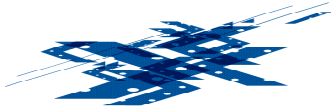




# NFF Supporterkoordinator håndbok

2014 versjon



## INNLEDNING

Både klubber, utøvere og forbund setter stor pris på lidenskapen, engasjementet og de utallige timene supporterer legger ned for å følge laget sitt i. Spillere og trenere skifter ofte klubb flere ganger i løpet av sin karriere, mens lojale supporterer forblir trofaste mot klubben i sitt hjerte medgang og motgang – og det står det respekt av.

Denne håndboken er et ledd i vår strategi for å skape enda bedre kommunikasjon mellom forbund, klubb og supporterer. Det er et ønske fra mange klubber og supportergrupperinger om å utvide og forsterke en samarbeidskultur, og derfor har UEFA innført i klubblisenskravene at alle toppklubber skal utnevne en supporterkoordinator.

Denne rollen skal i hovedsak sørge for en tett og konstruktiv dialog mellom klubb og supporterer, informere supporterne fortløpende om relevante hendelser og beslutninger, og være et bindeledd mellom klubb, supportergrupper, politi og sikkerhetsansvarlige.

Selv om det å være supporterkoordinator til tider kan være både utfordrende og tidkrevende, vil det være en viktig og solid rolle som kan være med på å påvirke fremtidens samarbeidskultur mellom klubb og supporterer.

Yngve Hallen  
Fotballpresident

## Vegar Hjermundrud NSA

“Dialog er et viktig begrep for Norsk Supporterallianse. Vi tror en løpende kontakt og meningsutveksling løser problemer. Med innføringen av supporterkoordinatorer i Norge blir dialogen mellom klubb og supportere formalisert. Både klubb og supportere kan med dette samarbeide enda bedre til norsk fotballs beste. NSA ønsker selvsagt ordningen med supporterkoordinatorer velkommen!

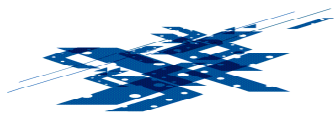
Ordingen med supporterkoordinatorer har en lang tradisjon i Tyskland. Gjennom mange år med prøving og feiling er de viktigste suksessfaktorene identifisert. Supporterkoordinatorer må ha troverdighet både blant klubb og supportere. Dette vil i praksis si at koordinatoren må komme fra supportererekkene i tillegg til at vedkommende også er respektert i moderklubben.

Det er ikke vanskelig å se at dette er en utfordring, og er da også sammenliknet med å ri to hester samtidig.

Uefa har initiert ordningen. Bestemmelser som påføres utenfor møter ofte motstand når de skal gjennomføres. Etter vår mening må klubber og supportere finne sin egen måte å gjøre ting på innenfor de rammer som er skissert i denne håndboken. Det kan kun gjøres ved at man faktisk snakker sammen og blir enige om hvordan dette skal løses lokalt.

NSA er fullt klar over at det å delta i en dialog er første steg til å ansvarliggjøres. Den prisen er liten å betale for opplevelsen av å bli hørt og tatt på alvor. Supporterkoordinatorer får en ansvarsfull oppgave her. Norske supportere er tradisjonsbærere av betydningsfulle verdier og innehar i kraft av sine erfaringer en kompetanse om supporterkultur som er gull verdt for klubbene.

Uten supportere – ingen fotball.”



## SK Grunnleggende

Anbefalingene i denne håndboken er basert på artikkel 35 i UEFA Club Licensing og Financial Fair Play regulations. Etter artikkel 35, vil klubber i hele Europa bli oppfordret til før starten av 2012/13 sesongen å oppnevne en supporter liaison offiser (SLO) for å sikre en grunnleggende plattform for samarbeid mellom klubbene og deres supportere. Innføringen av artikkel 35 utgjør et nytt landemerke i klubb-supporter relasjoner og understreker viktigheten UEFA setter til dialog og kommunikasjon mellom klubber og fans.

