



Brüssel, den 3. Oktober 2016
(OR. en)

12792/16

ENFOPOL 315
SPORT 53

VERMERK

Absender: Generalsekretariat des Rates

Empfänger: Ausschuss der Ständigen Vertreter/Rat

Nr. Vordok.: 11907/16

Betr.: Entwurf einer Entschließung des Rates betreffend ein Handbuch mit Empfehlungen für die Vorbeugung und Bewältigung von Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen, durch die Annahme von bewährten Verfahren für die Verbindungsarbeit der Polizei mit den Fans

Die Delegationen erhalten in der Anlage den Entwurf einer Entschließung des Rates betreffend ein Handbuch mit Empfehlungen für die Vorbeugung und Bewältigung von Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen, durch die Annahme von bewährten Verfahren für die Verbindungsarbeit der Polizei mit den Fans, auf den sich die Gruppe "Strafverfolgung" in ihrer Sitzung vom 29. September 2016 geeinigt hat.

ANLAGE

ENTWURF EINER ENTSCHLIESSUNG DES RATES

vom

...

**betreffend ein Handbuch mit Empfehlungen für die Vorbeugung und Bewältigung von
Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler
Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen, durch die Annahme von bewährten
Verfahren für die Verbindungsarbeit der Polizei mit den Fans**

DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Europäische Union verfolgt unter anderem das Ziel, den Bürgern in einem Raum der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts ein hohes Maß an Sicherheit zu bieten, indem sie ein gemeinsames Vorgehen der Mitgliedstaaten im Bereich der internationalen polizeilichen Zusammenarbeit entwickelt.
- (2) Diese Entschließung ergänzt die Entschließung des Rates betreffend ein aktualisiertes Handbuch mit Empfehlungen für die internationale polizeiliche Zusammenarbeit und Maßnahmen zur Vorbeugung und Bekämpfung von Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen (EU-Fußballhandbuch)¹.
- (3) Unter Berücksichtigung der Erfahrungen mit den jüngsten Turnieren und anderen Fußballspielen von internationaler Dimension und der Beurteilung – durch die Experten – der Maßnahmen zur Unterstützung der internationalen polizeilichen Zusammenarbeit bei Turnieren und Spielen von National- und Vereinsmannschaften bietet das beigefügte Handbuch eine Palette an bewährten Verfahren, die, wie sich gezeigt hat, das Ausmaß der gewalttätigen Zwischenfälle und Störungen reduzieren und deren Bewältigung erleichtern.
- (4) Die in das beigefügte Handbuch aufgenommenen Empfehlungen berühren weder die geltenden nationalen Rechtsvorschriften, insbesondere was die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen den verschiedenen Behörden und Dienststellen der betroffenen Mitgliedstaaten angeht, noch die Befugnisse, die die Kommission gemäß den Verträgen ausübt —

¹ 12795/16.

NIMMT FOLGENDE ENTSCHLIESSUNG AN: ER

- (1) ERSUCHT die Mitgliedstaaten, die polizeiliche Zusammenarbeit bei Fußballspielen von internationaler Dimension auch künftig weiter zu stärken und hierzu Maßnahmen zu verabschieden, die darauf abstellen, die Konsultation, Kommunikation und Verbindungsarbeit mit Fußballfans bei Fußballveranstaltungen an privaten und öffentlichen Orten auszuweiten;
- (2) FORDERT, dass das beigelegte Handbuch, das empfohlene Arbeitsmethoden enthält, zu diesem Zweck der Polizei zur Verfügung gestellt wird;
- (3) WEIST DARAUF HIN, dass diese Entschließung andere Beschlüsse und Entschlüsse des Rates im Zusammenhang mit Fußballveranstaltungen von internationaler Dimension ergänzt;
- (4) STELLT FEST, dass die im Handbuch enthaltenen Maßnahmen zwar vor allem für Fußballveranstaltungen bestimmt sind, die Mitgliedstaaten die Maßnahmen gegebenenfalls jedoch auf andere wichtige internationale Sportveranstaltungen und Fußballspiele anwenden können, die im Rahmen nationaler Wettbewerbe ausgetragen werden.

ANHANG DER ANLAGE

ENTWURF eines Handbuchs mit Empfehlungen für die Vorbeugung und Bewältigung von Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen, durch die Annahme von bewährten Verfahren für die Verbindungsarbeit der Polizei mit den Fans

KAPITEL INHALTSVERZEICHNIS DES HANDBUCHS:

1. Einleitung
2. Dienstethos
 - 2.1 Konzeptentwicklung
 - 2.2 Dienstleistung und Sicherheit
3. Partnerschaftliche Zusammenarbeit
 - 3.1 Lokale behördenubergreifende Koordinierung
 - 3.2 Zusammenarbeit mit den Fans
 - 3.3 Zusammenarbeit mit dem Veranstalter
4. Einsatzplanung
 - 4.1 Zentrale Grundsätze
 - 4.2 Verständnis der Fandynamik und der einschlägigen Risiken
 - 4.3 Gastfreundschaft - Leitfaden mit bewährten Verfahren
 - 4.4 Vorbereitungen für eine risikobasierte Polizeiarbeit
 - 4.5 Kommunikations- und Medienstrategie im Vorfeld einer Veranstaltung
5. Dialog mit den Fans
 - 5.1 Anwendungsmodelle

6. Dynamische Risikobewertung und Steuerung von Menschenmengen
 - 6.1 Zentrale Grundsätze
 - 6.2 Bewährte Vorgehensweisen
7. Vermittlungspersonen
 - 7.1 Bedarf an Vermittlungspersonen
 - a) Beauftragte für den Dialog zwischen Polizei und Fans
 - b) Ausländische Polizeidelegationen
 - c) Ordner der Gastmannschaft
 - d) Fanbeauftragte
 - e) Begleitpersonen
8. Integration und Bekämpfung von Diskriminierung
9. Fanbeauftragte
 - 9.1 Regulierungsrahmen
 - 9.2 Rolle der Fanbeauftragten
 - 9.3 Interaktion mit der Polizei und dem Sicherheitspersonal
 - 9.4 Vertrauen und Glaubwürdigkeit
 - 9.5 Wahrnehmungsfähigkeit
10. Fanbotschaften
11. Fanbetreuung
12. Strategie für die Kommunikation und den Umgang mit den Medien
13. Informationsquellen

ANLAGEN

- A Gastfreundschaftskonzept für Fußballveranstaltungen
- B Strukturierter Dialog und Interaktion mit den Fans

KAPITEL I

Einleitung

Mit diesem Dokument wird die Absicht verfolgt, die Sicherheit und die Gefahrenabwehr bei internationalen Fußballspielen zu verbessern. Das Dokument enthält Empfehlungen für bewährte Verfahren im Bereich der polizeilichen Verbindungsarbeit mit den Fans bei internationalen Fußballveranstaltungen. Dies betrifft insbesondere die Polizeieinsätze an öffentlichen Orten.

Das Dokument kann inhaltlich gegebenenfalls auch für andere internationale Sportveranstaltungen und andere nationale Fußballveranstaltungen genutzt werden.

Der Inhalt steht in völligem Einklang mit der Rechtsgrundlage und dem Inhalt des neuen Übereinkommens des Europarates über einen integralen Sicherheits-, Gefahrenabwehr- und Dienstleistungsansatz für Fußballspiele und andere Sportveranstaltungen.

Das Handbuch ergänzt ferner das aktualisierte Handbuch mit Empfehlungen für die internationale polizeiliche Zusammenarbeit und Maßnahmen zur Vorbeugung und Bekämpfung von Gewalttätigkeiten und Störungen im Zusammenhang mit Fußballspielen von internationaler Dimension, die zumindest einen Mitgliedstaat betreffen ("EU-Fußballhandbuch")².

Sein Inhalt berührt in keiner Weise die bestehenden nationalen Vorschriften; dies gilt insbesondere für die Zuständigkeiten und Aufgaben der verschiedenen Behörden in den einzelnen Mitgliedstaaten.

Mit dem Inhalt soll gewährleistet werden, dass die Einsatzleiter der Polizei und die Partnerbehörden bewährte Verfahren bei der Entwicklung und Verbesserung nationaler und lokaler Strategien für die Polizeiarbeit bei Fußballspielen in vollem Umfang berücksichtigen können, insbesondere in Bezug auf

- i) die Integration von Polizeieinsätzen in ein umfassenderes, behördenübergreifendes Sicherheits-, Gefahrenabwehr- und Dienstleistungskonzept im Zusammenhang mit Fußballspielen und -turnieren;

²

12795/16.

- ii) die Entwicklung wirksamer Regelungen für die Polizeiarbeit, um die Gefahr von Gewalttätigkeiten oder Störungen durch Konsultation, Kommunikation und Verbindungsarbeit mit den Fußballfans zu verringern und die öffentlichen Räume vor, während und nach Fußballspielen für die Fans sicher und einladend zu machen;
- iii) die Planung und Durchführung angemessener Polizeieinsätze auf der Grundlage einer Risikoanalyse im Vorfeld eines Fußballspiels, fortlaufender dynamischer Risikobewertungen und zentraler operativer Grundsätze wie Dialog, abgestufter Einsatz und gegebenenfalls frühzeitiges gezieltes Eingreifen.

Dieses Dokument stellt hauptsächlich auf die internationale polizeiliche Zusammenarbeit und die Polizeieinsätze ab. Angesichts des behördenübergreifenden Charakters des Managements von Fußballveranstaltungen wird in diesem Dokument jedoch auch auf das Zusammenwirken zwischen der Polizei und anderen wichtigen Partnern, wie etwa den kommunalen Behörden und den Veranstaltern, eingegangen.

Die internationale polizeiliche Zusammenarbeit und die Polizeieinsätze bei Fußballspielen müssen an den Grundsätzen der Legalität und der Verhältnismäßigkeit ausgerichtet sein.

Die zuständige Behörde des Gastgeberlandes trägt die Verantwortung für die Gewährleistung eines sicheren Umfelds im Zusammenhang mit der Veranstaltung. Allerdings müssen die Behörden der teilnehmenden Staaten gegebenenfalls Unterstützung leisten.

Dieses Dokument sollte weite Verbreitung finden, und seine Empfehlungen sollten in jedem Mitgliedstaat sowie in weiteren Ländern innerhalb und außerhalb Europas umgesetzt werden, um die Gefahren für die Sicherheit und die öffentliche Ordnung weitestgehend zu verringern und eine wirksame polizeiliche Zusammenarbeit auf internationaler Ebene zu gewährleisten.

Es sollte betont werden, dass eine wirksame Verbindungsarbeit mit den Fans lediglich ein – wenn auch wichtiger – Bestandteil eines umfassenderen integrierten Sicherheits-, Gefahrenabwehr- und Dienstleistungskonzepts ist. Dies sollte nicht losgelöst von anderen Maßnahmen zur Wahrung der öffentlichen Ordnung und Sicherheit und zur Förderung der integrativen Funktion des Fußballsports sowie von wirksamen, aber verhältnismäßigen Ausschlussregelungen betrachtet werden, mit denen verhindert werden soll, dass Personen, die ganz offensichtlich strafbare Handlungen begehen, an dem Fußballerlebnis innerhalb und außerhalb des Stadions teilnehmen.

KAPITEL II

Dienstethos

Abschnitt 1 - Konzeptentwicklung

In den vergangenen zehn Jahren haben umfangreiche Erfahrungen in Europa gezeigt, dass ein dienstleistungsbasiertes Konzept positive Auswirkungen auf fußballbezogene Veranstaltungen haben kann – nicht zuletzt im Hinblick auf die Reduzierung der Sicherheitsrisiken.

Seit der Fußball-Europameisterschaft 2004 haben Dienstleistungen eine wichtige Rolle gespielt, als es darum ging, die Auswirkungen sicherheitsrelevanter Zwischenfälle bei einer Reihe von internationalen Turnieren und viel beachteten Endspielen der UEFA-Champions League und UEFA-Europa League zu minimieren.

Das Konzept ist jedoch für einzelne Fußballspiele auf internationaler und nationaler Ebene aus einer Reihe von Gründen in unterschiedlichem Maße angewandt worden, nicht zuletzt aufgrund der fortbestehenden Auffassung, dass das Berufsethos kein fester Bestandteil der behördenübergreifenden Planung und Durchführung von Einsätzen zur Gewährleistung von Sicherheit und Gefahrenabwehr bei Fußballspielen ist, sondern diese lediglich ergänzt.

Abschnitt 2 - Dienstleistung und Sicherheit

Dienstleistungen sind weder eine weiche Option noch eine Alternative zur Bekämpfung von Fehlverhalten oder zum Ausschluss von Personen, die fußballbezogene Straftaten begehen. Sie sind eine Ergänzung zu Regelungen für die wirksame Steuerung von Menschenmengen (innerhalb und außerhalb der Stadien) und zur Umsetzung einer wirksamen Ausschlussstrategie.

In Europa gesammelte Erfahrungen und wissenschaftliche Forschungen zeigen, dass einzelne Fans und Gruppen von Fans positiv reagieren, wenn sie willkommen geheißen, freundlich aufgenommen und respektvoll behandelt werden.

Wenn den Fans das Gefühl vermittelt wird, dass sie geschätzt und geachtet werden, ist die Wahrscheinlichkeit weitaus geringer, dass sie sich gewalttätig oder unsozial verhalten. Dies wiederum kann dazu beitragen, dass kleinere Zwischenfälle sich nicht zu erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung ausweiten, und kann den Bemühungen zur Ausgrenzung und Identifizierung von Einzelpersonen oder Gruppen, die Probleme verursachen wollen, sowie dem anschließenden Umgang mit ihnen zuträglich sein. Auch ist erwiesen, dass als Risikofans eingestufte Personen nicht immun gegen die Auswirkungen von Strategien sind, die auf eine gastfreundliche Behandlung abzielen.

Ein dienstleistungsbasiertes Konzept mit einer wirksamen Kommunikation und Verbindungsarbeit kann dazu beitragen, dass die geltenden Vorschriften in hohem Maße eingehalten werden und die Selbstkontrolle bei den Fans gefördert wird. Fans, die sich geachtet und geschätzt fühlen, sind oftmals weniger nachsichtig gegenüber Gewalt, Diskriminierung und sonstigem unsozialem Verhalten. Dies wiederum kann dazu beitragen, dass Personen, die im Rahmen der Veranstaltung straffällig werden, ausgegrenzt, identifiziert und ausgeschlossen werden können.

Im Kontext ihrer täglichen Arbeit erfüllen die Polizeibehörden für die Bevölkerung ein breites Spektrum an dienstleistungsorientierten Aufgaben, das neben Routine- auch Sofortmaßnahmen umfasst. Allerdings werden das Aufgabenprofil und die Tätigkeiten der Polizei in Verbindung mit Fußball oftmals nur in dem Sinne gesehen, dass es darum geht, die öffentliche Ordnung zu wahren sowie Straftaten zu verhüten und auf sie zu reagieren. Dies sind und bleiben die Kernaufgaben der Polizei; allerdings stellt die Einführung und Anwendung eines Dienstethos bei der Polizeiarbeit im Zusammenhang mit Fußballveranstaltungen eine Maßnahme dar, die nicht nur von den Fans begrüßt werden wird, sondern zugleich erheblich dazu beitragen kann, dass weniger Großeinsätze zur Wahrung der öffentlichen Ordnung notwendig sind und die fußballbezogenen Straftaten zurückgehen.

Wird die Polizeiarbeit von einem Dienstethos getragen, so können sich daraus sowohl für die zuständigen Beamten als auch für die Fans Herausforderungen ergeben. Dies ist nicht überraschend, da der jahrzehntelange Kampf gegen ein relativ starkes Fehlverhalten einer Minderheit von Fans nicht nur bei den Polizeibeamten, sondern auch bei den Fans zu einer verzerrten Wahrnehmung der Polizeiarbeit bei Fußballspielen geführt hat.

