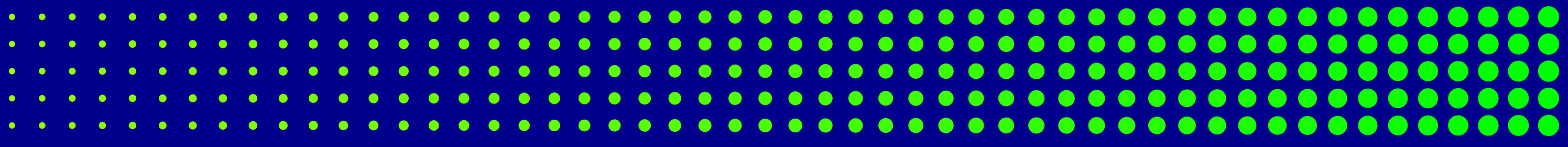




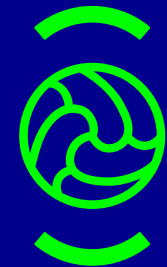
HET HANDBOEK VOOR DE NEDERLANDSE SLO



INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	3
1. DE SLO	5
1.1 DE SLO IN HET KORT	5
1.2 DE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN WERKZAAMHEDEN VAN DE SLO	6
1.2.1 BASISVERANTWOORDELIJKHEDEN EN BASISWERKZAAMHEDEN	7
1.2.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN WERKZAAMHEDEN BIJ FULLTIME PROFESSIONEEL DIENSTVERBAND	9
1.2.3 HET SLO TEAM	10
1.2.4 PRESTATIE-INDICATOREN	11
1.2.5 HET ONTVANGEN VAN UITSUPPORTERS	11
1.3 HET VERSCHIL TUSSEN DE SLO EN DE VEILIGHEIDSCOÖRDINATOR (VC)	12
2. HET WERKVELD VAN DE SLO	13
2.1 DE SLO IN DE ORGANISATIE	13
2.1.1 HET DIRECTIEMODELVEILIGHEIDSGEVOEL	14
2.1.2 HET WEDSTRIJDORGANISATIEMODEL	14
2.1.3 HET VRIJE ROL MODEL	15

2.2 DE SLO IN RELATIE TOT DE SUPPORTERS	15
2.3 DE SLO IN RELATIE TOT EXTERNE PARTIJEN	16
2.3.1 DE RELATIE TOT COLLEGA SLO'S	16
2.3.2 DE RELATIE TOT GEMEENTEN	16
2.3.3 DE RELATIE TOT DE VEILIGHEIDSDRIEHOEK	16
2.3.4 DE RELATIE TOT DE KNVB	17
2.3.5 DE RELATIE TOT DE MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING	17
3. DE VEREISTEN, AANBEVELINGEN EN MIDDELEN VOOR DE PROFESSIONELE SLO	18
3.1 DE BASIS VEREISTEN VOOR DE SLO	18
3.2 AANBEVELINGEN TER BEVORDERING VAN DE WERKZAAMHEDEN	19
3.3 DE SLO-OPLEIDING	19
3.4 DE BENODIGDE MIDDELEN VOOR EEN PROFESSIONELE SLO	20
4. DE WERVING EN SELECTIE VAN DE SLO	21
4.1. DE POSITIE VOOR INDIENSTTREDING	21
4.2. DE PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN	22
4.3. DE PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN	22
5. SAMENVATTING	23



INTRODUCTIE

Betaaldvoetbalorganisaties (BVO's) zijn op basis van de licentie-eisen van de KNVB verplicht een Supporter Liaison Officer (SLO) in dienst te hebben. Vroeger sprak men over een supporterscoördinator, maar inmiddels is de term SLO de standaard. Vanaf 1 juli 2025 gelden bovendien minimale urennormen voor SLO's in zowel de eredivisie als de eerste divisie.

LICENTIE-EIS VAN DE KNVB

De licentiehouder moet beschikken over een supporterscoördinator/SLO die:

- Verantwoordelijk is voor het adequaat inrichten en voeren van het supportersbeleid;
- Aanspreekpunt en samenwerkingspartner is van supportersverenigingen en overige stakeholders;
- Bij wedstrijdvoorbereidingen aanwezig is;
- Aanwezig is bij de verschillende overleggen tussen de licentiehouder, stakeholders en voetbalvierhoek;
- Beschikt over een aanstelling voor minimaal 32 uur in de week bij een licentiehouder in de eredivisie en minimaal 24 uur bij een licentiehouder in de eerste divisie;
- Op regelmatige basis overleg voert en samenwerkt met de veiligheidscoördinator van de licentiehouder.

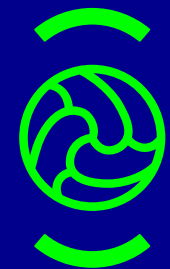
De supporterscoördinator/SLO mag niet dezelfde persoon zijn als de veiligheidscoördinator.

De invulling van de functie verschilt per club. Dat is logisch: elke club en haar supportersgroepen zijn anders. Toch is het primaire doel overal hetzelfde: de verbinding tussen club en achterban versterken. Eigenlijk zouden de licentie-eisen niet eens nodig hoeven zijn. Alleen al de ambitie om in Nederland gastvrij en veilig voetbal te organiseren, rechtvaardigt de rol van de SLO. De SLO draagt namelijk wezenlijk bij aan gastvrije wedstrijden. De vraag of SLO's waardevol zijn voor het Nederlandse voetbal, kent dan ook een simpel antwoord: JA.

De rol is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een vast onderdeel van de wedstrijdorganisatie en wordt steeds vaker gezien als volwaardig partnerschap. In landen als Duitsland en Zweden bestaat de functie al langer en zijn de ervaringen zeer positief. Daar geldt de SLO als een onmisbare en erkende schakel binnen het voetbal.

In deze Nederlandse versie van het SLO-handboek laten we met aanbevelingen, voorbeelden en best practices zien waarom de rol van de SLO zo belangrijk is. Het handboek is bedoeld voor:

- Huidige SLO's, als ondersteuning en verdieping van hun werk.
- Nieuwe of aankomende SLO's, om een goede start te maken in de functie.
- Clubbestuurders die nog niet bekend zijn met de rol en willen weten welke meerwaarde een SLO heeft voor hun organisatie.
- Iedereen die betrokken is bij de organisatie van wedstrijden in het betaald voetbal en meer wil weten over de positie van de SLO.



Het handboek biedt praktische handvatten. Clubs en SLO's, of ze nu net beginnen of al ervaren zijn, kunnen het gebruiken om het maximale uit de functie te halen. De precieze invulling verschilt per club, afhankelijk van omvang en mogelijkheden. Wel geldt: de functie moet volwaardig worden ingericht. Dat is niet alleen logisch, maar ook verplicht vanuit de licentie-eisen.

De eerste drie hoofdstukken gaan in op de definitie van de SLO, het werkveld en de belangrijkste vereisten en aanbevelingen. Daarna volgen de verplichtingen voor de club en we sluiten af met een samenvatting.



1. DE SLO

In dit hoofdstuk schetsen we hoe de rol van de SLO er in de meest ideale vorm uit ziet. Sommige clubs zijn al een eind op weg, anderen hebben nog veel terrein te winnen. Het doel is helder: bij elke club een krachtige SLO die zich blijft ontwikkelen en meegroeit met de club en de supporters.

De functie kan door mannen en vrouwen worden ingevuld. In de praktijk zijn het nu vooral mannen en daarom gebruiken we in dit handboek de mannelijke vorm. Maar uiteindelijk draait het om een ding: de SLO is er voor alle supporters.

