

Gebruikersonderzoek Ketenvoorziening Voetbal

Hoofdpijnen

Achtergrond

Probleemstelling
en onderzoeksmethoden

Respons en
respondenten

Gebruik
KVV

Ketensamenwerking en de
KVV

Beoordeling
KVV

Helpdesk en
gebruikersoverleg

Financiering
KVV

Sterke punten en
verbeterpunten
KVV

Kansen
voor de KVV

Bureau **Beke**



Op hoofdlijnen

- Sinds het voetbalseizoen 2019-2020 wordt door de ketenpartners in het voetbaldomein gebruik gemaakt van de Ketenvoorziening Voetbal (KVV).
- De KVV applicatie wordt door de ketenpartners in het voetbal gebruikt om wedstrijd gerelateerde informatie te registreren en uit te wisselen.
- De ketenpartners zijn: de voetbalgemeenten, de politie, de betaaldvoetbalorganisaties, het openbaar ministerie en de KNVB.
- In dit gebruikersonderzoek – onder ketenpartners – wordt inzichtelijk gemaakt wat men van de applicatie KVV vindt, in welke mate het KVV voldoet aan de eisen en wensen en welke verbeterpunten er worden gezien.
- Het gebruikersonderzoek bestaat uit een deskresearch, een online survey en interviews.
- Bijna een derde van de respondenten (31%) maakt geen gebruik van de KVV. In nagenoeg alle organisaties zijn personen aangesloten op de KVV die er geen gebruik van maken. Daarmee is er dus sprake van een ‘vervuilde’ gebruikersgroep.
- 142 van de 206 respondenten (69%) maken gebruik van de KVV, ongeveer de helft hiervan geeft aan zeer regelmatig gebruik te maken van de KVV.
- Het leeuwendeel van de respondenten heeft een autorisatie voor zowel het lezen als het invoeren en bewerken van informatie in de KVV.
- 92 procent van de respondenten vindt dat de ketensamenwerking ondersteund moet worden door een keteninformatiesysteem zoals de KVV.
- Ongeveer de helft van de respondenten (51%) – bekend met zowel de KVV als voorganger VVS – waardeert de KVV positiever dan het VVS.
- 70 procent van de respondenten (n=100) vindt dat niet alle ketenpartners voldoende gebruikmaken van de KVV. Kijken we naar de organisaties waar deze 100 respondenten werkzaam zijn, dan zien we dat het aandeel respondenten dat bij de politie of de KNVB werkt en vindt dat de KVV niet voldoende gebruikt wordt hoger is dan deze 70 procent (respectievelijk 81 en 89 procent).
- Vooral BVO's, gemeenten en het OM worden door respondenten genoemd als ketenpartners die (nog) onvoldoende gebruikmaken van de KVV.
- De KVV bevordert in de optiek van veel respondenten de informatie-uitwisseling en vereenvoudigt het proces van het opleggen van stadionverboden.
- Over de functionaliteiten van de KVV zijn de respondenten kritisch. De KVV is gebruikersonvriendelijk en onoverzichtelijk.
- De helpdesk en het gebruikersoverleg zouden meer onder de aandacht gebracht moeten worden.
- Sterke punten van de KVV zijn onder andere de betrokkenheid van ketenpartners, dat de KVV één centraal systeem is en dat het informatie-uitwisseling tussen ketenpartners bevordert.
- Een veel genoemd verbeterpunt van de KVV is de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Een ander verbeterpunt is het terugdringen van ‘dubbel’ invullen. Ook noemen respondenten dat ketenpartners consequenter informatie moeten invoeren.
- Negen op de tien respondenten vinden dat de KVV doorontwikkeld moet worden om ketensamenwerking in het voetbaldomein te ondersteunen.
- Het onderzoek levert voor de doorontwikkeling diverse kansen op. Deze variëren van het systeem gebruiken voor de PGA tot praktische trainingen voor de keten op lokaal niveau.



Achtergrond

De opdracht

Sinds het voetbalseizoen 2019-2020 wordt door de ketenpartners binnen het voetbaldomein gebruik gemaakt van de Ketenvoorziening Voetbal (KVV). De KVV is een database met gegevens. Iedere ketenpartner is zelf verantwoordelijk voor het beheer van de gegevens. Het functioneel beheer van de applicatie wordt voor alle ketenpartners door de politie uitgevoerd.

De KVV applicatie wordt door de ketenpartners in het voetbal gebruikt om wedstrijd gerelateerde informatie te registreren en uit te wisselen. Medio 2023 loopt het contract van de Politie met de leverancier van de KVV af. Voor die tijd zal bepaald moeten worden of alle ketenpartners bereid zijn om dit contract voort te zetten en welke voorwaarden zij daaraan verbinden.

De expertgroep Voetbal en Veiligheid – als onafhankelijke partij – heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid gevraagd om dit te laten onderzoeken. Bureau Beke heeft dit onderzoek uitgevoerd.

Het systeem

De KVV is een database die gebruikt wordt om voetbalgerelateerde delicten en incidenten te kunnen registreren in Nederland. Het wordt gebruikt om wedstrijd-, fenomeen- en persoonsgegevens vast te leggen en uit te wisselen. Dit ter ondersteuning van de gezamenlijke voorbereiding, de operatie en evaluatie van voetbalwedstrijden én persoonsgerichte aanpak van personen die wangedrag vertonen rondom voetbalwedstrijden/evenementen. Voor de introductie van de KVV werd in ons land gewerkt met het Voetbal Volg-systeem (VVS).

De gebruikers

De gebruikers die binnen de KVV samenwerken zijn de Koninklijke Nederlandse Voetbal Bond (KNVB), de betaaldvoetbalorganisaties (BVO's), de politie, het Openbaar Ministerie (OM) en de (voetbal) gemeenten. Hierna gaan we per organisatie in op hun rol.

