BVO's met een comfortabel bezoekersvak

Eredivisie	Jupiler League
FC Twente	Sparta
SC Heerenveen	RKC
AZ	FC Volendam

Als supporters gevraagd wordt bij welke BVO's men het liefst een uitwedstrijd bezoekt, is er zowel voor de Eredivisie als de Jupiler League ook een top drie te maken (tabel 2.5). De hoge notering van Sparta in de Jupiler League is op basis van de voorgaande top 3 lijstjes te verwachten. De nummer één positie van Feyenoord in de Eredivisie misschien niet. Supporters waarderen Feyenoord vooral vanwege het feit dat de sfeer in het stadion erg goed is, zo blijkt uit de toelichtingen.

Tabel 2.5 – Top 3 van BVO's waar supporters het liefst naar toe gaan voor een uitwedstrijd

Eredivisie	Jupiler League
Feyenoord	Sparta
SC Heerenveen	FC Volendam
De Graafschap	RKC

## 2.8 Meningen op een rij

In de vragenlijst is aan de supporters ook gevraagd om een aantal uitspraken – die te maken hebben met het bezoeken van uitwedstrijden – te beoordelen met eens of oneens. In tabel 2.6 staat een overzicht.

Tabel 2.6 – Meningen van uitsupporters over aspecten van het bezoeken van uitwedstrijden in procenten eens uitgespitst naar Eredivisie (ED), Jupiler League (JL) en totaal

Uitspraken	% eens		
	ED	JL	Totaal
Ik voel me tijdens uitwedstrijden vaak onveilig	6	7	6
Ik vind het duur om mee te gaan naar een uitwedstrijd	80	71	79
Ik vind combivervoer prettig	13	11	12
Ik heb vanuit het uitvak meestal goed zicht op het veld	27	30	27
Ik vind de faciliteiten bij het uitvak meestal goed	42	29	40
Ik vind dat ik doorgaans gastvrij wordt bejegend	41	44	41
Ik ga het liefst met eigen vervoer naar een uitwedstrijd	91	91	91
Ik voel me tijdens het reizen vaak onveilig	3	3	3

Uit tabel 2.6 komt naar voren dat het met het veiligheidsgevoel van uitsupporters in en naar het stadion goed gesteld is, men het bezoeken van een uitwedstrijd aan de dure kant vindt en een duidelijke voorkeur heeft om op eigen gelegenheid naar een uitwedstrijd te reizen. De meeste supporters zijn niet zo enthousiast over de faciliteiten – zoals de catering en de toiletten – in het gemiddelde uitvak in Nederland en verder blijkt dat supporters in de Jupiler League daarover nog iets negatiever zijn dan de supporters in de Eredivisie.

Dat de impact van beperkende maatregelen groot is, blijkt uit het feit dat 69 procent van de supporters aangeeft vanwege het pakket aan beperkende maatregelen sommige uitwedstrijden te mijden en dus niet mee te gaan. Meer concrete redenen die worden gegeven zijn: te omslachtig met reizen, het kost veel onnodige tijd, te veel beperkingen in zijn of haar vrijheid, al met al veel gedoe.

## Hoofdstuk 3

# Supporters rapporteren

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk baseren we op de rapportages van twaalf ‘vaste c.q. trouwe’ uitsupporters van twaalf verschillende clubs die met grote regelmaat uitwedstrijden van hun club in de Eredivisie of Jupiler League bezoeken. In het kader van dit onderzoek noemen we hen rapporteurs<sup>1</sup> en dankzij hen krijgen we een kijkje in de keuken van de uitsupporter. De zeven rapporteurs in de Eredivisie deden in totaal verslag van 46 uitwedstrijden en de vijf rapporteurs uit de Jupiler League leverden ons 29 wedstrijdverslagen aan. In het vervolg van dit hoofdstuk worden de resultaten van de analyses van de verslagen gerapporteerd.

### 3.2 Vervoersregeling en veiligheidsmaatregelen

De rapporteurs hebben vermeld wat de aard van de (vervoers-)regeling was en hoe ze die beoordelen. We hebben ook gevraagd wat ze vinden van de veiligheidsmaatregelen bij de uitwedstrijd. Een positief of negatief oordeel over de regeling hoeft niet gelijk op te gaan met een eensluidend oordeel over de veiligheidsmaatregelen. Vaak was dit wel het geval, maar het kwam voor dat uitsupporters de opgelegde regeling overdreven vonden, maar wel goed te spreken waren over het functioneren van de veiligheidsorganisatie. We presenteren eerst de resultaten van het onderzoek in de Eredivisie, daarna die in de Jupiler League en sluiten af met een korte analyse van de oordelen die onze rapporteurs uit de twee divisies vellen over vervoersregelingen.

#### *Eredivisie*

Hoe oordelen de rapporterende uitsupporters over de veiligheidsmaatregelen? In totaal vinden ze dat deze bij 28 wedstrijden op een gepaste manier worden uitgevoerd en dat de maatregelen bij vijftien wedstrijden overdreven zijn. Over drie wedstrijden wordt neutraal of onduidelijk gerapporteerd. De supporter van SC Heerenveen is het meest tevreden, namelijk over zes van de zeven wedstrijden (plus één blanco formulier op dit punt). De Ajax-supporter stuit naar zijn mening het meest op overdreven veiligheidsmaatregelen: bij vijf van de zeven wedstrijden waarvan hij verslag deed.

---

1. Zie voor de werving en instructie van de rapporteurs hoofdstuk 1.

Van de 46 uitwedstrijden waarover is gerapporteerd, kenden vijftien wedstrijden een buscombi, elf een autocombi, tien vrij vervoer, negen een bus- en autocombi en één wedstrijd een treincombi. De supporters van SC Heerenveen werden het meest in staat gesteld om met vrij vervoer te reizen, namelijk bij vijf uitwedstrijden. De aanhang van Ajax en ADO kreeg deze mogelijkheid geen enkele keer.

De rapporteurs tonen zich 23 keer tevreden over de vervoersregeling. Het spreekt voor zich dat er instemming bestaat bij vrij vervoer (10 keer). Er bestaat ook tevredenheid over zes buscombi's, vier autocombi's, twee bus- en autocombi's en de ene treincombi. In totaal zijn de uitsupporters negentien keer ontevreden. Het betreft negen keer een buscombi, zes bus- en autocombi's en vier autocombi's. Vier keer gaf een rapporteur geen (duidelijk) oordeel. Voor zover de uitsupporters met de bus reizen, is er vaak geen alcohol tijdens de reis toegestaan of louter op de terugweg.<sup>2</sup>

### *Jupiler League*

De rapporteurs in de Jupiler League hebben ook hun mening gegeven over de veiligheidsmaatregelen. Het valt op dat ze beduidend tevredener zijn over de uitvoerende veiligheidsorganisatie dan over de consequenties van de gekozen vervoersregeling (zie verderop). Onze rapporteurs zijn namelijk 21 keer tevreden over de veiligheidsmaatregelen en acht keer vinden ze deze overdreven.

De rapporteur van FC Zwolle is verhoudingsgewijs het meest ontevreden over de veiligheidsmaatregelen: bij drie van de zeven wedstrijden. Dit komt waarschijnlijk doordat FC Zwolle in de onderzoeksperiode veel uitsupporters telt omdat ze lange tijd de ranglijst aanvoert, maar die toppositie in de laatste wedstrijden verspeelt. Volgens de rapporteur brengt dit minder risico's met zich mee dan waar autoriteiten op anticiperen. De rapporteur van Sparta Rotterdam is zes keer tevreden en één keer ontevreden. Sparta neemt eenzelfde soort positie in als SC Heerenveen: een cultclub met een goed imago. Dat imago wordt beloond met soepele bejegening en vrijheden. Dit kleurt het verwachtingspatroon van deze uitsupporters en verklaart waarom de rapporteur verbolgen was dat veel Spartasupporters bij de uitwedstrijd tegen FC Dordrecht opzichtig werden gefilmd door een videoteam van de politie.

Van de 29 uitwedstrijden waarover is gerapporteerd, kenden negen wedstrijden vrij vervoer (waaronder drie keer vrij vervoer met een vrijwillige buscombi), acht een buscombi, acht een autocombi en vier een bus- en autocombi. De supporters van Sparta Rotterdam mochten het meest vrij reizen, namelijk bij zes van de zeven uitwedstrijden. Drie keer werd dit gecombineerd met een vrijwillige buscombi.

---

2. Zie ook bijlage 7, tabel 1.

De rapporteurs tonen zich 17 van de 29 keer tevreden over de vervoersregeling. Er bestaat uiteraard instemming met vrij vervoer (9 keer). Er bestaat ook tevredenheid over vijf buscombi's, twee autocombi's en één bus- en autocombi. Het is voor de rapporteur van FC Zwolle als het ware een opluchting dat de uitwedstrijd tegen FC Volendam – te midden van louter combi's – vrij vervoer is. Zeker omdat dit de aanhang in staat stelt eerst de horeca op de befaamde Volendamse Dijk te bezoeken. Ongevraagd laten meer rapporteurs weten dat het een verademing is dat Volendam een nuchtere aanpak (met veel vrijheden voor supporters) combineert met horecabezoek voor de wedstrijd.

In totaal zijn de uitsupporters twaalf keer ontevreden over de vervoerregeling. Het betreft zes autocombi's, vier bus- en autocombi's en twee buscombi's. Go Ahead Eagles kreeg bij negen uitwedstrijden op rij te maken met een auto- of buscombi. De rapporteur vond dit tot vijf keer toe overbodig. Het lijkt erop dat er bijna routinematig naar een combi wordt gegrepen als Go Ahead Eagles op bezoek komt.<sup>3</sup>

### *Oordelen over vervoersregelingen*

Onze rapporteurs waarderen het als veiligheidsorganisaties op een gepaste manier vrijheden schenken aan uitsupporters en daartoe een nuchtere inschatting maken van de veiligheidsrisico's. Omgekeerd geven ze kritiek als er naar hun idee routinematig beperkingen worden opgelegd (bijvoorbeeld een buscombi), met in hun ogen veronachtzaming van goed of beter gedrag. Supporters hebben geregeld het gevoel dat te makkelijk en te snel wordt gekozen voor een buscombi om het de veiligheidsorganisatie gemakkelijk te maken.

We geven enkele positieve observaties van onze rapporteurs. De Twenterapporteur waardeert het dat de halve streekderby in Doetinchem, tegen De Graafschap, een soort cultwedstrijd lijkt te zijn geworden:

*“Vrij vervoer. Omwisselen gebeurde bij het uitvak. Jarenlange traditie, mits de Graafschap in de eredivisie speelt. Qua onderlinge ligging ook meest ideale vervoerswijze aangezien ook in de Achterhoek veel supporters van FC Twente woonachtig zijn.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen De Graafschap*

De rapporteur namens Vitesse signaleert dat politie, gemeente en BVO in Utrecht gedragsverbeteringen weten te belonen en te stimuleren. Het valt op dat Utrecht vaker dit soort complimenten krijgt van onze veldwerkers.

---

3. Zie ook bijlage 7, tabel 2.

We citeren:

*“Vrij vervoer. Alle bij Vitesse gebruikelijke procedures. Vertrek gewoon vanaf Gelredome met bus. Omwisselen in de bus. De gemeente/politie Utrecht is een voorbeeld voor andere gemeenten. Er gebeurde al lange tijd niets vervelends meer bij de wedstrijd Utrecht-Vitesse de laatste jaren en dus was het tijd voor vrij vervoer. Hulde.”*

*Bron: rapporteur Vitesse over uitwedstrijd tegen FC Utrecht*

Rapporteurs vinden dat het soms ook in hun eigen veiligheidsbelang is om per buscombi te reizen, zo concludeert de supporter van FC Zwolle:

*“Buscombi. Redelijk begrijpelijk. Er is een verleden tussen de beide clubs. Tevens is Leeuwarden geen veilige stad waar je als supporter van uit spelende club zo maar kunt rondlopen.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen Cambuur*

Het belangrijkste bezwaar van supporters tegen met name buscombi's is dat ze te gemakkelijk zouden worden opgelegd en dat het een tijdrovende vervoersregeling is. Dit laatste is zeker het geval als supporters eerst nog een heel stuk moeten reizen naar een opstapplaats. Enkele citaten:

*“Buscombi met de mogelijkheid om met een beperkt aantal supporters op te stappen bij parkeerplaats De Lucht langs de A2. Op zich goed, maar het blijft natuurlijk waanzin dat je acht uur onderweg bent voor anderhalf uur voetbal. Belachelijk, zeker omdat er de afgelopen drie jaar veelvuldig overleg is geweest om tot een versoepeling van de vervoersregeling te komen. In het laatste vooroverleg werd echter duidelijk dat de gemeente Tilburg niet van plan was om hiertoe over te gaan of enigszins maatwerk te leveren.”*

*Bron: rapporteur Ajax over uitwedstrijd tegen Willem II*

*“Buscombi, vertrek vanaf Sparta. Weer een onzinnig besluit om dit als verplichte combi te bestempelen. Veel mensen wonen in de omgeving van Dordrecht en die moeten eerst naar Rotterdam komen om dan vervolgens naar Dordrecht te reizen om Sparta te zien.”*

*Bron: rapporteur Sparta Rotterdam over uitwedstrijd tegen FC Dordrecht*

Voorals clubs met een groot aantal bussen reizen, die per cluster vertrekken, kan de tijd die is gemoeid met het bezoeken van een uitwedstrijd (verder) oplopen:



*“Buscombi. Kaarten werden op de heenreis uitgedeeld in de bus. Vanwege de buscombi zat er relatief veel tijd (een uur) tussen het moment van foullering en het daadwerkelijke vertrek van de bussen in het derde cluster. Deze regeling is begrijpelijk gezien de onderlinge verhoudingen tussen de supporters.”*

*Bron: rapporteur Ajax over uitwedstrijd tegen FC Utrecht*

Het wordt op zich gewaardeerd als bij de uitvoering van een buscombiregeling tegevoetgekomen wordt aan behoeften van uitsupporters. Er worden bijvoorbeeld op de route één of enkele opstapplaatsen gecreëerd, zodat supporters niet eerst naar het stadion van hun eigen club hoeven te reizen. Toch blijft het bezoeken van uitwedstrijden ook dan een tijdrovende zaak. Bovendien staan of vallen dit soort maatregelen met de kwaliteit van de communicatie en uitvoering. Kritiek en complimenten voor de uitvoering wisselen elkaar af.