1.1 DE SLO IN HET KORT

De SLO is de moderne opvolger van de supporterscoördinator, die in de jaren tachtig en negentig zijn intrede deed in het Nederlandse voetbal. Net als het voetbal zelf, heeft ook deze rol zich ontwikkeld. De SLO is inmiddels de dynamische schakel tussen club, supporters en externe partners. Hij zorgt voor een sterke en intensieve relatie tussen alle partijen en draagt verantwoordelijkheid voor het supportersbeleid binnen de club.

De SLO draagt de normen en waarden van zijn club uit, maar is er net zo goed voor de supporters. Zijn doel: het wedstrijdbezoek zo prettig mogelijk maken. Hij is spreekbuis van de club richting supporters en van de supporters richting club. De kracht van de SLO ligt in het vertalen van emoties en beleving van supporters naar de vaak rationele besluitvorming binnen de organisatie.

Tegelijkertijd kan hij uitleggen waarom keuzes van club, gemeente of politie noodzakelijk zijn. Het wege van belangen is een rode draad in het werk. Clubs, gemeenten, politie en supportersgroepen hebben allemaal hun eigen prioriteiten. De uitdaging voor de SLO is om dat in balans te brengen, zodat er wederzijds begrip en respect ontstaat.



1.2 DE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN WERKZAAMHEDEN VAN DE SLO

In een ideale wereld heeft iedere club ten minste één fulltime SLO in dienst. Dat is logisch: de SLO is er voor de supporters, de kern van het betaald voetbal. In de praktijk heeft nog niet elke club een fulltime SLO. Vaak spelen financiële redenen mee. Toch wegen de baten zwaarder dan de kosten. Een SLO levert door preventief beleid en aandacht voor gastvrijheid een grote bijdrage aan een prettige stadionervaring voor zijn supporters. Dat vergroot niet alleen de veiligheid, maar trekt ook meer bezoekers naar het stadion.

Wij zijn ervan overtuigd dat er tenminste één professionele fulltime SLO moet zijn om echt van toegevoegde waarde te kunnen zijn. Bij grote clubs werken vaak meerdere SLO's. Kleinere clubs breiden hun capaciteit uit en steeds vaker ontstaat er zelfs een afdeling supporterszaken waar alle supporter gerelateerde onderwerpen worden gebundeld. Hoeveel uren er nodig zijn, hangt af van de grootte van de club en de diversiteit van de supportergroepen. Om recht te doen aan deze verschillen, maken we in het overzicht van werkzaamheden onderscheid tussen drie niveaus:

BASISWERKZAAMHEDEN

Taken die elke SLO moet uitvoeren, ongeacht het aantal uren. Clubs moeten altijd voldoende uren reserveren om deze kernactiviteiten te garanderen. Hier staat de verbindende rol centraal.

IDEALE INVULLING

De situatie waarin de SLO fulltime in dienst is. Naast de basiswerkzaamheden kan hij verdieping aanbrengen, extra verantwoordelijkheid nemen en zijn meerwaarde verder vergroten.

UITGEBREID TAKENPAKKET

Het meest complete scenario, waarbij de club een team van SLO's aanstelt of zelfs een aparte afdeling supporterszaken heeft.

Het werk van de SLO laat zich niet volledig in een lijst vangen. Onvoorziene situaties en dynamiek horen bij de functie. Toch biedt dit overzicht een breed en realistisch beeld van de werkzaamheden.





1.2.1 BASISVERANTWOORDELIJKHEDEN EN BASISWERKZAAMHEDEN

Hoe meer uren een club beschikbaar stelt voor de SLO, hoe beter hij zijn werk kan doen en hoe groter de opbrengst voor de club. Wil je echt spreken van een supportersbeleid, dan moet de SLO in elk geval de basiswerkzaamheden kunnen uitvoeren.

Deze werkzaamheden liggen vooral op en rond de wedstrijddagen, zowel thuis als uit. De aanwezigheid van de SLO is onmisbaar om te zorgen voor een gastvrije en veilige wedstrijdbeleving. Daarnaast voert hij rondom de wedstrijden werkzaamheden uit die direct bijdragen aan een soepel verloop van de wedstrijdorganisatie.

DE WEDSTRIJDDAG

Basisverantwoordelijkheden

De belangrijkste verantwoordelijkheden van de SLO op wedstrijddagen, in volgorde van prioriteit:

1. Netwerk en relatiebeheer

- o Actief contact leggen met supportersgroepen én individuele fans.
- o Opbouwen van vertrouwen en een professionele verstandhouding.
- o Continu zichtbaar en aanspreekbaar zijn.

2. Uitvoering supportersbeleid

- o Toezien op de naleving van afspraken bij thuis- en uitwedstrijden.
- o Signaleren van knelpunten en die direct terugkoppelen aan de club.
- o Samenwerken met veiligheidsorganisatie, stewards en politie om het beleid in de praktijk te brengen.

3. Sociaal-preventief beleid

- o Bijdragen aan initiatieven die incidenten helpen voorkomen.
- o Vroegtijdig problemen signaleren binnen supportersgroepen en dit bespreekbaar maken.
- o Helpen om spanningen te vertalen naar oplossingen in plaats van conflicten.

Basiswerkzaamheden:

- **Aanwezigheid**
Vroeg aanwezig zijn bij het stadion en pas vertrekken nadat de laatste supporters weg zijn.
- **Intermediair**
Schakelen tussen club, veiligheidsorganisatie en supporters.
- **Aanspreekpunt**
Zichtbaar en benaderbaar zijn voor supporters op tribunes en in publieke ruimten.
- **Informatievoorziening**
Actief contact onderhouden met supporters en hen voorzien van relevante informatie.
- **De-escalatie**
Ingrijpen bij risico's op ordeverstoringen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan.
- **Bezoekers ontvangen**
Bij thuiswedstrijden toezien op een gastvrij ontvangst van bezoekende supporters en contact onderhouden met de SLO van de tegenstander.
- **Gastheer bij uitwedstrijden**
Contact leggen met collega-SLO's en medewerkers van de thuisspelende club, zoals stewards.
- **Klachten afhandelen**
Signaleren van klachten van de bezoekende club en deze zelf oplossen of adequaat doorzetten.
- **Relatiebeheer**
Actief contact leggen met groepen en individuele supporters, vertrouwen opbouwen en een eigen netwerk onderhouden.
- **Sfeeracties**
Aanspreekpunt zijn voor organisatoren van sfeeracties, zowel in de voorbereiding als op de wedstrijddag.

TIJDENS EEN WERKWEEK

Basisverantwoordelijkheden:

Om zijn rol op de wedstrijddag goed te kunnen vervullen, heeft de SLO een aantal verantwoordelijkheden die bijdragen aan een soepel en gastvrij verloop van de wedstrijd:

1. **Belangenbehartiging**
In het vooroverleg meedenken over ontvangst, vervoersregelingen en andere afspraken, zowel voor de eigen supporters als voor de uitsupporters bij thuiswedstrijden.
2. **Wedstrijdorganisatie**
Een actieve rol in de voorbereiding en de uitvoering van de wedstrijd.

3. Communicatie met supporters

Tijdig en helder communiceren met supporters over praktische zaken rondom de wedstrijd.

4. Gastvrij stadion

Toezien op een gastvrije beleving voor alle bezoekers, met ook aandacht voor de uitsupporters.

5. Clubbinding

Organiseren of ondersteunen van activiteiten die de band tussen club en supporters versterken.

