



Er is geen reden voor paniek

Otto Adang

Communiceren bij Evenementen

Zellik, 2 oktober 2014



Politie en evenementen

Feiten, ervaringen en goede werkwijzen

Te downloaden via website Politieacademie
www.politieacademie.nl

Aan te schaffen via Uitgever:
www.boomlemma.nl

Communicatie doet er toe

- Vooral ook bij gedrag van mensen in groepen
- Heel veel impliciete regels/ normen, subtiele en nonverbale communicatie



Typen evenementen

- Volksfeesten: jaarwisseling, koningsdag, oranjethuis
- Vergunningplichtige evenementen op afgesloten evenemententerrein
- Vergunningplichtige evenementen in (semi-)publieke ruimte
- “Overheids” evenementen: staatsbezoek e.d.

- Geen, een of meerdere private organisatoren
- Een- of meerdaags, eventueel met overnachting
- Wisselende rollen organisator, gemeente, politie, beveiligers ...

Crowd management

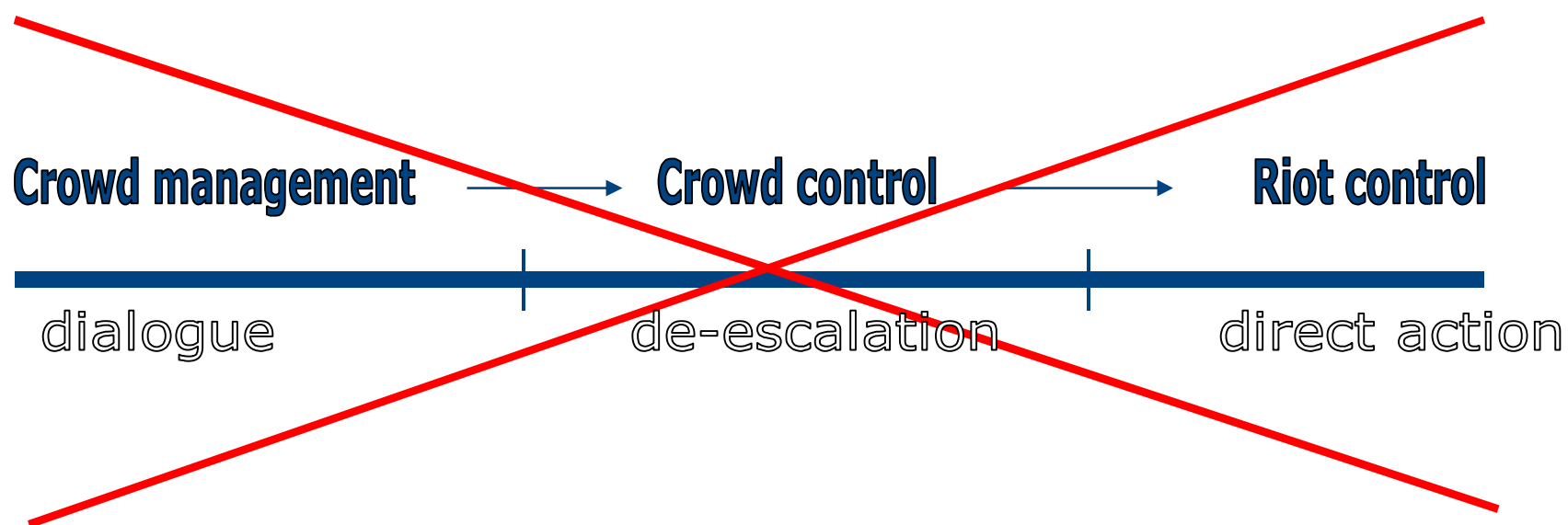
- de systematische planning voor en het sturing geven aan het ordelijk verloop van gebeurtenissen waarbij grote aantallen mensen verzameld zijn.
- Het betreft o.a. het bepalen van de capaciteit van een ruimte voorafgaand aan gebruik, met aandacht voor de beoogde bezetting, geschiktheid van aan- en afvoer, toegangsprocedures en verwachte activiteiten en groepsgedrag (Fruin, 1993)

