

21

‘Crowdmanagement is geen hogere wiskunde’

Dat was één van de statements van Gerard van Duykeren, (mede-)directeur/ (mede-)eigenaar van TSC/The Security Company tijdens het inspirerende interview met hem. Een bevlogen ‘gids/pionier’ van TSC, gespecialiseerd aanbieder van crowd management in Nederland.

tekst Frans Visser en Wil van de Ven foto Herbert Wiggerman



Gerard van Duykeren is ruim 35 jaar werkzaam in de evenementen-beveiligingsbranche. Als directeur van The Security Company (TSC) was hij betrokken bij meer dan 5.000 evenementen, zowel in voorbereiding als op locatie. Daarnaast is hij voorzitter van de sectie Evenementen en Horecabeveiliging, bestuurslid van de Nederlandse Veiligheidsbranche en bestuurslid van de Vereniging van Evenementen Makers (VVEM).

Wat is het verschil tussen crowd management en crowd control?

“Crowd management en crowd control worden bijna altijd door elkaar gebruikt. Crowd control is het ‘controleren en beheersen’ van groepen mensen tijdens een evenement en heeft een operationeel karakter. Crowd control is meer een onderwerp van de overheidsdiensten. Crowd control en riot control, zoals in Engelstalige landen vaak als term wordt gebruikt, zit dus aan de repressieve kant. Crowd management is het systematisch plannen, organiseren en managen van grote groepen personen tijdens een evenement. Het belangrijkste doel ervan is dat het evenement veilig en geordend kan plaatsvinden. Het analyseren, anticiperen en terugdringen van de risico’s wanneer veel mensen bijeenkomen is de basis van crowd management. Beargumenteerde vanuit mogelijke scenario’s en gebruikmakend van bestaande en/of nieuwe risico-analyses, wordt duidelijk welke meest voor de hand liggende gevaren het betreffende evenement kunnen bedreigen. De risico-analyse moet duidelijk maken wat het profiel is van het betreffende evenement, van de bezoekers, en van de directe omgeving. Factoren die hierbij een rol spelen, zijn onder andere de logistiek van de in- en uitgangen van het terrein/complex, de groeps-

dynamiek, het cultureel-sociaal gedrag van de type bezoekers, de aanwezige faciliteiten, het mogelijk alcoholgebruik en uiteraard de communicatie. Al deze informatie verwerk je in een driedimensionale matrix, waarna met de formule ‘ $RA = \text{kans} \times \text{effect}$ ’ de uitkomst van wat zich zou kunnen voordoen zichtbaar wordt. Daarnaast is het belangrijk om gebruik te maken van historische gegevens over soortgelijke evenementen. Leren van het verleden is uiterst belangrijk.”

EXPERTS

Crowd management is een relatief nieuw vakgebied, dat in de kinderschoenen staat. Veelal wordt crowd management omgeven door mist en mystiek. Vooral na ongelukken en incidenten is er veel media aandacht en komen er crowd management ‘experts’ aan het woord die in ‘oneliners’ een te simplistisch beeld van het vakgebied schetsen. Van Duykeren geeft als voorbeeld het ongeluk in Duisburg tijdens de Love Parade in 2010, waarbij 21 personen zijn overleden. “Dit is achteraf duidelijk te linken aan organisatorisch falen en een gebrekkige voorbereiding en niet aan de looptunnel naar het festival toe, terwijl dit wel steeds werd aangehaald door een aantal ‘experts’. De dodelijke slachtoffers zijn niet gevallen in de tunnel maar buiten de tunnel! Crowd management is ‘hot’ met vele zelfbenoemde professionals en dito cursussen. Mijn stelling is echter dat crowd management, mits zorgvuldig aangevlogen, geen hogere wiskunde is!”

Crowd management wordt altijd gekoppeld aan evenementen, maar is het ook niet van toepassing op andere omgevingen waar grote groepen samenkomen?

“Crowd management gaat over het managen van grote groepen mensen tijdens evenementen. Maar in principe geldt dit ook voor andere situaties. In wezen

TSC Academy

Om de aanwezige kennis en expertise te kunnen delen met medewerkers, opdrachtgevers en bijvoorbeeld overheidsdiensten, is enige jaren geleden de TSC Academy opgericht voor opleidingen en trainingen. Ook zijn inmiddels vier boeken uitgebracht over het vakgebied crowd management.

De ‘leergang crowd management’ is ontwikkeld op verzoek van en voor medewerkers die in het veld werkzaam zijn, bijvoorbeeld vanuit politie, brandweer, gemeenten, consultants en justitie. Deze leergang wordt vanuit het bedrijf Crowd Care - een intensieve samenwerking tussen een drietal bedrijven:

Loc7000 (organisatie voor grootschalige evenementen), Mojo Barriers (ontwikkelaars van evenementen hekwerken) en TSC - gegeven.