KNVB

De afdeling competitiezaken betaald voetbal van de KNVB heeft als hoofdtaak het organiseren van competities. Het uitgangspunt daarbij is dat de competities sportief, eerlijk en spannend zijn, ongestoord verlopen en dat miljoenen mensen er in de stadions maar ook via de televisie van kunnen genieten. Daarnaast is het streven om betaaldvoetbalorganisaties (BVO's) zo goed mogelijk te ondersteunen. Het stelt zogenaamde licentie-eisen aan de BVO's om deel te kunnen nemen aan de door de KNVB georganiseerde competities betaald voetbal.¹ Deze eisen hebben te maken met een bepaalde mate van veiligheid, beveiliging, gastvrijheid en klantvriendelijkheid.^{2/3}

Bij voetbalgerelateerd wangedrag is de KNVB bevoegd om een landelijk stadionverbod op te leggen. BVO's en het OM kunnen bij de KNVB melding doen (via het KVV) van een persoon die zich vermoedelijk schuldig heeft gemaakt aan voetbalgerelateerd wangedrag door middel van het overtreden van de huisregels van een BVO, het overtreden van de standaardvoorwaarden van de KNVB en/of een strafbaar feit. Ook wanneer er anderszins voetbalgerelateerd wangedrag is vertoond, waarbij het voetbal wordt geschaad, kan

-
1. KNVB, 'Richtlijn licentie-eisen', seizoen 2020/'21 (laatst gewijzigd 24 september 2020), raadpleegbaar via: <https://www.knvb.nl/downloads/bestand/2990/richtlijn-licentie-eisen-v27>.
 2. Ministerie van Veiligheid en Justitie (thans Ministerie van Justitie en Veiligheid), 'Kader voor beleid, voetbal en veiligheid', p. 49. Dit kader voor beleid is een bijlage bij Kamerstukken II 2010/11, 25 232, nr. 57.
 3. De BVO's leggen in het KVV vast welke middelen, procedures en acties zijn vereist om de wedstrijd te kunnen organiseren. Dit doen zij aan de hand van procesfases vooroverleg, uitvoer (draaiboek/logboek) en evaluatie van de wedstrijd.



er een melding worden gedaan. Mocht er genoeg overtuigend bewijs zijn om de melding op te volgen dan gaat de KNVB in beginsel over tot oplegging van een landelijk stadionverbod.⁴

Gemeenten

Door het afgeven van een veiligheidsverklaring is de burgemeester degene die een BVO toestemming verleent voor het spelen van voetbalwedstrijden in de gemeente waar het voetbalstadion is gelegen. De burgemeester draagt er tevens zorg voor dat alle bestuursrechtelijke maatregelen die genomen kunnen worden om voetbalvandalisme te bestrijden in de APV⁵ opgenomen zijn. Ook is de burgemeester (eind)verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde. Binnen dat kader is de burgemeester degene met de hoogste beslissingsmacht en kan hij/zij besluiten om wedstrijden te verbieden, van risicocategorie te veranderen of om de wedstrijd stil te laten leggen.

Voorafgaand aan voetbalwedstrijden wordt een wedstrijd besproken in de zogenaamde 'voetbalvierhoek', bestaande uit (afgevaardigden van) de betrokken BVO's, de gemeente, de politie en het OM in het kader van de veiligheid.⁶ Tijdens de wedstrijd zitten afgevaardigden van (een deel van) deze partijen in de commandoruimte in het stadion. Vaak zijn dit de veiligheidscoördinatoren van de twee betrokken BVO's en afgevaardigden van de gemeente en politie.

BVO's

De BVO's zijn in eerste instantie verantwoordelijk voor de organisatie van de afzonderlijke wedstrijden⁷ en – in het verlengde daarvan – ook voor het ordelijk verloop van deze afzonderlijke wedstrijden. BVO's zijn verantwoordelijk voor de veiligheidsorganisatie in het stadion, geheel volgens de licentie-eisen van de KNVB.

BVO's verwerken via de KVV hun wedstrijdorganisatie (voor, tijdens, na een wedstrijd) en kunnen via de KVV ook meldingen doen van voetbalgerelateerde incidenten- of delicten bij de KNVB. Op basis hiervan kan de KNVB

overgaan tot het opleggen van een landelijk stadionverbod. Naast het landelijke stadionverbod welke door de KNVB wordt opgelegd, kan de BVO ook op basis van de huisregels sanctioneren. Dit kan bijvoorbeeld met lokale stadionverboden. Naast veiligheidscoördinatoren van de BVO's kunnen ook de supporterscoördinatoren (SLO-ers) in de KVV hun input kwijt.

Politie

De politie heeft een tweeledige taakverdeling: de openbare orde bewaken en de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde. De politie heeft verantwoordelijkheid om de openbare orde te handhaven rondom voetbalwedstrijden. Verder is de politie verantwoordelijk voor de opsporing van strafbare feiten die zich tijdens een wedstrijd hebben voorgedaan. De politie gebruikt de KVV om wedstrijd-, fenomeen- en persoonsgegevens vast te leggen.

Openbaar Ministerie

Indien er wordt overgegaan op strafrechtelijke handhaving van voetbalgerelateerd wangedrag, incidenten of overig voetbalgerelateerd wangedrag, dan treedt het OM op. Het OM kan dan overgaan tot vervolging van de verdachte die het strafrechtelijke gedrag vertoonde. Ook kan het OM – via de KVV – een melding maken van het plegen van een strafbaar feit, wat kan leiden tot een landelijk en/of strafrechtelijk stadionverbod.

