

# Crisiscommunicatietips voor incidenten bij evenementen

## Introductie

Een evenement is een voor het publiek toegankelijke samenkomst of verzameling waarvoor een vergunning of ontheffing is vereist. Evenementen kunnen risicovol zijn en talloze incidenten lijken mogelijk: door brand of explosie, ordeverstoring, extreem weer, paniek in menigte of (terroristische) aanslagen kan de veiligheid van de bezoeker in het geding komen.

Naar aanleiding van diverse incidenten in binnen- en buitenland is de voorbereiding op mogelijke crises de afgelopen jaren enorm toegenomen. In de vergunningsverleningsprocedure worden aan de hand van het risicoprofiel en mogelijke incidentscenario's maatregelen opgenomen in de vergunning. Daarnaast worden (piket)functionarissen actief geïnformeerd, beoefend en in sommige gevallen wordt zelfs besloten om gelijk te gaan werken in een bepaalde (preventieve) GRIP-structuur.

Met betrekking tot communicatie kan er in de voorbereiding op een evenement – veel meer dan bij standaard incidenten – al het één en ander worden geregeld en afgesproken. Om die reden worden er in deze factsheet ook tips voor risicocommunicatie en de *voorbereiding* op crisiscommunicatie gegeven.

## Rolverdeling crisiscommunicatie

Organisator / coördinatieteam	Voorziet de bezoekers bij incidenten tijdens kleinere evenementen meestal van eerste informatie en handelingsperspectieven via de eigen communicatiekanalen. Bij grotere, risicovollere evenementen wordt vaak een coördinatieteam (veiligheidsteam) gevormd bestaande uit de organisator, de gemeente en de hulpdiensten. Het coördinatieteam initieert en accordeert dan de activiteiten en teksten van communicatie. De publieks- en persvoorlichting verloopt monodisciplinair.
Communicatieadviseur gemeente	Vertegenwoordigt in een coördinatieteam meestal de gemeente. Zo nodig kunnen aanvullende communicatieactiviteiten worden verricht binnen de gemeente. De communicatie vanuit de gemeente richt zich met name op de buitenwereld (families van mogelijke slachtoffers, omwonenden, pers, e.d.).
Operationeel woordvoerder/ Communicatieadviseur CoP	Verzorgt na alarmering de pers- en publieksvoorlichting ter plaatse in overleg met de aanwezige hulpdiensten (coördinatieteam) en indien mogelijk met de organisator. Hij stemt tevens af met de OvD-Bz of de aanwezige gemeentelijke communicatieadviseur bij bestuurlijke/politieke vragen en issues. Als er sprake is van een openbare orde incidenten levert de politie veelal de operationeel woordvoerder/ communicatieadviseur CoPI. Bij alle overige incidenten doet de veiligheidsregio of de brandweer dit.
Hoofd crisiscommunicatie	Is verantwoordelijk voor de uitvoering van de crisiscommunicatie. Hij geeft sturing aan de taakorganisatie (of sectie) crisiscommunicatie en stemt werkzaamheden af tussen de verschillende niveaus en eventuele externe partners.

## Doelstellingen crisiscommunicatie

Eerste doelstelling is het waarschuwen van bezoekers/deelnemers van een evenement bij acute gevaren. Tevens moeten handelingsperspectieven worden geboden om zelfredzaamheid en samenredzaamheid te stimuleren.

Naast bezoekers moet ook de buitenwereld worden geïnformeerd over het incident en de maatregelen die vanuit de organisatie of overheid worden getroffen. Indien noodzakelijk hoort hierbij ook het bijsturen van geruchten of overige onwenselijke informatieverspreiding (bijv. foto's en filmpjes van het incident).

## Getroffenen

Bij een incident tijdens een evenement kunnen uiteenlopende groepen mensen betrokken raken en getroffen worden. Afhankelijk van de fase van het incident en de gevaarstelling, is het van belang de getroffen en te prioriteren middels de ring van getroffen. Hier ga je na wie getroffen zijn, wie betrokken zijn en wie zich betrokken voelen.