*“Op parkeerplaats langs de A1 iets voorbij Apeldoorn moest er worden omgewisseld tussen 12.30 en 13.00 uur. Een tijdstip dat je ruim op tijd in Utrecht kunt aankomen. Aangezien wij een vrij grote regionale supportersschare hebben, is het positief dat een ieder vanuit zijn eigen woonplaats naar een omwissellocatie op de route kan afreizen. Ik kan me niet voor de geest halen dat we eerder drie vervoersmogelijkheden hadden voor één duel. Op zich verduidelijkt dit niet de communicatie, maar natuurlijk is de keuzemogelijkheid een bijkomend voordeel. Helaas was de volledige reis per autocombi voor maar 30 auto's mogelijk, ondanks ruime parkeergelegenheid bij het uitvak.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen FC Utrecht*

*“Auto- en buscombiregeling met parkeren en omwisselen. Er kon worden afgereisd per auto of bus waarbij ruim voor de speelstad op een aangegeven tijdstip moest worden omgewisseld, voordat kon worden afgereisd naar het stadion. De uitvoering was slecht. Ondanks de drukte bij het omwisselpunt (pompstation langs de A6) bleef de politie volhouden dat er niet eerder gestart kon worden met de omwisselprocedure. Hierop ontstonden files op de rijksweg, wat tot gevaarlijke situaties leidde. Door de vertraging konden een paar honderd supporters pas na de aftrap het stadion betreden, mede ook door de drukte rondom het stadion en de verwijzing naar de parkeerterreinen. De regeling was enigszins begrijpelijk gezien de historie in de afgelopen jaren, maar de uitvoering was dramatisch. Weliswaar waren er vooraf geen Ajax-supporters in het centrum, maar na afloop was dit gewoon mogelijk. Dus snap ik de regeling ook weer niet zo goed. Daarnaast heeft het oponthoud onderweg voor de nodige frustratie gezorgd, wat de sfeer onder de supporters negatief beïnvloedde.”*

*Bron: rapporteur Ajax over uitwedstrijd tegen Heerenveen*

*“Verplichte autocombi. Tien kilometer voor Maastricht konden we de kaartjes ophalen bij stewards van Go Ahead Eagles. Zij noteerden de namen op de lijst en overhandigden ons de kaarten. Met deze omwisselkaarten konden we doorrijden naar een speciale parkeerplaats achter het uitvak. Bij de kassa stond Hennie van Vegte met de echte toegangskaarten. Bij hem werd ook betaald. Vorig seizoen was het nog een verplichte buscombi. Dit jaar een autocombi. Aangezien de kans niet groot is dat veel mensen deze verre reis maken, moet het de volgende keer een vrij vervoer wedstrijd kunnen worden. Supporters die te laat op de omwisselplek waren, konden ook gewoon rechtstreeks doorrijden naar het uitvak.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles over uitwedstrijd tegen MVV*

De zogenoemde combikorting stemt niet iedereen tevreden. Een rapporteur vindt dat hij bij een uitwedstrijd in Alkmaar onterecht deze korting misloopt:

*“Autocombi. Ruim op tijd omwisselen ter hoogte van Muideren aan de A1. Het vreemde is dat het door dit omwisselen dus een autocombiregeling betreft. AZ is echter de enige club in Nederland die vervolgens geen combikorting erkent. Gezien hierboven genoemde situatie en gevoerde prijsbeleid kan men er net zo goed een “eigen vervoer” duel van maken. Men erkent namelijk niet de door de KNVB verplichte combikorting van 40 procent. Dan moet je ons wel de vrijheden toekennen. Daarnaast is er volgens ons geen enkele aanleiding of recente historie tussen beide clubs waarop een combiregeling gebaseerd zou kunnen zijn.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen AZ*

### 3.3 Bejegening

We hebben de rapporteurs een mening laten geven over de bejegening van uitsupporters door politiemensen en stewards.

#### *Eredivisie*

Op dit punt blijken de supporters beduidend positiever gestemd dan over de vervoersregelingen. Er is namelijk over 46 wedstrijden gerapporteerd en slechts één keer toonde de rapporteur zich ontevreden over de bejegening. De rapporteur van ADO Den Haag vond dat de stewards van FC Utrecht te kort voor de kar stonden bij de beladen onderlinge wedstrijd: *“Niet goed behandeld door stewards. Het maken van een filmpje met een telefoon gaf ‘al’ problemen.”* De rapporteurs waren daarentegen 29 keer tevreden. Deze positieve oordelen gingen gepaard met korte toelichtingen: *“prima”* of *“vriendelijk.”*

Supporters blijken een gereserveerde opstelling van politiemensen te waarderen. Bij vier wedstrijden lieten de rapporteurs zich in neutrale termen uit en bij één wedstrijd ont-

brak een (duidelijk) oordeel. Bij in totaal elf wedstrijden waren de rapporterende supporters op onderdelen ontevreden.<sup>4</sup> Een bloemlezing van de kanttekeningen die werden geplaatst:

*“Uiterst vriendelijk, echter extra tourniquets hadden sneller geopend moeten worden.”*

*Bron: rapporteur Ajax over uitwedstrijd tegen Willem II*

*“Geen problemen met stewards, maar fotograferen en filmen door politie bij binnenkomst en afloop komt niet prettig over.”*

*Bron: rapporteur ADO Den Haag over uitwedstrijd tegen Excelsior*

*“Politie overdreven waakzaam. Door stewards prima behandeld.”*

*Bron: rapporteur ADO Den Haag over uitwedstrijd tegen De Graafschap*

*“Overdreven vroege politiebegeleiding naar het stadion wekt veel irritatie. Controle van kleine vlaggen op impregneren tevens overdreven.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

*“De stewards voor bij het uitvak worden volgens mij geselecteerd op chagrijnigheid. Op rare route na niets mis met politie.”*

*Bron: rapporteur Vitesse over uitwedstrijd tegen ADO Den Haag*

*“In principe goed, over het algemeen vriendelijk en ontspannen. Onnodig autoritair optreden van hoofdsteward bij inbeslagname protestdoek.”*

*Bron: rapporteur N.E.C. over uitwedstrijd tegen AZ*

*“Ontvangst van stewards was prima, fatsoenlijk. Bejegening politie in de stad daarentegen was meerdere malen uitdagend en intimiderend.”*

*Bron: rapporteur N.E.C. over uitwedstrijd tegen Heerenveen*

*“Na de wedstrijd werd er verboden om naar de wc te gaan, een belachelijke maatregel aangezien je nog twee uur terug in de auto moet zitten.”*

*Bron: rapporteur Heerenveen over uitwedstrijd tegen ADO Den Haag*

---

4. Zie ook bijlage 7, tabel 3.

## *Jupiler League*

Onze rapporteurs uit de eerste divisie zijn bij 18 van de 29 wedstrijden tevreden over de bejegening door politie en stewards. We noteren zes keer een neutraal oordeel.<sup>5</sup> De rapporteurs tonen zich bij vier wedstrijden op onderdelen ontevreden en slechts één rapporteur is ontevreden. Enkele tevreden citaten:

*“Stewards waren vriendelijk tegen de supporters. Politie alleen bij aankomst gezien.”*

*Bron: rapporteur Cambuur over uitwedstrijd tegen Emmen*

*“Netjes en gezellig als het kan. Streng bij kleine overtredingen, zoals drinken op straat, maar geen problemen mee.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen FC Volendam*

*“Veel controle door stewards van MVV. Dit zorgde voor een soepele binnenkomst bij het uitvak. Ik denk dat dit veel narigheid bespaard heeft.”*

*Bron: rapporteur MVV over uitwedstrijd tegen FC Eindhoven*

De kritiek spitst zich onder meer toe op de volgende onderdelen:

*“Zowel politie als stewards ter plaatse wisten niet veel en waren weinig behulpzaam, zeker met parkeren en begeleiden na de wedstrijd.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen Sparta Rotterdam*

*“Stewards waren niet bestand tegen de druk: een steward greep veertienjarige supporter bij de keel.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen Veendam*

*“Ontvangst was goed, één steward stonk echter behoorlijk naar drank.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen Fortuna Sittard*

*“Door politie gefilmd, wat ik absoluut niet vind kunnen. Dat wekt alleen maar agressie op. Verder werden we door politie en stewards prima bejegend.”*

*Bron: rapporteur Sparta Rotterdam over uitwedstrijd tegen FC Dordrecht*

De rapporteur van een club met senioren onder de uitsupporters vindt dat er soms wel wat meer respect mag zijn voor ‘grijze haren’:

---

5. Zie ook bijlage 7, tabel 4.

*“Mate van fouilleren vond ik overdreven. Veel senioren in de bus, waarvan ook een aantal gefouilleerd werd.”*

*Bron: rapporteur Sparta Rotterdam over uitwedstrijd tegen AGOVV*

### **3.4 Uitvak**

De kwaliteit van het uitvak is uiteraard van groot belang voor de uitsupporters. Ze doen immers veel moeite om vanuit dit vak anderhalf uur lang naar de wedstrijd van hun club te kijken. Belangrijke beoordelingscriteria van onze rapporteurs zijn de zichtlijnen, het sanitair en de catering. Het is niet verwonderlijk dat de fysieke kwaliteiten van de stadions in de Eredivisie en de Jupiler League fors kunnen verschillen. De fysieke staat is beter in de Eredivisie, maar in de Eredivisie komt het wel vaker voor dat vergaande fysieke veiligheidsmaatregelen de zichtlijnen aantasten. In algemene zin valt het op dat er veel kritiek is op de kwaliteit van de uitvakken. Die kritiek wordt heel concreet en precies verwoord en komt mede daardoor steekhoudend over. Goede uitvakken worden in hoge mate gewaardeerd. We maken hierna een onderscheid tussen uitvakken in de Eredivisie en die in de Jupiler League.

#### *Eredivisie*

Onze rapporteurs geven uiteenlopende oordelen over uitvakken in de Eredivisie. Ze tonen zich in vijftien verslagen tevreden en zes keer ontevreden. In totaal 21 keer zijn ze op onderdelen ontevreden. Ze trekken twee keer neutrale conclusies en twee keer geven ze geen of een onduidelijk oordeel.

Er bestaat waardering voor het vak in het stadion van AZ en er is de meeste kritiek op het uitvak van NAC Breda. Dat laatste wordt zo slecht beoordeeld dat de rapporteurs in feite vinden dat het niet zou mogen voldoen aan de licentie-eisen die de KNVB stelt. Enkele citaten over het uitvak in Alkmaar:

*“Ik denk dat dit het beste uitvak van de Eredivisie is; geen netten, geen glazen wanden, helemaal niets waardoor je zicht verminderd werd. Stoelen waren prima, toilet niet bezocht en de catering was okay.”* *Bron: rapporteur ADO Den Haag*

*“Voor een uitvak uitstekende zichtlijnen en het spel is goed te volgen. Goede en professionele catering en schone toiletten. Ook geen irritante hekken, netten of wat dan ook. Vriendelijke uitstraling. Een voorbeeld voor andere clubs.”* *Bron: rapporteur Vitesse*

*“Uitvak is qua zichtlijnen en voorzieningen prima. Het uitvak is alleen stuk kleiner geworden. Wij zaten naar mijn mening met te veel mensen in een veel te klein vak.”*

*Bron: rapporteur FC Twente*

*“Op zich goed, overdekt cateringpunt is mij wat gelikt, maar wel praktisch bij kou en regen. Goed zicht, prima faciliteiten in een nieuw stadion. De catering was ook redelijk, zij het wat aan de dure kant.” Bron: rapporteur N.E.C.*

Over het uitvak van NAC Breda:

*“Dramatisch. Met de verandering van het bezoekersvak in Breda, twee jaar geleden, is het voor de bezoekende supporter een straf om een wedstrijd in Breda te bekijken. Daar waar het bezoekersvak eerder breed en hoog was, zonder zichtbeperking, is dit nu veranderd in een viskom. Staanders in de lexaanwand en het bovenhangende net. In combinatie met slechts één in- en uitgang aan de zijkant van het vak geeft dit een benauwd en onveilig gevoel. Het volgen van de wedstrijd is een opgave. De catering is meeverhuisd en is nog altijd voldoende.” Bron: rapporteur Ajax*