-
4. Ministerie van Veiligheid en Justitie (thans Ministerie van Justitie en Veiligheid), 'Kader voor beleid, voetbal en veiligheid', p. 51.
 5. In de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) staan de gemeentelijke regels op het gebied van openbare orde en veiligheid.
 6. Soms is dit zelfs een 'Vijfhoek' als ook de supportersvertegenwoordigers aanschuiven.
 7. Zie daarover uitgebreider: Ministerie van Veiligheid en Justitie (thans Ministerie van Justitie en Veiligheid), 'Kader voor beleid, voetbal en veiligheid', p. 53-54.



Probleemstelling en onderzoeksmethoden

Om te kunnen bepalen of en hoe de KVV na 2023 voortgezet wordt, luidt de probleemstelling van dit onderzoek:

‘Maak inzichtelijk wat de gebruikers van de applicatie KVV vinden, in welke mate het KVV voldoet aan hun eisen en wensen en welke verbeterpunten er worden gezien?’

Vanuit deze probleemstelling is tijdens het onderzoek ingezoomd op het belang van de KVV voor ketensamenwerking rondom het voetbal, de mate van gebruik en waardering van de KVV en eventuele verbeterpunten in het kader van doorontwikkeling van de KVV. Om de gestelde vragen te beantwoorden zijn tussen december 2022 en februari 2023 drie onderzoeksmethoden uitgevoerd.

Oriëntatie en deskresearch

Ter voorbereiding van het onderzoek hebben twee van onze onderzoekers – met de hulp van een gebruiker – kennis gemaakt met (het systeem van) de KVV. Daarnaast zijn bestaande documenten met betrekking tot het KVV geanalyseerd.

Landelijke survey

Er is – in overleg met de opdrachtgever – een landelijke online survey⁸ opgesteld en uitgezet onder de 512 geregistreerde gebruikers van de KVV.⁹

8. Voor geïnteresseerden is de survey op te vragen bij de onderzoekers.

9. De e-mailadressen van de gebruikers zijn aangeleverd door het CIV.



Interviews

Om door te praten over de KVV en de doorontwikkelpunten zijn drie groepsinterviews afgenomen met in totaal zestien deelnemers. Het betreft groepsinterviews met (1) OM en politie (waaronder het Centraal Intelligencepunt Voetbal (CIV)), met (2) de KNVB en gemeenten en (3) een gesprek met BVO's.



Respons en respondenten

Wie werden er benaderd en werkten uiteindelijk mee aan het onderzoek?

Respons

Om erachter te komen wat gebruikers van de KVV vinden en welke verbeterpunten zij zien, is via de e-mail een survey uitgezet onder 512 geregistreerde gebruikers. Na twee weken is er een reminder verstuurd. In totaal hebben 206 personen de survey ingevuld. De respons komt hiermee op 40 procent. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respons per organisatie. De BVO's zijn hierbij oververtegenwoordigd en de politie ondervertegenwoordigd. Voor de gemeente, KNVB en het OM komt het aandeel verstuurd en ontvangen survey overeen.

Tabel 1 – respons per organisatie

Organisatie	Verstuurd ¹⁰	Ontvangen ¹¹	Respons
BVO	92	52	57%
Gemeente	79	34	43%
KNVB	24	10	42%
OM	37	14	38%
Politie	271	86	32%

10. Exclusief negen verstuurd survey naar personen waarvan de organisatie onbekend is.

11. Exclusief tien ontvangen survey van respondenten waarvan de organisatie onbekend is.



Functie en organisatie respondenten

In tabel 2 zijn de functies en organisaties weergegeven van de deelnemende respondenten.

Tabel 2 – organisatie en functie respondenten (n=206)

Organisatie	Functie	n	%
Politie	Voetbalcoördinator	46	22%
	Intelligence medewerker	20	10%
	Adviseur openbare orde en veiligheid	9	4%
	Supportersbegeleider	9	4%
	Portefeuillehouder voetbal	2	1%
OM	Parketsecretaris voetbal	6	3%
	Voetbalofficier	5	2%
	Adviseur of beleidsmedewerker	3	1%
BVO	Veiligheidscoördinator	35	17%
	SLO-er van een	17	8%
Gemeente	AOV-er met voetbal portefeuille	34	17%
KNVB	KNVB-functionaris	10	5%
Onbekend	Onbekend	10	5%
	Totaal	206	100%





Gebruik KVV

Een derde van de respondenten (31%) maakt geen gebruik van de KVV. Bijna de helft van deze 64 respondenten benoemt daar geen specifieke reden voor. De meest genoemde redenen voor het niet gebruiken van de KVV zijn omdat de respondent van functie is veranderd (13%), het buiten het takenpakket van de respondent valt (13%) of omdat de respondent moeite heeft met de informatie-uitwisseling (8%). Daarnaast zijn er respondenten die de KVV overbodig vinden of niets toe vinden voegen voor de functie die zij uitoefenen (5%). Ook zijn er respondenten die geen gebruikmaken van de KVV vanwege technische problemen of tekortkomingen in het systeem (5%).

Van de respondenten die de KVV niet gebruiken maar wel geregistreerd staan als gebruiker werkt 34 procent bij de politie, 27 procent bij een BVO, 29 procent bij het OM, 27 procent bij een gemeente en 10 procent bij de KNVB.

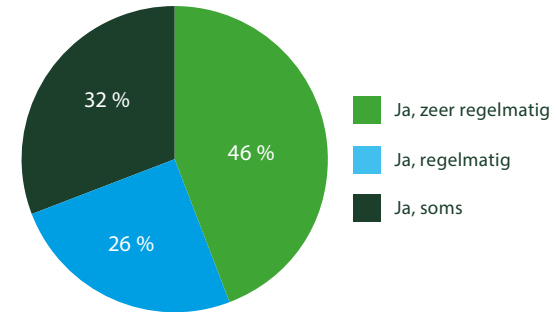
Verouderd gebruikersbestand

De onderzoekers is opgevallen dat veel personen aangesloten zijn op de KVV via hun e-mailadres, maar dat dit gebruikersbestand verouderd lijkt te zijn. We kregen na het versturen van de survey-uitnodigingen 42 (automatische) reacties dat betreffend persoon niet meer werkzaam was bij de organisatie of een andere functie had. Ook de 64 respondenten (31%) die nu aangeven geen gebruik te maken van de KVV vanwege een andere functie of takenpakket wijst op een vervuiling van het gebruikersbestand.