Infolgedessen kann die Auffassung, dass es wünschenswert wäre, erkenntnisgestützte, risikobasierte und dienstleistungsorientierte Einsätze zur Steuerung von Menschenmengen anstelle von eher reaktiven und repressiven Maßnahmen zur Wahrung der öffentlichen Ordnung durchzuführen, Herausforderungen mit sich bringen.

Gemäß den empfohlenen bewährten Verfahren in diesem Handbuch ist es wichtig, diese Herausforderungen - sofern sie sich stellen - zu bewältigen; dazu werden verschiedene Optionen vorgeschlagen.

KAPITEL III

Partnerschaftliche Zusammenarbeit

Abschnitt 1 – Lokale behördenübergreifende Koordinierung

Die Polizei kann nicht für sich allein ein Dienstethos für fußballbezogene Veranstaltungen entwickeln und anwenden. Eine Reihe von Partnerbehörden, insbesondere auf der kommunalen Ebene, haben diesbezüglich eine Vielzahl von Aufgaben. Es ist wichtig, dass hochrangige Polizeibeamte proaktiv an lokalen behördenübergreifenden Koordinierungsregelungen und an der Ausarbeitung eines integrierten Sicherheits-, Gefahrenabwehr- und Dienstleistungskonzepts beteiligt werden.

Die Polizei sollte aktiv an der Erarbeitung und Ausgestaltung eines breiten Spektrums dienstleistungsbezogener Regelungen mitwirken, die sich auf eine bestimmte Fußballveranstaltung auswirken können. Zu den betroffenen Bereichen gehören der öffentliche Verkehr, die mit der Gastfreundschaft zusammenhängenden Tätigkeiten, die Unterrichtung der breiten Öffentlichkeit und die Krisenmanagementplanung für Notfallszenarien (innerhalb und außerhalb der Stadien).

Besonders wichtig ist es, dass die Risikobewertungen der Polizei von allen Partnerbehörden in vollem Umfang berücksichtigt werden, wenn diese für eine spezielle Veranstaltung Vorkehrungen in Bezug auf die Fans der Heim- und Gastmannschaften treffen. Besondere Aufmerksamkeit sollte den Sicherheitsvorkehrungen im Zusammenhang mit geplanten öffentlichen Übertragungen ("Public Viewing") oder offiziellen Fanzonen sowie Innenstädten oder anderen Orten zukommen, an denen sich Fans der Heim- und Gastmannschaften vor, während und nach einem Fußballspiel versammeln könnten.

Durchgängiges Ziel sollte sein, öffentliche Räume für die Fans und die Lokalbevölkerung sicher und einladend zu gestalten. In der Praxis bedeutet dies, dass öffentliche, private und sonstige Stellen zusammenarbeiten sollten, um zweck- und verhältnismäßige Präventivmaßnahmen auszuarbeiten, die das Fußballerlebnis für die Fans insgesamt verbessern. Gleichzeitig sollten die Beeinträchtigungen für Lokalbevölkerung und Unternehmen so gering wie möglich bleiben.

Abschnitt 2 – Zusammenarbeit mit den Fans

Es ist ebenso wichtig, dass die Polizei an Konsultationen der Interessenträger teilnimmt und dass diese Konsultationen auch Kontakte zu Vertretern ausländischer Polizeidelegationen, Fangruppen, auf Fandynamik spezialisierten professionellen oder freiwilligen Einrichtungen – insbesondere zum Personal von Fanbotschaften oder zur Fanbetreuung (sofern vorhanden) und zum benannten Fanbetreuer des betreffenden Fußballvereins (oder Fußballverbands) einschließen – siehe Kapitel VII Abschnitt 1 Buchstabe d.

Diese Konsultation ist von entscheidender Bedeutung, da sie in erheblichem Maße dazu beitragen kann, zu ermitteln, wie bei der Gestaltung und Durchführung der Vorbereitung von Veranstaltungen am besten auf die Bedürfnisse und – soweit möglich und annehmbar – die Wünsche der Fans eingegangen werden kann. Historische Erwägungen und frühere Erfahrungen können dabei berücksichtigt werden. Allerdings entwickelt sich die Fandynamik kontinuierlich weiter und die speziellen Gegebenheiten der einzelnen Veranstaltungen werden sich bis zu einem gewissen Grad unterscheiden.

Die Einsatzleiter der Polizei des Gastgeberlandes erhalten ungehinderten Zugang zu Experteninformationen und -beratung zum Verhalten der Fans der Heimmannschaft und den damit verbundenen Risiken, die von benannten, für Fußball zuständigen Intelligence-Beamten (oder -Koordinatoren) und szenekundigen Beamten, lokalen Fanbeauftragten, lokalen Fangruppen, Fanbetreuern (sofern vorhanden) und anderen Personen zur Verfügung gestellt werden.

Allerdings sollten vergleichbare Informationen und Hinweise in Bezug auf die Fans der Gastmannschaft von der Polizei im Land der Gastmannschaft über das Europäische Netzwerk der nationalen Fußballinformationsstellen (NFIP) eingeholt werden. Hierzu gehören die erwartete Anzahl von Fans der Gastmannschaft, die verwendeten Verkehrsmittel, die Reiserouten, die Dauer des Aufenthalts, verhaltenstypische Merkmale und sämtliche damit zusammenhängende Risiken. Informationen von Fußballvereinen und Fannetzwerken können den Wert solcher Informationen noch vergrößern.

Wenn die ausländische Polizeidelegation einen Vorabbesuch durchführt, wird dies Gelegenheit bieten, die Vorbereitungsmaßnahmen eingehender zu prüfen. In gleicher Weise können Sicherheitstreffen am Vortag des Spiels von entscheidender Bedeutung sein, wenn es darum geht, die aktuellsten Informationen zwischen allen Beteiligten auszutauschen, sodass deren Vorbereitungsarbeiten und Sicherheitskonzepte dynamisch an die möglicherweise veränderten Risikobewertungen angepasst werden können. Auch die Teilnahme von Fanbotschaftern oder anderen Vertretern der Fans an Vorabbesuchen oder Sicherheitstreffen vor einer Veranstaltung kann für die Informationsbeschaffung oder die Veranstaltungsplanung von Nutzen sein.

Der Zugang zu aktuellen Informationen und fachlicher Beratung ist eine Grundvoraussetzung für die Ausarbeitung maßgeschneideter Vorbereitungsmaßnahmen zur Minimierung der Sicherheitsrisiken.

Teil III – Zusammenarbeit mit dem Veranstalter

Neben der Notwendigkeit, auf das Spiel bezogene Informationen und Risikobewertungen mit dem Stadion-Sicherheitspersonal auszutauschen, ist es auch wichtig, dass die Polizei eng mit dem Veranstalter zusammenarbeitet, um gemeinsame Ansätze zu entwickeln, die gewährleisten, dass sich alle Fans (der Heim- wie auch der Gastmannschaft) während der gesamten Dauer der Veranstaltung gleichermaßen sicher und willkommen fühlen.

Die europäische Erfahrung zeigt, dass die Art und Weise, wie Fans (insbesondere der Gastmannschaft) im öffentlichen Raum behandelt werden, sich auf das Verhalten innerhalb und außerhalb der Stadien auswirken kann und umgekehrt. Daher wäre es wünschenswert, dass die Polizei und das Sicherheitspersonal im Stadion einen harmonisierten Ansatz in Bezug auf Gastfreundschaft innerhalb und außerhalb der Stadien entwickeln und umsetzen. Dies wird sich erheblich auf die Wahrnehmung der Fans auswirken und dafür sorgen, dass sie die Veranstaltung besser genießen können, dass der Einfluss von Einzelpersonen oder Gruppen, die die Konfrontation suchen, schwindet und dass die Fans dazu bewegt werden, ihr Verhalten selbst zu kontrollieren und sich an die Sicherheitsanweisungen zu halten.

KAPITEL IV

Einsatzplanung

Abschnitt 1 – Zentrale Grundsätze

Natürlich umfasst die Planung von Polizeieinsätzen im Zusammenhang mit Fußballveranstaltungen eine Vielzahl wichtiger Aspekte, darunter Verkehrskontrollen auf dem Weg in die/aus den Stadtzentren, die Beruhigung der Bevölkerung, Notfälle sowie Vorkehrungen, um auf etwaige Störungen der öffentlichen Ordnung oder Fehlverhalten zügig und angemessen reagieren zu können.

Allerdings zeigen die europäische Erfahrung und die akademische Forschung im Bereich der Massendynamik, dass die Einbeziehung einer Reihe miteinander verknüpfter grundlegender Erwägungen in die Planung für die Steuerung von Menschenmengen eine Grundvoraussetzung für die Verringerung und Steuerung der von Fans ausgehenden Risiken bildet. Zu diesen Erwägungen gehören die Sammlung und Analyse von Informationen und Erkenntnissen im Vorfeld der Veranstaltung, eine fortlaufende dynamische Risikobewertung, nach dem Risiko gestaffelte Polizeieinsätze, ein frühzeitiges aber gezieltes Eingreifen und – ganz entscheidend – die wirksame und fortlaufenden Kommunikation mit den Fans. Die Wirksamkeit dieser Verbindungsarbeit kann von entscheidender Bedeutung sein, wenn verhindert werden soll, dass sich kleinere Spannungen und Zwischenfälle zu gravierenden Störungen der öffentlichen Ordnung auswachsen.

Abschnitt 2 – Verständnis der Fandynamik und der einschlägigen Risiken

Ausgangspunkt für die Entwicklung und Verbesserung einer jeden wirksamen Polizeistrategie für Fußballspiele ist im Wesentlichen ein klares Verständnis des Fanverhaltens, der Massendynamik sowie der Merkmale potenzieller Fußballstraftäter (auch "Risikogruppen" genannt) und der von ihnen ausgehenden Bedrohung.

Die europäische Erfahrung zeigt, dass das Verhalten der Fans im Allgemeinen und insbesondere der Risikogruppen unterschiedlich und von einer Vielzahl verschiedener externer Faktoren, darunter die polizeiliche Taktik, beeinflusst sein kann. Die Definition des Begriffs "Risiko-Fan" (im "EU-Fußball Handbuch") macht deutlich, wie wichtig es ist, die Faktoren und Umstände zu präzisieren, die ein negatives Verhalten hervorrufen. Es ist nicht davon auszugehen, dass alle Risikofans zwangsläufig auf eine bestimmte Art und Weise handeln oder dass sie nicht positiv auf polizeiliche Maßnahmen reagieren, mit denen Fans proaktiv freundlich aufgenommen werden. Ebenso verhalten sich Fans, die nicht mit einer bekannten Risikogruppe in Verbindung gebracht werden, unter Umständen manchmal gewalttätig oder inakzeptabel, wenn sie sich von der Polizei schlecht behandelt fühlen.

Daher ist es wichtig, dafür zu sorgen, dass die Strategien für die Polizeiarbeit stets flexibel sind und hinsichtlich der von Fans ausgehenden Risiken nicht auf falschen Annahmen und Erwartungen beruhen, denen lediglich historische Trends oder nicht fundierte Vorab-Risikobewertungen zugrunde liegen.

Darüber hinaus hat die Erfahrung gezeigt, dass die Stereotypisierung des Fanverhaltens und unangemessene polizeiliche Maßnahmen gegenüber Fans (einschließlich bekannten Risikogruppen) manchmal zu Konflikten zwischen Fans und Polizei führen können, weil dadurch gewalt- oder konfrontationsbereite Fans Auftrieb erhalten und das tatsächlich bestehende Risiko durch die Provokation weiterer Fans verschärft wird.

Die Erfahrung zeigt auch, dass sich das Risiko verringert, wenn Fans entsprechend ihrem tatsächlichen Verhalten und nicht entsprechend ihrem Ruf behandelt werden. Es ist besser, Polizeieinsatz und polizeiliche Taktik auf der Grundlage einer fortlaufenden dynamischen Risikobewertung festzulegen. Frühzeitige und gezielte Polizeieinsätze können äußerst wirksam sein, wenn es darum geht, den Einfluss von Fans, die die Konfrontation suchen, zu minimieren.

Abschnitt 3 – Gastfreundschaft: Leitfaden mit bewährten Verfahren

Ein Leitfaden zu den wichtigsten Grundsätzen des dienstleistungsorientierten oder auf Gastfreundschaft beruhenden Ansatzes ist in **Anhang A** dieses Handbuchs enthalten. Dieser Leitfaden basiert auf den vom Kongress der Gemeinden und Regionen herausgegebenen Leitlinien und wurde in Absprache mit dem Ständigen Komitee des Übereinkommens des Europarates über Gewalttätigkeiten von Zuschauern erstellt. Er umfasst eine Reihe von Maßnahmen, die ein gastfreundliches und einladendes Umfeld für Fans der Gast- und Heimmannschaften wie auch die Lokalbevölkerung schaffen sollen.

Der Inhalt ist an die Polizei, die Gemeindebehörden und sämtliche öffentlichen und privaten Partnereinrichtungen gerichtet, die außerhalb der Stadien an dem Fußballereignis beteiligt sind. Die beschriebenen Strategien wurden getestet und haben sich bei verschiedenen Turnieren und Spitzenspielen als wirksam erwiesen. Der Text stellt zwar weitgehend auf Turniere ab, allerdings lassen sich die wichtigsten Grundsätze – wie sich bereits gezeigt hat – durchaus erfolgreich sowohl auf inländische Spiele als auch auf internationale Fußballereignisse übertragen und anwenden.

Abschnitt 4 – Vorbereitungen für eine risikobasierte Polizeiarbeit

Die Übertragung der Grundsätze und bewährten Verfahren, die in dem vorgenannten Leitfaden zur Gastfreundschaft aufgeführt sind, auf die Vorbereitungen für eine bestimmte Veranstaltung setzt voraus, dass die Einsatzleiter der Polizei eine Reihe von Risiken für die öffentliche Sicherheit und weitere potenziell gefährdete Bereiche ermitteln. Wie bereits erwähnt, umfasst dieser Prozess das Management von Verkehr und Verkehrsmitteln, die Berücksichtigung von Belangen der Bevölkerung sowie bestimmte Faktoren im Zusammenhang mit der Fandynamik. Dies ist von entscheidender Bedeutung, damit Sicherheit und Gastfreundschaft beim Ablauf der Veranstaltung gewährleistet sind.

Was die Fandynamik und diesbezügliche Risiken anbelangt, sollte zu Beginn jeglicher Einsatzplanung eine fundierte Risikobewertung durchgeführt werden, die stets mit einer Konsultation der Polizei des Landes oder der Stadt einhergehen sollte, das/die die Fans der Gastmannschaft besuchen. Fußballvereine, Fanbeauftragte, Vertreter von Fangruppen und andere Experten für Fanverhalten sollten sich an diesem Prozess beteiligen.

Diese erste Risikobewertung vor der Veranstaltung sollte dazu dienen, Faktoren und Umstände zu ermitteln, die sich auf das Fanverhalten auswirken könnten. Dazu gehören

- die voraussichtliche Reaktion der Risikogruppen im Land der Heimmannschaft auf die entsprechenden Gruppen der Gastmannschaft und deren Fans im Allgemeinen;
- die Gewohnheiten und Vorlieben der Fans der Gastmannschaft vor der Veranstaltung (z.B. Anreise als Einzelpersonen oder in organisierten Gruppen, direkte Anreise zum Stadion oder Versammlung in der Innenstadt vor und/oder nach dem Spiel);
- Verhaltensmuster bei Alkohol- oder Drogenkonsum im Zusammenhang mit Fußballveranstaltungen;
- Verwendung von Pyrotechnik an öffentlichen Orten (und in Stadien);
- Reaktion auf verschiedene Polizeistrategien und -taktiken (z.B. positive oder negative Reaktion der Fans auf eine hohe oder geringe Polizeipräsenz);
- mögliche Beziehungen und Interaktionen (positiver oder negativer Art) und Spannungen zwischen Fans und lokalen Bevölkerungsgruppen.