Basiswerkzaamheden:

- **Overleggen en evaluaties**
Aanwezig zijn bij alle vooroverleggen en wedstrijdevaluaties, zowel voor thuis- als uitwedstrijden.
- **Afstemming met collega-SLO's**
Contact opnemen met de SLO van de tegenstander over de aankomende wedstrijd.
- **Sfeer en supportersactiviteiten**
Ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van sfeeracties en clubactiviteiten voor supporters, en daarbij aanwezig zijn.
- **Formele en informele bijeenkomsten**
Organiseren van en deelnemen aan overlegmomenten, zoals tussen clubdirectie en de supportersvereniging, maar ook regelmatige bijeenkomsten met bijvoorbeeld het sfeerteam.
- **Supportersbeleid**
Bijdragen aan het opstellen en verder ontwikkelen van het supportersbeleid van de club.
- **Communicatie over uitwedstrijden**
Intensief contact onderhouden met supporters die uitwedstrijden bezoeken, onder andere via duidelijke en tijdige informatiemails.
- **Kennisdeling en netwerk**
Actieve deelname aan landelijke SLO-bijeenkomsten om kennis en ervaringen uit te wisselen.

1.2.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN EN WERKZAAMHEDEN BIJ EEN FULLTIME DIENSTVERBAND

De eerder beschreven basisverantwoordelijkheden en werkzaamheden vormen slechts de minimale invulling van de functie. Voor een écht professionele uitvoering zijn aanvullende taken wenselijk. Hieronder staan de belangrijkste extra verantwoordelijkheden.

1. Jaarplan supporterszaken

Opstellen en bewaken van een jaarlijks plan waarin doelen, activiteiten en prioriteiten voor supporterszaken zijn vastgelegd.

2. Budgetbeheer

Beheren en bewaken van toegewezen budgetten voor supportersgerichte projecten.

3. Sociaal-preventief beleid

Medeverantwoordelijk voor het door ontwikkelen van sociaalpreventief supportersbeleid.

4. Supporterstrajecten

Medeverantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitvoeren van supporterstrajecten in het kader van een persoonsgerichte aanpak.

5. Werk-, leer- en taakstraffen

Het organiseren en begeleiden bij werk-, leer- en taakstraffen voor supporters.

6. Normen en waarden

Opstellen van projectplannen en evaluaties gericht op normen en waarden voor supporters.

Werkzaamheden bij een fulltime dienstverband:

- **Jaarplan supporterszaken**

Jaarlijks opstellen en actualiseren van een plan waarin concrete activiteiten en doelen zijn opgenomen.

- **Interne samenwerking**

Deelnemen aan relevante werkoverleggen, bijvoorbeeld over catering, hospitality en marketing, zodat supportersbelangen in de hele organisatie geborgd zijn.

- **Stadionverbodenbeleid**

Uitvoering geven aan het vastgestelde beleid (lokaal en landelijk) voor supporters met een stadionverbod, inclusief alternatieve trajecten en begeleiding.





1.2.3 UITGEBREID TAKENPAKKET

Als één fulltime SLO niet voldoende blijkt te zijn om het volledige takenpakket uit te kunnen voeren, is het verstandig om een team samen te stellen. Naast vaste SLO's kan een club ook werken met zogenoemde matchday SLO's. Deze worden bijvoorbeeld ingezet op basis van een contract voor enkele uren per week of via een 0-urencontract.

VERDELING EN SPECIALISATIE

Een team van SLO's kan de werkzaamheden buiten de wedstrijddagen onderling verdelen. Zo blijft er tijd voor alle taken en kunnen SLO's zich specialiseren in specifieke onderdelen van het werk. Ook op wedstrijddagen kan een team de aandacht beter verdelen over verschillende supporters(groepen), waardoor de begeleiding en service gericht worden.

Mogelijke werkzaamheden voor een SLO-team

- Begeleiden van jonge supporters bij het uitvoeren van sfeeracties.
- Ondersteunen van supporters met een beperking of handicap.
- Faciliteren van sfeer- en supportersactiviteiten in het stadion.
- Pedagogische begeleiding van jongeren in risicosituaties, ook preventief.
- Bewaken van het serviceniveau richting supporters.
- Waken over clubcultuur en -gevoel, bijvoorbeeld bij activiteiten en muziekeuze in het stadion.
- Organiseren van activiteiten voor bijzondere doelgroepen, zoals schoolklassen of amateurverenigingen.
- Uitvoeren van alternatieve trajecten voor supporters met een stadionverbod.
- Opzetten en bijwonen van maatschappelijke activiteiten.
- Invulling geven aan bijzondere wensen, bijvoorbeeld voor ernstig zieke supporters.

1.2.4 PRESTATIE-INDICATOREN

Om de verantwoordelijkheden en werkzaamheden van de SLO te kunnen toetsen en beoordelen, kunnen onderstaande indicatoren worden gebruikt.

Prestatie-indicatoren:

- **Kwaliteit beleidsstukken**
Mate en kwaliteit waarin voorstellen en beleidsnotities worden opgesteld.
- **Sociaal-preventief beleid**
Realisatie en zichtbare effecten van sociaal preventieve maatregelen.
- **Tevredenheid supporters**
Beleving en waardering van supporters over het beleid en het contact met de club, gemeten via monitoring of enquêtes.
- **Jaarplan supporterszaken**
Bijdrage aan het opstellen en uitvoeren van het jaarplan, zowel inhoudelijk als praktisch.
- **Uitvoering supportersbeleid**
Consistentie, zorgvuldigheid en effectiviteit van de uitvoering van het beleid.
- **Activiteiten voor supporters**
Aantal georganiseerde activiteiten, kwaliteit daarvan en mate van deelname van de supporters.
- **Ondersteuning sfeeractiviteiten**
Kwaliteit van de geboden ondersteuning bij supporters- en sfeeracties.
- **Contactmomenten supportersgroepen**
Frequentie, inhoud en meetbaar resultaat van contact met supportersgroepen of vertegenwoordigers.
- **Informatieoverdracht intern**
Tijdigheid en nauwkeurigheid waarmee relevante informatie vanuit contacten wordt teruggekoppeld naar de cluborganisatie.
- **Persoonsgerichte trajecten**
Variatie, kwaliteit en succespercentage van individuele trajecten met supporters.
- **Maatschappelijke projecten**
Kwaliteit van de samenwerking, overleg en het bereikte resultaat van maatschappelijke initiatieven.

1.2.5. HET ONTVANGEN VAN UITSUPPORTERS

Een van de kerntaken van de SLO tijdens een thuiswedstrijd is het gastvrij ontvangen van de uitsupporters. Uitgangspunt: ontvang je gasten zoals je zelf ontvangen wil worden.

VOORAFGAAND AAN DE WEDSTRIJD

- Tijdens het vooroverleg opkomen voor de belangen van de bezoekende supporters.
- Afspreken welke vormen van gastvrijheid worden aangeboden, zoals een gratis kop koffie, de mogelijkheid eigen muziek te draaien of een kort welkomstgesprek.
- Intensief contact onderhouden met de SLO van de bezoekende club om afspraken af te stemmen.

OP DE WEDSTRIJDDAG ZELF

- Het voeren van een welkomstgesprek met enkele bezoekende supporters.
- Aanwezig zijn in en rond het bezoekersvak tijdens de in- en uitstroom.
- Waar nodig extra communicatie verzorgen in het uitvak.
- Klachten direct oppakken en oplossen. Als dat niet kan, duidelijk uitleg geven waarom niet.
- Na afloop een mondelinge evaluatie doen met de collega-SLO.

WAAROM DIT BELANGRIJK IS

Gastvrijheid wordt vrijwel altijd positief gewaardeerd. Bezoekers voelen zich gezien en serieus genomen wanneer zij weten wie hun aanspreekpunt bij de thuisclub is en krijgen sneller duidelijkheid bij vragen. Een goede ontvangst is bovendien een investering in de relatie met de bezoekende club. Dat betaalt zich terug bij toekomstige wedstrijden.

1.3 HET VERSCHIL TUSSEN DE SLO EN DE VEILIGHEIDSCOÖRDINATOR (VC)

De SLO en de VC werken vanuit hetzelfde doel: het organiseren van gastvrije en veilige wedstrijden. Hun insteek verschilt echter. De VC is verantwoordelijk voor veiligheid, terwijl de SLO zich richt op supportersbeleid. De SLO heeft vanzelfsprekend belang bij een veilig werkveld, maar is zelf geen veiligheidsfunctionaris.

