

EDITIE
30
DECEMBER 2013

MAANDELIJKE
NIEUWSBRIEF
OVER VEILIGE
EVENEMENTEN

@veiligevenement

Kenniscentrum Evenementenveiligheid

IN DEZE EDITIE

- Voetbalveiligheid: samenwerking is dé sleutel
- Wat u in ieder geval moet weten over...
 - [De crowd in control tijdens drukke evenementen](#)
- Vraagbaak
 - [Toezicht en handhaving: welke rol kan de boa spelen?](#)
- Opleiden, Trainen, Oefenen (OTO)
 - [Uitgelicht: Het proces van vergunningverlening](#)
- Kort nieuws
 - [KNVB Kenniscongres betaald voetbal](#)
 - [Landelijke studiedag Preventie- en Handhavingenplan](#)
 - [Studiedag Evenementen en Manifestaties 2014](#)
- Kennisbank
 - [Voetbalveiligheid 2009- 2012](#)
 - [Tussen ratio en intuïtie](#)
 - [Relminuten bij het Maasgebouw](#)



Voetbalveiligheid: samenwerking is dé sleutel

In 2013 waren weer geweldsincidenten rond voetbal evenementen te noteren. Zo waren er afgelopen week nog ongeregelde toevalligheden toen MVV-supporters zich fors misdroegen na bekerwinnaar in Cuijk, en waren er vorige maand incidenten rond Europese wedstrijden. Dit laatste vormt aanleiding voor burgemeester Van der Laan om de problematiek rond voetbalveiligheid binnenkort met stakeholders in Amsterdam te bespreken tijdens een 'ambtswooningsgesprek'. Ook op andere plaatsen in Nederland worstelen bestuurders en politiechefs steeds weer met deze problematiek.

Onderzoek naar de aanleiding van supportersrellen maakt het mogelijk om te leren richting de toekomst. Het (gebrek aan) succes van de aanpak van voetbalproblematiek lijkt in veel gevallen te maken te hebben met de samenwerking tussen de bij de wedstrijd betrokken partijen (de stakeholders). Meermaals blijkt dat de aanleiding van een tekortschietende aanpak gevonden kan worden in het ontbreken van (belangrijke) schakels in de veiligheidsketen. Als een stakeholder niet bij het veiligheidsproces betrokken wordt en zijn verantwoordelijkheid niet neemt of kan nemen, ontbreekt het in de veiligheidsketen aan belangrijke informatie en aansluiting met het operationele proces. UEFA eist dan ook nu, via de nationale bonden, installatie en inzet van een zogeheten Supporters Liaison Officer (SLO) bij clubs. Dit is een vertegenwoordiger van supporters (verenigingen) die een brug leggen tussen de fans en de club. De supporter (die klant van de club is) speelt een cruciale rol in de aanpak van voetbalveiligheid, met zijn wensen, waardevolle inzichten en informatie. En zelfs al is de veiligheidsketen compleet, dan werkt een gezamenlijke aanpak alleen als alle betrokken partijen elkaar respecteren, hun verantwoordelijkheid nemen en oprecht goede bedoelingen hebben. De veiligheidsketen zal dan ook serieus om moeten gaan met deze SLO.

Het belang van een goede samenwerking was ook een terugkerend thema op de vakdag Veiligheid en Handhaving van de Politieacademie, die plaatsvond op 13 december jongstleden. Hier werd in diverse lezingen en workshops benadrukt dat onder meer brede oriëntatie, samenwerking en goede informatiestromen essentieel zijn voor een geslaagde aanpak. De voorbije jaren is de professionaliteit verbeterd bij alle stakeholders op het gebied van voetbalveiligheid. Nu moet de aansluiting verder gevormd worden, ook met klanten. In voetbaltermen: door een SLO.

De eindconclusies van de vakdag sluiten naadloos aan bij de visie van het KCEV en zijn essentieel voor betere beheersbaarheid rondom (voetbal)evenementen. Intensieve publiek-private samenwerking werkt mits:

- naast integrale invulling van de feitelijke operatie ook de voorbereiding, briefing en evaluatie (leren!) gezamenlijk doorlopen worden;
- de focus gericht is op wederzijds versterken, met respect voor elkaars mogelijkheden en beperkingen en
- alle partijen zich niet verliezen in vooroordelen en onderlinge culturele verschillen niet remmend laten werken.