Er blijven 142 respondenten over die wel gebruikmaken van de KVV. Deze respondenten zijn geraadpleegd voor het gebruikersonderzoek. Bijna de

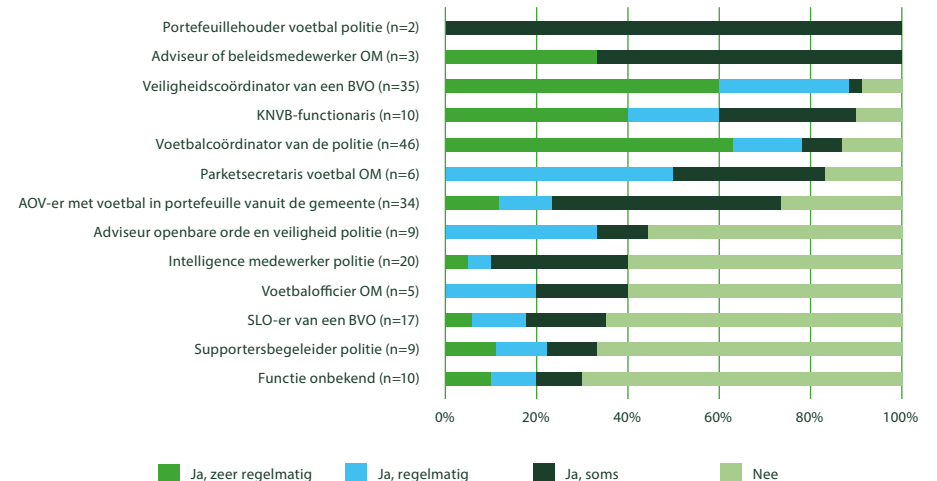
helft van deze 142 respondenten geeft aan zeer regelmatig gebruik te maken van de KVV. Voor bijna een derde geldt dat zij dit soms doen (zie figuur 1).

Figuur 1 – mate van gebruik KVV door respondenten (n=142)



Wanneer de mate van gebruik wordt gekoppeld aan de functie dan valt op dat de voetbalcoördinatoren van de politie en de veiligheidscoördinatoren van de BVO's de KVV het meest frequent gebruiken (figuur 2). Supportersbegeleiders bij de politie en SLO-ers bij de BVO maken het minst gebruik van de KVV.

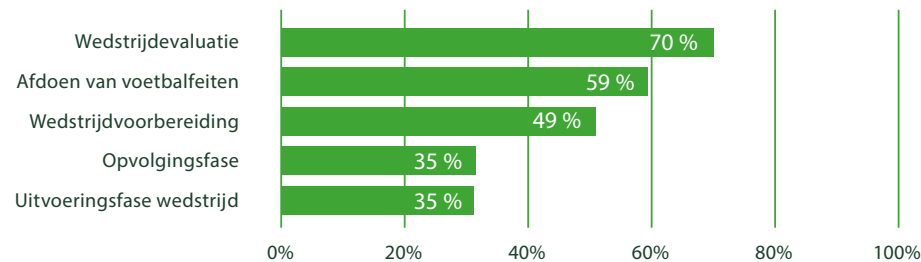
Figuur 2 – gebruik KVV naar functie (n=142)





Het leeuwendeel van de respondenten (85%) geeft aan dat zij binnen de KVV een autorisatie hebben voor zowel lezen als het invoeren en bewerken van informatie. Vijftien procent van de respondenten hebben alleen een autorisatie voor het lezen van informatie uit de KVV. Aan de 116 respondenten die ook informatie invoeren, is gevraagd voor welke fase dit is. De meeste respondenten geven aan dat zij informatie invoeren voor de evaluatie van wedstrijden (zie figuur 3).

Figuur 3 – voor welke fase voert de respondent informatie in? (n=121)



Ketensamenwerking en de KVV

92 procent van de respondenten vindt dat de ketensamenwerking ondersteund moet worden door een keteninformatiesysteem zoals de KVV. Deze respondenten vinden het waardevol dat er één systeem is waarbinnen informatie kan worden gedeeld en opgezocht. Het delen van informatie is hierbij essentieel voor een goede samenwerking. Enkele quotes van respondenten:

Het is handig om op deze wijze informatie van elkaar in te kunnen zien over voetbalsupporters, over clubs en incidenten die gebeurd zijn. Het is ook erg handig om informatie uit het verleden te bekijken als voorbereiding voor het opzetten van een nieuwe voetbalregeling.

Informatie delen door meerdere betrokkene binnen de samenwerking rondom voetbalwedstrijden draagt bij aan de beeldvorming alsmede monitoring van te ondernemen acties.

De KVV wordt door ketenpartners gebruikt om wedstrijd gerelateerde informatie te registreren en uit te wisselen wat ten goede komt aan de persoonsgerichte aanpak. Daarnaast hebben de BVO's, op basis van de reglementen van de KNVB, o.a., een aantal verplichtingen rondom de wedstrijdorganisatie. De KVV is er volledig op ingericht om dit te faciliteren en te ondersteunen (voorbereiding, uitvoering en evaluatie).



