

Crisiscommunicatietips voor paniek in menigte (vluchtende mensenmassa)¹

Introductie

Paniek kan gedefinieerd worden als irrationeel, onlogisch en ongecontroleerd gedrag waarbij het instinct gevolgd wordt en massa-ongelukken kunnen voorkomen².

Paniek in menigte kan ontstaan op plekken waar veel mensen samenkomen. Hierbij kun je denken aan concerten, festivals, voetbalwedstrijden, herdenkingen etc. Wanneer er bij dit soort gelegenheden vechtpartijen, ontploffingen, brand, (onverwachtse) weersveranderingen, instorting van een bouwwerk of een terroristische aanslag plaatsvindt, wil men tegelijkertijd wegvlugten.

Paniek is een van de factoren die ervoor kan zorgen dat een menigte onbeheersbaar gedrag vertoont. Massa-ongelukken kunnen onder andere ontstaan door een gebrek aan front-to-back communicatie. Mensen die achterin staan weten bijvoorbeeld niet dat de ingang geblokkeerd is, waardoor ze blijven duwen en trekken.

Paniek in menigte kan de volgende gevolgen hebben³:

- > verdrukking/ vertrapping van personen
- > personen te water
- > onrust onder het publiek
- > personen die elkaar kwijt raken
- > verplaatsing van het publiek
- > grote informatiebehoefte bij het publiek
- > overbelasting van het telefoonverkeer
- > traumatisering van delen van het publiek
- > plotselinge behoefte om de stad te verlaten met als mogelijk gevolg een grote verkeersdrukte in de directe omgeving.

De paniek tijdens (crisis)situaties is meestal van korte duur. Er is dus weinig tijd om handelingsperspectieven te geven. De crisiscommunicatietips in deze factsheet richten zich daarom voornamelijk op het in veiligheid brengen van mensen en het voorkomen van escalatie, ongeacht de situatie, duur of de oorzaak van de paniek.

Rolverdeling crisiscommunicatie

Bij incidenten die te maken hebben met openbare orde, is de woordvoerder van de politie verantwoordelijk voor de crisiscommunicatie. Bij alle overige incidenten is de woordvoerder van de veiligheidsregio of brandweer verantwoordelijk voor de crisiscommunicatie op de plaats incident.

¹ Al zullen wetenschappers betogen dat paniek in menigte niet bestaat, de media gebruiken de frame 'paniek in menigte' om een situatie te duiden waarin een (grote) groep mensen vlucht voor onvoorziene situaties/incidenten. In deze factsheet wordt daarom dezelfde frame gehanteerd.

² Dit kan onder andere verklaard worden aan de hand van de 'de-individuation theory'. Deze theorie geeft aan dat men zijn/haar identiteit binnen een menigte verliest waardoor de kans op 'massa-ongelukken' toeneemt. Nationaal en internationaal onderzoek wijst echter wel uit dat irrationeel handelen tijdens paniek in menigte maar van korte duur is. Doodsangsten en paniekerig gedrag die men in 'the heat of the moment' ervaart, verminderen en maken plaats voor rationeel en behulpzaam gedrag.

Doelstellingen crisiscommunicatie

De prioriteit bij paniek in menigte ligt bij schadebeperking, indien dit nog te beïnvloeden is. Geef duidelijke handelingsperspectieven die gericht zijn op het kalmeren en het in veiligheid brengen van de menigte, bijv. loop rustig naar het informatiepunt / het groene bord / de uitgang. Als de paniek voorbij is, verschuift de prioriteit naar informatie verstrekken en betekenisgeving.

Getroffenen

Bij een incident waarbij er sprake is van paniek in menigte, 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 met de 'ring van getroffen'. Hiermee ga je na:

1. wie getroffen zijn
2. wie betrokken zijn
3. 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:

- > festival-, concert en/of feestgangers
- > bezoekers voetbalwedstrijden
- > bezoekers religieuze bijeenkomsten
- > bezoekers winkelcentra
- > demonstranten
- > treinreizigers
- > internationale bezoekers
- > verwanten van getroffen
- > lokale, regionale, landelijke en/of internationale media.

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

- > Regionale crisisorganisatie: politie, GGD/GHOR, brandweer, bevolkingszorg
- > In geval van een evenement: evenementorganisatie
- > Bestuurlijke partners
- > Vervoerbedrijven
- > Landelijk:
 - > NKC (nationaal kernteam crisiscommunicatie)
 - > NCTV (indien het incident bovenregionale of (inter)nationale uitstraling heeft).

Handelingsperspectieven

Hier worden kort de belangrijkste lessen gedeeld met betrekking tot 'paniek in menigte'. De lessen zijn voornamelijk naar voren gekomen uit verschillende wetenschappelijke bronnenⁱⁱ en incidentevaluatiesⁱⁱⁱ.

Risicocommunicatie

Door het landelijk netwerk risicocommunicatie zijn risicocommunicatie-boodschappen voorbereid voor ter voorkoming van paniek in menigte bij evenementen. Een actuele versie van deze kernboodschappen is verkrijgbaar via de regionaal coördinator risicocommunicatie.