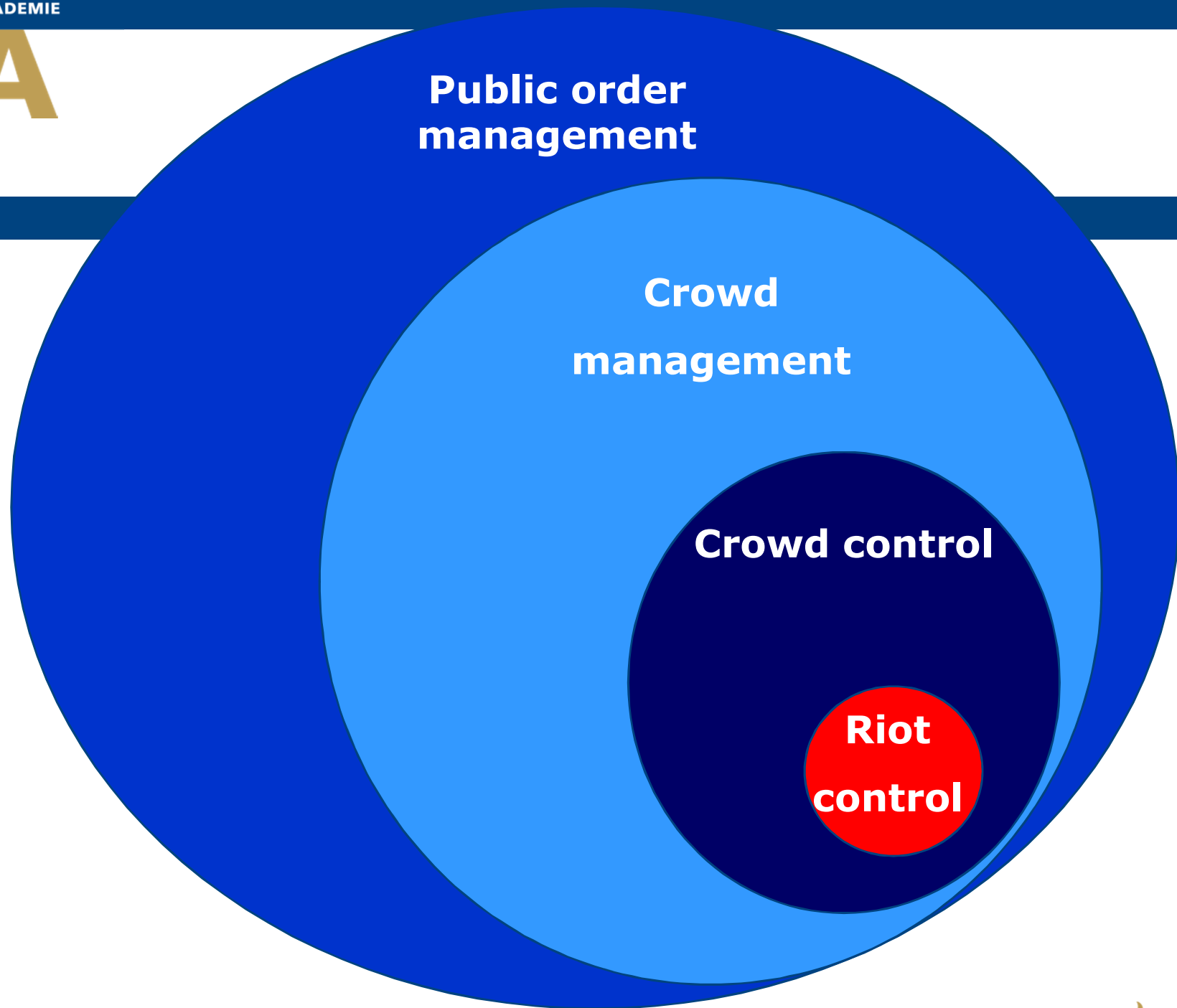
Crowd control

- Crowd control is de beperking/ inperking van groepsgedrag

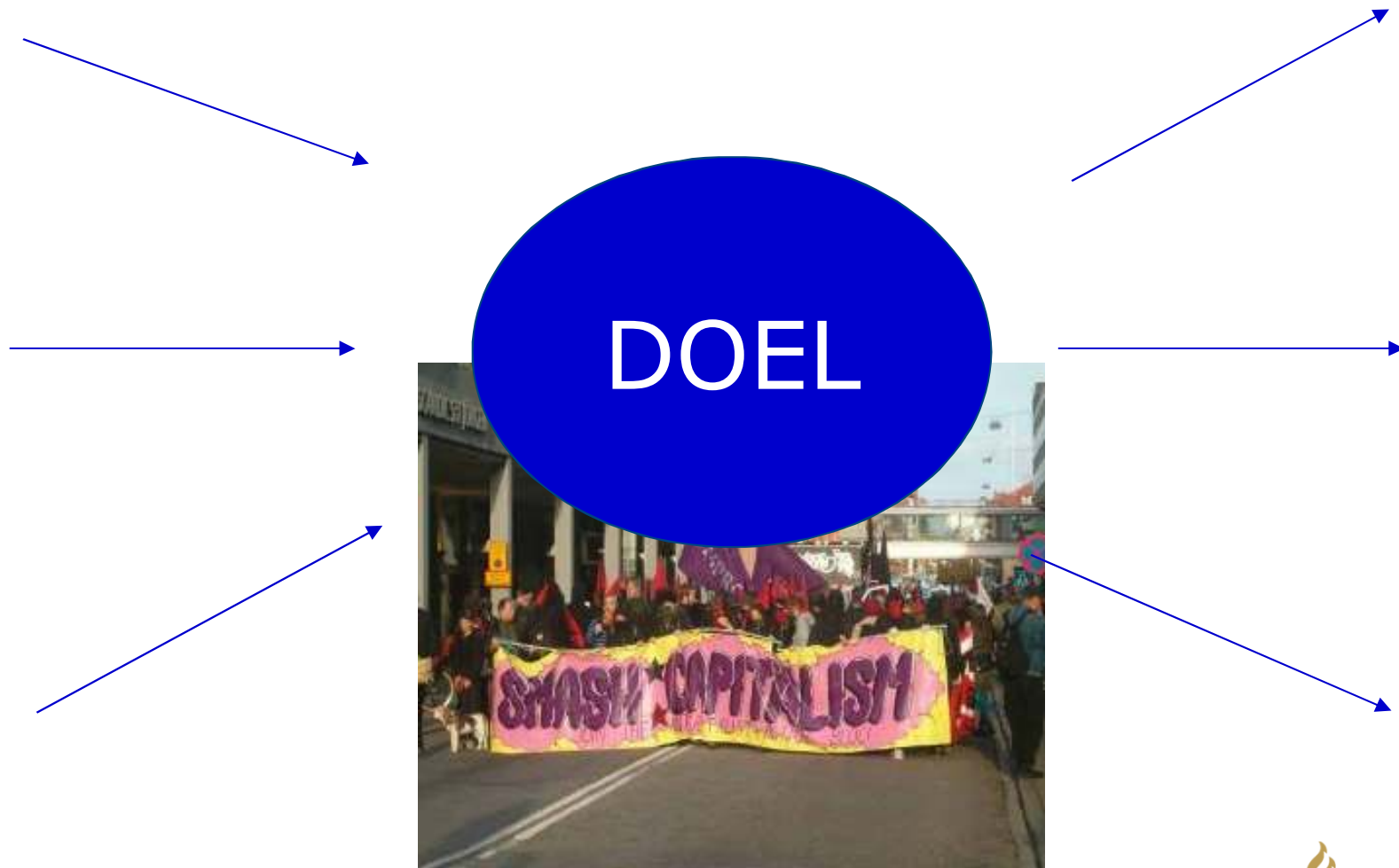


Geen fases!





PA Mensen verzamelen zich met een doel



Mensen maken keuzes

- **Gebaseerd op**
 - Motivatie: een of meer doelen (en basisbehoeften)
 - Beschikbare informatie
 - Kosten/ baten overwegingen (bounded rationality)
- **Crowd situaties kennen vele beperkingen**
 - Beperkte bewegingsvrijheid
 - Beperkingen in onderlinge communicatie
 - Gebrek aan informatie en overzicht
 - Gebrek aan tijd
 - Gebrek aan bekendheid

Crowd management gaat over het beïnvloeden van mensen

- Om mensen effectief te beïnvloeden is het essentieel te weten wat van invloed is op keuzes die mensen maken
- Daarvoor moet je
 - Weten wat belangrijk voor ze is
 - Ze informeren