Afhankelijk van de situatie, de locatie van het incident en het publieksprofiel, zijn dit mogelijke groepen waarmee rekening moet worden gehouden:

- > bezoekers/deelnemers van het evenement, met bijzondere aandacht voor:
  - > verminderd zelfredzamen (lichamelijk beperkt, cognitief en/of neurologisch beperkt, visueel beperkt, auditief beperkt, kinderen, ouderen)
  - > buitenlandse bezoekers/deelnemers/personen met een taalbarrière
- > nabestaanden en 'nabij-staanden' van getroffen
- > ooggetuigen
- > hulpverleners: professionals, vrijwilligers en burgers
- > de 'bezorgde burger'
- > omwonenden
- > automobilisten (via verkeersmanagement centrale), trein- en busreizigers
- > bedrijven / winkeliers / ondernemers / horeca<sup>1</sup>
- > bewoners van zorginstellingen en andere kwetsbare objecten
- > ziekenhuizen (in en buiten de regio); indien er sprake is van veel gewonde slachtoffers en de ziekenhuizen wellicht ook hun ZiROP<sup>2</sup> in werking hebben laten treden.
- > vitale infrastructuur partners<sup>3</sup>
- > buurregio's en gemeenten
- > lokale, regionale, landelijke en/of internationale media.

## Communicatiepartners (partijen om mee af te (laten) stemmen)

- > Evenementenorganisatie inclusief security bedrijf / beveiliging
- > Regionale crisisorganisatie: politie, GGD/GHOR, brandweer, bevolkingszorg
- > (Particuliere) vervoerbedrijven
- > NCC/NCTV/NKC: bij een incident met bovenregionale, nationale of zelfs internationale uitstraling
- > KNMI, Meteoconsult

## Handelingsperspectieven

Hier worden kort de belangrijkste lessen gedeeld met betrekking tot 'evenementen'. De lessen zijn voornamelijk naar voren gekomen uit wetenschappelijke bronnen<sup>1</sup> en uit incidentevaluaties.

## Voorbereiding risicocommunicatie

Door het landelijk netwerk risicocommunicatie zijn risicocommunicatie-boodschappen voorbereid voor bezoekers aan evenementen. Een actuele versie van deze kernboodschappen is verkrijgbaar via de regionaal coördinator risicocommunicatie.

## Voorbereiding crisiscommunicatie

1. Maak al in de voorbereidingsfase concrete afspraken met communicatiepartners over woordvoering/persvoorlichting, omgevingsanalyse en webcare in het geval van crises. Wie doet wat voor wie en wie is door wie te informeren? Geef ook aandacht aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle partijen.

<sup>1</sup> Goede contacten met de horeca speelt met name een rol bij evenementen waarbij plaatselijke horeca zich in of nabij het evenementengebied bevindt. In het geval van een incident kunnen contacten met horeca bijvoorbeeld benut worden om mensen tijdelijk op te vangen.

<sup>2</sup> Ziekenhuis Rampen Opvang Plan

<sup>3</sup> Bijvoorbeeld bij een langdurige waterstoring op het evenemententerrein.

2. Zoek als gemeentelijke voorlichter al aan de voorkant contact met de operationele woordvoerders (piket), zodat de (communicatie)lijnen na een incident kort zijn.
3. Bespreek de uitgangspunten voor de crisiscommunicatie in het kader van crowd management<sup>i</sup>. Bijvoorbeeld: In het geval van een incident zouden andere programmapunten wellicht nog door kunnen gaan.<sup>4</sup>
4. Bereid samen met de organisator en politie verschillende teksten voor en/of instructiefilmpjes<sup>ii</sup> voor de publiekscommunicatie; zo nodig in meerdere talen.
5. Spreek af welke communicatiemiddelen van de organisator voor crisissituaties kunnen worden gebruikt.
6. Bereid een omgevingsanalyse voor, door uit te zoeken welke sentimenten en trefwoorden in de gaten moeten worden gehouden.<sup>iii</sup>
7. Richt een control center in nabij het coördinatieteam op het evenemententerrein, waarin (onder meer) periodiek de omgevingsbeelden worden ingebracht.<sup>iv</sup>
8. Oefen! Organiseer een TableTop oefening – of ten minste een briefingssessie - en nodig hiervoor alle functionarissen uit die in de week van het evenement piket hebben. Ook een bereikbaarheidsoefening kan zinvol zijn.<sup>v</sup>

