



De eis die toenmalig burgemeester Deetman in 2007 stelde om het nieuwe stadion voor voetbalclub ADO Den Haag te bouwen, was dat dit het veiligste stadion van Nederland zou worden. Na zeven jaar praten we hierover met security officer Jeffrey Sommer. Daarbij staat de vraag centraal of dit streven daadwerkelijk is gerealiseerd. Een gesprek over toepassen van moderne technische oplossingen, gedragsherkenning en hospitality in een voetbalstadion.

tekst Frans Visser en Wil van de Ven

Het veiligste stadion van Nederland



“Er zijn de laatste jaren bijna geen incidenten meer geweest”, stelt Jeffrey Sommer, security officer bij ADO Den Haag.



Tijdens zijn opleiding Integrale Veiligheidskunde aan de Haagse Hogeschool liep Jeffrey Sommer stage bij ADO Den Haag. Na afloop van zijn studie werd hij door de clubdirectie benaderd of hij bij hen in dienst wilde treden. Inmiddels is hij er al weer zeven jaar als security officer werkzaam. De dynamiek van de verschillende wedstrijden en overige evenementen en de emoties die bij een voetbalclub aan bod komen, zijn redenen waarom hij zich erg op zijn plaats voelt in deze functie.

HAPPY CROWD CONTROL

ADO Den Haag speelt zijn thuiswedstrijden in het Kyocera stadion. Hier wordt het toegangsconcept Happy Crowd Control toegepast. Kern van dit concept is dat alle bezoekers snel en per persoon elektronisch worden gecontroleerd door een combinatie van gezichtsherkenning en de controle van een speciale 'card'. Hiervan zijn er twee: een seizoenclubcard en een ClubCard voor incidenteel gebruik.

DIGITALE CONTROLE

Op de houder van een persoonlijke seizoen- of clubcard (formaat creditcard) wordt in een 'toegangssluis' een digitale controle uitgevoerd, zowel op de card als op het gezicht van de houder. Er wordt een biometrische 'foto' gemaakt van het gezicht van de persoon en deze wordt vergeleken met in de database opgeslagen foto's. Daarnaast wordt de aangeboden card met RFID-technologie in de toegangssluis gescand - deze hoeft dus niet fysiek te worden aangeboden. De fysieke toegangssluis zorgt ervoor dat slechts één persoon tegelijk toegang kan krijgen, waardoor 'meelopen' tot het verleden behoort. Bij een 'match' wordt de toegangssluis geopend en krijgt de bezoeker, gecontroleerd en wel, toegang tot het stadion.

Indien er geen directe match is, omdat bijvoorbeeld het camerabeeld van het gezicht niet goed overeenkomt met de reeds eerder opgeslagen foto in de database, wordt automatisch via een in de camera ingebouwde luidspreker een tekst uitgesproken en de bezoeker gevraagd om in de camera te kijken. In de 'control room' wordt dan beslist of de bezoeker direct kan doorlopen, of er wordt een steward opgeroepen die dicht bij de betreffende toegangssluis staat om poolshoogte te nemen, de bezoeker te begeleiden en eventueel een check uit te voeren zoals bijvoorbeeld het fouilleren en/of het controleren van een identiteitsbewijs.

ADO Den Haag kiest voor doorontwikkeling naar een gastvrijheidsgerichte aanpak

PASFOTO

Naast de bezoekers met een seizoen- of clubcard, zijn er bezoekers die via internet een kaartje hebben gekocht. Ook deze bezoekers houden hun vooraf geprinte e-ticket met barcode voor de lezer in de toegangssluis, waardoor er door de aanwezige camera direct een 'pasfoto' van de bezoeker wordt gemaakt. Deze 'pasfoto' wordt niet alleen gezien door de medewerkers in de control room, maar ook vergeleken met de aanwezige foto's in de database. Doel hiervan is om te controleren of deze eenmalige bezoeker niet toevallig iemand is die op de 'blacklist' van de club staat en dus niet gewenst is. Volgens Sommer moet dat razendsnel gebeuren, want er dient zo min mogelijk vertraging op te treden in de rij met wachtende personen die ook snel toegang tot het stadion willen krijgen.

GEAUTOMATISEERD PROCES

Gemiddeld kent het systeem per wedstrijd, waar zo'n 12.000 bezoekers op afkomen, circa 150 storingen. Dat is slechts iets meer dan 1 procent. En hierin zitten dan ook nog eens de pogingen van bezoekers die een card of e-ticket onder het hek doorgeven aan een ander, en die zo opnieuw probeert om binnen te komen. Helaas voor hen zit in dit toegangssysteem ook een check op eerder die dag aangeboden cards en e-tickets. Dat levert dan wel een korte storing op, maar geeft dus geen toegang tot het stadion. Op deze wijze worden in korte tijd en met een vrijwel geautomatiseerd proces grote groepen bezoekers gecontroleerd en succesvol toegang verleend tot het voetbalstadion. "En daar zijn we trots op", aldus Sommer.