Het veiligheidsbeleid bevat regels en maatregelen om wedstrijden goed te laten verlopen. Denk aan het signaleren en identificeren van personen die de huisregels en/of KNVB Standaardvoorwaarden overtreden en het opleggen van sancties. De rol van de SLO is wezenlijk anders: hij faciliteert supporters bij hun wedstrijdbezoek. Daarbij signaleert hij ook supporters die extra aandacht vragen vanwege hinderlijk of ongewenst gedrag. Zijn werkzaamheden zijn vooral preventief. Hij zoekt vroegtijdig contact, haalt supporters uit de anonimiteit en stimuleert positief gedrag. Cruciaal: een SLO legt zelf geen sancties op. Dat zou de vertrouwensband met supporters schaden.

De vertrouwenspositie van de SLO mag nooit in conflict komen met de relatie die hij met supporters onderhoudt. Dit kan soms tot lastige situaties leiden. De SLO heeft wel contacten met politie en Openbaar Ministerie, maar minder intensief dan de VC. Tussen SLO en VC is er in de aanloop naar wedstrijden veelvuldig overleg. Zo ontstaat de optimale balans tussen veiligheid en gastvrijheid.



2. HET WERKVELD VAN DE SLO



Het werkveld van de SLO is breed en veelzijdig. Als schakel tussen club en supporters is het cruciaal dat hij met beide partijen goed contact onderhoudt. De SLO laat zien dat hij het aanspreekpunt is voor alles wat met supporters te maken heeft en zoekt daarbij ook zelf actief de verbinding met de achterban.

Om die rol goed te vervullen, moet de SLO weten wie de stakeholders zijn, wat hun belangen zijn en welke doelen zij nastreven. Dat vraagt om een breed en divers netwerk: van clubmedewerkers tot supportersgroepen en van ketenpartners tot maatschappelijke organisaties.

In dit hoofdstuk staat de kerntaak van de SLO centraal: de verbindende factor. We beschrijven de omgeving waarin hij opereert, zijn rol binnen club en zijn positie ten opzichte van de ketenpartners.

2.1 DE SLO IN DE ORGANISATIE

De plaats van de SLO in de organisatiestructuur van de club bepaalt in belangrijke mate hoe de functie verder wordt ingevuld. In dit hoofdstuk tonen we drie voorbeeldorganogrammen die laten zien hoe de SLO gepositioneerd kan worden binnen een club. De structuur zal in de praktijk per club verschillen, maar de voorbeelden geven een goed beeld van de mogelijkheden.

In alle varianten geldt dat de SLO idealiter wordt betrokken bij de besluitvorming over onderwerpen die supporters raken. Dit vergroot de legitimiteit van de SLO richting de achterban en zorgt dat de directie optimaal gebruik kan maken van zijn unieke informatiepositie.

De functies van de VC en de SLO zijn nauw met elkaar verbonden, maar zijn qua verantwoordelijkheid altijd gescheiden. Dit sluit aan bij de licentie-eisen: samenwerking tussen SLO en VC is verplicht, maar de functies mogen nooit door dezelfde persoon worden vervuld.

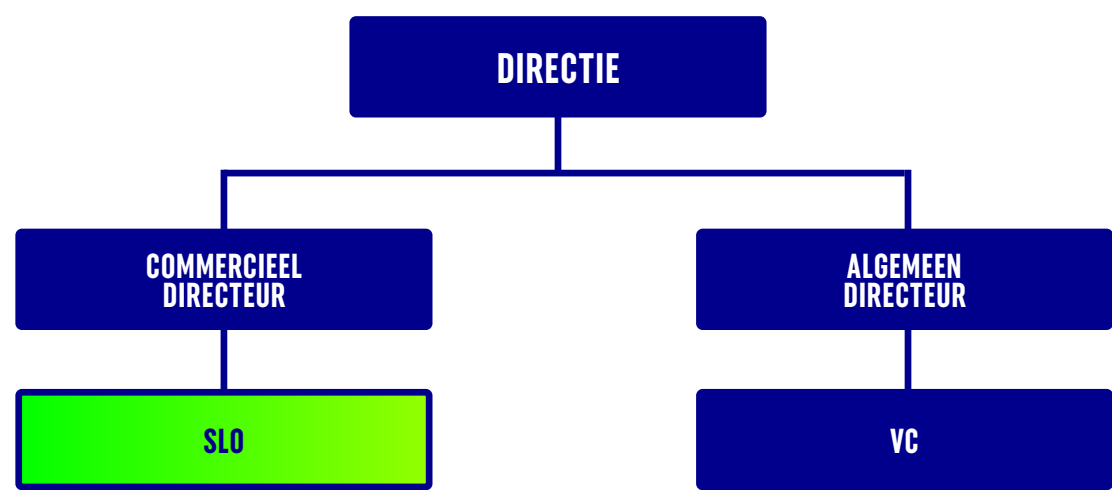
2.1.1 HET DIRECTIEMODEL

Dit model is gebaseerd op een duidelijke scheiding tussen de pijlers veiligheid en supporterszaken, waarbij beide functies rechtstreeks onder de directie vallen.

Voordelen van dit model:

- Er is een heldere scheiding tussen veiligheid en supporterszaken.
- Bij tegengestelde belangen neemt de directie het besluit. Zo kunnen de SLO en de VC naast elkaar werken, ieder met een eigen verantwoordelijkheid.
- Veiligheid heeft altijd de hoogste prioriteit. Daarom valt de VC in dit model rechtstreeks onder de algemeen directeur.
- De SLO valt in dit plaatje onder de commercieel directeur, al kan dit ook een ander directielid zijn, afhankelijk van de clubstructuur.

DIRECTIEMODEL



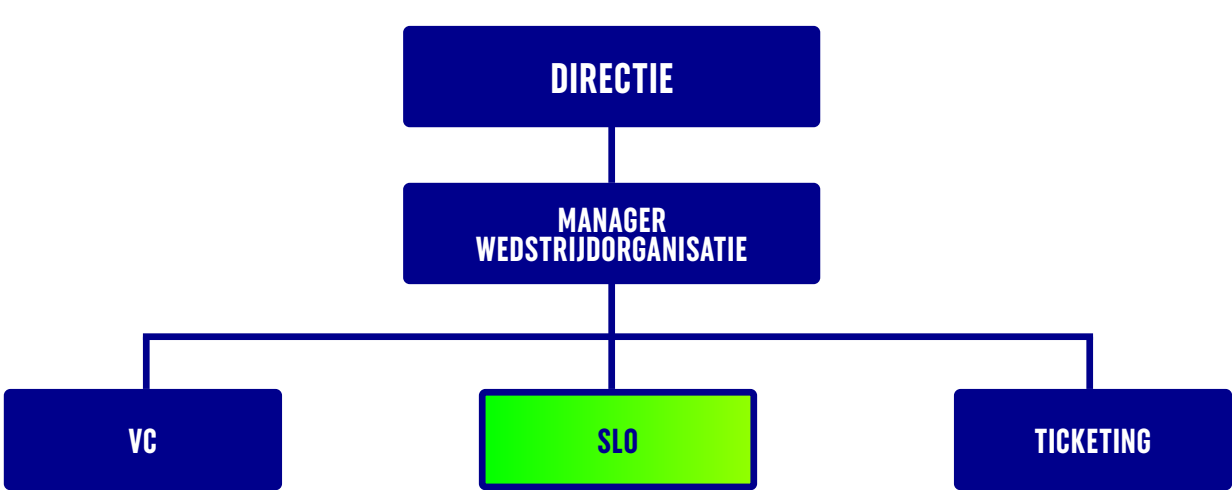
2.1.2 HET WEDSTRIJDORGANISATIEMODEL

In dit model ligt de nadruk op de organisatie van de wedstrijd. De SLO en de VC rapporteren hierbij aan dezelfde manager of directielid.