Tegelijkertijd zijn alle betrokkenen verantwoordelijk voor het 'vriendelijk doch streng' en uniform handhaven en/of erkennen van grenzen aan toelaatbaar gedrag. De één in fysieke zin en de ander meer in uiting en gedrag. De partners moeten elkaar hier in vinden en de SLO daarin ondersteunen. Samenwerking is dé sleutel voor betere beheersprocessen.



Wat u in ieder geval
moet weten over...

De crowd in control tijdens drukke evenementen

Het is bij publieksevenementen van belang om te weten op welk moment het te druk is op de evenementlocatie. Om hieraan bij te dragen, ontwikkelde TNO een visie op het bemeten en beïnvloeden van 'de crowd', zodat die meer zelfregulerend wordt. TNO werkte hierbij samen met politie Oost-Nederland, de gemeente Nijmegen en de organisatie van de Nijmeegse Vierdaagsefeesten. In dit artikel belichten [Arnout de Vries](#) en [Christiaan van den Berg](#) van TNO het beïnvloeden van de crowd.

Zelfregulering speelt een belangrijke rol bij het voorkomen van problemen. Zo ook in situaties waarin het (te) druk wordt of waarin je dat al vroegtijdig ziet aankomen. Maar wat doe je vervolgens? Zeker bij open evenementen is het fysiek afsluiten van een gebied of het uitzetten van muziek een laatste redmiddel. Het motiveren van mensen om naar een andere locatie te gaan of zich anders te gedragen, heeft altijd de voorkeur. Psychologische principes kunnen ingezet worden om het publiek te verleiden en het gewenste gedrag te vertonen. Bij het positief beïnvloeden van het gedrag van mensen helpt het segmenteren van doelgroepen en het op maat benaderen van deze typen publiek. In het veiligheidsdomein liggen nog veel kansen om deze gedragskennis beter te benutten.

Het beïnvloeden van het publieksgedrag begint al heel vroeg in het proces, lang voordat het evenement plaatsvindt. De fysieke inrichting, de programmering, het informatieproces en communicatie zijn allemaal middelen om aan beïnvloeding te doen. Ook begint de interactie met het publiek steeds vroeger, bijvoorbeeld door het aanmaken van een facebookpagina of door gebruik te maken van een smartphone-app. Dergelijke maatregelen hebben met name waarde voor vrij toegankelijke evenementen zonder ticketverkoop.

TNO ziet een belangrijke trend in crowd management: steeds meer wordt er gebruik gemaakt van het zelforganiserend vermogen van het publiek. De uitgangspunten om de menigte meer zelfsturend te laten worden zijn hierbij: ruimte, richting en ruggesteun. Je geeft mensen wel enige richting (kaders) en biedt sommige doelgroepen meer ruggesteun (communicatie en informatie), maar bezoekers moeten vooral het gevoel hebben alle ruimte te krijgen in hun eigen beslissingen.

Het is belangrijk onderscheid te maken in de beïnvloeding van bewust gedrag en van onbewust gedrag. Bewust gedrag is rationeel en gepland, terwijl onbewust gedrag automatische intuïtieve beslissingen zijn. Zo merken bezoekers niet direct dat programmering en fysieke inrichting invloed hebben op de keuzes die zij maken, terwijl zij bewuster zullen beslissen op basis van een boodschap via de omroepinstallatie.

Nieuwe kansen liggen juist in dynamische (bij)sturing tijdens het evenement. Daarbij kan technologie (naast het inzetten van mensen die helpen met publieksturing) volgens TNO een grote rol vervullen. Als er bij het NS-station tijdens een evenement bepaalde muziek gespeeld wordt, treedt er later eerder (on)bewuste herkenning en gedrag op (dit heet priming). Het publiek kan onbewust worden gestuurd door priming toe te passen. In de marketing worden dergelijke methodieken al langer succesvol toegepast. Er liggen veel kansen in het vertalen van deze beïnvloedingsprincipes naar openbare orde en veiligheid.

Vijf tips

1. Maak gedragsbeïnvloeding expliciet onderdeel van het inrichten van evenementenveiligheid, zoals bij de Nijmeegse feesten al wordt gedaan met de fysieke inrichting en programmering.
2. Stuur op onbewust gedrag; vanuit de psychologie bezien het meest krachtige middel van beïnvloeding. Kijk eens naar het voorbeeld van de "pianotrap" (www.pianostair.com).
3. Zet informatie- en communicatiemiddelen in om doelgroepspecifiek of zelfs persoonlijk te sturen. Een app die op basis van je persoonlijke profiel een advies geeft is slimmer dan 'massacommunicatie'.
4. Gebruik tijdens evenementen daar waar nodig dynamische beïnvloeding. Bijvoorbeeld door de combinatie van een goedgekozen bericht uit social media en een beeld op een scherm op straat dat mensen verleidt om naar een bepaalde locatie te gaan.
5. Tot slot: dynamische beïnvloeding van gedrag kan alleen als er betrouwbare metingen of voorspellingen zijn van drukte tijdens het evenement. Want alleen dán kun je de menigte gericht verleiden en leren van deze nieuwe sturingsprincipes voor uw evenement.

VRAAGBAAK

"Welke rol kan de boa spelen bij toezicht en handhaving op evenementen?"

Antwoord: Er is momenteel veel aandacht voor de kwaliteit en positie van de bijzonder opsporingsambtenaar (boa) als toezichthouder in de openbare ruimte. De gemeentelijke boa kan ook op evenementen meer gaan betekenen. Gemeenten moeten kunnen handhaven op voorschriften die zij in een evenementenvergunning hebben opgenomen. De boa is prima in staat om in te spelen op de meest voorkomende thema's waarop tijdens veel publieksevenementen handhaving nodig is. Denk aan overlast en gevaar door geparkeerde fietsen, risico's als gevolg van terrassen die te ver uit de gevel staan en hinder door wildplassen in de omgeving van het evenement.

Om de boa zijn taak goed te kunnen laten uitvoeren, is er aandacht nodig voor inzetbaarheid (veel evenementen zijn in het weekend) en capaciteit (sommige gemeenten hebben zelfs geen boa). Private boa's zouden de bestaande capaciteiten van gemeenten nog meer kunnen gaan aanvullen. Daarnaast is er aandacht nodig voor de samenwerking met andere toezichthouders. De boa is geen specialist en zal dan ook op straat soms hulp nodig hebben van de politie of de brandweer om zijn taak effectief en doelmatig te kunnen uitvoeren op evenementen. Daarnaast zijn er ook veiligheidsvoorschriften (o.a. voedselveiligheid, constructies) waarop inzet van toezichthouders nodig is.

OPLEIDEN, TRAINEN, OEFENEN (OTO)

Uitgelicht: Het proces van vergunningverlening

Tijdens de cursus 'Het proces van vergunningverlening' raken organisatoren van evenementen beter bekend met de processtappen die ze samen met de overheid (diensten) doorlopen wanneer ze een evenementenvergunning aanvragen. De deelnemer leert over actuele ontwikkelingen die effect hebben op vergunningprocessen, taken en verantwoordelijkheden en krijgt handvatten om zowel de eigen positie als de samenwerking met anderen te versterken. Ook leert de deelnemer over wetten, regelgeving, richtlijnen en hoe hiermee om te gaan om tot een goede samenwerking en een vlot vergunningproces te komen. Voor meer informatie over de cursus of de leergang 'Veiligheid op evenementen organiseren', bezoek de website van [het KCEV](#).

KORT NIEUWS

KNVB Kenniscongres betaald voetbal

KNVB Expertise organiseert op 28 januari 2014 het jaarlijkse Kenniscongres Betaald Voetbal voor medewerkers van BVO's. Een dag die in het teken zal staan van ontmoeting en kennisdeling met als centraal thema het delen van 'good practices' in het voetbal. Dit jaar vindt het congres plaats in het IJsseldelta stadion van PEC Zwolle. KCEV-adviseur Frank Wijnveld zal een bijdrage verzorgen aan het inhoudelijke programma, dat bestaat uit workshops en centrale presentaties. Voor meer informatie en inschrijvingsmogelijkheden, bezoek de website van het [KNVB expertisecentrum](#).

Landelijke studiedag Preventie- en Handhavingsplan

Het Trimbos-instituut organiseert op 13 maart in samenwerking met het CCV en de Academie voor Bijzondere Wetten de landelijke studiedag Preventie- en Handhavingsplan. Tijdens deze dag wordt een nieuw ontwikkeld landelijk handhavingsmodel gepresenteerd, en is het woord aan diverse gemeenten en deskundigen uit de handhavings- en preventiewereld. Houd de website van het [Trimbos-instituut](#) in de gaten voor praktische informatie en inschrijvingsmogelijkheden.

Studiedag Evenementen en Manifestaties 2014

In april 2013 werd de eerste [Nederlandse Studiedag Evenementen en Manifestaties](#) georganiseerd in de Amsterdam Arena. Deze succesvolle editie die draaide om het opdoen van kennis en kennissen op het gebied van evenementen en veiligheid werd goedbezocht, met ruim 200 event professionals uit de private en publieke sector. De voorbereidingen van de Studiedag Evenementen en Manifestaties 2014 zijn in volle gang. Meer informatie volgt binnenkort. Indien u met uw organisatie of bedrijf wilt bijdragen aan een succesvolle tweede editie, neem [contact op met het KCEV](#).

KENNISBANK

Wekelijks plaatsen wij interessante en informatieve artikelen op onze website, hieronder een selectie.

[Voetbalveiligheid 2009- 2012](#) (onderzoeksrapport)

[Tussen ratio en intuïtie](#) (onderzoeksrapport)

[Relminuten bij het Maasgebouw](#) (onderzoeksrapport)

Meer documenten op onze website: www.kcev.nl

ONLINE

[LinkedIn & Twitter](#)

Het KCEV is ook actief op LinkedIn en Twitter. Kijk voor meer informatie op ons [LinkedIn-profiel](#) of onze [Twitter-pagina](#).

REAGEREN

[Tips voor de redactie?](#)

Wilt u reageren op een artikel of is u iets opgevallen in onze nieuwsbrief? Stuur ons een [e-mail](#).

ONLINE CHECK

Kijk voor een online APK-check van uw evenementenbeleid of veiligheidsplan op www.kcev.nl.

KENNISBANK

U kunt zich tot onze website wenden voor de online kennisbank. Hier is veel bruikbare informatie beschikbaar in de vorm van documenten, FAQ en blogs. www.kcev.nl/kennisbank

KENNISCENTRUM

EVENEMENTENVEILIGHEID

Zekeringstraat 1
Postbus 90450
1006 BL Amsterdam
+31 (0) 20 35 52 611
info@kcev.nl
www.kcev.nl

AAN- OF AFMELDEN

- [Aanmelden](#)
- [Afmelden](#)
- [Wijziging e-mailadres](#)
- [Reageer](#)



Denk aan het milieu, voordat u dit bericht print.

Het intellectuele eigendom van deze uitgave berust bij het Kenniscentrum Evenementenveiligheid (KCEV). Gebruikmaking van de teksten op deze uitgave voor commerciële doeleinden is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het KCEV. Hoewel bij het opstellen van deze nieuwsbrief uiterste zorgvuldigheid is betracht, kan het KCEV geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten en overige onjuistheden.

Deze nieuwsbrief wordt iedere maand gratis verzonden. Wilt u een papieren exemplaar aanvragen, dan kunt u contact opnemen met +31 (0) 20 35 52 611. Gesprekken en e-mails welke uit deze nieuwsbrief voortkomen worden vertrouwelijk behandeld. Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Wel kunnen wij gegevens gebruiken om u informatie te sturen over het KCEV. Stelt u hier geen prijs op, dan kunt u dit per e-mail aan ons laten weten: info@kcev.nl. Ook als u deze nieuwsbrief niet meer wenst te ontvangen, kunt u dit per e-mail aan ons laten weten. De inhoud van deze nieuwsbrief is samengesteld door het KCEV en is uitsluitend bedoeld ter informatie. Het materiaal mag uitsluitend gelezen worden. Elk andere gebruik is niet toegestaan. Aan deze uitgave zijn geen rechten te ontleen.