Es kann äußerst hilfreich sein, diese und andere allgemeine und veranstaltungsspezifische Aspekte aus der Perspektive der Fans der Heimmannschaft und der Gastmannschaft zu betrachten. Die offenkundige Bereitschaft, die Fans in diesem frühen Stadium zu konsultieren und mit ihnen zusammenzuarbeiten wird auch positive Reaktionen einflussreicher Fanvertreter hervorrufen.

Sobald die Risiken ermittelt sind, sollten Handlungsoptionen für risikospezifische Risikoverminderungs- und Gegenmaßnahmen einbezogen werden. Es sollte auch danach gestrebt werden, bereits im Vorfeld bei der Planung des gesamten Polizeieinsatzes dafür zu sorgen, dass die Veranstaltung zu einem positiven und sicheren Erlebnis für die Fans wird.

Zentrales Element jeglicher Planung ist es, sich bewusst zu machen, dass die anfängliche Risikoanalyse nicht mehr als ein Ausgangspunkt ist. Diese Risikoanalyse muss überprüft werden, wenn zusätzliche Informationen vorliegen und die Fans (der Heimmannschaft wie auch der Gastmannschaft) am Austragungsort eintreffen (siehe Kapitel V).

Während der gesamten Vorbereitungsphase gilt es, auch den Belangen von weiblichen Fans, Kindern und anderen schutzbedürftigen Personen sowie von Fans mit Behinderungen in vollem Umfang gerecht zu werden. Vor der Veranstaltung sollten geeignete Einrichtungen ermittelt und installiert werden.

Abschnitt 5 – Kommunikations- und Medienstrategie im Vorfeld einer Veranstaltung

Sobald die ersten Vorbereitungen getroffen wurden, ist es wichtig, dass sich die Polizei aktiv an der Ausarbeitung und Durchführung einer wirksamen behördenübergreifenden Strategie für Kommunikation und den Umgang mit den Medien beteiligt. In dieser Strategie sollte der Inhalt der Vorbereitungsarbeiten erläutert und ein positives, auf Freundlichkeit bedachtes Dienstethos als Teil eines umfassenderen behördenübergreifenden Ansatzes, der auf die Verringerung der Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit der Veranstaltung abstellt, propagiert werden.

Die Strategie sollte darauf ausgerichtet sein, die Medienkanäle (einschließlich Websites usw.) für die Übermittlung der wichtigsten Botschaften an eine möglichst große Zahl von Fans (der Heimmannschaft wie auch der Gastmannschaft) sowie zur Information und Beruhigung der Lokalbevölkerung am jeweiligen Austragungsort eines Spiels zu nutzen. Solche Botschaften können eine Vielzahl wichtiger Informationen über Regelungen für die Polizeiarbeit bei Fußballveranstaltungen, Verhaltenstoleranzgrenzen und einschlägige Rechts- und Verwaltungsvorschriften beinhalten. Sie können und sollten auch hervorheben, dass die Polizei (und ihre Partnerbehörden) der Schaffung eines sicheren und gastfreundlichen Umfelds für alle Fußballfans Priorität einräumt.

Um allerdings wirklich effektiv zu sein, müssen die zentralen Botschaften für die Fußballfans, die die Hauptzielgruppe bilden, glaubwürdig sein. Die Ausarbeitung von Strategien für die Polizeiarbeit sollte die proaktive Kontaktaufnahme mit Fanbeauftragten, Vertretern von Fangruppen und anderen Spezialisten wie Koordinatoren für Fanbotschaften und Fanbegleiter umfassen. Solche Personen können eine wichtige Rolle spielen, wenn es darum geht, die einschlägigen Informationen in einer auf ihresgleichen zugeschnittenen Sprache zu übermitteln. Diese Personen können auch dabei behilflich sein, die Übermittlung wichtiger Informationen an alle Fans (einschließlich Risikofans) sicherzustellen. Dies kann sich positiv auf deren Verhalten auswirken, da die Fans gegenüber offiziellen Informationsquellen häufig skeptisch und misstrauisch sein dürften.

Ausführlichere Anleitungen zur Kommunikation mit den Fans und dem Umgang mit den Medien im Allgemeinen sind in Kapitel XI enthalten.

KAPITEL V

Dialog mit den Fans

Abschnitt 1 – Anwendungsmodelle

Die wirksame Verbindungsarbeit und Kommunikation ("Dialog") zwischen Polizei und Fans steht im Mittelpunkt der Planung und Durchführung einer angemessenen, erkenntnisgestützten und risikobasierten Polizeiarbeit bei Fußballveranstaltungen.

Es gibt verschiedene Auslegungen, was der Begriff "Dialog" in der Praxis bedeutet. Die Polizeibehörden in Europa wenden unterschiedliche Modelle an.

Eines davon ist ein Dialogmodell, in dessen Mittelpunkt die Einrichtung ständiger Kommunikationsstrukturen zwischen Polizei und Fangruppenvertretern steht. Dies geschieht häufig mit Hilfe benannter Fanbeauftragter (siehe Kapitel VII). In diesem Zusammenhang können speziell geschulte "Dialog-Beamte" eine positive Rolle spielen, insbesondere wenn ihre Funktion als Teil eines umfassenderen Dienstethos fester Bestandteil von Polizeieinsätzen wird.

Ziel dieses Modells ist es, im Rahmen einer Gesamtstrategie, die auf die Förderung der Mediation und der Verhandlung mit den Fans abstellt, den Austausch von Perspektiven zu erleichtern. Dies kann zur Entwicklung von für beide Seiten annehmbaren Einsatzregelungen und zur Verminderung des Konfliktrisikos an Spieltagen beitragen. Dieser strukturierte Ansatz bietet den Fanvertretern auch Gelegenheit, zu einer Vielzahl von veranstaltungsbezogenen Sicherheitserwägungen gehört zu werden.

In anderen Ländern wiederum liegt der Schwerpunkt des Dialogkonzepts darauf, ausgewählte Beamte oder sämtliche Polizisten, die vor Ort eingesetzt werden, für die Kommunikation mit den Fans während eines Polizeieinsatzes zu schulen. Dies spiegelt den in Kapitel VI dargelegten Ansatz der dynamischen Risikobewertung wider.

Auf operativer Ebene kann der Dialog die wichtigste polizeiliche Taktik sein, insbesondere bei Spielen mit geringem Risiko. Generell kann er zur Ergänzung anderer strategischer und taktischer Ziele genutzt werden. In diesem Sinne kann der wirksame Dialog mit den Fans dazu beitragen,

- eine gastfreundliche und einladende Atmosphäre während der Sportveranstaltung zu fördern;
- dass die Fans ihre Wahrnehmung von Polizeieinsätzen hinterfragen;
- aufzuzeigen, dass mit der polizeilichen Taktik ein sicheres Umfeld für alle Fans geschaffen werden soll;
- die Fans dazu zu bewegen, Verständnis für die Einsatzbeschlüsse aufzubringen und sich an diese zu halten;
- die Fans dazu zu bewegen, ihr eigenes Verhalten zu kontrollieren;
- den Einfluss von gewaltbereiten oder die Konfrontation suchenden Einzelpersonen oder Gruppen, die unter Umständen nicht zum Dialog bereit sind, zu unterbinden und somit das Ausmaß der damit einhergehenden Bedrohungen zu verringern und
- ein frühzeitiges und gezieltes Eingreifen ohne Risikoeskalation zu ermöglichen.

Die europäische Erfahrung zeigt, dass ein gezielter Dialog Teil des Dienstethos sämtlicher Polizeieinsätze werden kann und sollte, wobei es allerdings notwendig sein kann, hierfür Schulungen zur Vermittlung von Kommunikations- und Konfliktbeilegungsfähigkeiten zu erteilen. Sämtliche Polizeibeamten, die vor Ort eingesetzt werden, einschließlich der für Kontrolle von Menschenansammlungen zuständigen Einheiten, sollten solche Schulungen erhalten.

Wenn gleich die Polizeistrategien die auf Dialog und Gastfreundschaft abstellenden Ansätze umfassen sollten, dürften einige Polizeibeamte die offene Kommunikation mit Fans als bedenklich empfinden und nur ungern dazu bereit sein (insbesondere wenn sie an Konflikt-Szenarien gewöhnt sind). Aus diesem Grund wird im vorliegenden Handbuch hervorgehoben, wie wichtig spezielle Schulungen für die Beamten sind.

Für den Dialog-Ansatz sind die Schulungen besonders wichtig, da Polizisten in Uniform besonders gut erkennbar sind und häufig von Fans, die Hilfe und Informationen benötigen, angesprochen werden. Daher sollte allen Polizeibeamten bewusst sein, wie wichtig es ist, ein freundliches, ruhiges und respektvolles Verhalten an den Tag zu legen.

Die Verbindungsarbeit der Polizei mit Fangruppen auf nationaler und lokaler Ebene kann wesentlich zur Minimierung der Sicherheitsrisiken bei Fußballspielen beitragen. Gleichwohl kann die Zusammenarbeit untergraben werden, wenn Fanvertretern unterstellt wird, dass sie im Auftrag der Polizei oder eines Fußballvereins arbeiten.

Diese Wahrnehmung kann sich potenziell auf die Rolle und den Einfluss einiger Fanbetreuer auswirken (da diese Angestellte eines Fußballvereins oder des nationalen Verbands sind). Dies mag ungerecht erscheinen, doch kann eine wirksame Kommunikation beeinträchtigt werden, wenn der Schwerpunkt der Verbindungsarbeit mit den Fans nur auf einer Quelle liegt. Aus diesem Grund sollte auch die laufende Verbindungsarbeit mit von Fans geführten/auf Fans bezogenen Initiativen, wie Fanbotschaften, Fanprojekte und Fangruppenvertreter, in den Dialog einbezogen werden.

Der Dialog mit den Fans der Gastmannschaft im Rahmen der Einsatzszenarien sollte auch die möglichen Vorteile einschließen, die sich durch die optimale Nutzung der Kontaktmöglichkeiten mit Polizeidelegationen des Landes der Gastmannschaft und – sofern möglich – mit den Ordern und Fanbetreuern aus diesem Land sowie Begleitpersonen ergeben, denen das Wesen und die Kultur der Fans der Gastmannschaft vertraut sind.

Ausführlichere Erläuterungen zur Bedeutung des strukturierten Dialogs zwischen Polizei und Fans finden sich in **Anhang B** dieses Handbuchs.

KAPITEL VI

Dynamische Risikobewertung und Steuerung von Menschenmengen

Hinweis: Dieses Kapitel beruht auf dem EU-Fußballhandbuch.

Abschnitt I – Zentrale Grundsätze

Nach dem derzeitigen Kenntnisstand zur wirksamen Steuerung von Menschenmengen, der durch umfangreiche Forschungsarbeiten gestützt wird, sind folgende Aspekte von Bedeutung:

- Wahrnehmung bei den in der Menschenmenge befindlichen Personen, dass die Polizei stets angemessen präsent ist;
- keine Gewaltausübung gegen die gesamte Menschenmenge, wenn nur eine Minderheit eine Gefahr für die öffentliche Ordnung darstellt;
- Einsatz einer Taktik der "Zurückhaltung" oder des "abgestuften Vorgehens" bei der Polizeiarbeit, mit der die Fähigkeit der Polizei zur Kommunikation, zum Dialog und zur dynamischen Risikobewertung verbessert wird.

a) Freiräume geben

- Das strategische Konzept sollte auf Vorbeugung durch zurückhaltendes, gezieltes Eingreifen anstatt auf willkürliche oder wahllose Reaktionen ausgerichtet sein.
- Es ist wichtig, dass die Polizei bei ihrer Strategie und Taktik in jeder Phase des Einsatzes die legitimen Absichten der Fans berücksichtigt und ihnen Raum bietet, sofern diese Absichten friedlich sind (z. B. das Feiern ihrer Identität und Kultur, sichere Anreise zum bzw. Abreise vom Austragungsort).
- Wenn es erforderlich ist, dem Verhalten von Fans Grenzen zu setzen, muss diesen Fans vermittelt werden, warum die Polizei eingegriffen hat und welche alternativen Mittel die Polizei zur Erreichung der legitimen Ziele aufbietet.

b) Ausgewogenheit

- Bei jeder Veranstaltung mit großen Besucherzahlen kann sich das Ausmaß der Gefahr für die öffentliche Ordnung rasch ändern.
- Es ist wichtig, dass bei der Interaktion zwischen Polizei und Menschenmenge ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Art des Polizeieinsatzes und dem Grad, der Quelle und der Art der Gefahr herrscht.
- Die Polizei sollte unbedingt eine abgestufte Vorgehensweise wählen, bei der sie ihre Reaktion an Art und Umfang aufkommender und abnehmender Gefahren anpassen kann.
- Wenn ein ausgewogenes Verhältnis herrscht, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass die meisten Menschen in der Menge die Maßnahmen der Polizei als angemessen betrachten, und weniger damit zu rechnen, dass sie die Personen, welche die Konfrontation suchen, unterstützen und sich mit ihnen verbünden.
- Daher ist es entscheidend, dass die Risikobewertungen korrekt sind und jederzeit für die Taktik der Polizei genutzt werden können, damit die Wahrscheinlichkeit und das Ausmaß von Zwischenfällen verringert werden kann.

c) Differenzierung

- Die unterschiedslose Anwendung von Gewalt kann aufgrund der Dynamik von Menschenmassen dazu beitragen, dass eine Störung der öffentlichen Ordnung großflächig eskaliert.
- Die Differenzierung zwischen einzelnen Fans, die eine tatsächliche Gefahr darstellen, und jenen, die keine Gefahr darstellen, ist daher eine Erwägung, die in jede strategische und taktische Entscheidung in Bezug auf die Steuerung von Menschenmengen einfließen sollte (d.h. Schulung, Planung, Besprechung und Einsatz).
- Es ist nicht angemessen und höchstwahrscheinlich kontraproduktiv, gegen eine ganze Menschenmenge vorzugehen, die sich an einem bestimmten Ort befindet, sofern kein Nachweis dafür vorliegt, dass sie als Ganzes danach trachtet, die Ordnung zu stören.

d) Dialog

- Es ist wichtig, dass ein einladendes und freundliches Verhalten an den Tag gelegt und proaktiv mit den Fans kommuniziert wird. Polizeibeamte mit guten Kommunikationsfähigkeiten sind dafür am besten geeignet.
- Der Schwerpunkt sollte darauf liegen, eine einladende Atmosphäre zu schaffen und Konfliktpotenzial zu vermeiden.
- Dieser Ansatz kann helfen, wertvolle Informationen über die momentanen und die weiteren Absichten der Fans, ihre Anliegen und Empfindsamkeiten sowie sonstige Informationen über mögliche Risiken zusammenzutragen.
- Er ermöglicht es den Polizeivertretern zudem, Bedenken bezüglich des Verhaltens der Fans sowie der Risiken, denen sie ausgesetzt sein können, zu äußern und Lösungen für etwaige aufkommende Schwierigkeiten aufzuzeigen.

Abschnitt II – Bewährte Vorgehensweisen

a) Vor der Veranstaltung

Bei der Risikobewertung sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- die Kultur der anwesenden Fangruppen (z. B. typisches Verhalten, Motivation und Absichten – was in einem Land oder einer Region als typisches Risikoverhalten angesehen wird, muss nicht notwendigerweise für Fans aus einem anderen Land bzw. einer anderen Region gelten);
- alle Faktoren, die voraussichtlich Auswirkungen auf das Risiko haben, z. B. die Aktivitäten anderer Gruppen (wie gegnerische Fans und/oder die Lokalbevölkerung), Empfindsamkeiten, Geschichte und alles andere, was von besonderer Bedeutung ist (Zeitpunkt, Ort, Aktionsformen, Symbole);
- alle Umstände, die voraussichtlich Auswirkungen auf das Verhalten der Fans oder Fangruppen, bei denen man davon ausgeht, dass sie eine Gefahr für die öffentliche Ordnung darstellen, oder auf das von ihnen ausgehende Risiko haben;

Es sollten Verhaltenstoleranzgrenzen festgesetzt werden, die den Fanorganisationen vorrangig zu vermitteln sind. Zudem sollte in Erwägung gezogen werden, die Fans dazu anzuhalten, sich in einer sicheren/kontrollierten Umgebung (z. B. einer Fanzone) oder in festgelegten Bereichen/Schankwirtschaften im Stadtzentrum zu versammeln.