Voordelen van dit model:

- Er blijft een duidelijke scheiding tussen veiligheid en supporterszaken.
- De lijnen zijn kort en vooral operationeel, waardoor tijdens de voorbereiding en uitvoering van wedstrijden snel kan worden geschakeld.
- Bij een kleinere club kan de extra managementlaag eenvoudig worden weggelaten. In dat geval rapporteren de SLO en de VC rechtstreeks aan de directie.

HET WEDSTRIJDORGANISATIEMODEL



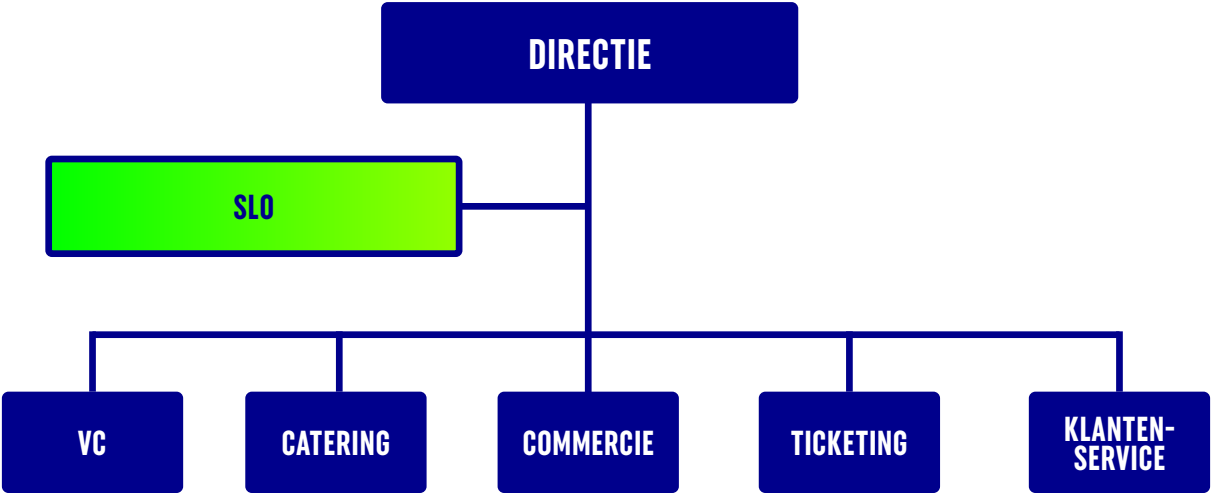
2.1.3 HET VRIJE ROL MODEL

In dit model heeft de SLO een vrije rol binnen de organisatie en contact met alle afdelingen van de club. De SLO rapporteert rechtstreeks aan de directie.

Voordelen van dit model:

- Duidelijke scheiding tussen veiligheids- en supporterszaken.
- Korte lijnen tussen supporters en beleidsmakers, wat zorgt voor meer wederzijds begrip.
- Belangen en wensen van supporters komen sneller onder de aandacht van de directie.
- De SLO beweegt zich flexibel door de hele organisatie van de BVO en kan daardoor breed invloed uitoefenen.

HET VRIJE ROL MODEL

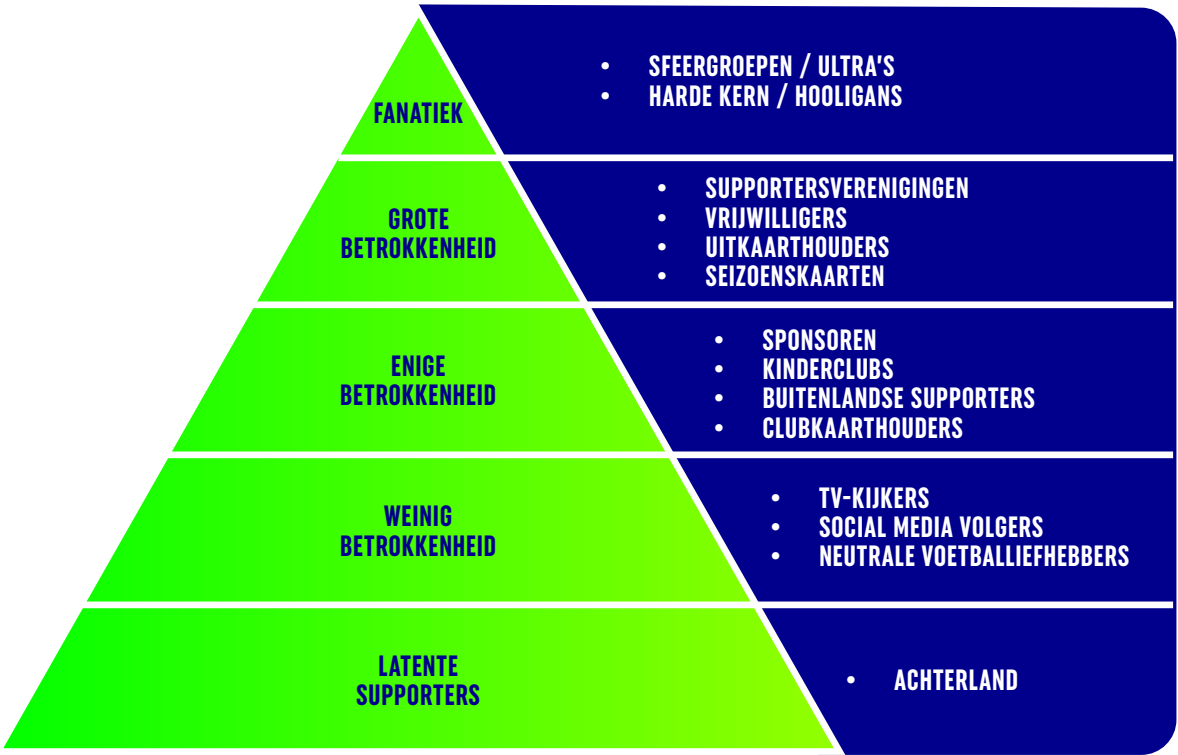


2.2 DE SLO IN RELATIE TOT DE SUPPORTERS

Supporters zijn de belangrijkste doelgroep van de SLO, maar supporters vormen geen één geheel: er zijn verschillende groeperingen, elk met hun eigen kenmerken en belangen. Het is daarom essentieel dat de SLO deze groepen goed kent en de verschillen begrijpt.

De SLO onderhoudt bij voorkeur formeel contact met officiële supportersorganisaties, zoals een supportersvereniging of een supportersraad. Afhankelijk van de club gaat vaak veel tijd naar ultra's, sfeergroepen of de harde kern. Tegelijkertijd moet de SLO ervoor waken dat dit niet ten koste gaat van de relatie met andere groepen of individuele supporters.

