

Rotterdam Festivals Meet-up 3 april 2025 – LantarenVenster

Verslag deelsessie ‘Crisiscommunicatie – Wat te doen bij een calamiteit op je evenement?’

Plotseling noodweer, een ongeluk of geweld op het festivalterrein. Als festivalorganisator kun je voor onaangename verrassingen komen te staan. Hoe reageer je? Daarover ging de sessie ‘Crisiscommunicatie – Wat te doen bij een calamiteit op je evenement?’ tijdens de Rotterdam Festivals Meet-up die op 3 april 2025 plaatsvond in LantarenVenster. Hierin deelden Robin Middel en Sabine Bruijninx, respectievelijk woordvoerder en directeur van de Wereldhavendagen, hun meest leerzame ervaringen. Mahutin Awunou leidde het gesprek.



Foto's: Nikki Born

Als festivalorganisator kun je je voorbereiden op allerlei scenario's, maar soms gebeurt er iets totaal onverwachts. Robin Middel en Sabine Bruijninx van de Wereldhavendagen kunnen erover meepraten. Zij delen een aantal spannende festivalmomenten met het aanwezige publiek, maar niet voordat ze uitgelegd hebben hoe hun voorbereiding eruitziet. 'De Wereldhavendagen is een evenement met een C-vergunning. Oftewel, een festival met een grote impact op de stad,' zegt Sabine. 'Overleg met de gemeentelijke diensten en hulpdiensten is een standaard onderdeel van de voorbereidingen, om het festival veilig en vlot te laten verlopen. Daarnaast richten we voor iedere editie een (intern) kernteam in, dat goed wordt voorbereid op allerlei mogelijke scenario's. Wat doe je bijvoorbeeld als er een kind te water raakt? Hoe reageer je op demonstranten? We zorgen dat iedereen weet wat de te nemen stappen in zulke gevallen zijn. Tijdens het evenement houden we, samen met de hulpdiensten, de veiligheid voortdurend in de gaten. De publieksstromen worden continu gemonitord, zodat we tijdig weten wanneer we moeten opschalen.'

Tips voor een goede voorbereiding

1. Maak van tevoren kennis met alle woordvoerders van de diensten waarmee je te maken hebt. Maak een appgroep aan met al deze mensen.
2. Stel een kernteam aan van mensen in je eigen organisatie, die je voorbereidt op allerlei scenario's.
3. Benoem personen en rollen in geval van crisis. Wijs bijvoorbeeld een woordvoerder aan, die het enige aanspreekpunt is voor de media.
4. Organiseer 'doorleefsessies', waarbij je de do's en don'ts van elk scenario doorspreekt.
5. Maak een communicatieboom, waarin staat wie wie informeert.
6. Creëer op voorhand communicatieteksten die je kunt inzetten in crisissituaties. Denk aan een persbericht, maar ook aan boodschappen voor op LED-schermen, waarmee je direct met je publiek kunt communiceren.
7. Bespreek eventuele risico's en do's en don'ts met het team voor de festivaldag begint.
8. Zorg dat public speakers goed geïnstrueerd zijn. Zij communiceren uitsluitend als ze dat wordt gevraagd en met teksten die zijn afgestemd.



Aan de hand van drie waargebeurde casussen, delen Sabine en Robin de lessen die zij leerden.

Casus 1: Tijdens de Wereldhavendagen werd in de Maas, maar buiten het festivalgebied, het stoffelijk overschot van een persoon aangetroffen. Door de stroming dreigde het lichaam richting het festivalgebied te drijven. Het publiek op de kade, waaronder veel kinderen, was zich van niets bewust.. Sabine en Robin kozen ervoor het publiek niet te informeren; de zeehavenpolitie deed zijn werk en zou ervoor zorgen dat het stoffelijk overschot het festivalgebied niet zou bereiken. Toen een (gast-)speaker echter toch besloot het publiek te informeren, ontstond lichte consternatie. Mensen verplaatsten zich en probeerden zicht te krijgen op de situatie.

Sabine: 'Bij crisissituaties staat veiligheid altijd voorop. In dit geval was die niet in het geding. De volgende vraag is dan: kunnen we doorgaan met het programma? Daarvoor was het belangrijk te weten waar het lichaam zich bevond.'

Robin: 'Waarschijnlijk ging het om suicide. We vroegen daarom piëteit van de media. Er waren mensen die vanaf de kade beelden maakten. Wij deden een oproep om die beelden niet te delen.'