*“Erbarmelijk, wat een verschrikkelijk vak. Het hele vak is voorzien van een glaswand. Als het spel zich afspeelt aan de andere kant, is het bijna niet te volgen. Het beeld wordt vertekend door bepaalde stukken van het glas, tussen het glas zitten een soort kozijnen, waardoor het zicht ontnomen wordt. Vlak voor het glas zitten supporters van NAC, waarvan een aantal aan het provoceren zijn. De dames- en herentoiletten zitten niet apart, maar in één ruimte. Ik heb geen gebruikgemaakt van de catering en heb hierover ook geen klachten gehoord.” Bron: rapporteur ADO Den Haag*

*“Het zicht vanuit het uitvak is werkelijk dramatisch. Sinds men twee jaar geleden een verbouwing heeft doorgevoerd, is de kwaliteit van het zicht enorm achteruitgegaan. Het uitvak is veranderd in een soort aquarium met een grote glaswand met dwarsbalken (en daarboven een net) voor je neus. Bovendien vertekent het bobbelige glas eveneens het zicht en komt ook het geluid (de sfeer) in het stadion niet goed meer over. Heel erg jammer. Dit is voor mij een serieuze overweging om deze (doorgaans leuke) uitwedstrijd te laten schieten of voortaan een thuisvak op te gaan zoeken. De stoeltjes, de catering en de toiletten zijn op zich in orde, al is de toegang naar de toiletten onder een schuin tribunedeel, waardoor het gevaar is toegenomen dat je je hoofd stoot.”*

*Bron: rapporteur FC Groningen*

Bij ADO Den Haag vinden onze rapporteurs de toiletten in het uitvak opmerkelijk schoon, ze constateren in koor dat de stoeltjes erg los zitten en de catering en zichtlijnen worden matig of redelijk beoordeeld. De rapporteurs zijn kritisch over onder andere de zichtlijnen in het uitvak van de Graafschap: *“een grote plastic wand en netten belemmeren het zicht op het veld.”*

Bij Excelsior waardeert de rapporteur van FC Twente de zichtlijnen. De rapporteur van ADO heeft daarentegen last van de netten die rondom het uitvak hangen en constateert dat de broodjes reeds om 11.39 uur waren uitverkocht, waarna een nieuwe voorraad te lang op zich liet wachten. Slechts één rapporteur gaf een oordeel over de Kuip, maar hij verwoordde het gangbare beeld van een uitvak met goede zichtlijnen en allerhande beproefde voorzieningen die volstaan. Na NAC Breda krijgt PSV de meeste kritiek te verduren op het uitvak: hoog, heel ver van het veld, donker, steil, gevaarlijke trappen en slecht zicht op het veld. Het uitvak van PSV voelt klaarblijkelijk letterlijk aan als een verdomhoekje:

*“Je zit in een hoek weggepropt. In één woord slecht. Stoelen zitten onder de vogelstront. Daarnaast is het een onveilig vak, doordat het heel erg steil is. Als je komt te vallen, dan duikel je helemaal naar beneden. Catering beroerd. In de frisdrank zat geen prik, bovendien moest je trappen op en aflopen om wat te drinken. Toiletten niet veel bijzonders.” Bron: rapporteur Heerenveen*

Het uitvak van FC Twente krijgt een voldoende: een ruime voldoende van de rapporteur van N.E.C. en een magere van die van Vitesse. Er wordt positief gerapporteerd over de catering van FC Utrecht: *“Eigenlijk is het door de vaak slechte kwaliteit in andere stadions dat je de ‘normale’ catering bij FC Utrecht al als bovengemiddeld beschouwd.”* De zichtlijnen in Utrecht worden als redelijk beoordeeld. Er bestaat in veel opzichten waardering voor het uitvak van Heerenveen. De oordelen over de uitvakken van VVV Venlo en Vitesse lopen zo sterk uiteen dat er geen patroon uit op valt te maken. Het valt op dat FC Groningen een modern stadion heeft, maar desondanks stevige kritiek te verduren krijgt, onder meer van de rapporteur van FC Twente:

*“De kwaliteit van het uitvak kan nog veel worden verbeterd. De toiletten en catering zijn netjes. Wel heeft de catering een vreemde prijsopbouw. Een bakje friet kost €1.80, maar een broodje bal kost direct €3.60. Het zicht vanuit het uitvak is een waar drama. Achter een glazenwand met om de meter een dikke stalen paal, met daar boven een zwart net, geeft een dramatisch zicht. Zoals eerder aangegeven, zijn er al jaren geen incidenten geweest en is vooral het net een overdreven maatregel. Ook is de glazen wand verschrikkelijk smerig. Als je onderin het vak zit, moet je door de wand kijken, maar is het zicht dus erg slecht.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

Als een uitvak slecht wordt beoordeeld, dan zijn er meer uitsupporters die langs andere kanalen op zoek gaan naar kaarten voor vakken tussen het thuispubliek, zo stellen meerdere rapporteurs. Dit betekent dat de onbedoelde of illegale kaartverkoop aan uitsupporters voor reguliere vakken niet louter kan worden bestreden door meer controle, maar ook door verbetering van de kwaliteit van het uitvak. Op de vraag of er voor uitsupporters kaarten verkrijgbaar waren voor andere vakken dan het uitvak, wordt veertien keer geantwoord dat dit formeel niet kan, maar voor ingevoerde uitsupporters redelijk eenvoudig valt te regelen. Vooral de rapporteurs van Ajax, FC Twente en FC Groningen wijzen hierop. Slechts twee keer meldt een rapporteur (die van Heerenveen) dat er bij de uitwedstrijden tegen Vitesse en PSV volgens hem reguliere kaarten verkrijgbaar waren voor uitsupporters.<sup>6</sup>

De rapporteurs waren 28 keer tevreden over aankomst en ontvangst. Slechts één rapporteur was ontevreden en tien keer was het oordeel onduidelijk. Zeven keer was een rapporteur op onderdelen ontevreden. De supporterskritiek heeft betrekking op (vermeende) organisatorische tekortkomingen die snel leiden tot oponthoud of ander ongemak. Eén rapporteur maakt bezwaar tegen opzichtig fotograferen en filmen door de politie:

*“Supporters die bij ‘De Lucht’ opstapten, werden bij het bezoekersvak gefouilleerd. Voor de ruim 200 supporters was in eerste instantie maar één tourniquet beschikbaar, waardoor er onnodig wat onvrede kwam. Keurig onder politiebegeleiding naar het stadion gebracht, waar de bussen in een afgesloten deel konden parkeren.”*

*Bron: rapporteur Ajax over uitwedstrijd tegen Willem II*

*“De aankomst met de bus was absoluut niet prettig, bij het binnengaan van het stadion werd iedereen gefotografeerd en gefilmd. Dit wekt agressie op.”*

*Bron: rapporteur ADO Den Haag over uitwedstrijd tegen Excelsior*

*“Meteen uitvak in na het omwisselen. Bewegwijzering was zeer mager, parkeerfaciliteiten waren prima.”*

*Bron: rapporteur N.E.C. over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

Het vertrek vanuit het uitvak ging volgens de rapporteurs 21 keer goed en 8 keer niet goed. Ze trekken drie keer een onduidelijke conclusie en ze vinden dat het er wat dit betreft veertien keer redelijk aan toegaat. De kritiek spitst zich toe op te lang oponthoud door de veiligheidsorganisatie na afloop van de wedstrijd.

---

6. Zie ook bijlage 7, tabel 5.



De rapporteurs vinden dat onnodig of ze vinden dat er in elk geval uitgelegd dient te worden waarom het vertrek zo traag verloopt.<sup>7</sup>

### *Jupiler League*

Onze rapporteurs zijn elf keer tevreden over een uitvak in de Jupiler League en vier keer ontevreden. In totaal zijn ze dertien keer op onderdelen ontevreden en één keer wordt neutraal verslag gedaan van het uitvak. Uit de verslagen van onze rapporteurs blijkt dat er in de Jupiler League grofweg een onderscheid gemaakt kan worden tussen twee typen stadions:

- gedateerde stadions waaraan – minimaal – onderhoud wordt gepleegd (vaak clubs die al lange tijd in de Jupiler League spelen, zonder reëel vooruitzicht op promotie) en;
- stevig gerenoveerde stadions en betrekkelijk nieuwe en moderne stadions. Die renovatie of de nieuwbouw had vaak plaats toen de club op het hoogste niveau speelde of op een moment met sterke ambities om te promoveren.

De zichtlijnen en de functionaliteit van de voorzieningen zijn de belangrijkste criteria, waardoor meer gedateerde stadions soms redelijk kunnen scoren en gerenoveerde stadions slecht kunnen worden beoordeeld. Er is ook in de Jupiler League onder de ontvangen supportersverslagen eenvoudig een negatieve koploper aan te wijzen (Cambuur) en er zijn twee clubs met het meest gewaardeerde uitvak: Fortuna Sittard en Sparta Rotterdam. Het uitvak van Cambuur wordt de grond in geschreven:

*“Het zicht in het uitvak is dramatisch. Dit jaar was er genoeg plaats in het uitvak, maar vorig jaar was het uitvak vol en toen zag ik alleen de rechterkant van het speelveld. Stoelen zijn er niet, maar dat hoeft ook niet zo van mij. Rampzalig. Er zijn twee kleine bouwtoiletten, de catering is een geïmproviseerd snackhokje waar je alleen een broodje hamburger en wat cola of koffie kunt krijgen.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles*

*“HEEL HEEL slecht. Het uitvak is verplaatst. Het oude was prima in orde met goed zicht. Nu zaten we in een gevangenis met dikke tralies en netten. Als het spel zich aan de andere kant van het veld bevond, was het onmogelijk te zien wie de bal had, echt schandalig! Geen vaste wc's, ook niet voor de dames. Als dame moest je op een hele vieze DIXIE. Die was zo vies dat je als man daar nog niet in wil plassen, echt mensonterend. Catering was wel prima in orde, nette kraam met voldoende keuze en voorraad.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle*

---

7. Zie ook bijlage 7, tabel 6.

Over Sparta Rotterdam:

*“Sparta heeft een prima uitvak. De stoeltjes mochten iets schoner, maar aangezien vrijwel iedereen stond, maakte dat ook niet uit.” Bron: rapporteur Go Ahead Eagles*

*“Zichtlijnen: 7,5; Stoelen: 10; Catering: 8; Toiletten: 6. Er was geen toiletpapier op de dames wc.” Bron: rapporteur Cambuur*

Over Fortuna Sittard:

*“Goed. Vind het persoonlijk één van de betere uitvakken in de Jupiler League.”  
Bron: rapporteur FC Zwolle*

*“Het zicht op het veld was prima. Ik heb geen eten gehad, alleen een colaatje. Prijzen weet ik niet, want ik heb dat niet zelf gekocht.” Bron: rapporteur Go Ahead Eagles*

Fortuna blijkt zich ook klantvriendelijk op te stellen tegenover uitsupporters:

*“Zichtlijnen waren redelijk, kwaliteit stoelen ook. Catering voldoende. De kwaliteit van de toiletten was in orde, alleen was alles nat en was er geen toiletpapier aanwezig. De stewards van de tegenpartij waren zo vriendelijk om de dames toe te laten in hun stewardhome om daar naar het toilet te kunnen gaan.”  
Bron: rapporteur Sparta Rotterdam*

Het valt op dat er geregeld stevige kritiek is op de zichtlijnen en op de toiletvoorzieningen. Het wordt vermeld als de zichtlijnen wel goed worden beoordeeld, bijvoorbeeld door de rapporteur van Go Ahead Eagles bij de uitwedstrijd tegen RKC en over het uitvak van Fortuna Sittard. Sommige gedateerde stadions beschikken volgens onze rapporteurs over belabberde uitvakken: bijvoorbeeld Telstar, FC Eindhoven en FC Dordrecht.

