

Crowdmanagement

Crowdmanagement is een taak die voornamelijk wordt vervuld door Politie, maar nu steeds vaker gedelegeerd wordt naar een Gemeentelijke organisatie.

Door middel van crowdmanagement wordt sturing en planning gegeven aan het ordelijke verloop van gebeurtenissen/evenementen waarbij grote aantallen mensen samenkomen. In de evenementencontext heeft crowdmanagement tot doel dat het publiek zich veilig en geordend kan verzamelen en verplaatsen. Het draagt daarmee bij aan de publieksveiligheid op een evenement. Crowdmanagement is het systematisch plannen van en het sturing geven aan het ordelijke verloop van gebeurtenissen waarbij grote aantallen mensen bij elkaar komen.

Evenementen worden over het algemeen geïnitieerd door middel van een vooraankondiging of een aanvraag met een concept veiligheidsplan dat door een organisator bij de gemeente wordt ingediend. Na beoordeling en het verlenen van een vergunning door de Burgemeester wordt het evenement opgenomen in de evenementkalender en vervolgens meegenomen in de planning.

Crowdmanagement activiteiten starten altijd met het samenbrengen van alle betrokken partijen in een aparte projectgroep en het tijdig opstellen, afstemmen en verder uitwerken van het veiligheidsplan. In deze planning wordt o.a. een risicoassessment uitgevoerd en worden diverse scenario's uitgewerkt die bijdragen leveren aan het succesvol laten verlopen van het evenement.

Mogelijk betrokken partijen:

De regie in het project wordt uitgevoerd door een vertegenwoordiger van de gemeente en alle betrokken partijen krijgen gelegenheid om vanuit hun verantwoordelijkheid bijdragen aan het project te leveren

- Gemeentelijke vertegenwoordiging:
 - o Voorzitter projectgroep (tactisch en operationeel verantwoordelijk)
 - o Verkeersmanagement
 - o Stadstoezicht en beheer
 - o Parkeerbeheer
- Politie
- Brandweer
- GGD
- Organisator van een evenement/gebeurtenis
- Openbaar Vervoer
- Taxi

De organisator dient een concept veiligheidsplan in dat de leden van de projectgroep verder in detail uitwerken in een Mobiliteit en Crowdmanagement (M&C) plan.

Mogelijke onderdelen van een M&C plan:

- Inrichting van het projectteam
 - o Bemensen van het projectteam
 - o Vastleggen rollen en taken van het projectteam
 - o Vastleggen vergaderfrequentie en locatie
 - o Vastleggen communicatiestructuur
- Bepalen faciliteiten en hulpmiddelen
 - o Te gebruiken infrastructuur
 - Verkeersmeldkamer
 - Uniformdienst Commando Kamer (UCK)
 - Meldkamer stadstoezicht
 - o Te gebruiken systemen
 - Crowdmonitoring systeem
 - VRI's
 - DRIPS

- Telcamera's
 - CCTV systeem
 - Camera's
 - Communicatiehulpmiddelen (portofoon, gsm etc)
 - Hekken, bewegwijzering, barrières
- Nadere beschrijving van de organisator van het evenement en eventuele partners/onderaannemers
- Uitgewerkte risicoanalyse
- Programmering van het evenement (welke evenementactiviteiten op welk moment)
- Locatie/Inrichting (incl. plattegrond evenementlocatie)
- Beveiliging (genomen beveiligingsmaatregelen)
- Ordehandhaving (ordehandhavingsmaatregelen)
- Incidentbestrijding (incidentbestrijdingsmaatregelen)
- Ontruiming (ontruimingsplan)
- Brand- en omgevingsveiligheid
- Medische zorg en technische hygiëne zorg
 - EHBO
 - Bereikbaarheid ambulances
 - Inzet hulpverleners
 - Sanitaire voorzieningen
 - Stromend water
 - Afvalverwerking
 - Horecavoorzieningen
 - Maatregelen ivm weersomstandigheden
 - Beleid drank en middelengebruik
- Verkeer en vervoer
 - Verkeersregulering (scenario's)
 - Parkeren
 - Bebording
 - Aan en afvoer publiek
 - Toegankelijkheid af- en aanvoer van hulpdiensten, calamiteitenroutes
 - Openbaar vervoer
 - Taxi
- Milieu
 - Afvalvoorziening, -verwerking
 - Afvoer van afvalwater
 - Geluidsniveaus
- Evaluatie van het evenement
 - Voortraject: aanvraagprocedure, samenstelling projectteam, duidelijkheid taakverdeling
 - Evenement zelf
 - Toepassing wetten en regels
 - Controles en sancties
 - Middelen en extra inzet
 - Verkeersplan/veiligheidsplan
 - Interne en externe communicatie
 - Lessen en aanbevelingen voor een volgend evenement

Activiteiten Crowdmanagement

De planning en uitwerking van een Mobiliteit en Crowdmanagement Plan wordt

0 Initiatie

1. Instellen van een projectgroep m.b.t. een bepaald evenement/gebeurtenis

I Planning

2. Opstellen Mobiliteit & Crowdmanagement plan: Aan de hand van een evenementkalender wordt het concept plan van een evenement/gebeurtenis opgesteld
3. Afstemmen M&C plan: De uitwerking van het concept plan van een evenement/gebeurtenis wordt volledig doorgesproken en in detail afgestemd met alle betrokken partijen in de projectgroep