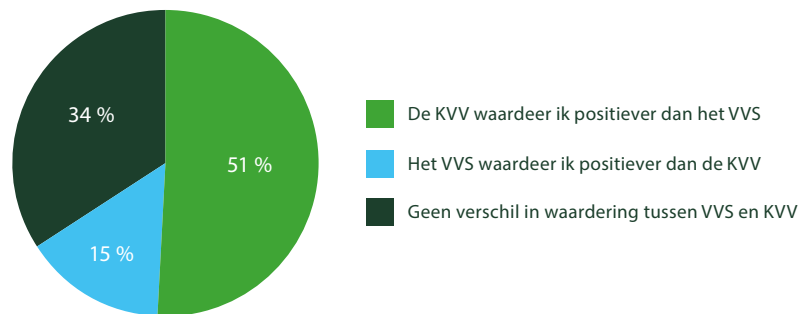
Tegenstanders van een dergelijk keteninformatiesysteem (8%) geven aan dat zij de KVV onoverzichtelijk vinden, al met andere registratiesystemen werken of dat er binnen de KVV sprake is van ongelijke rechten. Zo geeft een van de respondenten het volgende aan:

Ik vind dat iedereen dan tenminste gelijke rechten moet hebben. Zo kan een SLO-er veel minder zien dan een voetbalcoördinator en/of andere ketenpartners.

Ik gebruik het omdat ik soms een termijn wil opzoeken van de duur van een stadionverbod. Meer niet.

Ruim de helft van de respondenten kent het vorige Voetbal Volgstelsel (VVS) niet (57%). Van de 61 respondenten die wel bekend zijn met het VVS, waardeert ongeveer de helft (51%) van de respondenten de KVV positiever dan het VVS (zie figuur 4). Een klein deel (15%) van de respondenten waardeert juist het vorige systeem positiever. Betreffende respondenten geven hiervoor als voornaamste reden aan dat het VVS gebruiksvriendelijker was dan de KVV.

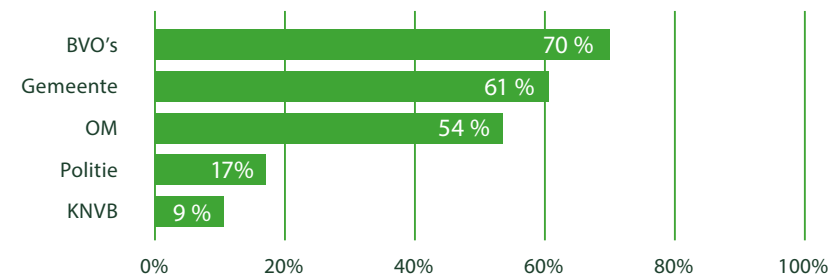
Figuur 4 – waardering KVV in vergelijking met het VVS (n=61)



70 procent van de respondenten (n=100) vindt dat niet alle ketenpartners voldoende gebruikmaken van de KVV. Kijken we naar de organisaties waar deze 100 respondenten werkzaam zijn, dan zien we dat het aandeel respondenten dat bij de politie of de KNVB werkt en vindt dat de KVV niet voldoende gebruikt wordt hoger is dan deze 70 procent (respectievelijk 81 en 89 procent). Het aandeel respondenten dat bij een gemeente, BVO of OM werkt en vindt dat de KVV niet voldoende gebruikt wordt is lager dan de 70 procent (respectievelijk 56, 61 en 60 procent).

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd (figuur 5) welke ketenpartners in hun ogen onvoldoende gebruikmaken van de KVV. Vooral BVO's, de gemeenten en het OM worden door respondenten genoemd als ketenpartners die (nog) onvoldoende gebruikmaken van de KVV.

Figuur 5 – welke ketenpartners maken onvoldoende gebruik van de KVV? (n=100)



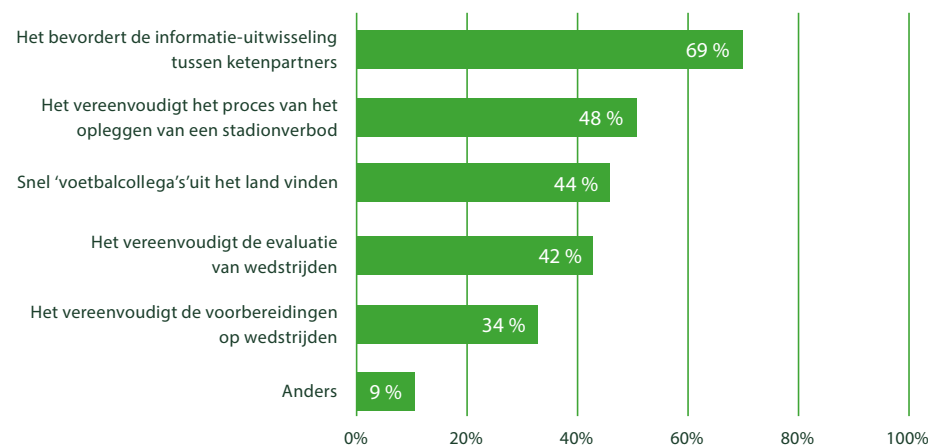
Uit de interviews komt allereerst naar voren dat doordat nu niet iedere ketenpartner zijn of haar bevindingen in de KVV noteert er een eenzijdig beeld ontstaat. Uit de interviews komt verder naar voren dat er ook niet altijd professioneel wordt gerapporteerd in de KVV én dat dit verbeterd zou kunnen worden door incidenten met redenen van wetenschap (als ware het een proces-verbaal van bevindingen) worden omschreven. Dit vraagt vooral aandacht als een incident wordt beschreven door een andere BVO. Dit kan door de zinsnede toe te voegen: 'incident is naar waarheid opgemaakt'.



Beoordeling KVV

Het bevorderen van informatie-uitwisseling tussen ketenpartners wordt door ruim twee derde van de respondenten (69%) als meest waardevolle functie van de KVV gezien. Het vereenvoudigen van de evaluatie van wedstrijden wordt het minst genoemd als waardevolle functie (zie figuur 6). Onder 'anders' valt onder andere het inzien van stadionverboden en het kunnen opzoeken van bruikbare informatie.