Op de vraag of er voor uitsupporters kaarten verkrijgbaar waren voor andere vakken dan het uitvak, wordt tien keer ‘nee’ geantwoord, vijf keer ‘ja’ en acht keer twijfelt de rapporteur.<sup>8</sup> Daarnaast valt op dat rapporteurs in de Jupiler League redelijk vaak (6 keer) melden dat er wel uitsupporters in reguliere vakken zitten, vaak zonder dat ze weten of vermelden of dit formeel (bijvoorbeeld op uitnodiging) of informeel was:

---

8. Zie ook bijlage 7, tabel 7.

*“Nee, officieel niet mogelijk. Er zaten toch de nodige MVV-supporters op de hoofdtribune. Na afloop werden deze mensen lastiggevallen door een grote groep PSV-supporters.”*

*Bron: rapporteur MVV over uitwedstrijd tegen FC Eindhoven*

*“Meestal is het rond dit soort wedstrijden wel mogelijk om zonder clubcard of iets dergelijks kaarten te kopen voor de thuishtribune.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles over uitwedstrijd tegen Fortuna Sittard*

*“Van tevoren kaartjes kopen kan niet. Meestal is het wel mogelijk om de avond zelf kaartjes te kopen aan de kassa. Dit is mij voorgaande seizoenen wel gelukt in ieder geval.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles over uitwedstrijd tegen Helmond Sport*

De rapporteurs zijn in de Jupiler League negen keer tevreden over de ontvangst en aankomst bij het stadion van de thuishspielende club. Ze zijn twee keer ontevreden, acht keer vellen ze geen (duidelijk) oordeel en ze zijn tien keer ontevreden.<sup>9</sup> De onvrede spitst zich toe op parkeergelegenheden, onduidelijke bewegwijzeringen en overdreven controles:

*“Geen parkeergelegenheid, zelfs bussen moesten aan de weg leeg gelaten worden.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen SC Cambuur*

*“De busreizigers moesten meteen het uitvak in. De reizigers met de auto konden desgewenst wel eerst de stad in. Er was politiebegeleiding naar het stadion toe, waar achter op een afgesloten weg de bussen werden geparkeerd. De reizigers met auto's konden hun auto rond het stadion kwijt. Eigenlijk is er onvoldoende parkeergelegenheid voor uitsupporters.”*

*Bron: rapporteur MVV over uitwedstrijd tegen FC Eindhoven*

*“Meteen het uitvak in. Bij ontvangst werden we gelijk door twee camera's van de politie gefilmd!!! Te absurd voor woorden.”*

*Bron: rapporteur Sparta Rotterdam over uitwedstrijd tegen FC Dordrecht*

De rapporteurs zijn tevreden over het vertrek uit het uitvak. Ze zijn bij 23 wedstrijden tevreden en bij eentje ontevreden. Ze vinden dat het vier keer redelijk gaat en één rapporteur geeft geen duidelijk oordeel. Het vertrek stuit op minder oponthoud dan in de Eredivisie. Dit komt hoogstwaarschijnlijk doordat de gemiddelde bezoekersaantallen in de Jupiler League in vergelijking met de Eredivisie beduidend lager liggen.

---

9. Zie ook bijlage 7, tabel 8.

### *Catering*

Er bestaat in de Eredivisie en Jupiler League breed gedeelde onvrede over de catering in het uitvak. We noteren sporadisch enkele positieve opmerkingen van onze rapporteurs, maar die worden dan vaak gepresenteerd als uitzondering of als voorbeeld voor andere stadions. Het lijkt een probleem dat de cateraar een monopoliepositie heeft: alleen hij verkoopt in het uitvak en de supporters kunnen het vak niet verlaten tot na de wedstrijd. Vooral bij buscombi's zijn ze in hoge mate aangewezen op de catering in het uitvak. Rapporteurs melden hoge prijzen, een slechte prijs-kwaliteitverhouding, een eenzijdig assortiment of onnodig lange rijen in de rust van de wedstrijd. Er zijn veel klachten over onsmakelijke koffie, lauwe kroketten of andere onvolkomenheden die reguliere horeca-gelegenheden zich niet kunnen veroorloven, omdat ze anders failliet zouden gaan.

### **3.5 Supportersgedrag**

De rapporteurs konden aangeven hoe ze het supportersgedrag beoordeelden: van hun meegereisde clubgenoten in het uitvak en van de thuisspelende club.

#### *Eredivisie*

Op basis van de rapportages valt te concluderen dat het (weer?) fijn is langs de lijn. Bij niet minder dan 36 van de 46 eredivisiewedstrijden tonen de rapporteurs zich tevreden over het supportersgedrag.<sup>10</sup> Enkele tevreden citaten:

*“Het gedrag van mede supporters was rustig. Doordat een ieder normaal werd behandeld, was er ook geen reden voor ander gedrag. Onder de wedstrijd natuurlijk de gezonde rivaliteit zoals deze bij elke wedstrijd hoort te zijn.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

*“Prima! Elk jaar worden we ontvangen met gratis koffie en broodjes door de supportersvereniging van Heracles. Een geweldig initiatief!”*

*Bron: rapporteur Heerenveen over uitwedstrijd tegen Heracles*

We hebben in totaal het supportersgedrag, op basis van het ontvangen verslag, acht keer als matig geclassificeerd. We citeren enkele van de wanklanken, al moet daarbij worden opgemerkt dat die zelden echt de toon zetten voor de gehele wedstrijd, want het gaat steeds om relatief kleine incidenten:

---

10. Zie ook bijlage 7, tabel 9.

*“Gedrag van een kleine groep supporters was niet om over naar huis te schrijven. Dit had te maken met overmatig alcohol- en drugsgebruik. Door het provoceren van de supporters aan de voorkant van de glaswand werd er agressie opgewekt.”*

*Bron: rapporteur ADO Den Haag over uitwedstrijd tegen NAC*

*“Het publiek van AZ is naar mijn mening mogelijk het meest irritante publiek van NL, gezien en beleefd vanuit het oogpunt van de fanatieke supporters. Ze ondersteunen hun eigen clubs nauwelijks, verlaten vroegtijdig hun tribune, maar zijn wel continu bezig met provoceren richting het uitvak zodra ze aan de gunstige kant van de score zitten. Dit wekt vaak irritaties bij mensen die wel met beleving hun club supporten. Sommigen gaan daar dan weer op reageren en dit zorgt vaak voor enig tumult. Verder was het merkwaardig dat het duel tijdelijk werd stilgelegd op last van spreekkoren richting de arbitrage, terwijl dit werd ondernomen zonder initiatief van die arbitrage.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen AZ*

*“De tegenpartij gedroeg zich prima. Enkele medesupporters gedroegen zich daarnaast kinderachtig door een wand uit het niets ‘te bestormen’. Uiteraard wisten zij ook dat er niets te halen viel.”*

*Bron: rapporteur N.E.C. over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

*“Prima, een leuk sfeertje onderling in het uitvak. Supporters van de tegenpartij gingen wat provoceren tijdens de wedstrijd. Wel reacties opgeleverd. Maar niet ernstig of dat het dreigend was.”*

*Bron: rapporteur Heerenveen over uitwedstrijd tegen Vitesse*

De rapporteurs maken in de Eredivisie tot twee keer toe bij een uitwedstrijd tegen de Graafschap melding van regelrechte misdragingen door de thuis supporters, daargelaten dat er in het eerste citaat ook kritiek wordt geuit op het politieoptreden:

*“De supporters van de tegenpartij waren na afloop van de wedstrijd aan het provoceren. De politie, aan die kant van het hek, heeft hier niets aan gedaan en stond er eigenlijk bij te lachen. Als de uitsupporters hier dan op reageren, worden ze bij het hek weggetrokken door de Haagse politie en worden op hun gedrag aangesproken. Als de politie uit Doetinchem hun eigen supporters tot de orde zou roepen, was er helemaal geen reactie gekomen.”*

*Bron: rapporteur ADO Den Haag over uitwedstrijd tegen De Graafschap*

*“Enige provocaties heen en weer na de doelpunten. De late gelijkmaker vlak voor tijd en kostbaar puntverlies voor het mogelijke kampioenschap, lieten de gemoederen even hoog oplopen. Een kleine groep snelde naar buiten en wilde verhaal halen bij de uitdagers van het vak ernaast. De ME/politie had de zaak onder controle en het brandje leek snel geblust. Vervolgens was er enig oponthoud om de zaak te sussen voordat iedereen het parkeerterrein van het uitvak kon verlaten.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen De Graafschap*

### *Jupiler League*

Er worden in de eerste divisie nog minder wanklanken genoteerd over het supportersgedrag door onze rapporteurs. Ze tonen zich namelijk bij 26 van de 29 wedstrijden tevreden:<sup>11</sup>

*“Harmonieus. Er stonden zelfs supporters van Volendam bij ons op het vak. We hebben een goede, bevriende band met FC Volendam.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen FC Volendam*

*“Prima. Veel kinderen op de tribune, van basisscholen en voetbalteams, op uitnodiging.”*

*Bron: rapporteur Sparta Rotterdam over uitwedstrijd tegen AGOVV*

Er zijn twee wedstrijdverslagen van de rapporteur van Go Ahead Eagles die we niet voldoende vonden voor het predicaat ‘goed gedrag’, al is er eerder sprake van ‘gedoe’ dan van incidenten. We citeren:

*“Het was een levendige wedstrijd, waardoor er een fanatieke sfeer ontstond. Aangezien wij maar met 40 supporters waren, vielen wij in het niet. In de rust werd er een klein beetje uitgedaagd door supporters van Go Ahead Eagles en MVV, die ook aan de korte zijde zaten. Er werden wat broodjes gegoooid en toen dreven de stewards de MVV-supporters een stukje weg. Verder er geen ongeremdheden.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles over uitwedstrijd tegen MVV*

*“Vrijwel de hele wedstrijd was er interactie tussen de supporters van Dordrecht en Go Ahead Eagles, die elkaar niet echt mogen. Op wat spreekkoren na, gebeurde er overigens niets.”*

*Bron: rapporteur Go Ahead Eagles over uitwedstrijd tegen FC Dordrecht*

---

11. Zie ook bijlage 7, tabel 10.

De rapporteur van MVV meldt dat er PSV-supporters afkomen op de uitwedstrijd van zijn club tegen FC Eindhoven. Deze PSV-aanhang zorgde voor spanningen. We citeren het verslag:

*“Onze supporters zorgden voor een prachtige sfeer. MVV kon bij een gelijkspel immers de periodetitel winnen, wat ook gebeurde. Van de FC Eindhoven-supporters hadden we geen last, maar van de PSV-supporters wel. (...) Na afloop werden MVV-supporters op de hoofdtribune lastig gevallen door een grote groep PSV-supporters. Er vielen enkele rake klappen, etc. (...) Volgens de politie komen die juist op het succes van MVV af. Als er 50 man van MVV gekomen waren in plaats van 980 in het uitvak, en een grote groep op de hoofdtribune, was dat voor de PSV-supporters niet interessant geweest. Dan waren ze niet op het duel afgekomen. Jammer dat het zo gaat.”*  
*Bron: rapporteur MVV over uitwedstrijd tegen FC Eindhoven*

### **3.6 Rapporterende supporters: kritiek en kansen**

Het valt op dat de rapporterende supporters op onderdelen tevreden zijn en kansen zien, maar ook kritiek leveren. De tevredenheid heeft betrekking op de bejegening van politie en stewards bij veel wedstrijden en op het supportersgedrag. De kritiek heeft met name betrekking op onnodige beperkingen vanwege vervoersregelingen, vooral de (bus-) combiregeling. Allerhande gedragsbeperkende maatregelen (zoals de combiregeling) hebben een sterk routinematig karakter gekregen. Het is voor een veiligheidsorganisatie vaak een min of meer vanzelfsprekende maatregel. Er bestaat bij de supporters in veel gevallen begrip of ze schikken zich al met al, ook al vinden ze de regeling overbodig. De combiregelingen brengen echter veel lasten met zich mee. Het kost bijzonder veel tijd, omdat supporters centraal moeten verzamelen of op afgesproken plaatsen biljetten moeten omwisselen voor toegangsbewijzen. De zogenoemde combikorting (een reductie op de kostprijs) neemt dit ongerief en de onvrede bepaald niet weg.

Er bestaan tussen clubs forse verschillen met betrekking tot het karakter van een min of meer routinematige uitwedstrijd. Voor Heerenveen of Sparta Rotterdam is vrij vervoer of een vrijwillige buscombi een gewone gang van zaken, maar onze rapporteurs van bijvoorbeeld Ajax, ADO Den Haag, FC Zwolle en Go Ahead Eagles melden veel combiregelingen. Bij de eerste categorie (gewend aan vrij vervoer of andere vrijheden) bestaat er onvrede als er toch – enkele – combi's worden opgelegd, omdat de aanhangers van deze clubs met recht van spreken claimen dat hun uitsupporters zich door de bank genomen goed en voorspelbaar gedragen. De rapporteur van FC Groningen vindt het vervelend dat ze bij de uitwedstrijd in de noordelijke derby tegen Heerenveen te maken krijgen met een buscombi. De Sparta-rapporteur betreurt de combiregeling tegen FC

Dordrecht. Voor de rapporteurs van Ajax, ADO Den Haag, FC Zwolle en Go Ahead Eagles gaat de optelsom van (bus-) combiregelingen zwaar wegen. Er ontstaat onvrede of wrevel bij uitwedstrijden die in hun ogen wél vrij vervoer of een soepele autocombi mogelijk maken.

Onze rapporteurs geven enkele belangrijke verklaringen voor in hun ogen onnodig misplaatste risicoanalyses en daarop gebaseerde strenge (vervoers-)regelingen:

- Er wordt te lang te veel waarde gehecht aan één of enkele incidenten, of aan ongeregelheden uit het verleden. Het duurt te lang voordat goed gedrag van uitsupporters wordt beloond en imago's of beelden in positieve zin worden bijgesteld.
- Sommige clubs of speelsteden hebben de gewoonte een buscombi op te leggen, ook als dit niet nodig is. De besluitvorming is routinematig en daarbij wordt veronachtzaamd hoe tijdrovend combiregelingen alles bij elkaar zijn voor uitsupporters. De lokale wensen van autoriteiten en/of club domineren de besluitvorming. Er is weinig of geen aandacht voor het gedrag en de motieven van uitsupporters.
- Bij vrees voor spanningen onder de aanhang van de thuisspelende club wordt dit risico te gemakkelijk en onnodig afgewenteld op uitsupporters, die te maken krijgen met restricties.