Auf Grundlage der gesammelten Informationen und Erkenntnisse sollte es möglich sein, Veranstaltungen mit normalem Risiko und solche mit erhöhtem Risiko für die öffentliche Ordnung im Voraus zu erkennen und zwischen ihnen zu unterscheiden.

b) Erster Kontakt

Das Ausmaß der Gefahr für die öffentliche Ordnung ist nicht festgelegt sondern in hohem Maße dynamisch. Es kann je nach den Umständen rasch zu- oder abnehmen. Das Ausmaß des Risikos sollte daher laufend überwacht und korrekt bewertet werden.

Dabei ist folgendermaßen vorzugehen:

- Der Polizei sollte nahegelegt werden, in hohem Maße eine positive zwischenmenschliche Interaktion mit den Fans einzugehen (nicht-aggressive Haltung, Lächeln, Einsatz zu zweit oder in kleinen Gruppen in Standarduniform, überall verstreut in den Menschenmengen, ggf. Eingehen auf Wünsche nach Fotos usw.).
- Bei Fußballspielen mit internationaler Dimension sollten möglichst Polizeibeamte mit entsprechenden Fremdsprachenkenntnissen an wichtigen Punkten eingesetzt werden (z. B. in Fanzenen, in den Innenstädten, in öffentlichen Verkehrsmitteln, die die Fans zu den Stadien bringen, am Eingang von Stadien), um bei der Kommunikation mit den Fans zu helfen.
- Sofern die Sprache kein Hindernis ist, sollten die Beamten versuchen, mit den Fans zu kommunizieren, um Informationen über ihr Auftreten, ihre Absichten, ihre Anliegen und ihre Empfindsamkeiten zu erhalten.
- Spezialeinheiten zur Wahrung der öffentlichen Ordnung und Bereitschaftspolizei mit Schutzausrüstung, Fahrzeugen usw. sollten sich im Hintergrund halten, es sei denn, die Situation erfordert ein entschlosseneres Eingreifen.

In Verbindung mit der laufenden Risikobewertung macht es diese Vorgehensweise für die Polizei des Gastgeberlandes einfacher, Informationen zusammenzutragen und Entscheidungen über den taktischen Einsatz zu treffen.

c) Zunehmendes Risiko

Werden Umstände festgestellt, die ein Risiko darstellen, ist es wichtig,

- dass Fans mit besonders provokativem, bedrohlichem oder aus anderen Gründen inakzeptablem Verhalten darüber aufgeklärt werden, dass ihr Verhalten wahrscheinlich ein Eingreifen der Polizei zur Folge haben wird und
- dass, sofern ausländische Fans an einem Vorfall beteiligt sind, die Bewertung der Polizei des Gastgeberlandes durch die ausländische Polizeidelegation validiert wird.

Ist eine Deeskalation der Situation durch die vorgenannten Maßnahmen nicht möglich, so kann Gewaltanwendung durch die Polizei erforderlich sein. Ziel des Polizeieinsatzes in dieser Phase ist es, weitere Risiken zu minimieren, und es ist daher von größter Bedeutung, dass das Vorgehen in keiner Weise zu einer Eskalation der Spannungen führt (z. B. unterschiedslose Gewaltanwendung).

Sobald festgestellt wird, dass Potenzial für eine Zunahme des Risikos besteht,

- ist es entscheidend, dass die Einsatzkräfte klare Informationen über die Personen, von denen das Risiko ausgeht, und über die Art des Risikos erhalten, damit eine etwaige Gewaltanwendung angemessen, gezielt und ohne eine Gefährdung Unschuldiger erfolgen kann und
- sollte es denjenigen, von denen kein Risiko ausgeht, ermöglicht werden, den Ort des Geschehens zu verlassen, und/oder es sollte ihnen Zeit gegeben werden, selbst die Kontrolle über die Situation zu übernehmen, bevor ein Eingreifen der Polizei notwendig wird.

d) Deeskalation

- Wenn der Vorfall bereinigt ist, sollte das Polizeiaufgebot wieder auf ein angemessenes Maß reduziert werden.

e) Nach der Veranstaltung

- Es sollte eine eingehende Nachbesprechung geführt werden, und alle einschlägigen Informationen (z. B. die Qualität der vor und während der Veranstaltung erhaltenen Informationen, das Verhalten und die Steuerung der Fans, die Polizeitaktik und die Durchsetzung der Toleranzschwellen) sollten aufgezeichnet werden.

KAPITEL VII

Vermittlungspersonen

Abschnitt I – Bedarf an Vermittlungspersonen

Der Dialog zwischen Polizei und Fans – sei es im Rahmen laufender, strukturierter Kommunikation oder punktuell bei bestimmten Polizeieinsätzen (oder eine Kombination aus beidem) – ist eine Grundvoraussetzung für eine funktionierende Verbindungsarbeit mit den Fans und für die Minimierung von Sicherheitsrisiken.

Manchmal kann es jedoch für Polizei und Fans gleichermaßen hilfreich sein, wenn dieser Dialog über eine Vermittlungsperson oder eine Vermittlungsstelle geführt wird. Besonders gilt dies für Situationen, in denen Spannungen auftreten und es notwendig ist, diese rasch abzubauen und/oder Konflikte zu lösen.

In solchen Situationen ist es besonders wichtig, dass die Vermittlungsperson im Umgang mit Konfliktsituationen geschult und geprüft ist, dass sie mit dem Verhalten, der Kultur und den Wahrnehmungen der beteiligten Fans vertraut ist, dass sie der Polizei und den Fans bekannt ist und ihr beide Gruppen zumindest ein gewisses Maß an Vertrauen entgegenbringen. Je nach den Gegebenheiten vor Ort kann diese Vermittlungsaufgabe von Polizeibeamten (Mitglieder der ausländischen Delegation oder Beamte aus den Spezialeinheiten) oder anderen benannten Personen ausgeführt werden, zum Beispiel durch Fanbeauftragte oder Begleitpersonen.

Wie bereits mehrmals betont, sollten Vermittlungspersonen nur von der Polizei auf Grundlage einer Risikobewertung eingesetzt werden.

a) Beauftragte für den Dialog zwischen Polizei und Fans

In manchen Ländern liegt die Kommunikation mit Fangruppen, inklusive Risikogruppen, in der Verantwortung von Dialogbeauftragten der Polizei, die Erfahrung in der Interaktion mit Fangruppen haben und von diesen klar von den eigentlichen Einsatzbeamten unterschieden werden. Diesen Dialogbeauftragten wird von den Fans oft ein hohes Maß an Vertrauen entgegengebracht, das dazu genutzt werden kann, Konfliktsituationen zu entschärfen, bevor sie eskalieren und zu erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung führen. Um einen Mehrwert für Polizeieinsätze bei Fußballspielen zu schaffen, sollte die Hauptaufgabe von Dialogbeauftragten darin bestehen, funktionierende Kommunikationskanäle und ein Vertrauensverhältnis zu den Fans aufzubauen.

b) Ausländische Polizeidelegationen

Im Einklang mit den Vorgaben des EU-Fußballhandbuchs haben einige Mitglieder ausländischer Polizeidelegationen die Aufgabe, eine Brückenfunktion zwischen Fans und Polizei zu übernehmen. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, die Kommunikation zwischen den Polizeibehörden im Gastgeberland und den ausländischen Fans kontinuierlich aufrechtzuerhalten. Im Rahmen dieser Rolle können die betreffenden Beamten ein gutes Verständnis für die Dynamik der ausländischen Fans und die damit verbundenen Risiken entwickeln; sie werden von den Fans (besonders von denjenigen, die regelmäßig zu Auswärtsspielen reisen) erkannt und genießen deren Vertrauen. Es sollte jedoch beachtet werden, dass nicht alle Mitglieder einer ausländischen Polizeidelegation für diese Rolle ausgebildet oder ausgerüstet sind oder über entsprechende Erfahrung verfügen. Der Einsatz solcher szenekundigen Beamten sollte stets aufgrund einer Risikobewertung durch den Leiter der ausländischen Polizeidelegation erfolgen.

c) Ordner der Gastmannschaft

In manchen Ländern ist es üblich, dass die Gastvereine Ordnerteams entsenden, die die Ordner des Heimvereins bei der Kommunikation mit den Fans der Gastmannschaft unterstützen. Sie sind mit der Kultur der auswärtigen Fans vertraut und haben Erfahrung im Umgang mit deren Verhalten. Die Ordner sind den auswärtigen Fans bekannt und werden oft mit mehr Toleranz und Respekt behandelt als die Ordner des Heimvereins und/oder das Polizeipersonal. Die Rolle der auswärtigen Ordner sollte jedoch vor der Veranstaltung geklärt werden, und sie sollten nur dann als Vermittlungspersonen in Betracht gezogen werden, wenn bereits im Vorfeld vereinbart wurde, dass sie auch außerhalb des Stadions auf öffentlichen Plätzen und bei der Entschärfung von Konfliktsituationen tätig sein werden. Auch hier sollte einem solchen Einsatz eine Risikobewertung durch den Leiter der auswärtigen Ordnerdelegation zugrunde liegen.

d) Fanbeauftragte

Dieses Handbuch umfasst ein eigenes Kapitel zum Thema Fanbeauftragte. Es enthält Leitlinien zur möglichen Rolle von benannten Fanbeauftragten, die in Schankwirtschaften oder an anderen Treffpunkten mit den Fans kommunizieren und bei der Entschärfung von Spannungen und Konfliktsituationen an öffentlichen Orten als Vermittlungsperson fungieren. Es darf nicht vergessen werden, dass Fanbeauftragte zum Personal der Vereine/Verbände gehören und dass sie je nach Land unterschiedliche Fähigkeiten und Kompetenzen haben können. Fanbeauftragte sollten in den verschiedensten Situationen wichtige und kompetente Ansprechpartner für alle Beteiligten sein (am Tag des Spiels und darüber hinaus). Sie sollten jedoch nur dann als Vermittlungspersonen eingesetzt werden, wenn sie dafür geschult sind und diese Aufgabe übernehmen wollen. Ihr Einsatz sollte immer auf einer Risikobewertung der Polizei beruhen.

e) Begleitpersonen

In manchen europäischen Ländern ist es üblich, dass benannte "Begleitpersonen" mit den Fans der Gastmannschaft anreisen. Diese Personen kommen aus dem Land oder der Stadt, aus dem/der auch die betreffenden Fans kommen, und sind mit deren Kultur vertraut.

Sie reisen stets mit ihrem Verein oder den Fans der Nationalmannschaft und sind am Tag vor dem Spiel, am Spieltag und am Tag danach in der Gastgeberstadt anwesend. Wenn große Fangruppen anwesend sind, reisen sie auch an andere Orte.

Sie können entweder in der Fanbotschaft als Kontaktperson für die Zuschauer agieren oder als Ordner eingesetzt werden, die organisierte Gruppen von ihren Heimatländern oder -städten zum Stadion und wieder nach Hause begleiten.

Da solche "Begleitpersonen" außerhalb ihres eigenen Landes keinen rechtlichen Status haben, sollte ihre Rolle grundsätzlich auf die einer Kontaktperson beschränkt sein.

Ihre Hauptaufgabe ist es, sich um die Fans der Gastmannschaft zu kümmern und durch entsprechende Dienstleistungen den Empfang der Fans und die ihnen entgegengebrachte Gastfreundschaft zu verbessern. Sie können den Fans in enger Absprache mit der Fanbotschaft Informationen zur Verfügung stellen und ihnen bei der Lösung von Problemen behilflich sein.

Gleichzeitig agieren sie als mobile Fanbotschafter und helfen, eine positive Fankultur auf der Grundlage von Respekt und Toleranz zu entwickeln und zu verfestigen. Unter gewissen Umständen können sie in einigen Ländern auch den Dialog zwischen der Polizei und den Fans unterstützen, damit Spannungen abgebaut und Streitigkeiten beigelegt werden können, ohne dass ein Polizeieinsatz notwendig wird.

Die Größe des Teams und die Art, in der mit den Veranstaltern, der Polizei und den örtlichen Behörden kommuniziert wird, hängt von den lokalen Bedürfnissen und Umständen ab. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass klare Kommunikationskanäle geschaffen werden und hinsichtlich der Rollen und Verantwortlichkeiten Klarheit herrscht.

Begleitpersonen müssen nicht notwendigerweise beruflich in diesem Bereich tätig sein oder im Erziehungs- und Bildungsbereich mit Risikofans zu tun haben, da es bei ihren Aufgaben hauptsächlich um Primärprävention in Bezug auf alle Fans geht. Dialogfähigkeit und Konfliktlösungskompetenz können daher von besonderem Wert sein.

KAPITEL VIII

Integration und Bekämpfung von Diskriminierung

Im Einklang mit Artikel 21 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union und unter Berücksichtigung ihres Artikels 11 zur Freiheit der Meinungsäußerung und Informationsfreiheit sollten Fußballveranstaltungen allen Gruppen innerhalb der Gesellschaft offenstehen und für sie attraktiv sein. Dies ist ein entscheidendes Kriterium für einen funktionierenden, dienstleistungsorientierten Ansatz. Daher darf diskriminierendes Verhalten in keiner Weise toleriert werden. Ziel sollte sein, das Fußballerlebnis (innerhalb und außerhalb der Stadien) zu einem für alle Beteiligten einladenden und unterhaltsamen Erlebnis zu machen, unabhängig von Hautfarbe, Sprache, Religion oder Weltanschauung, Nationalität, nationaler, ethnischer oder sozialer Herkunft, Behinderung, Alter, Geschlecht oder sexueller Ausrichtung.

Daher ist es für die Polizei wichtig, sich an lokalen behördenübergreifenden Einrichtungen – einer Koordinationsstelle – zu beteiligen, die umfassende und gut durchdachte Maßnahmen zur Verhinderung und Bekämpfung von Rassismus und anderen Formen der Diskriminierung im Zusammenhang mit Fußballspielen entwickeln. Die Bekämpfung von Diskriminierung bei Fußballspielen sollte Teil eines breiteren und systematischen Programms von Aktivitäten der Polizei im Bereich Nicht-Diskriminierung sein.

Die Koordinierungsstelle sollte sicherstellen, dass die Definition dessen, was als diskriminierendes und intolerantes Verhalten gilt, klar und allgemein verständlich ist sowie breit angewendet wird.

Die Definition sollte folgende Aspekte umfassen:

- öffentliche Aufstachelung zu Gewalt, Hass oder Diskriminierung;
- öffentliche Beleidigungen und Verleumdungen;
- Drohungen gegen eine Person oder Personengruppe;
- öffentliche Äußerung einer Ideologie, mit der aufgrund von Rasse, Hautfarbe, Sprache, Religion, Nationalität, ethnischer Herkunft, Behinderung, Geschlecht oder sexueller Ausrichtung die Überlegenheit einer Gruppe von Personen über eine andere geltend gemacht oder eine Personengruppe herabwürdigt oder verunglimpft wird;

- öffentliche Leugnung, Verharmlosung, Rechtfertigung oder Billigung von Diskriminierung und Intoleranz;
- öffentliche Verbreitung oder Verteilung von Schrift-, Bild- oder sonstigem Material, das Aussagen enthält, die vom Gesetzgeber als Diskriminierung oder Intoleranz eingestuft werden, bzw. Herstellung oder Lagerung solcher Materialien mit der Absicht, sie öffentlich zu verbreiten oder zu verteilen..