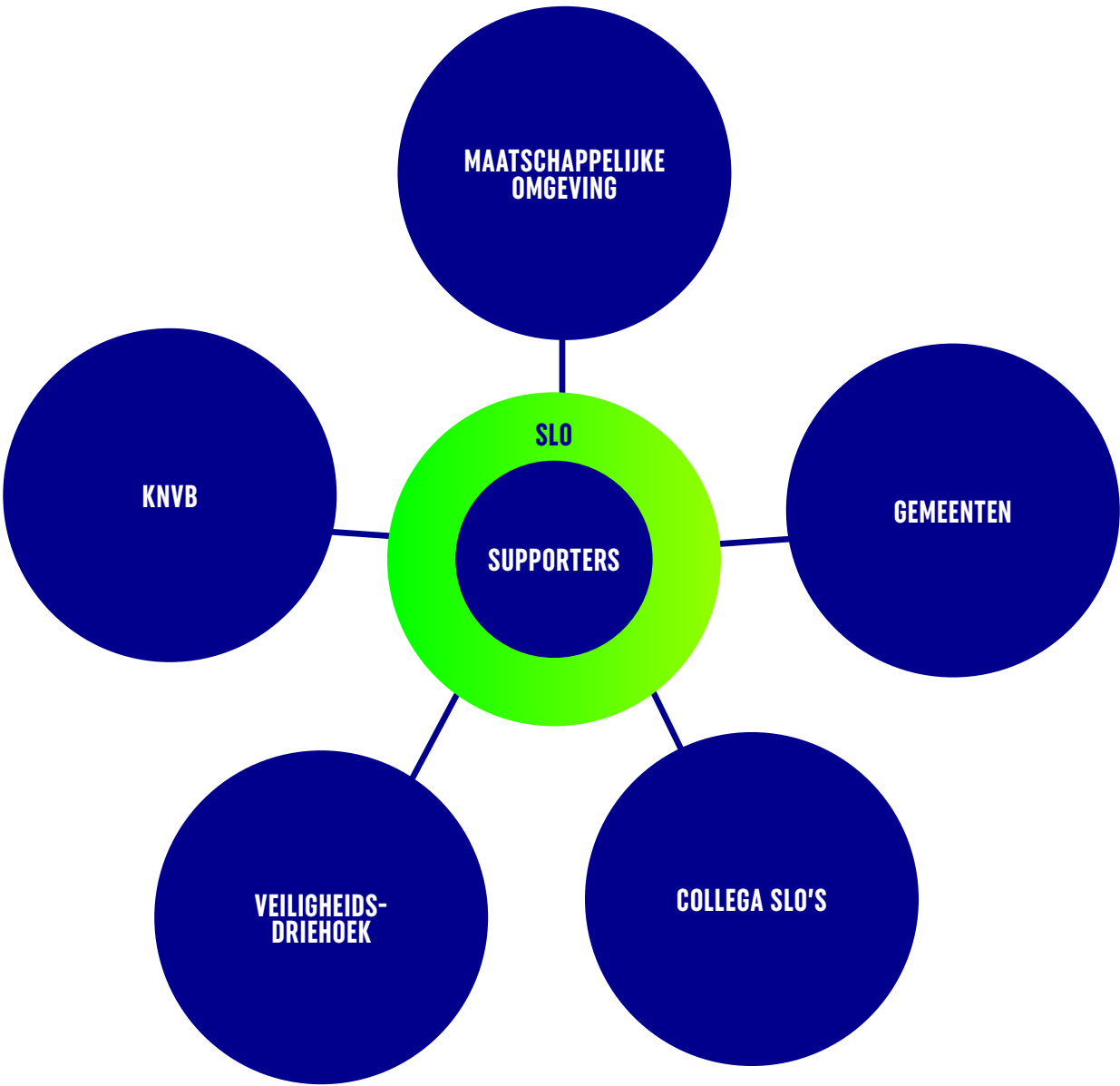
In de piramide hieronder worden de verschillende supportergroepen weergegeven, geordend naar mate van betrokkenheid bij de club.



2.3 DE SLO IN RELATIE TOT EXTERNE PARTIJEN

Met het vaststellen van de positie van de SLO binnen de organisatie is een groot deel van het werkveld in beeld. Het plaatje wordt compleet door ook de externe omgeving mee te nemen. Afhankelijk van de positionering binnen de club heeft de SLO te maken met een breed en gevarieerd netwerk buiten de organisatie.

De belangrijkste externe partijen zijn hieronder weergegeven. In deze paragraaf lichten we de relaties met deze partijen nader toe.



2.3.1 DE RELATIE TOT COLLEGA SLO'S

Overleg en afspraken maken gaat veel makkelijker als je elkaar kent. Daarom is het belangrijk dat SLO's regelmatig contact hebben met collega's van andere clubs. Een kijkje achter de schermen bij een andere club kan bovendien waardevolle inzichten en inspiratie opleveren.

Het SLO-netwerk is bij uitstek geschikt om kennis en informatie uit te wisselen. Op wedstrijddagen is dat netwerk onmisbaar: er moet altijd contact zijn tussen de SLO's van beide clubs om het werk optimaal te kunnen uitvoeren.

De SLO's worden op landelijk gebied vertegenwoordigd door de SLO-kerngroep. Deze kerngroep is een afvaardiging van SLO's uit het Nederlandse betaald voetbal. In deze groep zitten SLO's van verschillende clubs, zodat er een goede afspiegeling is van de praktijk en van verschillende clubculturen. De kerngroep komt elke maand bij elkaar, fungeert als klankbordgroep en denkt mee over club overstijgende onderwerpen. De SLO-kerngroep is daarmee een belangrijke schakel tussen praktijk en beleid. Het zorgt ervoor dat de stem van de SLO's doorklinkt in landelijke afspraken.

2.3.2 DE RELATIE TOT GEMEENTEN

Door zijn nauwe band met supporters kan de SLO goed inschatten welke besluiten van de gemeente gevoelig liggen en welke minder. Bij overleggen waarin supporterszaken aan bod komen, moet de SLO daarom altijd aanwezig zijn.

Daarnaast kan de gemeente de SLO betrekken bij maatschappelijke projecten of activiteiten. Denk aan het regelen van de aanwezigheid van spelers of trainers, wat vaak een extra stimulans geeft. Wordt de SLO ook bij de organisatie betrokken, dan levert dit meteen een waardevolle kans op om het contact met supporters te versterken.

2.3.3 DE RELATIE TOT DE VEILIGHEIDSDRIEHOEK

Een goede samenwerking tussen de SLO en de veiligheidsdriehoek komt de wedstrijdorganisatie direct ten goede. De SLO kan advies geven over regelingen rondom een duel, zoals het vervoer van uitsupporters.

Door overleg kan de veiligheidsdriehoek bovendien een aanpak kiezen die beter aansluit bij de beleving van supporters. Als tussenpersoon zorgt de SLO ervoor dat beide kanten, veiligheidsdriehoek en supporters, zich gehoord voelen en elkaars belangen beter begrijpen.

2.3.4 DE RELATIE TOT DE KNVB

De SLO is een onmisbare schakel in het organiseren van gastvrij en veilig voetbal. Daarom zet de KNVB zich in om de functie verder te professionaliseren.

Binnen de KNVB onderhoudt de medewerker supporterszaken nauw contact met de SLO's. Zo wordt geborgd dat SLO's structureel betrokken zijn bij landelijke overleggen over supporterszaken. Daarnaast organiseert de KNVB jaarlijks meerdere bijeenkomsten en een SLO-opleiding.

Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om praktijkervaringen uit te wisselen en kennis te delen. SLO's leren van elkaar, krijgen nieuwe inzichten en verbreden hun visie op het voetballandschap en de supporterswereld. Deelname hieraan zou eigenlijk een vanzelfsprekendheid moeten zijn. Het uiteindelijke doel: een hecht SLO-netwerk en daardoor een nog betere samenwerking tussen de SLO's onderling.

2.3.5 DE RELATIE TOT DE MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING

De SLO speelt een sleutelrol in de maatschappelijke omgeving van de club. Hoewel iedere club zijn maatschappelijke tak anders organiseert, is het altijd belangrijk om de SLO hierbij te betrekken. Dankzij zijn kennis van supporters en de groeperingen kan de SLO een waardevolle bijdrage leveren aan uiteenlopende maatschappelijke trajecten.

Bij alternatieve trajecten, bijvoorbeeld als gevolg van een stadionverbod, kan de SLO begeleiding bieden en de voortgang bewaken. Daarnaast is de maatschappelijke omgeving ook een plek waar nieuwe en jonge supporters kunnen worden gevonden.