Crisiscommunicatie

1. Geef korte, krachtige en duidelijke instructies. Gebruik eenvoudige woorden.
2. Zorg ervoor dat de informatie die gegeven wordt, in meerdere talen beschikbaar is.
3. Maak gebruik van universele symbolen.
4. Formuleer handelingsperspectieven op een positieve wijze en houd daarbij rekening met omgevingsprofielen. Bijv. wat kan praktisch gezien met betrekking tot vluchten wel en wat kan niet? Communiceer alleen datgene wat wel kan.
5. Verstrek tijdig informatie over het incident, ook wanneer je niet over 100% zekerheid beschikt. Geef dan feitelijke procesinformatie én geef aan wat je nog niet zeker weet.
6. Leg uit waarom een bepaalde maatregel of beslissing wordt genomen, maar houd ook rekening met de belangen van het OM en de politie. Bij paniek in menigte (bijv. door een terreurdreiging) kan het soms verstandiger zijn om niet te veel achtergrondinformatie over een maatregel (bijv. ontruiming) te verstrekken. Dat vraagt om afstemming met OM en politie over de woorden in de boodschap.

7. Wees niet bang om af te wijken van standaardprocedures; zoek vooral samenwerking en gebruik gezond verstand.^{iv}

Crisiscommunicatie in de (preparatie van de) nafase

1. Duid de oorzaak van de paniek aan.
2. Zorg voor eenduidige communicatie en coördinatie van de informatie-uitwisseling.
 - > Streef ernaar dat communicatiepartners dezelfde informatie overbrengen over het incident. Wees hierbij ook alert op partijen met eigen belangen, zoals de organisatie.ⁱⁱⁱ
 - > Retweet juiste berichten die door de bezoekers en/of hulpdiensten op Twitter zijn geplaatst.
 - > Corrigeer foute berichten en haal geruchten gelijk uit de lucht.
3. Informeer periodiek de direct getroffen en.
4. Houd in de boodschap een evenwicht tussen emotie (meeleven) en ratio (feiten).
5. Wees je bewust van de informatiebehoefte van zowel getroffen en als de buitenwereld.
 - > Voor algemene vragen kan een publieksinformatienummer geactiveerd worden.
 - > Verwanten kunnen doorverwezen worden naar Verwantencontact (indien geactiveerd).

Crisiscommunicatiemiddelen

De crisiscommunicatiemiddelen die ingezet kunnen worden bij paniek in menigte zijn sterk afhankelijk van de situatie. Bij paniek in menigte tijdens een evenement wordt er voornamelijk gebruikgemaakt van middelen die (meestal) al aanwezig zijn:

- > lichtkranten, matrixborden, tekstkarren
- > omroepinstallaties, luidsprekers, podiumspeakers.

Bij paniek in menigte tijdens onvoorziene situaties kan er gebruikgemaakt worden van NL-Alerts om de direct getroffen en te waarschuwen. De kans is groter dat er gereageerd wordt op de indringende toon van een NL-Alert dan een bericht via sociale media.

Als de paniek voorbij is kunnen sociale media aanvullend worden gebruikt om alle getroffen en te informeren die op zoek zijn naar nadere informatie. Het is daarom van belang om te communiceren waar men extra informatie kan vinden.

Omgang met de media

Bij het communiceren met de media over het incident is het belangrijk om rekening te houden met framing. De media gebruiken vaak de term 'paniek' om een situatie groter en spannender te maken dan die in werkelijkheid is. Let daarom op het volgende.

- > Wees zorgvuldig in je taalgebruik.
- > 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 wegblijft van blaming en shaming na het incident.
- > Wees kritisch over de organisatie van een persconferentie. Kun je nog toegevoegde informatie verspreiden? Zo ja, sta de pers voorbereid te woord.^v

Voorbeeldcases

- > [Manchester: Arena bombing \(2017\)](#)
- > [Mecca: Hajj Stampede \(2015\)](#)
- > [Damschreeuwer dodenherdenking \(2010\)](#)
- > [Duisburg: Love parade \(2010\)](#)
- > [Volendam: Brand het Hemeltje \(2001\)](#)

Interessante links

- > Youtube: [Informatieve video over hoe mensen reageren in panieksituaties](#)
- > IFV: [Kennispublishing 'De \(operationele\) omgevingsanalyse'](#)
- > NCTV: [Factsheet van NCTV inzake grootschalige evacuatie](#) en [Geleerde lessen en voorbeelden m.b.t. crisiscommunicatie](#)
- > Trouw: [artikel over de Love parade in Duisburg](#)
- > The Handbook of International crisis communication research: [Informatieve passage over crowdpsychologie](#)
- > Universiteit Twente: [onderzoek over de inzet van communicatie bij crowd control](#)

-
- ⁱ Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek. (2010). *Regionaal risicoprofiel Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek*. Hilversum. Retrieved from <https://www.vrgooienvechtstreek.nl/wp-content/uploads/2014/10/Regionaal-Risicoprofiel-Gooi-en-Vechtstreek-oktober-2010-status-definitief.pdf>
- ⁱⁱ 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-2>
- ⁱⁱⁱ 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/Crisis handreiking NGB 0.pdf>
- ^{iv} 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>
- ^v 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

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, onder vermelding van 'Crisiscommunicatietips voor paniek in menigte'.

Achtergrondinformatie over crisiscommunicatie is te vinden in het dossier Crisiscommunicatie op www.ifv.nl/kennisplein.

Opdrachtgever : Monique Polder, Portefeuillehouder crisiscommunicatie Landelijk Netwerk Bevolkingszorg
Auteur : Mayes Katab (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)