Bestimmte Verhaltensweisen, darunter all jene, die im Gastgeberland eine Straftat darstellen, müssen verboten werden, einschließlich rassistischer Beleidigungen und Parolen, der Zurschaustellung rassistischer Banner und Symbole und des Tragens, der Verteilung und des Verkaufs rassistischer oder anderer diskriminierender Banner, Symbole, Fahnen, Broschüren oder Bilder.

Lokale Behörden sollten gemeinsam eine klare Gegenstrategie entwickeln und die vorhandenen rechtlichen Bestimmungen nutzen, um rassistische und andere diskriminierende Verhaltensweisen zu bestrafen. Die zu verhängenden Strafmaßnahmen sollten verhältnismäßig sein, aber streng genug, um mögliche Täter abzuschrecken und weitere Taten zu verhindern; gegebenenfalls sollten sie auch eine pädagogische Dimension beinhalten.

Zusätzlich zur Durchsetzung der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen sollte die Koordinationsstelle sicherstellen, dass die Polizei und das Stadionpersonal spezielle Schulungen zum Thema Anwendung von Rechtsvorschriften, Erkennung von Straftaten und Bekämpfung der eher versteckten Formen von Diskriminierung und Intoleranz erhalten. Die Polizei sollte eng mit allen an der Strafverfolgung beteiligten Behörden, einschließlich der Staatsanwaltschaft und der Gerichte/Schiedsgerichte, zusammenarbeiten, um mehr Bewusstsein dafür zu schaffen, dass Fans oder andere teilnehmende Personen, die einer rassistischen oder diskriminierenden Straftat für schuldig befunden werden, bestraft werden müssen und dass angemessene Sanktionen gegen sie zu verhängen sind.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Polizei und andere Behörden gemeinsam mit den Fans daran arbeiten, auf Vereinsebene eine Strategie gegen Diskriminierung und Intoleranz zu entwickeln und darüber nachzudenken, wie die Fans zur Selbstkontrolle bewegt und die Opfer dazu ermutigt werden können, Vorfälle anzuzeigen. Bei dieser Zusammenarbeit können die benannten Fanbeauftragten eine entscheidende Rolle spielen. Bestehende Initiativen von Fans mit dem Ziel, Rassismus und andere Formen der Diskriminierung zu verhindern und zu bekämpfen, sollten unterstützt werden. Dabei, und bei der Entwicklung von nachhaltigen, behördenübergreifenden Strategien gegen die Diskriminierung, können die benannten Fanbeauftragten eine wesentliche Rolle spielen.

KAPITEL IX

Fanbeauftragte

Abschnitt 1 – rechtlicher Rahmen

Seit Beginn der Spielsaison 2012/13 wird von Vereinen, die eine Lizenz für die Teilnahme an einem der europäischen Wettbewerbe (Champions League / Europa League) beantragen, gemäß Artikel 35 des UEFA-Reglements zur Klublizenzierung und zum finanziellen Fairplay verlangt, einen festangestellten Fanbeauftragten als Hauptansprechpartner für Fußballfans einzusetzen.

Diese vom UEFA-Exekutivkomitee 2010 beschlossene personelle Vorgabe weist ein weiteres Mal auf die Bedeutung hin, die das Leitungsorgan des europäischen Fußballs der Förderung konstruktiver Beziehungen zwischen den Vereinen, den Fans und anderen wichtigen Beteiligten wie Polizei- und Sicherheitskräften beimisst.

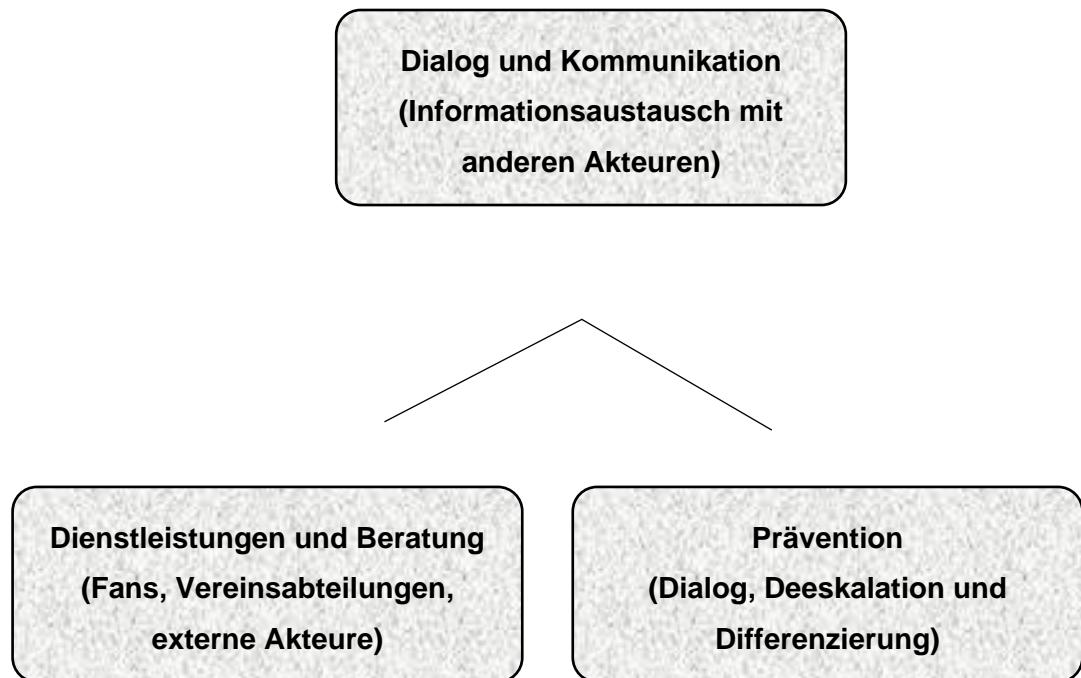
Da die meisten nationalen Verbände oder Ligen ähnliche Bestimmungen in ihre jeweiligen nationalen Reglements zur Lizenzvergabe aufgenommen haben, sind über 1 000 Vereine in Europa verpflichtet, über mindestens einen Fanbeauftragten zu verfügen.

Abschnitt 2 – Aufgaben des Fanbeauftragten

Die vorrangige Aufgabe eines Fanbeauftragten besteht darin, als Brücke zwischen den Anhängern und dem Verein bzw. Verband zu dienen und einen Dialog zwischen den beiden Seiten zu ermöglichen. Die Fanbeauftragten übernehmen diese Vermittlerrolle normalerweise gemeinsam mit externen Beteiligten wie Polizei und Ordnungsdienstleistern, indem sie die Bedürfnisse und Wünsche der jeweils anderen Seite kommunizieren und als "Übersetzer" im Falle von Missverständnissen oder bei Fehlinterpretationen von Verhaltensweisen fungieren.

Die UEFA hat sich gemeinsam mit dem europäischen Netzwerk für Fan-Mitbestimmung (Supporters Direct Europe) einen Überblick über den Erfolg des Fanbeauftragten-Projekts und die Umsetzung von Artikel 35 auf Ebene der nationalen Verbände verschafft. Die Zusammenarbeit führte zur gemeinsamen Herausgabe eines ausführlichen Handbuchs über das Konzept des Fanbeauftragten. In diesem UEFA-Handbuch für Fanbeauftragte³ wird eine allgemeine Definition der Rolle und der Funktionen sowie des voraussichtlichen Nutzens usw. der Fanbeauftragten umrissen.

Übergreifendes Thema bei der Arbeit der Fanbeauftragten sind Dialog und Kommunikation. Dies steht im Mittelpunkt ihres gesamten Handelns.



³ http://www.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/84/35/28/1843528_DOWNLOAD.pdf.

Im Bereich Prävention können Fanbeauftragte nachstehende Aufgaben übernehmen, d. h. sie können

- als Schnittstelle zwischen Fans, Sicherheitsbediensteten, Ordnern, der Polizei usw. fungieren und kommunizieren – sowohl vor als auch nach Spielen;
- den Fans für ihren Spielbesuch ausführliche Informationen über An- und Abreise am Spieltag und zu logistischen Fragen zur Verfügung stellen, um so möglichen Missverständnissen vorzubeugen;
- zu Sitzungen über Sicherheit vor Heimspielen oder vor Hochrisiko-Auswärtsspielen beitragen;
- der Polizei und den Ordnern die Aktivitäten der Fans erklären – wie auch umgekehrt den Fans die Aktivitäten von Polizei und Ordnern, um Hindernisse und falsche Vorstellungen abzubauen;
- an Zusammenkünften im Eingangsbereich des Stadions unter Beteiligung von Sicherheitskräften der Vereine, von Ordnern und der Polizei etwa eine Stunde vor Spielbeginn teilnehmen, um eine Lagebewertung durchzuführen;
- darauf hinwirken, dass es nicht zu Störungen kommt, indem ein beruhigender und deeskalierender Einfluss auf die Fans und andere Beteiligte ausgeübt wird, in Konfliktsituationen vermitteln und eine positive Fankultur unterstützen;
- an Nachbesprechungen zu den Spielen teilnehmen;
- einen Beitrag zur Fortbildung der Polizei leisten;
- an örtlichen Sport- und Sicherheitskomitees usw. teilnehmen;
- eine wirksame Kommunikationsstruktur mit den Fans, den Vereinen, dem Sicherheitspersonal, der Polizei, der örtlichen Verwaltung und der nationalen Regierung, anderen Fanbeauftragten, Verkehrsunternehmen usw. aufbauen.

Abschnitt 3 – Interaktion mit der Polizei und dem Sicherheitspersonal

Fanbeauftragte sollten nicht als verlängerter Arm des Sicherheitsbeauftragten des Vereins oder der Polizei verstanden werden. Die Fanbeauftragten sollten weder Aufgaben im Sicherheitsbereich eines Vereins, einer Liga oder eines Verbands übernehmen noch für eine vom Verein für Sicherheitsbelange benannte Organisation arbeiten. Sie können durch ihren Einblick in die Grundstimmung der Fangemeinde als eine Art Seismograph wirken, indem sie mögliche Konfliktsituationen schon früh erkennen und darauf hinwirken, eine Eskalation zu verhindern. Fanbeauftragte können wertvolle Rückmeldung über Entwicklungen bei den Fans und die positive oder negative Wirkung von polizeilichen Maßnahmen geben, die in Risikobewertungen und in dynamische Polizeistrategien am Spieltag einfließen können. Die Fanbeauftragten können außerdem eine Vermittlerrolle in Konfliktsituationen im Rahmen einer Deeskalationsstrategie übernehmen.

Der Stand der Umsetzung des Fanbeauftragtenprojekts variiert von Land zu Land stark, aber auch innerhalb der Länder von Verein zu Verein. Darüber hinaus müssen Fanbeauftragte nicht als Vollzeitkräfte eingestellt werden, sondern arbeiten häufig in Teilzeit oder als Freiwillige. Diese Punkte sollten bei der Beurteilung, wie die Dienste der Fanbeauftragten am besten zu nutzen sind, berücksichtigt werden.

Abschnitt 4 – Vertrauen und Glaubwürdigkeit

Angesichts der unterschiedlichen Aufgaben, die mit dieser Arbeit verbunden sind, ist es wichtig, dass jeder eine klare Vorstellung davon hat, worin die Aufgaben der Fanbeauftragten liegen. Es sollte klar sein, dass es sich nicht um Fanvertreter handelt. Die Fanbeauftragten arbeiten für den Verein – am besten auf der gleichen hierarchischen Ebene wie der Sicherheitsbeauftragte. Im Idealfall sollten die Fanbeauftragten aus der Fangemeinde kommen und deren Protagonisten und Gruppierungen sehr gut kennen. Da Glaubwürdigkeit und Vertrauen entscheidende Faktoren in der Arbeit von Fanbeauftragten sind, sollten sie von allen Beteiligten akzeptiert und respektiert sein. An der Schnittstelle zwischen den Mitgliedern des Vereinsvorstandes, den Fans, der Polizei und den Ordnern sind sie die "Vermittler", die als Partner für Dialog und Kommunikation fungieren, um zu gewährleisten, dass der Spieltag zu einem positiven Erlebnis wird.

Abschnitt 5 – Wahrnehmung

Jeder Akteur nimmt die Rolle des Fanbeauftragten anders wahr. Für die Fans sind sie Kontaktstellen, Vermittler und Verteidiger ihrer Interessen. Für die Polizei, das Crowd-Management und die Ordnungsdienste sind die Fanbeauftragten Partner für die Zusammenarbeit, die ihnen dabei helfen können, dafür Sorge zu tragen, dass die Spieltage reibungslos und ohne Zwischenfälle ablaufen. Und für die Vereine können die Fanbeauftragten eine direkte Kommunikationsverbindung zur Fangemeinde bieten. Durch diese unterschiedlichen Wahrnehmungen wird die Rolle der Fanbeauftragten besonders wertvoll, aber auch ausgesprochen herausfordernd. Entscheidend ist daher, dass alle Beteiligten die Fanbeauftragten unterstützen und ihnen den notwendigen Handlungsspielraum einräumen sowie das notwendige Vertrauen entgegenbringen, damit sie ihre Arbeit ausführen können.

KAPITEL 10

Fanbotschaften

Die Fanbotschaften sollen als Instrument dienen, um den besonderen Bedürfnissen der Fans der Gastmannschaft(en) im Zusammenhang mit einer Fußballveranstaltung entgegenzukommen. Üblicherweise kommen sie bei Fußballturnieren zum Einsatz, können aber auch bei Liga- und Länderspielen eingerichtet werden, wenn eine große Zahl angereister Fans teilnimmt.

Fanbotschaften bieten den Fans der Gastmannschaft(en) eine Anlaufstelle in der Stadt oder Innenstadt der Gastgeber, in denen sie Informationen und Hilfe erhalten, unter anderem zu Bereichen, die den Fans der Gastmannschaft(en) zur Nutzung und zur Erfrischung zur Verfügung stehen, zu örtlichen Verkehrsanbindungen und Beförderungsbestimmungen, zur Verfügbarkeit von Tickets, zu Unterkünften und Freizeitaktivitäten vor Ort und zu allen geplanten öffentlichen Übertragungen von Spielen, bei Diebstahl oder Verlust von Dokumenten, zur Gesundheitsversorgung und – wichtig – zu Polizeistrategien, Toleranzschwellen usw.

Fanbotschaften bieten auch einen Kommunikationskanal zwischen den Fans und der örtlichen Polizei und anderen Behörden. Sie können ein wirksames Mittel für eine rasche und effiziente Weitergabe aktueller Informationen über alle sich entwickelnden oder sich verändernden Situationen sein.

Bei Problemen können durch Fanbotschaften auch die Ansichten der Fans gegenüber den Behörden vertreten werden. Die Fanbotschaften können im Vorfeld Initiativen ergreifen, um zwischen den verschiedenen Fangemeinden und den örtlichen Gemeinschaften ethnischer Minderheiten Vertrauen herzustellen.

a) Struktur

Fanbotschaften werden in der Gastgeberstadt entweder von den Behörden oder von den Fans selbst eingerichtet.

Die entscheidende Voraussetzung ist eine Struktur, durch die ermöglicht wird, dass die Fans angemessen betreut werden können – und insbesondere die Fans der Gastmannschaft.

b) Personalausstattung und -ressourcen

Natürlich ist es wünschenswert, dass diejenigen, die an der Organisation von Fanbotschaften beteiligt sind, mit ausreichenden Mitteln ausgestattet sind und über die Fähigkeiten verfügen, die notwendig sind, um ihre Tätigkeiten erfolgreich ausführen zu können.

In einigen Fällen können dies bezahlte Mitarbeiter sein, die von einer institutionellen Behörde oder einer beauftragten Vereinigung eingestellt werden. In anderen Fällen hat sich gezeigt, dass die Einbeziehung von engagierten Freiwilligen aus den Fanclubs genauso wirksam ist.

Die Mitarbeiter einer Fanbotschaft sollten alle über Kenntnisse zur Fankultur ihrer Zielgruppen verfügen. Sie sollten über genaue Ortskenntnisse verfügen und engen Kontakt zu allen einschlägigen örtlichen Einrichtungen einschließlich der Polizei haben.

c) Öffnungszeiten

Fanbotschaften sollten während der gesamten Dauer der Veranstaltung sowohl telefonisch erreichbar als auch zugänglich und am Tag vor der Veranstaltung, am Spieltag selbst und am Tag nach dem Spiel so lange wie möglich geöffnet sein. Einer der Vorteile von Fanbotschaften besteht in ihrer Zugänglichkeit und Flexibilität. Sie werden dadurch in die Lage versetzt, rasch auf neue Situationen einzugehen und ihre Aktivitäten den Bedürfnissen und Gewohnheiten der Fans der Gastmannschaft(en) entsprechend zu gestalten.

d) Standort und Zugang

Die Wahl des Standorts ist ein entscheidender Faktor für Fanbotschaften. Der Standort sollte erreichbar und sichtbar sein. Die Standortwahl erfordert eine enge Abstimmung zwischen den Fanvertretern, der Polizei und den örtlichen Behörden. Im Idealfall sollten die Fanbotschaften in den Stadtzentren liegen, sodass ein beträchtlicher Teil der Arbeit vor dem Spiel erledigt werden kann und sie für möglichst viele Menschen erreichbar sind. Dies ist von besonderer Bedeutung für Fans, die sich traditionell erst im Stadtzentrum versammeln bevor sie sich dann ein bis zwei Stunden vor Spielbeginn ins Stadion begeben.

Es kann auch sinnvoll sein, eine Fanbotschaft in der Nähe des Austragungsortes einzurichten, sodass die Fans einen weiteren Bezugspunkt in der Zeit unmittelbar vor und nach dem Spiel haben.

Der Weg zu den Fanbotschaften sollte durch klare und sichtbare Hinweisschilder angezeigt sein, um es den Fans zu erleichtern, diese zu finden und jederzeit erreichbar zu machen. In den Informationsmaterialien, die an die Fans der Gastmannschaft(en) vor der Veranstaltung ausgeteilt werden, sollten der Standort angegeben und weitere Einzelheiten über die Fanbotschaft enthalten sein. Den Fans der Gastmannschaft(en) wird auch geholfen – und sie werden dies zu schätzen wissen –, wenn Stadtpläne, in denen der Standort der Fanbotschaft und weitere nützliche Informationen wie beispielsweise die Standorte von Bushaltestellen, Geldautomaten usw. eingetragen sind, verteilt werden.

e) Empfangsräumlichkeiten, Dienstleistungen und Information

Die Mitarbeiter der Fanbotschaften sind in der Lage, die Fans aktuell und zutreffend zu informieren, da sie in ständigem Kontakt mit dem Veranstalter, den örtlichen und nationalen Behörden, der Polizei und den Sicherheitsdienstleistern stehen. Sie sollten gewährleisten, dass diese Informationen genau und verlässlich sind und ihre Richtigkeit ständig überprüft wird, damit keine verwirrenden Informationen an die Fans weitergegeben werden.

Ein weiteres Ziel besteht darin, der Verbreitung von Gerüchten vorzubeugen. Aus der Luft gegriffene Gerüchte unterschiedlichster Art können unter den Fans die Runde machen und zu Schwierigkeiten führen. Da Fanbotschaften sowohl eine offizielle Stellung im Zentrum des Netzwerks der Veranstalter einnehmen und zugleich einen besonderen und unmittelbaren Kontakt zu den Fans vor Ort haben, können sie dazu beitragen, die Verbreitung von Gerüchten rasch und entschlossen zu unterbinden.

Eine Fanbotschaft kann die sozialen Medien (Twitter, Facebook usw.) nutzen, um die Fans über alle für sie relevanten Informationen zu unterrichten.

f) Maßnahmen vor dem Spiel

In Fanbotschaften können Broschüren mit Informationen über Fußballstadien, ihre Lage, den Zugang, den öffentlichen Personennahverkehr und Informationen über das Spiel selbst verteilt werden. Diese Informationen sollten die Rechtsvorschriften des Gastgeberlandes und die Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Crowd-Management sowie die Bestimmungen für den Zugang zum Stadion umfassen – einschließlich aller verbotenen Gegenstände und der Verhaltensweisen, die als antisozial betrachtet werden. Die Bestimmungen können von einem Stadion zum anderen und sogar von einem Spiel zum anderen abweichen, was Gegenstände wie Fahnen und Transparente, Kameras, Mobiltelefone, Videokameras und Regenschirme anbelangt.

g) Tickets und ihr Vertrieb

Die Turnierveranstalter sollten den Fanbotschaften genaue und aktuelle Informationen über Preisgestaltung, Verkaufsstellen, die Anzahl noch verfügbarer Tickets (sofern vorhanden) sowie die Verkaufsfristen und -bedingungen zur Verfügung stellen oder sie sollten eine Kontaktstelle einrichten, bei der die Fanbotschaften diese Informationen beziehen können. Es ist wichtig, dass die Fans zu einem ausreichend frühen Zeitpunkt erfahren – und sich auf diese Informationen verlassen können –, wenn ein Spiel ausverkauft ist oder wie viele Tickets zu welchen Preisen noch verfügbar sind bzw. wann der Ticketverkauf beendet ist. Fanbotschaften sollten keine Tickets verkaufen oder verteilen.

h) Unterkunft und Parkplätze

Grundsätzlich ergänzen oder unterstützen Fanbotschaften die klassischen Fremdenverkehrsbüros, durch die Informationen über verschiedene Arten von Unterkünften und Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden. Wichtig ist, dass nicht nur Informationen über Hotels gegeben werden, sondern auch über kostengünstigere Unterkunftsmöglichkeiten wie Campingplätze oder Frühstückspensionen. Nötig sind auch genaue Informationen darüber, wie diese Plätze mit dem öffentlichen Nahverkehr erreicht werden können (Standort, Fahrpreise und Fahrpläne).

Wenn alle Unterkünfte ausgebucht sind, können die Fanbotschaften über die Verfügbarkeit von weiter entfernten Unterkünften und die Verkehrsverbindungen dorthin informieren. Sollte es zu kritischeren Fällen kommen, könnten die Fanbotschaften in Absprache mit den örtlichen Behörden oder der Polizei über Notunterkünfte oder zeitlich begrenzte Unterkünfte informieren.

Über die Informationen zu den Fahrplänen der öffentlichen Verkehrsmittel (für Züge, Busse, Straßenbahnen und U-Bahnen) hinaus können den Fans durch die Fanbotschaften auch Informationen über öffentliche oder private Parkplätze in der Innenstadt oder in der Nähe des Stadions zusammen mit allen Park-and-Ride-Angeboten und Fahrplänen von Pendeldiensten zum Austragungsort (idealerweise mit einem Zwischenstopp an der "Fanbotschaft") angeboten werden.

i) Diebstahl oder Verlust von Dokumenten

Bei Fußballveranstaltungen werden häufig offizielle Dokumente wie Personalausweise, Reisepässe und Sozialversicherungskarten, Reisedokumente und Eintrittskarten verloren oder gestohlen – zum Entsetzen der betroffenen Fans, die sich unter Umständen in der unbekannten Umgebung verloren fühlen. In solchen Fällen können die Mitarbeiter einer Fanbotschaft wichtige Hilfe leisten, indem sie sich des Problems annehmen oder den Kontakt zu den zuständigen Behörden herstellen.

j) Medizinische Versorgung

Die Mitarbeiter der Fanbotschaften müssen in der Lage sein, Auskünfte über Krankenhäuser, herkömmliche medizinische Versorgung oder Notfallversorgung, zahnärztliche Notfallversorgung und soziale Sicherungssysteme zu geben, sodass den Fans die richtige Orientierung gegeben werden kann.

k) Aktivitäten

Die Fanbotschaften sind eine wichtige Informationsquelle für Verkehrsverbindungen zu Freizeit-, Sport- und Kulturaktivitäten für die lokale Bevölkerung oder speziell für Fans der Gastmannschaft(en) in der betreffenden Stadt. Solche Aktivitäten können unter Umständen sogar von der Fanbotschaft in Zusammenarbeit mit dem Verein, den nationalen Fanbeauftragten oder den heimischen Fangruppen organisiert werden.

I) Information

Es ist wichtig, dass alle an eine Fanbotschaft weitergegebenen Informationen auf dem neuesten Stand sind, damit sichergestellt ist, dass den Fans der Gastmannschaft(en) die jüngsten Informationen übermittelt werden. Dies ist wichtig, da unter Umständen einige Aktivitäten organisiert werden, ihre Veröffentlichung in den offiziellen Informationspaketen/-Broschüren für die Fans jedoch nicht erfolgt. Andere Aktivitäten, über die die Fanbotschaft Informationen in Umlauf bringen kann, sind spontane öffentliche Übertragungen eines Fußballspiels, die manchmal eine letzte kurzfristige Lösung des Problems bieten, jene Fans zu kanalisieren, die bei einem ausverkauften Spiel nicht eingelassen werden können.

m) Finanzierung

Wenn eine Fanbotschaft erfolgreich funktionieren soll, fallen bedeutende Kosten für Logistik und Personal an. In Anbetracht der Tatsache, dass es sich um einmalige Veranstaltungen handelt, kann ein Teil des Bedarfs durch Zurverfügungstellung von Ausrüstung, Gebäuden und Personal durch die örtlichen Behörden und Verbände gedeckt werden. Eine besondere Förderung ist jedoch wesentlich. Regierungen, behördliche Einrichtungen der Gemeinden und die Veranstalter der Spiele können sich bei der notwendigen Finanzierung und Unterstützung der Fanbotschaften einbringen.

KAPITEL XI

Fanbetreuung

In einigen europäischen Ländern werden Sozialarbeiter zur Koordination von Aktivitäten eingesetzt, die Gewalt im Zusammenhang mit Fußballspielen und diskriminierendes oder antisoziales Verhalten verhindern sollen. Dies umfasst erzieherische auf die Fans ausgerichtete Aktivitäten – die sogenannte Fanbetreuung ("Fan coaching") –, die die passiven Sicherheits- und Polizeimaßnahmen zur Lenkung von Veranstaltungen ergänzen sollen. Die Fanbetreuung ist als solche eine mittel- und langfristig angelegte Präventionsstrategie, die auf einer fortlaufenden Arbeit mit den Fans an der Basis beruht.

Sie ist außerdem so gestaltet, dass eine positive Fankultur gefördert wird und positive Bedingungen für die Fans der Gastmannschaft(en) geschaffen werden, sodass diese das Fußballspiel oder Turnier genießen können.

a) Prinzipien der Fanbetreuung

Das Grundprinzip ist eine aktive sozial und erzieherisch ausgerichtete Betreuung vor Ort durch qualifizierte Fachkräfte, die zielgerichtet arbeiten und sich auf Gruppen junger Fußballfans konzentrieren. Es ist von grundlegender Bedeutung, dass die Projekte ständig weiterentwickelt werden und gewährleistet ist, dass neue Mitarbeiter berufsbegleitende Fortbildung erhalten, damit die Aktivitäten nicht im Alltag abstumpfen. Die Welt der Fans ändert sich ständig – daher sollten die Fanbetreuungsprojekte selbstverständlich entsprechend weiterentwickelt werden.

In der Praxis wird Fanbetreuung auf sehr verschiedene Arten umgesetzt, vor allem weil Fans unterschiedliche Profile haben, aber auch weil es verschiedene Formen fußballbezogener Straftaten gibt. Fanbetreuung ist daher ein flexibles Konzept, das den Umständen, den örtlichen Bedürfnissen und den besonderen nationalen Kulturen angepasst wird.

b) Finanzierung der Fanbetreuung

Die Regierungen sind in Bezug auf Verantwortlichkeit und Finanzierung gefordert, wobei sie bei der Organisation und der Durchführung direkt von den Vereinen und den örtlichen Behörden unterstützt werden.

c) Fanbetreuungspersonal

Fanbetreuer arbeiten normalerweise auf Basis eines Arbeitsvertrags mit örtlichen Behörden oder einer anderen zuständigen Einrichtung/Stelle.

d) Methoden der Fanbetreuung

Bei der Fanbetreuung wird zwar der Schwerpunkt auf die Organisation von strukturierten erzieherischen und sozialen Aktivitäten gesetzt, sie kann aber auch die Bereitstellung von Beratungsdiensten beinhalten, wie beispielsweise mobile Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Spiel, durch die wiederum polizeiliche Maßnahmen unterstützt werden können.

Das Hauptziel der Fanbetreuung an Spieltagen besteht darin sicherzustellen, dass ein Kommunikationskanal zwischen den Fans und den Veranstaltern offen bleibt.

Werden die Fanbetreuungsdienste von Mitarbeitern erbracht, die von den Behörden anerkannt sind und von den Fans akzeptiert werden, können die Mitarbeiter als Bindeglied zwischen Veranstaltern und Fans gelten. Aufgrund ihrer besonderen Position im Herzen der Veranstaltungen und eines ständigen Dialogs können sie häufig Konflikte im Vorfeld entschärfen und so dazu beitragen, Zwischenfälle zu vermeiden.

e) Verbindungen zwischen Fanbetreuungsprogrammen und Polizei

Fruchtbare Zusammenarbeit zwischen der Polizei und den Fanbetreuern ist von entscheidender Bedeutung für eine langfristige strukturierte Präventionsstrategie. Auch wenn sich die Methoden unterscheiden, ist das Ziel das gleiche: weniger Gewalt im Sport.

Beide Partner müssen daher die Rolle und die Perspektive des jeweils anderen verstehen und dessen Beitrag wertschätzen, aber auch dessen Grenzen kennen – insbesondere beim Abbau von Spannungen an Spieltagen. Fanbetreuer können als wichtige Kommunikationskanäle zwischen der Polizei, den Vereinen und Fangruppen fungieren.

f) Mittel- und langfristige Zusammenarbeit

In erfolgreichen Projekten haben Polizei und Fanbetreuer – koordiniert durch die kommunalen Behörden – formale Regelungen zur gegenseitigen Konsultation und zum Informationsaustausch aufgestellt. Auch wenn es bedeutende Synergien zwischen einem erfolgreichen Polizeieinsatz und der täglichen Arbeit in den Strukturen der Fanbetreuung gibt, wird davon abgeraten, die Polizei in die Fanbetreuungsstruktur einzubeziehen, da dies den Mehrwert der Fanbetreuung bei der Vermeidung und Verringerung von Sicherheitsrisiken untergraben könnte.

Das gemeinsame Ziel der Risikoverringerung bedeutet jedoch, dass die Polizei mit Blick auf die längerfristigen Zielsetzungen die Mitarbeiter der Fanbetreuung unterstützen und mit ihnen zusammenarbeiten kann.

g) Erzieherische Tätigkeiten

Die erzieherischen Tätigkeiten der Fanbetreuer können wertvolle Möglichkeiten hinsichtlich einer zielgerichteten erzieherischen Arbeit mit jungen Fans ohne den unmittelbaren Zusammenhang mit Spielen bieten.

Sportliche Aktivitäten (wie beispielsweise Fußball auf einem normal großen oder auf einem kleineren Fußballfeld) können zu einem erzieherischen Projekt gehören, das darauf abzielt, junge Leute einzubinden, sie dazu zu bringen, Verantwortung zu übernehmen und sich konsequent einzubringen, und zu verhindern, dass sie ihre Zeit nutzlos verbringen. Die Teilnahme an Amateurmeisterschaften gibt solchen Aktivitäten Struktur.

Abenteuersportarten wie beispielsweise Rafting und Climbing sind äußerst sinnvoll. Junge Fans, die ansonsten möglicherweise gewalttätig würden, werden dadurch in die Lage versetzt, sich selbst auf positive Weise unter Beweis zu stellen. Solche Aktivitäten geben jungen Menschen außerdem die Möglichkeit, einen Energieüberschuss abzubauen und dabei die Aufregung zu erfahren, die sie brauchen. Durch die Teilnahme an solchen Aktivitäten wird die Entwicklung von positiven sozialen Fertigkeiten maßgeblich gefördert.