Sabine: 'Gelukkig ging dit alles het festival niet overheersen. De zeehavenpolitie had de situatie onder controle, wij konden door met ons programma. Je moet echter niet vergeten aandacht te besteden aan je team. Mensen kunnen aangeslagen zijn.'

Belangrijkste leerpunt? Sabine: 'Je kunt je nog zo goed voorbereiden, maar er kan altijd iets gebeuren wat je nooit had kunnen bedenken.'

Casus 2: twee bezoekers van de Wereldhavendagen verongelukten op hun weg naar huis. Hoewel het tragische ongeval buiten het festivalterrein plaatsvond en dus losstond van het festival, werden de twee gebeurtenissen door de media aan elkaar gekoppeld.

Robin: 'Toen dit bericht ons ter ore kwam, hebben wij eerst de feiten goed gecheckt: wat is er precies gebeurd? Omdat het ongeluk buiten het festivalterrein had plaatsgevonden, besloten wij de woordvoering aan de politie te laten. Wij waren net bezig met het opstellen van een persbericht, waarin we schreven dat het een fantastische dag was geweest. Dat moesten we herschrijven. We stuurden een versoberd persbericht uit, waarin we het ongeluk betreurden en de nabestaanden een hart onder de riem staken.'

Sabine: 'Ook nu besteedden we aandacht aan het team. Samen praatten we over het gebeurde. We hielden ook een peptalk, want we hadden nog een dag te gaan. De volgende dag was er een andere sfeer op het festival. Je bent toch wat voorzichtiger met harde muziek, etcetera.'

Casus 3: demonstraties van Extinction Rebellion.

Sabine en Robin kregen meerdere malen te maken met acties van Extinction Rebellion op hun festivalterrein. De eerste keer leerden zij meteen een belangrijke les, toen zij het bericht ontvingen dat er publiek zou zijn aangevallen zijn met traangas. Sabine: 'Dit bleek niet te kloppen. Leerpunt één: altijd eerst de feiten onderzoeken. Wel was het zo dat aanhangers van Extinction Rebellion zich hadden overgoten met ossenbloed. Kinderen, die het gezien hadden, waren aan het huilen. Ook bij de ouders was veel emotie.'

Robin: 'De show die op dat moment bezig was, is stopgezet door een medewerker die daar eigenlijk de bevoegdheid niet voor had. Het was geen goede beslissing, want demonstreren is weliswaar een grondrecht, maar nu kreeg Extinction Rebellion het volledige podium. Ondertussen was een paar potige vaders in opstand gekomen, waardoor de veiligheid van de leden van Extinction Rebellion in het geding kwam. De rollen waren ineens omgedraaid, we moesten heel snel schakelen.'

Sinds die eerste keer zijn er ieder jaar acties geweest van Extinction Rebellion. Sabine en Robin zijn hierop voorbereid en hebben een aantal takken van de actiegroep zelfs een keer betrokken bij hun programma, door een publieke dialoog te organiseren tussen de actiegroep en bedrijven. 'Op die manier hebben wij van de crisis een kans gemaakt.' Ook is er een beslisboom gemaakt, waarin precies staat wie welke bevoegdheid heeft en hoe de communicatie verloopt. 'Voor alle medewerkers van het festival is helder wat de rolverdeling is. Niemand spreekt of maakt een beslissing voor zijn beurt.'

Tips voor een snelle en doordachte communicatie tijdens crisissituaties

1. Maak keuzes op basis van feiten, niet van geruchten. Gebruik informatie van de diensten om de feiten helder te krijgen.
2. Houd vast aan de communicatieboom en de van tevoren bepaalde rolverdeling (en voorkom daarmee ongewenst eigen initiatief).
3. Zorg dat alle medewerkers dezelfde boodschap communiceren richting publiek. In panieksituaties worden alle medewerkers spreekbuis van het festival.
4. De veiligheidsdiensten beslissen over opschaling. Wees hierin ondersteunend.
5. Houd social media in de gaten om de impact van het gebeurde te meten.
6. Zet social media in voor crisiscommunicatie, bijvoorbeeld om bezoekersstromen te reguleren.
7. Houd je team in de gaten: zijn er mensen voor wie het teveel wordt? Besteed hier, zodra dat kan, aandacht aan.
8. Laat je als festivalleiding niet gek maken door je collega's 'buiten'. Je wordt waarschijnlijk overspoeld door berichten. Blijf rustig en houd koers.