Om deze groepen te verbinden aan de club is het verstandig de SLO ook te betrekken bij het marketingbeleid. Met workshops, wedstrijdbezoeken of ontmoetingen met spelers kan de SLO ervoor zorgen dat potentiële supporters op een positieve en toegankelijke manier kennismaken met de club.



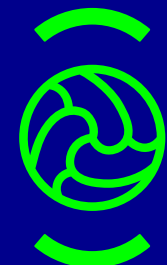
3. DE VEREISTEN, AANBEVELINGEN EN MIDDELEN VOOR DE PROFESSIONELE SLO

Om de functie professioneel te kunnen uitvoeren, moet de SLO aan een aantal basisvereisten voldoen. Daarnaast zijn er aanbevelingen die het werk efficiënter en effectiever maken. Hieronder volgen de belangrijkste aandachtspunten.

3.1 DE BASISVEREISTEN VOOR DE SLO

De SLO vervult een cruciale positie als schakel tussen de achterban en de verschillende afdelingen van de club. Omdat hij de belangen van supporters vertegenwoordigt, is het essentieel dat hij zich goed kan inleven in de doelgroep. Een achtergrond binnen een supportersgroep kan daarbij helpen: het maakt het eenvoudiger om emoties te begrijpen en aan te voelen wat supporters belangrijk vinden.

Als spin in het web moet de SLO flexibel zijn en beschikken over sterke communicatieve vaardigheden. Hoewel de SLO geen veiligheidsmedewerker is, heeft hij door zijn werkzaamheden wel grote invloed op de veiligheid in en rondom het stadion. Door het onderhouden van goede contacten met supporters kan hij potentiële conflictsituaties vroegtijdig signaleren en helpen voorkomen.



3.2 AANBEVELINGEN TER BEVORDERING VAN DE WERKZAAMHEDEN

De SLO beschikt over verschillende communicatiemiddelen om de relatie met alle betrokken partijen te versterken. Heldere communicatie zorgt voor duidelijkheid en bevordert wederzijds begrip. Door regelmatig contact op te zoeken, bouwt de SLO bovendien aan een sterk en betrouwbaar netwerk.

Hieronder staan de belangrijkste communicatiemiddelen waar de SLO gebruik van kan maken:

Direct contact

- Telefoon
- E-mail
- WhatsApp / Signal
- Social media (o.a. X en Instagram)

Informatievoorziening

- Infomails
- Kaartverkoopinformatie
- Persoonlijke brieven
- E-tickets

Media & kanalen

- Club TV
- Mediapartners
- Overige partners

Fysieke zichtbaarheid

- Signing in en rondom het stadion
- Billboards

Het is verstandig om de communicatiemiddelen ook in te zetten voor positieve verslaglegging. Door behaalde successen te delen en vast te leggen, worden deze zichtbaarder voor club, supporters, media en ketenpartners. Dit vergroot niet alleen de waardering voor het werk van de SLO, maar benadrukt ook zijn toegevoegde waarde binnen de organisatie en het voetbal in bredere zin.

Voorbeelden van positieve verslaglegging

- **Social media posts**
Deel foto's of korte updates van geslaagde sfeeracties, projecten met supporters of maatschappelijke activiteiten.
- **Aftermovies**
Maak korte video's van speciale wedstrijden of evenementen waarin de rol van supporters en de samenwerking met de club centraal staat. Dit werkt goed om sfeer en beleving over te brengen.
- **Nieuwsbrieven / infomails**
Verwerk in supporterscommunicatie niet alleen praktische informatie, maar ook terugblikken op positieve momenten.
- **Clubmedia**
Gebruik Club TV of podcasts om SLO-projecten en supportersinitiatieven onder de aandacht te brengen.
- **Jaarverslag SLO**
Stel jaarlijks een kort verslag op met de belangrijkste successen, cijfers en initiatieven. Dit kan intern (richting directie en bestuur) én extern (richting supporters en ketenpartners) worden gedeeld.
- **Samenwerking met partners**
Highlight maatschappelijke projecten samen met gemeenten of maatschappelijke organisaties, bijvoorbeeld via gezamenlijke persberichten

3.3 DE SLO-OPLEIDING

Om de rol van de SLO verder te versterken, biedt de KNVB een SLO-opleiding aan. Deze opleiding is in de eerste plaats bedoeld voor nieuwe SLO's, zodat zij met een stevige basis kunnen starten. Ook ervaren SLO's kunnen deelnemen. Voor hen is de opleiding een mogelijkheid om hun kennis te verdiepen, ervaringen uit te wisselen en nieuwe inzichten op te doen.

De opleiding bestaat uit meerdere opleidingsdagen die verspreid over het seizoen plaatsvinden. Tijdens deze dagen komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- de rol en interne positie van de SLO.
- de samenwerking met ketenpartners zoals gemeente, KNVB, politie en Openbaar Ministerie.
- het sociaal-preventieve beleid.
- praktijkopdrachten en casussen uit het werkveld.

Naast kennisoverdracht is er veel ruimte voor de praktijk. De opleiding is daarmee niet alleen om te leren maar ook om het SLO-netwerk te versterken. Het doel van de opleiding is dat iedere SLO over voldoende kennis, vaardigheden en praktische handvatten beschikt om de functie professioneel, effectief en met vertrouwen uit te voeren.

3.4 DE BENODIGDE MIDDELEN VOOR EEN PROFESSIONELE SLO

De SLO kan zijn werk alleen goed doen als de club de functie serieus neemt en voldoende middelen beschikbaar stelt. Welke middelen precies nodig zijn, dat verschilt per club. In overleg wordt bepaald wat noodzakelijk is om het takenpakket professioneel uit te voeren.

Voorbeelden van benodigde middelen:

- Werkplek: een eigen plek in het stadion, supportershome of op kantoor.
- Apparatuur: een mobiele telefoon en computer/laptop.
- Herkenbaarheid: clubgerelateerde kleding of een jas met duidelijk de term SLO hierop.
- Toegang: accreditatie om zich vrij in het stadion te kunnen bewegen.
- Mobiliteit: een auto voor afspraken met supporters, partners of collega-clubs.
- Budget: financiële ruimte voor maatschappelijke trajecten.
- Faciliteiten: merchandise of wedstrijdkaarten voor projecten en evenementen.

WEDSTRIJDANALYSE

Een wedstrijdanalyse is een praktisch hulpmiddel voor de SLO. Hierin legt de SLO vooraf zijn inschattingen en verwachtingen vast en koppelt daar achteraf de evaluatie van de wedstrijd aan. Dit levert een compleet beeld op waarmee trends in gedrag en beleving van supporters zichtbaar worden. Door dit structureel toe te passen kan de SLO gericht inspelen op ontwikkelingen en de club onderbouwd adviseren.

Doelen:

- Inzicht krijgen in knelpunten en vraagstukken rondom wedstrijden.
- Positieve en negatieve praktijkvoorbeelden herkennen.
- Factoren vastleggen die het wedstrijdbezoek beïnvloeden en op basis daarvan beleid ontwikkelen om de beleving te verbeteren.

Voordelen:

- Levert waardevolle input voor het ontwikkelen van effectief supportersbeleid.
- Maakt structurele en organisatorische tekortkomingen concreet zichtbaar.
- Helpt negatieve trends tijdig signaleren en gericht aanpakken.



4. DE WERFING EN SELECTIE VAN DE SLO

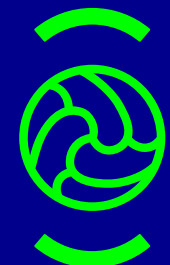
Bij de werfing en selectie van een SLO is het belangrijk dat de club vooraf goed bepaalt welk type persoon nodig is. Daarbij moet gekeken worden naar:

- de positie en achtergrond van de kandidaat binnen de club en/of supportersgroeperingen.
- de professionele vaardigheden die de functie vraagt.
- de persoonlijke eigenschappen die wenselijk zijn om de rol succesvol te kunnen vervullen.

