

SLIM HANDHAVEN

VOETBALSTEWARD ALS VISITEKAARTJE VAN DE CLUB

‘OPERATIONEEL WERKEN ONDER DRUK BELANGRIJK’

Het voetbalseizoen is volop aan de gang. Tienduizenden fans bezoeken wekelijks de tempels van hun idolen. Euforisch bij winst, bedroefd na verlies: hou houd je die stroom supporters in het gareel en garandeer je de veiligheid in stadions? Het is de taak van de voetbalsteward – van wie de ‘gewone handhaver’ veel kan leren.

■ De veiligheid in stadions is een heet hangijzer. In het Lenteakkoord spraken VVD, CDA, D66, GroenLinks en ChristenUnie af dat kosten voor politie-inzet voortaan worden doorberekend aan clubs. En afgelopen zomer doken in de media verhalen op dat stewards van sommige clubs niet opgewassen zouden zijn tegen de harde kern hooligans.

‘WE DOEN VEEL’

Wat manager competitiezaken Gijs de Jong van voetbalbond KNVB vooral stoort in de discussies is dat de indruk wordt gewekt dat ‘het voetbal’ ook maar eens moet bijdragen aan de veiligheid. “We doen al enorm veel. Alleen al het

afgelopen jaar hebben de clubs in de Eredivisie en Jupiler League bijna 12 miljoen euro geïnvesteerd in hun veiligheidsorganisaties. Daarnaast participeren ze in honderden maatschappelijke programma’s, gericht op onder meer sociale integratie en het op de rails zetten van probleemjongeren. Daar hoor je nooit iemand over.”

CRITERIA OPLEIDING

De clubs zijn primair verantwoordelijk voor de orde en veiligheid in stadions en verplicht een veiligheidsorganisatie op te zetten. De criteria voor de opleiding tot steward zijn vastgelegd in het Opleidingshandboek Steward Betaald

Voetbal. Dat bevat kwaliteitseisen voor opleiding, certificering en screening. Na afronding krijgen deelnemers een certificaat, waarmee de blauwe beveiligingspas bij de afdeling Bijzondere wetten van de politie kan worden opgehaald, en mag de steward aan het werk. Clubs moeten kennis en vaardigheden voortdurend op een hoog niveau houden door opfriscursussen te geven.

Veel clubs hebben de afgelopen jaren miljoenen geïnvesteerd in professionele commandoruimtes, cameratoezicht en elektronische toegangscontrole. De KNVB heeft de veiligheidsmaatregelen ook vastgelegd in licentievoorwaarden. De Jong: “Dankzij alle maatregelen en inzet van voetbalstewards is de veiligheid verbeterd. De totale politie-inzet daalde in het seizoen 2010/2011 met 11 procent ten opzichte van het seizoen ervoor.”

Overigens zijn het niet alleen ‘clubhandhavers’ die worden ingezet. Binnen, en los van politietaken ook buiten de stadions, zijn bijvoorbeeld ook verkeersregelaars en EHBO’ers actief. Vaak ook in overleg met gemeenten.

PASSIE

Nee, het leukste baantje is voetbalsteward niet per se. “Een goede steward ziet weinig van de wedstrijd. Je staat met je gezicht naar het supportersvak”, zegt trainer/adviseur Michael van Mourik van het trainingsbureau Reframe in Tilburg eerlijk. “Veel clubs hebben moeite stewards te vinden. Degenen die steward worden, hebben vaak passie met de club, hebben een vader of opa die het ook al was.”

ZELFCONTROLE

Passie is belangrijk, maar niet genoeg. “Je moet zelfverzekerd overkomen en veel zelfcontrole hebben, het vermogen om je eigen spanning

onder controle te houden als het er heftig aan toe gaat. Een goede mix van communicatieve en sociale vaardigheden is belangrijk, net als de bereidheid om te willen samenwerken en vast te houden aan structuur en procedures”, aldus Van Mourik, die onder meer stewards van de profclubs Willem II en MVV opleidt. Ook verzorgt hij gecombineerde trainingen met de politie, waarbij samenwerking tussen stewards en agenten centraal staat.

GASTHEER

Tijdens de opleiding leren stewards gastheer te zijn: hun eerste taak is preventie, in geval van ongeregelde horden kunnen ze repressief als handhaver worden ingezet. “We staan stil bij houding en uitstraling”, zegt trainer Van Mourik. “Je bent toch het visitekaartje. Ook oefenen we veiligheidstaken, zoals fouilleren, en het werken op een linie bij een calamiteit zoals een vechtpartij of ontruiming.” Stewards leren tactisch communiceren via de ‘5 steps hardstyle’, waarbij vragen, context verduidelijken, opties geven, laatste bod en – uiteindelijk – ingrijpen in vijf stappen de leidraad zijn.

WERKEN ONDER DRUK

Handhavers die worden ingezet bij evenementen met veel bezoekers, zoals een groot concert of Koninginnedag, kunnen veel leren van voetbalstewards, vertelt Van Mourik. Bijvoorbeeld het werken in een groep. “Veel handhavingsdiensten zijn niet getraind in het operationeel werken onder druk. Ze zijn prima in staat om met z’n tweeën iemand aan te spreken, maar als je met meer handhavers tegenover een grote groep komt te staan, moet je commando’s herkennen en een sterke linie vormen. En die is zo sterk als de zwakste schakel, je moet rustig blijven en niet – als je wordt uitgedaagd – eruit stappen en zo de ketting in gevaar brengen.”



CLUBS MOETEN KENNIS EN VAARDIGHEDEN VAN STEWARDS OP EEN HOOG NIVEAU HOUDEN / FOTO: FRANK ZILVER

BASISOPLEIDING TELT 4 MODULES

De criteria voor de stewardopleiding zijn vastgelegd in het Opleidingshandboek Steward Betaald Voetbal. De basisopleiding is verplicht en telt vier modules:

1. **Introductie voetbalsteward.** O.a. een rondleiding door stadion en informatie over nooduitgangen en camera’s.
2. **Steward als gastheer.** O.a. training klantvriendelijkheid en trainen houding en gedrag.
3. **Steward als beveiligster.** O.a. training beveiligingstaken, zoals fouilleren, en het werken op linie.
4. **Steward als hulpverlener.** O.a. opleiding tot BHV’er, en oefenen met calamiteiten en ontruimingen.