



HÅNDBOG FOR FANKOORDINATORER



INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING/BAGGRUND	2
2.	DEFINITION AF EN FANKOORDINATOR	3
3.	FANKOORDINATORENS MÅLGRUPPER	6
4.	UDPEGNING AF EN FANKOORDINATOR	9
5.	ORGANISATORISKE FORHOLD	11
6.	HVILKE OPGAVER UDFØRER EN FANKOORDINATOR	13
7.	FORDELE	18

1. INDLEDNING/BAGGRUND

Anbefalingerne i denne håndbog tager udgangspunkt i artikel 35 i UEFA's Club Licensing and Financial Fair Play Regulations fra 2010. Ifølge artikel 35 skal klubber over hele Europa før starten af sæsonen 2012/13 have udpeget en fankoordinator (SLO) for at sikre fornuftig og konstruktiv dialog mellem klubberne og deres fans. Dette licenskrav er en ny milepæl i forholdet mellem klubber og fans og samtidig en understregelse af, hvor stor vægt UEFA og DBU lægger på dialog og kommunikation mellem disse parter.

Generelt set er hensigten med de personalemæssige og administrative krav i Licenssystemerne at forbedre den måde, fodboldklubberne ledes på (god ledelse). Et vigtigt mål med fankoordinatorkravet er at opnå gennemsigtighed og forbedre kommunikationen mellem de involverede parter.

Størstedelen af de fornuftige og ansvarlige fans bør tages mere alvorligt, da de kan betragtes som betydningsfulde "kulturelle investorer" på lang sigt. At inddrage dem og deres feedback i beslutningstagningen vil hjælpe klubberne til at træffe bedre valg. Alle undersøgelser viser, at hvis man giver fansene indflydelse på den måde, de behandles, opfører de sig bedre, hvorimod udelukkelse og hårdhændet adfærd ikke fungerer særlig godt. I stedet for at blive anset for mulige ballademagere, bør fansene betragtes som mennesker, der kan bidrage aktivt til klubbernes dagsorden. Klubbernes fankoordinatorer kan hjælpe fansene til at blive mere ansvarlige parter, foruden at forbedre dialogens kvalitet og nytteværdi.

Målsætningerne i forbindelse med indførslen af fankoordinatoren

Artikel 35 indeholder følgende målsætninger:

- At oprette netværk af fankoordinatorer på både nationalt og europæisk plan for at fremme videndeling og best practice samt forbedre forholdet mellem de forskellige parter, navnlig forholdet mellem på den ene side fans og på den anden side klubdirektører og -ejere samt sikkerhedsorganisationer
- At give en garanti for, at der vil være et mindsteniveau for kommunikation mellem klubber og deres fans for dermed at mindske risikoen for, at fansene føler sig sat uden for indflydelse
- At gøre det nemmere for fansene at få indflydelse på deres klubs beslutningstagning med deres enorme betydning for klubben in mente
- At tilskynde til samling af fortrinsvis uorganiserede fangrupperinger, således at deres holdninger kan blive hørt. En bedre organiseret fangruppering vil få større gennemslagskraft ift. at blive hørt, og fankoordinatoren vil kunne arbejde for, at dette sker

Opbakning fra fans

I de seneste år har fanrepræsentanter over hele Europa understreget behovet for bedre kommunikation mellem fans, klubber, ledelsesorganer og politi. Efter intensive drøftelser på nationalt og europæisk plan var fankoordinator det begreb, de til sidst endte med at foreslå som løsning.

Opbakning fra UEFA og DBU

UEFA og DBU mener, at en bedre dialog bedre vil kunne afspejle fodboldens natur som et spil med en bred vifte af interessegrupper, hvis synspunkter skal tages i betragtning. Fodboldfansene blev i lang tid ignoreret i denne dialog, men bliver nu anset som vigtige parter/medlemmer af fodboldfamilien.

I en undersøgelse, der blev udført af Supporters Direct for UEFA i 2007, mente flertallet af de adspurgte medlemsforbund, at der burde gøres en indsats for at forbedre dialogen mellem fans og klubber, da man derved vil kunne gøre fansene til mere seriøse og ansvarlige samarbejdspartnere.

Efter at have anerkendt fans som vigtige parter ift. fodboldspillet og gennem sin støtte til de europæiske fanorganisationer, Supporters Direct (SD) og Football Supporters Europe (FSE), samt til den indsats, Football Against Racism in Europe (FARE) og Centre for Access to Football in Europe (CAFE) yder, er UEFA med til at sætte standarden for fangruppering.

Formålet med denne håndbog er således, at vejlede såvel uerfarne som de, der allerede har erfaring med at arbejde med fans. Det er et basisdokument, der tager udgangspunkt i feedback fra fangrupperinger, nationale forbund, klubber og andre parter, og som har til formål at fastlægge minimumsstandarder for best practice og komme med anbefalinger.

Håndbogen forsøger at forklare, hvad fankoordinering går ud på, fastlægge mindstekrav og komme med anbefalinger. Efter flere møder med fans, fankoordinatorer og ledelsesorganer nedsatte Supporters Direct og UEFA et udvalg af specialister på området til at hjælpe med at udarbejde denne håndbog og beskrive jobfunktionen, de nødvendige kvalifikationer foruden mindstekravene til fankoordinatorer, klubber og ledelsesorganer.

2. DEFINITION AF EN FANKOORDINATOR

For at sikre, at alle mener det samme, når man taler om fankoordinatorer, har man udarbejdet følgende standarddefinition af deres rolle:

- Fankoordinatoren er bindeleddet mellem fansene og klubben og har til opgave at forbedre dialogen mellem disse parter

- Fankoordinatorens arbejde afhænger af de oplysninger, denne modtager fra begge parter, og den troværdighed, de har hos begge parter
- Fankoordinatoren informerer fansene om de relevante beslutninger, der er truffet af klubledelsen, og kommunikerer ligeledes fansenes synspunkter tilbage til klubledelsen
- Fankoordinatoren opbygger ikke kun relationer til de forskellige fangrupperinger, men også til politiet og sikkerhedsvagterne
- Inden hver kamp tager fankoordinatoren kontakt til den anden klubs fankoordinator for at bidrage til, at fansene overholder sikkerhedsretningslinjerne

Som navnet antyder, skal fankoordinatoren fungere som bindeled mellem fansene og klubben, det nationale forbund og ligaen. Men fankoordinatoren skal også fungere som bindeled mellem de andre aktører inden for fodbold såsom politi og kontrollørkorps.

Ideelt set er fankoordinatoren ansat af klubben som fansenes talerør og taler begge parters sag. Han/hun varetager BÅDE klubbens OG fansenes interesser.

For at kunne udføre sit arbejde ordentligt er fankoordinatoren afhængig af at modtage nyttig information fra alle parter. Det er derfor vigtigt, at fankoordinatoren er en troværdig person, som respekteres og anderkendes af de forskellige parter, dvs. klubben, fansene, det nationale forbund, ligaen, politiet, kontrollørkorpset o.l.

Når det gælder beslutninger truffet af klubledelsen, kan det ofte være fornuftigt at lade fankoordinatoren formidle disse til fansene, frem for at fansene skal læse om dem i avisen eller på klubbens hjemmeside. På samme måde kan fansene bede fankoordinatoren fremlægge deres forslag til klubben. På den måde kan fankoordinatoren hjælpe klubben med at træffe bedre beslutninger ved at formidle fansenes synspunkter, behov og bekymringer til klubbens ledelse. Fankoordinatoren skal således spille en aktiv rolle i udformningen af klubbens politikker og processer og ikke blot levere en ydelse.

At opbygge relationer til de forskellige parter er dermed en vigtig del af fankoordinatorens arbejde. Dette indebærer ikke kun at tale med fans, men også med politiet og de organisationer, der har ansvaret for tilskuersikkerhed. En nyttig metode er at afholde et møde om de sikkerhedsmæssige forhold inden kampen, hvor man drøfter de problemer, der eventuelt kan opstå i forbindelse med den pågældende kamp. Fankoordinatoren kan/skal spille en aktiv rolle ved dette møde ved at fortælle politiet og kontrollørerne om den generelle stemning blandt fansene.

Det er i alles interesse, at kampene afvikles i god ro og orden. Dette kan bl.a. opnås ved at give fansene pålidelig information. Fankoordinatorerne kender deres egne fans, deres egen by og deres egen særlige fankultur og kan derfor udveksle nyttig information om f.eks., hvordan man kommer til stadion, hvor fansene kan parkere, hvilken beværtning udeholdets fans trygt kan benytte, hvad fansene må medbringe på stadion, om fansene har været indblandet i optøjer for nylig mv. Samtidig ved fansene, at deres fankoordinator vil kunne kommunikere med politiet og kontrollørerne på deres vegne.

For hjemmeholdet betyder denne udveksling af oplysninger mellem fankoordinatorerne, at de ved og dermed kan forberede sig på, hvad de kan forvente af udeholdets fans. De ved, om nogle af de medrejsende fans f.eks. har ry for at skabe ballade, og de ved også, hvordan fansene vil ankomme til stadion. På den måde kan klubberne differentiere mellem fansene i stedet for at behandle dem alle på samme måde, og således får fansene en bedre behandling.

Hvad betyder det i praksis?

Det er vigtigt at forstå, at vi kun er i begyndelsen af denne proces, og at processen kun kan indeholde mindstekrav i de indledende faser. Fankoordinator er i og for sig ikke en kendt jobbeskrivelse. Alle ved, hvad en taxachauffør er, og hvad en sådan laver, men kun få kender til fankoordinatorens rolle. Fankoordinatoren vil derfor i den indledende fase skulle lære meget af det i praksis ud over at følge den grundlæggende uddannelse, som ledelsesorganerne udbyder i samarbejde med Supporters Direct og UEFA. De forskellige netværk på nationalt og europæisk plan vil også hjælpe fankoordinatorerne med at udveksle erfaringer, lære af hinanden og yderligere højne niveauet.

Som bindeled mellem klubben på den ene side og fansene på den anden kan fankoordinatoren godt ligne en rytter, der forsøger at ride på to heste på én gang. Fankoordinatoren skal sikre, at de to holdes tæt sammen. Hvis fankoordinatoren koncentrerer sig mere om den ene hest, dvs. repræsenterer den ene parts interesser mere end den andens, gør han/hun ikke sit arbejde ordentligt og vil således ikke være effektiv. Så vil der blive skabt afstand mellem de to parter.

Det er også vigtigt at forstå, at fankoordinatorens rolle er at fungere som formidler og ikke brandslukker. En af fankoordinatorens opgaver er at forhindre, at der opstår ballade. Dette løser fankoordinatoren ved at lære, kommunikere med, informere, overtale og udvise forståelse for fansene. Målet er at opmuntre fansene til at tage ansvar for deres egne handlinger. Selvregulering af fans vil altid være den bedste form for forebyggelse, og i de moderne politistategier, som er fastlagt i EU's håndbog for politisamarbejde, anerkender man nu behovet for at opbygge tætte relationer til og skabe en dialog med fangrupperinger og – naturligvis – fankoordinatorer. Men opstår der først

voldelige episoder, er det for sent. Så er fankoordinatorens rolle udspillet, og han/hun må overlade scenen til politiet eller kontrollørerne. Forebyggelse og selvregulering er nøgleordene i denne sammenhæng. Dette indebærer, at vold ikke skal tolereres, og at der skal udvises respekt og tolerance over for andre fans og minoriteter, der overværer en fodboldkamp. At tilskynde fansene til at udarbejde og skrive under på et sæt etiske regler er en måde at håndtere denne opgave på.

Fankoordinatoren er bedre stillet end sikkerhedschefen ift. at opnå selvregulering blandt fansene, da han/hun selv er en af dem. Der er langt større sandsynlighed for, at fansene vil lytte til og stole på fankoordinatoren. For at opretholde denne tillid skal fankoordinatoren behandle følsomme oplysninger om fansene fortroligt, og klubberne må forstå, at fankoordinatoren ikke vil kunne fortælle dem alt, han/hun får kendskab til. Og hvor sikkerhedschefen måske kun ser den kriminelle handling, så ser fankoordinatoren hele det forløb, der går forud for den kriminelle handling. Derfor mener vi, at fankoordinatoren og sikkerhedschefen bør være to adskilte funktioner som angivet i artikel 35. Det er derfor, troværdighed er så vigtigt et begreb i denne sammenhæng.

I dag er fankoordinatoren dog meget mere end et mellemlid mellem klubben og fansene. Som led i fankoordineringen må fankoordinatoren nogle gange påtage sig opgaver, der mest minder om en rejsearrangørs, en kundeservicechefs eller en rådgivers opgaver.

Det er netop grunden til, at fankoordinatoren skal rekrutteres fra klubbens fanbase, hvor dette er muligt. Fankoordinatoren skal være til stede blandt fansene. Fankoordinatoren skal kende dem og være kendt og accepteret af dem. Først når det er tilfældet, kan han/hun vurdere stemningen blandt fansene og sætte sig ind i deres problemer, ønsker og behov. Det er et udfordrende job, der kræver gåpåmod og hårdt arbejde.

3. FANKOORDINATORENS MÅLGRUPPER

I udførelsen af sine pligter vil fankoordinatoren komme i kontakt med forskellige interessegrupper, der ofte har modstridende behov og forventninger, og som alle vil kræve forskellige former for støtte.

Som jobbeskrivelsen antyder, er fankoordinatorens primære målgruppe fansene. Fodboldfans har en følelsesladet og personlig binding til de klubber, de støtter, men udgør ikke en homogen gruppe og har meget forskellige behov og forventninger, som fankoordinatoren må håndtere i deres daglige arbejde. Klubbernes fankoordinatorer søger at bygge bro mellem klubben og fansene. Men hvem er fansene egentlig?

Fodbold er i et vist omfang en spejling af det samfund og de samfundslag, klubben indgår i. Der er mange grunde til, at folk tager til et stadion for at se en kamp. Og de er påvirket af kulturelle, historiske, sociale og endog psykologiske faktorer, der indvirker på hinanden og konstant ændrer sig. Begrebet en typisk fan findes ikke. Tværtimod har hver eneste klub sin helt egen fankultur. Og det er derfor umuligt at sætte alle fans i samme bås. Vi kan kun groft skitsere de grupper, som fankoordinatoren skal fokusere på i sit arbejde.

Fanbasen omfatter forskellige grupper, som fankoordinatorerne skal tage kontakt til. Disse gruppers sammensætning vil afhænge af de lokale strukturer og kulturer og vil ikke nødvendigvis findes i alle lande.

Fanclubberne (officielle)

Fankoordinatoren skal kommunikere med de organiserede fanclubber for at kunne varetage fansenes interesser i klubben. Det er afgørende, at der skabes en formel dialog med f.eks. repræsentanter eller talsmænd for disse grupper, hvor alle parter respekterer hinanden.

Aktive fans (uofficielle)

Med aktive fans mener vi de fans, som skaber stemningen på stadion, både visuelt og lydæssigt, dvs. de såkaldte ultras. Selv om der findes mange forskellige grupper med forskellige filosofier, har de alle det til fælles, at de har et ekstremt følelsesladet forhold til deres klub. Deres kreativitet og lidenskab kan af og til udgøre en overtrædelse af sikkerhedsbestemmelserne inde på stadion og føre til misforståelser mellem dem og politiet. Her skal fankoordinatoren bestræbe sig på at mindske de negative opfattelser, som de forskellige parter kan have af hinanden, ved at skabe en dialog mellem de aktive fans, sikkerhedscheferne, kontrollørkorpset og politiet.

Potentielt voldelige fans/hooligans

Grupper af fodboldfans omfatter desuden en mindre fraktion, der søger voldelige konflikter med modstandernes fans, ofte på steder aftalt på forhånd. Andre fans, der normalt ikke bliver anset for hooligans, kan også finde på at ty til vold, hvis de f.eks. føler sig uretfærdigt behandlet eller forskelsbehandlet af politiet eller kontrollørerne.

Mens fankoordinatorerne ikke vil kunne udrydde al fodboldvold for bestandigt, er det vigtigt, at de har adgang til disse fraktioner, hvis de skal kunne bidrage til at reducere volden ved hjælp af forebyggende og afvæbnende tiltag.

Familier og børn

Der skal træffes tilstrækkelige familiemæssige foranstaltninger på nutidens stadions. Junior- eller børne-fanklubber skal dog ikke udelukkende ses som en hvervningsflade for fremtidige fans. En pædagogisk indsats med henblik på at udvise respekt og tolerance kan også indgå i fankoordinatorens arbejde.

Handicappede fans

Handicappede fans kan have brug for forskellige hjælpemidler til at få adgang til stadion og mulighed for at støtte deres hold. Fankoordinatoren skal forsøge at forbedre adgangen til stadion samt fastlægge, opretholde og forbedre standarderne i samarbejde med den person i klubben, der er ansvarlig for handicapvenlig adgang.

Uorganiserede fans

Mens fankoordinatoren vil bruge det meste af sin tid på at samarbejde med de organiserede fangrupper, er det vigtigt, at han/hun ikke forsømmer det store flertal af fodboldfans i alle aldre, som ikke er repræsenteret af en bestemt gruppe.

Uafhængige fansammenslutninger/faninitiativer

Disse opstår, når fansene organiserer sig for at kæmpe for et særligt formål som f.eks. kampstartstidspunkter, billetpriser og bekæmpelse af forskelsbehandling og er en anden slags fansammenslutninger.

Supporters' trusts

Supporters' trusts er demokratiske nonprofitorganisationer, der varetager fansenes interesse ved at købe aktieposter og dermed repræsentation i deres klubbers ledelsesorganer. De kæmper for demokrati og gennemsigtighed i den måde, klubberne bliver drevet på, og for stærkere bånd til de samfundsgrupper, deres fanbase kommer fra.

Virtuelle fans

At overvåge stemningen blandt fans på diverse fansider på nettet og i givet fald at skabe dialog med disse fans er også en vigtig del af fankoordinatorens arbejde. Fankoordinatoren bruger også i højere og højere grad sociale medier såsom Facebook og Twitter i sit kommunikative arbejde.

Fankoordinatoren skal kort sagt varetage interesserne hos alle de fans, der befinder sig på stadion. For at kunne det skal han/hun forstå de forskellige grupper og deres udvikling. Fankoordinatoren kan f.eks. anvende særlige strategier til at støtte målgrupper såsom pensionister.

Klubbens ledelse og afdelinger

Da fankoordinatoren er ansat eller udpeget af klubben, er vedkommende omfattet af de direktiver, klubledelelsen har fastsat. Det er vigtigt for enhver klub at have et tæt forhold til sine fans. Ved at udbygge sin fanbase kan klubben nå sine finansielle mål og samtidig leve op til sit sociale ansvar. Det er ligeledes en prioritet at sikre et sikkert miljø på kampdagen, og fankoordinatoren kan bidrage til at realisere dette mål ved at indgå i et tæt samarbejde med klubbens afdelinger i ugen op til kampen og på selve kampdagen.

Sikkerhedsansvarlige

Det er yderst vigtigt at træffe sikkerhedsmæssige foranstaltninger på og omkring stadion på kampdagen. Fankoordinatoren skal derfor konstant være i kontakt med klubbens sikkerhedsansvarlige, politiet og kontrollørkorpset, transportselskaber mv. Han/hun skal ligeledes aflægge rapport til de sikkerhedsansvarlige efter kampen mhp. at identificere problemer/tendenser og indhente feedback om positive eller negative hændelser under kampen. For at undgå enhver tvivl præciseres det, at fankoordinatoren ikke er ansvarlig for sikkerheden, men kan have en støttmæssig funktion (hvis der anmodes herom, og hvis dette findes hensigtsmæssigt).

Andre klubbers fankoordinatorer

Det er af afgørende betydning at have et godt forhold til andre klubbers fankoordinatorer for at kunne forstå og videreformidle den pågældende fanskares krav og ønsker. Samtlige klubbers fankoordinatorer skal udveksle oplysninger om bl.a. rejsemæssige forhold, de regulativer, stadionet er omfattet af, og hvad man lokalt bør gøre og ikke gøre samt udarbejde planer for at sikre, at alle får en god oplevelse på kampdagen.

4. UDPEGNING AF EN FANKOORDINATOR

Det er klubbens ledelse, der er ansvarlig for at udpege en fankoordinator. Det er ingen nem opgave at udpege den rette til jobbet, men ofte vil kandidaterne selv vise sig på baggrund af de opgaver, de tidligere har udført for fanorganisationerne i deres respektive klubber. Grundet de mange forskellige opgaver, jobbet indebærer, er det ikke enhver fan, der kan udpeges til fankoordinator. Hvis

fankoordinatoren skal opnå bred accept og samtidig virkelig kunne forstå de forskellige målgrupper, er det navnlig vigtigt, at klubbens fans kender ham/hende godt.

Fankoordinatoren skal helst ansættes af klubben på fuld tid. I nogle af de større ligaer kan klubberne finde det nødvendigt at udpege mere end én fankoordinator pga. den store arbejdsbyrde, mens man i andre klubber måske ikke har de økonomiske ressourcer til at ansætte en fankoordinator på fuld tid. Hvis det er tilfældet, bør man overveje at ansætte en fankoordinator på deltid eller kombinere rollen som fankoordinator med en anden rolle i klubben. I mindre klubber kan fankoordinatoren arbejde frivilligt, hvor de eneste omkostninger forbundet hermed (f.eks. omkostninger til telefon) refunderes af klubben.

Hvis det ikke er muligt at ansætte en fan som fankoordinator, kan man udpege en sådan internt i klubben. Hvis denne løsning vælges, er det dog vigtigt at sikre sig, at den pågældende person har et indgående kendskab til fansene og samtidig rejser og sidder sammen med dem til kampene. Nogle klubber kan føle sig fristet til at udpege en fankoordinator, der ikke er fan af klubbens hold (f.eks. en tidligere spiller), men man skal være opmærksom på, at i de klubber, der tidligere har valgt at gøre dette, har fankoordinatoren sagt op relativt kort tid efter sin ansættelse, da det er et krævende job, der samtidig forudsætter stor ekspertise.

Nedenfor ses en liste over de kvalifikationer og færdigheder, en klub bør basere sit valg af fankoordinator på.

Faglige kvalifikationer:

- Erfaring med og kontakt til de vigtigste fannetværk på lokalt, nationalt og internationalt plan
- Erhvervmæssige eller faglige kvalifikationer eller en akademisk uddannelse
- Grundlæggende uddannelsesmæssige, psykologiske og sociologiske færdigheder i at have med mennesker at gøre, navnlig ift. gruppedynamik
- Grundlæggende kendskab til engelsk (til brug ved europæiske kampe)
- Indgående forståelse af nye medier/teknologier (erhvervmæssige it-applikationer, internet mv.)
- Politisk neutralitet
- Værner om klubbens kerneværdier såsom bekæmpelse af forskelsbehandling og tager afstand fra vold.

Personlige færdigheder:

- God til at kommunikere og løse konflikter

- Evner at samarbejde
- Villig til at lære
- Yderst dedikeret, motiveret, pålidelig og fleksibel
- Evner at kommunikere, navnlig med grupper og i det offentlige rum
- Serviceorienteret i sin tankegang og adfærd
- Besidder sikre forhandlingsevner og har gennemslagskraft
- Har passende livserfaring og erfaring i at have med fans at gøre, har kendskab til og forbindelser inden for klubbens fanbase
- Er fleksibel i forhold til arbejdstid, navnlig i weekenden
- Evner at forholde sig professionelt i situationer, hvor dette kræves
- Evner at skabe ro i stressede situationer og konflikter samt undgå, at situationen udvikler sig til det værre.

5. ORGANISATORISKE FORHOLD

Fankoordinatoren skal ansættes af klubben, hvis dette er muligt, og dermed indgå i klubbens organisationsdiagram. Hvis dette ikke er muligt, skal følgende betingelser finde anvendelse:

- Fankoordinatoren refererer til klubledelsen og følger dennes instrukser
- Fankoordinatorens ansvarsområde og beføjelser skal specificeres i en arbejdsplan
- Fankoordinatoren skal have stort råderum og i høj grad selv kunne bestemme, hvordan han/hun organiserer sit arbejde
- Fankoordinatoren skal jævnligt aflægge rapport til klubledelsen
- Klubledelsen skal høre fankoordinatoren i alle forhold, der specifikt vedrører fans, og tildele ham/hende ret til at komme med indlæg på forlangende
- Klubben skal oprette en e-mail-adresse til fankoordinatoren og oplyse denne på sin hjemmeside sammen med et link til denne håndbog samt en kort beskrivelse af projektet
- Dansk ansættelsesret skal overholdes, navnlig ift. arbejdstid.

Mindstekrav til fankoordinatorer

Fankoordinatoren skal opfylde følgende mindstekrav:

- Stå til rådighed som fansenes hovedkontaktperson i klubben
- Være ansvarlig for kommunikationen/dialogen mellem fansene og klubben

- Samarbejde med og opbygge relationer til relevante samarbejdspartnere
- Være respekteret af fansene og have kontakt med de netværk, klubbens fanbase indgår i

Anbefalinger til fankoordinatorer

Med klubbens interesser som vigtigste udgangspunkt skal fankoordinatoren bestræbe sig på at fastholde og øge den grundlæggende støtte i alt, hvad han/hun foretager sig, og forbedre fremmødet af tilskuere til både hjemme- og udekampe (ift. diversitet og antal tilskuere). Fankoordinatoren skal aktivt tilskynde fansene til at involvere sig i klubben på alle plan.

Fankoordinatoren skal især forsøge så tidligt som muligt i processen at sikre en god dialog mellem fans, politi og kontrollørkorps, således at fansenes interesser på passende vis repræsenteres i disses samspil med politiet, og politiets og kontrollørkorpsets interesser repræsenteres i disses samspil med fansene.

Mindstekrav til klubberne

Klubberne skal opfylde følgende mindstekrav:

- Udpege en fankoordinator og sikre, at denne deltager i kurser, som licensudstederen udbyder
- Tilvejebringe tilstrækkelige ressourcer (kontorlokaler, udstyr, akkreditering mv.)
- Jævnligt planlægge møder mellem klubledelsen og fankoordinatoren
- Gøre det muligt at afholde møder mellem fankoordinatoren og de forskellige fangrupperinger
- Rådføre sig med fankoordinatoren om forhold, der er relevante for fansene

Anbefalinger til klubberne

Ud over disse mindstekrav skal klubberne forsøge at støtte fankoordinatoren, under hensyntagen til det faktum, at fankoordinatoren har den svære opgave at fungere som repræsentant for fansene, samtidig med at vedkommende skal repræsentere klubben. Der er visse ting, en klub kan gøre for at hjælpe sin fankoordinator til at udføre sit job så effektivt som muligt, nemlig at:

- stille et kontor til rådighed med relevant udstyr (fastnet- og mobiltelefon, telefax, computer, internet, printer m.m.) i klubbens administrationsbygning og sørge for adgang til relevante klubnetværk (kontaktpersoner hos medier og agenturer m.m.)
- stille klubbens infrastruktur til rådighed (mødelokaler, teknisk udstyr m.m.)
- stille en bil til rådighed for fankoordinatoren for at gøre det muligt for ham/hende at besøge de relevante målgrupper
- udarbejde et årligt budget for fankoordinering

- skaffe merchandise (autografkort, plakater, badges, T-shirts mv.), der kan distribueres til fansene, og eventuelt fribilletter, hvor dette er muligt
- yde assistance i forbindelse med såvel skriftlig som elektronisk udarbejdelse af fanrelaterede publikationer
- arrangere interne kurser for at sikre, at klubbens ansatte ved, hvem fankoordinatoren er, og at de forstår dennes rolle
- hjælpe med at skabe kontakt mellem fanklubber og spillere, trænere og klubbens officials
- hjælpe med at arrangere og afholde arrangementer sammen med og for fansene (f.eks. fodboldturneringer, transport til udekampe)
- udbyde kurser og udarbejde instrukser
- sikre, at oplysninger om klubben er almindeligt og let tilgængelige
- sikre gennemsigtighed ved at forklare, hvad der ligger til grund for klubbens beslutninger
- etablere en formel procedure til administrering af forbud mod adgang til stadion, videreformidling af beslutninger til fansene og vurdering af efterfølgende anmodninger samt sikring af, at fankoordinatoren høres under hele processen
- stille klubbens kontrollører til rådighed, der kan ledsage fansene til udekampe
- udveksle oplysninger med andre klubber

Støtte fra nationale forbund

DBU skal tilstræbe at overholde følgende mindstekrav:

- Udvikle, koordinere og fremme det fankoordineringsarbejde, der udføres af klubberne
- Afholde fankoordineringskurser for klubbernes fankoordinatorer
- Opretholde en database med kontaktoplysninger på fankoordinatorer
- Vurdere, om klubberne overholder de krav til fankoordinering, der er fastsat i licenssystemet
- Stille rapporterings- og feedbackværktøjer til rådighed for fankoordinatoren

6. HVILKE OPGAVER UDFØRER EN FANKOORDINATOR?

Nedenfor ses en liste over de opgaver, en fankoordinator kan udføre i forbindelse med fankoordinering. Opgaverne er opdelt efter daglige opgaver på dage, hvor der ikke spilles kamp, og fankoordineringsarbejde ved hjemme- og udekampe, der udføres både før, under og efter kampen. I betragtning af den arbejdsbyrde, fankoordinering indebærer, kan det f.eks. være hensigtsmæssigt for klubben at udpege en gruppe af fankoordinatorer, der kan træde til, når den ansvarlige fankoordinator ikke er til stede. Fankoordinatorens arbejde vil naturligvis være forskelligt fra land til

land, afhængigt af landets kultur og nuværende systemer. Der er ikke én model, der passer på alle lande. Listen er derfor kun vejledende.

Daglige opgaver (rutineopgaver)

Korrespondance med fans (der gør klubbens politik gennemsigtig)

- Svare på, videresende eller skrive e-mails/breve
- Direkte eller personlige henvendelser
- Generelle henvendelser

Telefonopkald/internet

- Svare på og videresende modtagne henvendelser
- Kommunikere med fansene
- Gå ind på fanfora, opslagstavler på internettet og, hvor dette er muligt, deltage i debatten med fans

Datastyring

- Administrere databasen med fankluboplysninger

Deltagelse i arbejdsgrupper/møder om fanrelaterede forhold

Forhold, der har interesse for fansene (generelle opdateringer fra klubledelsen, catering, sponsormøder, medlemsarrangementer, kampagner vedrørende billetter og bekæmpelse af forskelsbehandling).