4.1. DE POSITIE VOOR INDIENSTTREDING

De SLO is de brug tussen club en achterban. Daarom is het essentieel vooraf scherp te hebben welke ervaring en eigenschappen een kandidaat nodig heeft. Een goede SLO geniet vertrouwen van zowel de club als de supporters en kent beide werelden goed.

De precieze invulling verschilt per club, maar overall geldt: de SLO moet gezag en respect hebben binnen de achterban en de club moet erop kunnen rekenen dat hij de clubbelangen professioneel meeneemt in zijn werk.



4.2. DE PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN

De belangen van club en supporters lopen regelmatig uiteen, maar moeten uiteindelijk bij elkaar komen. De SLO vervult hierin de rol van verbinder: hij creëert begrip voor elkaars emoties en beslissingen. Voor deze rol zijn specifieke eigenschappen nodig. Bij de selectie van een SLO is het belangrijk te letten op de volgende competenties:

SUPPORTERSGERICHT

De SLO verdiept zich in de wensen, belangen en behoeften van supporters en handelt daarnaar. Servicegerichtheid staat daarbij voorop. Alleen zo kan hij opkomen voor supporters en bijdragen aan hun tevredenheid.

SAMENWERKING

De SLO behartigt de belangen van supporters, maar houdt ook rekening met die van de club. Soms kunnen wensen om gegronde redenen niet worden ingewilligd. Dan is het aan de SLO om dat uit te leggen en begrip te creëren. Het gezamenlijke resultaat vraagt dat hij de belangen van supporters en club zorgvuldig op elkaar afstemt.

ONDERNEMERSCHAP

De SLO signaleert kansen om de relatie tussen club en supporters te versterken en benut die actief, zowel bij bestaande vraagstukken als bij nieuwe initiatieven.

PLANNING EN ORGANISATIE

De SLO stelt doelen en prioriteiten en organiseert zijn werkzaamheden zo dat resultaten ook daadwerkelijk worden behaald.

TACTISCH VERMOGEN

De SLO kan bij kansen of problemen snel schakelen in gedrag, tactiek of strategie om het doel te bereiken.

4.3. DE PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN

Naast professionele competenties zijn persoonlijke vaardigheden cruciaal voor een succesvolle SLO. De volgende eigenschappen zijn daarbij onmisbaar:

SENSITIVITEIT

Gevoelens, motieven en beweegredenen van supporters(groepen) en andere betrokkenen herkennen en daar effectief op inspelen.

INTEGRITEIT

Conformereren aan algemeen gedeelde normen en waarden, zowel binnen de club als bij de supporters, en deze consequent naleven.

AANPASSINGSVERMOGEN

Zich soepel aanpassen aan steeds wisselende situaties en contexten. Een individuele supporter vraagt soms een totaal andere benadering dan wanneer dezelfde persoon onderdeel is van een groep.

LUISTERVAARDIGHEID

De intenties en achterliggende betekenissen van uitspraken van supporters en collega's herkennen en goed kunnen doorgronden.

STRESSBESTENDIGHEID

Effectief blijven functioneren onder tegenslag, tijdsdruk of sociale druk vanuit verschillende betrokken partijen.

5. SAMENVATTING



In landen als Duitsland en Zweden wordt al jaren met succes gewerkt met de Supporter Liaison Officer (SLO), de internationale term voor supporterscoördinator. Ook in Nederland is de ambitie duidelijk: het voetbal gastvrij en veiliger maken door de functie van SLO verder te ontwikkelen en te professionaliseren.

Volgens de licentie-eisen van de KNVB moet elke club een SLO in dienst hebben. Vanaf juli 2025 geldt een minimale aanstelling van 24 uur per week in de eerste divisie en 32 uur per week in de eredivisie. De SLO geeft mede vorm aan het supportersbeleid en zorgt dat supporters, club en ketenpartners met elkaar in contact blijven en elkaars standpunten begrijpen.

TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De omvang van het takenpakket verschilt per club, maar in de basis geldt dat de SLO:

- aanwezig is bij alle thuis- en uitwedstrijden.
- deelneemt aan vooroverleggen en veiligheidsoverleggen.
- bij thuiswedstrijden het aanspreekpunt is voor uitsupporters en toeziet op een gastvrije ontvangst.
- bij uitwedstrijden contact onderhoudt met de SLO en medewerkers van de thuisspelende club.

Daarnaast investeert de SLO in relaties met supporters, collega-SLO's, gemeente, veiligheidsdriehoek, KNVB en de maatschappelijke omgeving. Bij grotere clubs is het aan te bevelen een SLO-team samen te stellen om te kunnen specialiseren.

ROL RICHTING SUPPORTERS

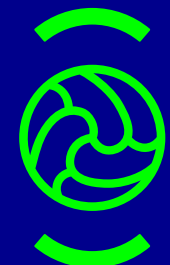
De SLO is zo vaak mogelijk aanwezig bij maatschappelijke projecten of organiseert die zelf, juist op plekken waar (potentiële) supporters zijn. Door een band op te bouwen kan hij goed gedrag stimuleren en tijdig signaleren waar escalaties dreigen. Denk aan:

- begeleiding van risicojongeren.
- activiteiten voor doelgroepen zoals scholen en amateurverenigingen.
- faciliteren van sfeer- en supportersinitiatieven in het stadion.

VERHOUDING TOT DE VEILIGHEIDSCOÖRDINATOR

Hoewel de SLO en de veiligheidscoördinator allebei werken aan gastvrije en veilige wedstrijden verschillen hun verantwoordelijkheden:

- De veiligheidscoördinator richt zich op het veiligheidsbeleid.
- De SLO richt zich op het supportersbeleid en treedt bij onrust de-escalerend op, zonder de vertrouwensband met de achterban te schaden.



PROFIEL EN VAARDIGHEDEN

Een goede SLO heeft vaak een verleden binnen supportersgroeperingen en begrijpt de emoties en drijfveren van fans. Hij moet flexibel, communicatief sterk en geloofwaardig zijn. Respect vanuit zowel de club als de achterban is onmisbaar. De functie vraagt om een combinatie van:

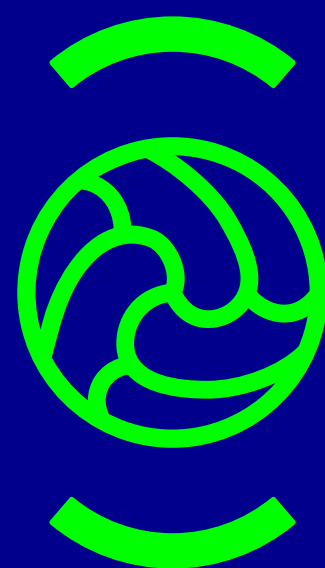
- Professionele competenties: supportersgericht, samenwerkingsvermogen, ondernemerschap, planning en organisatie, tactisch inzicht.
- Persoonlijke vaardigheden: sensitiviteit, integriteit, aanpassingsvermogen, luistervaardigheid, stressbestendigheid.

VOORWAARDEN EN PROFESSIONALITEIT

Om de SLO zijn werk goed te laten doen, moet de club voldoende middelen en overlegmomenten bieden en hem betrekken bij alle supporter gerelateerde vraagstukken. Vrijwilligerswerk volstaat niet: de functie vereist professionaliteit en een stevige positie binnen de organisatie.

DE SLO IS EEN PROMINENT ONDERDEEL VAN DE WEDSTRIJDORGANISATIE EN EEN ONMISBARE FUNCTIE VOOR EEN GASTVRIJ EN VEILIG STADIONBEZOEK.





**GASTVRIJ EN
VEILIG VOETBAL**

