



WE CARE ABOUT FOOTBALL

Priručnik za časnike za gledatelje s invaliditetom

Izdanje 2017.



Photo: AFP, Getty Images, Alexander Schell



CAFÉ

CENTRE
FOR ACCESS
TO FOOTBALL
IN EUROPE



RESPECT

PREDGOVOR

Nogomet je najpopularniji sport na svijetu, i od ključne je važnosti da svatko može uživati u igri – bez obzira na rasu, boju kože, vjersko uvjerenje, spolnu orijentaciju, spol ili invaliditet.

Osobe s invaliditetom su najveća manjinska skupina u društvu, te se procjenjuje da ih danas na svijetu ima preko milijardu. Bez obzira na napredak u tehnologiji i svijesti, mnogo osoba s invaliditetom još uvijek nisu u mogućnosti u postupnosti izraziti svoju strast prema igri zbog društvenih barijera.

U UEFA-i smo odlučni osigurati uključivu, ugodnu i dostupnu igru za sve – i još od 2009. blisko surađujemo s Centrom za pristup nogometu u Europi („Centre for Access to Football in Europe“ – CAFE) kako bi osigurali da osobe s invaliditetom zauzmu svoja pripadajuća mjesta u nogometu.

U 2011., UEFA i CAFE izdali su *Pristup za sve – Vodič dobre prakse za omogućavanje pristupačnog doživljaja na stadionima i utakmicama*. Jedna od preporuka u ovom vodiču bila je da klubovi imenuju posebnu kontaktnu točku za svoje gledatelje s invaliditetom. UEFA je nakon toga otišla korak dalje s uvođenjem povezane odredbe u svom Pravilniku o licenciranju klubova i financijskom fair playu. Ovaj članak, koji je odobrio UEFA Izvršni Odbor u 2015., zahtijeva od klubova imenovanje časnika za gledatelje s invaliditetom kako bi osigurali pristupačne objekte i usluge svima.

Kako bi podržali uvođenje ovog kriterija u licenciranju, CAFE je, u suradnji s UEFA-om, pripremio ovaj Priručnik za Časnika za gledatelje s invaliditetom, koji će biti vrijedan alat svim nacionalnim savezima, ligama i klubovima. U njemu je objašnjeno kako odrediti odgovarajuće časnike, naglašene su neke od ključnih odgovornosti ove uloge i istaknuta važnost učinkovite komunikacije i povećane svijesti oko invalidnosti. Naša dužnost prema uključivanju nadilazi dane utakmica, te ovaj priručnik također sadrži korisne informacije o tome kako omogućiti pristupačno radno okruženje za osobe s invaliditetom.

Korištenjem jedinstvene moći nogometa da promijeni živote, časnici za gledatelje s invaliditetom igraju značajnu i važnu ulogu. Predanošću UEFA-e, CAFE-a i časnika za gledatelje s invaliditetom diljem Europe, moramo osigurati da osobe s invaliditetom imaju iste mogućnosti kao i svi drugi u uživanju u ovoj nevjerojatnoj igri – kao navijači, igrači, treneri, administratori, odlučujuća tijela i rukovoditelji.

U duhu „Nogometa za sve, pristup za sve“ i uz pomoć Priručnika za Časnike za gledatelje s invaliditetom, pridružite nam se u našim naporima da učinimo nogomet u potpunosti dostupnim svima.

Aleksander Čeferin

UEFA Predsjednik

SADRŽAJ

Pristup i uključenost	5
Zašto su pristup i uključenost bitni?	5
Centar za pristup nogometu u Europi (CAFE)	6
Kriterij – Časnik za gledatelje s invaliditetom	6
Uvođenje	8
O ovom priručniku	9
Zapošljavanje časnika za gledatelje s invaliditetom	10
Pristupačno i uključivo zapošljavanje.....	10
Odabir pravog kandidata	10
Odgovornosti časnika za gledatelje s invaliditetom	12
Pristupačne informacije	13
Davanje informacija o pristupu gledateljima s invaliditetom (utakmice u domaćinstvu, gostujuće utakmice)	13
Pristupačan stadion/publikacije o stadionu, uključujući internetsku stranicu, program na dan utakmice i magazine	13
Pristupačne informacije o transportu	14
Pristupačne oznake za snalaženje u prostoru	14
Ulaznice za gledatelje s invaliditetom	15
Pristupačni objekti i usluge	16
Pristupačne usluge na stadionu	17
Podrška na dan utakmice	17
Povezivanje/suradnja	18
Iskustvo na dan utakmice i povezanost	19
Suradnja s renomiranim grupama gledatelja s invaliditetom i održavanje stvaranja novih grupa za sve oblike invalidnosti	20
Suradnja sa nevladinim organizacijama osoba s invaliditetom i zajednicama	20
Događanja	21
Organizacija pristupačnih konferencija i sastanka na dane bez utakmica	21
Organizacija događanja o svjesnosti invaliditeta	21
Predstavljanje kluba/stadiona na vanjskim događanjima i konferencijama	21

Pristupne strategije i kadrovska pitanja	22
Treniranje osoblja	22
Uključive politike zapošljavanja i podrška zapošljavanju osoba s invaliditetom	23
Pristupne strategije	23
Odgovornosti prema nacionalnom savezu/liginom koordinatorskom centru ČGI	24
Časnik za gledatelje s invaliditetom u praksi	26
Intervjui s ČGI-ima	26
Engleska	26
Malta	28
Švedska	29
Belgija	30
Cipar	30
Hrvatska	30
Makedonija	31
Njemačka	32
Dodatno čitanje	33
Pojmovnik	35
Dodatak 1 – Obrazac opisa poslova za časnik za gledatelje s invaliditetom	37
Dodatak 2 – Upitnik o pristupačnim stadionima i uslugama na dan utakmice	40
Kontakt CAFE	44

PRISTUP I UKLJUČENOST

Zašto su pristup i uključenost bitni?

Osobe s invaliditetom su najveća manjinska skupina u društvu, te se procjenjuje da danas na svijetu živi više od milijardu osoba s invaliditetom – više od 15% svjetske populacije. Jedan od četiri Europljanina ima u svojoj obitelji osobu s invaliditetom, dok njih 40% zna nekoga sa invaliditetom.

Budući da još uvijek puno stadiona i usluga nije dostupno osoba s invaliditetom, 50% invalida nikad nije sudjelovalo u rekreativnim ili sportskim aktivnostima, a trećina nije nikada putovala u inozemstvo ili čak otišla na jednodnevno putovanje.

Bez dobrog pristupa, osobe s invaliditetom su isključene iz društvenih aktivnosti kao što su nogometne utakmice. Čak i danas, puno osoba s invaliditetom nije u mogućnosti u potpunosti izraziti svoju strast za igru i jedino čemu mogu težiti jest posjeta utakmica sa svojim obiteljima i prijateljima radi ograničenja Europskih stadiona. Osobe s invaliditetom, u sve većem broju, žele putovati na utakmice i turnire u inozemstvo i kako se pristup putovanjima popravlja tako će se povećati i njihova želja da prisustvuju velikim turnirima zajedno sa drugim navijačima.

Pristup je osnovno ljudsko pravo i temelj socijalne pravde. Socijalna pravda je prihvaćanje ljudi kao individue bez diskriminacije i pružanje pravednih i jednakih mogućnosti za potpuno sudjelovanje u društvu. Na osobe s invaliditetom se treba gledati kao cijenjene potrošače, a dobar pristup nije samo moralni imperativ, već i razumna poslovna odluka.

97% Europljanina smatra da se mora nešto učiniti kako bi se poboljšala integracija osoba sa invaliditetom u društvo

Tradicionalno se na pristupačnost gleda kao na pitanje koje se tiče samo osoba s invaliditetom. Međutim, istraživanje je pokazalo da više od 40% ljudi treba pristupačnu infrastrukturu u svakom trenutku, s tim da su u drugim korisnicima uključene trudnice, roditelji s malom djecom i osobe s privremenim ozljedama.

Slijedom toga, pristupačni stadioni i uključive usluge na dan utakmice su važne svima, od osoblja, volontera, navijača do potrošača, odnosno svima koji žele iskusiti i osjetiti užitek i uzbuđenje koje nogomet nudi u uključivom okruženju.

Jasno je da pristupačni sportski stadioni i dan utakmice ekonomski korisni, prilagodljivi iz funkcionalne perspektive i održiviji. Svi pobjeđujemo kada je pristup bolji.



❖ Uključiva skupina redara utakmice

Centar za pristup nogometu u Europi (CAFE)

U kolovozu 2009., UEFA-ina godišnja humanitarna nagrada CHF 1m Monaco dodijeljena je tadašnjem predsjedniku Nacionalnog saveza navijača s invaliditetom Ujedinjenog Kraljevstva kako bi se pokrenula nova humanitarna akcija diljem Europe s nazivom Centar za pristup nogometu u Europi. CAFE je stvoren s ciljem da se navijačima s invaliditetom svih UEFA-inih nacionalnih saveza omogući prisustvovanje nogometnim utakmicama i iskustvo uživanja, bez ikakvih problema. CAFE se i dalje financira od strane UEFA-e kao jedan o njenih korporativnih partnera socijalne odgovornosti (CRS).

CAFE vrlo blisko surađuje s UEFA-om svih ovih godina, isporučujući sve pristupačnije i uključivije finale Lige prvaka, Europa lige i UEFA EURO. Ova finala/turniri su izvrsna prilika za uvođenje trajnih poboljšanja, a koja koriste domaćim navijačima s invaliditetom i nakon spomenutog događanja.

U 2011., ove dvije organizacije proizvele su ključnu publikaciju s naslovom „Pristup za sve – UEFA i CAFE – Vodič dobre prakse za omogućavanje pristupačnog doživljaja na stadionima i utakmicama“, koja je dostupna na CAFE internetskoj stranici prevedena na 14 jezika. Taj vodič, koji vas vodi na putovanje stadionom na dan utakmice, određuje minimalne zahtjeve za cijelu Europu, te pruža korisne informacije i jeftina rješenja za probleme pristupa i uključivosti. Vodič je ključno štivo za svakoga tko je u klubu ili stadionu zadužen za navijače s invaliditetom.

Uz podršku UEFA, CAFE podiže svjesnost i dijeli primjere najbolje prakse s klubovima, ligama i nacionalnih savezima diljem Europe. CAFE je pomogao u promicanju uspostavljanja još više uključivih objekata i usluga, ne samo poticanjem i omogućavanjem navijačima s invaliditetom posjete utakmicama uživo, već i poticanjem zapošljavanja osoba s invaliditetom na svim nogometnih razinama.

CILJEVI CAFE-a:

- *Pomoć UEFA-i u isporuci sve pristupačnijih finala i turnira;*
- *Promocija zapošljavanja osoba s invaliditetom na svim razinama nogometa;*
- *Povećanje svijesti o invaliditetu korištenjem jedinstvenih moći nogometa;*
- *Davanje savjeta, uputa i primjera najboljih praksi nacionalnim savezima i njihovim klubovima;*
- *Podrška stvaranju lokalnih i nacionalnih udruženja navijača s invaliditetom diljem Europe;*
- *Oснаžiti osobe s invaliditetom da preuzmu mjesto koje im pripada u svijetu nogometa, bilo to kao gledatelji, volonteri, igrači, treneri, administratori, voditelji ili donositelji odluka.*

Kriterij – Časnik za gledatelje s invaliditetom

Kako bi se osigurala trajna poboljšanja u pristupu, važno je osobama s invaliditetom dati platformu prihvatljivu za korisnika, za razmjenu znanja i podjelu iskustva.

Posljedično, CAFE podržava stvaranje saveza navijača s invaliditetom na klupskoj i nacionalnoj razini, budući da su vidjeli dokaze da pozitivni dijalog između nacionalnog saveza, lige ili kluba i navijača s invaliditetom vodi k trajnim poboljšanjima u smislu pristupačnosti. Također je važno da se konzultira s lokalnim stručnjacima u području pristupa i uključivanja kako bi se osiguralo da se slijede najnovije upute u pogledu najboljih primjera.

UEFA i CAFE su nedavno napravili još jedan korak naprijed u omogućavanju pristupa i uključenja osoba s invaliditetom u svaku razinu nogometa s uvođenjem novog kriterija licenciranja u UEFA Pravilniku o licenciranju klubova i financijskom fair playu – izdanje 2015. Članak 35bis tog Pravilnika odobrio je Izvršni odbor UEFA-e na svojoj sjednici u Pragu u lipnju 2015. godine.