Figuur 6 – Meest waardevolle functie van de KVV (n=142)



Daarnaast is aan de respondenten gevraagd om de KVV op verschillende functionaliteiten te beoordelen met een cijfer tussen de 1 (zeer slecht) en 10 (zeer goed). In tabel 3 staat de gemiddelde beoordeling per functionaliteit. Over de functionaliteiten zijn de respondenten zeer kritisch: de KVV wordt als gebruikersonvriendelijk en onoverzichtelijk ervaren.



Tabel 3 – beoordeling functionaliteiten KVV (n=142)

Functionaliteit	Cijfer
Mate waarin de KVV gebruikersvriendelijk is	5,2
Mate waarin de KVV werkt als een website	5,6
Mate waarin de KVV samenwerkingsprocessen ondersteunt	6,0
Mate waarin binnen de KVV relevante partijen zijn aangesloten	6,7
Mate waarin binnen de KVV informatie overzichtelijk wordt aangeboden	5,4

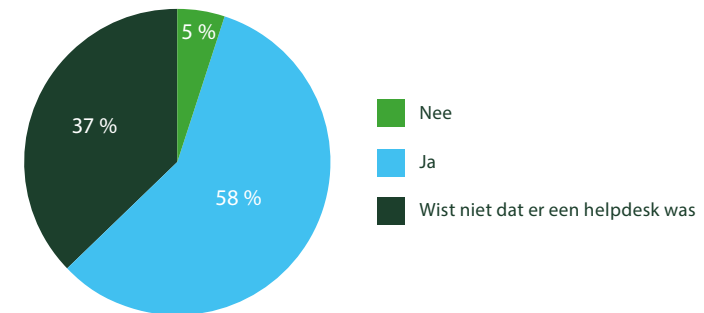
KVV en ketensamenwerking

91 procent van de respondenten vindt dat de KVV (eventueel na doorontwikkeling) het systeem is dat ketensamenwerking binnen het voetbaldoein kan ondersteunen.

Helpdesk en gebruikersoverleg

De meerderheid van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de helpdesk van de KVV. Ruim een derde geeft aan niet te weten dat de KVV over een helpdesk beschikt. Enkele respondenten zijn niet tevreden over de helpdesk; er wordt niet gereageerd op vragen of vragen worden niet opgelost. De respondenten die wel tevreden zijn, geven aan dat de helpdesk goed bereikbaar is en snel vragen afhandelt en oplost.

Figuur 7 – bent u tevreden over de helpdesk? (n=130)



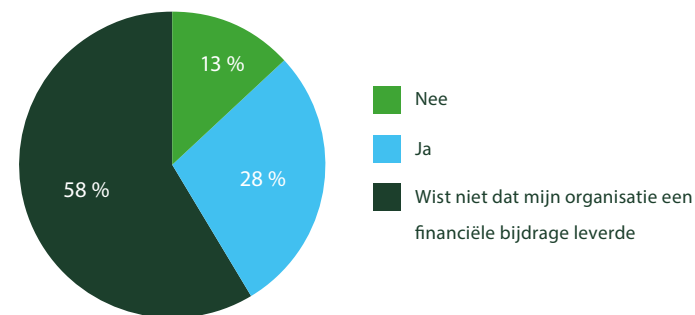
Als het gaat om bekendheid verdient het gebruikersoverleg wel een impuls – wat het is en wat men daar van kan verwachten – op dat vlak. 65 procent van de respondenten is namelijk niet bekend met het gebruikersoverleg.



Financiering van de KVV

Een meerderheid van de respondenten (58%) is niet op de hoogte van de financiële bijdrage van hun organisatie aan de KVV. Ruim een kwart van de respondenten vindt dat de financiële bijdrage voor de KVV goed besteed is.

Figuur 8 – is de financiële bijdrage voor de KVV goed besteed (n=130)



Aan de respondenten is ook gevraagd of zij het ermee eens zijn dat de kosten voor de KVV evenredig verdeeld worden. Voor respondenten lijkt dit een moeilijk te beantwoorden vraag te zijn, ruim de helft (54%) beantwoordt deze vraag met 'weet ik niet'. Van de overige 58 personen is de ruime meerderheid het eens met de evenredige verdeling van de kosten (78%). De resterende 22 procent is het niet eens met deze verdeling. Het betreft in totaal dertien respondenten die hun antwoord als volgt toelichten:

Het dient voornamelijk betaald te worden door de commerciële partij(en) die voordeel bij de wedstrijden hebben, oftewel de BVO's.

De grote clubs hebben meer inkomsten en kunnen ook meer bij-/afdragen t.o.v. de kleinere clubs.

Zou door de KNVB betaald moeten worden.



Sterke punten en verbeterpunten KVV

Zoals eerder bleek heeft de KVV sterke punten, maar maken de gebruikers van de KVV ook kritische kanttekeningen. In tabel 4 worden de belangrijke sterke punten en verbeterpunten gepresenteerd die door de respondenten worden genoemd.

Tabel 4 – sterke- en verbeterpunten van de KVV volgens respondenten (n=142)

Sterke punten KVV	Verbeterpunten KVV
De KVV is één centraal systeem waarin alle benodigde informatie staat	Gebruiksvriendelijkheid van het systeem
De KVV bevordert informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	Het 'dubbel' moeten invullen van informatie in de KVV en de eigen systemen
De KVV vereenvoudigt de verwerking en afhandeling van stadionverboden	Gelijkwaardigheid wat betreft inzien informatie in de KVV
Door de KVV zijn ketenpartners bereikbaar en betrokken	Consequenter invoeren informatie in KVV
De KVV zorgt voor een gezamenlijke voorbereiding en evaluatie van wedstrijden	Koppeling maken tussen de KVV en bestaande systemen
De zoekfunctie binnen de KVV is waardevol	

Sterke punten

Sterk punt is dat in principe alle relevante veiligheidsinformatie met betrekking tot wedstrijden op een plaats te vinden is waardoor informatie-uitwisseling in een veilige omgeving mogelijk is. Het bevordert ketensamenwerking rondom wedstrijden in het algemeen en de verwerking en afhandeling van stadionverboden in het bijzonder. Respondenten beantwoorden de vraag naar sterke punten onder andere als volgt:

Uitwisselen van relevante informatie over gedrag, verloop wedstrijden en preparatie van aankomende wedstrijden.

Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners, maar zeer zeker ook voortgang met betrekking tot bijvoorbeeld stadionverboden opleggen en de afhandeling en monitoring hiervan.

Het is in de basis een mooi systeem waar lang niet alles wordt uitgehaald.

Onze ervaring is dat onbekend onbemind maakt.

Je moet de KVV als instrument willen invullen, niet als doel. Dan krijg je namelijk veel weerstand.

Verbeterpunten

Aan de respondenten is gevraagd welke verbeterpunten nodig zijn voor de KVV. Het verbeterpunt dat bij gebruikers uit alle organisaties met stip bovenaan staat, is het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de KVV.

Vanuit de politie klinken er geluiden dat er een koppeling moet komen tussen de KVV en bestaande (politie-)systemen, zoals BVH en BRP. Dit zou voor bij de politie werkzame personen een verbeterpunt zijn.

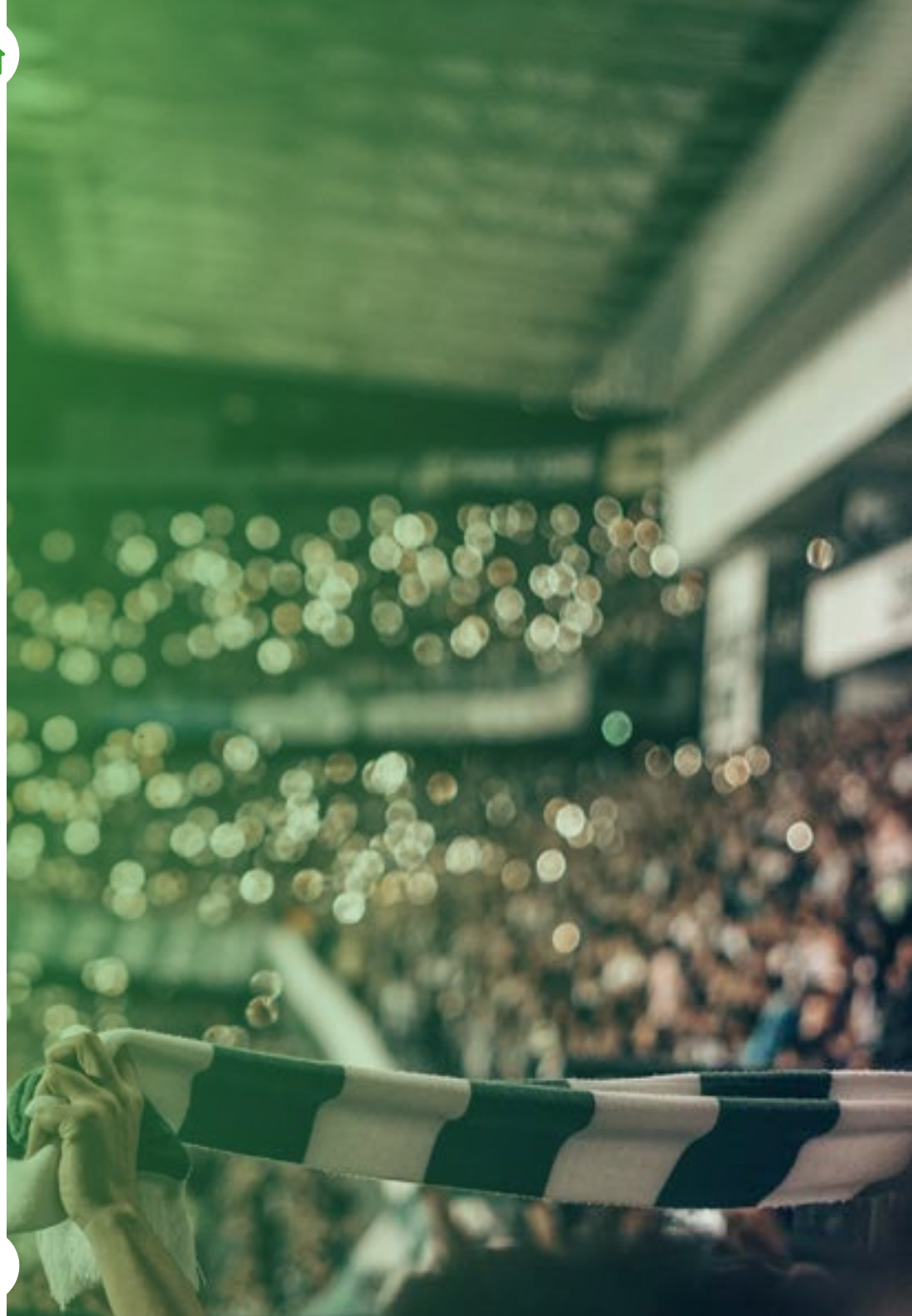


Vanuit de BVO's hebben de verbeterpunten vooral te maken met het vereenvoudigen en verminderen van handelingen die moeten worden ondernomen om informatie in te voeren in de KVV. Daarnaast willen de respondenten die werkzaam zijn bij een BVO gelijkwaardigheid bij het inzien van informatie. Vanuit de BVO's komen er naast het dubbel moeten invoeren van gegevens meerdere kritische geluiden als het gaat om het door de BVO verplicht aanleveren van gegevens binnen de KVV en de sancties die de KNVB oplegt als men dit onvoldoende doet. Dit boetesysteem c.q. afrekensysteem, maar ook het gebrek aan rechten om zaken in te zien, druist volgens vertegenwoordigers van BVO's in tegen de gedachte van een samenwerkingsapplicatie.