PA Crowd management staat in relatie tot

- Infrastructuur en ontwerp fysieke ruimte
(en sociale context ook belangrijk)
 - Risico-analyse
(subjectief)

Strategische principes voor crowd management

- Geïnformeerd zijn over je publiek
- Faciliteren van legitieme doelen
- Differentiëren op basis van gedrag
- **Communiceren**

PA Handreiking evenementenveiligheid

Aandachtspunten publieksvoorlichting

- 1.1. Monitor sociale media (Twitter, nieuwsberichten, et cetera)
- 1.2. Vooraf aankondigen: verkeerscontrole/ alcoholcontrole, lik-op-stuk beleid, snelrecht, soort straffen op welke overtreding, toegankelijkheid evenement en inspelen op bezoekers, omwonenden en situatie, hiermee stimuleren van zelfredzaamheid
- 1.3. Sturingsmaatregelen; 'het informeren en sturen van het publiek door informatieverstrekking' door:
 - Lichtkranten - elektronische displays met veranderbare en actuele informatie
 - Omroepinstallatie - politie/cd gebruik (voorbereide teksten)
 - Geluidssignalen om bezoekers te kunnen waarschuwen
 - Exit banners - grote, hoge en duidelijke uitgangsborden
 - Kleurenzones - gebied verdelen in (fysiek zichtbaar gemaakte) kleurenzones
 - Sms Alert - hulpdiensten en ondernemers informeren in de kleurenzones
 - City Guides - artiesten op stellen zorgen voor sturing en informatie.
 - Crowd-informers - geven publieksrelevante informatie
 - Vervoersschema's/plattegrond/bewegwijzering/flyers/posters/spandoeken/billboards/grote ballonnen/Informatie op entreeticket/website/bewonersbrieven
- 1.4. Stel bij toegang duidelijk leesbaar kernpunten huishoudelijk reglement/huisregels:
 - Bewaarregeling goederen/dresscode/meenemen etens- en drinkwaren/meenemen van voorwerpen
- 1.5. Voorkom dreigingen vervoer; vervoerders inlichten over mogelijke komst







Lichtkranten



« waakzaam en dienstbaar »









Meer informatie

- [Infopunt veiligheid](#): handreiking evenementenveiligheid
- [CCV \(Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid\)](#)



Wat is communicatie?

- **Uitwisseling** van informatie
- Tweerichtingverkeer!
- Want **het publiek communiceert** ook

Hillsborough, 1989

Hillsborough The Report of the Hillsborough Independent Panel

September 2012



Hillsborough

- In 1987 and 1988 redirecting fans to side pens when the central pens were estimated to be full.

Delay in reaction

- Eye-witness accounts confirm that a major factor in this delay was the predisposition of police officers and others to view crowd unrest or perturbation as a sign of actual or impending hooliganism.
- Even before the match kicked off, spectators in the central pens protested that they were being crushed intolerably, shouting to the police officers on the perimeter to recognise what was happening and open the small gates in the perimeter fence. They were ignored or told to be quiet.

Delay in reaction

- Lack of recognition of the seriousness of the crush continued as pressure worsened after 3pm. As spectators began to climb the perimeter fence, police attempted to push them back into the pens, misinterpreting their desperate efforts to escape as a pitch invasion, despite the short distance separating them from people already being fatally crushed.

- Inevitably, spectators within the pens became frustrated at the inability of police officers only yards away to understand and react to their predicament. Many spectators not yet incapacitated by the crush watched others losing consciousness, and some understandably became angry at the failure of officials to respond appropriately, further reinforcing the police view that this was a disturbance due to bad behaviour.