In de volgende citaten bekritisieren de rapporteurs de risicoanalyse en de gekozen vervoersregeling:

*“Buscombi. Doordat er een mogelijkheid was voor supporters die verder weg wonen om op te stappen in Hardenberg, was de vertrektijd erg vroeg, 10.45 uur. De buscombi is opgelegd vanwege incidenten uit het verleden. Sinds het nieuwe stadion de Euroborg er is, zijn er geen ongeregelheden meer geweest. In de toekomst zal een autocombi ook zeker een mogelijkheid van vervoer moeten kunnen zijn.”*

*Bron: rapporteur FC Twente over uitwedstrijd tegen FC Groningen*

*“Bus- en autocombi. Er was één opstapplaats (Gelredome). (...) Voor zover bekend is er geen enkele rivaliteit tussen Willem II en Vitesse, zijn er de laatste jaren geen incidenten geweest tussen supporters van beide clubs en stond er geen zwaarwegend sportief belang op het spel. Gezien het feit dat er geen verdere motivatie van het vervoersregime is gegeven, vind ik dat bij deze wedstrijd vrij vervoer had moeten zijn.”*

*Bron: rapporteur Vitesse over uitwedstrijd tegen Willem II*



*“Autocombi. De supporters van FC Groningen moesten om 12.15 uur omwisselen bij het transferium in Hoogkerk. De bussen vertrokken om 12.00 uur vanaf De Euroborg. Dit is teleurstellend, want normaal hebben we vrij vervoer bij deze wedstrijd. Er reizen altijd veel supporters mee naar dit duel en dus worden relatief veel supporters door deze regeling getroffen. De burgemeester van Heerenveen legde na jaren vrij vervoer ineens een autocombi op, zogenaamd vanwege incidenten het jaar ervoor. Ondanks het feit dat hierover in diverse rapporten niks terug te vinden is en er mondelinge en schriftelijke protesten zijn gekomen vanuit zowel de club en de supportersverenigingen van FC Groningen en SC Heerenveen (!), hield de starre burgemeester vast aan zijn plan. Hierop heeft de Supportersvereniging FC Groningen een ludieke proteststoet georganiseerd. Zo’n 250 à 300 auto’s reden in colonne naar Heerenveen, voorzien van protestdoeken en vlaggen. In Heerenveen aangekomen liep de groep van zo’n 900 à 1.000 supporters gezamenlijk naar het stadion. Zo op het oog was er nu veel meer politie op de been dan de jaren ervoor. Deze autocombi is z’n doel volledig voorbij geschoten.”*

*Bron: rapporteur FC Groningen over uitwedstrijd tegen SC Heerenveen*

*“De wedstrijd was een officieel gezien een buscombi, maar door gebrek aan supporters van SC Cambuur is deze in overleg met de veiligheidscoördinator van AGOVV omgezet naar aan autocombi. (...) Als er een autocombi had plaatsgevonden van het begin, hadden we een veel hogere opkomst gehad. De reden die de gemeente Apeldoorn en de politie hebben gehad om er een buscombi van te maken, zou te maken hebben gehad met het duel Go Ahead Eagles en Almere City. De supporters van Go Ahead Eagles en SC Cambuur liggen niet op dezelfde lijn.”*

*Bron: rapporteur SC Cambuur over uitwedstrijd tegen AGOVV*

*“Bus vertrok om 16:45uur. Biljet kon omgewisseld worden op het FC Zwolle stadion tussen 16:00 en 17:00 uur. Jammer deze regeling, omdat er in verleden geen aanleiding geweest is om deze vervoersregeling op te leggen.”*

*Bron: rapporteur FC Zwolle over uitwedstrijd tegen Fortuna Sittard*



## Hoofdstuk 4

# Meereizen, analyseren en interviewen

### 4.1 Inleiding

Naast informatie die door supporters is aangedragen, is ook een aantal andere bronnen geraadpleegd. Het betreft de observaties die door onderzoekers gedaan zijn tijdens het meereizen naar uitwedstrijden<sup>1</sup>, het analyseren van lopende en afgeronde audits op relevante informatie over de ontvangst en het verblijf van bezoekers<sup>2</sup> én een aantal interviews.<sup>3</sup> In dit hoofdstuk gaan we achtereenvolgen in op de hoofdlijnen uit de interviews en de resultaten uit de audits. De informatie uit het meereizen, wordt in een aantal korte intermezzo's verwerkt.

### 4.2 Veiligheidspartners aan het woord

Op basis van interviews met contactpersonen van BVO's, voetbalgemeenten, politie en openbaar ministerie ontstaat een mooi beeld van de visie die men heeft op de wijze waarop uitsupporters worden ontvangen en bejegend. In deze paragraaf worden de hoofdlijnen uit de interviews gepresenteerd.

#### *Gastvrijheid werkt*

De geïnterviewde clubs en veiligheidspartners die volgens de uitsupporters supporters goed ontvangen, zijn er bijna allemaal van overtuigd dat gastvrijheid werkt. Het draagt volgens hen onder meer bij aan een goede sfeer, het aantal bezoekende supporters dat zij ontvangen en de veiligheid. Het broodje en een kop koffie of soep bij binnenkomst is van deze gastvrijheid een goed voorbeeld. Dit zet meteen een goede toon en zou volgens sommige respondenten eigenlijk overal een gewoonte moeten zijn. Belangrijk is echter dat deze clubs en veiligheidspartners ook echt het idee van gastvrijheid hebben omarmd. Zij kijken hierdoor naar hun eigen rol vanuit het perspectief van de bezoeker en stellen zich de vraag hoe zijzelf benaderd zouden willen worden. Deze reflectie maakt dat er op een breed aantal facetten net andere keuzes en afwegingen worden gemaakt. Bijvoorbeeld ten aanzien van alcohol in de bus, de catering, wel of geen zitgelegenheid, kwaliteit van het sanitair, vervoersbeperkingen, vriendelijke hekwerven en gastvrije en vooral passende bejegening door stewards, politie én beveiligers.

---

1. Zie bijlage 8 voor de wedstrijden waar meegereisd is.

2. Zie bijlage 4 voor de geraadpleegde audits.

3. Zie bijlage 5 voor een overzicht van de geïnterviewden.

### **Meereizen met supporters**

Het valt ons op dat het gemak van een buscombi te wensen over laat. Door het hanteren van vaste opstapplaatsen en soms lange reizen, maken we het mee dat we bijna acht uur bezig zijn om een wedstrijd te bezoeken.

Er is een aantal veelzeggende voorbeelden over het denken rond gastvrijheid in de interviews naar voren gekomen. Zo werd bijvoorbeeld gewezen op de bereidheid van thuis-supporters om te wachten met hun vertrek uit het stadion totdat bezoekende supporters weg zijn. Een ander voorbeeld is de volgende opmerking over stoeltjes in het uitvak.

*“De stoeltjes in uitvakken: is dat nodig? Iedereen gaat toch staan. Stoeltjes gaan kapot en je moet veel harder poetsen want die stoeltjes zien er niet uit. Veel clubs poetsen die stoelen ook niet meer.”*

### *Denken in termen van beperkingen en kansen*

Bij een aantal door ons geïnterviewde clubs en veiligheidspartners is – naast een overtuiging in gastvrijheid – een wezenlijk andere benadering van supporters en voetbalveiligheid te bespeuren. In principe zijn er twee benaderingen te onderscheiden: de eerste kenmerkt zich door het denken in beperkingen en de ander in het denken in kansen. De eerste benadering gaat uit van het niveau van veiligheidsmaatregelen die in het verleden zijn ingevoerd naar aanleiding van incidenten en ongeregeldheden. Per wedstrijd wordt vervolgens beoordeeld of er aanleiding is om af te schalen en bij uitzondering nog verder op te schalen. De tweede benadering gaat uit van een minimum aan noodzakelijke veiligheidsmaatregelen en binnen deze benadering beoordeelt men per wedstrijd of er aanleiding is om verder op te schalen.

Beide benaderingen kunnen uiteindelijk tot exact dezelfde set aan maatregelen leiden, maar in veel gevallen leidt de keuze in de eerste benadering tot zwaardere maatregelen. Vaak omdat er in het – soms verre – verleden grote ongeregeldheden hebben plaatsgevonden. Dat referentiepunt wordt vervolgens als uitgangspunt gehanteerd en wordt voorzichtig afgeschaald. Dit komt onder meer tot uiting in de keuze om wel ME in te zetten, maar dan zonder helm, knuppel en schild omdat dit te provocerend is, dan wel ME op korte afstand van het stadion ‘achter de hand’ te houden. Een ander voorbeeld is de standaard zeer grote politie-inzet bij bepaalde clubs.

De gehanteerde benadering werkt echter ook door in de keuze van interventies en optreden door zowel stewards als politie. Binnen het denken in beperkingen wordt er eerder van uitgegaan dat supporters zich waarschijnlijk zullen misdragen, waardoor stewards en de politie repressief moeten optreden om hen te corrigeren. Binnen de benadering die uitgaat van kansen is het uitgangspunt dat supporters komen voor een leuke

wedstrijd en dat zij goed aan te spreken zijn op hun gedrag. De houding van stewards en politie is dan vaak ook anders. Dit neemt evengoed niet weg dat wanneer supporters zich misdragen hier uiteraard stevig tegen opgetreden moet worden.

Bezoekers van een wedstrijd krijgen allerlei (kleine) signalen die iets zeggen over de wijze waarop zij worden benaderd. Deze signalen geven een positieve eerste indruk of juist een negatieve en kunnen de toon zetten voor het verblijf en gedrag van de uitsupporters.

#### **Meereizen met supporters**

Bij twee van de drie wedstrijden waar wij als onderzoekers bij waren, kunnen de uitsupporters direct na afloop van de wedstrijd het stadion verlaten. In één ander geval wordt aangegeven dat een ophoudprocedure zal worden toegepast, maar het blijft onbekend hoe lang dit precies zal zijn. Duidelijkheid hieromtrent zou voor de uitsupporters fijn zijn, zo vertellen ze ons.

#### *Infrastructuur*

Clubs die positief gewaardeerd worden door supporters hebben ook vaak een goede infrastructuur. Bezoekende clubs kunnen veelal goed parkeren, er zijn voldoende tourniquets, er zijn voldoende (snelle) fouilleermogelijkheden of een toegankelijke verkeerssituatie waardoor aankomst en vertrek van (uit)supporters heel soepel verloopt. Opmerkelijk is dat het beeld bij sommige respondenten is dat deze zaken in hun optiek belangrijker zijn dan de vervoersmaatregel (zoals de verplichte buscombi). Uitsupporters zouden dus het gemak van aankomst en vertrek belangrijker vinden dan het vervoersmiddel waarmee zij reizen.

#### **Meereizen met supporters**

Tijdens het meereizen naar een wedstrijd geven meerdere supporters aan dat het opleggen van de buscombi overdreven is; tijdens deze wedstrijd gebeurt nooit wat. Tegelijkertijd spreken zij hun waardering uit voor de ontvangst en de fysieke infrastructuur van het uitvak. Dit is bij deze club volgens hen altijd goed geregeld en zij kunnen snel na aankomst terecht bij de (goede) catering en schone toiletten.

#### *Effectiviteit maatregelen*

Een terugkerende vraag in de interviews is hoe clubs en veiligheidspartners tot het besluit komen over de te nemen veiligheidsmaatregelen rondom wedstrijden. De benodigde politie-inzet is in dit kader illustratief. Uit de interviews blijkt dat er onduidelijkheid heerst over de vraag wanneer het veiligheidsrisico nog verantwoord is. Hierbij is de vraag gesteld of de ervaren afname in voetbalgerelateerd geweld van de afgelopen jaren het resultaat is van de getroffen veiligheidsmaatregelen of dat dit een autonome ontwikkeling kan zijn die voortkomt uit een verandering in de voetbalsupporters.

Er is brede consensus onder veiligheidsprofessionals dat de veiligheidsmaatregelen zeker hebben bijgedragen, maar er is onzekerheid over hoeveel en op welke onderdelen. Het probleem dat hier speelt, is dat de effectiviteit van veiligheidsmaatregelen niet bewezen is. Hierdoor is er ook geen duidelijkheid over de effecten van bijvoorbeeld het verminderen van de politie-inzet of het al dan niet toestaan van alcoholconsumptie door de bezoekende supporters. Dit betekent dat betrokken partijen moeten experimenteren om vast te kunnen stellen wat werkt en wat niet. Dit is waarschijnlijk ook een belangrijke verklaring voor de grote landelijke verschillen in risicoafweging en benodigde veiligheidsmaatregelen. De clubs die het goed doen in de ogen van uitsupporters lijken vaker meer flexibel om te gaan met bestaande richtlijnen en regels. Er worden bijvoorbeeld aangepaste veiligheidscategorieën gehanteerd, zoals een A+ of B-wedstrijd<sup>4</sup> maar er wordt ook flexibel omgegaan met sancties bij overtredingen of het gebruik van spandoeken. Op dit punt wordt ook de behoefte uitgesproken aan meer houvast en richtlijnen vanuit landelijke organisaties zoals de KNVB of de politie.