### **Crisiscommunicatie tijdens warme fase**

1. Neem een moment om vast te stellen wat je in deze situatie daadwerkelijk wilt bereiken met crisiscommunicatie, bijv. voorkomen dat mensen naar het evenemententerrein lopen om familie/vrienden te zoeken, geruchten ontkrachten, etc.
2. Zorg voor een actueel overzicht van de informatie die het publiek en de buitenwereld:
  - > moeten krijgen: informatie over het incident, handelingsperspectieven en eventueel getroffen maatregelen.
  - > willen ontvangen: toelichting op wat (nog) onduidelijk is, antwoorden op vragen die leven, aandacht, ondersteuning bij het doorstaan van de gebeurtenissen.
3. Leg uit waarom een bepaalde maatregel of beslissing wordt genomen, maar houd ook rekening met de belangen van het OM en de politie.  
In situaties die tot paniek zouden kunnen leiden (bijv. terreurdreiging) kan het soms verstandiger zijn om niet te veel achtergrondinformatie over een maatregel (bijv. ontruiming evenemententerrein) te verstrekken. Dat vraagt om afstemming met OM en politie over de woorden in de boodschap.
4. Bevorder zelfredzaamheid van bezoekers en omwonenden door handelingsperspectieven positief te formuleren: vertel wat bezoekers, nabestaanden, omwonenden e.d. wél moeten/kunnen doen.
  - > Geef aan waar ze meer informatie kunnen verkrijgen.
  - > Indien mogelijk en veilig: roep burgers op tot hulpverlening en samenredzaamheid.<sup>vi</sup>
5. Wees congruent in communicatie.
  - > Streef ernaar dat communicatiepartners dezelfde informatie overbrengen over het incident. Wees hierbij ook alert op partijen met eigen belangen, zoals de evenementorganisatie.<sup>vii</sup>
  - > Retweet juiste berichten die door de bezoekers en/of hulpdiensten op Twitter zijn geplaatst.
  - > Corrigeer foute berichten en haal geruchten gelijk uit de lucht.
6. Informeer pas over de afgelasting van het evenement als een opvanglocatie<sup>iv</sup> (of alternatieve route bij sportevenementen) voor de bezoekers/deelnemers gereed is.
7. Zet geschikte media en communicatiekanalen in voor het verspreiden van je boodschap en houd hierbij rekening met overbelasting en uitval van soft- of hardware.<sup>v</sup>
8. Houd live-blogs bij van de gebeurtenissen.
9. Houd rekening met het beperkt waarnemingsvermogen van verminderd zelfredzamen, door informatie zowel visueel als auditief te verspreiden.
10. Houd rekening met de taal; makkelijke woorden zijn beter. Bij een internationaal publiek moeten informatie en handelingsperspectieven in meerdere talen worden verstrekt.
11. Houd rekening met de organisatie en/of coördinatie van spontaan hulpaanbod door bijv. organisaties of burgers. Bedenk ook of dit jouw taak is of dat andere organisaties dit zouden moeten doen.
12. Wees niet bang om af te wijken van standaardprocedures; zoek vooral samenwerking en gebruik gezond verstand.<sup>v</sup>

### **Crisiscommunicatie tijdens de (voorbereiding op de) nafase**

1. Speel in op de informatiebehoefte van de buitenwereld, incl. familie van de bezoekers.
2. Richt een publieksinformatienummer in voor algemene vragen over het incident.
3. Verwijs verwanten naar het telefoonnummer Verwantencontact (indien geactiveerd door bevolkingszorg) als personen op zoek zijn naar hun naasten.

<sup>4</sup> Dit om te voorkomen dat bezoekersstromen op gang komen die moeilijk te reguleren zijn en die mogelijk weer voor andere gevaarzettelingen zorgen.