Daarnaast is in samenwerking met de Hogeschool Utrecht in 2012 de HBO-minor opleiding ‘event crowd management’ gestart. Deelnemers zijn studenten die als nieuwe generatie op hbo-niveau in staat moet zijn om lateraal te denken en een kritische houding aan te nemen bij crowd management vraagstukken.



‘Het draait om managen van groepsgedrag in een telkens veranderende context’

is er weinig verschil tussen het managen van grote groepen mensen tijdens bijvoorbeeld de ‘dolle dwaze dagen’ in de Bijenkorf of een concert van een topartiest in de Ziggo Dome. Het gaat om hetzelfde psychologische aspect dat mensen een ‘kostbaar goed’ willen hebben en daardoor elkaars concurrent zijn. Of dat nu een scherpe aanbieding is van bijvoorbeeld een exclusief kledingmerk in de Bijenkorf of een staanplaats vooraan in de venue waar Madonna optreedt; in beide situaties is er concurrentie en dat geeft een bepaald groepsgedrag. Sociologische en psychologische aspecten spelen hierbij een grote rol. En dat is waar crowd management om draait: managen van groepsgedrag, groepsdynamiek en van logistieke processen in een telkens veranderende context.”

Wat zijn de te verwachten ontwikkelingen rondom crowd management?

“Er is nog een ‘gat’ tussen de strategische benadering van CM en de dagelijkse operationele uitvoering ervan. Mijn doelstelling is om te helpen dit gat in de komende jaren te dichtten. Vanuit de sociologische en psychische wetenschap is er toenemende belangstelling voor CM. Bijvoorbeeld het fenomeen ‘paniek’ is al een interessant gegeven. Paniek als zodanig bestaat eigenlijk niet; vanuit culturele verschillen en sociologische en psychologische achtergronden is het belangrijk om te achterhalen wat de beweegredenen zijn waarom mensen zich op een bepaalde manier gedragen.

Daarnaast zie ik een verdere optimalisering van de logistieke processen bij CM, de optimale bezettingsgraad, verbeteren van de afhandelingssnelheid met bijvoorbeeld cashless betalen, de inzet van drones voor het verzorgen van camerabeelden en monitoring hiervan. De focus op de snelheid en - soms - grilligheid bij het verplaatsen van groepen mensen is uiteindelijk het managen van allerlei logistieke processen. Hiermee wordt CM steeds professioneler en draagt het bij aan de verbetering van de dienstverlening aan de bezoekers. Uiteindelijk is dat waar het om gaat: het organiseren van een perfecte dienstverlening tijdens een evenement. Veiligheid is daar een onderdeel van, maar bijvoorbeeld de indeling van het terrein of venue is minstens net zo belangrijk. Wij weten natuurlijk

Afsluitende beschouwing

Crowd control is een onderdeel van crowd management. Dat laatste is geen hogere wiskunde maar een vorm van risk management met als doel dat het evenement veilig en geordend kan plaatsvinden. Analyseren, anticiperen en terugdringen van de risico's wanneer veel mensen samenkomen, vormt de basis van crowd management. Zoals dat ook binnen organisaties gebeurt, gaat het erom dat er voorafgaand aan een event systematisch wordt gepland en georganiseerd. Pas dan kun je professioneel bezig zijn met het managen van (grote) groepen personen tijdens een evenement. Dat is ook wat de samenleving in toenemende mate van event organisaties verlangt. Juist nu incidenten tijdens een evenement al pal na de gebeurtenis ervan 'live' via de social media iedere huiskamer binnenkomen. Het organiseren van crowd management vraagt om een goede verbinding tussen alle betrokken partijen. Gezien het krachtenveld van verschillende ideeën en belangen is dat niet altijd een eenvoudige opgave. Hiervoor zijn goed opgeleide mensen nodig die op strategisch en tactisch niveau met deze discipline aan de slag gaan en die in staat zijn om de operatie daadkrachtig te kunnen leiden. Crowd management is bij uitstek een lerende vorm van management. Het goed evalueren van gebeurtenissen uit het verleden draagt ertoe bij dat deze discipline zich over de jaren heen tot een professionele en niet meer weg te denken 'tak van sport' heeft ontwikkeld.

ook dat CM in het nieuws komt nadat er een (bijna) incident is geweest. Maar 99 procent van de evenementen gaan goed. Dat is fijn, maar betekent wel dat er nog genoeg werk aan de winkel is voor de aankomende jaren. Immers, elk incident is er een te veel.” ■

Frans Visser MSSM en Wil van de Ven RSE zijn partners van Visser & Van de Ven security management (www.visservdven.nl)