**Som en tilpassning til artikkel 35 har NFF sitt lisensregelverk innført i lisenskravene et nytt kriterium, P12.**

### P.12 Supporteransvarlig/koordinator (SK)

Lisenssøker/-innehaver skal ha utpekt en ansvarlig for å være kontaktpunkt for supportere til lisenssøker/-innehaver. Supporter koordinatoren skal regelmessig møte lisenssøkers/-innehavers ledelse samt samarbeide tett med lisenssøkers/-innehavers sikkerhetsansvarlige om sikkerhetsspørsmål.

NFF mener at denne håndboken vil være et godt hjelpemiddel i å sikre bedre kommunikasjon mellom klubbene og supporterne.

Innføringen av lisenskravet dreier seg om å forbedre kommunikasjonen og gi et godt utgangspunkt for supportere til å organisere seg bedre og gjøre sin stemme hørt innad i klubbadministrasjon og klubbens styre. Bedre organiserte supportere vil fremme den positive siden av supporter atferden som en motvekt til det som evt. måtte finnes av negative elementer.

Ansvarlig supportere bør tas på alvor fordi de er de store langsiktige kulturelle bidragsyterne. Ved å involvere supporterne og deres tilbakemeldinger i beslutningsprosesser vil det bl.a hjelpe klubbene til å foreta bedre beslutninger.

Erfaringer viser at dersom supporterne har innvirkning på måten de blir behandlet på, vil de oppføre seg bedre.

Klubbens SK vil bidra til at supportere blir en ansvarlige partner og også forbedrer kvaliteten og nytten av en dialog mellom partene.

### MÅL vedr. §12

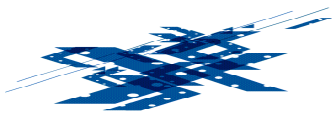
- Å etablere et nettverk av SKer på nasjonalt nivå for å tilrettelegge for deling av kunnskap og for å bedre forholdene mellom de ulike aktørene, spesielt forholdet mellom supporterne og klubbens ledelse og sikkerhets aktører knyttet til arrangementene.
- Å sikre et minimum av kommunikasjon oppstår mellom klubb og supportere.
- Å gi supporterne en mulighet til å fremføre sine synspunkter for klubbens ledelse.

Håndboken skal gi nye SKere så vel som de allerede etablerte SKene gode innspill i arbeidet med supportere.

Håndboken er basert på tilbakemeldinger fra supporter grupper, nasjonale forbund, klubber og andre interessenter som har som mål å viderebringe gode standarder og anbefalinger.

NFF, klubber og supportere bør fortsette å utvikle nasjonale retningslinjer sammen, ta hensyn til ulike strukturer og avvik på tvers av Norsk fotballs medlemsforeninger og definere innhold og tillegg ved revidering av håndboken.





## SK definisjon og målgruppe

Standard definisjon av en SK.  
For å sikre at alle snakker om det samme når vi refererer til SKer, har vi definert rollen.

- Supporterkoordinatoren (SK) skal være en brobygger mellom supporterne og klubben, og skal bidra til å forbedre dialogen mellom de to partene.
- Supporterkoordinatorens arbeid er avhengig av den informasjonen de mottar fra begge sider og bygger på gjensidig tillit til partene imellom.
- Supporterkoordinatoren skal informerer supporterne om relevante vedtak fattet av klubbens ledelse, og kommuniserer synspunkter fra supporterne tilbaketil klubbens ledelse.
- Supporterkoordinatoren skal bygge relasjoner, ikke bare med ulike supporter grupper, men også med politi og sikkerhetsansvarlig i klubben.
- Supporterkoordinatoren skal jobbe med dialogen mellom partene, og ikke erstatte regulære sikkerhetsoppgaver.

Supporterkoordinatoren er en mellommann mellom supporterne og klubben. En SK fungerer også som et bindeledd mellom andre parter involvert i fotball, som politi, sikkerhetsansvarlig og tillitsvalgte/funksjonærer.

Ideelt sett er en SK ansatt i klubben for å samarbeide med supporterne, og er en talsmann for begge sider.

For å gjøre jobben skikkelig, må SK få god informasjon fra alle kanter. Det er derfor viktig at SK er troverdig og har respekt og aksept av alle involverte parter, dvs. klubben, supporterne, sikkerhetsansvarlig, politiet og andre aktører det er naturlig at han samarbeider med.





Når det gjelder vedtak fattet av klubbens ledelse, kan det ofte være å foretrekke at disse avgjørelsene formidles til supporterne av klubbens SK, fremfor at de leser om det i avisen eller på klubbens hjemmeside.

Samtidig kan supporterne fremme sine forslag til klubben via en SK. I denne prosessen kan en SK hjelpe klubben med å ta beslutninger ved å kommunisere synspunkter, behov og bekymringer fra supporterne til klubbens ledelse. SK vil derved ha en aktiv rolle i utformingen av klubben.

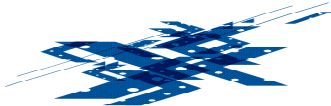
Bygge relasjoner mellom de ulike interessentene, er en viktig del av SKs jobb. Dette innebærer at de ikke bare

er kontakleddet mot supporterne, men også til politiet og andre grupperinger som er involvert i et kamparangement.

SK vil også være en naturlig del av forberedelsesmøtene som holdes før hver kamp.

Vedkommende kan her spille en viktig rolle ved å formidle stemningen blant supporterne til politiet og arrangøren.





## Hva betyr dette i praksis?

Det vil være mye å lære i den første perioden og en SK må også forme sin egen stilling i tillegg til den informasjonen som NFF sentralt vil stå for i samarbeid med bl.a NSA, Supporters Direct og UEFA. Nettverk på nasjonalt og europeisk nivå vil også bidra til mulighetene for at en SK kan utveksle erfaringer, lære av hverandre og ytterligere heve sin kompetansen.

Det å opprettholde forbindelsene mellom klubben på den ene siden og supporterne på den andre, har blitt sammenlignet med å prøve å ri to hester samtidig.

En SK må sørge for at dialogen og samarbeidet holdes åpent og at partene snakker sammen.

Hvis en SK tilbringer for mye tid på bare en hest, dvs. at han representerer interessene til den ene siden mer enn den andre, har vedkommende ikke gjort jobben slik den er ment, og de to sidene vil raskt drive fra hverandre.

En annen viktig ting å forstå er at en SK er en kommunikator, ikke en "brannslukker". En av oppgavene til

en SK er å prøve å hindre at problemene oppstår.

En måte for en SK og gjøre dette på er ved å kommunisere med og informere supporterne.

Målet må være å oppmuntre supporterne til å ta ansvar for egne handlinger.

Selvjustis fra supporterens side vil alltid være den beste formen for forebygging, og moderne politiske strategier som er fastsatt i EUs Håndbok for politisamarbeid erkjenner også det presserende behovet for å utvikle nære forbindelser og engasjere seg i dialog med supportergrupperinger og, selvfølgelig, med Supporter koordinatorene.

Forebygging og selvjustis er stikkordene her. Dette innebærer å gjøre vold og hærverk til tabu og fremme respekt og toleranse for andre.

Oppmuntre supporterne til å skrive og forplikte seg til "leveregler" er også en måte å tilnærme seg denne oppgaven.



En SK er bedre egnet enn sikkerhetsansvarlig til å oppnå resultater blant supporterne, i og med at han regnes som "en av dem".

For å opprettholde tilliten til supporterne, må en SK behandle sensitiv informasjon om supporterne konfidensielt, og klubben bør forstå at en SK ikke vil være i stand til å fortelle dem alt de får vite. I tillegg, mens sikkerhetsansvarlig bare ser forbrytelsen, ser SK prosessen som kan føre til evt. bråk. Det er derfor vi mener at SK og sikkerhetsansvarlig bør være to separate personer.

Dette er også grunnen til at SK bør velges blant supporterne når det er mulig.

En SK må være til stede blant supporterne.  
En SK må kjenne supporterne og være kjent og akseptert av dem.

Det er en vanskelig jobb som krever mye utholdenhet og hardt arbeid. Vi anbefaler derfor utnevningen av en ekte supporter til oppgaven.

## Supportere.

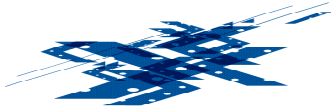
Fotballsupportere har et følelsesmessig og personlig engasjement for klubbene de støtter, men de er ikke en homogen gruppe og har svært ulike behov og forventninger, som en SK må

forholde seg til i sitt arbeid. En SK har som oppgave å bygge en bro mellom seg selv og supporterne. Men hvem er supporterne?

Til en viss grad er fotballen et speilbilde av samfunnet. Det er mange grunner til at folk går til stadion for å se en kamp, og de er påvirket av kulturelle, historiske, sosiale og psykologiske faktorer som samhandler med hverandre og endres stadig. Det finnes ikke noe slikt som en typisk supporter. Tvert imot møter vi mangfoldigheter av kulturer rundt hver klubb. Det er derfor umulig å plassere supportere i rigide kategorier.

## Aktive supportere (hjemme og borte)

Med dette mener vi de supporterne som skaper stemningen på stadion, visuelt og akustisk. Selv om det er ulike grupper med ulike filosofier, det de alle har til felles er et svært følelsesmessig forhold til klubben. Supporternes kreativitet og lidenskap vil noen ganger kolliderer med sikkerhetsreglementet og sikkerhetskrav inne på stadion og dette kan fort føre til misforståelser opp mot Sikkerhetsvakter, verter og politi.  
En aktiv SK vil i slike situasjoner være en viktig buffer mellom partene.



## Supporterklubber

En SK må kunne kommunisere med de organiserte supporterne og de forskjellige gruppene som følger laget. En etablert og respektert dialog mellom SK og de forskjellige organiserte gruppene er et suksesskriterie.

## Nasjonale og europeiske supporter organisasjoner.

En SK bør også samarbeide med nasjonale og europeiske supporter organisasjoner som Norsk supporter allianse (NSA) Football Supporters Europa (FSE) og Supporters Direct (SD) samt frivillige organisasjoner som Fotball mot rasisme i Europa (FARE).

## Uorganiserte supportere

En SK vil tilbringe mesteparten sin tid med organiserte grupper av tilhengere, men det er viktig ikke å overse ordinære tilskuere i alle aldre som ikke er representert av noen bestemt gruppe.

## Internett aktivitet.

Overvåking av supportere/stemninger hos supportere på internett og å engasjere seg i dialog med de der det er hensiktsmessig er et annet viktig aspekt ved en SK jobb.

I økende grad må en SK også gjøre bruk av sosiale medier som supporter/fan forum, Facebook og Twitter som del av sitt kommunikasjonsarbeid.

## Potensielt voldelige supportere

Grupper av fotballtilhengere kan inkludere et lite mindretall oppsatt på å søke voldelig konflikt med motstridende supportere, ofte på forhåndsavtalte steder.

Andre supportere som anses normalt ikke voldelige kan ty til vold dersom de føler at de blir urettferdig eller uforholdsmessig dårlig behandlet av politiet eller vakter/verter.

Selv om en SK ikke vil være i stand til å eliminere vold fra fotballen for godt, er det viktig å ha dialog også med disse gruppene dersom de skal bidra til en reduksjon av trusselen ved bl.a. forebygging og deeskalering.



## Funksjonshemmedesupportere

Funksjonshemmede supportere kan ha ulike behov for å nyte kampen og støtte sitt lag. En SK bør bidra til å bedre tilgangen på arenaen og å stille krav vedr., vedlikehold og forbedret standard i samarbeid med klubbens arr. ansvarlig.