Deltagelse i sikkerheds- og/eller planlægningsmøder, der afholdes forud for kampen

- Før sæsonstart
- Før og, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt, efter hjemmekampe
- Efter behov

Input i forbindelse med indførelse af forbud mod adgang til stadion

- Dialog med klubledelsen og de berørte fans
- Kontakt til udeholdets klub/fankoordinator

Opgaver til udførelse på mellemlang eller lang sigt

Planlægge kommunikationen mellem spillere og fans

- Spilleraftener
- Infomøder for klubbens medlemmer/fanklubben
- Møder mellem regionale fankubber og spillere
- Deltagelse i fanklubbens fester sammen med spillere
- Arrangementer, hvor spillerne giver autografer
- Tilstedeværelse ved fodboldturneringer

Arrangere transport for fans (hvis fansene ikke selv sørger herfor)

Samarbejde med det rejsebureau, klubben bruger, eller de ansvarlige for:

- Transport til udekampe (mod nationale eller europæiske hold)
- Venskabskampe
- Træningslejre
- Landskampe

Kommunikative opgaver/anvendelse af kommunikationsnetværk

- Andre klubbers fankoordinatorer
- Lokale og nationale fanorganisationer

Uddannelse og udveksling af oplysninger/erfaringer

- Obligatorisk deltagelse i fankoordineringsmøder arrangeret af det nationale forbund/liga og møder arrangeret af fankoordinatorerne (flere gange årligt efter behov)
- Deltagelse i fanrelaterede arrangementer og seminarer
- Planlægning af møder med andre fankoordinatorer
- Deltagelse i møder om sikkerhedsmæssige forhold
- Vedligeholdelse af kontakten med det nationale forbund
- Deltagelse i kurser og seminarer, der udbydes af det nationale forbund/liga
- Udarbejdelse af rapporter om kampens afvikling på vegne af licensudstederen

Aktiviteter vedrørende kampdagen (udekampe)

Indhentning af data (vedrørende situationen i hjemmeholdets klub)

- Rejseoplysninger, arrangementer, ruter

- Hvad man skal gøre og ikke gøre i den by eller det land, man besøger, og i klubben
- Mødesteder for udeholdets fans
- Tage kontakt til hjemmeholdets fankoordinator
- Tage kontakt til den sikkerhedsansvarlige
- Tage kontakt til politiet og kontrollørkorpset samt udveksle oplysninger, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt
- Tage kontakt til hjemmeholdets klub forud for udekampe mod europæiske hold for at finde ud af, hvor deres informationscenter er, og hvem i hjemmeholdets klub der taler samme sprog som udeholdet eller som i det mindste taler engelsk

Kommunikation

- Oplysninger på klubbens hjemmeside
- Nyhedsbreve, e-mails til fanklubber eller enkelte fans
- Direkte pr. e-mail eller telefon, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt

Transport til kampen

- Arrangeret transport af fans med tog eller bus
- Selv ansvarlig for transport med bil/tog/fly

Før kampen

- Være til stede blandt og i kontakt med fansene uden for udeholdets stadionafsnit (f.eks. ved at anvende en af klubbens køretøjer som mødested for fansene)
- Være til stede blandt og i kontakt med fansene på beværtninger og andre steder, hvor fansene mødes
- Deltage i korte møder med sine kollegaer (hjemmeholdets fankoordinator, den sikkerhedsansvarlige, politiet, kontrollørkorpset m.m.), f.eks. 45 minutter før kampstart

Under kampen

- Være til stede i det område af stadion, der er afsat til sin klubs fans (stå- eller siddepladser til udeholdet)
- Mægle mellem kontrollører og fans, hvis der opstår problemer
- Kommunikere med fans i halvlegen
- Kommunikere med sikkerhedschefen, kontrollører, politiet og kollegaer

Efter kampen

- Være til stede nær det område af stadion, der er afsat til udeholdet
- Kommunikere med fansene efter kampen

- Overvåge fansenes afgang fra stadion
- Være til stede i byen eller lokalområdet (afhængigt af spillested og, om nødvendigt, situation)
- Deltage i fansammenkomster på beværtninger i byen og, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt, i fester og arrangementer, som fankoordineringsteamet og fanklubberne har planlagt

Aktiviteter vedrørende kampdagen (hjemmekampe)

Fanrelaterede aktiviteter/koreografier

- Høre de pågældende fanorganisationer
- Koordinere procedurer i samarbejde med marketing-/stadionorganisationsgruppen
- Give besked til de sikkerhedsansvarlige og kontaktpersonen i denne henseende

Videreformidling af oplysninger

- Hvad man skal gøre og ikke gøre
- Være i kontakt med udeholdets fankoordinator
- Være i kontakt med den sikkerhedsansvarlige
- Mødested m.m. for fans
- Være i kontakt med politiet og kontrollørerne samt udveksle oplysninger, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt

Kommunikation

- Oplysninger på klubbens hjemmeside
- Nyhedsbreve, e-mails til fanklubber
- Direkte pr. e-mail eller telefon, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt

Forberedelse af præsentationsceremonier og aktiviteter på grønsværen

- Præsentation af fanklubber på grønsværen
- Optrædere ved fanklubber eller unge fans
- Planlægning af spillerledsagere/bolddrenge/-piger
- Bekendtgørelse af fødselsdage m.m.

Før kampen

- Være til stede blandt og, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt, kommunikere med udeholdets fans og repræsentanter uden for det område af stadion, der er afsat til udeholdet
- Være til stede blandt og kommunikere med hjemmeholdets fans på stadion og på mødesteder for fans

- Have korte møder med kollegaer (udeholdets fankoordinator, den sikkerhedsansvarlige, politi, kontrollører), f.eks. 45 minutter før kampstart

Under kampen

- Være til stede i det område af stadion, der er afsat til fans (stå- eller siddepladser)
- Mægle mellem kontrollører og fans, hvis der opstår problemer
- Kommunikere med fans i halvlegen
- Kommunikere med sikkerhedschefen, kontrollører, politiet og kollegaer

Efter kampen

- Opholde sig i nærheden af informationscentret (eller lignende) og kommunikere med fansene dér
- Deltage i fansammenkomster på beværtninger i byen og, hvor dette måtte være hensigtsmæssigt, i fester og arrangementer, som fankoordineringsteamet eller fanklubberne har planlagt

7. FORDELE

Det er vigtigt for klubber og fans at arbejde tæt sammen om at indføre fankoordinatorer med det formål at sikre, at alle parter opnår flest mulige fordele. Vi har ud fra de erfaringer, man har gjort sig i lande, hvor begrebet fankoordinator allerede eksisterer, identificeret følgende mulige fordele for klubber, nationale forbund, ligaer og fans:

- Direkte kommunikation mellem klubber, nationale forbund/ligaer og fans
- Forbedring af forholdet til fans (landsholdets fanklub, nationale fanklubber og relevante fangrupperinger på klubplan)
- Større indsigt i fanmæssige holdningsmønstre og strukturer, hvilket vil lette problemløsningen
- Bedre organisering af fans
- Større gennemsigtighed for begge parter, hvilket vil føre til bedre feedback, bedre beslutningstagning og færre misforståelser
- Bedre dialog mellem de forskellige klubbers fans
- Mindre vold/bedre konflikthåndtering
- Bedre stemning
- Økonomiske fordele gennem flere tilskuere, større salg af merchandise og højere sponsorindtægter samt bedre identificering af klubbens/det enkelte landsholds fans.

Klubberne skal meget gerne have mere ud af at afvikle kampe, end det de har brugt på at arrangere kampene. Fankoordinatoren har således en meget omkostningseffektiv funktion. Fankoordinatoren har en uvurderlig ekspertise, man ikke ellers kan købe på markedet. Da fankoordinatoren hovedsageligt fungerer som en slags bindeled mellem fansene og klubbens ledelse, der forbedrer informationsstrømmen, kan denne samtidig fungere som en stødpude mellem klubbens officials og fans, som ellers muligvis ville bombardere sportschefen, pressechefen eller den sikkerhedsansvarlige med henvendelser vedrørende forskellige emner. For fansene betyder fankoordinatoren, at deres holdninger høres og ikke bare ignoreres. Fansene føler, at deres behov og ønsker tages alvorligt, og de får dermed større respekt for klubben. Der sker således en væsentlig forbedring af forholdet mellem klubberne og deres fans.

Øget gennemsigtighed bør også være en af de fordele, begrebet fankoordinator medfører, idet denne har bedre mulighed for at videreformidle de beslutninger, klubledelsen træffer om f.eks. billetpriser. At spørge fansene til råds i denne forbindelse kan ligeledes være med til at øge kvaliteten af de truffne beslutninger og bidrage til at undgå dyre fejltagelser. Det er altid hensigtsmæssigt at forklare fansene, hvad der ligger til grund for den enkelte beslutning, frem for blot at implementere dem uden nogen form for forklaring.

Fankoordinatorsystemet burde samtidig føre til bedre dialog og samarbejde mellem de enkelte klubbers fans. Drøftelser mellem fankoordinatorerne før afvikling af en kamp, hvor hjemmeholdets fankoordinator giver oplysninger til udeholdets fankoordinator om forskellige forhold, er et eksempel herpå. Et andet eksempel er de oplysningsark, der sendes til fansene sammen med deres billetter. Fansene kan også tage ansvar og bidrage til at minimere eventuelle fjendtligheder ved at samles inden kampen for at drøfte mulige problemer og videregive relevante oplysninger til politiet og de sikkerhedsansvarlige.

En anden fordel burde være færre voldstilfælde, ligesom man har set det i Tyskland i de seneste 18 år, hvor antallet af tilskuere er tredoblet. Alle de foranstaltninger, der er beskrevet i denne håndbog, har som endeligt formål at isolere det lille mindretal af uromagere fra de ægte fans, som langt størstedelen af fansene er. Det er hovedårsagen til, at det portugisiske fodboldforbund bl.a. har besluttet at udpege en fanombudsmand. Forbundet mener nemlig, at man ved at reducere antallet af voldstilfælde gennem forbedring af forholdet til fornuftige og ansvarlige parter på effektiv vis kan få flere familier og almindelige fans tilbage på tilskuerrækkerne.

Klubberne bør samtidig opleve, at stemningen på stadion forbedres, idet fankoordinatoren kan bruges som et redskab til at kommunikere med fansene i alle forhold. Fankoordinatoren kan samarbejde med ultragrupperinger for f.eks. at arrangere tifoer og koreografier, afsætte områder af stadion til de fans, der ynder at synge klubsange, arrangere salg af billetter til de mest loyale af klubbens fans mv.

Desuden kan man ved at forbedre forholdet til fansene opnå større økonomiske fordele gennem højere indtægter fra salg af billetter, catering, merchandise og sponsorater, i takt med at antallet af tilskuere øges. Klubbens markedsføringsafdeling kan rådføre sig med fankoordinatoren for at finde ud af, hvilken slags produkter fansene kunne tænkes at købe. De fans, der føler, at deres behov og ønsker bliver taget alvorligt, vil bedre kunne identificere sig med klubben/holdet og er således mere tilbøjeligt til at bruge penge på stadion.