Ik vind het vreemd dat een BVO verplicht wordt om binnen drie werkdagen na een wedstrijd de KVV in te vullen, anders wordt een geldboete opgelegd. Vervolgens is het voor een BVO veelal eenzijdig gebruik omdat er bijna geen informatie uit te halen valt vanwege het niet beschikken over de juiste rechten. Het is vreemd als een BVO in feite alleen moet aanleveren en relatief weinig info kan ophalen.

Respondenten die bij het OM werken benoemen een aantal uiteenlopende verbeterpunten voor de KVV, van het verminderen van het aantal keren 'doorklikken' tot het sneller kunnen invoeren van vervolgingsbeslissingen door het OM.

Bij de gemeente werkzame personen vinden dat er meer toezicht moet komen op het (consequent) invoeren van informatie, zodat de ketenpartners minder afhankelijk worden van politie-informatie. Dit laatste verbeterpunt wordt ook ondersteund door respondenten van de KNVB. Ook geven respondenten vanuit de gemeenten aan dat de gemeente te weinig rechten heeft in het systeem. Te denken valt bijvoorbeeld aan het aanmaken van incidenten in het systeem als die betrekking hebben op een supporter die een bestuurlijke maatregel opgelegd krijgt.





Kansen voor de KVV

Op basis van de survey en de interviews zijn er ook diverse kansen op te tekenen voor de KVV. We zetten deze punten op een rij.

- In de basis is de KVV voor de meeste respondenten (91%) – na doorontwikkeling – het systeem om ketensamenwerking binnen het domein van voetbal en veiligheid te ondersteunen.
- De doorontwikkeling van de KVV moet zich vooral op de gebruikersvriendelijkheid richten.
- Het is van belang om de KVV actiever te promoten als een applicatie ter ondersteuning in overleggen over stadionverboden of de persoonsgerichte aanpak (PGA). Dit heeft als neveneffect dat partijen het praktische nut van de KVV gaan inzien en daardoor de applicatie beter gaan vullen. Zo is er een (voetbal)gemeente die op deze wijze de regie voert op de PGA.
- Het bevorderen van het professioneel vullen van de KVV door de partners is van belang, maar doe dit niet door boetesystemen. De applicatie zou bij praktisch gebruik en het goed vullen ervan sowieso waardevol moeten zijn.
- Biedt trainingen aan voor gebruikers en nieuwe gebruikers en doe dat op verzoek ook binnen de voetbalgemeenten in aanwezigheid van alle lokale gebruikers.
- Aandachtspunt in de trainingen is het uitleggen van het verschil tussen *'need to know'* en *'nice to know'* als het gaat om het mogen inzien van informatie van partners. Er zijn nu immers wettelijke afspraken als het gaat om informatiedeling.

- Ketenbrede trainingen kunnen ook inzichtelijk maken wat er allemaal met de KVV mogelijk is. Nu wordt het systeem niet optimaal benut en heeft het voor velen onbekende mogelijkheden en toepassingen.
- In overleg met de gebruikers zouden er in de KVV – op partners afgestemde – maatwerkrapportages gemaakt moeten kunnen worden.
- Functionele verbeteringen aan de KVV kunnen gerealiseerd worden als ze in het gebruikersoverleg worden aangekaart. Dat gebeurt (nog) niet altijd. Het overleg en de functie moet meer bekend worden onder de partners.
- Werk aan het imago van de KVV, want rondom het KVV heerst een imago-probleem. Het wordt gezien als een politiesysteem waardoor veel partijen achterover hangen.
- Het zou goed zijn als er iemand verantwoordelijk wordt gemaakt voor de KVV. Het gaat dan bijvoorbeeld om het op orde houden van de gebruikersaccounts, het actief inventariseren van functionele verbeteringen en het verzorgen van trainingen.



Colofon

Op verzoek van: De expertgroep Voetbal en Veiligheid

In opdracht van: Het Ministerie van Justitie en Veiligheid

Met dank aan: Ruim 200 professionals die de online survey hebben ingevuld én professionals die hebben meegewerkt aan een interview, het concept hebben tegengelezen of ons anderszins hebben ondersteund bij de uitvoering van het onderzoek. Het betreft: Joost Arentsen, Laurens Boers, Danny van Deventer, Ezra Eland, René Fransen, Ingeborg van Gijn, Marcel van der Holst, Jan-Willem Klein, Jos Koevoets, Marc van de Laar, Wilma Lenoir, Jolanda Martens, Olav Ouwerkerk, Rob Peters, Simone Ploeg, Hilde Pijnenburg, Richard Swan, Twan Toebes, Peter van Venrooij, Kirsten Verwey, Leo van der Vliet, Erik Vos, Anja Willemsen, Annet Wubben-Bergema en Julian Zieleman.

Vormgeving: Marcel Grotens (Bureau Beke)

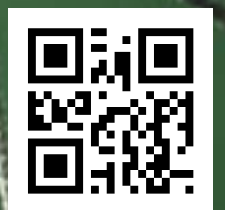
Foto's: Pag. 1: Joshua Hoehne, pag. 5 en 17: Janosch Diggelman, pag. 7: Jannes Glas, pag. 11: Politieregio Gelderland-Midden, pag. 13: Alexandre Brondino, pag. 15: Emmerson Viera,

Henk Ferwerda, Juno van Esseveldt, Kenny Kathmann en Emma Derksen

Gebruikersonderzoek Ketenvoorziening Voetbal

© 2023, Bureau Beke

Bureau **Beke**



bureaubeke.nl