ADAPTS

Om ook in het stadion 'in control' te zijn, is in de afgelopen jaren het ADAPTS (Automatic Detection of Abnormal Behaviour and Threats in crowded Spaces) systeem ontwikkeld. Dit is een Europees project, waar



→ in onder andere TNO en de Universiteit van Amsterdam participeren. Doel is om met moderne technologische middelen en vooraf opgezette gedragspatronen, alle (circa 99%) overbodige camerabeelden en andere informatiebronnen zodanig te filteren, dat bijvoorbeeld centralisten in meldkamers zich kunnen concentreren op de overgebleven nuttige informatie en vervolgens hierop kunnen acteren.

Sommer vertelt dat hiervoor ruim 100 camera's in het stadion zijn opgehangen, die een volledig overzicht geven van alle publiekswakken. De camera's filmen continu deze publiekswakken om een goed overzicht te hebben. Maar zij maken ook per tien minuten een 'spotshot'. Een spotshot is een overzichtsfoto van het betreffende vak, maar dan met het kwaliteitsniveau van een pasfoto. Daarnaast zijn er op strategische plekken in het stadion in totaal 32 microfoons opgehangen die verboden en/of ongewenste spreekwoorden vastleggen en doorgeven aan de control room.

De combinatie van de overzichtsbeelden per stadionvak, de vastgelegde geluidsfragmenten, én de gedetailleerde spotshots, geeft de control room de mogelijkheid om de juiste verdachten te traceren. De gezichten van de gedetailleerde spotshots worden vergeleken met alle in de database opgeslagen pasfoto's. Dit levert een kans van 99 procent op een match op. Vervolgens worden de persoonsgegevens van de verdachten, indien nodig, doorgegeven aan de stewards en/of de politie. Naast het feit dat zij dan gericht in het stadionvak kunnen optreden, is ook meteen vastgelegd welke personen zich niet correct gedragen en kan de club beslissen of er disciplinaire maatregelen genomen moet worden. Daarbij kan worden gedacht aan een 'goed gesprek', of uiteindelijk zelfs een stadionverbod. "Het direct snel en gericht kunnen acteren heeft ervoor gezorgd dat er de laatste jaren bijna geen incidenten meer zijn geweest", aldus Sommer.

HOSPITALITY

Voor de doorontwikkeling van een beveiligingsgerichte aanpak naar een gastvrijheidsgerichte aanpak, heeft de organisatie van ADO Den Haag ingezet op het zelf opleiden van stewards en gastvrouwen. De organisatie is gegroeid van 20 tot nu 140 stewards, die minimaal een beveiligingsdiploma en/of een stewardcertificaat dienen te hebben. Daarnaast zijn er circa 80 stewards afkomstig van de opleiding Orde & Veiligheid van het ROC Mondriaan te Den Haag, die stage lopen tijdens de wedstrijden.

Verder is het aantal beveiligers van 35 teruggebracht tot 16. Maar dit aantal wordt wel weer aangevuld met gastvrouwen, deels ingehuurd en deels vrijwilligers. Het verschil met vroeger is duidelijk te merken bij de card-control posities achter de toegangsluisjes; de gastvrouwen hebben een vriendelijker uitstraling dan beveiligers, waardoor bezoekers gepaster reageren.

IN GESPREK

Structureel contact houden met supportersverenigingen is een andere mogelijkheid om 'in control' te zijn en te blijven. Uitleg geven over de club en waarom bepaalde beslissingen genomen zijn c.q. moeten worden. Bij deze maandelijkse gesprekken sluiten ook de Directie en Raad van Commissarissen van de club aan.

DOORONTWIKKELEN

Volgens Sommer is de club tevreden met het Happy Crowd Control model en wordt men daarin gesterkt door de in de afgelopen zeven jaar behaalde resultaten. De club blijft zich daarom doorontwikkelen op deze ingeslagen weg, zodat iedereen veilig en in een vriendelijke omgeving een wedstrijd van ADO Den Haag in het Kyocera stadion kan bezoeken. ■

* Frans Visser MSSM en Wil van de Ven RSE zijn partners van Visser & Van de Ven security management (www.visservdven.nl)

Afsluitende beschouwing

Door de juiste mix van techniek (toegang, camera, geluid), bouwkundige voorzieningen (open en licht stadion, locatie aan de buitenkant van de stad, voldoende parkeerfaciliteiten) en de sterke inzet op ontwikkeling van gewenst gedrag van supporters (ruimte voor kids-vakken, contact met supportersgroepen, eigen stewards en gastvrouwen), realiseert ADO Den Haag een sociaal veilig klimaat. Met het verder uitbouwen van de dienstverlening aan de eigen supporters (seizoencardhouders nog sneller toegang verlenen, verder uitbouwen van de kids-vakken, versterken van de groep gastvrouwen), wil ADO Den Haag zich ook in de komende jaren verder ontwikkelen tot een moderne en gastvrije organisatie in een omgeving waar het 'gewoon' leuk is om te vertoeven.