"Konsum-Aktivitäten", die lediglich dazu dienen, junge Menschen abzulenken, sind dabei zu vermeiden; vielmehr sind Lernen, Teilhabe und die Entwicklung von Verantwortungsgefühl wichtig.

h) Soziale Unterstützung

Die Verbindung mit Fußball kann eine Gelegenheit bieten, Sozialarbeit durchzuführen, die auf bestimmte benachteiligte Gruppen abzielt. Fanbetreuung kann folglich solchen Personen mit sozialen Schwierigkeiten helfen, die sonst nicht von den von herkömmlichen Einrichtungen angebotenen Hilfen profitieren. Wenn sich die soziale Lage einer Person verbessert, kann dies zu einem positiven Ergebnis führen.

i) Betreuung vor Ort (Streetwork)

Ständiger Kontakt mit den Fans ist wichtig und ermöglicht die notwendige erzieherische Arbeit.

Solche Kontakte können durch Streetwork in Wohnsiedlungen oder in bei Fans beliebten Einrichtungen wie Schankwirtschaften gepflegt werden. Besteht Kontakt auch zwischen den Spielen, so kann dies, ebenso wie Aktivitäten, zur Entwicklung einer Vertrauensbeziehung beitragen.

Streetwork kann auch in Form von Fanzentren oder Bildungseinrichtungen stattfinden, die unter der Woche geöffnet sind und Spiele und Bildungsmaterialien sowie einen Ort anbieten, an dem sich die Fans in einem didaktischen Umfeld ungezwungen treffen können. Diese Art Infrastruktur bietet einen ständigen Kontaktpunkt zwischen Fanbetreuung und Fans.

KAPITEL XII

Strategie für die Kommunikation und den Umgang mit den Medien

Wie im vorliegenden Handbuch mehrfach hervorgehoben, macht die in Europa gesammelte Erfahrung deutlich, wie wichtig es ist, dass sich die Polizei aktiv an der Ausarbeitung einer wirksamen behördenübergreifenden Strategie für die Kommunikation und den Umgang mit den Medien beteiligt, die darauf ausgelegt ist, Bedeutung und Inhalt eines integrierten, behördenübergreifenden Sicherheits-, Gefahrenabwehr- und Dienstleistungskonzepts bei Fußballspielen zu erläutern.

Eine behördenübergreifende Medienstrategie kann besonders im Hinblick darauf wichtig sein, allen Beteiligten, insbesondere den Fans der Gastmannschaft, wichtige Informationen wie Reisetipps, Zugangswege zum Stadion, geltende Rechtsvorschriften und Verhaltenstoleranzgrenzen zu übermitteln.

Das Kernziel sollte darin bestehen, den Fans der Heim- und Gastmannschaften, den örtlichen Gemeinschaften, der breiten Öffentlichkeit und den für Sicherheit und Gefahrenabwehr zuständigen Personen ein positives Bild von der Veranstaltung zu vermitteln. Dies kann dazu beitragen, ein einladendes Umfeld für alle Beteiligten zu schaffen, und es kann wesentlich dazu beisteuern, Sicherheitsrisiken zu minimieren. Informationen, Ratschläge und Erklärungen können auch eine entscheidende Rolle dabei spielen, die Fans zu einer Kontrolle des eigenen Verhaltens zu motivieren.

Insbesondere die Polizei sollte die behördenübergreifende Medienstrategie für folgende Zwecke nutzen:

- Bereitstellung von Informationen in einer proaktiven, offenen und transparenten Art und Weise;
- Bereitstellung von Informationen über Vorkehrungen für Sicherheit und Gefahrenabwehr in einer freundlichen, beruhigenden und positiven Art und Weise;
- Mitteilung, dass die Polizei den legitimen Aktivitäten der Fans keine Hindernisse in den Weg legen will;
- Verdeutlichung, welches Verhalten von der Polizei nicht toleriert wird.

Die Polizeisprecher sollten eng mit staatlichen und lokalen Behörden, Fußballverbänden/Veranstaltern und Fangruppen bei der Erstellung und Umsetzung einer behördenübergreifenden Medienstrategie zusammenarbeiten, die auf gemeinsamen Briefingunterlagen basiert, die regelmäßig aktualisiert werden. Die Unterlagen sollten regelmäßig überarbeitet werden, um wiederholt auftretende Themen oder Fragen und aufkommende Risiken oder Ereignisse zu berücksichtigen.

Wenn möglich, sollten Vertreter der Fans eingeladen werden, an Medienbriefings teilzunehmen und positiv über die Veranstaltung zu berichten.

Damit die Kommunikationsstrategie wirkungsvoll sein kann, sollte sie nicht auf die Weitergabe von veranstaltungsspezifischen Informationen beschränkt sein. Sie sollte auch die Verpflichtung enthalten, den Dialog mit Fangruppen zu pflegen, um klare Botschaften zu übermitteln und die Ansichten der Fans zu einer Reihe von Fragen kennenzulernen. Als äußerst wichtige Akteure des Fußballgeschehens sind die Fans naturgemäß daran interessiert, in Zusammenarbeit mit der Polizei und anderen Behörden einen konstruktiven Dialog mit Fangruppen und Fans im Allgemeinen aufzubauen.

Ein Dialog geht immer in beide Richtungen, und es gibt zahlreiche Kommunikationsmöglichkeiten für den Austausch von Informationen und Ansichten und für sonstige Kontakte mit den Fans.

Dazu gehören

- Fantreffen,
- Fanforen oder Konsultationsgruppen, um Feedback von Fans zu erhalten,
- Umfragen zur Zufriedenheit von Fans / Formulare für das Feedback von Fans,
- Fan-Sprechstunden (informelle Treffen zwischen Vereinsmitarbeitern und Fans),
- Beschwerdeverfahren,
- Interaktion mit Fans auf Websites;
- Newsletter und ähnliche Veröffentlichungen,
- soziale Medien (Facebook, Twitter usw.),
- Freiwillige, die die Fans an Spieltagen bei einem breiten Spektrum von Fragen und Problemen unterstützen,
- Fanzonen,
- Fanbotschaften (z. B. bei Spielen auf europäischer Ebene),

- öffentliche Trainingstage der Mannschaften,
- Fan-Veranstaltungen (z. B. zu Weihnachten oder zur Saison-Eröffnung) mit Autogrammstunden.

Im Vorfeld von Spielen können Einsatzleiter der Polizei Vorabinformationen zum Spiel und Grußbotschaften über Polizei- und Vereinswebsites direkt an die Fans richten. Die Erfahrung zeigt, dass solche Maßnahmen im Vorfeld von Spielen sehr wirksam sein können, um allgemeine Verhaltensregeln darzulegen und klarzustellen, dass durch den Polizeieinsatz dafür gesorgt werden soll, dass das Spiel für die Fans zu einem schönen, positiven Erlebnis wird. Ein solcher Ansatz kann den Fans ein Gefühl der Sicherheit vermitteln und bewirken, dass die Interaktion als transparent und positiv wahrgenommen wird. Hierdurch wird wiederum dazu beigetragen, von Anfang an Spannungen abzubauen. Es ist jedoch wichtig, dass Zusagen jeder Art, die im Rahmen derartiger Initiativen abgegeben werden, als fester Bestandteil der Polizeieinsätze eingehalten werden. Hierdurch wird die Glaubwürdigkeit gewahrt und die Gefahr verringert, dass öffentlichen Erklärungen misstraut wird.

Die Erfahrung hat gezeigt, wie wertvoll es ist, wenn die Polizei nach Spieltagen proaktiv unabhängiges Feedback von Fans einholt, die das Spiel besucht haben, und dieses Feedback in ihre eigene Einsatzabschlussbesprechung /Spielevaluierung einfließen lässt. In Fällen, in denen durch die interne Evaluierung offensichtliche Fehler bei Polizeieinsätzen aufgezeigt werden, kann zum Spannungsabbau beigetragen werden, wenn diese Fehler öffentlich eingeräumt werden; hierdurch kann ebenfalls eine von Respekt geprägte Kultur der konstruktiven Kritik sowohl seitens der Polizei als auch seitens der Fans gefördert werden. Ebenso können die gegenseitige Achtung und die Zusammenarbeit deutlich verbessert werden, wenn positives Fan-Verhalten durch die Medien bekanntgemacht wird; dies kann auch bewirken, dass solch positives Verhalten Schule macht.

Sollte es zu Zwischenfällen gekommen sein, so sollte der Sprecher der Polizei im Rahmen des Möglichen alle relevanten Behörden, Experten für Fanverhalten und andere Vermittlungspersonen konsultieren, bevor Erklärungen zur Sache in den Medien und der Öffentlichkeit abgegeben werden. Die Veröffentlichung unrichtiger Informationen oder oberflächlicher Bewertungen von Zwischenfällen kann die Spannungen zwischen Fans und Polizei verschärfen und ungewollt das Risikoniveau für künftige Spiele erhöhen.

Verbesserungen der Wirksamkeit von Strategien für die Kommunikation und den Umgang mit den Medien erfordern eine bessere Zusammenarbeit mit den Medien. Die Medien müssen das Risiko erkennen, das damit verbunden ist, wenn unbeabsichtigt zu Gewalt, Störungen, rassistischem oder anderweitig diskriminierendem Verhalten angestiftet wird, und sie müssen vermeiden, über Zwischenfälle in einer Weise zu berichten, die den Eindruck erwecken könnte, als würden diese kriminellen Verhaltensweisen verherrlicht oder gefördert.

KAPITEL XIII

Informationsquellen

Weitere Informationen zur Bedeutung des Dialogs und zu anderen Fragen aus Sicht der Fans sind abrufbar unter

- **Football Supporters Europe (Fußballfans in Europa) (FSE)** (<http://fanseurope.org>).

Ratschläge, wie Fußballstadien und ihre Umgebung für Fußballfans mit Behinderung barrierefrei zugänglich gemacht werden können, sind abrufbar bei

- **Centre for Access to Football in Europe (CAFE)** (<http://www.cafefootball.eu>).

Ratschläge zur Bekämpfung von rassistischem oder anderweitig diskriminierendem Verhalten sind abrufbar bei

- **Council of Europe – European Commission against Racism and Intolerance (ECRI)** (**Europarat – Europäische Kommission gegen Rassismus und Intoleranz - ECRI**) (http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/default_en.asp);
- **Football Against Racism in Europe (Fußball gegen Rassismus in Europa) (FARE)** (<http://www.farenet.org>);
- **European Gay & Lesbian Sport Federation (EGLSF)** (<http://www.eglsf.info/>).

Ratschläge für **Fanbeauftragte** und Exemplare des gemeinsam von der UEFA und Supporters Direct erstellten Handbuchs für Fanbeauftragte sind abrufbar unter:

- <http://www.supporters-direct.coop>

Anlage A

Gastfreundschaftskonzept für Fußballveranstaltungen

In den folgenden Leitlinien, die auf denjenigen basieren, die 2004 vom Kongress der Gemeinden und Regionen in Europa herausgegeben wurden, werden die Grundsätze bewährter Vorgehensweisen in Europa zusammengefasst, die es ermöglicht haben, durch die Anwendung eines Dienstleistungskonzepts (oder Gastfreundschaftskonzepts) bei Fußballveranstaltungen die einschlägigen Risiken zu verringern.

Im Mittelpunkt steht hier zwar die Notwendigkeit eines integrierten behördenübergreifenden Konzepts, doch kommt der Polizei die grundlegende Aufgabe zu, dafür zu sorgen, dass Polizeieinsätze dem umfassenden Erfordernis gerecht werden, den Fans bei Fußballveranstaltungen an ihrem Wohnort ein sicheres, geschütztes und einladendes Umfeld zu bieten. Die nachstehenden Leitlinien sind daher auf die Rolle der lokalen Polizeibehörden abgestimmt.

Leitlinien

1. Es ist dafür Sorge zu tragen, dass die Polizei eng mit den kommunalen Behörden, dem Veranstalter, der örtlichen Bevölkerung und der örtlichen Geschäftswelt sowie den benannten Fanbeauftragten und Fanvertretern zusammenarbeitet:
 - a. Es sollte anerkannt werden, wie wichtig ein kundenorientierter Ansatz ist, mit dem bei der Planung und Ausführung der Polizeiarbeit bei Fußballspielen im Zusammenhang mit der Veranstaltung die Vielfalt der Fankulturen gewürdigt und den interkulturellen und internationalen Unterschieden in der Fankultur Rechnung getragen wird.
 - b. Es sollte berücksichtigt werden, dass gut informierte und gut betreute Fans sich wohlfühlen und entsprechend entspannt sind.
 - c. Vor, während und nach dem Fußballspiel sollte für die Fans ein sehr gastfreundliches Umfeld geschaffen werden.
 - d. Es sollte dafür gesorgt werden, dass Fans der Gastmannschaft genauso behandelt werden wie die Fans der Heimmannschaft, und dass dieselben Regeln für die Verwendung von Spruchbändern, Fahnen usw. gelten.

- e. Es sollten umfassend Maßnahmen angewendet werden, die sich bei früheren Fußballveranstaltungen bewährt und als wirksam erwiesen haben, durch die die Fans ausreichend informiert werden (wobei die Informationen in Partnerschaft beispielsweise mit Fanbeauftragten, Fanprojekten und Fanbotschaften ausgearbeitet werden) und in deren Rahmen speziell ausgewiesene Bereiche für die Fans des Gastvereins, öffentliche Übertragungsplätze (gemäß der Risikoeinschätzung der Polizei) und andere für die Fans bestimmte Einrichtungen bereitgestellt werden.
- f. In diesem Zusammenhang sollte die vom Europarat empfohlene bewährte Praxis für öffentliche Übertragungsplätze umfassend berücksichtigt werden.
- g. Es sollte dafür gesorgt werden, dass die örtliche Bevölkerung, die örtliche Geschäftswelt, Fremdenverkehrsämter, Polizei und Sicherheitspersonal sowie die Medien umfassend über die Fankultur und das Fanverhalten informiert werden, um zu verhindern, dass ungerechtfertigte Angst vor den Fans entsteht.
- h. Es sollte dafür gesorgt werden, dass es ausreichend Gelegenheiten für Zusammentreffen der gegnerischen Fangruppen in freundlicher, entspannter Atmosphäre gibt, indem zum Beispiel Aktivitäten angeboten werden, an denen beide Gruppen teilnehmen können (beispielsweise speziell ausgewiesene Schankwirtschaften, öffentliche Räume, Bolzplätze in den Straßen, Graffiti-Sprüh-Sessions, Tischfußballspiele, gemeinsame Partys oder Konzerte für beide Fangruppen).
- i. Bei der Planung und Durchführung der Veranstaltung sind geschlechtsspezifische Stereotypen zu vermeiden, da Fußballspiele immer häufiger von Frauen besucht werden. Grundsätzlich haben weibliche Fans dieselben Bedürfnisse und Präferenzen wie männliche.
- j. Es sollte dafür gesorgt werden, dass umfassende Informations- und Schulungsmaßnahmen durchgeführt werden, damit Personen mit anderem kulturellem, religiösem und sozialem Hintergrund sowie Personen mit anderen sexuellen Orientierungen ein herzliches Willkommen und ein angenehmer, diskriminationsfreier Aufenthalt geboten wird.
- k. Internationale Experten für Fankultur, Diversität und Diskriminierungsbekämpfung, wie beispielsweise das Netzwerk Football Supporters Europe (Fußballfans in Europa) (FSE), das Netzwerk Football Against Racism in Europe (Fußball gegen Rassismus in Europa) (FARE), und vergleichbare Einrichtungen sollten hinzugezogen werden, damit ihre Erfahrung und ihr Wissen genutzt werden können.

1. Es sollte dafür gesorgt werden, dass örtliche Fan-(Vereins-)Gruppen und Fankulturen bei der Planung mitwirken bzw. berücksichtigt werden. Der Dialog mit Fans der Heimmannschaft im Vorfeld des Spiels kann zum Spannungsabbau beitragen und Konflikte vermeiden helfen.
2. Die Polizei sollte Fußballverbänden, Fußballvereinen und anderen relevanten öffentlichen oder privaten Einrichtungen nahelegen, bei der Organisation von Fußballveranstaltungen folgende Grundsätze zu beherzigen:
 - a. Fußballveranstaltungen haben einen sozialen und festlichen Charakter.
 - b. Die überwältigende Mehrheit der Fans möchte die Fußballveranstaltung ungehindert in einer fröhlichen und friedlichen Atmosphäre genießen.
 - c. Zuschauer, die gut behandelt und gutbetreut werden, sind weniger geneigt, Ärger zu machen.
 - d. Fans erwarten nicht nur eine interessante und unterhaltsame Veranstaltung, sondern auch angemessene Dienstleistungen, anständige sanitäre Einrichtungen, hygienisch einwandfreie Verpflegung und klare Informationen.
 - e. Verpflegung und nicht-alkoholische Getränke müssen in ausreichender Menge und angemessener Qualität angeboten werden.
 - f. Der Verkauf und die Preisgestaltung von Eintrittskarten für Fußballspiele sind eine heikle Angelegenheit; der Ticket-Verkauf muss unter Wahrung der Anforderungen im Bereich der Sicherheit und der Gefahrenabwehr so fair, gerecht und transparent wie möglich durchgeführt werden.
 - g. Zur Information der Zuschauer über die mit einem Spiel einhergehenden Anforderungen in Bezug auf Sicherheit und Gefahrenabwehr, einschließlich der Informationen über die Zufahrtswege zum Stadion, die Leitsysteme im Stadion und die dort geltenden Hausordnung, sind alle geeigneten Mittel einzusetzen.
 - h. Fans des Gastvereins sollten auf nette Weise begrüßt und versorgt werden.

- i. Bei der Planung von Fußballveranstaltungen sollte den besonderen Bedürfnissen von Familien, Frauen, Kindern, älteren Menschen und Menschen mit Behinderung gebührende Aufmerksamkeit gewidmet werden. Fans mit Behinderung müssen Zugang zu allen Stadionbereichen haben; für geeignete Einrichtungen muss gesorgt sein.
 - j. Bei der Erstellung von Werbematerial, bei der Einsatzplanung für das Sicherheitspersonal und bei der Planung von sanitären Einrichtungen usw. ist der Tatsache Rechnung zu tragen, dass Fans zunehmend aus allen Teilen der Gesellschaft kommen (z. B. Frauen, ethnische Minderheiten, Fans mit Behinderungen).
3. Städte und Gemeinden sollten aufgefordert werden, aktiv bei der Vorbereitung und Durchführung von Fußballveranstaltungen mitzuwirken, um Folgendes sicherzustellen:
- a. Es muss dafür gesorgt werden, dass die Polizei in die koordinierte Planung und Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Behörden und Einrichtungen einbezogen wird, die für die unterschiedlichen Aspekte der Organisation einer Fußballveranstaltung zuständig sind..
 - b. Es muss dafür gesorgt werden, dass die örtliche Einwohnerschaft und die örtlichen Gemeinschaften zu der Veranstaltung konsultiert und ihre eventuellen Bedenken zerstreut werden.
 - c. Fanbeauftragte, Fangruppen, Fanprojekte und andere relevante Initiativen müssen in die Vorbereitungen einbezogen werden.
 - d. Fans der Gastmannschaft müssen ausreichend informiert werden, und mit den Fremdenverkehrsämtern sowie mit Fanexperten wie Fanbeauftragten, Fanprojekten, Fangruppen der Heimmannschaft, und gegebenenfalls anderen Personen oder Einrichtungen, muss Kontakt aufgenommen werden.
 - e. Die örtliche Geschäftswelt sollte aufgefordert werden, bei der Veranstaltung mitzuwirken, wobei sicherzustellen ist, dass sie das örtlich vereinbarte Vorgehen in der Frage des Alkoholkonsums befolgt und zu dem generellen Gastfreundschaftskonzept beiträgt, indem Dienstleistungen und Produkte mit Bezug zu der Veranstaltung angeboten werden.

Sensibilisierungskampagnen

Die Polizei sollte im Zusammenhang mit der Veranstaltung zu Maßnahmen zur Sensibilisierung der örtlichen Bevölkerung aufrufen und daran mitwirken, und sie sollte die örtliche Bevölkerung auffordern, sich an der Erbringung von Dienstleistungen, bei denen die Gastfreundschaft im Mittelpunkt steht, zu beteiligen.

Bei Präventionskampagnen sollte der festliche Charakter der Veranstaltung betont werden. Diese Kampagnen sollten insbesondere darauf abzielen, etwaigen negativen Medienberichten, die in der Vorbereitungsphase über das Verhalten von Fans verbreitet werden, entgegenzuwirken und diesbezüglich eine Richtigstellung vorzunehmen, um Spannungen auf Seiten der örtlichen Bevölkerung abbauen zu helfen.

Personen, die Schankwirtschaften betreiben, können wesentlich dazu beitragen, dem exzessiven Alkoholkonsum vorzubeugen. Dem Personal und den Betreibern von Alkohol verkaufenden Stellen muss ihre Verantwortung bewusst gemacht werden. Sie müssen gezielt informiert werden, damit die Wahrscheinlichkeit unerwünschter Zwischenfälle verringert werden kann.

Gezielte Präventionsmaßnahmen

Es sollte darauf hingewirkt werden, dass sich sozial benachteiligte Gemeinschaften nicht aus dem Fußballereignis ausgegrenzt fühlen.

Sportveranstaltungen sollten dazu dienen, solche Gruppen in die Gesellschaft insgesamt zu integrieren, und sollten deshalb in Zusammenarbeit mit Verbänden und ähnlichen Gremien, die über Erfahrungen in diesem Aufgabenbereich verfügen, organisiert werden. Es können Alternativveranstaltungen angeboten werden, sodass bei diesen Personengruppen kein Gefühl des Ausgeschlossenseins oder der Langeweile aufkommt. Bei den Alternativveranstaltungen könnte es sich beispielsweise um Wettkämpfe, Themenabende, Konzerte und pädagogische Aktivitäten handeln.

Anlage B

Strukturierter Dialog und Interaktion mit den Fans

1. Leitlinien

Die Polizei sollte eng mit Partnerbehörden und insbesondere den Fanbeauftragten zusammenarbeiten, um auf kurze Sicht (im Vorfeld des Spiels) und auf lange Sicht (Problemlösung) einen offenen, transparenten Dialog mit den Fans aufzubauen; hierzu sollten folgende Maßnahmen getroffen werden:

- a. Ein solcher ständiger Dialog sollte auf internationaler, nationaler und lokaler Ebene aufgebaut werden.
- b. Stereotype und gegenseitiges "Schlechtmachen" sollten sowohl auf Seiten der Fans als auch auf Seiten der Polizei vermieden werden. Partnerschaft und Dialog erfordern Engagement und die Bereitschaft, allen Seiten zuzuhören und die Bedürfnisse anderer zu berücksichtigen und zu verstehen.
- c. Es sollte sichergestellt sein, dass regelmäßig ein Dialog stattfindet, in den je nach Sachlage folgende Partner einbezogen werden:
 - die Fanbeauftragten der Vereine,
 - die Fans und die für sie bestimmten Initiativen,
 - professionelle Fanprojekte,
 - die örtlichen Behörden,
 - die Verkehrsbetriebe,
 - die Vereine und die nationalen Fußballverbände,
 - das Sicherheitspersonal der Stadien.

- d. Fanplattformen und der Dialog mit den Fans sollten gefördert werden. Bei allen Partnern sollte in klarer und transparenter Weise auf mehr gegenseitige Achtung hingewirkt werden.
- e. Regierungsbehörden und andere Partnerbehörden sollten aufgefordert werden, Internet-Plattformen für Fans einzurichten. Diese Plattformen sollten touristische Informationen sowie Verwaltungsinformationen enthalten und darauf ausgelegt sein, die Kommunikation mit den Fans zu erleichtern.

2. Schaffen von Diskussionsmöglichkeiten durch folgende Maßnahmen:

- a. Schaffung dauerhafter flexibler Strukturen für die Kommunikation mit den Fangruppen der Heimmannschaft, den Fanbeauftragten und anderen professionellen und freiwilligen Experten für Fanverhalten Massendynamik,
- b. Einsatz von Mediation und Verhandlungen mit den Fans als erste Maßnahme in Konfliktsituationen,
- c. Berücksichtigung der Anliegen und Interessen der Fans,
- d. Schaffung von Möglichkeiten zur Herstellung eines Dialogs zwischen den Polizeikräften, die am Spieltag vor Ort im Einsatz sind, und den Fans,
- e. Sensibilisierung für die Fankultur und für die bewährte Praxis der Polizeiarbeit gegenüber Fans,
- f. Berücksichtigung der Kommentare von Fans bei der Evaluierung der Veranstaltung,
- g. Einbeziehung von Sprachkursen für ausgewählte Personen, die mit der Polizeiarbeit bei Fußballspielen von internationaler Dimension befasst sind.

3. Herstellung eines umfassenden Dialogs mit den Fans durch folgende Maßnahmen:

- a. Gemeinsam mit den Fanbeauftragten und Partnerbehörden Mitwirkung beim Aufbau eines behördenübergreifenden Netzwerks auf nationaler und lokaler Ebene, das sich zur Anlaufstelle für den Dialog mit den Fans entwickeln kann.
- b. Hinwirken auf mehr Toleranz auf beiden Seiten, indem das gegenseitige Vertrauen gestärkt wird. Barrieren können überwunden werden, wenn man mehr über den jeweils anderen erfährt.

- c. Schaffung der richtigen Voraussetzungen für die sozial-präventive Arbeit mit Fans, durch die die Akzeptanz und das gegenseitige Vertrauen von Fans und den an der Durchführung der Fußballveranstaltung beteiligten Stellen verbessert werden.
- d. Gemeinsam mit den Fanbeauftragten Ermittlung der geeigneten Vorgehensweise (z. B. Ausarbeitung einer Fan-Charta usw.), um die Vereine dazu zu bringen, die Ansichten der Fans zu allen Fragen, die sie unmittelbar betreffen, auf strukturierte Weise zu berücksichtigen. Zu diesen Fragen können die Eintrittspreise, die Einrichtungen im Stadion, Termine, Anstoßzeiten und vieles mehr gehören.
- e. Unterrichtung der Fans durch die Vereine auf deren Homepage und über alle relevanten Kommunikationskanäle, wie die sozialen Medien (Facebook, Twitter usw.).
- f. Aufruf an Fußballverbände, Vereine und Gemeinden, gemeinsam mit den Fanbeauftragten, Vertretern von Fangruppen und von Initiativen, bei denen den Fans im Mittelpunkt stehen, Programme zu entwickeln, um das Potenzial auszuloten, das der Sport für die soziale und kulturelle Integration bietet.
- g. Aufruf an die vorgenannten Stellen, mit Organisationen, die sich für Fairness und Toleranz sowie für die Bekämpfung von Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit im Sport einsetzen, einen Dialog aufzubauen und partnerschaftlich mit ihnen zusammenzuarbeiten. Diese Partnerschaften müssen darauf hinwirken, dass Maßnahmen getroffen werden, um Rassismus in Sporteinrichtungen und auf lokaler Ebene vorzubeugen.
- h. Achtung des Willens zahlreicher Fans, Verantwortung für die Stimmung und das Umfeld in ihrem Stadionbereich und für die Bewältigung von Problemen zu übernehmen – Fans dürften am ehesten in der Lage sein, sie betreffende Probleme zu lösen.
- i. Zusammenarbeit mit den Fans, um die Voraussetzungen zu schaffen, die sie in die Lage versetzen, ihr Verhalten zu kontrollieren – Selbstkontrolle ist ein sehr wirkungsvolles Instrument.
- j. Förderung und Unterstützung der formellen oder informellen Selbstorganisation von Fans. Ermutigung zu regelmäßigen Gesprächen zwischen verschiedenen Fangruppen, um die Ansichten repräsentativer Fans zu Kernfragen kennenzulernen.
- k. Aufruf an organisierte Fangruppen, Rat bei Football Supporters Europe (Fußballfans in Europa) (FSE), einer transnationalen Organisation von Fan-Experten und Fanvertretern, einzuholen.

1. Aufforderung an alle Vereine – nicht nur diejenigen, die an den europäischen Wettbewerben teilnehmen, – einen Fanbeauftragten einzusetzen, um den Dialog mit den Fans zu pflegen.
- m. Aufforderung an alle nationalen, für die Lizenzerteilung im Fußball zuständigen Stellen (nationale Verbände oder Ligen, je nach Zuständigkeit), in Bezug auf die Fortbildung und Personalentwicklung im Zusammenhang mit dem Fanbeauftragten-Projekt den Rat von Supporters Direct Europe (SD Europe) einzuholen.

4. Förderung angemessenen Verhaltens durch folgende Maßnahmen:

- a. Berücksichtigung der Tatsache, dass Leidenschaft sowohl positives als auch negatives Verhalten hervorrufen kann, zum Beispiel bei der dynamischen Interaktion mit Sicherheits- und Gefahrenabwehrmaßnahmen.
- b. Hervorhebung des Mehrwerts angemessenen Verhaltens bei Fußballveranstaltungen und Austausch von positiven Erfahrungen zwischen verschiedenen Sportarten mit unterschiedlicher Fankultur.
- c. Ausgewogener Umgang mit Fans auf der Grundlage ihres tatsächlichen Verhaltens und nicht auf der Grundlage vergangenen Verhaltens oder bestehender Empfindungen, unter Berücksichtigung des einzelstaatlichen Rechtsrahmens und Ausschluss von Fans, die sich kriminell oder unsozial verhalten.
- d. Verfügbarkeit szenekundiger Beamter, die Experten für Fanverhalten sind, bei Auswärtsspielen.
- e. Erteilen von klaren Anweisungen und Auskünften zu der Frage, was die Fans an einem Spieltag erwarten können.
- f. Information der Fans über Gefahrenabwehr- und Sicherheitsmaßnahmen oder rechtliche Maßnahmen.
- g. Austausch bewährter Vorgehensweisen hinsichtlich eines gut durchdachten ausgewogenen Verhältnisses zwischen akzeptabler Fankultur und Gefahrenabwehr- und Sicherheitsmaßnahmen.

5. Gewährleistung von Fairness und Achtung beim Umgang mit Fans:

- a. Berücksichtigung der Sichtweise der Fans, wo dies angemessen ist, bei der Vorbereitung von rechtlichen Maßnahmen oder der Ausarbeitung einer Gefahrenabwehr- und Sicherheitsstrategie für die Veranstaltung.
- b. Ermutigung der Fans zur Zusammenarbeit mit der Polizei, um "stereotype Feindbilder" auszumerzen.
- c. Schaffung eines Umfelds der gegenseitigen Achtung, der Diskussion, der Verbrüderung und der Achtung von Gesetzen und Vorschriften.
- d. Konzentration auf die Aufgaben, deren Bewältigung die Partner in Zukunft zusammenbringen kann, im Gegensatz zu den Problemen, die sich in der Vergangenheit als trennend erwiesen haben.
- e. Größere Transparenz bei der Polizeiarbeit und der Arbeit der Ordnungsdienste.
- f. Anerkennung der Bedürfnisse der Fans anstelle einer Pauschalverurteilung einer gesamten Fankultur aufgrund einiger Fälle negativen Verhaltens. Fans, die sich vernünftig und verantwortungsvoll verhalten, sollten ermutigt werden, sich stärker einzubringen.

Die Nutzung des Internets (z. B. mittels einer Internet-Plattform für Fans, die touristische Informationen, Verwaltungsinformationen usw. enthält), um die Fans willkommen zu heißen und die Kommunikation mit ihnen zu erleichtern, sollte ebenfalls gefördert werden.