### *Risicomijding versus risicobeheersing*

De onzekerheid over de effectiviteit van maatregelen leidt bij sommige betrokkenen tot een vorm van risicomijding. Zo wordt er bijvoorbeeld gewezen op een verhoogd risico op confrontaties tussen supporters wanneer er geen vervoersbeperkingen worden opgelegd. Bezoekende supporters kunnen dan voorafgaand aan of na de wedstrijd gemakkelijk de betreffende stad in. In veel gevallen leidt het feit dat deze mogelijkheid bestaat al tot het besluit om bijvoorbeeld een buscombi op te leggen. Hoewel deze redenering op het eerste gezicht heel logisch lijkt, wordt er echter een cruciale stap overgeslagen. Uiteraard is er meer gelegenheid tot een confrontatie door het loslaten van vervoersbeperkingen. De vraag is echter of hierdoor de kans op een confrontatie ook groter is en zo ja, hoeveel. Het gaat hierbij altijd om een risicoafweging tussen de voordelen van een bepaalde interventie en de nadelen daarvan. In het geval van de vervoersbeperking gaat het onder meer om de volgende afweging. Enerzijds de positieve aspecten zoals een verlaagde kans dat verschillende supportergroepen elkaar tegen komen of opzoeken, minder politie-inzet en een kleiner risico op schade voor burgers en ondernemers. Anderzijds de negatieve aspecten zoals de verhoogde kans op agressie door een minder gastvrije en vriendelijke reis en/of ontvangst en minder inkomsten voor lokale horeca. Hiernaast geldt de vervoersbeperking voor alle uitsupporters, ook diegene die geen enkel risico vormen ten aanzien van de openbare orde en veiligheid. De vraag is hoe men deze verschillende (mogelijke) gevolgen weegt en komt tot een besluit over de te nemen maatregelen.

---

4. De gangbare risicoclassificatie voor voetbalwedstrijden is A (laag), B (midden) en C (hoog).

Clubs en betrokken veiligheidspartners die het in de ogen van uitsupporters minder goed doen, lijken vaker veiligheidsrisico's te willen mijden. Zij nemen dus vaker veiligheidsmaatregelen die gebaseerd zijn op de mogelijkheid dat iets kan gebeuren in plaats van een grondige afweging over de kans dat het zal gebeuren en de mogelijke gevolgen hiervan. De volgende uitspraak van één van de respondenten illustreert dit:

*“...En stel dat er een incident gebeurt dan roept iedereen achteraf ‘waarom is er geen combi ingezet?!’ De veiligheid blijft toch het belangrijkste.”*

### *Gemak*

In diverse interviews wordt verwezen naar het gemak voor met name de politie om een standaardwerkwijze te hanteren. Dit komt onder meer tot uiting in het standaard opleggen van een buscombi of aan het begin van het seizoen alle wedstrijden in te schalen op risicocategorie B, zodat er in ieder geval voldoende capaciteit gereserveerd is. Het gemak van standaardwerkwijzen heeft echter als nadeel dat dit inflexibel is en dat hiermee veel nuanceverschillen tussen situaties verloren gaan. Hierdoor zijn er in sommige situaties te veel veiligheidsmaatregelen en in andere juist weer te weinig. Dit kan echter ook gelden voor het sanctiebeleid waarbij er minder aandacht is voor de specifieke context. In één van de interviews wordt hierbij verwezen naar door de KNVB opgelegde sancties, die men lokaal te zwaar vond. Zij hebben vervolgens getracht om juist de nuances en context van de situatie uit te leggen, maar hier bleek geen ruimte voor. Regels zijn regels.

### *Stewards*

Bijna alle clubs en veiligheidspartners die goed beoordeeld worden, benadrukken het belang van kwalitatief hoogwaardige stewards en beveiligers. Velen van hen merken op dat het niveau in Nederland nog te laag is. Er wordt onder meer aangegeven dat beveiligers en stewards niet zwart/wit moeten omgaan met regels en zich niet autoritair moeten opstellen richting supporters. Een goede steward zijn, vereist volgens betrokkenen veel op het gebied van bejegening (de-escalerend optreden, sociale en verbale vaardigheden en een zekere vorm van natuurlijk overwicht). Dit kan voor een deel getraind worden maar is tevens voor een deel persoonsgebonden. Clubs die het goed doen richting uitsupporters maken vaak een aantal bewuste keuzes ten aanzien van stewards. Vaak wordt er expliciet over nagedacht welke stewards waar worden ingezet. Hiernaast wordt veel aandacht besteed aan opleiding en training en de samenwerking tussen stewards en beveiliging met de politie. Tot slot wordt er in het uitvak vaak gewerkt met enkele vaste stewards op basis van hun ervaring en bewezen kwaliteiten.

### *Prestaties, geld en veiligheid*

Tot slot de rol van de prestaties van de club, de financiële positie en de gevolgen voor de veiligheidssituatie. In een tijd van economische tegenslagen heeft een aantal clubs het moeilijk om het hoofd boven water te houden. Uit verschillende interviews zijn er signalen dat de prestaties van de club en de financiële positie het moeilijk maken om verdere stappen te zetten in de normalisatie van voetbalveiligheid. Het idee hierbij is dat verdergaande normalisatie meer veiligheidsmaatregelen van de clubs vragen iets, waar simpelweg geen budget voor is. Het is evenwel de vraag in hoeverre verdergaande normalisatie daadwerkelijk een kostenpost is. Er zijn positieve berichten dat clubs die een goede sfeer weten neer te zetten – ook in het uitvak – meer publiek trekken en de veiligheid verbetert. Toch is de economische situatie een bron van zorg omdat het zaken onder druk zet. Clubs die door uitsupporters goed beoordeeld worden, hebben het vaak al goed op orde en lijken minder investeringen te hoeven doen om op niveau te komen c.q. te blijven.

### **4.3 Het beeld uit lopende en afgeronde audits**

Zoals bekend, voert het Auditteam Voetbal en Veiligheid sinds het voetbalseizoen 2009-2010 zogeheten nulmetingen uit bij betaald voetbalorganisaties. Het onderwerp veiligheid en de wijze waarop BVO, gemeente, politie en openbaar ministerie daar lokaal mee omgaan staat in de audits centraal. Inmiddels zijn er negentien audits uitgevoerd en in deze paragraaf gaan we in op de voor dit uitsupportersonderzoek relevante informatie uit de audits. Onderwerpen die we vanuit de interviews in de vorige paragraaf al belicht hebben en die ook uit de audits naar voren komen, laten we in deze paragraaf buiten beschouwing.

### *Wedstrijdbeleving en veiligheid*

Zoals aangegeven, zijn de audits uitgevoerd met het oog op de veiligheid rond voetbalwedstrijden. Toch komen regelmatig aspecten naar voren die op het eerste gezicht weinig met veiligheid te maken lijken te hebben. Bijvoorbeeld zichtlijnen in een uitvak of de kwaliteit van het sanitair en de catering. Deze zaken zijn vooral belangrijk voor een positieve wedstrijdbeleving en een goede sfeer in het stadion. Het idee hierbij is dat het wegnemen van bronnen van frustratie en ergernis voor (uit-)supporters bijdraagt aan de veiligheid omdat er minder aanleidingen zijn voor agressie en geweld. Omgekeerd bestaat het idee dat gastvrijheid en actief investeren in een positieve wedstrijdbeleving, gewaardeerd wordt door supporters en bijdraagt aan de tolerantie. Gastvrijheid zou met andere woorden een onderdeel moeten zijn van het veiligheidsbeleid. De bekende kop soep en een broodje bij binnenkomst is wat dit betreft illustratief. Dit geeft meteen een goed signaal waardoor bezoekende supporters eerder geneigd zijn een frustratie of ergernis te laten voor wat het is. Dit laat bovendien zien dat het aantrekkelijker maken



van het bijwonen van een uitwedstrijd economisch verstandig is en ook de veiligheid kan bevorderen.

### *Focus op wie het verdienen*

Uit de audits blijkt dat alle betrokken veiligheidspartners veel tijd en energie steken in het voorkomen van confrontaties tussen supportersgroepen. Er worden maatregelen getroffen, uiteenlopend van vervoersbeperkingen tot stevige politie-inzet en van alcoholverboden tot lexaanwanden. Het voorkomen van mogelijke confrontaties gaat soms zo ver dat er gebruikgemaakt wordt van overdekte busluizen en overdekte parkeerplaatsen zodat supportersgroepen elkaar niet kunnen zien. Deze en vele andere maatregelen zijn allemaal bedoeld om de gelegenheid tot een confrontatie uit te sluiten of tot een minimum te beperken. Uit de audits blijkt ook dat een kleine groep 'supporters' verantwoordelijk is voor de meeste problemen rondom wedstrijden. Dit roept dan ook de vraag op waarom grote aantallen supporters moeten 'lijden' onder het gedrag van enkelingen. In veel gevallen worden er na incidenten of ongeregelheden beperkende veiligheidsmaatregelen ingesteld terwijl het meer voor de hand ligt om een rechercheonderzoek te starten waarbij de betrokken relschoppers worden opgespoord en vervolgd.

### *Soepele ontvangst*

De ontvangst van uitsupporters is – net als het vertrek – een belangrijk moment voor de veiligheid rond een wedstrijd. Soms gaat het om enkele honderden supporters die in korte tijd gefouilleerd moeten worden. Soms is dit al gedaan door de bezoekende club voordat de supporters de bus in stappen. Verder dienen er voldoende tourniquets te zijn zodat de supporters vlot naar binnen kunnen. Achter de tourniquets dient vervolgens voldoende ruimte te zijn om snel, ongestoord en gedegen te kunnen fouilleren. Voor een soepele ontvangst is een goede infrastructuur rond het stadion nodig zodat de supporters en ander verkeer weinig hinder van elkaar ondervinden. Op het stadionterrein dient voldoende parkeergelegenheid te zijn voor zowel auto's als bussen. In veel audits komt naar voren dat er aanvullende veiligheidsmaatregelen en vervoersbeperkingen opgelegd worden vanwege een gebrek aan parkeerplaatsen c.q. een gebrekkige infrastructuur. Het is in het belang van de veiligheid en een prettige wedstrijdbeleving van uitsupporters dat voorgaande zaken goed geregeld zijn.

#### **Meereizen met supporters**

Tijdens de derby Vitesse-N.E.C. worden de supporters in Nijmegen voordat ze de bussen ingaan op weg naar Arnhem door de eigen stewards gefouilleerd. Wanneer zij het stadion van Vitesse bereiken – ruim voordat de wedstrijd begint – kunnen zij direct doorlopen. De supporters lijken zeer tevreden over deze werkwijze en bejegening.



000 000  
000 000  
000 000

Van Mossel Leasing Van Mossel Leasing

MANAGEMENT INSTITUUT  
NIEUW KWAALITEIT IS BENE PUNT 15 MANDEMAKERS K

## Hoofdstuk 5

### De balans opgemaakt

In dit laatste hoofdstuk – dat te lezen is als een samenvatting – maken we de balans op van de resultaten van een landelijk onderzoek onder uitsupporters met als hoofdvraag hoe zij het bezoeken van uitwedstrijden ervaren. Het vervoer, de ontvangst en het verblijf staan in het onderzoek centraal. Het onderzoek is in de tweede helft van het voetbalseizoen 2010-2011 in de Eredivisie en Jupiler League op verzoek van het Auditteam Voetbal en Veiligheid door haar onderzoeksteam uitgevoerd.

Bijna 3.000 supporters die regelmatig uitwedstrijden bezoeken – en dus ervaringsdeskundig zijn – werden bevraagd en/of deelden hun ervaringen met ons. Daarnaast hebben twaalf supporters gedurende de tweede seizoenshelft van het seizoen 2011-2012 over hun ervaringen gerapporteerd naar aanleiding van door hen bezochte uitwedstrijden. Als onderzoeksteam reisden we zelf ook mee naar uitwedstrijden en daarnaast interviewden we diverse betrokkenen. Tot slot is in deze rapportage ook gebruikgemaakt van (lopende) audits die door het Auditteam Voetbal en Veiligheid zijn uitgevoerd.

#### *Laat beperkende maatregelen geen routine worden*

- Op basis van de diverse geraadpleegde bronnen komt naar voren dat er in de ogen van uitsupporters bij te veel wedstrijden onnodig sprake is van beperkende maatregelen.
- Vooral de combiregeling wordt te vaak opgelegd waardoor supporters niet alleen ernstig beperkt worden in hun vrijheid, maar ook vaak veel extra tijd kwijt zijn om een wedstrijd van hun club te bezoeken.
- Sommige clubs of speelsteden hebben de gewoonte een buscombi op te leggen, ook als dit niet nodig is. De besluitvorming is routinematig en daarbij wordt veronachtzaamd hoe tijdrovend combiregelingen alles bij elkaar zijn voor uitsupporters. De lokale wensen van autoriteiten en/of club domineren de besluitvorming. Er is weinig of geen aandacht voor het huidige gedrag en de motieven van uitsupporters, en er wordt te vaak beslist op basis van een incident in – soms – het verre verleden.
- Supporters zijn heel realistisch als het gaat om het feit dat er ten behoeve van de veiligheid bij bepaalde wedstrijden beperkende maatregelen noodzakelijk zijn.
- In de ogen van de meeste supporters zijn zij vaak de dupe van het gedrag van een kleine groep relschoppers. Het gericht aanpakken en uitsluiten van die groep verdient dan ook de voorkeur.

- Soms lijkt het erop dat vrees voor spanningen onder de aanhang van de thuisspelende club als gevolg heeft dat dit risico te gemakkelijk en onnodig afgewenteld wordt op uitsupporters. Zij krijgen dan te maken met beperkende maatregelen.
- In veel voetbalsteden wordt beleid gemaakt op incidenten uit het verleden, waardoor er vaak in termen van beperkingen en slechts zelden in termen van kansen wordt gedacht.
- Dat de impact van beperkende maatregelen groot is, blijkt uit het feit dat 69 procent van de ondervraagde supporters aangeeft vanwege het pakket aan beperkende maatregelen sommige uitwedstrijden te mijden. Het reizen bij dergelijke wedstrijden is zeer omslachtig en kost onnodig veel tijd, zo is de mening van velen.