II Uitwerking

4. Uitwerken M&C plan.
 - a. Uitwerking in details alle onderdelen van het plan
 - b. Bepalen van diverse scenario's die uitgevoerd kunnen worden ingeval van bepaalde voorvallen
 - c. Vaststellen van triggerwaarden (drempelwaarden voor de start van een bepaalde activiteit of scenario)
 - d. Uitwerken instructies voor de uitvoering van alle crowdmanagement activiteiten

Bij de uitvoering van de diverse Crowdmanagement activiteiten kan onderscheid gemaakt worden in een aantal rollen:

- Teamleider
- Observant centrale post
- Ordebewaker op locatie

III Uitvoering

5. Een teamleider geeft instructies aan betrokken functionarissen
6. Een teamleider voert regie uit van alle crowdmanagement activiteiten
7. Een teamleider bewaakt de voortgang en invulling van alle crowdmanagement activiteiten door alle betrokken functionarissen
8. Een teamleider stuurt aan en corrigeert waar nodig betrokken functionarissen bij de uitvoering van de crowdmanagement activiteiten
9. Een ordebewaker ontvangt signalen en heeft directe waarnemingen op locatie van het evenement/gebeurtenis. Daar waar politie ter plekke op basis van directe waarnemingen besluit om maatregelen te nemen, nemen zij het voortouw op de activiteiten en volgt de ordebewaker.
10. Een ordebewaker op locatie monitored en voert onderlinge communicatie tussen betrokken functionarissen en stuurt daar waar nodig collega's aan
11. Een teamleider doet besluitvorming t.a.v. de uitvoering van bepaalde maatregelen inzake crowdmanagement
12. Een ordebewaker op locatie voert beveiligingsmaatregelen uit
 - a. Toegangscontrole
 - b. Bedienen fysieke barrières
 - c. Uitvoeren visitaties en oppervlakkige controle kleding
 - d. Surveillance
 - e. Observeren van de menigte
 - f. Voeren van cameratoezicht
 - g. Indien relevant verwijderen van een persoon of groep personen die een risico vormen voor de orde/veiligheid.

13. Een observant centrale post voert ordehandhavingsmaatregelen uit
 - a. Cameratoezicht
 - b. Voert tellingen uit met behulp van een crowd monitoring systeem
 - c. Geven van aanwijzingen aan ordebewakers op locatie
 - d. Coördineert onderlinge communicatie tussen centrale meldkamer stadstoezicht, UCK, Verkeersmeldkamer en overige betrokkenen
 - e. Coördineert de uitvoering van diverse geplande scenario's
 - f. Coördineert de inzet van hulpdiensten

14. Een ordebewaker op locatie voert ordehandhavingsmaatregelen uit
 - a. Het beheren en beheersen van volksoptochten, beschermen van personen, goederen en instellingen en het doen uitvoeren/naleven van wetten, reglementen en uitgevaardigde richtlijnen
 - b. Zichtbaar aanwezig zijn
 - c. Geven van aanwijzingen
 - d. Corrigerend optreden
 - e. Geleiden van bezoekersstromen
 - f. Indien nodig inzetten van hulpdiensten en verlenen van assistentie
 - g. Controle drank gebruik/misbruik
 - h. Communiceren met centrale post/collega's/hulpdiensten

15. Een ordebewaker op locatie voert incidentbestrijdingsmaatregelen uit
 - a. Verlenen van assistentie
 - b. Verzoeken om assistentie
 - c. Communiceren met centrale post/collega's/hulpdiensten
 - d. De-escaleren van ongeregelde heden
 - e. Verlenen van eerste hulp
 - f. Brandbestrijding

16. Een ordebewaker op locatie voert ontruimingshandelingen uit
 - a. Ontsluiten toegangswegen
 - b. (Nood)Verlichting van ruimtes
 - c. Bewegwijzering
 - d. Gebruik omroepinstallaties voor het geven van instructies
 - e. Dirigeren van grote hoeveelheden mensen
 - f. Geven van aanwijzingen

17. Een ordebewaker en observant geeft mondelinge/schriftelijke rapportage conform instructies

IV Evaluatie en bijstelling

Aan de hand van o.a. de ontvangen rapportages en de opgedane ervaringen wordt na afloop van elk evenement de evaluatie uitgevoerd door de gehele projectgroep van het M&C plan en wordt het plan waar nodig bijgesteld. Alle betrokken organisaties worden vervolgens hiervan op de hoogte gesteld.

- 1 Voortraject: aanvraagprocedure, samenstelling projectteam, duidelijkheid taakverdeling
- 2 Evenement zelf
- 3 Toepassing wetten en regels
- 4 Controles en sancties
- 5 Middelen en extra inzet
- 6 Verkeersplan/veiligheidsplan
- 7 Interne en externe communicatie
- 8 Lessen en aanbevelingen voor een volgend evenement