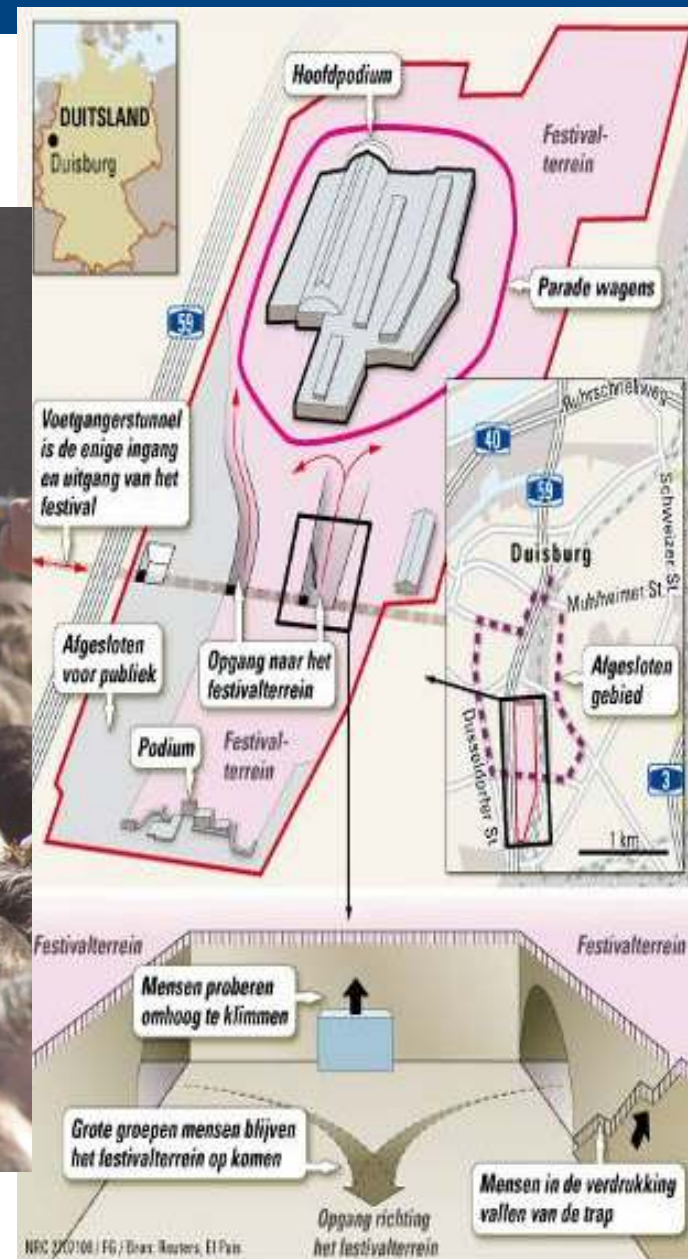
- Although the Match Commander and his colleagues in the Police Control Box were more distant from the central pens, they were well placed to view the crush, with or without video surveillance equipment. They misinterpreted the visual evidence available, first failing to appreciate that the central pens had become seriously overcrowded and then wrongly attributing the signs of unrest and distress to aggressive behaviour and an attempted pitch invasion.

- That the police were unduly concerned with crowd misbehaviour must be seen within the context of the time and the undeniably poor relationship between the police and football fans.

- Yet it is clear from the documentary evidence that recognition of the nature of the disaster was delayed, and the occurrence of serious injuries and fatalities remained unrecognised at 3.06pm when the match was stopped.

- Ambulance personell failed to appreciate that spectators' frustration had arisen because of their inability to persuade those in uniform of the severity of what was happening. ... continued to believe that what he had witnessed through the perimeter fence was a consequence of fighting on the terraces. It is unlikely that the state of mind of those within the pens, where many were struggling to breathe and remain conscious, was helped by the sight of ambulance personnel withdrawing from the area.

PA Love Parade Duisburg, 2010



Love Parade

- 13.00 eerste tekenen dat concept niet werkt
- 14.00 geen luidsprekermededelingen mogelijk
- 16.17 klimmen trap
- 16.22 klimmen lichtmast
- 16.24 klimmen container
- 16.27 klimmen verkeersbord , trap, schreeuwen om hulp
- 16.40 out of control, poging tot evacuatie, geen communicatiemogelijkheid
- 16.50 schokgolven in menigte
- 17.02 eerste dode gemeld
- 17.30 luidsprekerwagen ter plaatse

PA Communicatie doet er toe

- Voorbereiden!
- Tweerichtingverkeer
- Is juist ook belangrijk als dingen mis dreigen te gaan
- Kun je dan nog communiceren?
- Verbaal en non-verbaal, toon, inhoud, duidelijkheid