Članak 35bis

1. Tražitelj licence mora imati imenovanog časnika za gledatelje s invaliditetom koji će pružati potporu u odnosu na dostupnost pristupačnih i uključivih objekata i usluga.

2. Časnik za gledatelje s invaliditetom će se redovito sastajati i surađivati s relevantnim osobljem kluba o svim povezanim pitanjima.

Članak 35bis propisuje da klub mora imenovati časnika za gledatelje s invaliditetom (ČGI), koji je odgovoran za poboljšanje pristupa za osobe s invaliditetom (na dane utakmica i na dane bez utakmice) i osigurati stalno poboljšanje u ovom kritičnom području.

Ciljevi Članka 35bis UEFA Pravilnika o licenciranju klubova i financijskom fair playu

- Osigurati da klubovi/stadioni ispunjavaju svoje pravne i moralne obveze prema osobama s invaliditetom*
- Poticati nacionalne saveze i klubove/stadione na uvođenje pristupa i uključivosti u svoje temeljne strategije i vrijednosti*
- Poboljšanje pristupa i uključivosti za gledatelje s invaliditetom koji posjećuju nogometne utakmice*
- Olakšavanje zapošljavanja osoba s invaliditetom u svim područjima nogometa*
- Povećanje svijesti o invalidnosti među nogometnim dionicima*
- Osigurati otvorenu komunikaciju između kluba/stadiona i njihovih navijača s invaliditetom*
- Uspostavljanje mreže ČGI-a, te poticanje razmjene znanja i primjera iz prakse.*

Uloga ČGI-a nije u potpunosti novi koncept, budući da postoje uspješni modeli u nekoliko Europskih zemalja – posebice Njemačkoj i Ujedinjenom Kraljevstvu. Obje zemlje su napravile značajan iskorak u pogledu pristupačnih stadiona, posebice u usporedbi s drugim zemljama koji nemaju takve modele.

UEFA je uvidjela važnost ove uloge na svojim najelitnijih finalima. Na finalu UEFA Europa Lige u Bukureštu 2012. i na finalu UEFA Lige prvaka u Munchenu 2012., CAFE je radio sa UEFA-om i sa dva domaćina finala kako bi poboljšali usluge na stadionu i objekte za osobe s invaliditetom. Ova dva finala pokazala su da se napredak može ostvariti – kako na novim tako i na postojećim stadionima – uz pravu potporu.

Zaista, finale Europa Lige u Bukureštu bilo je najveće okupljanje osoba s invaliditetom na javnom mjestu ili događanju u povijesti Rumunjske. Daljnji napredak učinjen je potom na finalu Lige prvaka u Munchenu, gdje je postavljeno dodatnih 100 pozicija za korisnike invalidskih kolica na Fußball Areni Munchen. Te pozicije ostale su trajno na stadionu, te se omogućilo većem broju lokalnih navijača s invaliditetom prisustvovanje utakmicama i da postanu doživotni navijači.

Uvođenje ČGI-a promijenilo je nogometnu okolinu, tako da je stvorilo uključivo okruženje koje reflektira šire društvo. Članak 35bis UEFA Pravidnika o licenciranju klubova i financijskom fair playu rezultirao je većom posjećenošću utakmica uživo od strane navijača s invaliditetom, većom osviještenošću o invaliditetu unutar nogometnih dionika i da sve više osoba s invaliditetom uzima mjesto koje im pripada u svijetu nogometa – bilo kao gledatelji, igrači, volonteri, treneri, administratori ili donosioci odluka.



❖ ČGI na Skupštini Časnika za gledatelje s invaliditetom 2017., Cologne, Njemačka

Uvođenje

UEFA je zadužila CAFE da provodi i podupire ČGI projekt diljem Europe.

CAFE blisko surađuje s nacionalnim savezima, pomažući im (i) primijeniti ČGI kriterij unutar svojih nacionalnih pravilnika, (ii) imenovati ČGI-a za natjecanja nacionalne reprezentacije i (iii) uspostaviti učinkovitu strategiju potpore uvođenja na klupskoj razini. Uz podršku CAFE-a, nacionalni savezi i lige savjetuju svoje klubove o imenovanju i treniranju ČGI-a. CAFE također organizira radionice i prezentacije nacionalnim savezima, ligama i klubovima, kao što i daje stručne savjete i smjernice o ulozi ČGI-a.

Kako bi se olakšalo i nadgledalo uvođenje ČGI kriterija u svakoj zemlji, svaki nacionalni savez i liga podupiru se da imenuju ČGI koordinatora. ČGI koordinator je odgovoran ne samo za osiguranje da svaki licencirani klub ili stadion imenuje ČGI-a već i za prikupljanje specifičnih informacija od svakog kluba ili stadiona. Te informacije sadrže kontakt detalje ČGI-a, podatke o pristupnim rutama stadionu, detalje o svim pristupačnim uslugama ili objektima na stadionu, podatke o politici ulaznica na stadionu/klubu i detalje o treniranju osoblja. (Za više detalja, vidi upitnik o pristupu stadionu i uslugama na dan utakmice u Dodatku 2).

Ove informacije se dijele s CAFE-om i objavljuju na njihovoj internetskoj stranici, i na taj način dobivamo iscrpni popis pristupačnih objekata i usluga koje su trenutno dostupne diljem Europe. Internet je najčešće prvo mjesto na kojem tražimo informacije, tako da bi nacionalni ČGI koordinatori trebali također poticati klubove/stadione na objavu ovih informacija na svojim vlastitim internetskim stranicama. Ove informacije su nužne za privlačenje novih domaćih navijača s invaliditetom, koji možda

nikada nisu bili na utakmici na svom lokalnom stadionu, a vrlo su vrijedne i navijačima s invaliditetom koji putuju na gostujuće utakmice – bilo na nacionalnoj ili međunarodnoj razini.

CAFE-ina uloga koordinatora omogućila je stvaranje mreže ČGI-a i podjelu primjera najbolje prakse diljem Europe. Ovo zauzvrat pomože u dizanju svijesti i poticanju daljnjih poboljšanja na ovom kritičnom području.

O ovom priručniku

Ovaj priručnik je napisan u suradnji s ČGI-ima, klubovima i nacionalnim savezima diljem Europe. Kreiran je kako bi pomogao nacionalnim savezima, ligama i klubovima/stadionima u osiguranju učinkovitog uvođenja ČGI kriterija, te da služi kao priručnik za postojeće ČGI-e, koji možda imaju tu ulogu već neko vrijeme.

Prvi dio priručnika daje informacije o tome kako se može osigurati pristupačan i uključiv postupak zapošljavanja i kako odabrati pravu osobu za funkciju.

Drugi dio nabraja razne dnevne i tjedne odgovornosti ČGI-a (za dane utakmica i dane bez utakmice), kao i godišnje ciljeve prema čijem ostvarenju bi ČGI i njegov klub/stadion trebali težiti. Također sadrži razrade raznih slučajeva i primjere koji pokazuju važnost uloge i veliku dobrobit koju ona može donijeti nogometu.

Zadnji dio priručnika sadrži reference i obrasce za ČGI koordinate i klupske/stadionske ČGI-e. CAFE bi želio zahvaliti svim suradnicima na njihovoj neprocjenjivoj podršci i povratnim informacijama tijekom pisanja ovog priručnika.

Zapošljavanje časnika za gledatelje s invaliditetom

Uspješno imenovanje ČGI-a je ključno kako bi se osigurale uključive usluge i objekti za svo osoblje, volontere, navijače, igrače i posjetioce. Osim što će pomoći u stvaranju i održanju uključivog i ugodnog okruženja na dane utakmica i na dane bez utakmica, ČGI će pomoći i svom klubu/stadionu u ispunjenju svojih pravnih, moralnih i ekonomskih obveza prema gledateljima s invaliditetom, zaposlenicima s invaliditetom i volontera s invaliditetom. Ovo će omogućiti klubu/stadionu privlačenje cijele jedne nove grupe navijača i potrošača, kao i njihovih obitelji, prijatelja i kolega.



❖ *Ojačavanje povezanosti kluba i navijača s invaliditetom*

Pristupačno i uključivo zapošljavanje

Kod angažiranja ČGI-a, klub/stadion treba osigurati da je proces zapošljavanja pristupačan i dostupan što je više moguće. Kako bi se prikupio širok raspon kandidata, za klub/stadion je najbolje opsežno oglašavati. Ovo može uključivati i kontaktiranje stručnjaka nevladine organizacije i lokalnih mreža osoba s invaliditetom, uz uobičajene klupske/stadionske izvore zapošljavanja.

Klub/stadion možda će morati učiniti razumne prilagodbe za intervju kako bi osigurali sudjelovanje osoba s invaliditetom u cijelom postupku zapošljavanja. Ovo može uključivati prijenosni slušni sistem, za kandidata koji je gluh ili dokumente koji su dostupni u prihvatljivom formatu za slijepe ili slabovidne kandidate. Klubovi/stadioni bi uvijek trebali pitati kandidate da li imaju kakvih posebnih zahtjeva za pristup.

Više informacija o osiguravanju pristupačnog i uključivog postupka zapošljavanja za osobe s invaliditetom može se naći u **Priručniku Nogomet za sve – Pristup poslu za sve**. Ovaj korisni vodič kreirao je CAFE kao dio Uefinog projekta *Kapetani promjene*, a kako bi se promoviralo i olakšalo zapošljavanje osoba s invaliditetom u svijetu nogometa.

Odabir pravog kandidata

Ovisno o veličini i resursima odnosnog kluba/stadiona, ČGI može biti zaposlenik na puno radno vrijeme, na pola radnog vremena ili volonter. Na primjer, s obzirom na njegovu veličinu i veliki broj gledatelja s invaliditetom koji prisustvuju utakmice, Wembley Stadion ima cijeli tim ljudi koji pružaju pristupačne usluge na dan utakmice. S druge strane, FK Rabotnički iz Makedonije, koji ima manje

resurse, imenovao je volontera koji izvršava i koordinira ovim uslugama. Drugi klubovi/stadioni mogu pitati nekoga da preuzme odgovornosti ČGI uz druga zaduženja koja već ima, a u tom slučaju odnosni član osoblja bi trebao imati potrebno znanje i vještine za obavljanje obje zadaće.

Mnogo nacionalnih saveza i klubova izabralo je kombinirati ulogu časnika za vezu s navijačima (ČVN) s ulogom ČGI-a. Dok se ovo čini kao najlogičniji put, od nužne je važnosti prepoznati da se radi o dvije jako različite uloge u odnosu na odgovornosti i zahtjeve. Također je jako važno prepoznati da se u ulozi ČGI-a, za razliku od ČVN-a kako je viđeno u nekim zemljama, radi o puno više od samog povezivanja s gledateljima s invaliditetom i ulaznicama.

Odabrani kandidat trebao bi biti upoznat s **vodičem dobre prakse kojeg su izdale UEFA i CAFE**, koji određuje minimalne zahtjeve za cijelu Europu. Trebali bi također biti upoznati s drugim dokumentima najboljih praksi, kao što su Stručni izvještaj CEN/TR 15913 (nazvan „Objekti za gledatelje – kriteriji rasporeda za gledatelje s posebnim potrebama“) i **CAFE Informacijska Bilješka 1 – ekrani za gledatelje s posebnim potrebama**. Također bi trebali imati dobro znanje lokalnih propisa koji se odnose na invaliditet i jednakost i te građevinskih propisa.

Bez obzira na to da li klub/stadion angažira ČGI na puno radno vrijeme ili kao volontera, treba imati na umu da je uloga ČGI-a iscrpna i uključuje savjetovanje kluba/stadiona o poboljšanjima na infrastrukturi i olakšavanju svjesnosti o invaliditetu za sve osoblje.

ČGI odgovara izravno višoj upravi ili izvršnim tijelima kluba i mora davati redovita izvješća o svi pitanjima pristupačnosti, uključujući infrastrukturu, materijal na internetskoj stranici i treniranje osoblja. Kako bi se osiguralo da su pristup i uključivanje u samoj srži klupske/stadionske strategije i planova za budućnost, klub/stadion također mora odrediti člana uprave koji će biti odgovoran za ta pitanja.

ČGI se treba pobrinuti da je klub/stadion proaktivan u udovoljavanju potrebama osobama s invaliditetom i postaviti strategiju pristupačnosti ili poslovni plan kako bi se procijenio i unaprijedio pristup objektima i uslugama kluba/stadiona svake natjecateljske godine. ČGI je odgovoran za poboljšanje pristupa i uključivosti te treba stvoriti mrežu kontakata i izvora u ime kluba/stadiona.

ČGI daje podršku raznim odjelima unutar organizacije, uključujući savjetodavne usluge u svezi invaliditeta i pristupa, a u odnosu na olakšavanje zapošljavanja osoblja s invaliditetom i volontera.