Det er forventet at en SK vil jobbe tett mot arr.ansvarlig vedr. dette.

En SK bør være kjent med universell utforming med hensyn til fasiliteter og tjenester.

## Underrepresenterte grupper

SK bør søke å stimulere til økt deltagelse av underrepresenterte grupper og integrere de på alle nivåer og sikre at arenaen er åpen for alle medlemmer av samfunnet.



## Familier og barn

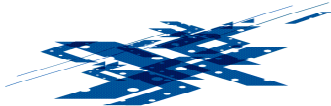
Tilstrekkelig tilpassninger må gjøres for familier på moderne arenaer. Junior supportere "eller mini klubber" bør ikke bare bli sett på som rekrutterings grunnlag for fremtidige supportere.

Pedagogiske tiltak med sikte på å fremme respekt og toleranse bør også utgjøre en del av en SKs oppgaver.

## Andre

SK bør søke å tilby en tjeneste for alle tilskuere på arenaen. For å gjøre dette, må de forstå de ulike gruppene og mekanismene i de. En SK kan bruke spesifikke tilnærminger til støtte for målgrupper som bl.a. pensjonister, for eksempel.





## Klubbledelse og avdelinger.

En SK som er ansatt eller oppnevnt av klubben, er underlagt direktivene fra klubbens ledelse.

Et nært forhold til supporterne er viktig for enhver klubb. Større supportergrupperinger vil øke det økonomiske grunnlaget og det sosiale ansvar som klubben har.

## Trygghet og sikkerhet.

Trygghet og sikkerhet i og rundt fotballbaner på kampdager er saker av stor betydning. SK bør ha et nært samarbeid med sikkerhetsansvarlig i klubben, politiet osv. Det bør også debriefes med sikkerhetsansvarlige etter rundene for å identifisere problemer/trender og samle tilbakemeldinger på positive/negative hendelser. For å unngå tvil, bør en SK ha en definert bemyndigelse vedr. sikkerhet, han kan derved inneha en utvidet støtterolle (hvis nødvendig og hensiktsmessig).

## SK fra andre klubber

Et godt forhold til SK i andre klubber er avgjørende for å forstå og kommunisere behov og ønsker hos de forskjellige gruppene av supportere.

SK i alle klubber bør utveksle informasjon om reise, stadionforskrifter og lokale forhold/bestemmelser, og utvikle planer for å sikre en god kampopplevelse for alle.



## Anbefalinger

Utover disse retningslinjene, bør klubbene prøve å støtte SK etter beste evne. Med tanke på at en SK har en vanskelig rolle å spille som en talsmann for supporterne, på den ene siden, og som en representant for klubben, på den andre.

Det er flere ting en klubb kan gjøre for å hjelpe sin SK i og utføre sine oppgaver så effektivt som mulig, for eksempel:

- Gi SK tilgjengelighet til et kontor og det utstyret som trengs (fasttelefon og mobiltelefon, PC, internett, printer, etc.) i klubbens administrative kontorer, samt tilgang til relevante klubbnettverk
- Gjøre klubbens infrastruktur tilgjengelig for bruk (møterom, teknisk utstyr, etc.);
- Sette opp et årlig budsjett for SK arbeid;
- Gi hjelp til å skrive og produsere supporter-relaterte publikasjoner;
- Organisere intern opplæring for å sikre at klubbens ansatte vet hva en SK er og forstå dens roller

- Bidra til å etablere kontakt mellom SK og samarbeidspartnere, spillere, trenere og ledere i klubben;

- Bistå i organisering av arrangementer av og for supporterere ( fotballturneringer, reise til bortekamper osv.)

- Sikre at informasjon om klubben er allment og raskt tilgjengelig;

- Sikre åpenhet ved å forklare årsaker bak beslutninger;

- Etablere en formell prosedyre for å kommunisere beslutninger til supporterne og vurderer eventuelle påfølgende klager, samt sikre at SK blir hørt i alle stadier av prosessen;

- Dele informasjon med andre klubber.