4. Blijf de emoties van bezoekers en de buitenwereld met behulp van omgevingsanalyses in de gaten houden en durf te schakelen in reactie op wat zich voordoet.
5. Houd een evenwicht tussen emotie (meeleven) en ratio (feiten) in de boodschap. <sup>v</sup>
6. Erken gemaakte fouten, bijv. bij de vergunningverlening<sup>viii</sup> en over de daaruit voortkomende (mede)verantwoordelijkheid voor het incident, zonder daarbij te speculeren.<sup>ix</sup>

### Crisiscommunicatiemiddelen

Crisiscommunicatie-organisatie (afhankelijk van het mandaat):

(crisis)website veiligheidsregio, crisis.nl (via NCC), Twitter, Facebook, NL-Alert, sirenestelsel, calamiteitenzender, publieksinformatienummer, verwantencontact, persconferentie burgemeester.

Via organisator:

omroepinstallaties, lichtkranten, matrixborden, tekstkarren, crowd informatie team, evenementenwebsite, sociale media accounts organisator, apps (van het evenement).

Overige middelen:

lichtkranten op de wegen (via wegbeheerder), omroepinstallaties en infoborden op station en in het openbaar vervoer.

### Omgang met de media

- > Maak je verwachtingen m.b.t. de rol van de calamiteitenzender al aan de voorkant duidelijk. Wederzijds vertrouwen is hier erg belangrijk!<sup>5</sup>
- > In het geval van live-uitzendingen: spreek bij voorkeur een vertraagde uitzending af met de media.
- > Laat alle mediavragen centraal beantwoorden door de woordvoerende instantie; zo voorkom je de verspreiding van inconsistente informatie.
- > Probeer ervoor te zorgen dat de communicatie met de media vooral niet vervalt in blaming en shaming na het incident.
- > Pas op met het klaar zetten van (pers)berichten. Door menselijke of technische fouten kan informatie die nog niet officieel is bevestigd publiekelijk worden.
- > Wees kritisch over de organisatie van een persconferentie. Kun je nog toegevoegde informatie verspreiden? Zo ja, sta de pers voorbereid te woord.<sup>x</sup>

### Voorbeeldcases

- > Nijmeegse Vierdaagse feesten en marsen: [extreme hitte \(2006\)](#) en [terrorismedreiging \(2016\)](#)
- > Tour de France in Nederland: [interregionale samenwerking \(2015\)](#)
- > Pinkpop, Landgraaf: [noodweer \(2014\)](#)
- > De monstertruck van Haaksbergen: [voertuig rijdt in op menigte \(2014\)](#)
- > Facebookfeest 'Project "X"', Haren: [verstoring openbare orde \(2012\)](#)
- > Dicky Woodstock, Steenwijkerwold: [noodweer \(2012\)](#)

### Interessante links

- > IFV en partners: [Lessen uit crises en mini-crisis – Evenementen](#) en [Kennispublicatie De \(operationele\) omgevingsanalyse](#)
- > NCC: [Handboek communicatie in crisissituaties 2010](#)
- > NGB: [De burgemeester als boegbeeld: Crisiscommunicatie op de momenten die ertoe doen.](#)

<sup>5</sup> Goed relatieonderhoud met de regionale pers kan ervoor zorgen dat het perspectief van de organisatie en de gemeente in de berichtgeving wordt weergegeven na een incident, waardoor een genuanceerder beeld kan ontstaan.