ČGI također igra važnu ulogu u povezivanju s navijačima s invaliditetom i drugim dionicima. Oni bi trebali organizirati uključivanje osoba s invaliditetom i edukaciju o bontonu za svo stalno osoblje i osoblje utakmica, uključujući višu upravu. ČGI bi stoga trebao biti vrsni komunikator s sposobnošću inspiriranja, motiviranja i podrške kolegama.

ČGI bi trebao prisustvovati svim utakmicama (i drugim događanjima kojima je domaćin klub/stadion) kako bi nadgledao pristupačnost usluga i komfora, a sve kako bi navijači s invaliditetom i gosti uživali u potpuno uključivom okruženju.

Uloga ČGI-a zahtjeva požrtvovnost i sposobnost stvaranja rješenja najboljih praksi. U većini slučajeva, velike promjene se ne događaju preko noći, stoga je važno da ČGI može dugoročno pregovarati i raditi u svrhu uvođenja primjera najboljih praksi.

Primjer opisa posla ČGI-a može se naći u Dodatku 1.

Odgovornosti časnika za gledatelje s invaliditetom

Uloga ČGI-a je raznovrsna i uključuje suradnju s raznim odjelima u klubu/stadionu.

ČGI savjetuje klub/stadion o svim aspektima pristupa i uključivanja, surađuje na svim područjima organizacije i aktivnostima na dan utakmice i na dane bez utakmica. Postoje i mnogobrojne specifične zadaće koje bi ČGI trebao izvršavati.

U konačnici, odgovornosti ČGI-a su dvostruke: oni savjetuju klub/stadion o pristupu i uključenju, te su određena kontaktna točka za upite navijača s invaliditetom.

Sljedeće stranice opisuju neke od funkcija, čije obnašanje se očekuje od ČGI-a.

Ključne uloge:

- 1. Izvještavanje višoj upravi i uspostavljanje strategije pristupačnosti*
- 2. Savjetovanje i podržavanje kluba/stadiona na sastancima i prelaženje minimalnih zahtjeva UEFA.*
- 3. Kontaktna točka za navijače s invaliditetom.*
- 4. Organizacija treninga o svjesnosti o invaliditetu za klupsko/stadionsko osoblje.*
- 5. Uspostaviti mrežu s lokalnim nevladinim organizacija osoba s invaliditetom i stručnjacima u području.*
- 6. Podržavanje zapošljavanja osoba s invaliditetom u klubu/stadionu.*
- 7. Osigurati politiku jednakih prilika za ulaznice za navijače s invaliditetom.*

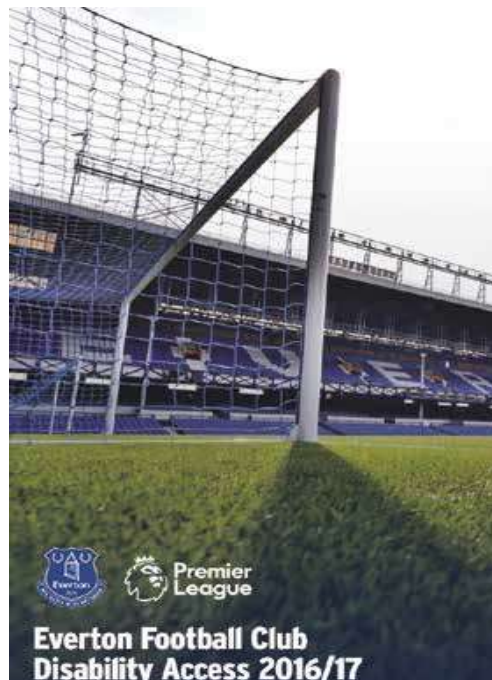


❖ *Korisnik invalidskih kolica na NSK Olimpiyskyi, Kyiv, UEFA EURO 2012.*

Pristupačne informacije

Davanje informacija o pristupu navijačima s invaliditetom (u domaćinstvu i u gostima)

- ČGI možda zna svoj stadion napamet ali navijači s invaliditetom (posebice oni koji prvi puta posjećuju) ga možda ne poznaju, tako da će trebati dodatne informacije.
- ČGI bi trebao napraviti brošuru s informacijama za gledatelje s invaliditetom u kojoj su sadržane informacije o načinu dolaska na stadion kao i o pristupačnim uslugama/objektima dostupnima na stadionu.
- Kako bi pomogao gostujućim navijačima, ova brošura bi trebala također sadržavati informacije o najbližim zračnim lukama ili najvećim željezničkim stanicama, detalje o tome kako se može angažirati pomoć pri putovanju i upute kako doći do stadiona i centra grada.
- ČGI može izabrati da li će uspostaviti radnu grupu koja će uključivati navijače s invaliditetom, lokalne udruge osoba s invaliditetom i predstavnike grada, a sve u svrhu prikupljanja informacija o pristupačnom javnom prijevozu, opcijama smještaja i okolnim restoranima.
- Spomenuta brošura trebala bi biti objavljena na internetskoj stranici kluba/stadiona i podijeljena sa ključnim dionicima – uključujući CAFFE, nacionalne i klupske grupe navijača s invaliditetom i lokalnim udrugama osoba s invaliditetom. Brošuru bi također trebalo dati gostujućim momčadima tako da se može podijeliti osobama s invaliditetom koje planiraju posjetiti stadion.



❖ Everton FC 2016/17 Vodič za pristup gledateljima s invaliditetom

Pristupačan stadion/publikacije o stadionu, uključujući internetsku stranicu, program na dan utakmice i magazine

- Sposobnost pronalaska informacija prije posjete stadionu od posebne je važnosti navijačima s invaliditetom, te je internet najčešće prvo mjesto na kojem se informacije traže. Stoga je, od ključne važnosti, da je internet stranica kluba/stadiona pristupačna posjetiocima s invaliditetom. Ovo može uključivati korištenje čitača ekrana, koji naglas čitaju sve riječi i opisuju slike, te tako omogućuju korištenje stranice slijepima i slabovidnim osobama.

- ČGI bi trebao surađivati s klupskim/stadionskim informatičarima kako bi se osiguralo da internetska stranica slijedi pravila pristupačnosti, uključujući one za navijače s poteškoćama pri učenju ili s intelektualnim poteškoćama.
- ČGI bi trebao savjetovati klupske/stadionske medije i komunikacijske skupine o važnosti pristupačnosti kada se radi o internetskoj stranici kluba/stadiona i komunikaciju društvenim mrežama.
- Također je važno uzeti u obzir navijače s poteškoćama pri učenju ili one s intelektualnim poteškoćama koji bi mogli posjetiti stranicu. CAFE bi savjetovao ČGI-e da surađuju s klupskim/stadionskim informatičarima kako bi osigurali da stranica udovoljava zahtjevima pristupačnosti. ČGI također može odabrati suradnju s stručnjakom nevladine organizacije kako bi se osigurala primjena najboljih praksi i pružanje pristupačnih informacija.
- ČGI bi trebao blisko surađivati s klupskim/stadionskim odjelom za medije i komunikacije kako bi se osiguralo da brošure – uključujući programe utakmica i magazini – budu u pristupačnom obliku. Ovo može uključivati tekstualnu verziju, verziju s uvećanim fontom slova, verziju na Brailleovom pismu i audio verziju. ČGI bi trebao surađivati sa stručnjacima u ovom području (i može se i konzultirati s CAFE-om za više informacija).

Pristupačne informacije o transportu

- ČGI bi trebao osigurati da su službeni autobusi kojima se putuje na gostujuće utakmice pristupačni, te da navijači s invaliditetom imaju priliku kupiti autobusne karte.
- ČGI bi trebao surađivati s lokalnim socijalnim taksijima (ili drugim takvim uslugama) kojima se navijači s invaliditetom mogu služiti kako bi prisustvovali utakmicama.
- Kako je naznačeno prije, ČGI bi trebao davati informacije o rutama pristupačnog javnog prijevoza do/od centra grada i stadiona. Oni bi također trebali biti upoznati s opcijama prijevoza u različito vrijeme dana/tjedna (npr. poslije utakmice navečer ili sredinom tjedna).



❖ Pristupačan autobus u Gelredome, Arnhem

Pristupačan parking i mjesta iskrcaja/ukrcaja

- ČGI bi trebao surađivati s klupskim/stadionskim voditeljem objekta kako bi odredili poziciju parkinga u blizini pristupačnog ulaza na stadion.
- Gdje je dostupan parking na stadionu, najmanje 6% treba biti pristupačno i rezervirano za goste s invaliditetom.
- Gdje nije dostupan parking na stadionu, ČGI bi trebao razmisliti o organizaciji usluge prijevoza kombijem/autobusom za navijače s invaliditetom kojima trebaju usluge prijevoza od javnog prijevoza i/ili dislociranog parkinga do stadiona i natrag.
- Trebaju se odrediti mjesta iskrcaja koja su pristupačna navijačima s invaliditetom, ali se trebaju uzeti u obzir i obavijesti o zatvaranju pojedinih cesta na dane utakmica.

- Usluge poslije utakmica za navijače s invaliditetom su jednako važne kao i one prije utakmica. ČGI bi trebao odrediti pristupačna mjesta ukrcaja, koja mogu biti različita od mjesta iskrcaja.
- Ove informacije moraju biti lako dostupne navijačima s invaliditetom odmah pri kupovini ulaznica, te se trebaju dati i gostujućem klubu prije prodaje bilo kojih ulaznica. Informacije trebaju biti objavljene u obliku vodiča za pristup na objavljene na internetskoj stranici kluba/stadiona.



❖ Oznaka koja označava pristupačno mjesto za iskrcaj na finalu Lige Prvaka 2009 u Rimu

Pristupačne oznake za snalaženje u prostoru

- Dobre oznake su posebice važne za slabovidne i slijepe osobe, osobe s poteškoćama u učenju, osobe koje slabo čuju, gluhe osobe, od kojih netko možda ima problem s traženjem uputa i pronalaskom puta. Dobre oznake također mogu pomoći u smanjenju nepotrebnog hodanja osoba sa smanjenom pokretljivošću, te mogu biti od pomoći ljudima koji ne govore lokalnim jezikom.
- ČGI treba procijeniti sve postojeće oznake i upute na stadionu i razmisлити kako se one mogu poboljšati.
- ČGI treba konzultirati s navijačima s invaliditetom, te ocijeniti učinkovitost postojećih oznake na dan utakmice i na dane bez utakmica.
- Oznake trebaju biti od jasno kontrastnih boja (npr. svijetlo obojeni tekst na tamnoj podlozi), ne biti reflektirajuće i sadržavati univerzalno prihvaćene piktograme (npr. međunarodni simbol za invaliditet). Oznake trebaju biti postavljene visoko tako da su vidljive čak u gomili ljudi.
- ČGI bi također trebao osigurati da su uređaji za snalaženje u prostoru instalirani na stadionu. Oni bi trebali uključivati jasno kontrastne rubove stuba i opipljivo popločeni vrh i dno stepeništa kako bi upozorili slabovidne i slijepe osobe na promjenu u razini.
- Oznake bi trebale biti ujednačene na cijelom stadionu i moraju se redovito ispitivati.



❖ Taktilno označavanje na Opel Areni, Mainz

Ulaznice za gledatelje s invaliditetom

- ČGI treba osigurati da navijači s invaliditetom imaju iste prilike pri kupnji ulaznica za utakmicu (za domaće i gostujuće utakmice) kao i drugi navijači.
- ČGI bi trebao blisko surađivati s klupskim/stadionskim odjelom za ulaznice kako bi izdali uključivu politiku ulaznica za navijače s invaliditetom. Ovo bi trebalo uključivati sve ulaznice na prodaju, uključujući sezonske ulaznice.



- ❖ Pozicija za korisnika invalidskih kolica i pridruženo mjesto za pratitelja s neometanim pogledom na Gradskom stadionu Wrocław

- ČGI bi također trebao surađivati s odjelom za ulaznice kako bi osigurali da su navijači s invaliditetom u mogućnosti kupiti ulaznice na isti način kao i navijači bez invaliditeta (osobno na blagajni za prodaju ulaznica, telefonski, putem e-pošte, Internet prodajom, i sl.).
- ČGI bi trebao na godišnjoj bazi procjenjivati politiku ulaznica, kao i postupak prodaje ulaznica zajedno s navijačima s invaliditetom.
- ČGI bi trebao osigurati da navijači s invaliditetom kojima treba pratnja, dobiju i besplatnu ulaznicu za pratitelja.
- ČGI mora biti dostupan prije utakmice kako bi se mogli raspraviti svi posebni zahtjevi za pristup koje navijači s invaliditetom mogu imati.



- ❖ Audio deskriptivni komentator na NSK Olimpijski, Kijev

Pristupačni objekti

- ČGI bi trebao biti u potpunosti upoznat s pristupačnim objektima stadiona, uključujući pristupačna sjedala (mjesto za invalidska kolica, laki pristup i udobna sjedala, sjedala za pratitelje), pristupačni zahodi i koncesionari s hranom/pićem.
- Ove informacije trebaju biti podijeljene s ključnim dionicima, uključujući CAFE, nacionalni savez i druge relevantne nogometne autoritete.
- Ove informacije također bi trebale biti objavljene na internetskoj stranici kluba/stadiona, s detaljnim opisom svih lokacija pristupačnih područja.

- ČGI bi trebao razmotriti kako bi se mogle dodati dodatne pristupačne pozicije, te kako bi se mogle unaprijediti postojeće pozicije. Na primjer, tamo gdje gledateljima u invalidskim kolicima pogled ometa barijera, ta barijera se može spustiti ili se pozicije za gledatelje u invalidskim kolicima mogu izmjestiti na alternativnu lokaciju.
- ČGI bi redovito trebao pregledavati pristupačne zahode i koncesije, te surađivati s navijačima s invaliditetom kako bi se situacija poboljšavala iz godine u godinu.
- ČGI bi trebao osigurati da se pristupačnim zahodima i prioritetnim stazama kod koncesionara ne služe drugi navijači kada su utakmice ili druga događanja.
- ČGI može surađivati s lokalnim organizacijama osoba s invaliditetom kako bi ga savjetovali o aspektima poput instalacije posebnih invalidskih toaleta/prostorije za presvlačenje (koja treba imati dizalicu, stol za presvlačenje u veličini odrasle osobe i dovoljno prostora za kretanje). Najbolje prakse pokazuju da je dobro instalirati i tuš i umivaonik podesive visine u toaletu za invalide.

Pristupačne usluge

- ČGI bi trebao imati dobro poznavanje svih pristupačnih usluga na stadionu na dan utakmice, npr. audio deskripcija za slijepce i slabovidne osobe, indukcijske petlje za gluhe i nagluhe navijače, usluge najma invalidskih kolica te transportnih usluga vozilima za golf.
- Pristupačne usluge trebaju se revidirati na godišnjoj osnovi, zajedno s navijačima s invaliditetom.
- ČGI bi trebao surađivati s lokalnim nevladinim udrugama kako bi dobio savjete i pomoć oko npr. pristupačnih oblika publikacija.

Podrška na dan utakmice

- ČGI bi trebao prisustvovati svim utakmicama te biti pri ruci svim domaćim ili gostujućim navijačima koji se nađu u problemima.
- Kontakt detalji ČGI-a na dan utakmice trebaju biti lako dostupni te podijeljeni s navijačima s invaliditetom koji prisustvuju utakmici.
- ČGI treba biti odgovoran za provjeru funkcionalnosti svih pristupačnih usluga. Na primjer, treba provjeriti da je audio deskripcija potpuno funkcionalna prije početka utakmice.
- Klub/stadion mogu ČGI-u dodijeliti dodatne zadaće na dan utakmice.



❖ Redar razgovara s korisnikom invalidskih kolica, Ernst-Happel stadion, Beč, UEFA EURO 2008. Finale

Povezivanje/suradnja

ČGI blisko surađuje s raznim dionicima, te daje podršku i savjete. Oni bi također trebali tražiti korisničko znanje raznih nevladinih organizacija osoba s invaliditetom i gledatelja s invaliditetom.

ČGI bi trebao izgraditi snažnu mrežu kako bi maksimizirao učinkovitost komunikacije kluba/stadiona, i osigurao da su gledatelji s invaliditetom upoznati s mogućnostima na svom klubu/stadionu. To će, ne samo pomoći gledateljima s invaliditetom koji prisustvuju utakmicama, nego će i potaknuti druge osobe s invaliditetom (koje možda nikada prije nisu prisustvovala utakmici) da dođu na stadion u budućnosti.



Dokazi ukazuju da kada klub/stadion informira navijače s invaliditetom o svojim pristupačnim uslugama/objektima ili proaktivno poziva grupe osoba s invaliditetom na svoj stadion, mnogi od tih novih posjetitelja postanu doživotni navijači.

Iskustvo na dan utakmice i povezanost

- ČGI bi trebao pristupiti svakoj utakmici kao prilici za dobivanje povratnih informacija o pristupu stadionu i aktivno tražiti takve povratne informacije od domaćih i gostujućih navijača.
- ČGI može odlučiti provesti kratku anketu o doživljaju na utakmici kako bi skupio komentare od navijača s invaliditetom.
- ČGI bi također trebao redovito pratiti internetsku stranicu CAFE-a, gdje se navijači s invaliditetom potiču na ostavljanje povratnih informacija o svojim iskustvima na utakmicama, te iskoristiti te povratne informacije kako bi se poboljšala pristupačnost i uključenost u svom klubu/stadionu.
- ČGI bi također trebao surađivati s ČGI-ima iz drugih klubova/stadiona kako bi razmijenili informacije prije utakmica i podijelili primjere najboljih praksi.
- CAFE je uspostavio mrežu ČGI-a, te daje dodatne mogućnosti za podjelu informacija i učenje od drugih ČGI-a diljem Europe.



❖ Navijači s invaliditetom okupljeni na sastanku u Metalistu Kharkiv, Ukrajina

Suradnja s renomiranim grupama gledatelja s invaliditetom i podržavanje stvaranja novih grupa za sve oblike invalidnosti

- Važno je prepoznati ČGI-a kao određenu točku kontakta za navijače s invaliditetom u klubu/stadionu. CAFE je prepoznao važnost pozitivnog dijaloga između kluba/stadiona i njegovih navijača s invaliditetom, te uvidio da on vodi k trajnim poboljšanjima u pristupačnosti i uključenosti. Kada klub/stadion već imaju grupu navijača s invaliditetom, ČGI bi trebao uspostaviti vezu s tom grupom. Ukoliko to nije slučaj, ČGI bi se trebao sastati s navijačima s invaliditetom s ciljem uspostavljanja nove grupe navijača sa svim oblicima invaliditeta.
- Prisutnost svih oblika invalidnosti je važna kako bi se svi glasovi čuli i uzeli u obzir pri svakom donošenju odluka.
- ČGI bi se redovito trebao konzultirati s navijačima s invaliditetom kako bi čuo njihova mišljenja, dobio povratne informacije o njihovim doživljajima.
- Pozitivna veza između ČGI-a i klubskih navijača s invaliditetom je obostrano korisna, te je važno da ČGI osigura da se radi o zdravom dijalogu.
- U slučaju da postoji nacionalna grupa navijača s invaliditetom, ČGI bi trebao biti u stalnom kontaktu s tom grupom kako bi identificirao najbolje prakse i promovirao pristupačne objekte i usluge svog kluba/stadiona.

Suradnja sa nevladinim organizacijama osoba s invaliditetom i zajednicama

- ČGI bi trebao surađivati s lokalnim nevladinim organizacijama osoba s invaliditetom i centrima za rehabilitaciju kako bi potaknuo nove korisnike na posjetu stadionu.
- ČGI bi također trebao savjetovati i podržavati klub/stadion u primanju novih navijača. Na primjer, nekim osobama s poteškoćama u učenju treba više vremena da se osjećaju ugodno u novom okruženju – posebice u mnoštvu ljudi i glasnom okruženju. Imajući to na umu, klub/stadion bi trebao pozvati tu skupinu ljudi na stadion na dan bez utakmice, te im na taj način dati priliku da se upoznaju sa stadionom prije utakmice.
- Uz to što je kontaktna točka za navijače s invaliditetom, ČGI također može predstavljati klub/stadion na sastancima s udruženjima osoba s invaliditetom. Važno je da ČGI identificira odgovarajuće organizacije za suradnju te da uspostavi snažan odnos s takvim partnerima.
- ČGI bi također trebao surađivati s lokalnim školama za djecu s invaliditetom te pozivati učenike s invaliditetom na stadion. Ovi mladi ljudi bi mogli postati redoviti posjetioci stadiona, zajedno sa svojim obiteljima i prijateljima.
- ČGI bi trebao pratiti sve informacije koje CAFE objavi, kako bi biti upoznat sa najboljim praksama i mogao uzeti u obzir iskustva navijača s invaliditetom.

Događanja

Organizacija pristupačnih konferencija i sastanka na dane bez utakmica



- ČGI bi trebao procijeniti prostorije koje se koriste na dane bez utakmica kako bi provjerio da li su pristupačne gostima s invaliditetom.
- Poboljšanja u pristupačnosti tim prostorijama trebaju biti sadržana u strategiju pristupačnosti ČGI-a.
- Na određenim događanjima možda će biti potrebne dodatne usluge, uključujući tumačenje znakovnog jezika i simultano prevođenje. Sudionike treba unaprijed pitati za detalje svih zahtjeva pristupa, te bi ČGI trebao vidjeti na koji način može udovoljiti tim zahtjevima, ako su razumni.
- ČGI bi također trebao ponuditi biti domaćin sastancima navijača s invaliditetom i udruženjima navijača s invaliditetom, na stadionu ili u drugim klupskim prostorijama.

❖ Tumač znakovnog jezika na drugoj Međunarodnoj CAFE Konferenciji 2015.

Organizacija događanja o svjesnosti invaliditeta

- ČGI bi trebao nastojati biti domaćin događanjima o svjesnosti invaliditeta i otvorenim danima na stadionu ili u drugim klupskim prostorijama. Na primjer, ČGI bi mogao organizirati radionicu o invaliditetu na kojoj će sudjelovati igrači i drugo više osoblje kluba.
- Klub/stadion koji u potpunosti usvoji pristupačnost i uključivanje vjerojatno će ostvariti trajna poboljšanja po ovom pitanju, te će imati poboljšanu reputaciju u društvu.

Predstavljanje kluba/stadiona na vanjskim događanjima i konferencijama

- ČGI-a se može tražiti da održi prezentacije u ime kluba/stadiona na događanjima i konferencijama.
- ČGI treba koristiti takve prigode kako bi povećao svoje znanje, za povezivanje s kolegama i podijeli primjere najbolje prakse.

Svake tri godine, CAFE ugosti međunarodnu konferenciju, na koju su pozvani svi ključni nogometni dionici i dionici invaliditeta diljem Europe kako bi s nama podijelili svoja iskustva i najbolje primjere iz prakse te svoje znanje o pristupačnosti i uključivanju. Ovo je sjajna prilika za povezivanje za svakog ČGI-a.



• Druga Međunarodna CAFE Konferencija na Stade de France

Pristupne strategije i kadrovska pitanja



• Klupsko osoblje na treningu podizanja svijesti o invaliditetu

Treniranje osoblja

- Osoblje koje da sve od sebe za korisnike s invaliditetom nakon tečaja o uključivanju osoba s invaliditetom i bontonu znaju kako značajno poboljšati doživljaje takvih navijača na utakmicama i često ostaje trajan dojam.
- ČGI bi trebao biti vođa i osigurati da sve osoblje kluba/stadiona te osoblje na dan utakmice sudjeluje na tečaju uključivanja osoba s invaliditetom i bontona.
- ČGI treba osigurati da sve osoblje koje komunicira s korisnicima kao i redari, imaju sposobnost učinkovite i uključive komunikacije s navijačima s različitim oblicima invaliditeta te ostalim posjetiocima. Na primjer, ČGI bi trebao osigurati da je osoblje koje se bavi ulaznicama upoznato s uslugom tekstualnog prijenosa telefonskih razgovora kojim se mogu služiti gluhi i nagluhi navijači.
- ČGI može odabrati razvijanje vlastitog treninga svjesnosti o invaliditetu za osoblje kluba/stadiona ili može surađivati s lokalnim udruženjem osoba s invaliditetom kako bi osmislili i razvili trening.

- Klupski/stadionski trening o uključivanju osoba s invaliditetom i bontonu treba redovito pregledavati i ažurirati, u skladu s najboljim praksama. S povećanom svijesti i napredovanju u novim tehnologijama, ovo je područje koje se stalno razvija i važno je da je svo treniranje, bilo to stalnog ili osoblja utakmice, bude ažurno.
- ČGI također može proći CAFE-ov trening „Treniraj trenera“ za uključivanje osoba s invaliditetom i bonton, koji će osposobiti ČGI da dalje trenira osoblje kluba/stadiona.

Uključive politike zapošljavanja i podrška zapošljavanju osoba s invaliditetom

- Osobe s invaliditetom mogu nogometu donijeti mnogo jedinstvenih iskustava i karakteristika, te raznolika radna snaga donosi mnogo koristi. Radna snaga uspješne organizacija treba predstavljati šire društvo, a osobe s invaliditetom su najveća zajednica manjina u svijetu, s više od 1 milijardu ljudi danas, a to je broj koji stalno raste.
- ČGI bi trebao blisko surađivati s odjelom ljudskih resursa kluba/stadiona kako bi osigurao da politika zapošljavanja aktivno potiče osobe s invaliditetom na prijavu, te da su one na istoj razini kao i svi ostali kod prijave za posao.
- Kako bi se potaknulo zapošljavanje osoba s invaliditetom, ČGI treba procijeniti radnu okolinu i osigurati da su sve potrebne promjene što prije napravljene. Ovo može, na primjer, uključivati pristup bez stepenica uredima, odredbu o pristupačnom parkingu ili instalaciju posebnog programa na radno računalo. ČGI treba konzultirati organizacije osoba s invaliditetom, agencije za zapošljavanje i same zaposlenike s invaliditetom kako bi saznao što može učiniti i na koji način.



• Pečat koji označava da je stadion pregledan od strane Level Playing Field

Pristupne strategije

- ČGI treba uspostaviti strategiju za poboljšanje pristupačnosti stadiona, s planovima koji opisuju kako se objekti i usluge održavaju te unaprjeđuju iz godine u godine.
- ČGI bi također treba pregledati druge prostorije kluba/stadiona (kao što je muzej, trgovine, uredi) ako je to primjenjivo, te planirati redovita unaprjeđenja i tih prostora također.
- Strategija bi trebala uključivati kratkoročna, poboljšanja sa srednjim rokovima i dugoročna poboljšanja, s realističnim rokovima.
- Ovaj plan treba podijeliti sa višoj upravom kluba/stadiona i uklopiti u misiju ili viziju kluba/stadiona.
- Osiguranje dobre pristupačnosti uključuje više od slijeđenja osnovnih priručnika ili jednostavnog popisa, te ČGI može poželjeti angažirati stručnu kontrolu pristupačnosti stadiona i drugih prostorija. Ovo je najbolji način da klub/stadion osigura udovoljavanje posebnim potrebama osoba s invaliditetom.

- Idealno, kontrola pristupačnosti obavlja se od strane stručnog kontrolora ili konzultanta koji nije povezan s klubom/stadionom, kako bi se osigurala neovisna i temeljita kontrola. Kada je to moguće, kontrolu treba napraviti kontrolor koji ima iskustvo s kontrolom velikih sportskih mjesta, kao što su nogometni stadioni i poznaje temelje uključivog građenja i pristupačnih usluga, kao i lokalne pravnu regulativu koja se odnosi na osobe s invaliditetom, jednakost i zapošljavanje, građenje i sigurnost, te sve vodiče dobre prakse i dostupna tehnička izvješća.

Odgovornosti prema nacionalnom savezu/liginom koordinatorsu ČGI



• Govornik na ČGI radionici organiziranoj
Od strane Nogometnog saveza Makedonije

- ČGI je odgovoran davati aktualne i ažurne informacije ČGI-u nacionalnog saveza/lige u svezi pristupačnih usluga i objekta svog stadiona i to na godišnjoj osnovi.
- Te informacije trebaju uključivati sljedeće:
 - ✓ Kopiju misije kluba/stadiona ili povelju društvene odgovornosti, koji trebaju (i) jasno naznačiti posvećenost kluba/stadiona osiguranju jednakosti i najboljih mogućih objekta i usluga svim posjetiocima i osoblju, i (ii) jasno naznačiti pristupačne objekte i usluge kluba/stadiona osobama s invaliditetom;
 - ✓ Detalje o članu visoke uprave (po mogućnosti direktor, član odbora ili viši izvršni direktor) s cjelokupnom odgovornošću za sva pitanja invaliditeta i pristupačnosti, te sa moći za uvođenjem tih politika;
 - ✓ Kontakt detalje ČGI-a kluba/stadiona i datum njegovog imenovanja;
 - ✓ Ispunjeni upitnik o pristupačnom stadionu i uslugama na utakmicama (vidi Dodatak 2);
 - ✓ Detalje o obavljenom treningu svog osoblja, redara i volontera kluba na temu uključivanja invaliditeta i bontona.
- Ovo nije konačna lista. Dodatne zadaće i odgovornosti mogu biti zatražene na pojedinim klubovima/stadionima.
- ČGI koordinatorski može odlučiti dati ČGI-u dodatne zadaće ili odgovornosti. Ovo može uključivati sudjelovanje i prezentiranje na godišnjoj radionici ČGI-a.



• Fotografija navijača s invaliditetom na Leipzig Areni

Uloga ČGI-a pokriva široko područje djelatnosti, s fokusom na vrhunsku pristupačnost i uključivanje a kako bi se osiguralo da osobe s invaliditetom imaju iste prilike kao i svi drugi za uživanje u nogometu, mogućnosti koje mnogi uzimaju zdravo za gotovo.

Rad prema unaprjeđenju pristupačnosti i uključenju iz godine u godinu dati će rezultat, osobe s invaliditetom će preuzeti svoje mjesto koje im pripada u svijetu nogometu – od najšire osnove do dvorane za sastanke – kao gledatelji, igrači, treneri, administratori, volonteri i donositelji odluka.

Za više informacija o ulozi ČGI-a, molimo kontaktirajte CAFE na sljedećoj adresi e-pošte: info@cafefootball.eu.

Časnik za gledatelje s invaliditetom u praksi

CAFE je razgovarao s ČGI-ima diljem Europe, prikupljajući primjere njihovih odgovornosti, izazova s kojima su se susreli i postignutih uspjeha. Neki od tih intervjuva su prepričani u nastavku.

Od ČGI-a koji su intervjuirani u ovom dijelu, neki su zaposleni na puno radno vrijeme kao ČGI-u u velikom klubu, a neki volonteri u manjim klubovima. Međutim, intervjui jasno pokazuju da, bez obzira na resurse, svi ČGI-i u suštini imaju iste odgovornosti kako bi osigurali pristupačnost i uključenje osoba s invaliditetom. Intervjuirani također potvrđuju da daju izvještaje članu visoke uprave, daju zadnje informacije o napretku svom klubu, a sve u smislu ispunjenja zahtjeva pristupačnosti i osiguravanju da se postojeći objekti i usluge redovito svake sezone pregledavaju.

Konačno, njihovi odgovori pokazuju da imenovanje ČGI-a može osigurati trajna poboljšanja i unaprijediti pristupačnost i uključenje navijača s invaliditetom, gostiju, zaposlenika i volontera.

Intervjui s ČGI-ima

Engleska

Dan Lovesey – Manchester City FC

Dan Lovesey imenovan je za ČGI-a Manchester Cityja na puno radno vrijeme u lipnju 2016. U nastavku je cijeli intervju s Danom, u kojem on govori o svojim redovitim i *ad hoc* zadaćama, o važnosti stvaranja mreže osoba s invaliditetom i o nekim izazovima s kojima se suočio do sada.

Kako izgleda tipičan dan ČGI-a u Manchester Cityu?

Manchester City ponosi se što je uključiv i surađuje sa svim svojim navijačima. Moja uloga je ponuditi pomoć i savjete našim navijačima s invaliditetom, bilo to na dane utakmica ili na dane bez utakmica.

Tipično, moj dan uključuje suradnju s klupskim savjetnikom za pristup osoba s invaliditetom i rasprava s našim navijačima o širokom rasponu tema. Ja stalno nadgledam i revidiram treninge našeg osoblja po pitanjima osoba s invaliditetom, bontona u postupanju s njima i ostalim pitanjima jednakosti i različitosti kako bi osigurao da naši navijači imaju najbolji mogući doživljaj. Također, surađujem s klubom kako bi identificirali područja za poboljšanje u pristupačnosti unutar i izvan stadiona.

Na dane utakmica, koordiniram zahtjevima za parking, komuniciram sve promjene našim navijačima te sam dostupan za sve potrebne asistencije.

Ja sam također glavna kontaktna točka za udruhu navijača s invaliditetom Manchester Cityja i organizacije osoba s invaliditetom kao što su *Level Playing Field*, udruženje navijača s invaliditetom koja pokriva Englesku i Wales.

Koju vrstu ad hoc dužnosti se očekuje od vas da obavljate kao ČGI za vaš klub?

Uloga ČGI-a je vrlo raznolika. Ja sam također odgovoran za pregledavanje opreme kao što su indukcijska petlja, treniranje osoblja i podržavanje našeg tima za usluge navijačima s potrebama za ulaznice za navijače s invaliditetom.

Prije svake gostujuće utakmice, također, prikupljam sve dostupne informacije o pristupačnosti u drugom klubu i komuniciram te podatke našim navijačima koji idu na gostovanje.

Da li postoji nešto posebno što ste uspješno uveli ili promijenili u svom klubu kao ČGI?

Ponosan sam što sam dio tima koji je uveo nekoliko poboljšanja na gradski Stadion Manchester. Surađujući s našim navijačima s invaliditetom i slušajući njihove potrebe, uveli smo zimske grijače pakete (koji uključuju grijače ruku i kabanice od folije) te ručne jelovnike za dane utakmica. Uveli smo i velika poboljšanja, kao što su instalacija prostorije za presvlačenje, koja uključuje dizalicu, stol za presvlačenje te prilagodljiv umivaonik i tuš.

Sva ta poboljšanja su jednako važna te imaju pozitivan utjecaj na navijače i njihove doživljaje prilikom posjete stadionu.

Stalno surađujemo s našim navijačima kako bi poboljšali pristupačnost cijelom navijačkom iskustvu i trenutno radimo na velikom broju budućih poboljšanja.

Koji su neki od izazova s kojima ste se suočili u vašoj ulozi ČGI-a i kako ste nosili s njima?

Nogomet je dinamično okruženje, i jedna od stvari na kojima ja aktivno radim je pružanje što više informacija o pristupačnosti navijačima s invaliditetom koji putuju na gostujuće utakmice. Izazovan je posao prikupiti i razvrstati sve ove informacije kako bi bile spremne za utakmicu.

Kako se sastajete, povezujete i surađujete s navijačima s invaliditetom vašeg kluba?

Redovito se sastajem s Udruženjem navijača s invaliditetom Manchester Citya kako bi osigurao da imam izravnu vezu s navijačima. Dio sam tima usluga za navijače te tako imam priliku surađivati sa savjetnikom za pristup osoba s invaliditetom te odgovarati na e-poštu i telefonske pozive. Na dane utakmica, tim za pristupačnost je na terenu i nalazi se kod pristupačnih ulaza kako bi asistirao osoblju i navijačima.

Kakav utjecaj mislite da će Članak 35bis UEFA Pravidnika o licenciranju klubova i financijskom fair playu, koji zahtjeva od klubova imenovanje ČGI-a, imati na nogomet?

Ovo može biti samo pozitivno, osigurati će da klubovi imaju nekoga tko će biti odgovoran za pristupačnost, da se klubovi investiraju u ovaj proces, i da se to dosljedno radi diljem Europskog nogometa.

Koja su tri savjeta koja bi dali nekome tko počinje raditi kao ČGI u klubu?

- 1. Upoznaj svoje navijače. Nedavno smo proveli anketu kako bi saznali što je njima bitno. Ja sam usredotočen na pružanje najboljih mogućih objekta i doživljaja navijačima s invaliditetom, ali tu se radi i o postizanju pristupačnosti za sve.*
- 2. Razmotrite cijelo navijačko iskustvo – od planiranja kako stići na stadion, kupnje ulaznica, gledanje utakmice i onda povratak kući – iz perspektive domaćih i gostujućih navijača.*
- 3. Upoznajte se sa cijelim stadionom, ne samo s pristupačnim područjem za sjedenje, već sa svim područjima, kako na dane utakmica tako i na dane bez utakmica.*

Malta

Peter Busuttil – Nogometni savez Malte (MFA)

Peter Busuttil je ČVN i ČGI u Nogometnom savezu Malte i odgovara predsjedniku i glavnom tajniku saveza. Peter ima ove uloge tek od 2016. i zaposlen je na pola radnog vremena, ali je već postigao napredak u smislu poboljšanja pristupačnosti i uključenja diljem Malte.

Kako izgleda tipičan dan za ČGI-a nogometnog saveza?

Trenutno radimo na kratkoročnim i dugoročnim inicijativama. Tipičan dan uključuje sastanke s raznim dionicima i osobljem kako bi se riješila pitanja pristupačnosti. Kada primimo zahtjeve od navijača s invaliditetom na nacionalnom stadionu na dan utakmice, pratimo ih kako bi osigurali da su sve nužne logistike na mjestu.

Mi također pristupamo lokalnim udruženjima i pojedincima kako bi raspravili našu moguću suradnju i kako ih može privući na stadion. Surađujemo s lokalnim stadionima kako bi poboljšali njihove objekte kratkoročno, te predlažemo dugoročna rješenja.

Koju vrstu *ad hoc* dužnosti se očekuje od vas da obavljate kao ČGI za vaš nacionalni savez?

Neke od mojih dužnosti uključuju odgovaranje na e-poštu navijača kojima treba pomoć, prisustvovanje sastancima s navijačima s invaliditetom, posjete stadionu radi kontrole nakon procjene i organizacija internih sastanaka s odjelom komunikacija MFA.

Da li postoji nešto posebno što ste uspješno uveli ili promijenili u svom nacionalnom savezu kao ČGI?

Počeli smo iscrpan postupak s ciljem pronalaska strukturnih rješenja za naše stadione, te smo ove godine sudjelovali u CAFE Tjednu aktivnosti prvi puta, organizirajući dva lokalna događanja za klupske ČGI-e i osoblje MFA u suradnji s CAFE-om.

Također smo pojačali komunikaciju i rasprave s nacionalnim tijelima zaduženima za osobe s invaliditetom i pitanja pristupačnosti te uvodimo promjene kako bi poboljšali pristup i uključivost.

Koji su neki od izazova s kojima ste se suočili u vašoj ulozi ČGI-a i kako ste nosili s njima?

Mi možda nismo toliko svjesni nekih problema koliko bi trebali biti, u ovom specifičnom području. Moramo unaprijediti naše vlastito znanje i shvaćanje tih pitanja, kao i od drugih dionika. To će potrajati ali smo odlučni nadvladati ovaj izazov.

Kako se sastajete, povezujete i surađujete s navijačima s invaliditetom na Malti?

Jedan od tih navijača, Manuel Calleja, sada je honorarni volonter i pomaže mi u svim projektima. Manuel isto nailazi na izazove u pogledu pristupačnosti slijedom svog invaliditeta, te posvećuje svoje vrijeme rješavanju problema pristupačnosti. Mi smo se sastali i razgovarali s velikim brojem udruženja koja se bave invaliditetom.

Kakav utjecaj mislite da će Članak 35bis UEFA Pravilnika o licenciranju klubova i financijskom fair playu, koji zahtjeva od klubova imenovanje ČGI-a, imati na nogomet?

Nadam se da će utjecaj biti veći od kozmetičkog. Postoji veliki broj potencijalnih navijača koji bi trebali imati ulogu u našem sportu. Imenovanjem ČGI-a povećati će se svjesnost i pristupačnost. Samo imenovanje ČGI-a je početna točka.

Švedska

Jonas Kallin – IF Elfsborg

Jonas Kallin je ČGI Eflsborga od 2011. i odgovara izvršnom direktoru kluba i financijskom direktoru kluba. Radi u klubu na puno radno vrijeme te vrši dužnost i menadžera događanja.

Koje su vaše glavne zadaće kao ČGI-a?

Povezan sa s mnogim udruženjima osoba s invaliditetom i slušam što možemo napraviti kako bi olakšali njihov posjet stadionu.

Da li postoji nešto posebno što ste uspješno uveli ili promijenili u svom klubu kao ČGI?

Imamo tumača znakovnog jezika na velikim ekranima na svakoj utakmici, kako bi prenio zvučne objave gluhim i nagluhim navijačima. Također dajemo usluge audio deskripcije komentara.

Koji su neki od izazova s kojima ste se suočili u vašoj ulozi ČGI-a i kako ste nosili s njima?

Veliki izazov je bio pronaći način kako učiniti cijeli stadion pristupačan svim osobama s invaliditetom, tako da mogu birati gdje će sjediti, jednako kao i svi drugi. Riješili smo taj problem korištenjem velikih ekrana kako bi prikazali tumačenje znakovnim jezikom i instalacijom naše vlastite radijske frekvencije za našu uslugu audio deskripcije.

Kako se sastajete, povezujete i surađujete s navijačima s invaliditetom na Malti?

Održavam sastanke s navijačima s invaliditetom i udruženjima koja ih predstavljaju i slušam njihove želje i potrebe.

Kakav utjecaj mislite da će Članak 35bis UEFA Pravidnika o licenciranju klubova i financijskom fair playu, koji zahtjeva od klubova imenovanje ČGI-a, imati na nogomet?

Ako klub nađe prave ljude za ulogu ČGI, ovo će biti pozitivan korak. Osoba mora biti predana. Dobro je što sada postoji zahtjev za klubove da imenuju ČGI-a i da je ova ciljana skupina u fokusu. Važno je da vidimo osobe s invaliditetom kao jednake i da oni imaju jednake prilike gledati nogomet kao i svi drugi.

Koja su tri savjeta koja bi dali nekome tko počinje raditi kao ČGI u klubu?

- 1. Pričaj i slušaj osobe s invaliditetom.*
- 2. Nikada ne kompliciraj rješenja – najjednostavniji način je najčešće i najbolji način.*
- 3. Uzmi potrebno vrijeme.*

Belgija

Wim Beelaert – KAA Gent

Gentov ČGI, Wim Beelaert, je također na ovoj funkciji od 2011. Iako je klupski stadion projektiran prije usvajanja najnovijih nacionalnih regulativa o pristupu, koji propisuje da sve nove javne građevine u Belgiji budu pristupačne osobama s invaliditetom, i dalje je smatran jednim od najpristupačnijih stadiona u Belgiji. Klub je teško radio kako bi udovoljio lokalnoj regulativi i redovito proučava vodič dobre prakse kojeg su izdale UEFA i CAFE.

Uz to što prati lokalnu regulativu i minimalne Europske standarde, Wim traži i savjete korisnika te govori da je jedna od prvih stvari koju je učinio nakon imenovanja za ČGI-a bilo povezivanje s navijačima s invaliditetom kako bi čuo njihova razmišljanja o tome kako se može poboljšati iskustvo s utakmica. Kada se izgradio novi stadion, Wim je pomogao ostvariti značajno povećanje mjesta za invalidska kolica, te se njihov broj povećao skoro sedmerostruko. Osigurao je da su te pozicije na više mjesta na stadionu, uključujući i 10 pozicija u sektoru gostujućih navijača.

Wim također teži konzultaciji s drugim ČGI-ima u vidu podjele iskustava, raspravi o uspjesima i izazovima i primjeni najboljih praksi. Na primjer, kada je Gent igrao s Tottenham Hotspur FC na Wembley Stadionu u 2016/17 Europa Ligi, Wim je iskoristio priliku za posjetu Tottenhamu i porazgovarao o njihovim aktivnostima u područjima uključenosti i pristupačnosti.

Cipar

Marios Christodoulou – APOEL FC

Marios Christodoulou, APOEL-ov ČGI, je na toj poziciji od 2015. i odgovara tehničkog direktoru kluba. On je također APOEL-ov operativni menadžer.

Tijekom njegovog intervjua s CAFE-om, Marios je naglasio važnost stvaranja ugodnog i uključivog doživljaja za gostujuće navijače na dan utakmice. Objasnio je da se prema navijačima s invaliditetom treba odnositi kao i prema svim drugim gledateljima te im treba dati priliku uživati u utakmici sa njihovim kolegama navijačima. ČGI bi stoga treba raditi s ciljem osiguranja pristupačnih objekata i usluga na tribinama za domaće i gostujuće navijače.

Hrvatska

CAFE je također razgovarao s Hrvatski nogometnim savezom (HNS) i ČGI-ima nekoliko klubova. Nacionalni pravilnik o licenciranju klubova primjenjiv u Hrvatskoj zahtjeva od klubova povezivanje i suradnju s lokalnim udruženjima osoba s invaliditetom kako bi se osigurali pristupačni objekti za gledatelje s invaliditetom na njihovim stadionima. U Hrvatskoj, ČGI je odgovoran osigurati da njegov klub/stadion ispunjava ovaj zahtjev. HNS pruža dobar primjer u pogledu osiguravanja da njihov nacionalni pravilnik odražava najbolju praksu.

„Najveći izazov se odnosi na gostujuće navijače. Neki stadioni imaju pristupačne objekte samo u jednom određenom dijelu stadiona, tako da domaći i gostujući navijači s invaliditetom završe

zajedno. Ovo nije idealno budući da kviri atmosferu i doživljaj. Komunikacija i suradnja s drugim klubovima i stadionima pomažu riješiti takve probleme.“

Robert Kerovec – NK Slaven Koprivnica

ČGI Slavena iz Koprivnice, Robert Kerovec, imenovan je 2016. i odgovara klupskom direktoru. Klupski stadion, Gradski stadion Koprivnica, ima kapacitet od samo 3200 mjesta. Robert proaktivno surađuje s lokalnim udruženjem osoba s invaliditetom na tjednoj bazi, a sve kako bi ustanovio kako klub može pomoći gledateljima s invaliditetom koje žele prisustvovati utakmicama.

S novim tehnologijama i povećanom sviješću, područje pristupačnosti i uključivanja stalno evolviraju. Stoga je od ključne važnosti da ČGI surađuje sa stručnjacima u ovom području i traži savjete korisnika kako bi pružio uključivi doživljaj svima.

„To što imam priliku pomoći osobama s invaliditetom i usrećiti ih je najbolje iskustvo koje sam ikada imao.“

Iva Cigrovskij – GNK Dinamo Zagreb

Iva Cigrovskij, iz Dinama Zagreb, koja odgovara klupskom direktoru, podijelila je neke od uspjeha koje je ostvarila od kada je angažirana u ovoj ulozi 2016.

„Unaprijedili smo komunikaciju s pojedincima, navijačima s invaliditetom i udruženjima osoba s invaliditetom, a sada radimo na kreiranju posebne internetske stranice za navijače s invaliditetom. Nadalje, pokušavamo organizirati više društveno odgovornih projekata, npr. posjete udruženjima osoba s invaliditetom ili pozivanje njih na stadion, organiziranje upoznavanja s igračima i davanje prilike za volontiranje navijačima s invaliditetom. Također, poboljšali smo područje za sjedenje za navijače s invaliditetom i njihove pratitelje.“

Kako Ivine aktivnosti pokazuju, pristupačnost i uključivost za osobe s invaliditetom znači više od samo pristupačnog prostora za sjedenje. To znači i pružanje više mogućnosti, kao što je mogućnost volontiranja za osobe s invaliditetom. Povezivanjem s lokalnim udruženjima osoba s invaliditetom, Iva stvara prilike za lokalne osobe s invaliditetom koje možda inače nikad ne posjećuju stadion. Takve inicijative mogu rezultirati s više gledatelja s invaliditetom na utakmicama, te da oni postanu doživotni navijači.

Makedonija

Ognen Veleviski – FK Rabotnicki

Ognen Veleviski, ČGI FK Rabotnicki, je na toj funkciji od 2015. Ognen je volonter i odgovara glavnom tajniku kluba, časniku za sigurnost i svom ČVN-u.

Ognen organizira i prisustvuje sastancima s Nogometnim savezom Makedonije i drugim ČGI-ima kako bi podijelili primjere najbolje prakse i raspravili o smjernicama. Ti sastanci su također korisni za podjelu informacije o objektima i uslugama za gledatelje s invaliditetom u raznim klubovima/stadionima.

Ognen je pravi pobjednik ukljuživosti i pristupačnosti kojemu je motivacija vidjeti osobe s invaliditetom sretne. Takva odlučnost i predanost su neophodni dio ovog posla.

Njemačka

Andreas Paffrath – Bayer 04 Leverkusen

ČGI Leverkusena, Andreas Paffrath, zaposlen je na puno radno vrijeme u klubu od 1999. i odgovara jednom od klupskih direktora. On je izvrstan primjer ČGI koji surađuje s osobama s invaliditetom kako bi dobio savjete i iskustva korisnika. Prije renovacije Bay-Arene 2009., Andreas je proveo vrijeme s korisnicima invalidskih kolica dok se dizajnirala platforma na stadionu za invalidska kolica. On također surađuje s gluhim i nagluhim navijačima vezano uz usluge tumača znakovnog jezika.

Uz to što surađuje s lokalnim udruženjima osoba s invaliditetom, za ČGI-a je važno da surađuje i s klupskim navijačima s invaliditetom kako bi dobio povratne informacije o njihovim pristupačnim uslugama i objektima i mogućim područjima za poboljšanja. Ove povratne informacije potom moraju biti podijeljene s relevantnim klupskim odjelima i višom upravom odgovornom za invaliditet i pitanja ukljuživosti.

Andreas se suočava s mnogim izazovima u svojoj ulozi:

„Slijedom demografskih promjena, klubovi se moraju prilagoditi povećanom broju starijih gledatelja koji imaju svoje specifične potrebe. Ovo je područje puno izazova s kojima ćemo se susretati u bliskoj budućnosti, kao što su: potreba za timom za integraciju osoba s invaliditetom, pristupačni parking/usluge autobusa za osobe s invaliditetom, i usluga prijevoza osoba s invaliditetom od njihovih domova do stadiona i povratak kući poslije utakmica“.

Kako ovaj citat pokazuje, pristupačnost i ukljuživost su stalno razvijajuća tema, tako da je uloga ČGI od ključne važnosti u pogledu osiguranja da klub ispunjava potrebe pristupačnosti svih svojih navijača, gostiju i zaposlenika.

Za one koji žele saznati više

1. Pristup za sve - UEFA i CAFE Vodič dobre prakse za omogućivanje pristupačnog doživljaja na stadionima i utakmicama

Vodič dobre prakse je izvrsna početna točka za ČGI-e i više službenike odgovorne za pristupačnost i uključivost.

Vodič slijedi putovanje navijača s invaliditetom kroz stadion, te daje informacije o uključivim i pristupačnim medijskim, VIP i *hospitality* područjima. Može se čitati od prve do zadnje strane ili se može koristiti kao referentni vodič.

Ova publikacija je dostupna 14 jezika na CAFE internetskoj stranici: www.cafefootball.eu/en/access-all

2. CAFE Vodič - Nogomet za sve – Pristupačnost poslu za sve, 2015.

www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/total_football_total_access_to_work_tool_kit.pdf

3. Prezentacija i zasjedanje stručnog panela o ulozi ČGI-a, druga međunarodna CAFE Konferencija, Pariz, listopad 2015.

Prezentacija: www.youtube.com/watch?v-KXB4F1IUQyI

Zasjedanje panela: www.youtube.com/watch?v-x-GWQWIIswE

4. Tehnički izvještaj CEN/TR 15913:2009: Objekti za gledatelje – Kriteriji za planiranje gledališnog područja za gledatelje s posebnim potrebama

Ovaj tehnički izvještaj, koji je objavila Europska Komisija za standardizaciju (CEN) u kolovozu 2009, sastavila je Stručna Komisija CEN/TC 315. CEN se sastoji od autoriteta nacionalnih standarda Austrije, Belgije, Bugarske, Cipra, Češke, Danske, Estonije, Finske, Francuske, Njemačke, Grčke, Mađarske, Islanda, Irske, Italije, Latvije, Litve, Luksemburga, Malte, Nizozemske, Norveške, Poljske, Portugala, Rumunjske, Slovačke, Slovenije, Španjolske, Švedske, Švicarske i Ujedinjenog Kraljevstva.

standards.cen.eu/dyn/www/?f?p=204%3A110%3A0%3A%3A%3A%3AFSP_PROJECT%2CFSP_ORG_ID%3A32554%2C6296&cs=1CD2FDABD6A14F77F9BF4943A6F44F63C

5. CAFE Informacijska Bilješka 1: Gledališno područje za gledatelje s posebnim potrebama

www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/CAFE-Information-Note-1.pdf

6. Izgrađeno za sve – Referentni priručnik – Dobre namjere nisu dovoljne

Ovaj vodič o uključivosti kriterija pristupačnosti u natječajne može se naći na sljedećoj poveznici:

docplayer.net/71231-The-build-for-all-reference-a-manual.html

7. 2010: Europa pristupačna svima

Ovaj izvještaj je kreirala skupina stručnjaka koju je oformila Europska Komisija, a objavljen je u listopadu 2003.

www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_en.pdf

8. Internetska stranica foruma Europskog invaliditeta: www.edf-feph.org

9. Pristupačan stadion: Vodič dobrih praksi za projektiranje objekata koji će udovoljavati potrebama gledatelja s invaliditetom i drugih korisnika

Objavila Zaklada za poboljšanje nogometnih stadiona i Autoritet Licenciranja nogometa u Ujedinjenom Kraljevstvu 2003.

www.safetysportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/accessible-stadia.pdf

10. Vodič za sigurnost na sportskim terenima (peto izdanje)

Objavljeno 2008. od strane Odjela za kulturu, medije i sport Ujedinjenog Kraljevstva

11. Pristupačnost: Uključiv pristup Olimpijskim i Paraolimpijskim igrama

Objavila Međunarodna Paraolimpijska Komisija 2013.

www.paralympic.org/sites/default/files/document/130902143349868_IPC+Accessibility+Guide_2nd+EDITION_FINAL.pdf

12.UEFA Vodič za kvalitetu stadiona 2011.

www.uefa.org/MultimediaFiles/Download/EuroExperience/competitions/General/01/74/38/69/1743869_DOWNLOAD.pdf

POJMOVNIK

Audio deskripcija: usluga komentiranja za slabovidne i slijepo osobe. Komentar sadrži dodatne informacije koje opisuje sve značajne vizualne informacije kao što su: govor tijela, izraz lica, ambijenta, aktivnosti, odjeće, boja te svega ostalog što je bitno za dočaravanje prizora, stadiona, utakmice, događanja ili okolnog ambijenta.

Časnik za gledatelje s invaliditetom: uloga propisana UEFA Pravilnikom o licenciranju klubova i financijskom fair playu iz 2015. kako bi se podržala odredba o uključivim pristupačnim objektima i uslugama.

Časnik za vezu za osobe s invaliditetom: Uloga koja postoji u nekim klubovima (posebice u Njemačkoj i Ujedinjenom Kraljevstvu), a koja prethodi ulozi časnika za gledatelje s invaliditetom.

Indukcijska (slušna) petlja: Sustav koji pomaže gluhim ili nagluhim osobama da jasnije čuju, smanjujući pozadinsku buku. Objekti s audio indukcijskim petljama bi trebali biti dostupni unutar svih prostora za gledatelje, uključujući blagajne, uslužne pultove, recepcije, trgovine sa suvenirima i hospitality područja.

Mjesta povećane udobnosti: Mjesto s dodatnim prostorom za noge ispred sjedala i bočno za psa pomagača ili za osobu koja koristi pomagala poput štaka ili slično. Sjedalo također može biti opremljeno naslonima za ruke. Osim mjesta za korisnike invalidskih kolica, diljem stadiona trebaju biti osigurana i mjesta povećane udobnosti na krajevima redova.

Mjesta s olakšanim pristupom: Mjesta za sjedenje koja se nalaze u pristupačnijim zonama stadiona. Primjerice, na krajevima redova i ondje gdje ima malo stuba. Takvih mjesta treba biti diljem stadiona, a na blagajni trebaju biti jasno predočena i raspoloživa prema potrebi.

Osobe s invaliditetom: Najveća manjinska grupa u svakoj populaciji. Osoba koja je isključena iz svog pripadajućeg mjesta u društvu ili koja izražava svoju neovisnost slijedom fizičke, osjetilne, intelektualne ili drugih osobnih prepreka.

Pristupačno: prilagođeno osobama s invaliditetom

Prostorija za presvlačenje/toalet za osobe s invaliditetom: pristupačan toalet dizajniran za osobe s invaliditetom koje imaju kompleksnije zahtjeve. Objekt uobičajeno sadrži klupu za presvlačenje veličine odrasle osobe, zidne rukohvate, dizalicu i poluotočnu wc školjku (najmanje 1 metar udaljen od zidova sa svake strane, što znači da ima prostora na obje strane zahoda da korisnike invalidskih kolica za prelazak ili za pratitelje koji im asistiraju). Također može uključivati tuš i umivaonik podesive visine. Minimalna veličina je 3m x 4m.

Socijalni model invaliditeta: Okvir poimanja invaliditeta u smislu ograničenja ili zapreka koje nameće društvo. Uklanjanjem tih zapreka osobi s invaliditetom omogućuje se da izrazi svoju samostalnost, uživa u ravnopravnim prilikama i sudjeluje u društvu kao njegov punopravan član.

Tekstualni prijenos: Usluga tekstualnog prijenosa koja pomaže gluhim i nagluhim korisnicima i/ili osoba s poteškoćama u govoru da koriste telefonski sustav. Asistent djeluje kao posrednik koji pretvara govor u tekst i obrnuto za dvoje ljudi koje razgovara međusobno.

Treniranje uključivanja osoba s invaliditetom i bontona: namjenski paket treniranja osmišljen od strane CAFE-a za osoblje kluba i stadiona. Treniranje uključivanja osoba s invaliditetom i bontona razvija vještine kao što su učinkovita komunikacija s osobama s invaliditetom, prepoznavanje prepreka u društvu i shvaćanje specifičnih zahtjeva koje te osobe možda imaju. Za više informacija o ovom treningu, ili ako želite angažirati CAFE da održi treniranje, molimo pošaljite e-poruku na info@cafefootball.eu.

Uključivanje: Aktivno uključenje osoba s invaliditetom na svim razinama društva. Sama prisutnost osoba s invaliditetom ne znači nužno da su one uključene. Organizacija, usluga ili stadion se mogu smatrati potpuno uključivim samo kada su osobe s invaliditetom uključene i cijenjene kao članovi koji doprinose, sami sebe zastupaju, te su dio osoblja i/ili klijenata sa osjećajem vrijednost, pripadanja i samopouzdanja.

UEFA: Unija europskih nogometnih saveza, upravljajuće tijelo europskog nogometa. UEFA je udruga saveza, predstavnička demokracija i krovna organizacija 55 nacionalnih nogometnih saveza diljem Europe.

UEFA Pravilnik o licenciranju klubova i financijskom fair playu: Uefin pravilnik koji propisuje minimalne sportske, infrastrukturne, kriterije administracije i stručnog osoblja, pravne i financijske kriterije koje klub (tražitelj licence) mora ispuniti kako bi mu UEFA savez član ili njegova pridružena liga (davatelj licence) izdao licencu kao dio procedure za sudjelovanje u UEFA klupskim natjecanjima.

Dodatak 1 – Obrazac opisa poslova za časnika za gledatelje s invaliditetom

Časnik za gledatelje s invaliditetom

Primjer opisa posla

Lokacija:

Datum početka:

Plaća:

Odgovora: Direktor kluba/voditelju stadiona (obrisati suvišno)

Klub/stadion (naziv) želi imenovati časnika za gledatelje s invaliditetom na puno radno vrijeme/honorarno/volonterski (obrisati suvišno). Uspješan kandidat odgovarati će direktoru kluba/voditelju stadiona (obrisati suvišno) i blisko će surađivati sa svim odjelima kluba/stadiona.

O ulozi:

U srpnju 2015. UEFA Izvršni Odbor odobrio je novi Pravilnik o licenciranju klubova i financijskom fair playu koji uključuje zahtjev da klubovi moraju imenovati časnika za gledatelje s invaliditetom. Članak 35bis propisuje:

1. Tražitelj licence mora imati imenovanog časnika za gledatelje s invaliditetom koji će pružiti potporu u odnosu na dostupnost pristupačnih i uključivih objekata i usluga.

2. Časnik za gledatelje s invaliditetom će se redovito sastajati i surađivati s relevantnim osobljem kluba o svim povezanim pitanjima.

ČGI odgovara izravno direktoru kluba/voditelju stadiona, te je odgovoran za podršku i savjetovanje nogometnog kluba/stadiona u svezi poboljšanja pristupa i uključivanja za svoje navijače s invaliditetom, klijente, zaposlenike, volontere i igrače.

ČGI će biti ključni zagovaratelj svih pitanja vezanih za invaliditet kluba/stadiona te će odgovarati za pitanja invaliditeta kao i promovirati poslovne dobrobiti stvaranja pristupačnog stadiona, utakmica i uključivog okruženja.

ČGI će također služiti kao glavna kontaktna točka između nogometnog kluba/stadiona i njegovih navijača, gostiju, igrača i zaposlenika s invaliditetom i raditi će prema stvaranju pozitivnog dijaloga između dvije strane.

ČGI će upotrijebiti svoje znanje i shvaćanje najboljih praksi i surađivati će s lokalnim udruženjima osoba s invaliditetom kako bi uveo unapređenja kroz sve razine kluba/stadiona, promovirao uključivost i pristupačnost u svim odjelima.

Ključne odgovornosti uključuju:

- Razvijanje strategije pristupačnosti na svim razinama kluba/stadiona kako bi se provela poboljšanja u pristupačnosti objekata i usluga (sukladno postojećoj pravnoj regulativi i vodičima, s ciljem ispunjenja ili prekoračenja UEFA i CAFE zahtjeva koji se temelje na Europskim minimalnih zahtjevima).
- Davanje uputa odjelu za ulaznice o upravljanju ulaznicama za gledatelje s invaliditetom i osiguranju uključive politike ulaznica kao i dodjele besplatnih ulaznica pratiteljima kada je to potrebno.
- Osiguravanju da zaposlenici kluba/stadiona i volonteri dobiju trening o uključenoj osobi s invaliditetom i bontonu, te da imaju široko razumijevanje zahtjeva osoba s invaliditetom.
- Povezivanje kluba/stadiona i njegovih navijača s invaliditetom te s njihovih udruženja ili skupina.
- Savjetovanje kako klub/stadion može aktivno promovirati zapošljavanje osoba s invaliditetom, uključujući kako uvesti postupak pristupačnog zapošljavanja i pružiti pristupačno radno okruženje osobama s invaliditetom.
- Prikupljanje informacija o pristupu za domaće i gostujuće navijače s invaliditetom, s relevantnim informacijama o javnom prijevozu od centra grada do stadiona i natrag, pristupačnom smještaju, kontakt informacijama i pristupačnim objektima i uslugama na stadionu, poboljšanje pristupačnih usluga za vrijeme utakmice na stadionu, uključujući audio deskripciju za slabovidne i slijepo navijače koju će dati trenirani audio deskriptivno komentator, te pristupačne formate brošura kluba/stadiona (npr. program utakmice).
- Povezivanje s lokalnim udruženjima osoba s invaliditetom kako bi se osiguralo da klub/stadion prati najbolje prakse, te potaknulo nove navijače s invaliditetom da posjećuju njihove utakmice.
- Ostale specifične odgovornosti kako odredi klub/stadion.

Potrebno znanje, vještine, iskustvo, sposobnosti i kvalifikacije

Nužno:

- Poznavanje relevantnih dokumenata najboljih praksi, uključujući UEFA & CAFE Vodič dobre prakse za omogućavanje pristupačnog doživljaja na stadionima i utakmicama.
- Shvaćanje lokalne regulative u svezi invaliditeta i kako osigurati pristupačni stadion na dan utakmica i na dane bez utakmica.
- Sposobnost komuniciranja sa širokim rasponom važnih dionika, uključujući višu upravu, nevladine organizacije osoba s invaliditetom i osobama s raznim oblicima invaliditeta.
- Sposobnost podržavanja i savjetovanja raznim internim odjelima.
- Motivacija i strast u svezi poboljšanja pristupačnosti i uključenosti osoba s invaliditetom.
- Izvrsne vještine informiranja i pisanja izvještaja.
- Sposobnost učinkovite interakcije s vanjskim partnerima.
- Sposobnost brzog učenja
- Fleksibilnost te voljnost za radom navečer i vikendima.
- Ostali specifični zahtjevi kako ih odredi klub/stadion.

Poželjno:

- Prijašnje iskustvo rada u području pristupačnosti i uključenosti osoba s invaliditetom
- Shvaćanje socijalnog modela invaliditeta
- Poznavanje lokalnih udruženja osoba s invaliditetom, organizacija i nevladinih udruga
- Ostali specifični zahtjevi kako ih odredi klub/stadion

Klub/stadion (naziv) pri zapošljavanju daje svima iste prilike, te proaktivno traži molbe za posao osoba s invaliditetom.

Alternativne verzije ovog dokumenta dostupne su po zahtjevu.

Dodatak 2 – Upitnik o pristupačnim stadionima i uslugama na dan utakmice

Upitnik za procjenu pristupačnosti klubu/stadionu	
Datum ispunjavanja:	
Kontakt detalji:	
Klub:	
Stadion:	
Kapacitet stadiona:	
Adresa:	
internet stranica kluba/stadiona:	
Da li je klub/stadion imenovao časnika za gledatelje s invaliditetom (ČGI-a)?	
Ime i kontakt detalji (telefon i adresa e-pošte):	
Kome ČGI odgovara u klubu /stadionu (ime i pozicija)?	
Da li osobe s invaliditetom mogu kontaktirati ČGI-a na dane utakmica i na dane bez utakmica?	
Postoji li grupa navijača s invaliditetom u klubu?	
Ime i kontakt detalji grupe navijača s invaliditetom:	
Općenito	
Jeste li proveli stručni nadzor pristupačnosti u klubu/stadionu? Ako jeste, kada je obavljen zadnji puta?	
Jeste li pripremili vizija kluba/stadiona? Ako jeste, molimo priložite kopiju.	
Jeste li organizirali trening o svjesnosti o invaliditetu osoblju utakmica i volonterima? Ako jeste, molimo navedite kada se zadnji puta održao i tko je bio trener (npr. interni, u suradnji s lokalnom organizacijom osoba s invaliditetom ili u suradnji s CAFE-om, i sl.).	
Da li imate plan evakuacije pogodan navijačima s invaliditetom?	
Pristupačne informacije	
Je li klub/stadion objavio brošuru o pristupačnosti za navijače s invaliditetom, koja uključuje informacije o tome kako doći na stadion?	
Gdje je ta brošura dostupna?	
Jesu li dokumenti dostupni na Braille pismu i velikom printu (po zahtjevu), uključujući program utakmica, publikacije, meni, i sl. Ako jesu, molimo navedite detalje.	
Ulaznice	
Mogu li navijači s invaliditetom kupiti ulaznice za utakmice za sva područja stadiona, na isti način kao i svi drugi navijači (npr. preko interneta, telefona i na blagajni)? Ako da, molimo navedite detalje.	
Da li se uz ulaznicu za navijača s invaliditetom daje i ulaznica za pratitelja (kada je potrebno)?	

Da li klub/stadion traži dokaz o invaliditetu za ulaznicu za osobu s invaliditetom i /ili za pratitelja? Ako da, koji dokaz se traži?	
Pristup stadionu	
Da li su postavljene pristupačne upute i oznake o kretanju za osobe s invaliditetom?	
Jesu li omogućene pristupne točke na više razina i ulazi za korisnike invalidskih kolica? Ako da, molimo navedite detalje.	
Postoje li stepenice, strmi nagibi, nejednaki teren ili druge prepreke koje mogu onemogućiti laki pristup korisnicima invalidskih kolica, slabovidnim ili slijepim osobama ili osobama kojima trebaju usluge sanitetnih vozila? Ako da, molimo navedite detalje.	
Da li omogućujete pristupačan parking u blizini ulaza za navijače i osoblje s invaliditetom? Ako da, molimo navedite detalje.	
Da li organizirate točke ukrcaja/iskrcaja u blizini posebnih ulaza za navijače i osoblje s invaliditetom? Ako da, molimo navedite detalje.	
Da li omogućujete pristupne točke stadionu koje su pristupačne osobama s invaliditetom, uključujući pristupačne kentaure i rampe.	
Područja za korisnike invalidskih kolica	
Koliko je mjesta dostupno na stadionu za korisnike invalidskih kolica (bez <i>hospitality</i> i VIP područja)?	
Gdje se ona nalaze na stadionu (navedite sve sektore i pozicije, npr. uz teren, na povišenom)?	
Da li klub/stadion omogućuje sjedalo za pratitelja osobi s invaliditetom kada je potrebno?	
Jesu li sjedala pratitelja pridružena/iza/ispred osobe u invalidskim kolicima? (Trebaju biti pridružena).	
Da li su korisnici invalidskih kolica u mogućnosti sjediti sa svojim navijačima (tj. u domaćem i gostujućem sektoru)?	
Jesu li mjesta za korisnike invalidskih kolica zaštićena od vremenskih nepogoda?	
Da li je omogućen nesmetan pogled tijekom zagrijavanja i tijekom utakmice?	
Da li pogled ometaju drugi navijači, klupa igrača, reklamni panoi, TV ekipe, službene osobe utakmice ili rezervni igrači na zagrijavanju tijekom utakmice?	
Laki pristup i udobna sjedala	
Da li je laki pristup sjedalima omogućen po cijelom stadionu bez ili s minimalnim brojem stepenica za osobe s ograničenom pokretljivošću?	
Da li klub/stadion omogućuje neka sjedala u blizini igrališta za slabovidne i slijepo koji koriste monokle, dalekozore kako bi poboljšali svoj pogled?	

Koliko udobnih sjedala, s pristupom bez stepenica ili s minimalnim brojem stepenica, je omogućeno osobama s invaliditetom kojima treba dodatan prostor za noge ili koriste pomoćne pse (tj. pse vodiče za slijepe ili gluhe)?	
Gdje su smještena udobna i pristupačna mjesta na stadionu?	
Da li klub/stadion daje sjedalo pratiocu osobe s invaliditetom, kada je to potrebno?	
Jesu li sjedala pratitelja pridružena/iza/ispred osobe u invalidskim kolicima? (Trebaju biti pridružena).	
Da li su navijači s invaliditetom kojima treba laki pristup ili udobno sjedalo u mogućnosti sjediti sa svojim navijačima (tj. u domaćem i gostujućem sektoru)?	
Jesu li pristupačna i udobna zaštićena od vremenskih nepogoda?	
Da li je omogućen nesmetan pogled tijekom zagrijavanja i tijekom utakmice?	
Da li pogled ometaju drugi navijači, klupa igrača, reklamni panoi, TV ekipe, službene osobe utakmice ili rezervni igrači na zagrijavanju tijekom utakmice?	
Pristupačni sadržaji	
Koliko je pristupačnih zahoda (za osobe s invaliditetom) dostupno na stadionu i gdje se nalaze?	
Da li klub/stadion omogućava posebno namijenjen pristupačan zahod u svim prostorima koje koriste osobe u invalidskim kolicima?	
Da li klub/stadion omogućava <i>unisex</i> pristupačne zahode (kako bi se omogućila pomoć pratitelja ili osobnog asistenta različitog spola ako je to potrebno)?	
Jesu li pristupačni zahodi jasno označeni?	
Jesu li potrebni posebni ključevi za pristup pristupačnim zahodima ili su na ulaze postavljeni redari za vrijeme utakmica, a kako bi se osiguralo da ih koriste isključivo osobe s invaliditetom?	
Da li klub/stadion omogućuje pristupačne objekte za osvježenje i usluge (npr. s niskim šankom), uključujući u VIP-u i <i>hospitality</i> područjima? Ako da, molimo navedite detalje.	
Da li je klub/stadion odredio prioritetnu stazu, jasno označenu, za osobe s invaliditetom na objektima za osvježenje?	
Da li klub/stadion predviđa pratnju psa vodiča ili pomagača za osobe s invaliditetom?	
Da li su putokazi (oznake i upute o kretanju) prikazani i na Braille pismu i/ili taktilnom tekstu i simbolima?	
Da li blagajna, recepcija i štandovi imaju pristupnu rampu i niske šaltere za korisnike invalidskih kolica? Ako da, molimo navedite detalje.	

Jesu li područja za prvu pomoć pristupačna osobama s invaliditetom?	
Da li područja za prvu pomoć imaju pristupačan zahod, ili postoji pristupačan zahod u blizini?	
Pristupačne usluge	
Da li školjka stadiona, kentauri i prostor recepcije imaju audio indukcijsku petlju ili pomoćne slušne aparate za gluhe i nagluhe navijače? Ako da, molimo navedite detalje.	
Je li osoblje kluba/stadiona trenirano prepoznati i koristiti usluge tekstualnog prijenosa za gluhe i nagluhe navijače koji telefoniraju?	
Da li se javne objave hitne poruke objavljene i u tekstualnom obliku na semaforu (za pomoć gluhim i nagluhim navijačima)?	
Audio deskripcija	
Da li klub/stadion omogućuje audio deskriptivno komentiranje za slabovidne i slijepo navijače?	
Ako da, mogu li korisnici ponijeti svoje uređaje kojima će se spojiti na ovu uslugu?	
Da li klub/stadion omogućuje rezervne slušalice za korisnike koji koriste uslugu?	
Mogu li se korisnici priključiti na uslugu iz bilo kojeg područja stadionske školjke?	
Dodatne bilješke ili komentari:	



Kontakt CAFE

Centar za pristup nogometu u Europi

1 Olympic Way, Wembley, London, HA9 ONP, Ujedinjeno Kraljevstvo

Adresa e-pošte: info@cafefootball.eu

Twitter: @cafefootball

Mobitel: +44 (0)20 8621 2405

Skype: cafe-football

Facebook: @cafefootball