### *De ontvangst, het verblijf en het vertrek kunnen beter*

- In algemene zin zijn supporters ontevreden over de ontvangst door zowel de BVO – in de vorm van stewards en beveiligers – als door de politie. Supporters vinden vaak, bijvoorbeeld bij de fouillering, dat ze bejegend worden als criminelen. Dat zou ook anders c.q. vriendelijker kunnen.
- Het valt op dat de supporter-rapporteurs op dit punt positiever zijn dan de bijna 3.000 geënquêteerde supporters. Reden hiervoor is hoogstwaarschijnlijk dat de rapporteurs op ons verzoek gericht gelet hebben op bepaalde zaken bij specifieke wedstrijden en de grote groep supporters meer een algemene indruk geven die negatief beïnvloed lijkt te worden door een aantal heel slechte ontvangsten. Hoe dan ook, in de beleving van veel supporters kan de ontvangst beter.
- Meestal verblijven uitsupporters tijdens uitwedstrijden in een bezoekersvak. Ondanks het feit dat supporters graag de wedstrijd zien, is het zicht op het veld (zichtlijnen) vanuit veel bezoekersvakken matig tot slecht, zo blijkt uit een gemiddeld rapportcijfer van een 4,5.
- Het comfort, de catering en de hygiëne van het bezoekersvak en de toiletten kunnen in veel stadions sterk verbeterd worden. Stadions in de Jupiler League scoren op dit punt nog lager dan stadions in de Eredivisie.
- Supporters en ook uitsupporters willen na een wedstrijd graag snel naar huis. Uitsupporters geven aan dat dit vaak (te) lang duurt. Uitsupporters in de Eredivisie worden overigens vaker met langere wachttijden geconfronteerd dan uitsupporters in de Jupiler League. Als er sprake is van een ‘ophoudprocedure’ zou communicatie hierover (en over de duur) al veel ongenoege wegnemen.

### *Wat gaat er waar in het land wel (heel) goed?*

- Uitsupporters geven een hoge waardering aan de wijze waarop hun eigen club de kaartverkoop rond uitwedstrijden organiseert. Over de veiligheid bij het vertrek en

eventuele confrontaties met de thuissupporters zijn ze ook positief. Wel merken ze op dat de inzet van politie en stewards in hun ogen soms wel overdreven groot is.

- De ontvangst bij Heracles, SC Heerenveen, De Graafschap, Sparta, FC Volendam en RKC scoort hoog onder supporters. Redenen daarvoor zijn de goede catering, de soms gratis consumptie bij aankomst, het goede zicht vanuit het uitvak, de prettige bejegening door stewards en politie, de goede parkeermogelijkheden en hygiënisch sanitair.
- FC Twente en Sparta hebben de meest comfortabele bezoekersvakken volgens de supporters: ze zijn ruim en schoon, bieden een goed zicht op het veld en de catering is goed en betaalbaar.
- Supporters gaan in de Eredivisie het liefst naar Feyenoord, SC Heerenveen en De Graafschap. In de Jupiler League bestaat de top 3 uit Sparta, FC Volendam en RKC. De goede ontvangst, veiligheid, sfeer, goede zichtlijnen en de bereikbaarheid geven de doorslag voor deze hoge noteringen.

### *Kansen voor verbetering*

- Meer dan nu het geval is zouden clubs met een bonus-malus-systeem voor (uit-)supporters moeten gaan werken. Beloon goed gedrag in de vorm van vrijheden en sluit ordeverstoorers uit. Nu geeft slechts tien procent van de supporters aan dat hun club een beloningssysteem hanteert.
- In een aantal speelsteden en rondom bepaalde wedstrijden wordt er te lang en te veel waarde gehecht aan één of enkele incidenten, of aan ongeregelde heden uit het verleden. Het duurt te lang voordat goed gedrag van uitsupporters wordt beloond en imago's of beelden in positieve zin worden bijgesteld. Routine zou plaats moeten maken voor realisme en normalisatie bij de risico-inschaling. Er zou met andere woorden meer gedacht moeten worden in termen van kansen en minder in termen van beperkingen.
- Veiligheidsorganisaties onderschatten hoezeer uitsupporters vrij vervoer of versoepeling waarderen. De grote waardering voor supportersvriendelijke maatregelen kan worden gekoppeld aan heldere afspraken, inclusief duidelijke waarschuwingen voor sancties voor personen of voor alle uitsupporters bij misdragingen. Als hier vaker gebruik van wordt gemaakt, dan zou het aantal buscombi's fors af kunnen nemen.
- De praktijk bij een aantal clubs in zowel de Eredivisie als Jupiler League leert dat gastvrijheid en meer vrijheden voor uitsupporters mogelijk zijn. Er is veel waardering voor clubs zoals Heracles, SC Heerenveen, Sparta, FC Volendam en De Graafschap die dit reeds doen. Een prettige ontvangst en bejegening leiden tot het effect dat supporters zich veelal ook prettiger gedragen. Goed om te realiseren, is dat supporters basaal comfort (schone toiletten, koud bier, warme koffie) en goede

zichtlijnen in het uitvak in hoge mate op prijs stellen. Dat is ook niet vreemd omdat uitsupporters in sommige gevallen zeven uur onderweg zijn om een wedstrijd te zien en ongeveer tweeënhalf uur lang zijn aangewezen op de faciliteiten van het uitvak.

- Het zou goed zijn als er landelijk meer gezamenlijk wordt opgetrokken door de BVO's ten aanzien van het uitdragen van gewenst en ongewenst gedrag bij (uit)supporters. BVO's zouden elkaars rol als gastheer moeten onderschrijven en hiermee ook de sancties die worden opgelegd bij wangedrag. Nog te vaak kunnen supporters zich tijdens een uitwedstrijd misdragen zonder dat dit consequenties heeft voor de thuiswedstrijden. Bijvoorbeeld wanneer een supporter een stadionverbod heeft gekregen bij een andere club. Het is een vreemd signaal wanneer deze persoon dan nog wel welkom is in het eigen stadion. Dit is weliswaar een vrij extreem voorbeeld, maar het gaat erom dat het gedrag tijdens uitwedstrijden ook door de thuisclub wordt veroordeeld.
- Bij de licentieverstrekking door de KNVB zouden er strengere eisen gesteld kunnen worden aan goede zichtlijnen voor alle uitsupporters en aan basale voorzieningen, zoals catering en sanitair.
- Na incidenten worden er vaak beperkende maatregelen ingevoerd waar niet alleen de enkele betrokken relschoppers de dupe van zijn, maar vooral ook de grotere groep welwillende supporters. Het verdient aanbeveling om meer te investeren in opsporing, vervolging en uitsluiting van de relschoppers, zodat de welwillende supporters zonder (extra) beperkende maatregelen de wedstrijden kunnen blijven bezoeken.

Bijlagen

Uitsupporters centraal







# Bijlage 1

## Online Vragenlijst

*Beste supporter,*

Het Auditteam Voetbal en Veiligheid voert op dit moment een landelijk onderzoek uit onder uitsupporters onder de titel: 'Uitsupporters Centraal'. We vinden het heel fijn dat u, als supporter die uitwedstrijden bezoekt, de tijd en moeite neemt om via een vragenlijst uw ervaringen met ons te delen. Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal 10 minuten. Veel succes en alvast heel erg bedankt dat u aan dit belangrijke onderzoek wilt meewerken.

Klik hier om te beginnen

1. Wat is uw leeftijd?                      \_..\_ Jaar
2. Wat is uw geslacht?                       Man    Vrouw
3. Ik ben (vooral) supporter van        \_\_\_\_\_
4. Hoe vaak gaat u mee naar uitwedstrijden - in de competitie - van uw club?
5. Hoe ver is het van uw huis naar het stadion van uw club?
  - 0-10 km
  - 11-25 km
  - 26-50 km
  - meer dan 50 km
6. Zou u voor de volgende onderwerpen een gemiddeld rapportcijfer willen geven van 1 tot 10? (1 is heel slecht en 10 uitmuntend. Als de vraag niet van toepassing is, laat dan de 0 staan)
  - De wijze waarop de kaartverkoop voor uitwedstrijden is geregeld
  - Het werken met omwisselbiljetten
  - Uitwedstrijden waar sprake is van vrij vervoer
  - Uitwedstrijden waar sprake is van een autocombi
  - Uitwedstrijden waar sprake is van een auto-/buscombi
  - Uitwedstrijden waar sprake is van een buscombi
  - Uitwedstrijden waar sprake is van een treincombi

7. Heeft u suggesties op het gebied van kaartverkoop en vervoer die volgens u leiden tot verbetering?
8. Bij sommige wedstrijden is er sprake van maatregelen zoals combi's. Begrijpt u waarom dergelijkemaatregelen getroffen worden?
9. Zou u voor de volgende onderwerpen een gemiddeld rapportcijfer willen geven van 1 tot 10?
  - Wijze waarop u ontvangen wordt door de club waar u op bezoek gaat
  - Wijze waarop de politie u ontvangt en tegemoet treedt
  - Wijze waarop de stewards u ontvangen
  - Fouillering bij aankomst door de stewards/beveiligers
10. Heeft u suggesties waardoor de ontvangst volgens u prettiger kan zijn?
11. Zou u voor de volgende onderwerpen een gemiddeld rapportcijfer willen geven van 1 tot 10?
  - De manier waarop ik vanuit het bezoekersvak zicht heb op het veld
  - Comfort van het bezoekersvak
  - Catering (eten en drinken) in het bezoekersvak
  - Hygiëne in het bezoekersvak
12. Heeft u suggesties waardoor het verblijf in het bezoekersvak prettiger kan zijn?
13. Zou U voor de volgende onderwerpen een gemiddeld rapportcijfer willen geven van 1 tot 10?
  - De snelheid waarmee ik na een wedstrijd het uitvak kan verlaten
  - De snelheid waarmee ik na een wedstrijd richting huis kan gaan
  - De veiligheid bij vertrek (confrontaties met de thuis supporters)
14. Heeft u suggesties met betrekking tot het vertrek en de veiligheid na de wedstrijd?
15. Kunt u aangeven welke clubs bij u in de top 3 staan als het gaat om de goede ontvangst door de BVO?
16. Waarom staat de door u genoemde nummer 1 op de eerste plaats?

17. Kunt u aangeven welke clubs bij u in de top 3 staan als het gaat om de goede ontvangst door de Politie?
18. Waarom staat de door u genoemde nummer 1 op de eerste plaats?
19. Kunt u aangeven welke clubs bij u in de top 3 staan als het gaat om het comfort in het bezoekersvak?
20. Waarom staat de door u genoemde nummer 1 op de eerste plaats?
21. Kunt u aangeven bij welke clubs u - alles overziend - het liefst een uitwedstrijd bezoekt (top 3)?
22. Waarom staat de door u genoemde nummer 1 op de eerste plaats?
23. Kunt u van onderstaande uitspraken aangeven of u het ermee eens of oneens bent?
- Ik voel me tijdens uitwedstrijden vaak onveilig
  - Ik vind het duur om mee te gaan naar een uitwedstrijd
  - Ik vind combivervoer prettig
  - Ik heb vanuit het uitvak meestal goed zicht op het veld
  - Ik vind de faciliteiten (catering, toilet) bij het uitvak meestal goed
  - Ik vind dat ik doorgaans gastvrij wordt bejegend in het stadion
  - Ik ga het liefst met eigen vervoer naar een uitwedstrijd
  - Ik voel me tijdens het reizen van en naar uitwedstrijden vaak onveilig
24. Maakt uw club gebruik van een beloningssysteem voor uitsupporters (belonen van trouwe uitsupporters die geen problemen veroorzaken)?
25. Wat vindt u van een beloningssysteem voor uitsupporters?
26. Heeft u tips om de inzet van politie of stewards bij uitwedstrijden te verminderen?
27. Is het pakket aan beperkende maatregelen bij sommige wedstrijden voor u een reden om niet mee te gaan naar de uitwedstrijd?
28. Indien u nog suggesties of tips heeft over het bezoeken van uitwedstrijden kunt u die hieronder weergeven.

*Heel erg bedankt voor uw medewerking!*

## Bijlage 2

### E-mailtekst online onderzoek

*Beste supporter,*

We sturen je deze e-mail omdat we van (Naam BVO) eenmalig toestemming hebben om je e-mailadres te gebruiken. Het gaat om het volgende. Het Auditteam Voetbal en Veiligheid voert een onderzoek uit onder de titel: 'Uitsupporters centraal'. Voor dit onderzoek zoeken wij van alle clubs in het betaalde voetbal supporters die af en toe of regelmatig meegaan naar uitwedstrijden en die daarover een korte vragenlijst op het internet willen invullen. Ervaringen met uitwedstrijden (zoals vervoer en ontvangst) staan centraal in de vragenlijst.

Mocht je de vragenlijst al ingevuld hebben dan kun je deze e-mail als niet verstuurd beschouwen.

Wil je meedoen, klik dan op deze link

*Alvast heel erg bedankt dat je aan dit belangrijke onderzoek wilt meewerken!*

## Bijlage 3

# Vragen aan rapporteurs over bezochte uitwedstrijden van hun club

### *Vervoer*

- Hoe was het vervoer geregeld – en hoe beoordeelt u dat?
- Vrij vervoer / treincombi / buscombi / autocombi / bus- en autocombi / anders...
- Hoe was het eventueel geregeld met omwisselbiljetten en opstapplaatsen en tijden van vertrek?
- Wat vond u van het feit dat deze vervoersregeling werd opgelegd?

### *Bejegening*

- Bejegening politie en stewards: hoe worden u en andere uitsupporters bejegend door de politie en door stewards of ander veiligheidspersoneel van de ontvangende club?

### *Uitvak en ontvangst*

- Wat is de kwaliteit van het uitvak? Denk hierbij aan zichtlijnen, kwaliteit van stoelen, kwaliteit van de catering, kwaliteit van de toiletten.
- Hoe verliep het vertrek uit het stadion/uitvak?
- Waren er voor uitsupporters mogelijkheden om kaarten te kopen voor andere vakken dan het uitvak? Zo ja, op welke wijze konden deze worden aangeschaft?
- Hoe was de aankomst: was er de mogelijkheid om de stad te bezoeken of niet (met een uitvak in); goede parkeermogelijkheden indien u met auto reisde en goede bewegwijzering naar parkeerplaats uitsupporters?

### *Gedrag*

- Hoe was het gedrag van supporters: van andere uitsupporters en van de supporters van de tegenpartij?

### *En verder....*

- Wat vond u de belangrijkste positieve en negatieve kanten van deze wedstrijd?
- .... wat betreft de veiligheidsmaatregelen (gepast, overdreven of onvoldoende)
- Anders....

## Bijlage 4

### Overzicht van (lopende) audits waar informatie uit gebruikt is

AGOVV  
Ajax  
FC Den Bosch  
FC Dordrecht  
FC Groningen  
FC Utrecht  
Heracles Almelo  
FC Twente  
Go Ahead Eagles  
De Graafschap  
SC Heerenveen  
MVV Maastricht  
PSV  
Roda JC  
SVB Excelsior  
VVV Venlo  
Vitesse  
FC Zwolle

## Bijlage 5

### Overzicht van geïnterviewden

#### *Fortuna Sittard*

- Tom Bindels, Senior beleidsmedewerker Veiligheid en Handhaving, Gemeente Sittard-Geleen
- Rik Caumon, Teamchef, Politie Limburg-Zuid
- Martin Niesen, Voetbalcoördinator, Politie Limburg-Zuid
- Fred van Barneveld, Manager algemene zaken, Fortuna Sittard
- John Leinarts, Veiligheidscoördinator, Fortuna Sittard
- Wil Peute, Officier van Justitie, Openbaar Ministerie Maastricht

#### *Heracles*

- Gerco Stulen, Veiligheids- en Supporterscoördinator, Heracles
- Martin Zwiers, Voetbalcoördinator, Politie Twente
- Gijs Peterman, Teamleider Integrale Veiligheid, Gemeente Almelo
- Carlo Dronkers, Officier van Justitie, Openbaar Ministerie

#### *NAC Breda*

- Jos Koevoets, senior adviseur Openbare Orde en Veiligheid, gemeente Breda
- Jack Sweres, Veiligheidscoördinator, NAC Breda
- Robert Prins, Supporterscoördinator, NAC Breda
- Jochem van Dort, Voetbalcoördinator, Politie Midden en West Brabant
- Bronck Parol, Supporterscoördinator, Politie Midden en West Brabant

#### *AZ*

- Martin Grooteman, Voetbalcoördinator, Politie Noord-Holland Noord
- Rob Koning, Veiligheidscoördinator, AZ

#### *ADO Den Haag*

- Maurice Westerwoudt, Directeur Stadion & Veiligheid, ADO Den Haag
- Dick van Nieuwamerongen, Voetbalcoördinator, Politie Haaglanden
- Jaap de Jong, Senior Beleidsmedewerker OOV, Gemeente Den Haag

## Bijlage 6

### Tabellen bij hoofdstuk 2

Tabel 1 – Aantal deelnemende uitsupporters per BVO in aantal en percentage

BVO	Aantal	%
ADO Den Haag	11	0,4
AGOVV	2	0,1
Ajax	244	8,4
Almere City	7	0,2
AZ	90	3,1
BV Veendam	10	0,3
Cambuur Leeuwarden	44	1,5
De Graafschap	116	4,0
Excelsior	9	0,3
FC Den Bosch	8	0,3
FC Dordrecht	6	0,2
FC Eindhoven	2	0,1
FC Emmen	3	0,1
FC Groningen	117	4,0
FC Twente	348	12,0
FC Utrecht	93	3,2
FC Volendam	0	0
FC Zwolle	47	1,6
Feyenoord	318	11,0
Fortuna Sittard	28	1,0
Go Ahead Eagles	21	0,7
Helmond Sport	4	0,1
Heracles Almelo	56	1,9
MVV	16	0,6
N.E.C.	128	4,4
NAC Breda	139	4,8
PSV	602	20,8
RBC Roosendaal	2	0,1
RKC Waalwijk	23	0,8
Roda JC	18	0,6



BVO	Aantal	%
SC Heerenveen	171	5,9
Sparta Rotterdam	30	1,0
Telstar	3	0,1
Vitesse	53	1,8
VVV-Venlo	34	1,2
Willem II	89	3,1
Totaal	2.892	100

Tabel 2 – Afstand tussen huis en stadion van de eigen club naar divisie in percentages

Afstand	Eredivisie	Jupiler League
0-10 km	35	65
11-25 km	28	21
26-50 km	18	9
>50km	19	5

Tabel 3 – Gemiddelde rapportcijfers voor een aantal thema's die met de ontvangst te maken hebben

Onderwerpen	ED	JL	Totaal
Wijze van ontvangst door de ontvangende club	5,2	5,3	5,2
Wijze waarop de politie u ontvangt en tegemoet treedt	4,0	3,8	4,0
Wijze waarop de stewards u ontvangen	5,5	5,4	5,5
Fouillering bij aankomst door stewards/beveiligers	5,2	5,1	5,2

Tabel 4 – Gemiddelde rapportcijfers voor een aantal thema's die met het bezoekersvak te maken hebben

Onderwerpen	ED	JL	Totaal
Zichtlijnen op het veld	4,5	4,7	4,5
Comfort van het bezoekersvak	4,8	4,6	4,8
Catering in het bezoekersvak	5,0	4,6	4,9
Hygiëne in het bezoekersvak	4,8	4,1	4,7

Tabel 5 – Gemiddelde rapportcijfers voor een aantal thema's die met het vertrek te maken hebben

Onderwerpen	ED	JL	Totaal
Snelheid waarmee het uitvak verlaten kan worden	4,0	5,5	4,2
Snelheid waarmee ik na de wedstrijd na huis kan	4,3	5,5	4,4
Veiligheid bij vertrek (confrontaties)	6,8	6,6	6,8

## Bijlage 7

### Tabellen bij hoofdstuk 3

Tabel 1 – Totalen Eredivisie over vervoersregeling en veiligheidsmaatregelen

Oordeel veiligheidsmaatregelen		Hoe was het vervoer geregeld?		Wat vond u van het feit dat deze vervoersregeling werd opgelegd?	
Gepast:	28	Vrij vervoer:	10	Tevreden:	23
Overdreven:	15	Treincombi:	1	Ontevreden:	19
Onvoldoende:	-	Buscombi:	15	Onduidelijk:	4
Neutraal/ onduidelijk:	3	Autocombi:	11		
		Bus- en auto-combi:	9		

Tabel 2 – Totalen Jupiler League over vervoersregeling en veiligheidsmaatregelen

Oordeel veiligheidsmaatregelen		Hoe was het vervoer geregeld?		Wat vond u van het feit dat deze vervoersregeling werd opgelegd?	
Gepast:	21	Vrij vervoer:	9	Tevreden:	17
Overdreven:	8	Treincombi:	-	Ontevreden:	11
Onvoldoende:	-	Buscombi:	8	Onduidelijk:	1
Neutraal/ onduidelijk:	-	Autocombi:	8		
		Bus- en auto-combi:	4		

Tabel 3 – Totalen eredivisie over bejegening

Hoe worden u en andere uitsupporters bejegend door de politie en door stewards of ander veiligheidspersoneel van de ontvangende club?	
Tevreden:	29
Neutraal:	4
Op onderdelen ontevreden:	11
Ontevreden:	1
Onduidelijk:	1

Tabel 4 – Totalen Jupiler League over bejegening

Hoe worden u en andere uitsupporters bejegend door de politie en door stewards of ander veiligheidspersoneel van de ontvangende club?	
Tevreden:	18
Neutraal:	6
Op onderdelen ontevreden:	4
Ontevreden:	1
Onduidelijk:	-

Tabel 5 – Totalen eredivisie over uitvak

Wat was de kwaliteit van het uitvak?		Waren er voor uitsupporters mogelijkheden om kaarten te kopen voor andere vakken dan het uitvak?	
Tevreden:	15	Ja, maar formeel niet:	14
Ontevreden:	6	Ja, reguliere kaarten verkrijgbaar:	2
Op onderdelen ontevreden:	21	Nee	23
Onduidelijk:	2	Onduidelijk:	7
Neutraal:	2		

Tabel 6 – Totalen eredivisie over ontvangst en vertrek

Hoe was de ontvangst/aankomst met bus/trein?		Hoe verliep het vertrek uit het stadion/ uitvak?	
Tevreden:	28	Goed:	21
Op onderdelen ontevreden:	7	Redelijk:	14
Ontevreden:	1	Niet goed:	8
Onduidelijk:	10	Onduidelijk:	3

Tabel 7 – Totalen Jupiler League over uitvak

Wat was de kwaliteit van het uitvak?		Waren er voor uitsupporters mogelijkheden om kaarten te kopen voor andere vakken dan het uitvak? Zo ja, op welke wijze konden deze worden aangeschaft?	
Tevreden:	11	Uitsupporters in reguliere vakken, onbekend op welke titel:	8
Neutraal:	1	Ja:	5
Op onderdelen ontevreden:	13	Nee:	10
Ontevreden:	4	Onduidelijk/twijfel:	6
Onduidelijk:	-		

Tabel 8 – Totalen Jupiler League over ontvangst en vertrek

Hoe was de ontvangst/aankomst met bus/trein?		Hoe verliep het vertrek uit het stadion/uitvak?	
Tevreden:	9	Goed:	23
Op onderdelen ontevreden:	10	Redelijk:	4
Ontevreden:	2	Niet goed:	1
Onduidelijk:	8	Onduidelijk:	1

Tabel 9 – Totalen eredivisie over supportersgedrag

Hoe was het gedrag van supporters?	
Tevreden:	36
Matig:	8
Ontevreden:	2

Tabel 10 – Totalen Jupiler League over supportersgedrag

Hoe was het gedrag van supporters?	
Tevreden:	26
Matig:	2
Ontevreden:	1

## Bijlage 8

### Wedstrijden waar meegereisd is

27	februari 2011	AZ - FC Twente
16	april 2011	AZ - ADO Den Haag
3	april 2011	Vitesse - NEC

## Colofon

*Dit onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie*

### Uitsupporters Centraal

Een onderzoek naar het bezoeken van uitwedstrijden in het betaald voetbal

*Henk Ferwerda, Sebastiaan Barlagen, Jan Bos, Bo Bremmers, Tom van Ham  
en Edward van der Torre*

ISBN 978-90-75116-70-0

#### **In opdracht van**

Auditteam Voetbal en Veiligheid

#### **Tekstcorrectie**

Karin Tijhof, Bureau Beke

#### **Illustratie en vormgeving**

Marcel Grotens, Bureau Beke

#### **Foto's**

Omslag: PubiciteitVisie.nl

pag. 8: Feyenoord BV,

pag. 6 en 40: beschikbaar gesteld door Politieregio Gelderland-Midden

pag. 48 en 54: Bureau Beke

#### **Drukwerk**

GVO Drukkers & Vormgevers B.V.

In het afgelopen jaar kwamen er bij het Auditteam Voetbal en Veiligheid diverse geluiden binnen dat het bezoeken van uitwedstrijden niet in alle gevallen een feest is. Supporters krijgen in hun ogen te vaak ten onrechte te maken met allerlei beperkende maatregelen. In het voorjaar van 2011 startte het Auditteam Voetbal en Veiligheid daarom een landelijk onderzoek onder uitsupporters. Het brengt in beeld hoe uitsupporters uitwedstrijden ervaren. Vooral het vervoer, de ontvangst en het verblijf staan centraal.

Bijna drieduizend supporters die regelmatig een uitwedstrijd van hun club bezoeken in de Eredivisie of Jupiler League, werkten mee aan het onderzoek. Twaalf trouwe uitsupporters maakten, op verzoek van het Auditteam, uitgebreide rapportages van hun ervaringen tijdens uitwedstrijden. Diverse betrokkenen werden geïnterviewd en de onderzoekers reisden mee met uitwedstrijden.

In dit onderzoek wordt een schets gegeven van de gang van zaken bij uitwedstrijden vanuit het perspectief van uitsupporters. Het onderzoek doet een flink aantal concrete suggesties voor verbeteringen.

ISBN 978-90-75116-70-0



9 789075 116700 >