- 
- <sup>i</sup> Vries, P. W. de, Galetzka, M., & Gutteling, J. M. (2013). *Inzet Communicatie bij Crowd Management en Crowd Control*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). Retrieved from <https://research.utwente.nl/en/publications/inzet-communicatie-bij-crowd-management-en-crowd-control->
- <sup>ii</sup> Johannink, R. (2014). *Interne evaluatie Pinkpop 2014*. Houten. Retrieved from <https://www.buropinkpop.nl/wp-content/uploads/2014/11/Rapport-Interne-Evaluatie-Pinkpop-2014.pdf>
- <sup>iii</sup> Cohen, M. J., Brink, G. J. M., Adang, O. M. J., Dijk, J. A. G. M. van, & Boeschoten, T. (2013). *Twee werelden: You Only Live Once*. Den Haag: Commissie "Project X" Haren. Retrieved from <https://research.utwente.nl/en/publications/twee-werelden-you-only-live-once>
- <sup>iv</sup> Karemaker, M. & Ros, A. (2015). *Noodweer tijdens Pinkpop*. Lessen uit crises en mini-crisis 2014 (pp. 138-148). Den Haag: Boom bestuurskunde. Retrieved from <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-crisisbeheersing/incidenten/noodweer-tijdens-pinkpop>
- <sup>v</sup> Van de Ven, J. & Jong, W. (2013). *Noodweer treft festival in Steenwijkerwold*. Lessen uit crises en mini-crisis 2012 (pp. 167-176). Den Haag: Boom bestuurskunde. Retrieved from <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-crisisbeheersing/incidenten/noodweer-treft-festival-in-steenwijkerwold>
- <sup>vi</sup> Groenewegen-ter Morsche, K. & Oberijé, N. (2010). *Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam: Een onderzoek naar praktijkervaringen met burgerparticipatie bij 10 rampen en incidenten in Nederland*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (Nibra). Retrieved from <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20100922-NIFV-Nibra-Burgers-bij-de-bestrijding-van-rampen-betrokken-beschikbaar-bekwaam.pdf>
- <sup>vii</sup> Nederlands Genootschap van Burgemeesters. (2013). *Handreiking: Bestuurlijke aandachtspunten bij crises*. Den Haag. Retrieved from [https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Crisisbeheersing/docs/Crisisandreiking\\_NGB\\_0.pdf](https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Crisisbeheersing/docs/Crisisandreiking_NGB_0.pdf)
- <sup>viii</sup> Meerenburgh, J. & Van Duin, M. (2015). *De monstertruck van Haaksbergen*. Lessen uit crises en mini-crisis 2014 (pp. 251-264). Den Haag: Boom bestuurskunde. Retrieved from <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-crisisbeheersing/incidenten/de-monstertruck-van-haaksbergen>
- <sup>ix</sup> IFV. (2015). *Bestuurlijke Netwerkkarten Crisisbeheersing; Bestuurlijke aandachtspunten crisisbeheersing en crisiscommunicatie*. Arnhem. Retrieved from <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20151221-IFV-BNK-Bestuurlijke-aandachtspunten-crisisbeheersing-en-crisiscommunicatie.pdf>
- <sup>x</sup> Jong, W. (2017). *De burgemeester als boegbeeld: Crisiscommunicatie op de momenten die ertoe doen*. Den Haag: Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB). Retrieved from [https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Crisisbeheersing/docs/NGB%20Publicatie%20%27De%20burgemeester%20als%20boegbeeld%27\\_interactief.pdf](https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Crisisbeheersing/docs/NGB%20Publicatie%20%27De%20burgemeester%20als%20boegbeeld%27_interactief.pdf)

## Colofon

Instituut Fysieke Veiligheid, september 2018.

Ondanks de aan de samenstelling van de tekst bestede zorg kan de samensteller geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade ontstaan door eventuele fouten c.q. onvolkomenheden in deze publicatie.

Om de publicatie te kunnen blijven ontwikkelen en verbeteren, ontvangen wij graag commentaar en suggesties ter verbetering. Vragen of opmerkingen kunt u sturen naar [info@ifv.nl](mailto:info@ifv.nl), onder vermelding van 'Crisiscommunicatietips voor incidenten bij evenementen'.

Achtergrondinformatie over crisiscommunicatie is te vinden in het dossier Crisiscommunicatie op [www.ifv.nl/kennisplein](http://www.ifv.nl/kennisplein).

Opdrachtgever : Monique Polder, Portefeuillehouder crisiscommunicatie Landelijk Netwerk Bevolkingszorg  
Auteur : Jana Domrose (IFV)  
Projectleider : Susan van Petten (IFV)  
Review : Menno van Duin (IFV), Marije Bakker (IFV), Marij Delissen (gemeente Nijmegen),  
Julia Drissen (gemeente Amsterdam), Wouter Jong (Nederlands Genootschap van Burgemeesters),  
Edith Thijssen (gemeente Landgraaf), Jasper van Vugt (Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond)