

Crowd Control en Smart Mobs

**Zelforganisatie en burgerparticipatie bij evenementen:
een verkenning**

Anneke van Hoek
Paul van Soomeren

RAPPORT



Crowd Control en Smart Mobs

Zelforganisatie en burgerparticipatie bij evenementen: een verkenning

Anneke van Hoek
Paul van Soomeren

Met medewerking van:
Evelien Vos

Amsterdam, 24 januari 2014

Anneke van Hoek
Senior onderzoeker

Paul van Soomeren
Partner DSP-groep

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
020-625 7537
www.dsp-groep.nl

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Aanleiding	6
1.2	Vraagstelling	8
1.3	Literatuur en praktijkonderzoek	8
1.4	Leeswijzer	9
2	De menigte: afbakening en kenmerken	11
2.1	Afbakening	11
2.2	De menigte: gevaar of zegen?	12
2.3	Relevante kenmerken van een menigte	13
2.4	Soorten menigten	15
2.5	De virtuele menigte	16
2.6	Conclusies	21
3	Groepsgedrag: theoretisch kader	22
3.1	Problematisch en risicovol gedrag	22
3.2	Menigte, groep en individu	23
3.3	Individu en situatie	24
3.4	Rationeel versus irrationeel gedrag	26
3.5	Simuleren en voorspellen van groepsgedrag	30
3.6	Psychologische verklaringstheorieën voor groepsgedrag	36
3.7	Wij versus Zij	38
3.8	Conclusies	42
4	Zelforganisatie en de menigte	44
4.1	Zelforganisatie binnen de natuurwetenschappen	44
4.2	Zelforganisatie van complexe sociale systemen	46
4.3	Zelforganisatie en sociale media: Heylighen in Haren	49
4.4	Collectieve intelligentie en sociale media	51
4.5	Het 'bystanders' effect: kans en bedreiging	52
4.6	Besluitvorming en de rol van leiderschap	54
4.7	Vergroten van de rationaliteit van een menigte via intermediairs	55
4.8	Conclusies	57
5	De menigte: gevaar of sociaal kapitaal?	59
5.1	Machiavelli of Spinoza	59
5.2	Zelfredzaamheid bij rampen en crises	63
5.3	Actieve burgers/bezoekers tijdens evenementen	66
5.4	Conclusie	71
6	Lessen voor de politie	73
6.1	Politie en de menigte: wij versus zij?	73

6.2	Politie en zelfregulering	74
6.3	Escalatieladder	75
6.4	Politie en sociale media	78
6.5	Handhaving	84
6.6	Strategieën	86
6.7	Conclusies	88
7	Conclusies	90
7.1	Een menigte, groepsgedrag en zelforganisatie	90
7.2	Kan een menigte zichzelf organiseren en reguleren?	92
7.3	Zelforganisatie, zelfregulering en burgerparticipatie stimuleren	95
7.4	De rol van de politie: conclusies en strategieën	97
8	Discussie	102
8.1	Tendens 1 Pretpark Nederland: feeststaat binnen de staat	102
8.2	Tendens 2 De intensivering van de (onzichtbare) controle	104
8.3	Tendens 3 Militarisering van het veiligheidsdomein	106
8.4	Tendens 4 Onheldere rol van burgers in het veiligheidsdomein	107
Bijlagen		
Bijlage 1	Literatuur	110
Bijlage 2	Geraadpleegde personen	117

De crowd als monster¹

De bewoners van het eiland Trottelt hebben een hoge mate van democratie en zijn volgens eigen zeggen 'voorgeraakt'. Het enige dat de Trotten niet aankunnen is een monster dat bij tijd en wijle een spoor van verwoesting achterlaat op hun eiland:

'Het woeden van het monster Trotteldrom is vreselijk. Wanneer het verschijnt, verwoest het alles en waar het gelopen heeft, is alles plat. Wat wij nodig hebben is een wetenschappelijke aanpak professor! Want onze handel gaat er aan!'



Uiteindelijk blijkt dat de Trotten in tijden van veel stress - tijden van een 'afgenomen-ik vertrouwen' – zich aaneensmeden tot een groot monster dat alles plet.

'Wij begrijpen het niet' (...) 'De meerderheid hier heeft ontdekt dat wij zelf het monster zijn. Hoe kan dat? Wij zijn een voorgeraakt volk, eendrachtig en eensgezind. En nu dit! Hoe komen we zo gek?' (...). 'Hm,' zei Tom Poes. 'Dat komt door al die eendracht, denk ik. Een menigte wordt altijd een monster dat ervan houdt dingen kapot te maken en zo.' (...).

'Toen heb ik het verder moeten doen', vulde heer Ollie aan. 'Het was een vreselijke verantwoordelijkheid. Eenzaam trad ik, met de tikkende bom, het monster tegemoet ...' (...) 'En daar stond de jonge vriend,' (...) 'Hij had ontdekt dat er geen monster bestond – en als hij die ellendige bom niet had weggegooid, zou ik, met mijn reuzenkrachten, de hele bevolking hebben uitgeroeid. Proost, Tom Poes. Op de gezondheid!'

'Geef het dan niemand die ener wetenschappelijker uiteenanderzetting horen wil' mompelde de professor. Zijn bedrukte stem ging echter verloren in het geklink van glazen.



Voor wie wél *'ener wetenschappelijker uiteenanderzetting'* horen wil ... blader door.

Noot 1 Marten Toonder, Het monster Trotteldrom, illustratiestrook 5242, 5298, 5300. Voor het eerst verschenen in NRC Handelsblad van 04-08-1964 tot 16-10-1964

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Er worden in Nederland en andere westerse landen de laatste tien jaar steeds meer en steeds grotere publieks-evenementen georganiseerd. Ook spontaan ontstane oplopen lijken in aantal en omvang toe te nemen. Soms is er daarbij zelfs in het geheel geen sprake meer van een echte organisator en ligt de start in de virtuele wereld, zoals bij de Facebook/project X rellen in Haren en illegale pop up party's in loodsen of ergens onder de brug van een snelweg². Door de toename van het aantal en de omvang van evenementen neemt het risico op incidenten toe, die tijdens dit soort massale evenementen grote gevolgen kunnen hebben.



Dance events: een nieuw Nederlands export product

Recente voorbeelden waarbij er doden en gewonden zijn gevallen tijdens zo'n groot publieksevenement zijn onder meer de Love Parade in Duitsland en het Roskilde Festival in Denemarken. Ook de recente Nederlandse uit de hand gelopen 'evenementen' zoals die in Hoek van Holland, Haren en de 4 mei dodenherdenking (2012; Dam schreeuwer) staan in het geheugen gegrift.

Crowd control – ook wel crowd management, of crowd services – is daarom een belangrijk onderzoeksthema. Politie en natuurlijk ook gemeenten en de evenementen organisatoren spelen hier een belangrijke rol, maar een vergeten doelgroep vormen de **bezoekers** van evenementen. Er wordt niet of nauwelijks nagedacht over de rol die bezoekers kunnen spelen bij het bewaken van de veiligheid. Bezoekers worden voornamelijk gezien als subjecten waar de controle van de politie en andere veiligheidspartners zich op richt: als onderdeel van het probleem. De term crowd CONTROL is dan ook veel zeggend: kennelijk moet 'de crowd' top down goed 'gecontroleerd' worden.

Noot 2 Een verschijnsel dat zich vooral in het eerste decennium van de dance in Nederland voordeed (1988-1998). Zie hiervoor ook het vuistdikke overzicht van de ontwikkeling in de dance in Nederland 'Mary go wild' (Terphoven e.a. 2013). Zie ook www.marygowild.nl

In dit onderzoek willen we verkennen in hoeverre bezoekers onderdeel van de oplossing kunnen worden. Deze benadering van de burger als bondgenoot past goed in de huidige tijd, waarin:

- veiligheid niet enkel wordt gezien als een verantwoordelijkheid van de overheid, maar ook van bedrijven en burgers zelf (responsabilisering, integrale veiligheid);
- mondige burgers actief willen participeren, ook op het gebied van veiligheid;
- burgers actief informatie en kennis verzamelen en delen om tot zelfregulatie te kunnen komen waarbij sociale media een grote rol spelen (communicatie 2.0)³.

Verder beschikken veel burgers tegenwoordig over draagbare apparatuur zoals mobiele telefoons, tablets en lap tops waarmee bijna overal en altijd informatie vergaard en onderling gecommuniceerd kan worden. Hierdoor ontstaan 'smart citizens' en – als er veel mensen bij elkaar zijn, zoals bij evenementen – 'smart mobs'⁴. Hierdoor kan niet alleen de dynamiek binnen een 'crowd' anders verlopen dan zonder dit soort apparatuur, maar kunnen burgers ook op nieuwe wijzen beïnvloed worden en onder omstandigheden zelfs actief ingezet worden als bondgenoot en veiligheidspartner. Dit biedt nieuwe nog weinig onderzochte perspectieven voor het inzetten van burgers bij crowd control.



Draagbare apparatuur: mobieltjes, tablets en lap tops

Noot 3 Zie voor een nadere beschrijving van deze maatschappelijke trends en wat deze (kunnen) betekenen voor de taakuitoefening van de politie, de Politie & Wetenschap publicatie nr. 54 in de reeks Politiewetenschap 'Politie en Publiek. Een onderzoek naar de communicatievormen tussen burgers en blauw'. Beunders, H., Dijk, van A.G., Abraham, M.D. en A.J.E. van Hoek. (Erasmus Universiteit, Rotterdam/DSP-groep, Amsterdam), Reed Business, 2011. Zie ook het eveneens bij Politie en Wetenschap verschenen eindrapport Politie & Sociale Media (Van hype naar onderbouwde keuzen) van de Universiteit van Utrecht en CPI (Meijer e.a. 2012).

Noot 4 Zie: Howard Rheingold (2002). *Smart Mobs. The Next Social Revolution*.

1.2 Vraagstelling

In dit onderzoek verkennen we in hoeverre burgers/bezoekers onderdeel van de oplossing kunnen vormen. De vraag die we daarbij centraal stellen luidt:

Hoe kunnen individuele leden – of kleinere groepen – binnen een menigte (massa of crowd) komen tot zelf regulerend en – organiserend gedrag, al dan niet gebruik makend van sociale media en welke rol kan de politie hierbij spelen?

We vatten deze vraagstelling samen als:

'Kan een menigte zichzelf organiseren en reguleren?'

Sub vragen hierbij zijn:

- 1 Om wat voor menigte gaat het dan?
- 2 Hoe zien de verschillende vormen van collectief gedrag eruit?
- 3 Hoe is dat gedrag te beïnvloeden en wat zijn daarbij de beoogde resultaten?
- 4 Welke rol kan de politie hierbij spelen en welke rol kunnen sociale media hierbij spelen?

1.3 Literatuur en praktijkonderzoek

Voor de theoretische onderbouwing van het onderzoek is veel literatuur geïnventariseerd en bestudeerd. Een lijst van geraadpleegde literatuur is te vinden in bijlage 1.

Daarnaast is praktijkonderzoek uitgevoerd in de vorm van interviews (zie bijlage 2) en observaties in de fysieke en virtuele wereld.

In dit verband zijn vier casussen nader onderzocht:

- Het Leidseplein
- Een meerdaags dance festival
- Een meerdaags pop festival
- Een alternatief co-creatie festival

Het **Leidseplein** is een publieke ruimte, een uitgaansgebied in een grote stad, waar tijdens piekuren flink verschillende bezoekersstromen door elkaar heen lopen: bezoekers van theaters/schouwburg, bioscopen, pop podia, cafés/coffeeshops, restaurants en 'gewoon publiek'. Gemeente, politie en bedrijfsleven (met name horeca) spelen hier een belangrijke rol. We hebben onderzocht hoe deze veiligheidspartners aankijken tegen het idee om (groepen) bezoekers te betrekken bij de veiligheid in het uitgaansgebied en welke kansen en bedreigingen ze in dit kader zien. We hebben gesproken met vier sleutelpersonen:

- de politie-buurtregisseur van de Leidsebuurt;
- de manager publieksdiensten en het hoofd beveiliging van poppodium de Melkweg;
- een commandant uit het team Crowd Control van de Politie Amsterdam.

Het door ons onderzochte **dance festival**, is er één uit een enorm aanbod aan 'dance events' (zie Terphoven e.a. 2013) en betreft een jaarlijks terugkerend 3-daags evenement, dat op de topdag (zaterdag) 55.000 bezoekers trekt. Het vond in 2013 in de zomer plaats in Biddinghuizen en kent zowel 1-dagsbezoekers als meerdaagse campinggasten. Het is het grootste commerciële hard

style evenement in Nederland voor een doelgroep die – terecht of onterecht - gezien wordt als moeilijk. Er wordt door de organisatoren intensief gebruik gemaakt van sociale media, die gedurende de hele looptijd van het evenement ook non-stop gemonitord worden door een social media team. Tijdens de drukste dag van het festival is geobserveerd⁵, de sociale media activiteiten van organisatie en publiek zijn gevolgd voor, tijdens en na afloop van het festival en we hebben ons ook verdiept in de festival app die is ontwikkeld voor de bezoekers.

Het meerdaagse pop festival **Lowlands** is eveneens een groot commercieel evenement dat ook in Biddinghuizen plaatsvindt, maar dat een heel ander publiek trekt. In vergelijking tot het dance festival is het publiek op Lowlands gemengder qua leeftijd, opleiding en sekse. Voor deze casus zijn twee personen geïnterviewd:

- één van de twee directeurs van Lowlands;
- hoofd communicatie van Lowlands.

Daarnaast is tijdens het festival het integraal veiligheidsoverleg bijgewoond en werd tijdens het festival geobserveerd.



Het alternatieve co-creatie **Magneet festival**, tot slot, is ook een commercieel evenement, maar veel kleinschaliger en minder strak georganiseerd dan Lowlands en het dance festival. Het weekend kent maximaal 4.000 bezoekers en de programmering van dit 'co-creatie festival' wordt grotendeels bepaald door het publiek zelf. Gesproken is met de oprichter van het festival en één van de beveiligers.

Aan de hand van de bovenstaande casussen hebben wij bekeken hoe de relatie en communicatie met bezoekers wordt vormgegeven en wat de betrokken partijen, van zeer grote commerciële tot niet-commerciële organisatoren als de gemeente, van elkaar kunnen leren.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is een eerste verkenning. Achtereenvolgens wordt ingegaan op:

- Menigten; Wanneer kan er gesproken worden van een menigte, wat zijn de kenmerken en welke typen bestaan er zoal? Daarbij besteden we apart aandacht aan de virtuele menigte.
- Gedrag van menigten en groepen; Wat is hierover bekend vanuit de exacte en sociale wetenschappen?
- Zelforganisatie; Wat is hierover bekend vanuit verschillende wetenschappelijke disciplines? Hoe kunnen verschillende vormen van communicatie (inclusief communicatie via de sociale media) zelforganiserende mechanismen positief ondersteunen en stimuleren?
- Actieve burgers/bezoekers en burgerparticipatie; Onder de titel 'de menigte, gevaar of zegen' zetten we eerst twee visies tegenover elkaar: Machiavelli versus Spinoza. Vervolgens verkennen we hoe in wetenschap en praktijk aangekeken wordt tegen burgers: welke ruimte wordt hen gegeven voor participatie?

Noot 5 Al eerder werd ter voorbereiding hierop een ander dance evenement geobserveerd: Qlimax 24-11-2012; Fate or Fortune, Gelredome, Arnhem.

- In het hoofdstuk 'Lessen voor de politie' zoomen we in op de rol van de politie. Wat heeft de politie aan de bevindingen uit wetenschap en praktijk? Ook bekijken wij welke rol andere relevante 'communicatoren' in dit verband zouden kunnen spelen (leden van het publiek zelf, stewards, boa's, andere toezichthouders).
- Tussendoor presenteren wij steeds voorlopige conclusies. In hoofdstuk 7 vatten we de conclusies samen om tot een antwoord te komen op de kernvraag: kan een menigte zichzelf organiseren en reguleren? We gaan eerst in op de vraag of bezoekers van evenementen eigenlijk wel een actieve bijdrage kunnen en willen leveren en zo ja, wat ze daarvoor nodig hebben. We kijken vervolgens naar de rol van de politie en identificeren een aantal veelbelovende strategieën waarmee de kracht van de menigte kan worden benut. Daarbij doen we per strategie een voorstel voor verdere experimenten.
- We sluiten af met een discussiehoofdstuk waarin we de conclusies een stapje hoger brengen en enkele maatschappelijke tendensen op het gebied van evenementen en crowd control kritisch beschouwen.

2 De menigte: afbakening en kenmerken

2.1 Afbakening

In dit hoofdstuk zullen we op grond van de literatuur een voorlopig antwoord formuleren op de eerste vraag van ons onderzoek:

Om wat voor menigte gaat het?

We zullen eerst aangeven welke massale evenementen wel en geen onderdeel uitmaken van het onderzoek. Vervolgens beschrijven we welke definities van menigten ('crowds') worden gehanteerd in de internationale literatuur en kijken we naar welke soorten menigten zoal onderscheiden worden. Speciale aandacht besteden we aan het verschijnsel virtuele crowds.

Menigte of crowd en evenement of event

We zullen zoveel mogelijk het Nederlandse woord 'menigte' gebruiken om de tekst leesbaar te houden. Bij een menigte betreft het grote groepen mensen. Als het niet om mensen gaat – maar bijvoorbeeld over vissen, vogels, of deeltjes – gebruiken we de term massa. In de internationale literatuur (en in een deel van de Nederlandstalige literatuur overigens ook) wordt vaak de term 'crowd' gehanteerd. We ontkomen er daarom niet aan om af en toe ook dit Engelse begrip te hanteren. Iets vergelijkbaars geldt voor de Nederlandse term 'evenement' die we gebruiken. Misschien zou het Engelse woord 'event' (gebeurtenis, manifestatie, evenement) net iets breder zijn en beter passen, maar we geven de voorkeur aan het Nederlandse begrip 'evenement' waarbij we nadrukkelijk aantekenen dat er dus niet perse sprake hoeft te zijn van een 'vergunning houdende organisator'.

Evenementen

We richten ons op publieke evenementen waar massale groepen mensen op af (kunnen) komen:

- Evenementen die georganiseerd worden door niet-commerciële organisatoren en/of evenementen die van bijzondere maatschappelijke, historische, culturele of sportieve betekenis zijn voor de Nederlandse samenleving. Denk aan Prinsjesdag, het officiële nationale deel van Koninginnedag of de k(r)oningsdag, 4 en 5 mei als nationale evenementen en reguliere evenementen als de inhuldiging van sportkampioenen en de intocht van Sinterklaas.
- Evenementen die georganiseerd worden door commerciële organisatoren (popconcerten, festivals e.d.).
- Massale commerciële recreatievoorzieningen (Efteling, Disney, Walibi, etc.).
- Via de sociale media georganiseerde events (Project X Haren bijv.).

- Overige massale oplopen die in de (semi)openbare ruimte ontstaan, bijvoorbeeld doordat naburige evenementen op hetzelfde moment eindigen, of doordat horecavoorzieningen die vlak bij elkaar zitten tegelijkertijd sluiten; denk in veel gemeenten aan 'de grote markt', of denk aan de hier onderzochte casus van het Amsterdamse Leidseplein.

Het onderzoek richt zich niet op nationale- of internationale sportwedstrijden en ook niet op betogingen, samenkomsten en vergaderingen als bedoeld in de wet op de openbare manifestaties⁶.

2.2 De menigte: gevaar of zegen?

Terug gravend naar de betekenis van de begrippen menigte en massa stuiten we op het begrip 'multitudo' dat al door Cicero in zijn traktaat over de ideale staat (de re publica; 54-51 voor Christus) gebruikt wordt. Multitudo staat voor begrippen als 'de massa', 'menigte', 'een collectief dat samen optrekt en strijd', 'velen', 'veelheid'. Het begrip wordt later door zowel Machiavelli als Spinoza gebruikt, maar bijvoorbeeld ook door Shakespeare (the monster of the multitude; the many headed multitude). Interessant is dat het begrip steeds twee kanten heeft⁷.

- De ene kant is zwart en donker. In die visie is de multitudo een gevaar voor de orde en rust van de staat en zijn heersers. In die visie moet de baas (van keizer en koning tot het alfa mannetje in het dierenrijk) de multitudo er onder houden, knechten en kneden. Deze opvatting zien we het duidelijkst beschreven bij Machiavelli (1469-1527).



- De andere kant is wit en licht. In die visie is de multitudo een zelf denkende groep die gezamenlijk streeft naar het grootste gemeenschappelijke nut; de basis voor een natuurlijke samenleving waarbij vooral de onderlinge bescherming van belang is en het goed door- en overleven van de kudde of de soort voorop staat. Het is een kant die meer naar voren komt in de geschriften van Spinoza (1632-1677).



We zullen zien dat deze twee kanten van de menigte, massa, crowd of multitudo ook in de huidige praktijk voorkomen. Overigens beschouwen we in dit onderzoek een menigte niet op politiek-filosofisch niveau, maar kijken we op een vrij pragmatische manier naar een menigte: als een grote groep mensen die bij een evenement bij elkaar komt.

Noot 6 Dit sluit aan bij de categorieën die ook niet meegenomen zijn in het wetsvoorstel Wet Politiekosten Evenementen van 17 juni 2011. Dit wetsvoorstel heeft overigens veel kritiek gekregen, onder meer vanuit de VNG en de politie en wordt nog bijgesteld.

Noot 7 In de biologie zien we een vergelijkbaar onderscheid tussen een massa als jagende groep predators versus de massa als een beschermende kudde. Denk ook aan het Latijnse spreekwoord Homo homini lupus; de mens is een wolf voor zijn medemens.

2.3 Relevante kenmerken van een menigte

In het rapport 'Understanding Crowd Behavior. Part 2: Supporting Evidence' onderscheidt de Universiteit van Leeds⁸ de volgende relevante kenmerken van een crowd/menigte⁹:

1 Grootte

Een menigte is een grote groep. Wat groot is, laten de meeste onderzoekers in het midden. Wij gaan uit van minimaal enkele duizenden mensen. Een buurtbraderie die door honderd buurtbewoners wordt bezocht valt dus niet onder onze definitie van 'menigte'.

2 Dichtheid

In een menigte staan of bewegen mensen dicht op elkaar. Duizend mensen die op redelijke afstand van elkaar aan het wandelen zijn in een park vormen geen menigte.

Een bekend risico is dat er zich teveel mensen bevinden op een beperkt oppervlakte. In dit kader vormt Fruin's *Level of Service* een vuistregel voor het maximale aantal mensen per m² per type situatie (looproutes e.d.). In Engeland¹⁰ hanteert men ter gedachtebepaling een getal van 40 lopende mensen en 47 staande mensen per 10 m². Bij hogere dichtheden (zo rond de 80 mensen per 10 m²) wordt de situatie kritiek en verstikkend. Dit is overigens vergelijkbaar met de Nederlandse norm voor de bezetting in gebouwen: 4 personen per m² (artikel 7.11, lid 1, van het Bouwbesluit 2012). Een grote Nederlandse evenementen organisator hanteert op terreinen een veilige dichtheid van 2,5 personen per m²¹¹.

Globaal geldt dus dat

- tot 4 mensen op een m² nog goed te doen is;
- dat het bij 6 mensen per m² begint te knellen;
- dat het met 8 mensen per m² echt gevaarlijk wordt.

Er is een andere test hiervoor mogelijk: probeer het maar eens zelf door een vierkante meter af te bakenen op de grond en daar 4, 6, 8 en 10 mensen op te zetten¹²!



Noot 8 University of Leeds (2009b). *Understanding Crowd Behavior, Part 2: Supporting Evidence*. Te downloaden via: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/62639/supportingevidence1_0.pdf

Noot 9 University of Leeds (2009b), p. 70 – 78.

Noot 10 Department for Culture, Media and Sport. (2008). *Guide to Safety at Sports Grounds* (5th Edition). Norwich: Her Majesty's Stationery Office.

Noot 11 Bron Crowd Service Manager, mail 02-05-2013

Noot 12 Praktijktest uitgevoerd bij DSP-groep op 02-05-2013

Casus: goed georganiseerd feesten: een tentendorp verrijst op braakliggend terrein

We bezoeken een 3-daags hard style dance evenement waar op de zaterdag (piekdag) 55.000 bezoekers zijn. Het wordt georganiseerd op het braakliggende terrein dat naast Walibi ligt en ver verwijderd is van de bebouwde kom.

Als je eenmaal door de toegangscontrole bent, die erg strikt is, beland je op een enorm terrein dat vrij lastig te overzien is, maar dat wel goed is bewegwijzerd. De kaart van het terrein, die je bij de ingang krijgt, of via sociale media kunt downloaden, functioneert als de plattegrond van een dorp. Langzaam maar zeker ontdek je waar de 'hoofdstraten' zijn, het 'marktplaats' met het centrale podium, de cafés en restaurants (kraampjes met eten en drinken), de winkels (kraampjes met 'hard core gadgets'), de banken (waar je de 'tokens' kunt kopen, een soort lokale valuta waarmee alles hier betaald moet worden), het sportveld (een trapveldje waar voetbal kan worden) en andere vormen van vermaak (de waterpijp lounge, de bungee jump locatie, de helikopter vertrekplaats etc.). Alle podia, tenten en kraampjes staan op flinke afstand van elkaar. Dit helpt niet alleen onderlinge geluidsoverlast te voorkomen, maar zorgt er ook voor dat de 55.000 mensen zich over het terrein verspreiden. Eigenlijk nergens heb je het idee dat het te druk is, hoogstens tijdens de slotact bij het hoofdpodium. Maar zelfs daar zit je niet opgesloten tussen muren of hekken, maar is er aan beide zijanten van het podium een groot grasveld dat licht omhoog loopt, waar je makkelijk heen kunt lopen om met niet al te veel mensen om je heen goed naar het podium te kijken.

Er zijn 55.000 mensen aanwezig maar dat heb je niet in de gaten. Overal is voldoende ruimte, er zijn nergens nauwe steegjes, doodlopende weggetjes of lange rijen, dus je voelt je nergens benauwd of beklemd.

Bij de vraag hoeveel mensen op een gegeven aantal vierkante meters passen, spelen zeker niet alleen fysieke variabelen (aantal vierkante meters) een rol, maar speelt ook menselijk gedrag een rol. Zo staan mensen vaak in groepen bijeen, of bewegen ze zich in een ruimte van de ene plek naar de andere (het zandloper effect) zoals bij een concertzaal die leegloopt en een koffiekamer die volloopt. Evenement organisatoren maken ook vaak bewust gebruik van dit effect door op verschillende plekken op een terrein (stages) afwisselende bands of dj's in te plannen. Zo kan je een menigte slim over een terrein 'doen bewegen'. Ook kunnen organisatoren in hun programmering rekening houden met de capaciteit van de verschillende festivaltenten. Lowlands programmeert de hoofdact in de grootste festivaltent, maar boekt tegelijkertijd een andere grote act, opdat niet alle bezoekers naar de hoofdact zullen gaan. Geen van de tenten heeft namelijk voldoende capaciteit voor alle 55.000 bezoekers. *'Signalen over populariteit vangen boekers op bij andere concerten, maar ook via Social Media. Soms geeft dit een vertekend beeld, bijvoorbeeld wanneer vooral journalisten en critici twitteren. Nu Twitter door een breder publiek gebruikt wordt, wordt de informatie ook steeds betrouwbaarder.'*¹³ Het aantal mensen per m² kan worden gemeten via GSM tools. Zulke tools kunnen ingezet worden als *early warning* systeem om het risico van een te grote lokale dichtheid per m² bijtijds te signaleren¹⁴.

3 Tijd

In feite kwam 'tijd' bij het voorgaande al aan de orde: het ene gebied loopt leeg, daarna loopt het andere vol. Maar er is meer. Bij het bestuderen van menigten en massa's wordt over het algemeen gekeken naar groepen die een minimale hoeveelheid tijd bij elkaar zijn. Hoewel bijvoorbeeld op stations en andere transportknooppunten ook veel mensen tegelijkertijd

Noot 13 Interview met Hoofd Communicatie en Marketing Lowlands, 6 augustus 2013

Noot 14 We gaan hier in het volgende hoofdstuk uitgebreider op in als we toepassingen bespreken als de 30Appri app, Viewsy, CurrentCity en de app die onder andere tijdens de Canal Pride is ingezet.

aanwezig kunnen zijn op een beperkte oppervlakte, is er in normale situaties op een gemiddeld treinstation, of op Schiphol geen sprake van een menigte, tenzij zich speciale omstandigheden voordoen (vertragingen, stakingen, ongelukken etc.) waardoor mensen ineens veel langer dan normaal bij elkaar zijn. Zolang de stroom (flow) maar gewoon doorstroomt is er niets aan de hand. Zodra er echter ergens een kink in de kabel komt, ontstaat opeens een risico. Dit soort knooppunten vormen derhalve risicolocaties waar een grote groep mensen zich kan transformeren tot een (morrende) menigte indien er langdurige stagnatie optreedt in de doorstroom.

5 *Collectiviteit / gedeelde sociale identiteit*

Diverse wetenschappers maken een onderscheid tussen groepen mensen die zich fysiek op dezelfde plaats bevinden en verder weinig gemeenschappelijks hebben (*physical crowds*) en groepen waarvan de leden een sociale identiteit delen (*psychological crowds*), of dezelfde doelen en belangen hebben. Alleen zo'n menigte wordt dan gezien als een 'echte' crowd. Zoals we eerder zagen grijpt dit terug op de eerste ideeën over wat een menigte/massa is als 'multitudo'. We stuiten hier wel op een lastig punt, want het collectief handelen van een menigte wordt hiermee dus letterlijk 'per definitie' meegenomen. We komen hier in hoofdstuk 3 uitgebreid op terug, als we het (elaborated) social identity model bespreken.

6 *Onbekende/nieuwe samenstelling*

De precieze samenstelling van een menigte is altijd uniek. Individuen zijn onbekend met de precieze samenstelling en normen en waarden van een menigte en toch gedragen zij zich tot op zekere hoogte als één groep (Turner, 1982 en Reicher, 1996).

Daarnaast is het van belang onderscheid te maken tussen de volgende drie schaalniveaus:

- Menigte (enkele duizenden mensen of meer¹⁵).
- Groepen (twee of meer individuen – tot een maximum van enkele tientallen individuen – die in meerdere of mindere mate overeenkomen in normen, waarden en gedragingen).
- Individuen.

We werken dit onderscheid in hoofdstuk 3 verder uit, als we enkele wetenschappelijke theorieën over groepsgedrag beschrijven.

2.4 Soorten menigten

Het blijkt dat er nog erg weinig onderzoek is gedaan naar verschillende soorten menigtes. Berlonghi (1995) is een van de weinige onderzoekers die dat wel heeft gedaan. Hij typeert een menigte/crowd aan de hand van onder meer de volgende vragen:

- 1 Organisatie: hoe georganiseerd is een menigte?
- 2 Leiderschap: hoe gevestigd is het leiderschap in de menigte?
- 3 Samenhang: in hoeverre zijn de leden van de menigte met elkaar verbonden?
- 4 Doel: in hoeverre heeft de menigte een gemeenschappelijk doel?
- 5 Motieven: hebben de leden van de menigte gezamenlijke motieven voor actie?

Noot 15 Als het niet om mensen gaat, maar om dieren, of om deeltjes, of elementen gebruiken we de term 'massa'.

- 6 Psychologische eenheid: in hoeverre delen de leden een sociale identiteit en gemeenschappelijke normen en waarden?
- 7 Emotionele intensiteit: hoe emotioneel expressief is de menigte gezien eerdere ervaringen?
- 8 Individueel gedrag: hoeveel individuele controle en verantwoordelijkheid tonen de leden van de menigte?
- 9 Groepsgedrag: in hoeverre worden individuen gedomineerd door de menigte?
- 10 Wetteloosheid en geweld: hoeveel criminele activiteit en gewelddadig gedrag is er?
- 11 Schade, doden en gewonden: hoeveel fysieke schade, doden en gewonden zijn te verwachten (gebaseerd op eerdere soortgelijke evenementen en menigten)?

Casus Leidseplein: botsingen tussen verschillende groepen

De buurtregisseur Leidsebuurt vertelt dat de burgemeester zich afvraagt waarom het Leidseplein niet als een evenemententerrein beveiligd kan worden. Volgens de buurtregisseur verschilt Lowlands echter van het Leidseplein in het soort bezoekers. Op een festival komen dezelfde types af. Op het Leidseplein komen rond sluitingstijd verschillende doelgroepen samen. En dan gaat het mis. Om die reden zijn al drie verschillende sluitingstijden 3:00, 4:00 en 5:00 ingesteld. Ook moeten de fastfood zaken weer eerder sluiten. Deze zijn een tijd tot 6:00 open geweest, maar dan verzamelde iedereen zich daar om te vechten. Ondanks deze maatregelen vinden op het Leidseplein nog wekelijks botsingen tussen de verschillende groepen plaats.

Berlonghi onderscheidt op grond van bovenstaande vragen elf verschillende type menigten, uiteenlopend van de 'expressieve menigte' en de 'participatieve menigte' tot de 'vluchtende menigte' en de 'gewelddadige menigte'.

Hij besteedt echter geen aandacht aan een nieuw soort menigte, die zich onttrekt aan de kaders die we eerder hebben geformuleerd, maar die voor ons onderzoek wel van belang is om nader te verkennen: de virtuele menigte.

2.5 De virtuele menigte

2.5.1 De relatie tussen de virtuele, de mentale en de fysieke wereld

Een apart soort menigte is de virtuele menigte: een groep mensen die digitaal met elkaar in contact staat bijvoorbeeld via sociale media als Facebook en Twitter. Een vrij nieuwe tendens is dat evenementen geïnitieerd en georganiseerd worden via sociale media. Deze kunnen resulteren in daadwerkelijk in de fysieke werkelijkheid plaatsvindende (massale) bijeenkomsten, maar ook beperkt blijven tot een virtuele grap of hype.

Als evenementen via de virtuele wereld worden georganiseerd, krijgen individuen vooraf via de sociale media praktische informatie over het evenement, maar ook over de stemming en de aard en omvang van de groep die aangeeft interesse te hebben in het evenement. Wie er daadwerkelijk op komen dagen bij zo'n virtueel georganiseerd evenement is vaak lastig in te schatten.

Daarnaast kunnen reguliere evenementen ook beïnvloed worden door wat er voorafgaand en tijdens zo'n evenement plaatsvindt op het internet.

Casus: dance event; toezicht houden en met bezoekers communiceren in de virtuele wereld

Tijdens een 3-daags *dance event* houdt een mediateam de online media 24 uur per dag in de gaten.

Als er klachten worden gesignaleerd in de virtuele wereld, dan worden die aan de relevante functionarissen in de fysieke wereld doorgegeven, zodat ze opgelost kunnen worden.

Als online wordt gesignaleerd dat mensen zich ergens spontaan gaan verzamelen, dan wordt dit extra in de gaten gehouden. De organisator vindt het erg belangrijk dat bezoekers online goed bereikbaar zijn en investeert daarom in de plaatsing van extra zendmasten op het festivalterrein om de bereikbaarheid te optimaliseren.

De organisatie gebruikt zelf ook diverse sociale media om met hun bezoekers te communiceren. Er is een eigen Facebook pagina, een website en bij het twitteren wordt gewerkt met diverse hashtags (#) in combinatie met de naam van het festival.

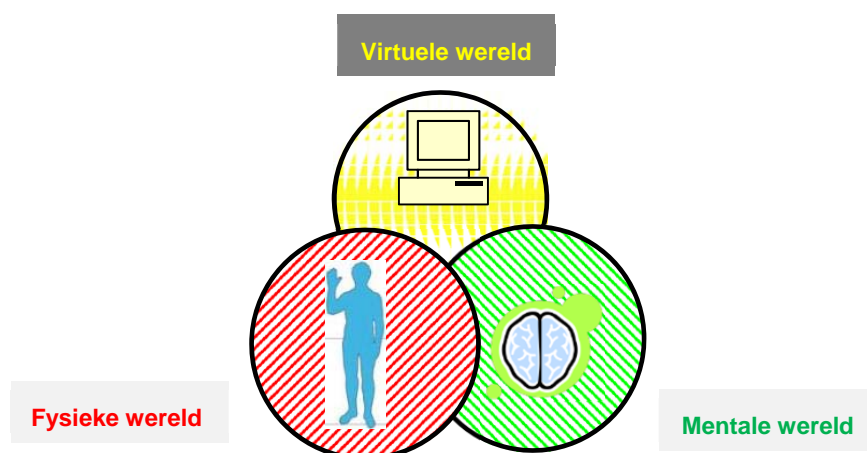
Er is ook een festival App ontwikkeld, waar veel ruchtbaarheid aan wordt gegeven. Een van de onderdelen van de App is *Find my friends* (*'When you connect to Facebook with the app, you can select the friends who joined you at this festival. Open the floorplan and press the friends button. The app will show you where your friends were last seen online. Make sure all of your friends have downloaded the app and are logged onto Facebook as well.'*) Door deze App wordt onderling contact tussen bezoekers die elkaar kennen dus gefaciliteerd en gestimuleerd.

We zien dus dat de virtuele wereld invloed kan hebben op gebeurtenissen en gedragingen die plaats vinden in de fysieke wereld en vice versa: wat er gebeurt in de fysieke wereld kan invloed hebben op gedragingen in de virtuele wereld.

In het kader van hun onderzoek naar maatschappelijke onrust hebben Van Hoek, De Kleuver en Van Soomeren (Wei Ji en de menselijke maat¹⁶ 2007/39) in dit verband een nieuwe versie ontwikkeld van het bekende Thomas theorema (*'If men define situations as real, they are real in their consequences'*). Het Thomas theorema is gebaseerd op de filosofie van Descartes over de relatie tussen denken en zijn: 'Ik denk dus ik ben'. Door de komst van de virtuele ruimte, die een nieuwe werkelijkheid vormt, voldoet dit Thomas theorema niet meer. Het wordt volgens Van Hoek, De Kleuver en Van Soomeren tijd om naast de fysieke zijns wereld en de denkwereld aanvullend een derde, virtuele, wereld te onderscheiden. Dit leidt tot het volgende theorema: *Als er in de virtuele wereld iets gebeurt, heeft dat reële consequenties in de denkwereld en/of de fysieke wereld.*

Het schema visualiseert dit theorema, waarin de relatie wordt geïllustreerd die bestaat tussen de virtuele, de mentale en de fysieke wereld.

Schema 2.1 Virtuele, mentale en fysieke wereld (Van Hoek, De Kleuver, Van Soomeren, 2007)



Noot 16 "Wei Ji en de menselijke maat" is te downloaden: www.dsp-groep.nl/projecten/p1/1269.

Project X- achtige evenementen spelen zich af op het snijvlak van de fysieke en de virtuele wereld, waarbij beide werelden elkaar over en weer beïnvloeden.

2.5.2 De online organisatie van Project X-achtige evenementen

Flashmobs zoals die zich in 2013 in Haren (project X) voordeden zijn niet nieuw. Een flashmob is een (grote) groep mensen die plotseling op een openbare plek samenkomt, iets ongebruikelijks doet en daarna weer snel uiteenvaalt. De flashmob zou wel eens een Nederlandse uitvinding kunnen zijn: in de nacht van 9 op 10 januari 1978 riep de verhalenverteller Willem de Ridder via de VPRO-radio luisteraars op deel te nemen aan de 'Doodsangst escapade'. Deelnemers aan deze middernachtelijke escapade moesten zich in hun auto naar het midden van het land begeven, de radio aan houden en verdere instructies afwachten. De nacht van de angst eindigt in Woudrichem, waar de deelnemers hun auto moesten verlaten om zich door de veerman Charon over te laten zetten naar het slot Loevestein aan de overkant van de rivier de Styx (in werkelijkheid de Afgedamde Maas). Duizenden stappen inderdaad in de auto. Het aantal deelnemers was zo omvangrijk, dat incidenten niet konden uitblijven: verkeersopstoppen, baldadigheden en uit hun slaap opgeschrikte dorpjes. De escapade wordt groot nieuws en er volgen natuurlijk justitiële onderzoeken en kamervragen.

Parool 11-01-78 onder de kop 'Chaos in Woudrichem na 'enge VPRO-nacht'¹⁷:

"Als je het niet hebt meegemaakt geloof je het niet. Urenlang heerste er in het holst van de nacht in ons stadje een complete verkeerschaos en was er een kabaal van jewelste. Alles wakker. En bij de veerpont naar Loevestein leek het de volgende morgen alsof er een kudde olifanten was gepasseerd. Dat er geen ongelukken zijn gebeurd is voor mij volstrekt een raadsel." Burgemeester L.M. Voster van Woudrichem is nog steeds meer verbaasd dan verontwaardigd over de invasie van zo'n drie tot vierduizend meest jeugdige radioluisteraars (...). *"Ik sta er nog steeds versteld van hoeveel mensen midden in de nacht door zo'n radioprogramma op de been kunnen worden gebracht."* (...) Opvallend is dat indertijd de reactie van de politie (RPteW) opvallend klant gericht was. We citeren wederom Het Parool: Opper Dirk Smale van de rijkspolitie te water uit Gorkum: *"Ik heb nog 200 jongelui van Loevestein mee teruggenomen naar Woudrichem op mijn boot. Wat moet je anders? Ze op eigen houtje weer de rivier op laten gaan? Ik zie hier 's zomers met al die watertoeristen soms gekke dingen, maar dit heb ik van mijn leven nog niet meegemaakt."*

<http://weblogs.vpro.nl/radioarchief/files/2008/04/woudrichem-parool.jpg>



De Ridder herhaalde deze flashmob in de nog grootsere opzet van GOD (de Grote Oto Derby) op 19 september 1978 toen op vergelijkbare wijze duizenden auto's de Flevopolder in gedirigeerd werden door de meesterverteller.

Tegenwoordig worden flashmobs georganiseerd via sociale media en internet. Hoewel het oorspronkelijke idee geen politieke bedoelingen had, zijn er later wel politiek getinte flashmobs

Noot 17 Zie ook: <http://weblogs.vpro.nl/radioarchief/files/2008/04/woudrichem-parool.jpg>

uitgevoerd. De rellen die in 2005 ontstonden in de voorsteden van de Franse hoofdstad Parijs zijn ook wel als flashmobs betiteld.

Deelrapport 2 van de Commissie Haren gaat uitgebreid in op de online organisatie en mobilisatie via Facebook en Twitter van Project X Haren. Mediahypes zoals die rond Haren doen zich in landen met een zeer grote mediadichtheid zoals Nederland steeds vaker voor: *'Het steeds vaker voorkomen van mediahypes in de traditionele massamedia kennen een directe weerspiegeling in de virtuele online media: tegenwoordig is er elke twee à drie weken wel een hype. Dit is te danken aan de extreme mediadichtheid en dichtbevolktheid van Nederland.'*¹⁸

Gezien deze maatschappelijke context is het daarom des te belangrijker om meer inzicht te krijgen in hoe dit soort 'Facebook feestjes' georganiseerd worden en verlopen.

Facebook is uitermate geschikt om de organisatie van evenementen te faciliteren, mede dankzij het grote aantal gebruikers in Nederland en de evenementfunctie van de site die de mogelijkheid biedt om mensen uit te nodigen. Bij de privacy-opties van de evenementfunctie kan je kiezen voor:

- alleen genodigden;
- vrienden (standaardsetting);
- openbaar.



Noot 18 De weg naar Haren. De rol van jongeren, sociale media, massamedia en autoriteiten bij de mobilisatie voor Project X Haren. Deelrapport 2 van de Commissie Haren, 2013.

Hoe een privé-feestje overgenomen werd door een onbekende massa: reconstructie Project X Haren

Merthe, het meisje dat in haar woonplaats Haren haar 16^e verjaardag wilde vieren, koos op de evenementenpagina van Facebook niet voor de standaardsetting Vrienden, maar voor Openbaar. Dit deed zij omdat ze ook een aantal vrienden de gelegenheid wilde geven introducees uit te nodigen, die zich dan kunnen aanmelden, zodat ze zicht kon houden op hoeveel mensen er zouden komen. Deze keuze had in dit geval grote consequenties. Het feest wordt opgepikt door onbekenden van Merthe en krijgt een eigen dynamiek.

Op vrijdag en zaterdag, een week voor het feest, worden er door onbekenden van de familie verschillende nieuwe evenementen geopend met namen als 'Project X Merthe', 'Project X Stationsweg' en 'Project X Haren'. De vader van Merthe zoekt telefonisch contact met de beheerders van deze evenementen en verzoekt hen deze te annuleren. Dat lukt ook in enkele gevallen, soms na aandringen, maar er komen weer nieuwe evenementen voor terug.

Het evenement 'PROJECT X - HAREN' wordt in eerste instantie beheerd door een Nederlandse jongen, een tiener, die geen bekende is van de familie van Merthe, maar wel via via voor haar feestje was uitgenodigd. Hij verklaart in een interview met de commissie Haren dat de pagina al snel opgepikt werd door de massa. Toen dat gebeurde wilde hij er eigenlijk niet meer mee geassocieerd worden. Inmiddels had hij ook gehoord van ervaringen van andere jongeren die door de vader van Merthe en de politie waren benaderd. Hij besluit om de beheerrechten uit handen te geven aan Jesse Hobson uit Nieuw-Zeeland en Ibe der Fürher (schuilnaam). Volgens de Nederlandse jongen werd hij door hen benaderd met de vraag of hij de rechten wilde afstaan. Jesse Hobson beweert echter het tegenovergestelde: dat hij door de Nederlandse jongen hiervoor benaderd werd. Uitnodigingen zijn in deze fase als hagel waarmee geschoten wordt: als er maar genoeg mensen worden uitgenodigd, zijn er vanzelf mensen die op 'deelnemen' klikken en mensen die hun vrienden weer uitnodigen, waardoor het feestje uiteindelijk een behoorlijke omvang kan krijgen. Omdat iemand op Facebook al snel 300 vrienden heeft kan dit snel oplopen. Daarnaast is de drempel om te participeren (door op 'deelnemen' te klikken) hier buitengewoon laag. In totaal zijn meer dan 52.000 berichten geplaatst op de evenementpagina PROJECT X – HAREN en stonden er uiteindelijk 24.000 mensen op de lijst van genodigden. Een analyse van de berichten op Facebook door de Commissie Haren laat zien dat er tussen 7 en 16 september 2012 sprake is van enkele honderden berichten, maar dat er opeens op 17 september sprake is van wat de Commissie Haren 'een kritieke massa' noemt. Daarna en daardoor springen de massamedia op het verhaal waarna het verder doorgroeit tot de dag van het echte feestje op 21 september. Wiskundig gedefinieerd is er op 17 september opeens sprake van een niet-lineaire ontwikkeling: ten eerste stijgt opeens het aantal berichten enorm, maar ook duiken de massamedia op het onderwerp. We zullen dergelijke niet-lineaire 'sprongen' ook in de theorieën over zelforganisatie van massa's tegenkomen, zoals we die in hoofdstuk 4 behandelen (o.a. Heylighen). Uiteindelijk komen er 'enkele duizenden' voornamelijk jeugdige feestgangers naar Haren en loopt de zaak uit op stevige rellen. Dat is een opvallend verschil met de 'Doodsangst escapade nacht' in Woudrichem 35 jaar eerder waar drie tot vier duizend jongeren op afkwamen (in een dorp van ongeveer 3500 inwoners). Misschien ontstonden er geen rellen in Woudrichem 1978 – bepaald geen rustige tijd in rellend Nederland - omdat nauwelijks tot geen politie aanwezig was. Dat wil zeggen op Opperwachtmeester Dirk Eekhof van de rijkspolitie na die – met de hulp van enkele jonge wachtmeesters uit de omgeving – "probeerde enige orde te scheppen in de chaos." (...) "Hij moest zijn pogingen spoedig opgeven" (aldus het Parool van 11-01-1978). Het is jammer dat de commissie Cohen die Haren onderzocht niet bekend was met de Doodsangst escapade en geen vergelijking maakte tussen Woudrichem 1978 en Haren 2012; de twee grote jeugdige invallen in een klein Nederlands dorp.

Sociale netwerksites als Facebook hebben een vijftal structurele kenmerken, die in de online mobilisatie voor Haren grote gevolgen hadden¹⁹:

- Persistentie (berichten blijven staan en worden zelden verwijderd).
- Repliceerbaarheid (berichten zijn gemakkelijk te kopiëren en door te sturen).

Noot 19 De eerste vier zijn terug te vinden in Danah Boyd (2011). 'Social Network Sites as Networked Publics', In Zizi Papacharissi (ed.), A Networked Self. London, New York: Routledge. De vijfde is door de Commissie Haren toegevoegd, zoals vermeld staat in noot 10 op p 18 in: Commissie Haren (2013b).

- Schaalbaarheid (zichtbaarheid van berichten op een grote schaal).
- Zoekbaarheid (alle berichten en hun afzenders kunnen worden opgezocht).
- Semipubliek zijn (veel berichten zijn zowel interpersoonlijk als publiek).

Wat de commissie Haren hier ons inziens over het hoofd ziet is dat deze kenmerken heel gemakkelijk kunnen leiden tot niet-lineaire ontwikkelingen op individueel niveau die de stabiliteit van een complex systeem op een hoger niveau (een menigte/massa) opeens kunnen bedreigen²⁰. Gezien de problemen die Project X-achtige samenkomsten kunnen veroorzaken en het feit dat dit soort evenementen eerder toe dan af zullen nemen in de huidige maatschappelijke context, hebben we in ons onderzoek ook aandacht besteed aan de virtuele wereld rond evenementen.

2.6 Conclusies

Dit onderzoek richt zich op menigten die samenkomen tijdens evenementen die in principe vredelievend van karakter zijn en waar bezoekers hetzelfde doel hebben: zich (laten) vermaken. Meer gepolariseerde samenkomsten zoals competitieve sportwedstrijden en demonstraties vallen buiten het kader van het onderzoek. Het begrip 'menigte' blijkt een heel oud begrip dat we als 'multitudo' al bij Cicero tegenkomen. Het is een begrip dat twee gezichten heeft: de multitudo als een gevaar voor de openbare orde en voor de heersende machten (Machiavelli) en de multitudo als hoeksteen en startpunt van een gemeenschap en samenleving (Spinoza). De menigte als jagende groep predators versus de menigte als een beschermende kudde.

We spreken pas van een menigte indien er enkele duizenden mensen een minimale hoeveelheid tijd met elkaar doorbrengen op een geografisch afgebakend gebied, waarbij een zekere 'dichtheid' wordt bereikt. Sommige wetenschappers zijn van mening dat je pas van een menigte kan spreken indien de leden ook een zekere sociale identiteit met elkaar delen en dezelfde doelen en belangen hebben. We komen hier in hoofdstuk 3 op terug als we het (Elaborated) Social Identity Model bespreken. Er is nog vrij weinig onderzoek gedaan naar verschillende soorten menigten. Echter, de ene menigte is de andere niet. Wij maken in ons onderzoek in ieder geval een onderscheid tussen de fysieke- en de virtuele menigte. Dit omdat Project X-achtige Facebook-feestjes gezien de bevolkings- en mediadichtheid in Nederland eerder toe- dan af zullen nemen. Het is daarom van belang meer inzicht te krijgen in de wijze waarop deze virtuele evenementen tot stand komen en verlopen. Temeer omdat er hierbij sterk sprake blijkt te zijn van zelforganiserende processen. Daarnaast lijkt er bij dit soort nieuwe media verschijnselen sprake van een mogelijk veel snellere destabilisering van een systeem. Juist dan vergt nadenken over stabilisering via zelfregulering extra aandacht. We komen daar in hoofdstuk 4 nog uitgebreid op terug.

Noot 20 'Enhanced fluctuations associated with instability and dramatic changes in coordination', noemen Haken, Kelso en Bunz dat in hun HKB model (zie verder 4.1).

3 Groepsgedrag: theoretisch kader

In dit hoofdstuk zullen we een voorlopig antwoord formuleren op de tweede vraag van dit onderzoek:

Hoe zien verschillende vormen van collectief gedrag er uit?

We beperken ons hierbij niet tot problematisch gedrag, al zal dat wel aan de orde komen. We zullen verschillende verklaringen kort de revue laten passeren. Het betreffen hier overigens theorieën die *groeps*gedrag trachten te verklaren en te doorgronden. Er zijn maar weinig theorieën die zich specifiek op het gedrag van een menigte richten, iets wat de University of Leeds ook constateert²¹:

'Crowds and their behaviors are a relatively understudied area in psychological research, despite their prominence in everyday life.'

Er is dus weinig onderzoek en het onderzoek dat bestaat naar massaal menselijk gedrag leidt ook niet direct tot grote helderheid. Wat er echter op dit gebied bekend is, zal in dit hoofdstuk nader in kaart worden gebracht en zoveel mogelijk gekoppeld worden aan de onderzoeksvraag.

3.1 Problematisch en risicovol gedrag

We zullen in deze paragraaf aangeven wat we in het kader van ons onderzoek beschouwen als problematisch en risicovol (collectief) gedrag oftewel: welk gedrag binnen een menigte ongewenst is en derhalve zoveel mogelijk voorkomen moet worden.

De belangrijkste incidenten²² die zich kunnen voordoen in een menigte en die de veiligheid van een groot aantal²³ aanwezigen kunnen bedreigen zijn:

- Opstootjes: het risico bestaat dat binnen een menigte dit soort incidenten escaleren. Voorbeelden waarin de situatie extreem escaleerde vormen de strandrellen in Hoek van Holland (Dancefestival Veronice Sunset Grooves) en de Project X Facebook rellen in Haren.
- Gedrang, beknelling en vertrapping doordat er op bepaalde plekken teveel mensen zijn per vierkante meter. Dit deed zich bijvoorbeeld voor tijdens de Love Parade in Duisburg.

Noot 21 University of Leeds (2009b), p. 58.

Noot 22 We gebruiken het woord 'incident' dat als synoniem gebruikt kan worden voor woorden als 'probleem' en/of 'calamiteit'.

Noot 23 Er zijn ook incidenten die de individuele veiligheid van bezoekers bedreigen zoals diefstal en vernieling van persoonlijke eigendommen. Deze incidenten zijn wel ongewenst, maar veroorzaken eigenlijk nooit een groepsdynamiek die bedreigend kan worden voor een groot aantal bezoekers.

- Ongelukken of andere incidenten waardoor mensen opeens moeten vluchten en/of in paniek raken. Dit was het geval bij de 'Damschreeuwer' en door intredend noodweer tijdens Pukkelpop.



We zullen zien dat sommige van de in onderstaande paragrafen behandelde theorieën specifiek ingaan op de groepsdynamiek tijdens opstootjes en gevechten (zoals het initiatie/escalatiemodel van collectief geweld), andere met name geschikt zijn om het gedrag van (grote) groepen mensen te verklaren als ze wegvlugten tijdens evacuaties en nog weer andere de basis vormen voor modellen met behulp waarvan onder meer nagebootst kan worden wat er gebeurt als veel mensen zich bij elkaar bevinden of ergens heen 'stromen' (diverse simulatiemodellen).

Alvorens de meest belangrijke theorieën op dit gebied te beschrijven, is het echter van belang om stil te staan bij het feit dat een menigte niet alleen een collectief is, maar ook bestaat uit individuen en groepen, die elk hun eigen dynamiek kennen. Iets dat Ollie B. Bommel en Tom Poes ons al leerden naar aanleiding van hun ervaringen met de Trotten en het monster van Trotteldrom.

3.2 Menigte, groep en individu

Individen en groepen binnen een menigte gedragen zich niet allemaal als een coherent collectief; ze behouden – althans deels – hun eigen identiteit. Daarnaast kunnen er binnen een menigte ook allerlei interacties en processen plaatsvinden tussen individuen en groepen onderling.

We moeten dus naar drie niveaus kijken:

- 1 het individu;
- 2 groepen binnen de massa;
- 3 de menigte als collectieve entiteit.

Hierbij is het verschil tussen 2 en 3 in de onderzoekspraktijk soms moeilijk te maken. Is een menigte niet gewoon een wat groot uitgevallen groep? Sommige onderzoekers definiëren immers een menigte/crowd als twee of meer individuen. In onze definities hanteren we desondanks het onderscheid tussen een menigte (enkele duizenden mensen) en een groep (enkele tientallen mensen). Daarbij gaan we er van uit dat de individuen binnen een groep elkaar goed of minimaal enigszins kennen en een duidelijke set normen, waarden en gedragingen gemeen hebben. Er bestaan verschillende theorieën die collectief groepsgedrag en interactie tussen (sub)groepen proberen te verklaren.

Er zijn echter ook factoren die van invloed zijn op hoe individuen binnen een groep zich gedragen en in welke mate zij zich laten beïnvloeden door hun sociale omgeving. Daar gaan wij in onderstaande twee paragrafen eerst nader op in.

3.3 Individu en situatie

Mensen zijn sociale wezens en ieder mens wordt dus beïnvloed door zijn of haar sociale omgeving. Niet iedereen gedraagt zich echter op dezelfde manier in een groep. En niet iedereen wordt in dezelfde mate beïnvloed door het gedrag van andere leden van de groep en door de omgeving waarin dit alles zich afspeelt. In deze paragraaf gaan we nader in op enkele in dit kader relevante kenmerken van individuen en van individueel gedrag, die een verklaring bieden voor deze verschillen.

3.3.1 De invloed van leeftijd, sekse en zelfredzaamheid op (groeps)gedrag

Voor het gedrag van een groep en een menigte zijn variabelen als leeftijd, geslacht en persoonlijke capaciteiten van de individuen relevant. Zo blijkt uit vrijwel alle onderzoeken dat (jonge) mannen duidelijk meer geneigd zijn tot agressie en geweld dan vrouwen. Een menigte die voornamelijk bestaat uit (jonge) mannen zal daarom eerder geneigd zijn tot het vertonen van agressief gedrag dan een meer heterogene menigte. Kinderen verdienen apart vermelding en zo ook mensen met beperkingen. Het zijn categorieën mensen die niet of beperkt 'zelfredzaam'²⁴ zijn en daarmee ook de stroming/flow van een menigte in beweging beïnvloeden. Bij de WTC-ramp (New York 2001 nine eleven) werden de remmers en helpers in de evacuatiestroom uitgebreid gedocumenteerd: *'Crowdedness in the stairwells, firefighter counterflow, lack of instructions and information, as well as injured or disabled evacuees in the stairwells were the most frequently reported obstacles to evacuation. The most commonly mentioned forms of aid were assistance from coworkers and emergency responders (...).'* (NIST, 2004).

We zien in dit citaat dat niet zelfredzame personen (kinderen en mensen met beperkingen) veelal door anderen geholpen worden. De moraal van het verhaal is dat een 'goed gemengde menigte' (oud/jong, man/vrouw, wel/niet zelfredzaam) stabiel is en zichzelf hulpvaardiger en veiliger gedraagt. De aanbeveling is dus: zorg dat een menigte liefst 'gemengd' blijft. Dat kan overigens ook door te zorgen dat specifieke soorten individuen een menigte niet verlaten – bijvoorbeeld omdat ze de menigte als onprettig gaan ervaren.

Casus: Magneet Festival

Volgens de initiatiefnemer van het Magneet festival, is dit festival echt anders dan Lowlands. Dat is 'massa is kassa' en dat gaat over 'het afhebben van mensen'. De initiatiefnemer van het Magneet Festival: *'Op het Magneet festival willen we een zo open mogelijke sfeer. Geen hekken in het zicht. Mensen vrij laten. Per dag zijn maximaal 4000 mensen op het terrein. We doen vooral aan crowd control op logistiek vlak; de aan- en afvoer van mensen. Hierover hebben we ook afspraken met de gemeente gemaakt. Instanties maken zich meer druk dan wij. Het terrein is veel te groot voor 4000 man, er kan niet zoveel mis gaan'²⁵. Het terrein is ook kindvriendelijk. Mensen met kinderen horen ook tot onze doelgroep.'*²⁶

Noot 24 Naast het begrip zelfredzaamheid worden hier ook wel termen als burgerhulp en omstandershulp gebruikt met name in de hoek van de externe/fysieke veiligheid (brand, rampen, evacuatie). Uit onderzoek blijkt dat niet – of weinig – zelfredzame mensen veelal geholpen worden door anderen in het geval van een calamiteit.

Noot 25 Op het Magneet Festival 2013 overleed overigens een vermoedelijk onder invloed verkerende buitenlandse bezoeker.

Noot 26 Interview met initiatiefnemer van het Magneet Festival, Jesse van Limmen, 26 augustus 2013.

De aanbeveling voor een 'goed gemengde menigte' is overigens niet nieuw. Eind jaren 60 van de vorige eeuw waren er stevast flinke rellen in het Amsterdamse centrum op Koninginnedag



(betogers tegen de politie). In 1971 is door het Oranje Comité heel bewust het besluit genomen om in het centrum van de stad feesten voor Oranje klanten en vrijmarkten waar kinderen hun spulletjes mochten verkopen te gaan organiseren. Het bleek een probaat middel tegen de rellen²⁷: *'Na jaren eindelijk een Koninginnedag zonder ongeregelheden in de Amsterdamse binnenstad. Geen charges, wegvlochtende wandelaars, ingegooide ruiten of brandende barricaden. De Dam en omgeving hadden zowaar een gezellige*

sfeer.' (Het Parool, 1 mei 1971). Dat 40 jaar later deze 'oranje mix uitvinding' uit 1971 tot een menigte van meer dan een half miljoen in oranje gehulde feestende bezoekers en jeugdige vrijhandelaren leidde, is een paradoxaal gevolg waardoor overheid en politie nu weer voor heel nieuwe crowd control problemen geplaagd worden.

3.3.2 De invloed van de omgeving op (groeps)gedrag

Er zijn diverse situationele kenmerken die van belang zijn om individuen en groepen in een menigte mee te beïnvloeden. We noemen er vier, maar er zijn er ongetwijfeld veel meer te noemen:

- *Anonimiteit*

Uit onderzoek²⁸ blijkt dat het preventief werkt als je de anonimiteit doorbreekt, door individuele groepsleden op een of andere manier herkenbaar te maken (vooral mensen die zich schuldig dreigen te maken aan ongewenst gedrag). Dit kan bijvoorbeeld door heel zichtbaar te werken met cameratoezicht (bijv. door de beelden te projecteren op grote voor het publiek zichtbare schermen), door te werken met zoeklichten die zich op bepaalde delen van de menigte richten of door potentiële relschoppers preventief aan te spreken.

Casus: harde kerkers preventief aanspreken

Een organisator van massale dance events werkt bij al hun evenementen met hetzelfde beveiligingsbedrijf. *'Zij zijn gespecialiseerd in dance events en hun beveiligingsfunctionarissen kennen eigenlijk alle notoire relschoppers wel van gezicht. Ze spreken ze preventief aan, zodat ze weten dat ze gesignaleerd zijn waardoor ze uit de anonimiteit worden gehaald. Verder vertellen ze ook dat er veel camerabewaking is'.*

- *Sociale identiteit*

Zie o.a. het (Elaborated) Social Identity Model, dat hierna wordt behandeld en waaruit bijvoorbeeld geconcludeerd kan worden dat bezoekers van Schiphol veel minder een sociale identiteit met elkaar delen en zich daarom minder als een collectief gedragen dan bezoekers van een dance of pop evenement.

Noot 27 T.E. Korthals Altes (2007) Rondvliegende stoeptegels en brandende barricaden (Koninginnedag in roerige tijden). Ons Amsterdam, nummer 4: April 2007; zie ook <http://www.onsamsterdam.nl/component/content/article/285-nummer-4-april-2007?start=3>

Noot 28 Zie University of Leeds (2009b).

- **Bekendheid met de omgeving**

Mensen die een bepaalde omgeving goed kennen gedragen zich eerder als individuen die hun eigen keuzen maken dan als groepsleden die elkaar volgen als ze zich door de omgeving heen bewegen. Literatuur over evacuatie laat dit ook zien (o.a. Van Soomeren e.a. 2007, pag. 65 e.v.) en vandaar ook dat op het terrein van de ontruimingsaanpak zoveel nadruk gelegd wordt op oefenen. Daardoor leert men vooraf hoe een gebouw en/of omgeving in elkaar zit. Individuele mensen die een omgeving niet kennen, lopen eerder achter een leider aan (ook al is dat een verkeerde/onwetende leider) en hebben meer informatie nodig over de voor hen onbekende omgeving. Die informatie kan in elke vorm tot hen komen: van borden en richting aanwijzers via sociale media tot gesproken mededelingen. De laatste blijken over het algemeen het meest effectief te zijn (althans: bij ontruimingen).

Casus: eis van sommige locaties: inhuren stewards die de locatie goed kennen

Als een evenementen organisator de Arena of Gelredome huurt, dan moeten er verplicht een aantal stewards van die locatie ingezet worden. Dat is een eis die de locatie stelt.

Die stewards kennen de locatie goed en zijn goed bekend met de ontruimingsprocedures e.d. omdat ze altijd op dezelfde locatie werken.

- **CPTED**

Daarnaast zijn natuurlijk in het algemeen allerlei aspecten van de fysieke/gebouwde en sociale omgeving van invloed op het (al dan niet criminele) gedrag van mensen en de mate waarin ze zich veilig voelen. Veel kennis op dit gebied is te vinden in de discipline Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED). We zullen hier niet uitgebreid ingaan op dit veelomvattende vakgebied.²⁹

We volstaan met te concluderen dat factoren uit de fysieke en sociale omgeving de context vormen waarbinnen crowd control, crowd management, zelforganisatie, participatie en communicatie plaats vindt.

3.4 Rationeel versus irrationeel gedrag

3.4.1 Bedachtzaam versus automatisch gedrag

Niet alleen leeftijd, geslacht en capaciteiten van mensen zijn van belang, ook de vraag hoe individuen informatie verwerken en daarop reageren vergt aandacht.

Reacties: bedacht dan wel automatisch

In de neurologie en psychologie wordt er bij (stress)reacties een onderscheid gemaakt tussen automatisch verloopende en 'bedachte' menselijke reacties (Frijda, 1988; Damasio, 1999).

Automatische menselijke reacties zijn als het ware paden die in de loop van de evolutie van de mens zijn ingesleten en lange tijd essentieel waren voor het overleven van de mens. Deze reacties verlopen vrijwel automatisch, en zijn dus moeilijk te beïnvloeden.

Noot 29 Zie voor meer informatie de Stichting Veilig Ontwerp en Beheer (www.veilig-ontwerp-beheer.nl) of de wereldwijde paraplu van de International CPTED Association (www.cpted.net).

Bedachte menselijke reacties zijn het resultaat van scenario denken. Dergelijke reacties zijn alleen mogelijk als er wat meer tijd is en het besef bestaat dat er iets moet gebeuren ('sense of urgency'). Er zijn diverse *automatisch* verlopende menselijke reacties mogelijk. De belangrijkste:

1 *Vechten*

Bijvoorbeeld iets doen aan - of tegen - een bedreiging. Dat kan individueel zijn, maar men kan ook samen iets doen. Bij het evacueren van een gebouw/terrein bij een calamiteit vormen zich bijvoorbeeld groepen (90% doet dat in de pre-evacuatiefase)³⁰. Deze groepen proberen samen te evacueren en kunnen ook weer uit elkaar vallen. Deze groepen zijn een 'altruïstische' manier van terugvechten, groepsleden die gewond of moeilijk ter been zijn, worden geholpen zoals we ook al in het voorgaande citaat van de WTC 9/11 ramp zagen.

2 *Vluchten*

Vluchten van mensen bij gevaar is in de evolutie ontwikkeld. Bepaalde signalen leiden tot de connotatie 'gevaar!' en 'wegwezen hier!' en bij voldoende gevaarsignalen ontstaat vluchtgedrag.

3 *Bevriezen*

In de natuur is de bedoeling van dat gedrag: 'als ik maar blijf stilstaan, gaat het gevaar mij vanzelf voorbij', of zelfs 'als ik mij kwetsbaar opstel (bij dieren en mensen die op de rug gaan liggen bij gevaar), zal de ander niet toeslaan en mij niet verwonden'.

Bedachte menselijke *reacties* kunnen alleen ontstaan als de getroffene van mening is nog enige tijd te hebben voor het gevaar toeslaat. De getroffene werkt in het hoofd scenario's uit, toetst die bij anderen en handelt dan op grond van het scenario dat de meeste voordelen biedt.

Scenario denken (*bedachte reacties*) neemt uiteraard meer tijd in beslag dan zonder nadenken reageren (*automatische reacties*). We hebben het hier echter over een verschil in termen van nanoseconden (Damasio, 1999).

Zodra er sprake is van (massaal) automatisch vluchtgedrag is een menigte niet meer te reguleren. Door buitenstaanders, noch door individuen of groepen in de menigte zelf. Dan is er sprake van 'paniek'. Dat is gelukkig een verschijnsel dat weinig voorkomt.

Paniek

Paniek is een lastig begrip (zie ook Bourke 2005/274). Echte paniek is een automatische vlucht reactie. De officiële medisch-wetenschappelijke definitie van een individuele paniekreactie van de American Psychiatric Associations (1994) luidt:

Een begrensde periode van intense angst of gevoel van onbehagen, waarbij vier (of meer) van de volgende symptomen plotseling ontstaan, die binnen 10 minuten een maximum bereiken:

- *hartkloppingen, bonzend hart of versnelde hartactie;*
- *transpireren;*
- *trillen of beven;*
- *gevoel van ademnood of verstikking;*
- *naar adem snakken;*
- *pijn of onaangenaam gevoel op de borst;*
- *misselijkheid of buikklachten;*
- *gevoel van duizeligheid, onvastheid, licht in het hoofd of flauwte;*

Noot 30 Van Soomeren e.a. 2007, hoofdstuk 3.

- *derealisatie (gevoel van onwerkelijkheid) of depersonalisatie (gevoel los van zichzelf te staan);*
- *angst de zelfbeheersing te verliezen of gek te worden;*
- *angst dood te gaan;*
- *paresthesieën (verdoofde of tintelende gevoelens);*
- *opvliegers of koude rillingen.*

Naast deze medische opsomming van paniekenmerken, zoals die individueel ook als ziektebeeld kunnen voorkomen, geeft 'survival-psycholoog' Leach (1994) een meer op het situationele gedrag bij calamiteiten toegesneden omschrijving:

'There are frequently problems in defining the word 'panic'. It is a shorthand term and often used interchangeably with 'confusion'. Essentially, however, there are four elements which characterize panic. These are:

- 1 *There is a time or space restriction on escape. The resources and means of escape are scarce and dwindling and the demand for them is increasing.*
- 2 *People will become aggressively concerned for their own survival and any altruism is destroyed.*
- 3 *The behavior shown by the individual in response to the circumstances is irrational or illogical.*
- 4 *The behavior shown is highly contagious and waves of panic can be seen to spread out like ripples across the surface of a lake. This contagion is particularly rife if it is sparked by someone in authority or with some social prestige.'*

Het laatste punt van Leach is interessant, want volgens hem kan paniek 'besmettelijk' (*contagious*) zijn: een paniekkip kan – zeker als het een bobo of leider is – een grotere groep mensen of zelfs een hele menigte in paniek brengen (*'spread out like ripples across the surface of a lake'*).

Interessant is ook dat er volgens Leach meestal eerder sprake is van 'verwarring' en schijnbaar irrationeel gedrag.

Wat irrationeel gedrag is, blijkt vaak problematisch, omdat daarbij eigenlijk zou moeten worden uitgegaan van de kennis en ervaring die een individu op dat stress - en paniek-moment heeft. Dat is later zelden nog goed te achterhalen. Galea (2005) stelt in een artikel over de twee terroristische aanvallen op de New Yorkse Twin Towers (1993 en 2001) dat het meeste gedrag rationeel is en er niet of nauwelijks sprake is van paniek.

Paniek komt dus eigenlijk niet zo vaak voor. Sinds de jaren 70 van de vorige eeuw wordt het veelvuldig voorkomen van paniekgedrag in de hoek van de brand en rampenbestrijding eigenlijk als een mythe beschouwd (Sime, 1980; Keating, 1982; Quarantelli, 1977; SBR, 1984). Mensen gedragen zich over het algemeen rationeel of – gegeven de beschikbare informatie die ze hebben – beperkt rationeel:

'De frequentie van paniek wordt overdreven. In de literatuur betreffende rampen wordt er zoveel aandacht aan besteed, dat men gemakkelijk de indruk krijgt, dat het de gebruikelijkste en belangrijkste onmiddellijke reactie is op (...) crisissituaties. Dat is niet het geval. Vergeleken met andere reacties is paniek een betrekkelijk ongewoon verschijnsel.' (Quarantelli, 1977, geciteerd in SBR, 1984/43).

De moraal van het verhaal is dat paniek best kan ontstaan – en zich dan kennelijk ook over een menigte kan verspreiden – maar dat individuen en groepen zich zelden totaal irrationeel gaan gedragen.

Besef wel dat je daarbij een situatie steeds moet bekijken vanuit het perspectief van individuen met soms beperkte informatie en overzicht in een menigte. Het geven van goede 'overzicht gevende' informatie – liefst door een autoriteit of gerespecteerde persoon/instantie (in de ogen van de desbetreffende individuen!) - zal dus helpen om paniek te voorkomen. De rationaliteit van individuen en groepen kan dus verhoogd worden door het verschaffen van informatie. Daarbij is wel van belang of die informatie al dan niet goed ontvangen wordt en dat is weer afhankelijk van de staat waarin de ontvangers verkeren.

3.4.2 De staat waarin individuen verkeren

De (kennelijke) staat waarin een individu verkeert

De activiteiten waarmee mensen bezig zijn, beïnvloeden hun reacties en communicatie mogelijkheden. Meest opvallende gedragsbeïnvloeders zijn hier alcohol en drugs. Gebruik van alcohol en drugs kan samenhangen met groepsgedrag van jonge mannen wat op zichzelf al een risicofactor vormt. Daarnaast blijkt uit onderzoek en simulaties dat mensen die onder invloed zijn zich anders bewegen en dat daardoor eerder botsingen en conflicten met anderen ontstaan³¹. Een advies dat in dit verband dan ook wordt gegeven is dat het zinnig is om mensen die onder invloed verkeren goed in de gaten te houden, ofwel door professionals ofwel door te stimuleren dat andere groepsleden zo'n oplettende rol op zich nemen (een soort BOB-rol tijdens evenementen).

Casus Leidseplein: Spanning tussen veiligheid en omzet genereren

Commandant van het team Crowd Control (Politie Amsterdam): *'Horecaondernemers zijn gericht op het behalen van winst, terwijl zij op hetzelfde moment verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van dronkenschap van hun klanten; een horecaondernemer mag volgens de horecawet niet doorschenken aan iemand die al beschenken lijkt. Dit werkt niet en de gemeente controleert hier vrijwel niet op. Mensen onder invloed laten zich niet meer beïnvloeden. Ze hebben geen aandacht meer voor beelden en voor wat wordt omgeroepen. Hier is dus ook een grote winst op het gebied van zelfregulering te behalen. Als één van de kroegen op het Leidseplein gesloten zou worden, omdat de horecawet niet wordt nageleefd, zullen andere kroegen strenger worden en verwacht ik minder dronkenschap.'*³²

Commitment en focus

Naast alcohol en drugs is ook van belang hoe geconcentreerd en vasthoudend een individu in de menigte met een activiteit bezig is (commitment) en waarop de aandacht zich daarbij richt (focus). Mensen kunnen zeer geconcentreerd en zeer vasthoudend bezig zijn met een activiteit waardoor ze soms helemaal niet merken wat er om hen heen aan de hand is, of waardoor ze bijvoorbeeld sterk vasthouden aan een gesteld doel. Een extreem voorbeeld deed zich voor in London bij de dodelijke Kings Cross metro-brand in 1987 waarbij forenzen vastbesloten op weg naar huis in het brandende en rokende metro station afdaalden zoals ze dat gewoon waren te doen:

'In November 1987, a fire erupted on an escalator killing 31 people at the King's Cross underground station in London, England. The fire and smoke spread in the escalator area, the ticket hall, and toward the different corridors and entrances to the station. It was observed during the fire that passengers continued their routine activity of travelling home: they entered the smoke filled-station and went down escalators, sometimes next to the visible flames, in an attempt to catch a train to go

Noot 31 Denk aan de eerder geïntroduceerde variabele 'dichtheid' (het aantal mensen per m²). Er passen dus plat gezegd minder dronken en gedrogeerde mensen op een vierkante meter dan nuchtere mensen.

Noot 32 Interview Commandant Crowd Control, politie Amsterdam, 14 augustus 2013

home. These people were committed to use the underground to reach a destination and were unlikely to shift their attention to ambiguous circumstances for which they felt they had no responsibility.' (Donald en Canter, geciteerd in SFPE, 2003/20).

Een vergelijkbaar verschijnsel is focus. Een voorbeeld van een focuspunt is de band of dj op het podium, maar ook de meester voor de klas, de receptionist in de hal, of de dominee op de kansel. Dat focuspunt kan gebruikt worden om van daaruit aan te geven wat er moet gebeuren.

Denk bijvoorbeeld aan de FNV voorman op een spreekgestoelte (focuspunt) die tegen betogende arbeiders (die in verband met de door kraakrellen oververhitte sfeer van die dagen slechts in een saaie buitenwijk mochten demonstreren) roept: *'Willen we naar de Dam? Dan gaan we naar de Dam!'*³³ Dan gaat een menigte ook.

Mensen hebben namelijk vaak de neiging om niet alleen naar een dergelijk focuspunt te kijken, maar ook om vandaar 'permissie' te krijgen. Focuspunten kunnen gebruikt worden om mensen te laten weten wat er aan de hand is en wat ze concreet moeten doen. Daarmee kan 'focus' de negatieve werking van concentratie en commitment helpen oplossen.

Dat zo'n focuspunt niet alleen positieve invloed heeft op het gedrag van bezoekers blijkt uit de observaties van de medewerkers van de Melkweg: *'Als een artiest een sigaret opsteekt, rookt gelijk de helft van de zaal.'* De organisatoren van grootschalige dance festivals gaan daarom behoedzaam om met het inschakelen van mensen die zich op zo'n focuspunt bevinden, zoals artiesten en M.C.'s³⁴.

Casus: liever techniek benutten voor communicatie tijdens calamiteiten dan mensen

De organisatoren van een meerdaags dance festival gaven aan huiverig te zijn om 'focuspunten' zoals artiesten en M.C.'s te benutten om informatie te communiceren naar het publiek in geval van nood. *'Zij zijn daarvoor niet opgeleid en als ze paniekerig reageren, dan slaat dat snel over naar het publiek. Dat risico willen we niet lopen. Daarom hebben we voor dit soort situaties calamiteiten CD's ontwikkeld, waarop een rustige stem instructies heeft ingesproken, die voor het publiek afgedraaid kunnen worden.'*

Naar aanleiding van Pukkelpop, waar een storm tot allerlei calamiteiten heeft geleid, hebben de organisatoren van het dance festival overigens een calamiteitenwebsite ontwikkeld. Dit komt erop neer dat de reguliere website ten tijde van een grootschalige calamiteit in overleg met alle diensten geheel vervangen wordt door een calamiteitenwebsite met instructies en actuele informatie.

3.5 Simuleren en voorspellen van groepsgedrag

3.5.1 Simulatiemodellen

Vanuit de exacte wetenschappen zijn er diverse computermodellen ontwikkeld die het gedrag van massa's trachten na te bootsen. We zullen deze modellen hieronder beknopt beschrijven.

Balletje balletje: van mechanica en vloeistof modellen naar sophisticated evacuation models

Onder bepaalde omstandigheden lijken stromen mensen veel op hoe vloeistoffen, moleculen of balletjes zich 'gedragen'.

Noot 33 Herman Bode 4 maart 1980 in Amsterdam Zuid (RAI)

Noot 34 MC staat voor Master of Ceremony.

Zo is bijvoorbeeld beweging van individuen niet goed mogelijk als mensen heel dicht op elkaar gepakt zijn en kunnen mensen door de menigte worden voortbewogen waarbij de beweging niet veroorzaakt wordt door individueel gedrag maar door de collectieve beweging van de menigte als totaliteit.

Casus: een observatie tijdens Lowlands

Aan het eind van de dag begint het net voor een grote act te regenen, waardoor opeens heel veel mensen naar de Bravo stromen. Ik sta met een groepje aan de rand van de tent waar we letterlijk worden geplet. De sfeer wordt ook minder. Er ontstaat irritatie, maar mensen worden niet echt boos. Vanaf de rand van de tent is het niet duidelijk of het overal in de tent zo druk is. Eén van de palen aan de zijkant van de tent wordt omver geduwd. Net voor het optreden stopt de dj (die de tijd tot het optreden opvult) en gaan alle lichten uit. Dit is een eng moment: Hoe begint het optreden? Gaat iedereen dan opeens bewegen? En worden we dan echt geplet? Beveiliging is vanaf onze plek niet te zien.³⁵

Werden er aanvankelijk mechanische modellen gemaakt met verschillende kleuren balletjes als stroom-simulaties, later werden dit meer en meer gecompliceerde ontruimingsmodellen die vooral voor evacuaties uit gebouwen bij branden en rampen van belang zijn. In een evaluatie (review) van deze modellen bekritiseren Kuligowski en Peacock (2005) eerst de oude mechanische aanpak van de ontruimingsdeskundigen, om vervolgens dertig evacuatiemodellen/softwarepakketten te evalueren. Daarbij stellen ze expliciet dat er niet één goed model is, maar dat een gebruiker (lees opdrachtgever, architect, gebouwbeheerder, brandweer, politie) zelf het voor die situatie/ontwerp geschikte model moet selecteren. Het probleem daarbij is dat het voor de gebruiker niet zo eenvoudig meer te zien en te begrijpen is, welke belangrijke aannames – bijvoorbeeld over het menselijk gedrag – al dan niet in de modellen zitten en hoe daarmee door de software gerekend wordt. Het feit dat er in de simulatiemodellen steeds vaker kansberekeningen worden toegepast (probabilistische modellen; zie onder andere Kruse en Dehne, 2005 en Dehne, 2006), maakt de inzichtelijkheid voor de gebruikers op de werkvloer er niet groter op.

TNO evacuatiegoeroe Louis Boer (in Van Soomeren e.a., 2007/46) maakte een aantal interessante opmerkingen over de software die gebruikt wordt bij ontruimingsmodellen. Hij stelt dat computersimulaties geen rekening houden met de bonte variëteit aan menselijk gedrag, zoals het alarm niet serieus nemen, eerst de lopende werkzaamheden afronden en de jas gaan halen, sociale en groepsprocessen, de neiging de gebruikelijke uitgang te nemen en de auto te willen ophalen. Soms komen computersimulaties volgens Boer aan die kritiek tegemoet door bepaalde eigenaardigheden mee te modelleren. Zo kunnen mensen uit het gesimuleerde publiek als groep worden gekenmerkt, waarna ze in de simulatie als groep evacueren. Boer stelt bij de steeds verdergaande verfijningsmogelijkheden van de computersimulaties de fundamentele vraag of het eigenlijk wel zin heeft om iedere menselijke eigenaardigheid mee te modelleren. Eigenaardigheden die hun oorsprong vinden in verkeerde of onduidelijke publieksinformatie moeten immers verholpen worden (door goede informatie te verstrekken) en niet zozeer gemodelleerd. Van computersimulaties moet volgens Boer niet te veel – maar ook niet te weinig – verwacht worden.

Noot 35 Observatieverslag Evelien Vos, Lowlands 2013

Drukte meters

De waarschuwingen van Boer gelden ook voor de meer en meer populair wordende real time drukte en dichtheid meters uit de wereld van het crowd management.

Simulatiemodel voor Koninginnedag 30-04-2013³⁶

Het bedrijf InControl heeft voor twee grote steden crowd management-analyses voor Koninginnedag gemaakt. De basis van het simulatiemodel vormt een bepaald rekenmodel (algoritme) waarin rekening wordt gehouden met vele variabelen.

‘Simulaties van grote menigten zijn ingewikkeld, omdat mensen in een massa zich soms gedragen als een individueel ‘stipje’ en dan weer als een groep’, aldus Roland Geraerts, docent informatica aan de Universiteit van Utrecht. ‘Hoe iemand zich gedraagt, hangt sterk af van de drukte: hoe drukker, hoe meer personen zich zullen aanpassen aan de richting waarin de groep beweegt. Maar elk individu heeft ook zijn eigen doel. Welke route iemand kiest hangt af van de dichtheid van het overige publiek en hoe sterk de wens (de interne motivatie) is om op een bepaalde plek te komen. Op basis van deze gegevens zal iemand besluiten mee te gaan met de stroom of er juist van af te wijken’, aldus Geraerts.

InControl maakt in het Koninginnedagmodel gebruik van het algoritme dat hiervoor is ontwikkeld door de Universiteit van Utrecht. Met deze software kan het gedrag van 80.000 mensen worden gesimuleerd. Dat is een verdubbeling ten opzichte van oude simulatiemodellen en dit model lijkt onder normale omstandigheden goed te werken. Als er iets onverwachts gebeurt, wordt het simulatiemodel echter minder betrouwbaar. Er zijn dan zoveel onbekende factoren dat nauwelijks te voorspellen is hoe de menigte zal reageren.

‘Niettemin kunnen bestuurders en politie met behulp van dit soort simulatiemodellen wel een inschatting maken hoeveel bezoekers ze maximaal op een bepaalde locatie willen toelaten’, aldus Jan Theirmann van InControl.

Om de praktijksituatie na te bootsen worden digitale stratenplannen ingebracht in het systeem en worden zogenaamde navigeerbare oppervlakten berekend waar het publiek kan lopen. Door verschillende scenario's door te rekenen kan van tevoren worden bepaald welke maatregelen nodig en mogelijk zijn, bijvoorbeeld welke straten al dan niet afgesloten kunnen worden.

Essentieel is uiteraard om locatiegegevens van bezoekers in het systeem te krijgen. Wie de 30April-app installeerde, verstuurde vrijwillig zijn locatiegegevens naar de politie, die alles bij elkaar optelde en zo wist waar de mensenmassa's zich zouden bevinden of waarnaartoe ze op weg waren; die geaggregeerde informatie zou de gebruiker dan ook te zien krijgen

Dit alles klonk veelbelovend. De werkelijkheid was echter anders.

Vlak nadat de app was gepresenteerd, belde KPN de zeshoek en gaf het dringende advies de druktemeterfunctie uit te zetten. Volgens de provider zou de door de politie gemaakte app het netwerk zo zwaar kunnen belasten dat 112 onbereikbaar zou kunnen worden.

Pikant detail is overigens dat KPN samen met Ordina bezig was om een vergelijkbare app te ontwikkelen. Het systeem was óók in de running om op 30 april te worden ingezet. Een prestigieuze opdracht, maar het ging mis. De gesprekken liepen stuk en dus besloot de politie zelf maar een druktemeter te maken en dat lukte ... totdat KPN de stekker er uit trok³⁷. De politie bleef desondanks de app promoten en bracht een dag van tevoren het volgende bericht naar buiten: *‘De app ‘30April’ is vandaag (29 april) bijgewerkt. De ‘druktemeter’ is op verzoek van de telecombedrijven verwijderd omdat deze het telefoon netwerk misschien te zwaar belast. Maar de app blijft handig! Je vindt er routes, plattegronden en informatie.’*

Er zijn overigens meer vergelijkbare systemen. Zo wordt bijvoorbeeld in de Amsterdam Arena Viewsy gebruikt. Daar houden kleine kastjes bij hoeveel mobiele telefoons er in de buurt zijn en dus hoe individuen zich door het gebouw bewegen.

Noot 36 Bron: *De meute ontward*, Bard van de Wejer, Volkskrant, Wetenschapskatern V2 en V3, zaterdag 27 april 2013.

Noot 37 Zie Jeroen Wollaars, 30 April-app. Parool, 1 mei 2013.

Verder zijn er in 2010 en 2011 meerdere experimenten in Amsterdam uitgevoerd met CurrentCity; een systeem dat via mobiele telefoons drukte kan meten, maar ook publieksstromen en zelfs het onderscheid tussen buitenlanders en Nederlanders kan maken. Daarnaast was een onderdeel van CurrentCity het analyseren van de inhoud van openbare Twitter-berichten met GPS-coördinaten om een indruk te krijgen van de situatie ter plaatse volgens aanwezigen. Terugkijkend op het evenement was het systeem redelijk bruikbaar en betrouwbaar, maar real time ging er van alles mee mis vooral, omdat er vaak te weinig GSM capaciteit beschikbaar bleek, of opeens grote andere groepen meegenomen werden (een passerende trein of tram)³⁸. Het zijn bekende problemen die ook spelen bij grote festivals en andere massale evenementen.

De capaciteit van draadloze netwerken is dus een bottleneck bij veel van dit soort toepassingen. Maar de ontwikkelingen gaan heel snel. De Amsterdamse politie zette begin augustus 2013 dezelfde app als bij de troonswisseling in om de drukte te meten tijdens de botenparade van de Gay Pride. Tijdens de troonswisseling kon de app niet getest worden uit vrees voor overbelasting van het mobiele netwerk. Tijdens de Nijmeegse Vierdaagse en de Tilburgse Kermis was de meter wel succesvol ingezet. Tijdens de botenparade werkte de app goed, is door één van de onderzoekers van DSP-groep persoonlijk waargenomen. Gezien de snelle ontwikkelingen in de afgelopen jaren is het dus aannemelijk dat dit soort applicaties – zeker over een paar jaar – van waarde zullen zijn bij het volgen en bijsturen van een menigte. Het gaat dan om real time gebruik, of om analyses achteraf, dus niet om simulaties vooraf zoals bij de ontruimingsmodellen die we hiervoor bespraken.

Ons inziens moeten computersimulaties van massa gedrag al met al zorgvuldig en met kennis gebruikt worden. Daarbij moet de gebruiker (politie, maar eigenlijk ook het publiek) kunnen begrijpen en controleren welke aannames gebruikt worden en hoe er gerekend wordt. De modellen moeten met andere woorden transparant en controleerbaar zijn. Dat is thans nog zelden het geval. Verder moet goed rekening gehouden worden met de technologische mogelijkheden en onmogelijkheden bij het inzetten van dit soort instrumenten tijdens massale evenementen. Opvallend veel innovaties op dit gebied blijken in praktijk (nog) niet bruikbaar te zijn, omdat te weinig rekening is gehouden met bestaande technologische beperkingen.

Bovenstaande mechanische balletjes en vloeistof modellen beschrijven het gedrag van een massa of menigte met name op macroniveau. Er bestaan ook zogenaamde micro-modellen, die individuele gedragingen als uitgangspunt nemen.

Sociale Krachten Model

De belangrijkste sociale krachten die beschreven worden in dit model zijn:

- *Snelheid*; De snelheid van elk individu varieert afhankelijk van de omstandigheden maar neigt naar een optimale snelheid waarbij obstakels tijdig vermeden kunnen worden.
- *Afstoting*; Deze kracht is onder meer afkomstig van andere mensen, obstakels, (scherpe) randen en andere onaantrekkelijke factoren.

Noot 38 Deze proef is door DSP-groep geëvalueerd. Zie: CurrentCity. Functionaliteit, bruikbaarheid en betrouwbaarheid voor het politiekorps Amsterdam-Amstelland. Marga van Aalst, Sander Flight en Paul Hulshof, DSP-groep, Amsterdam, mei 2011.

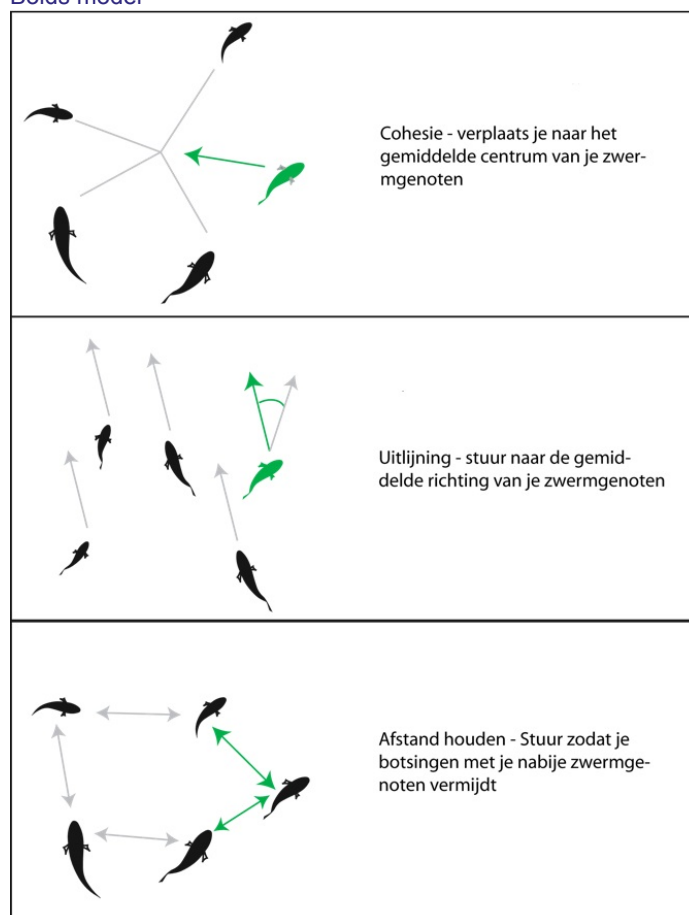
- *Aantrekking*; Mensen laten zich in hun gedrag (massaal) beïnvloeden door andere mensen die aantrekkelijk worden gevonden (bijvoorbeeld optredende artiesten, vrienden etc.) of bepaalde objecten (kraampjes, tentoonstellingen etc.).

Rule-Based Models

Rule-based models worden veel gebruikt om groepsgedrag van dieren en/of mensen te simuleren. Het meest bekende model is het 'boids' model³⁹ van Reynolds (1987), dat het gedrag van mensenmassa's vergelijkt met groepen dieren⁴⁰. Vooral zwermen vogels worden dan gezien als een voorbeeld hoe ook een massa mensen zich kan gedragen: elke vogel houdt immers zo min mogelijk, maar net genoeg, afstand tot de vogels voor, naast boven en onder hem om niet met andere vogels – of met obstakels – in botsing te komen. Het model gebruikt een 'flocking algorithm' om zwerm, kudde en massa gedrag te beschrijven met de volgende elementen:

- Separation: een minimum afstand tussen individuen in een gegeven omgeving. Hier komt de variabele 'dichtheid' die we eerder benoemden weer terug.
- Alignment: een consistente richting en snelheid van een individu in relatie tot de anderen.
- Cohesion: een samenballing van individuen tot een en dezelfde unieke crowd/massa.
- Avoidance: voorkomen dat men tegen elkaar botst.

Figuur 3.2 Boids model



Noot 39 Boids is een 'artificial life' simulatie programma.

Noot 40 In deze traditie is ook het boek van de criminoloog Marcus Felson (2006) 'Crime and Nature' interessant waarin hij diverse parallellen trekt tussen biologische- en ecosystemen en criminaliteit.

Agent Based Models

Deze modellen zijn het meest complex en realistisch van alle huidige simulatiemodellen die trachten het gedrag van massa's na te bootsen. Dit soort modellen zijn geschikt voor dynamische en heterogene groepen en omgevingen. Elke 'agent' kan diverse kenmerken meekrijgen (sexe, leeftijd, mobiliteit, lengte, loopsnelheid etc.) en is ook in staat om zijn gedrag aan te passen aan de omstandigheden. In dit verband wordt ook gesteld dat het van belang is om menselijk gedrag te categoriseren op drie niveaus:

- het individu;
- de interactie tussen individuen (wat wij definiëren als groepen);
- de menigte.

Het agent based model tracht al deze drie niveaus na te bootsen. We verwijzen hier terug naar wat we eerder opmerkten over het relatieve belang van dit soort simulaties. Toch moet het kind niet met het badwater weggegooid worden, onder meer omdat met simulatiemodellen zelforganiserende fenomenen bestudeerd kunnen worden.

3.5.2 Zelforganiserende fenomenen: voorspelbaar?

Een aantal van deze simulatiemodellen, met name het sociale krachten model en rule-based modellen, zijn erg geschikt om zelforganiserende verschijnselen mee te demonstreren.

Zelforganisatie binnen een menigte ontstaat, omdat mensen zich laten leiden door de wet van de minste inspanning. Dit betekent dat een individu geneigd zal zijn om die optie te kiezen die hem de minste energie kost, terwijl het de meeste opbrengst oplevert. Een individu past zich aldus aan zijn of haar omgeving aan, of – indien dat minder moeite kost – past de omgeving aan opdat het beter past bij zijn of haar behoeften. Vanuit dit principe kan zelforganisatie binnen een menigte worden geobserveerd.

Ook de scheikundige Philip Ball heeft uitgebreid aandacht besteed aan het verschijnsel zelforganisatie in zijn boek *Critical Mass* uit 2005, waarin hij een nieuwe discipline lanceert: sociale natuurkunde (social physics). In zijn boek zet hij op een rijtje wat zowel exacte als sociale wetenschappers hebben te melden over het gedrag van massa's en menigten. De hoofdvraag die hij in zijn boek probeert te beantwoorden luidt: *Are there laws of nature that guide human affairs?* Een van de belangrijkste terugkerende thema's in het werk van 'sociale natuurkundigen' zoals Ball is dat individueel gedrag geen goede voorspeller is van het gedrag van een menigte. Een menigte is meer – of in ieder geval iets anders - dan de som van de verschillende onderdelen. Complexe vormen en organisatiestructuren kunnen ontstaan vanuit simpele onderliggende mechanismen indien deze mechanismen worden gevolgd door een grote hoeveelheid individuen. Op deze manier ontstaan zelforganiserende patronen, collectieve gedragingen e.d. We komen hier in hoofdstuk 4 nog op terug als we nader ingaan op het concept zelforganisatie.

3.5.3 Vluchtgedrag bij incidenten: voorspellen blijft lastig

Een BZK rapport over 'menselijk gedrag bij vluchten uit gebouwen' (BZK, 2007⁴¹) concludeert dat 'menselijk gedrag cruciaal is bij het vluchten uit gebouwen, al begrijpen we nog weinig van dat

Noot 41 Soomeren, P. van, H. Stienstra, J. Wever en G. Kunder: Menselijk gedrag bij vluchten uit gebouwen. DSP-groep en SBR, Amsterdam/Rotterdam, maart 2007 in opdracht van BZK.

gedrag. De onderzoeksuitkomsten⁴² wijzen soms verschillende kanten op en ook de onderzoekers die we citeerden weten vaak niet waarom mensen een bepaald gedrag vertonen. Voorspellen van gedrag is in een dergelijke situatie al snel een brug te ver.' (Van Soomeren en anderen, 2007/77)

Menselijk gedrag blijkt moeilijk te begrijpen en te voorspellen en misschien duikt men daarom liever de wereld van de techniek en gadgets in zoals een Noorse evacuatie onderzoeker ooit verzuchtte: *'The results of our tests and of a study of the literature show that Norway has adopted the wrong strategy (...). We have stared ourselves blind on lux-values and battery packs, while important factors such as human behavior, realistic evacuation procedures with smoke, and experience gained in real fires are all ignored'* (Bjorken, 1993).

We zijn dus gewaarschuwd, maar er is natuurlijk best het een en ander bekend over het gedrag van groepen mensen of massa's dieren. In de wereld van de ontruimings- en evacuatiekunde is het nodige bekend uit experimenteel onderzoek en ex post evaluaties ('hoe gedroeg die groep zich nu bij dat experiment of bij die brand?').

Maar vooral (sociaal) psychologen richten zich op het bestuderen van groepsgedrag.

In de volgende twee paragrafen zullen de meest recente psychologische theorieën op dit gebied besproken worden.

3.6 Psychologische verklaringstheorieën voor groepsgedrag

Al vanaf het ontstaan van psychologie als aparte wetenschap in de 19^e eeuw houden psychologen zich bezig met het verklaren van groepsgedrag. De oude 'klassieke' theorieën hebben echter ondertussen hun waarde verloren. Zo was Freud van mening dat mensen in groepen zich pathologisch gedragen en terugvallen in instinctief, onbewust gedrag (de oorsprong van de 'paniek mythe?'). Tegenwoordig zijn er weinig gedragswetenschappers meer die deze theorie aanhangen. Over het algemeen wordt groepsgedrag niet meer als pathologisch gezien, maar worden er verschillende verklaringen aangedragen die het gedrag van mensen in groepen begrijpelijk maken. De belangrijkste theoretici en onderzoekers op dit gebied zijn momenteel Stephen Reicher, John Drury, Chris Cocking en Clifford Stott.

We bespreken hier de volgende theorieën die algemeen erkend worden als het meest gezag hebbend:

- 1 Self-categorisation Theory (Drury, Winter en Cocking).
- 2 Social Identity Theory (Tajfel en Turner).
- 3 Social Identity Model of Crowd Behavior (Reicher en Levine).

In paragraaf 3.7 zullen we onder de noemer "Wij versus Zij" de volgende twee psychologische theorieën bespreken, die specifiek een verklaring proberen te geven voor het ontstaan van groepsgeweld:

- 1 Elaborated Social Identity Model of Crowd Behavior; ESIM (Reicher, Drury, Stott en Adang).
- 2 Het initiatie/escalatiemodel dat gebaseerd is op het hierboven genoemde ESIM model en dat in Nederland wordt aangehangen en nader uitgewerkt door Otto Adang.

Noot 42 Voor dit onderzoek werden ongeveer 170 bronnen geraadpleegd.

3.6.1 Self-categorisation Theory

Deze theorie stelt dat leden van een groep geneigd zijn om de verschillen die worden waargenomen *tussen* groepen uit te vergroten, terwijl verschillen *binnen* groepen worden geminimaliseerd.

'Consequently, group members are more likely to be influenced by, and feel attracted to, other group members with whom they share a social identity – i.e., members of the in-group – compared with group members who espouse a different social identity – i.e., members of the out-group'.

Dit betekent onder meer dat de invloed van professionals die zich bezig houden met crowd management en crowd control en geen deel uitmaken van de *in-group* in principe beperkter is dan de invloed die groepsleden onderling op elkaar hebben.

3.6.2 Social Identity Theory

Deze theorie stelt dat individuen constant bezig zijn met categoriseren en vergelijken. Individen kunnen tot verschillende sociale groepen behoren, elk met zijn eigen sociale identiteit. Collectief gedrag dient echter volgens deze theorie niet verklaard te worden vanuit de verschillende individuele identiteiten van de leden van de groep maar vanuit de collectieve identiteit van de groep als totaliteit.

'Social identity is the concept which derives from your knowledge of your membership in a social group (or groups) together with the value and emotional significance attached to that membership.' (Tajfel, 1978, p.63)

Casus: het versterken van de sociale identiteit via een 'anthem'

Er is door een organisator van een dance festival een 'anthem' gemaakt die al weken voor het evenement te horen was op het internet en die ook tijdens de slotact op de zaterdagavond ten gehore werd gebracht en volop werd meegezongen. Hierin wordt een sfeer gecreëerd van een 'tribe' die in 'unity' bij elkaar komt. De tekst van dit anthem:

Once a year all warriors unite
A pilgrimage into the wasted lands
For the gathering of the harder tribes
(....)
We are the weekend warriors
Once a year all warriors unite
To rise above themselves
For a ritual fight
We are the weekend warriors
This is who we are
This is where we come from
Together we're gonna change the world

Op allerlei manieren wordt het gevoel gevoeld dat de bezoekers een 'tribe' vormen en een identiteit delen van stoerheid en zelfs heldendom. In dit 'anthem' wordt dat het meest duidelijk. In berichten van bezoekers van het festival valt het woord 'epic' ook veel: er wordt duidelijk geschiedenis geschreven.

De uitgangspunten van de social identity theory zijn toegepast in meer recente theorieën, zoals de (Elaborated) Social Identity Model of Crowd Behavior.

3.6.3 Social Identity Model of Crowd Behavior



Dit model gaat ervan uit dat individuen in een groep hun eigen, individuele identiteit niet verliezen (zoals sommige de-individualisatie theorieën wel beweren), maar zich gaan gedragen naar de normen en waarden van de identiteit van de groep. *'They shift from an individual identity to a shared social identity'.*

Dit gedrag is gebaseerd op stereotyperingen. Er zijn geen formele afspraken over het gedrag van de groep en daarom passen groepsleden zich aan bij

het gedrag van de 'typische' groepsleden.

'Members in a crowd typically have no formal means of communicating their social identity. As a result, crowd members instead need to infer the stereotypical norms defining their group identity from the behaviors of those perceived to be typical crowd members. However, these norms will only be adopted if the individuals expressing the behaviors are seen to be true members of the in-group and if the behaviors are consonant with the group identity.'

De aanname dat individuen in een menigte hun individuele identiteit niet verliezen is sinds het *social identity model* algemeen geaccepteerd en vormt ook de basis voor ons onderzoek, met dien verstande dat wij de aanname hanteren dat een menigte uit meerdere groepen kan bestaan (met daar omheen ook nog losse individuen).

3.7 Wij versus Zij

In deze paragraaf bespreken we de twee gezaghebbende psychologische theorieën, die een verklaring kunnen bieden voor groepsgeweld, respectievelijk het ESIM model en het daarop gebaseerde initiatie/escalatiemodel van collectief geweld.

We hebben ons daarnaast ook verdiept in het werk van Berlonghi, die diverse factoren onderscheidt die ertoe kunnen leiden dat een menigte gewelddadig wordt en de situatie escaleert. Hij noemt deze factoren *"crowd catalysts", which contribute to or trigger a crowd from needing to be managed to needing to be controlled*. Deze katalysatoren hebben een vrij algemeen karakter en diverse door hem genoemde factoren zijn al eerder aan bod gekomen.

Om onderhavig rapport niet te complex te maken, noemen we Berlonghi's katalysatoren slechts kort in een voetnoot⁴³.

Noot 43 Berlonghi onderscheidt de volgende 'crowd catalysts': operationele omstandigheden (gebrek aan parkeerplekken, artiesten die niet op komen dagen e.d.), activiteiten gedurende het evenement die overlast veroorzaken (lawaaï, speciale effecten), bepaald gedrag van optredende artiesten (gewelddadig of seksueel getint gedrag of provocerende gebaren en teksten), bepaald gedrag van het publiek (gillen, rennen, de 'wave' uitvoeren, met objecten gooien, teveel alcohol en/of andere verdovende middelen innemen), bepaald gedrag van de politie (misbruik maken van hun gezag, provoceren, onevenredig veel geweld gebruiken, op agressieve, conflictueuze wijze communiceren met het publiek), bepaalde sociale factoren (bende activiteiten tijdens het evenement, raciale spanningen), klimatologische omstandigheden (regen, hitte, gebrek aan ventilatie), natuurlijke rampen (stormen, windhozen) en door mensen veroorzaakte rampen (ongelukken vanwege constructiefouten, vrijkomen van giftige stoffen).

3.7.1 Elaborated Social Identity Model of Crowd Behavior (ESIM)

Deze theorie biedt een bruikbaar model aan de hand waarvan het ontstaan en de ontwikkeling van collectieve ordeverstoringen begrepen kunnen worden. Ook de rol van de politie vormt nadrukkelijk onderwerp van onderzoek.

De theorie bouwt voort op de inzichten uit de hierboven besproken *self-categorisation approach* en het *social identity model*. Anders dan het *social identity model*, wordt in dit uitgebreide model ook de invloed van andere aanwezige groepen, die niet tot de crowd behoren, in de beschouwing betrokken, met name de politie.

'The way in which one group understands the situation, and subsequently acts according to that understanding, will directly impact on the way in which another group understands and reacts to the situation, and so forth. For example, the typically defensive actions of the police in accordance with their generalized understanding that the whole crowd is dangerous, forms the reality from which the crowd develop their understanding of the situation, viewing the police as opposition and, subsequently, determines their actions e.g., to riot against the opposition.' (University of Leeds, 2009b, p. 110).

Deze theorie biedt een verklaring voor het verschijnsel dat de zichtbare aanwezigheid van (veel) politie escalerend kan werken.

Een belangrijke factor hierbij is echter de mate waarin de leden van de groep het optreden van de politie als legitiem ervaren en ook de mate waarin zij het gebruik van geweld tegen de politie door leden van groep een legitiem middel vinden om bepaalde (groeps) doelen te bereiken.

Als collectieve actie tegen de politie als legitiem wordt gezien, dan zullen volgens deze theorie de relaties tussen mensen binnen de groep transformeren. Drempels die tot dan toe bestonden tussen verschillende subgroepen binnen de massa, met name tussen de vreedzame meerderheid en de orde verstorende minderheid, zullen dan overschreden worden door de gezamenlijke actie tegen de politie, waardoor eerder afgescheiden subgroepen zich ineens zien als een uniform collectief.

'The crowd, perceiving their treatment by police to not only be illegitimate but also indiscriminate, come to adopt a more inclusive selfcategorisation'.

'...crowd behavior does not take place in isolation; rather...crowds typically interact with the police. Psychological change is suggested to be a function of the dynamic relation between crowd participants and such external forces.' (Drury & Reicher, 2005, p.37)

Kortom: een gezamenlijk vijand verbreedert.

Casus Lowlands: afnemend verzet tegen beveiligingsfunctionarissen

Op Lowlands wordt veiligheid in de eerste plaats bewaakt door beveiligers; de 'security'.

Directie Lowlands: *'In de jaren '90 zette het Lowlands publiek zich nog tegen de security af. Dat kwam voor een deel door de tijdsgeest, maar ook door hoe de beveiligers zich opstelden. Dat is in de loop van de jaren veranderd. Beveiligers zijn nu serviceverleners. Ze gedragen zich ook anders. Ze worden niet meer afgerekend op hoeveel mensen zij buiten zetten, maar hoeveel mensen ze binnen houden. Ze moeten incidenten in de kiem kunnen smoren en met communicatie kunnen oplossen. Het valt op dat het publiek tegenwoordig ook naar security toe gaat om het te melden als iemand onwel is geworden of als mensen zich vervelend gedragen. De houding van de security kan ook verklaard worden door de langdurige samenwerking die wij met het bedrijf hebben. Zij weten hoe wij het willen.'*⁴⁴

Noot 44 Interview met directie Lowlands, Ronny Hooch Antink, 6 augustus 2013

Een interessante vraag in dit verband is of niet de politie of andere handhavers, maar de (dreigende) onveiligheid als gezamenlijk vijand geframed zou kunnen worden.

3.7.2 Het initiatie/escalatiemodel van collectief geweld

Het initiatie/escalatiemodel van collectief geweld is gebaseerd op het werk van Reicher en Stott (de ontwikkelaars van het hierboven beschreven ESIM model) en op onderzoek van Otto Adang⁴⁵. Met dit model gaan we van de modellen over collectief gedrag naar het domein van collectief geweld. Volgens de aanhangers van dit model is collectief geweld een vorm van collectief gedrag, waarvoor dezelfde uitgangspunten gelden als voor andersoortig gedrag van mensen in collectieve situaties⁴⁶:

- Collectief gedrag/geweld is in principe individueel gedrag/geweld: mensen maken individuele keuzes en gedragen zich niet uniform. Dit laat onverlet dat - zoals we al zagen - mensen sociale wezens zijn en dat hun beslissingen worden beïnvloed door hun sociale omgeving (groepsdynamische aspecten).
- Er is geen reden om aan te nemen dat, in collectieve situaties, alleen al de aanwezigheid in een menigte ervoor zou zorgen dat mensen meer geneigd zijn tot geweld: de overgrote meerderheid van de mensen in een menigte waarin collectief geweld plaatsvindt, is niet gewelddadig. Dit wordt bevestigd door een commandant Crowd Control: *'Hoeveel mensen van 60.000 mensen willen tellen? Misschien één procent, nog niet eens. Als de politie communiceert dat het Rembrandplein vol is, trekt deze boodschap misschien een paar mensen aan, maar het wendt ook heel veel mensen af, dat weet ik zeker.'*
- Er zijn aanwijzingen in de literatuur dat veel mensen die actief op zoek zijn naar geweld in collectieve situaties ook eerder geweld gebruiken in andere omstandigheden. Er is geen reden om aan te nemen dat mensen in collectieve situaties meer geneigd zijn om zogenaamd emotioneel of irrationeel gedrag te vertonen. Integendeel, juist in gewelddadige collectieve situaties maken mensen vaak duidelijk keuzes en gedragen ze zich op een manier die voor henzelf betekenisvol is.

Het ontstaan van collectief geweld

Met betrekking tot het ontstaan van collectief geweld kan onderscheid worden gemaakt tussen twee soorten geweld⁴⁷:

1 Geweld met een duidelijk aanwijsbare aanleiding

Dit type geweld is reactief – het is een reactie op specifieke elementen of fricties in een situatie, bijvoorbeeld provocaties door andere supporters of door derde partijen, gebeurtenissen op een voetbalveld (in het geval van een voetbalwedstrijd), maatregelen van de politie of een andere aanwijsbare aanleiding. Theoretisch gezien is dit soort geweld gemakkelijk te verbinden met bekende theorieën over geweld (bijv. agressie uit frustratie), competitie voor beperkte middelen of als een reactie op bedreigingen.

Noot 45 Zie: Adang, O.M.J. (2012) Initiatie en escalatie van collectief geweld. Een vergelijkend observationeel onderzoek naar demonstraties en voetbalevenementen. In: T. Jansen, G. van den Brink & R. Kneyber (redactie) Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers. Boom, Amsterdam.

Noot 46 Onderstaande beschrijving van het initiatie/escalatiemodel van collectief geweld is ontleend aan de beschrijving die te vinden is in de bijlage van het 1^e deelrapport van de Commissie Haren, p. 217 - 220.

Noot 47 Ook deze beschrijving van twee soorten geweld en de daaronder staande passage over de escalatie van geweld zijn ontleend aan de bijlage uit het 1^e deelrapport van de Commissie Haren.

2 Geweld zonder een duidelijk aanwijsbare aanleiding

Dit type geweld is niet reactief, maar lijkt spontaan de kop op te steken. Dit geweld wordt bijna exclusief gepleegd door groepen mannelijke adolescenten/jongvolwassenen en is specifiek gericht op soortgelijke rivaliserende groepen jonge mannen. De individuen en groepen lijken actief op zoek te gaan naar gelegenheden om de confrontatie met rivaliserende groepen aan te gaan⁴⁸.

Het verschil tussen de twee soorten geweld is niet absoluut en er is sprake van een duidelijke overlap door het feit dat het jonge mannen syndroom ook tot uiting kan komen als reactie op aanleidingen die voor buitenstaanders triviaal lijken.

De escalatie van geweld

Andere mechanismen zijn verantwoordelijk voor de escalatie van geweld (in de zin dat een toenemend aantal individuen deelneemt aan het geweld):

1 Het (gepercipieerde) risico op represailles

Ook in geëscaleerde situaties houdt slechts een kleine minderheid van een groep zich bezig met de meest risicovolle soorten gedrag, terwijl de meerderheid van de deelnemers kiest voor minder risicovolle alternatieven (schreeuwen, gebaren, rennen), of helemaal niet betrokken raken. Zelfs diegenen die gewelddadig zijn, gooien vooral projectielen in plaats van dat ze fysiek vechten, en het geweld wordt vaak gericht op levenloze objecten (hekken, bussen, treinen) in plaats van op mensen die kunnen terugvechten. Er is hierbij sprake van enige tegenstelling, omdat het jonge mannen syndroom wordt gekenmerkt door risico nemend gedrag, en deelnemen aan geweld precies dat impliceert. Binnen dat kader lijken individuen echter de bedoeling te hebben om 'onnodige' risico's te vermijden en risico's te verminderen. Het feit dat jonge mannen wanneer ze gewelddadig zijn in groepsverband optreden is een vorm van het reduceren van risico's op zichzelf, net zoals het feit dat ze confrontaties vermijden of ontvluchten die ze niet lijken te kunnen winnen.

2 De 'wij tegen zij'-tegenstelling

Hoe vijandiger de relatie tussen verschillende groepen is, des te vaker geweld wordt geobserveerd. De collectieve aard van politie maatregelen kan bijdragen aan een 'wij tegen zij'-perspectief (of het versterken of veroorzaken) hetgeen kan leiden tot explicieter ingroup/outgroup-gedrag en tot een toename van het aantal individuen dat gewelddadig gedrag vertoont.

Noot 48 In deze theorie zit de biologisch deterministische aanname ingebakken dat jonge mannen gewelddadig zijn. Dat zal niet voor de hele groep gelden, maar voor een deel is het inderdaad een feitelijke constatering. Ook in de brand-vlucht-evacuatie kunde deed men eerder vergelijkbare constatering (mannen gaan blussen, vechten, aanpakken, terwijl vrouwen gaan redderen, verzamelen en vluchten). Toch is hier een relativering op zijn plaats: 'Misschien is hier niet sexe de verklarende variabele, maar eerder de rolverdeling tussen mannen en vrouwen. Dan zou het dus eigenlijk eerder gaan om de variabele 'cultuur'. Dit laatste lijkt bevestigd te worden door onderzoek van Bryan en Milke (1981). De SFPE pleit hier dan ook voor nader onderzoek: *'Further studies should be done to help differentiate the influence of gender and the influence of role as society changes and gender-assigned roles are less prevalent.'* (SFPE, 2003/10).

Casus: het (de)construeren van een collectieve sociale identiteit

Het dragen van kleding van voetbalclubs en het dragen van jasjes van motorclubs zoals de Hell's Angels is verboden tijdens het dance festival dat we bezoeken. Desgevraagd legt de crowd service manager uit dat dit gebeurt om conflicten tussen fans van verschillende clubs te voorkomen. Dat kledingvoorschrift staat in de huisregels en dat wordt ook van tevoren aan de bezoekers op verschillende manieren gecommuniceerd. Bezoekers die toch dit soort kleding dragen, worden bij de ingang geweigerd en kunnen eventueel terug naar hun auto om de kleding op te bergen. Als bezoekers toch met dit soort kleding rondlopen op het festivalterrein en de beveiliging constateert dit, dan zal de beveiliging vorderen deze kleding uit te doen en op te bergen in een locker. Er staan veel lockers direct na de ingang.

Vanuit de organisatie is een Design it yourself kit geproduceerd en een bijbehorende design wedstrijd georganiseerd enige weken voorafgaand aan het event. Bezoekers worden hierdoor gefaciliteerd en gestimuleerd om T-shirt, petjes, schoenen of wat dan ook te maken met het festival logo. Dat blijken de bezoekers ook leuk te vinden en het leidt tot grotere verbondenheid, zo vertelde de crowd service manager (en het is natuurlijk vanuit marketing oogpunt ook een goeie strategie). Tijdens het evenement zie je dan ook opvallend veel mensen met het festival-logo rondlopen.

De sfeer tijdens het festival was opvallend positief, open en vreedzaam, zeker gezien de vaak opzwepende teksten van de M.C.'s, de harde heftige muziek en de algehele stoerheid die het festival en zijn bezoekers willen uitstralen.

Er vinden opmerkelijk weinig incidenten plaats tijdens het festival dat bezocht wordt door meer dan 55.000 jonge mensen. Het construeren van een collectieve sociale identiteit is hier waarschijnlijk mede debet aan. Er zijn domweg geen Zij-groepen waar het publiek zich tegen af kan zetten, niet alleen omdat het uiten van andere identiteiten (je identiteit als voetbalfan of motorrijder) voor bezoekers verboden is, maar ook omdat de beveiliging tijdens het evenement grotendeels onzichtbaar is.

3.8 Conclusies

Op grond van de in dit hoofdstuk beschreven theorieën is meer zicht ontstaan op relevante factoren (escalerend en/of de-escalerend) en de bijbehorende processen die zich in een menigte kunnen afspelen. De volgende conclusies kunnen in dit verband worden getrokken:

- Het doorbreken van de **anonimiteit** van leden van de menigte die de orde (dreigen te) verstoren kan preventief en de-escalerend werken.
Dit kan bijvoorbeeld door de zichtbare inzet van cameratoezicht (waarbij de beelden op grote voor het publiek zichtbare schermen wordt geprojecteerd), of door gebruik te maken van volgsports. Dit kan ook door op een de-escalerende wijze deze mensen aan te spreken, bijvoorbeeld door beveiligingsfunctionarissen, maar in bepaalde gevallen wellicht ook door een of meerdere leden van de menigte zelf (zgn. 'active bystanders').
- In een menigte verliezen mensen hun **individuele identiteit** niet (volgens het algemeen aangehangen social identity model). Dit biedt aanknopingspunten om individuen binnen een menigte aan te spreken op hun eigen keuzen en individuele verantwoordelijkheid.
- **Vrouwen** zijn over het algemeen minder geneigd tot agressief gedrag dan (jonge) **mannen**. Het kan interessant zijn om te kijken welk effect het heeft op een menigte indien het grootste deel van het daar rondlopende personeel uit vrouwen bestaat.
- Meer algemeen zagen we dat een goede **menging** (oud/jong, man/vrouw, wel/niet zelfredzaam) de-escalerend kan werken. De aanbeveling is dan dus: zorg voor zo'n heterogeniteit en kijk ook hoe die in stand kan blijven over wat langere tijd. Immers: meestal vinden minder zelfredzamen, vrouwen en wat oudere – niet bezopen en/of doorgesnoven –

mannen het op enig moment 'niet leuk meer' en 'ontmengt' een menigte zodat alleen jonge dronken mannen overblijven. En dan weet je het wel.

- **Paniek** die door een menigte golft en de menigte verandert in een geheel automatisch reagerende irrationele kudde, komt eigenlijk niet of nauwelijks voor. Mensen in een menigte gedragen zich over het algemeen rationeel. Wel van groot belang is te beseffen dat mensen vaak beperkte informatie en overzicht hebben. Wat vanuit dat perspectief rationeel lijkt, kan vanuit een positie met meer overzicht en kennis soms irrationeel gedrag lijken.
- Mensen die **onder invloed** verkeren, vormen een risicofactor. Het verdient aanbeveling om deze mensen goed in de gaten te houden, ofwel door professionals, ofwel door te stimuleren dat andere groepsleden zo'n oplettende rol op zich gaan nemen (een soort BOB-rol tijdens evenementen).
- Sterke **concentratie en focus** vormen enerzijds een risico dat een individu of zelfs een hele groep niet meer communiceert (ze gaan geheel op in wat ze doen), maar anderzijds blijkt het begrip 'focus' van belang, omdat individuen en groepen zich vaak op één focuspunt richten en informatie die daar vandaan komt juist heel goed 'innen' en er vaak ook naar handelen. Focus in combinatie met (informeel) **leiderschap** vormt daarmee een belangrijk gegeven.
- Er bestaan vaak drempels tussen verschillende **subgroepen** binnen de menigte, met name tussen de vreedzame meerderheid en de orde verstorende minderheid. Het is van belang om de vreedzame potentie van de meerderheid te benutten om escalatie van het gedrag van een kleine minderheid te voorkomen.
- De (zichtbare en massale) aanwezigheid van de **politie** kan in bepaalde omstandigheden⁴⁹ escalierend werken, omdat de politie gezien kan worden als de out-group, waartegen de – in omvang toenemende – ingroup zich legitiem verzet. Dit vooral als het politietoetreden collectief van karakter is en zij optreedt zonder aanzien des persoons. Vaak is het beter om – bij (dreigende) ongeregelde heden - te stimuleren dat andere betrokkenen de-escalierend gaan optreden. De invloed die (als zodanig herkenbare) politiefunctionarissen en andere professionals kunnen hebben op het gedrag van de (leden van de) menigte is beperkter dan de invloed die leden van de menigte op elkaar kunnen hebben, mits ze dezelfde sociale identiteit lijken te delen.
- Als overkoepelende conclusie kan worden gesteld dat bottom-up regulering door leden van de menigte zelf in potentie krachtige mogelijkheden biedt om groepsgedrag bij te sturen. Het verdient daarom aanbeveling om meer zicht te krijgen op hoe dit soort **bottom-up zelfregulering** in zijn werk gaat en hoe het gestimuleerd en georganiseerd zou kunnen worden.

Dit vormt het thema van het volgende hoofdstuk.

Noot 49 Dit zal met name het geval zijn bij (dreigende) ongeregelde heden en vechtpartijen, niet zozeer tijdens rampen en evacuatie. In laatstgenoemde situaties zal de aanwezigheid van autoriteiten zoals de politie, ambulance en brandweer over het algemeen juist gewaardeerd worden.

4 Zelforganisatie en de menigte

4.1 Zelforganisatie binnen de natuurwetenschappen

De term zelforganisatie is afkomstig van de cyberneticus Ashby die al in 1947 stelde dat een dynamisch systeem dat met rust wordt gelaten zich spontaan ontwikkelt in de richting van stabiliteit. Dit komt omdat de onderdelen van zo'n systeem op een gecoördineerde, georganiseerde wijze blijken te functioneren⁵⁰.

Door Von Foerster is in 1960 in dit verband een ander fundamenteel mechanisme geformuleerd: het 'order from noise' principe: aan hoe meer willekeurige variatie (noise) een systeem blootgesteld wordt, hoe sneller het systeem zichzelf organiseert (create order).

In de wiskunde ontstond later de chaos theorie. Een beetje vreemde benaming, want de theorie gaat eigenlijk gewoon over dynamische systemen waarin zich opeens niet-lineaire veranderingen voordoen. Het systeem is dan even in 'chaos' en het is totaal instabiel. Maar aangezien systemen, als ze met rust worden gelaten, zich spontaan ontwikkelen in de richting van stabiliteit, is die chaos van tijdelijke aard. Dit principe van zelfregulering via feedback mechanismen (denk aan een thermostaat) komt ook terug in de cybernetica, die onderdeel vormt van de brede systeem theorie. In de systeem theorie (zie o.a. Bertalanffy) onderscheidt men een systeem en een omgeving/context. Die omgeving bestaat weer uit andere systemen.

Het mooie aan de term 'systeem' is dat je het op elk niveau kan gebruiken: een menigte is een systeem, maar daarbinnen bestaande groepen zijn ook weer systemen en individuen zijn ook weer systemen enzovoorts. Het is als een setje baboesjka poppen:



Noot 50 Zie onder meer: Self-organization and complexity in the natural sciences. Heylighen, 1996. Te downloaden via: <http://pespmc1.vub.ac.be/COMPONATS.html>

In de systeemtheorie⁵¹ wordt onderscheid gemaakt tussen:

- 1 Systemen.
- 2 Relaties tussen systemen (en vooral communicatie tussen systemen).
- 3 Stabiliteit van systemen; via feedback (= cybernetica).
- 4 Destabilisering .

En als destabilisering opeens heel snel gaat dan is er sprake van een niet lineair proces (chaos) die zich daarna weer stabiliseert waarna het systeem gewoon weer stabiel lineair doorgaat.

De natuurkundige Haken, vader van de laser en grondlegger van de synergetica, heeft het principe van zelforganisatie bestudeerd om te begrijpen hoe spontane samenwerking tot stand komt in complexe systemen zoals bij lasers en andere natuurkundige verschijnselen. Haken ontwikkelde met Kelso⁵² en Bunz het HKB-model: *'This HKB model was able to derive basic forms of coordination observed in Kelso's experiments using a system of nonlinear relations between individual coordinating elements. The HKB model explained and predicted experimental observations such as 'critical slowing down', and 'enhanced fluctuations' associated with instability and dramatic changes in coordination.'*⁵³

Binnen de neurologie zijn al in de jaren zeventig zelforganiserende principes toegepast. Zo zijn er computer simulaties gemaakt van hoe neuronen in ons brein zeer complexe taken uitvoeren (zoals patroonherkenning) zonder enige vorm van centrale controle en coördinatie.

Momenteel heeft het concept van zelforganisatie zich verspreid en verder ontwikkeld binnen praktisch alle wetenschappelijke disciplines. Het wordt gebruikt om te verklaren hoe complexe structuren en patronen kunnen ontstaan vanuit interacties tussen weinig complexe onderdelen van een systeem.

Het concept zelforganisatie lijkt een basis te kunnen vormen voor nieuwe theorieën en toepassingen die de oude beperkingen van de traditionele top-down mechanische benaderingen kan overstijgen. Ondanks deze belofte blijkt de wetenschappelijke kennis rond zelforganisatie nog in de kinderschoenen te staan. Het vormt een dynamische maar vrij verwarrende discipline, volgens Heylighen⁵⁴, die vervolgens maar besloot om zelf een theorie uit te werken op dit gebied. We zullen de theorie van Heylighen en die van enkele andere belangrijke wetenschappers, die de kennis over zelforganisatie van complexe systemen hebben toegepast op het gebied van sociale wetenschappen, hieronder samenvatten.

Noot 51 Communicatiewetenschapper Van Dijk koppelt het in zijn werk centraal staande begrip 'netwerk' naar eigen zeggen ook aan de systeemtheorie. Hij definieert een netwerk als een relatief open systeem dat een aantal relatief gesloten systemen verbindt. De relatief gesloten systemen waar hij het over heeft zijn individuen met hun psychisch en organisch systeem, groepen, organisaties en maatschappijen. Zij kunnen gebruik maken van medianetwerken en sociale netwerken. Deze netwerken verbinden hen en door dat te doen breken ze hen open, aldus Van Dijk in zijn inaugurele rede uit 2001. Hij gebruikt ook beeldspraak uit de biologie en stelt dat netwerken het zenuwstelsel van onze samenleving vormen en dat we zijn geëvolueerd richting een netwerkmaatschappij waarin sociale en medianetwerken de belangrijkste structuren en organisatievormen vormen.

Noot 52 Kelso's meest begrijpelijke boek: *Dynamic Patterns : The Self-Organization of Brain and Behavior* (MIT Press, 1995)

Noot 53 http://en.wikipedia.org/wiki/J._A._Scott_Kelso (geraadpleegd 2 mei 2013)

Noot 54 Zie Heylighen (1996), p. 4.

4.2 Zelforganisatie van complexe sociale systemen

Francis Heylighen van de Vrije Universiteit te Brussel stelt⁵⁵ dat complexe sociale systemen altijd een zekere mate van zelforganisatie kennen. Complexe systemen zoals grote groepen mensen, organiseren zichzelf spontaan zodat ze beter kunnen omgaan met verschillende externe en interne problemen en omstandigheden. Hierdoor kunnen ze zichzelf aanpassen aan een constant veranderende omgeving.

De onderdelen van een complex systeem worden meestal 'agents' genoemd. In groepen en mensenmassa's zijn de 'agents' individuele mensen.

Een zelf organiserend systeem wordt volgens Heylighen gekarakteriseerd door coördinatie op groepsniveau die spontaan ontstaat vanuit interacties tussen 'agents' op lokaal niveau.

Een actie van de ene 'agent' lokt in het algemeen bepaalde reacties uit van een of meer andere 'agents' waardoor een hele reeks van activiteit ontstaat die van agent naar agent doorwerkt en zich verspreid door de hele groep. Zulke interacties beginnen op lokaal niveau, waarbij mensen die bij elkaar in de buurt zijn elkaar beïnvloeden, maar dit werkt door op grotere schaal via de diverse componenten van het systeem (golfeffect), zonder dat dit op centraal niveau wordt gecontroleerd of gestuurd. Dit golfeffect is geen lineair proces, zoals bij echte golven in de zee, maar een non-lineair proces (zie ook de niet-lineaire relaties uit het eerder genoemde HKB-model). De uitkomsten van gedrag in een complex systeem zijn daarom vaak moeilijk te voorspellen.

Casus: Lowlands observaties

Om 14:30 verplaatst een groot deel van de crowd zich van het ene deel van het terrein naar het andere, het is zo druk dat we stilstaan. Het is opvallend dat er geen irritatie ontstaat, niet om mij heen in ieder geval. Iemand roept 'Lalala! Meezingen mensen!' maar dat doet niemand.

Bij een ander concert blijkt de toetsenist Nederlander te zijn: Eddy. Iemand in het publiek zet een soort yell in ('Eddy, Eddy, Eddy!') en de rest volgt.

Het is mij volstrekt onduidelijk waarom in het ene geval niemand meezingt en in het andere geval de yell grote navolging krijgt.⁵⁶

Heylighen heeft een theorie ontwikkeld rondom zelforganisatie van groepen van met elkaar communicerende individuen. Hij ziet dit soort zelforganisatie als een niet-lineair proces van spontane coördinatie tussen de diverse gedragingen van mensen in een groep.

Het gaat er volgens Heylighen niet zozeer om hoe individuen in een bepaalde structuur gearrangeerd zijn (in bijvoorbeeld een hiërarchische structuur of een netwerk)⁵⁷ maar hoe hun individuele activiteiten zo op elkaar afgestemd kunnen worden dat ze gezamenlijk een collectief doel kunnen bereiken. Een minimum voorwaarde is dat de handelingen van de een die van de ander niet tegenwerken of belemmeren (het voorkomen van frictie). In de ideale situatie vult het

Noot 55 Francis Heylighen, Self-organization in Communicating Groups: the emergence of coordination, shared references and collective intelligence. Vrije Universiteit Brussel. Te downloaden via:

<http://cogprints.org/7265/1/Barcelona-LanguageSO.pdf>

Noot 56 Observatieverslag Evelien Vos, Lowlands 2013

Noot 57 Heylighen stelt niet het concept organisatiestructuur centraal, iets wat vaak wel gebeurt binnen de sociologie en organisatiekunde. Binnen die disciplines wordt een organisatie meestal gedefinieerd als een structuur met een bepaalde functie, oftewel een verzameling van mensen die zich tot elkaar verhouden volgens bepaalde lijnen van communicatie en controle en een collectief doel nastreven. Heylighen is echter van mening dat een collectief doel ook prima bereikt kan worden door een anarchistische groep van autonome individuen die elk hun bijdrage leveren aan het gezamenlijke doel. Een bepaalde structuur is daarvoor volgens hem niet nodig, wel coördinatie. En coördinatie kan ook (al dan niet spontaan) plaatsvinden binnen een ongestructureerde groep mensen.

gedrag van de een de gedragingen van anderen aan, waarbij de een doorgaat met een taak waar de ander mee is gestopt, of waarbij iemand een noodzakelijke kwaliteit toevoegt die anderen ontberen. Op zo'n manier kan een groep problemen aan die individuen nooit alleen zouden kunnen oplossen. De meerwaarde van dit soort samenwerking wordt ook wel synergie genoemd.

Zelforganisatie is volgens Heylighen in de kern een kwestie van coördinatie, een begrip dat hij definieert als: *'Coordination is the structuring of actions in time and (social) space so as to minimize friction and maximize synergy between these actions.'*⁵⁸

Heylighen maakt vervolgens onderscheid in vier coördinatiemechanismen:

- 1 'Alignment'⁵⁹
- 2 Werkverdeling
- 3 Werkplanning
- 4 Aggregatie

Alignment

Alignment definieerden we eerder op basis van Reynolds als *'een consistente richting en snelheid van een individu in relatie tot de anderen'*. Het is de meest simpele vorm van coördinatie. Het bekent dat verschillende mensen ('agents') hun gedrag met elkaar – en met hun omgeving 'in lijn brengen'. Denk als voorbeeld aan twee blinden die beiden tegelijkertijd - en onbewust van elkaars aanwezigheid - een steen van de weg willen rollen. Als A precies de andere kant op duwt als B, is er sprake van maximale frictie en een compleet gebrek aan alignment. De steen zal blijven liggen waar hij ligt. In zo'n geval zal de natuurlijke reactie van deze mensen zijn om in een iets andere richting te gaan duwen. Dat werkt dan al iets beter en als de duwers hun gedrag steeds beter met elkaar in lijn brengen, dan zal stap voor stap de situatie ontstaan dat de blinde duwers in dezelfde richting gaan duwen. Ook als de groep groter wordt, zal de derde persoon snel merken dat het effect sorteert als hij ook in die richting gaat duwen. Hetzelfde geldt voor de vierde persoon, de vijfde etc. Hoe meer mensen hun gedrag vanaf de start in dezelfde richting laten wijzen, hoe moeilijker het voor anderen zal zijn om tegen deze kracht in te gaan. Dit is een proces van positieve feedback: hoe meer alignment er al is, hoe sneller anderen zich hierbij aan zullen sluiten. Dit gedrag vergt geen enkele planning, kennis of intelligentie. De 'agents' kunnen via 'trial and error' ondervinden welk gedrag het meeste effect oplevert. Het blijkt dan ook dat deze vorm van zelforganisatie plaatsvindt op alle niveaus, van atomen tot groepen dieren of een menigte mensen. Overigens zijn mensen (en 'agents' in het algemeen) geneigd om hun gedrag met name af te stemmen op de mensen in hun omgeving waarmee ze de meeste interactie hebben. Binnen een menigte bestaan vaak diverse groepen, waarvan de leden hun gedrag onderling op elkaar afstemmen. Het gedrag tussen de groepen onderling wordt echter lang niet altijd op elkaar afgestemd, met name omdat er weinig interactie plaatsvindt tussen deze groepen. Op de grensvlakken tussen deze groepen vindt dan de meeste frictie plaats en spelen zich de meeste conflicten af.

Noot 58 Heylighen, Self-organization in Communicating groups, p. 5.

Noot 59 Alignment wordt vaak vertaald met het woord 'uitlijning'. De auteurs vinden dit echter een lelijk en onhelder woord en hebben daarom besloten om de Engelse term aan te houden. De beste vertaling zou overigens zijn: 'het met elkaar in lijn brengen'.

Werkverdeling

Alignment zorgt ervoor dat mensen op een gecoördineerde manier samenwerken. Samenwerking levert echter het meeste resultaat op als het werk van A het werk van B aanvult. Het blijkt dat mensen uit zichzelf meestal datgene gaan doen wat hen het beste ligt. Dat kost hen immers het minste moeite. Om dit soort zelforganisatie te faciliteren is het goed als mensen weten wat voor soort taken er op een bepaald moment uitgevoerd moeten worden. Een voorbeeld van dit soort zelforganisatie vormt Wikipedia. Niemand bepaalt van bovenaf wie over welke onderwerpen moet schrijven, dat bepalen mensen zelf via een proces van zelfselectie.

Adam Smith 'onzichtbare hand van de markt' is een vergelijkbaar mechanisme: een zelf-organiserende allocatie van goederen en diensten. Het levert geen optimaal resultaat op, maar werkt vaak beter dan een centraal geplande economie, omdat het enorm moeilijk is om van bovenaf precies te berekenen welke soorten goederen en diensten in welke hoeveelheden geproduceerd dienen te worden en bij wie. Zelforganisatie biedt in dit soort complexe situaties een goed alternatief⁶⁰.

Casus Magneet Festival: no spectators only participants

Het Magneet Festival is een evenement waarbij bezoekers via het co-creatie-internetplatform eigen creatieve ideeën kunnen indienen en daarmee de mogelijkheid creëren om zelf inhoud aan het festival te geven. *'De locatie Oostpunt op het Amsterdamse Zeeburgereiland is een maand lang de vrije ruimte voor creatieve geesten, de plek waar iedere bezoeker automatisch deelnemer wordt. 'No spectators, only participants', dat is altijd de 'Magneetfilosofie' geweest en dat uitgangspunt vormt ook nu de basis voor ons co-creatie festival.'*⁶¹

Werkplanning

Werkplanning⁶² zorgt ervoor dat activiteiten die op hetzelfde moment gebeuren op elkaar worden afgestemd. Een voorbeeld uit het dierenrijk: als leeuw 1 een antilope opjaagt en de antilope ontsnapt, staat vaak leeuw 2 klaar om de antilope alsnog te vangen. Mieren nemen ook werk van elkaar over. Voorwaarde is wel dat er genoeg 'agents' zijn met verschillende vaardigheden, zodat er een geschikte werkkraft beschikbaar is zo gauw als de (nieuwe) taak ontstaat.

Werkplanning zorgt ervoor dat activiteiten die na elkaar plaats dienen te vinden op elkaar worden afgestemd. Je zou verwachten dat de planning van complexe (werk) processen een 'baas' vergt die het geheel kan overzien en top down aanstuurt. Het blijkt echter dat ook hier zelforganiserende oplossingen bestaan die vrij goed blijken te werken.

Aggregatie

Verschillende mensen die verschillende activiteiten uitvoeren op verschillende momenten om een collectief doel te bereiken zijn het meest effectief als de vruchten van hun activiteiten worden samengevoegd en geïntegreerd in een eindproduct: aggregatie⁶³. Net als werkplanning is aggregatie een parallel proces. Ook aggregatie kan spontaan optreden via zelforganisatie. Weer een voorbeeld uit de vrije markt economie en een uit het dierenrijk.

Noot 60 Al is het vaak wel van belang om bepaalde regels op te stellen waar de vrije markt en/of bepaalde branches zich aan moeten houden. Een geheel vrijgelaten markteconomie is niet wenselijk.

Noot 61 Bron: www.magneetfestival.nl

Noot 62 In de Engelstalige literatuur wordt dit 'workflow' genoemd, wat we hier vertalen met werkplanning.

Noot 63 Zie Surowiecky, The Wisdom of Crowds, 2005.

- Bedrijven verbinden zichzelf met andere bedrijven, toeleveranciers, klanten, werknemers en andere betrokkenen die onafhankelijk van elkaar afhankelijk zijn: een geïntegreerd socio-economisch systeem, een keten. Als onderlinge interacties succesvol zijn, dan zullen die voortgezet worden, als dat niet het geval is, zullen de interacties worden gestopt en vervangen door andere.
- Mieren die voedsel vinden, laten een spoor van feromonen achter op het pad terug naar het nest. Op die manier ontwikkelen ze langzaam maar zeker een uitgebreid netwerk van feromonen paadjes die het nest verbindt met allerlei voedselvoorzieningen in de omgeving. Als er nieuwe voedselbronnen of kortere routes worden ontdekt, komen er nieuwe feromonen paadjes bij terwijl omwegen minder worden bewandeld en daardoor hun feromonen spoor verliezen. Op deze manier leren mieren steeds efficiënter hun voedsel te verzamelen via de aldus ontstane netwerken van feromonen paadjes die fungeren als een soort extern geheugen.

Het mechanisme hierachter is variatie en selectie. Dat wat goed werkt wordt versterkt, indien er in de loop van de tijd betere relaties/netwerken/opties ontstaan, dan vervangen die de minder goed werkende alternatieven. Woorden als 'goed' en 'beter' zijn hier overigens geheel gerelateerd aan de omgeving van het systeem. Dit geheel volgende wetten van Darwin waarbij het systeem dat zich het beste aan zijn omgeving aanpast zal overleven (Survival of the fittest). Een traag stap voor stap proces: *'Why should not Nature have taken a leap from structure to structure? On the theory of natural selection, we can clearly understand why she should not; for natural selection can act only by taking advantage of slight successive variations; she can never take a leap, but must advance by the shortest and slowest steps.'* (Darwin, 1859, pagina 223 en 224)

Heylighens theorie over zelforganisatie van groepen van met elkaar communicerende individuen is interessant en verdient verdere uitdieping. Het niet-lineaire proces van spontane coördinatie tussen de diverse gedragingen van mensen in een groep, geeft een nieuw gezichtspunt op gedrag van een menigte. Punt is wel dat Heylighen veelal complexe langdurige plan processen beschrijft, waar wij in het licht van dit onderzoek vooral geïnteresseerd zijn in het meer korte termijn gedrag van een fysieke menigte. Het begrip alignment komt daarmee vooral op de voorgrond te staan: individuen die in een groep hun activiteiten op elkaar afstemmen en in een en dezelfde richting gaan werken.

Dit is een verschijnsel dat zich veel sneller kan voordoen via sociale media, waarna wel de volgende coördinatie mechanismen van Heylighen herkenbaar zijn: werkverdeling, werkplanning en aggregatie. Project X in Haren kan als voorbeeld dienen.

4.3 Zelforganisatie en sociale media: Heylighen in Haren

De theorie van Heylighen heeft betrekking op zelforganisatie in groepen die met elkaar communiceren. Communicatie is dus van groot belang in dit verband. Communicatie tussen leden van een groep kan georganiseerd worden, zoals vaak het geval is bij experimenten met collectieve intelligentie (zie 4.4), maar het kan ook spontaan ontstaan vanuit zelforganiserende principes.

Citizen's activism: creating a mobile interactive mapping system to avoid police kettling

A group of university geeks has created a mobile interactive mapping system called 'Sukey' to spring protesters out of police kettles. Kettling is the police practice of surrounding and corralling protesters in one area.

The initiators came to political activism only with the idea of solving a problem: generally peaceful protesters getting hurt or trapped because of lack of information.

Sukey is basically an online interactive map fed with Twitter-information. The interactive map uses GPS to plot an individual and utilizes data from conventional and social media to plot what parts of the map are dangerous and what are safe. Using computer algorithms, the programmers filter up to 1,000 messages a minute — including tweets from police — by which ones have a higher probability of being true or false. 'If it's good data, their reputation rises. If they're dishonest, their credibility is ruined,' Hardy said. 'In that way, we avoid kettling but not in a simplistic way. We reduce the need for kettling.'

In London, on Jan. 29 2012, for example, tensions rose as protesters tweeted to the #sukeydata hashtag of mounted police moving their way. Police immediately tweeted (again, to #sukeydata) that the police mounted-unit stables were near the protest site and there was no attack planned.

Sukey is in its embryonic stages, but there are plans to make it more sophisticated and keep testing it at protests.

Hardy, one of the initiators, created beyondclicktivism.com early last year to examine 'the power of technology to move political and social change.'⁶⁴



Sociale media platforms en bepaalde software kunnen dit soort groepscommunicatie faciliteren.

Behalve het gemak en de snelheid waarmee Facebook informatie laat stromen, kan informatie en communicatie technologie (ICT) ook in bredere zin bijgedragen aan de mobilisatie van grote groepen mensen zoals dat zich bijvoorbeeld in Haren voordeed (Facebook-rellen 2012). Allerlei

computerapplicaties hebben het mogelijk gemaakt dat mensen met een klein beetje kennis van zaken in staat zijn om professioneel ogende zaken te maken. Uitnodigingen, filmpjes, foto's, livestreams: het is allemaal heel gemakkelijk te maken met een mobiele telefoon en wat software. Dit is ook in grote mate gebeurd in het kader van PROJECT X – Haren. Veel zelfgemaakte uitnodigingen zijn gepost, filmpjes zijn geüpload op YouTube en diverse jongeren hebben gedurende het evenement zelf als 'burgerjournalisten' een livestream uitgezonden van de gebeurtenissen zoals die zich ontvouwen gedurende de avond van het feest. Dat wil zeggen dat er ter plekke gefilmd werd en dat dit rechtstreeks en non-stop uitgezonden werd via internet. Uiteindelijk bleek één livestream zeer succesvol. Uit een enquête die de Commissie Haren heeft uitgevoerd onder jongeren blijkt dat de jongeren die naar Haren zijn gekomen hiertoe met name zijn gestimuleerd door vrienden en sociale media. De rol van de reguliere massamedia bleek vrij beperkt te zijn. De Commissie concludeert dat jongeren een groot vermogen tot zelforganisatie hebben met behulp van ICT en sociale media. Door de eenvoudige replicerbaarheid en openbaarheid van de berichten op Facebook is dezelfde boodschap verder verspreid, niet alleen via Facebook maar ook via andere media of platforms en werd er onderling veelvuldig naar elkaar verwezen. Dit wordt ook wel 'crossmedia' genoemd.

Noot 64 http://www.thestar.com/news/world/2011/02/04/students_invent_system_to_thwart_police_kettling.html

Elk platform heeft echter zo zijn eigen functie en karakter:

- Facebook bleek vooral gebruikt te worden voor de mobilisatie naar Haren in de periode voorafgaand aan het feest en het groot en bekend maken van het evenement. In diverse posts werd ook via 'links' verwezen naar 'Pr-materiaal' zoals zelfgemaakte flyers en filmpjes die waren geüpload via YouTube.
- De massamedia deden verslag van wat er gebeurde en te gebeuren stond vanwege de nieuwswaarde van dit voor Nederland nog vrij onbekende fenomeen en besteedden ook veel aandacht aan de houding en het optreden van de overheid.
- Twitter werd vooral vlak voor en tijdens het evenement gebruikt om van minuut tot minuut commentaar te leveren op het gebeuren.
- Via mobiele telefoons vond de coördinatie plaats van de feestgangers vlak voor, tijdens en direct na het evenement.

Waar Facebook dus vooral zorgde voor 'alignment' ('we gaan allemaal samen naar een feestje') namen de mobiele telefoon en Twitter vooral de 'werkverdeling', 'werkplanning' en 'aggregatie' op zich. De oude media haakten hier pas later – toen de bom in de sociale media net gebarsten was – op in en speelden vooral achteraf een evaluatieve rol.

Opvallend is dat er dus inderdaad tussen de 'agents' (potentiële deelnemers) sprake is van een spontaan niet-lineair proces van alignment en dat deze alignment zich in aanvang uitsluitend via de sociale media ontwikkelde.

4.4 Collectieve intelligentie en sociale media

De voorbeelden van zelforganisatie die in voorgaande paragrafen zijn gegeven, hebben allen betrekking op situaties waarin (ook) sprake is van fysieke interacties. Als groepen mensen werken aan het oplossen van abstracte problemen wordt gesproken over collectieve intelligentie.

Collectieve intelligentie kan goed worden aangeboord en georganiseerd via sociale media en er hoeft dan geen sprake te zijn van fysieke interactie. In dat soort gevallen is er sprake van het combineren van de mentale wereld met de virtuele wereld.

Het concept collectieve intelligentie is nader uitgewerkt door Surowiecki in zijn bestseller *The Wisdom of Crowds* uit 2005.

Nadat hij vele voorbeelden heeft geanalyseerd van succesvolle en minder succesvolle gevallen van 'cognitieve coördinatie' stelt hij dat de volgende condities aanwezig moeten zijn voor het succesvol kunnen benutten van collectieve intelligentie:

- *Diversiteit*; Hoe meer diversiteit in kennis en ervaring er bestaat bij de verschillende leden van de groep, hoe meer de groep als collectief weet en hoe kleiner de kans is dat er bepaalde belangrijke aspecten van het probleem over het hoofd worden gezien. Ook kan dit groepsvooroordelen en 'groupthink' voorkomen.
- *Onafhankelijkheid*; De leden van de groep moeten als ze hun mening geven zo weinig mogelijk rekening houden met wat anderen al hebben gezegd. Als hun mening namelijk teveel beïnvloed wordt door die van anderen bestaat het risico van voortijdige 'alignment'.
- *Decentralisatie*; Dit is de term die Surowiecky gebruikt voor wat Heylighen werkplanning (workflow) noemt. Groepsleden moeten zoveel mogelijk informatie parallel van elkaar kunnen verzamelen en verwerken, zodat ze gezamenlijk een breed spectrum aan mogelijke aspecten en informatiebronnen bestrijken.

- *Aggregatie*; Om de verschillende meningen van de groepsleden bij elkaar te kunnen brengen in een collectief antwoord op het gestelde probleem is een bepaald aggregatie mechanisme nodig, zoals stemmen.

Heylighen voegt hier nog aan toe dat er 'alignment' moet zijn: de leden van de groep moeten gericht zijn op hetzelfde probleem.

Essentieel in het proces van collectieve intelligentie is om groepsdenken ('groupthink') te voorkomen. Dit is het verschijnsel waarbij leden van de groep allemaal hetzelfde gaan denken en vinden, omdat een bepaald standpunt versterkt wordt via positieve feedback. Dit gebeurt vrij snel, omdat mensen als 'sociale dieren' de neiging hebben zich te conformeren aan de mening van anderen. Het resultaat is collectieve domheid in plaats van collectieve intelligentie. Groepsdenken kan tegengegaan worden door de diversiteit en onafhankelijkheid van leden goed te bewaken en te stimuleren. Een goede neutrale moderator kan gevraagd worden om hier specifiek op te letten. Om de zelf organisatie van een menigte te ondersteunen, kan overwogen worden om collectieve intelligentie te organiseren door sociale media platforms te ontwikkelen waarbij een diverse verzameling van experts, uitvoerend professionals en bezoekers van massale evenementen met elkaar in gesprek kunnen gaan en informatie en kennis uitwisselen over veilige evenementen en/of veilig uitgaan. Aldus kunnen wellicht nieuwe ideeën en inzichten worden ontwikkeld die het betrekken van bezoekers bij het bewaken van de veiligheid tijdens evenementen een impuls kunnen geven. Dit kan als het ware los van de evenementen georganiseerd worden, maar ook tijdens één evenement in de vorm van een audit team evenementenveiligheid dat zich deels in en deels buiten de menigte bevindt.

4.5 Het 'bystanders' effect: kans en bedreiging

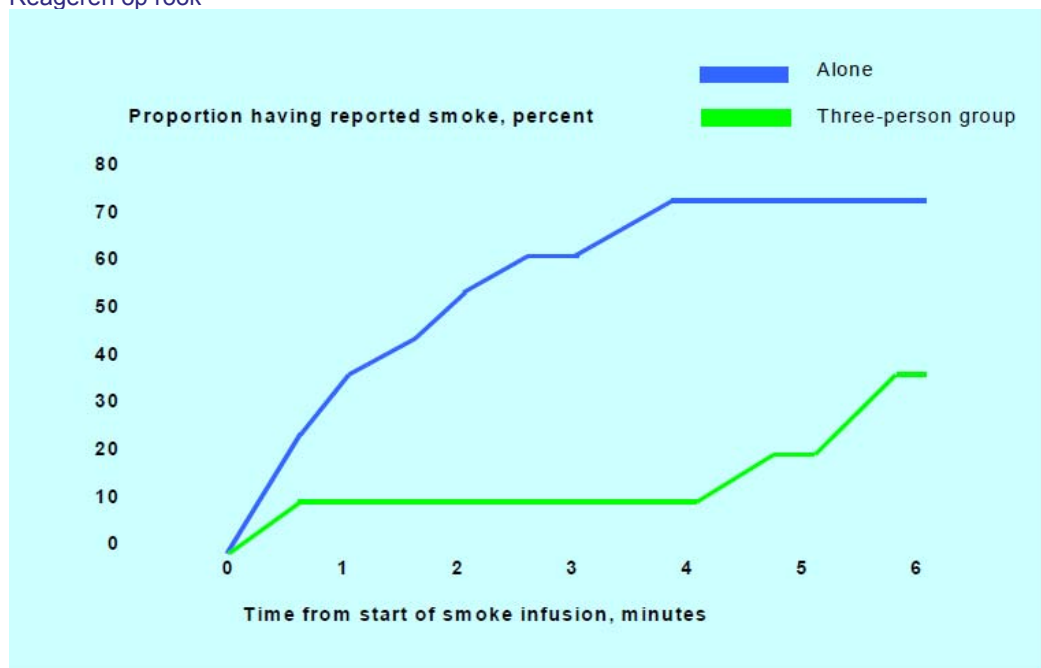
Het is essentieel om in te zien dat individueel gedrag afhankelijk is van wat anderen wel of niet doen. Dit verschijnsel neemt soms bizarre vormen aan: 100 mensen staan te kijken naar iemand die in de gracht verdrinkt en niemand doet iets (zie voor Nederland bijvoorbeeld Steinmetz, 1985). De kern van deze bystanders-problematiek is dat ingrijpen/actie min of meer vanzelf onder de volgende condities geschiedt:

- als een geliefde, familielid, kind of groepslid gevaar loopt;
- als slechts een tot drie personen aanwezig zijn die actie kunnen ondernemen.

De kans dat er wordt ingegrepen, neemt af met het aantal aanwezigen; hiervoor bestaat in de criminologische/bystanders-literatuur zelfs een wiskundige formule.

Op het gebied van brand/rook voerden Lantane en Darley (1968) een experiment uit, waarbij proefpersonen alleen, of in een groep, in een kamer werden gezet. Terwijl de proefpersonen wachten om te beginnen met 'het experiment', begon de kamer zich langzaam te vullen met rook. De onderzoekers wilden daarmee onderzoeken hoe lang het zou duren voordat de proefpersonen hen zouden waarschuwen over de rook. De resultaten (zie figuur) laten zien dat hoe meer proefpersonen er in de kamer waren, des te kleiner de kans wordt dat iemand de onderzoekers waarschuwt over de rook. De proefpersonen negeren simpelweg de rook. Dit onderzoek maakt duidelijk dat mensen bij de besluitvorming om actie te ondernemen, steun zoeken bij anderen. Als ze – zelfs in een potentieel levensbedreigende situatie! - zien dat die anderen niets doen, doen ze zelf ook maar niks.

Figuur 4.1 Reageren op rook



Bron: Lantane en Darley, 1968

Maar andere mensen kunnen ook de kans verhogen dat iedereen gewaarschuwd en geholpen wordt. Zo bestaat er ontruimingsonderzoek (bijvoorbeeld Sime, 1985a/b) dat laat zien dat groepen van cruciaal belang zijn voor het gedrag van de individuele groepsleden: een groep bekenden of bloedverwanten wil het liefst – en soms zelfs ten koste van alles (ouders/kinderen) – bij elkaar blijven. Daarbij helpen ze elkaar, maar wachten ze ook op de laatste en men gaat – zelfs tegen de stroom in – op zoek naar ontbrekende leden van de groep:

'This activity of notifying or gathering members may take time, especially if members are not together at the initial awareness of the fire incident. These activities may also involve movement toward the fire area and through smoke to gather missing members.' (SFPE, 2003/21).

Kortom: groepen willen – zelf met gevaar voor eigen leven – bij elkaar blijven. Fineburg (2001) laat bijvoorbeeld zien dat een groep zich in het geval van een ontruiming 'en bloc' in de uitgaande stroom kan storten, in plaats van netjes een voor een te 'ritsen'; ook hier geldt weer: de groep wil samenblijven.

Het zijn allemaal voorbeelden van hoe individueel menselijk gedrag beïnvloedt wordt door andere individuen en de groep waarmee je samen bent of toe behoort. De les is wel dat individuen daarbij relatief eenvoudig stuurbaar en manipuleerbaar zijn. Zo is bijvoorbeeld het bystanders-effect (ik doe niks, omdat de anderen ook niks doen) te bestrijden door heldere concrete en op de persoon gerichte aanwijzingen te geven: 'jij daar, jij doet ... en jij doet ...'. We komen daarmee uit op het punt van leiderschap waarbij de literatuur leert dat sterk leiderschap en staf/crowd managers (of service medewerkers) hier een cruciale rol spelen. Slim omgaan met groepsgedrag kan op een soortgelijke manier positieve effecten hebben. Sowieso is een groep van belang voor de zwakkere groepsleden (kinderen, mensen met beperkingen en dergelijke): de groep helpt het individu. De nadelige effecten van een groep kunnen misschien geneutraliseerd worden en de positieve

potentie van een groep kan gestimuleerd worden door oefening en voorlichting vooraf, of door goede/heldere aanwijzingen op het moment dat dit nodig is.

Mentors in Violence Prevention

Een interessante methode vormt het model *Mentors in Violence Prevention (MVP)* dat in Boston is ontwikkeld door Jackson Katz. MVP is gericht op educatie en training van jongeren. Men tracht van jonge mannen en vrouwen *empowered bystanders* te maken. Ook tracht men *bystander apathy* te doorbreken. Door jongeren te trainen en hen te stimuleren een leiderschapsrol op zich te nemen, gaan jongeren zien dat zij als omstander meer dan twee opties hebben: 'niets doen' en 'ingrijpen met gevaar voor eigen leven'. Dit doorbreekt passiviteit.

4.6 Besluitvorming en de rol van leiderschap

Het feit dat er bij zelforganisatie geen expliciete, van bovenaf aangewezen leiders zijn, wil niet zeggen dat leiderschap geen rol speelt. Mensen met natuurlijke leiderschapskwaliteiten zullen deze rol op zich nemen, omdat dit goed bij hen past (zie ook Heylingen's betoog over werkverdeling). Diverse wetenschappers hebben zich verdiept in de rol van leiderschap binnen groepen. Ook het thema besluitvorming binnen groepen is frequent onderwerp van onderzoek. Hierbij speelt het bezitten van informatie en communicatie hierover een belangrijke rol.

We vermelden hieronder enkele citaten uit relevante onderzoeken, die een beter beeld geven van de dynamiek op dit gebied⁶⁵.

- Animals which form groups – such as human crowds – repeatedly have to make important consensus decisions concerning the activities they perform, the timing and duration of those activities, and their direction of movement.
- However, the information required to make these important decisions is often only available to few members of the group, most commonly as a result of differences in spatial positioning within the group or differences in group members' learning and experience, for instance, demonstrated – using computer simulations – that a group predominantly comprised of naive individuals can be guided towards a target location by only a few informed group members. Moreover, Couzin et al. (2005) propose that these few informed individuals are able to reach consensus decisions without knowing whether they are in the majority or minority, or whether their information conflicts with other informed members of the group.
- More specifically, research indicates that the presence of informed individuals – i.e., acting as leaders – within the crowd influences both the speed and accuracy of the crowd, particularly when their spatial positioning is optimal. More specifically, leaders positioned in the core, rather than the periphery, of the crowd – i.e., in close proximity to other crowd members – are more likely to influence crowd movement.
- This dominance of informed individuals over crowd movement is likely to be particularly important in emergency evacuations, when only a few crowd members typically have information about the unfolding situation. Thus, when planning a crowd event, careful consideration must be given to the number of individuals within the crowd (whether these be stewards or crowd volunteers) who should be made aware of the location of emergency exits –

Noot 65 Dit zijn de conclusie zoals verwoord in het gedegen literatuuronderzoek van de University of Leeds (2009b), paragraaf 'Decision making in Crowds,' p. 75

i.e., informed individuals – and where these informed individuals should be positioned within the crowd to most effectively act as leaders in the event of an emergency evacuation.

- With regards to communication between informed individuals and the rest of the crowd, Dyer et al. (2008) propose that subtle behaviors or cues are frequently used to guide the crowd towards a target location. For instance, leaders at the front of a crowd will often glance back over their shoulders, to ensure they are being followed, or will turn to face the crowd and walk backwards towards the target. Alternatively, informed individuals may walk back and forth along the edge of the crowd, to check that all crowd members are moving in the desired direction.

De les is dat binnen een menigte mensen, of een massa dieren, niet elk individu evenveel informatie heeft. Er zijn meer en minder goed geïnformeerde individuen en vooral de goed geïnformeerde zijn van belang als informele leiders, bijvoorbeeld in het geval van een evacuatie. Deze leiders checken ook wat er in en met de menigte of massa gebeurt en of ze bijvoorbeeld wel de goede kant op gaan. Als we deze informele leiders als intermediairs nou nog slimmer zouden kunnen maken dan ze al zijn ...

4.7 Vergroten van de rationaliteit van een menigte via intermediairs

Bij menigten is het geven van duidelijke en ondubbelzinnige informatie aan individuen en groepen essentieel (snel, adequaat en 'doe-gericht'). Zeker als er sprake is van gevaar, dreiging en dus psychische stress bij de aanwezige individuen en groepen. Stress staat immers – zoals we al zagen - een adequate interpretatie en besluitvorming in de weg. Precieze informatie reduceert stress (Wood, 1979).

Casus: Lowlands

De organisatie informeert bezoekers tijdens het festival via Social Media (Twitter en Facebook) maar gaat ook nog uit van mensen die geen smartphone hebben en het netwerk dat weg kan vallen. Via de schermen naast de podia kan de organisatie communiceren. Voor verschillende calamiteiten liggen beelden klaar met instructies, de organisatie kan de presentatoren en de security altijd bereiken. Per situatie wordt bepaald welke manier van communiceren het beste is. Wanneer iets zeer urgent is kunnen de schermen en presentatoren worden ingezet maar er kan ook voor gekozen worden pas de volgende dag via de Daily Paradise (dagkrant) te communiceren. *'Het is heel belangrijk dat iedereen van de organisatie dezelfde informatie communiceert en dat voorkomen wordt dat paniek ontstaat. In GRIP situaties werkt het iets anders. Dan moeten we de communicatie afstemmen met de OVD. Bij social media werkt het zo, dat als jij het niet doet, dan wordt het wel gedaan. 'Je moet zorgen dat je aan de bal blijft.' Daarvoor haal je ook informatie op.'*⁶⁶

Een verkeerde probleemdefinitie kan leiden tot geen, of verkeerde besluiten (Canter et al., 1980). Als mensen onduidelijke, of dubbelzinnige informatie krijgen, doen ze niets, of gaan ze eerst op onderzoek uit. Bezoekers voelen sowieso geen of weinig verantwoordelijkheid voor acties (Canter, 1985). Bovendien willen ze niet overhaast reageren als blijkt dat er niets aan de hand is, of alles al onder controle is zoals we al eerder bij het rook experiment van Latane en Darley (1968) zagen. Het is dan ook van het grootste belang dat:

Noot 66 Bron: Interview met directie en hoofd communicatie & marketing Lowlands, 6 augustus 2013

- er sprake is van heldere en eenduidige gedragsinstructies ('doe dit, doe dat'); onderzoek uit de ontruimingsliteratuur laat zien dat met 'live' steminstructies de meest gedetailleerde informatie kan worden gegeven. Deze hebben de voorkeur boven ingesproken steminstructies (Proulx and Sime, 1991). Verder moeten steminstructies worden voorafgegaan door signalen die de aandacht trekken. Herhaling zorgt voor een groter begrip en herinnering (Keating en Loftus, 1975);
- er waar nodig door staf/leiders het goede voorbeeld gegeven wordt; die leiders kunnen buiten de menigte staan (organisatoren, politie, mensen op focuspunten zoals een band, DJ, dominee, schoolmeester), of het kunnen de (in)formele leiders van een groep zijn.

Het lijkt misschien wat vreemd, maar als we willen dat individuen en groepen in een massa zich rationeel gedragen, dan blijken ze dat heel goed zelf te kunnen. Maar omdat vaak het overzicht en de kennis ontbreekt, is er binnen massa's vaak sprake van een beperkte rationaliteit.

Casus: publiek krijgt meer overzicht door verbeteren verlichting⁶⁷

De commandant uit het team Crowd Control stelt: *'Zelfregulering gaat het best als mensen een goed beeld van de situatie kunnen vormen. Hierin kun je veel winst behalen. Op het Rembrandplein heeft de politie bijvoorbeeld de mogelijkheid om de pleinverlichting hoger te zetten bij een calamiteit. Mensen zien dan opeens meer. En ze denken 'Hee, er verandert iets'. Het zicht verbeteren werkt beter dan geluid, helemaal als er veel omgevingsgeluid en herrie is.'*⁶⁸

Het toevoegen van extra rationaliteit (via goede informatie, communicatie en ook via leiderschap) kan helpen. Zo kan iedereen de kracht van zelforganiserende netwerken laten zien door het volgende eenvoudige sociale experiment, dat ooit door Pieter Hilhorst is uitgevoerd tijdens een congres. Iedereen in het publiek moest opstaan en twee willekeurige mensen uitkiezen. Vervolgens moest iedereen gaan bewegen met als opdracht dat de afstand van jou tot die twee mensen gelijk moest worden. Na drie minuten heeft de menigte dan de ideale toestand bereikt. Als iedereen in een groep snapt wat de bedoeling is⁶⁹, regelt deze 'alignment' zich allemaal vanzelf.

KLM wil passagiers versneld laten boarden

In 2003 bedacht de Nederlandse econometrist Menkes van den Briel (destijds Universiteit van Arizona) een methode om vliegtuig passagiers sneller te laten boarden door hen in een slimme volgorde te laten instappen: steeds van achterin het vliegtuig naar voren en dan eerst raam, daarna midden en tenslotte gangpad. Dat scheelde tijd en dus geld. KLM ging 10 jaar later hiermee ook aan de slag en elke passagier kreeg – net als bij de bakker - een 'volgorde nummertje'. Dat werd geen succes: *'Het werd een chaos,'* schrijft een passagier op vaksite Luchtvaartnieuws. *'Het instappen verliep net zo rommelig als altijd. Het systeem voorziet niet in laat arriverende overstappers die vooral het vliegtuig in willen en maling hebben aan de nummertjes. De vlucht ging uiteindelijk dertig minuten te laat weg.'* De uitvinder Van den Briel: *'Als ik die reacties zo lees, hield de KLM in dat experiment misschien wel te veel controle op het instappen. Mensen kunnen zich heel best zelf organiseren, als maar duidelijk is wat ze moeten doen.'*⁷⁰

Noot 67 Dit praktijkvoorbeeld sluit mooi aan bij de bevinding van Dirk Helbing dat visueel zicht van mensen essentieel is om hun gedrag in grote groepen te verklaren. Zie Helbing, Dirk; Buzna, Lubos; Johansson, Anders; Werner, Torsten (2005). *Self-organized pedestrian crowd dynamics: Experiments, simulations, and design solutions*. Transportation Science 39 (1): 1–24.

Noot 68 Interview commandant Crowd Control, 14 augustus 2013

Noot 69 Essentieel daarbij is dus wel – zoals ook in het Hilhorst voorbeeld – dat er een eenduidige heldere opdracht gegeven wordt, of een duidelijk doel benoemd wordt. Dat gebeurt meestal door iemand die de leiding heeft of neemt.

Noot 70 Bron: Het Parool 04-11-2013, pag.17

Dat een zorgvuldige, heldere en strakke aanpak van de communicatie met de mensen wonderen kan verrichten, laat Ramachandran zien in een artikel in *Fire Technology* (1991): gedetailleerde informatie die in een te ontruimen metro station werd gegeven met behulp van stemmen, grafische displays of tekst resulteerde in een zesvoudige toename van de goede interpretatie van wat er aan de hand was. Een nuttig experiment uit de evacuatie wetenschap (Van Soomeren e.a., 2007/73): *'In het 'Monument Underground Station' van Newcastle is onderzoek gedaan naar de tijd die het duurt, voordat mensen in beweging komen om te vluchten. De situatie was gemodelleerd naar de omstandigheden van de brand in King's Cross in 1987. Het onderzoek liet zien dat in dezelfde fysieke omgeving heel verschillende ontruimingstijden en heel ander gedrag kunnen worden bereikt door de informatie te veranderen die de betrokkenen kregen over het potentiële gevaar. Hierbij werden variabelen gebruikt, zoals alarmbel, begeleiding door personeel, berichten over de luidsprekers (directief of non-directief) en combinaties hiervan. Mensen begonnen binnen 1 minuut te vluchten, als ze precieze steminstructies kregen. Bij beperkte informatie, zoals uitsluitend brandalarmbellen, waren er na 15 minuten nog steeds mensen in het station (Proulx and Sime, 1991).'*

De les uit dit onderzoek – en veel ander onderzoek zoals een uitgebreid review van Ramachandran (1990) van de ervaringen in de UK laat zien - is duidelijk: individuen en groepen gedragen zich veel effectiever als er sprake is van concrete instructies en als er aan het op dat moment beperkte inzicht van individuen en groepen kennis en rationaliteit wordt toegevoegd.

Overigens mag uit dit soort experimenten nog een les getrokken worden: in dit soort gevallen durft men het gewoon aan om heel praktisch een experiment op te zetten om proefondervindelijk te kijken wat er gebeurt en hoe individuen en groepen zich als menigte gedragen. Wij zouden er voor willen pleiten om dit type experimenten ook eens te doen bij een menigte op een groot plein of bij een evenement.

4.8 Conclusies

Binnen een menigte bestaan vaak verschillende groepen, die niet op hetzelfde gericht zijn; waar geen 'alignment' tussen is. Het duidelijkst zal dit zijn tussen de relschoppersgroep (vaak een kleine minderheid) en de vredelievende groep (meestal de – zwiigende- meerderheid).

Uit het ESIM model werd al duidelijk dat voorkomen moet worden dat de vredelievende groep zich verwant gaat voelen met de relschoppersgroep (met elkaar in alignment komen) en zich beiden gaan richten op de nieuwe gezamenlijke vijand 'politie'. Dan is de kans groot dat de situatie gaat escaleren. Met repressief ingrijpen, moet de politie dus wachten totdat het echt niet anders kan, anders starten ze een groepsdynamiek die zich uiteindelijk tegen henzelf zal keren.

Verder kunnen uit de literatuur over zelforganisatie de volgende conclusies worden getrokken:

- Een menigte heeft in principe de neiging tot **zelforganisatie**. Volgens massapsycholoog Van de Sande moet het zelf organiserend vermogen van mensen bepaald niet onderschat worden: *'Het zelf regulerend vermogen van crowds is erg groot. Het gaat bijna nooit mis'*. Hier kan meer bewust gebruik van gemaakt worden door bepaalde wetmatigheden die horen bij zelforganisatie te faciliteren en te versterken.
- Uit onderzoek op het gebied van zelforganisatie blijkt dat tussen groepen die niet op hetzelfde gericht zijn (relschoppers versus vredelievende groepen) er op de plekken waar die groepen aan elkaar grenzen **fricties** (irritaties, conflicten) kunnen ontstaan. Als er echter sprake is van

(herhaalde) positieve interactie tussen leden van de twee groepen, dan is de kans op frictie kleiner.

- Het is verstandig dat mensen die sociaal ongewenst gedrag vertonen – een minderheid - en lid zijn van een grotere groep – de meerderheid, niet door één persoon hierop worden aangesproken, maar dat deze persoon zichtbaar ondersteund wordt door andere leden van de (vredelievende) groep. **Meer 'correctoren'**, maken meer indruk dan één. Zo wordt een wat grotere 'tegenkracht' gecreëerd (waardoor de kans dat de minderheid zich aanpast aan deze tegenkracht vergroot wordt).
- De wijze waarop **mensen** worden **aangesproken** en door wie (one of the boys of door iemand die duidelijk niet bij de groep hoort) is van belang: hier spelen (ingeschatte) gedeelde sociale identiteit, leiderschap, sociale vaardigheden e.d. een rol.
- Individuen binnen een menigte zijn in staat om zich rationeel te gedragen. **Communicatie**, heldere eenduidige instructies over wat te doen, zijn voor een menigte echter essentieel, juist omdat men in de menigte vaak gebrekkige kennis en geen goed overzicht heeft en dus slechts beperkt rationeel kan handelen. **Rationaliteit toevoegen** is een interessante optie en kan de basis vormen voor enkele sociale experimenten.
- Ook **via sociale media** kan **rationaliteit** (informatie) worden **toegevoegd** aan een menigte, omdat de meeste mensen tegenwoordig een smartphone bij zich hebben. Via sociale media kan anderzijds ook 'gepeild' worden welke kennis over de situatie binnen een menigte beschikbaar is en hoe men in de menigte tegen de situatie aankijkt: een 'drukte app' in combinatie met een interactieve 'kennis app'. Evenementen organisatoren maken er al rudimentair gebruik van.
- Met name **jongeren** hebben een groot vermogen tot zelforganisatie via sociale media. Ze ontwerpen en verspreiden hun eigen Pr-materiaal en zijn als burgerjournalist in staat om livestreams te verzorgen van de gebeurtenissen tijdens een 'flashmob' à la Haren. Aldus kunnen ze via sociale media zowel mensen mobiliseren om naar een evenement te komen, als hen ten tijde van een evenement gericht van informatie voorzien, waardoor de sfeer tijdens het evenement beïnvloed kan worden.
- **Groepen en leiderschap** zijn enorm belangrijk in een menigte. Bij leiderschap in combinatie met een 'natuurlijk focuspunt' (een zichtbare leider die op een voetstuk staat) is sprake dat 1+1 opeens 3 wordt.
- Een groep kan soms irrationeel lang slechts 'passief naar elkaar kijken en niks doen'. Die staat van **lethargie** kan opeens helemaal omdraaien door een push factor van buiten, bijvoorbeeld in de vorm van een instructie, het verschijnen van een ME peloton, of een wilde kreet.
- Het verdient aanbeveling om na te gaan hoe de negatieve invloed van het zogenaamde bystanders effect geneutraliseerd kan worden en '**active bystandership**' (ook wel burgeringrijpen genoemd) gestimuleerd en versterkt kan worden tussen groepen en in massa's.

5 De menigte: gevaar of sociaal kapitaal?

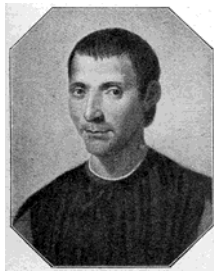
5.1 Machiavelli of Spinoza

In de literatuur, maar ook in de praktijk, komen we twee tegenovergestelde visies tegen op menigten en de rol van individuen (burgers) in de menigte⁷¹.

De eerste visie kijkt vooral naar het potentiële gevaar dat een menigte vormt; een gevaar dat doelgericht gecontroleerd en geneutraliseerd moet worden. Het is een visie die we bijvoorbeeld bij Machiavelli tegenkomen.

De tweede visie ziet een menigte als een elkaar ondersteunend collectief dat eigenlijk de basis vormt van een gezonde democratische samenleving. Deze visie is onder meer terug te vinden in het werk van Spinoza.

5.1.1 Machiavelli



Machiavelli heeft in zijn boek *De Heerser* zijn visie uiteengezet op de relatie tussen de heerser en de Multitudo (massa/menigte; we gebruiken hier het begrip 'menigte'). De menigte heeft een leider nodig, maar de leider is niets zonder de menigte. De menigte is echter gevaarlijk en vormt een risico voor de leider c.q. de gevestigde orde. Daarom moet de menigte goed van bovenaf onder controle worden gehouden. *'De vijand van binnen is gevaarlijker dan de vijand van buiten'* is een van de motto's uit Machiavelli's boek.

*'Volgens Machiavelli bestaat het politiek handelen vooral hierin, dat men eerst scherp vaststelt wat het doel is dat men wil bereiken, en dat men vervolgens, uitgaande van de situatie waarin men zich bevindt, op rationeel-technische wijze de middelen die naar dat doel leiden tegen elkaar afweegt en in overeenstemming daarmee ook aanwendt. Wat dat voor middelen zijn doet niet ter zake. Een middel dat moreel slecht is, kan politiek goed zijn en omgekeerd.'*⁷²

Kernbegrippen in deze benadering van de menigte zijn: angst voor de menigte, geen ruimte voor een actieve rol en invloed van (groepen) individuen, doelgerichte en amorele top down aanpak die verregaande manipulatie niet schuwt, verticale relaties, nadruk op macht en controle.

We herkennen deze strategie bij veel crowd control experts, die bezig zijn met het van bovenaf zoveel mogelijk controleren en ongemerkt sturen van een menigte. Een aanpak die in sommige gevallen bijna een militaristische operatie lijkt te worden. Deze tendens wordt ook gestimuleerd vanuit bedrijven die technologische producten ontwikkelen waarmee menigten steeds beter geobserveerd en gecontroleerd kunnen worden. Er gaat ondertussen heel wat geld om in de crowd control industrie. Het is de vraag hoe ver je wilt gaan met het toepassen van dit soort (dure) technologie op burgers die bij elkaar komen om zich te vermaken.

Noot 71 Zie ook 2.2 waarin we deze twee visies al kort hebben beschreven.

Noot 72 Frans van Dooren, *Machiavelli's ideeënwereld*. Inleiding op *De Heerser* (pag. 33) Athenaeum-Polak & Van Gennip, Amsterdam 1977.

Machiavelli kiest voor een doelgerichte en amorele insteek. Vertaald naar het hier en nu: als het doel 'een veilig evenement' is, dan is alles ondergeschikt aan dat doel en dus is bijvoorbeeld ook de privacy van burgers ondergeschikt, of de wijze waarop burgers hun identiteit laten zien in kleding (voetbal shirts en motorclub emblemen e.d. zijn tijdens een dance festival niet toegestaan en moeten in de locker opgeborgen worden). De aanpak is amoreel⁷³ en een verregaande manipulatie van de menigte is dan een prima middel om het gewenste doel – een veilige vermaak omgeving – te bereiken. De security industrie spint garen bij deze benadering, omdat er veel dure apparatuur nodig is om de 'gevaarlijke' menigte optimaal onder controle te houden. Deze strategie is prijzig omdat top down controle veel menskracht kost en investeringen in technologische hulpmiddelen. De meer manipulatieve variant van deze crowd control aanpak is in de loop der jaren verder uitgewerkt en grootschalig ontwikkeld door Disney in haar pretparken. Clifford D. Shearing and Phillip C. Stenning gaven daarvan al in 1984 een – mede op het werk van Foucault gebaseerde - beschrijving⁷⁴ die laat zien hoe in de Disney pretparken controle, surveillance, discipline, orde en rust in een extreem efficiënt totaal design in alles ingebakken zijn⁷⁵ en door de meeste bezoekers geïnternaliseerd zijn. De 'Disney order of saying cheese', verpersoonlijkt door een als eend of muis verklede controleur annex servicemedewerker in een 'modern police facility' vermomd als pretpark.



'One of the most distinctive features of that quintessentially American playground known as Disney World is the way it seeks to combine a sense of comfortable — even nostalgic — familiarity with an air of innovative technological advance. Mingled with the fantasies of one's childhood are the dreams of a better future. (...). As well as providing for a great escape, Disney World claims also to be a design for better living. And what impresses most about this place is that it seems to run like clockwork. Yet the Disney order is no accidental by-product. Rather, it is a designed-in feature that provides - to the eye that is looking for it, but not to the casual visitor – an exemplar of modern private corporate policing. Along with the rest of the scenery of which it forms a discreet part, it too is recognizable as a design for

the future. We invite you to come with us on a guided tour of this modern police facility in which discipline and control are, like many of the characters one sees about, in costume.' (p. 300)
(...)

'The coercive edge of Disney's control system is seldom far from the surface, however, and becomes visible the moment the Disney-visitor consensus breaks down, that is, when a visitor attempts to exercise a choice that is incompatible with the Disney order.

Noot 73 N.B: dat is iets anders dan immoreel. Machiavelli stelt een principieel technische benaderingswijze voor om een bepaald politiek doel te bereiken. '(...) hij wil slechts een rationele methode ontwerpen die elke improvisatie en elke toevalligheid in het politiek handelen zo veel mogelijk uitsluit.' (Frans van Dooren, 1977/34)

Noot 74 We citeren hier uit een latere reprint: Clifford D. Shearing and Phillip C. Stenning: From the Panopticon to Disney World: the Development of Discipline. Reproduced from 'Perspectives in Criminal Law: Essays in Honour of John LL.J. Edwards', edited by Anthony N. Doob and Edward L. Greenspan, Q.C. (1984), published by Canada Law Book Inc.

Noot 75 Zie hier naast de geciteerde Shearing en Stenning ook: *Building a Dream: the Art of Disney's Architecture*. Beth Dunlop, New York, 1996, *Designing Disney's Theme Parks: The Architecture of Reassurance*. Karal Ann Marling (ed). Canadian Centre for Architecture, Montreal, Hammarion, Paris/New York, 1997 en *Fantasy City; Pleasure and profit in the postmodern metropolis*. John Hannigan, Routledge London/New York, 1998.

It is apparent in the physical barriers that forcefully prevent certain activities as well as in the action of employees who detect breaches of order.' (p. 302)

(...)

'In summary, within Disney World control is embedded, preventative, subtle, cooperative and apparently non-coercive and consensual. It focuses on categories, requires no knowledge of the individual and employs pervasive surveillance. Thus, although disciplinary, it is distinctively non-carceral. Its order is instrumental and determined by the interests of Disney Productions rather than moral and absolute. As anyone who has visited Disney World knows, it is extraordinarily effective.' (304)

Het doel is, net zoals bij Machiavelli, eenduidig: in een veilige omgeving vermaak en pret bieden en bezoekers – consumenten - veel geld laten uitgeven. Het houdt mensen (bewust) passief. Om onvrede te voorkomen adviseerde Machiavelli niet voor niets: *'Geef het volk brood en spelen, dat houdt ze tevreden'*. Commerciële organisatoren van massale festivals hebben dit goed begrepen. Op allerlei manieren worden bezoekers van festivals als Lowlands en dance evenementen vermaakt en bezig gehouden⁷⁶.

5.1.2 Spinoza



De Nederlandse 17^e-eeuwse filosoof Spinoza vond dat de macht van de staat nooit aan een enkeling toevertrouwd mocht worden, omdat daar misbruik van gemaakt zou worden.

De visie van Spinoza kwam er in de kern op neer dat de menigte (de multitudo) niet zozeer gewantwoord moet worden, maar dat een kritische en actieve houding van de menigte juist essentieel is teneinde de macht van machthebbers te kunnen beteugelen.

Sleutelwoorden in deze benadering zijn: vertrouwen in de burger, ruimte voor burgerparticipatie, bottom-up, horizontale relaties, burgers als sociaal kapitaal en als (co-) producent.

Een dergelijke visie die meer nadruk legt op zelforganisatie en eigen verantwoordelijkheid vinden we ook in het WRR rapport 'Vertrouwen in de burger' (WRR, 2012). Het rapport geeft een beschrijving van hoe de overheid zich in de loop der tijd heeft getransformeerd van Weber 1.0 (een formele bureaucratie die machtsmisbruik en willekeur moet tegengaan) naar Weber 2.0 (via het marktdenken van het New Public Management naar de wij-gemeenschappen van de civil society van de Big Society). De WRR pakt dan gelijk door en stelt dat het tijd wordt voor de volgende noodzakelijke transformatie richting Weber 3.0. Wij citeren:

'We onderscheiden daarom een derde overheidscultuur: Weber 3.0, die is gebaseerd op het vertrouwen dat miljoenen burgers willen meedenken en -doen, en die bovendien ambtenaren en frontlijnwerkers de handelingsruimte biedt om daar recht aan te doen. Die cultuuromslag vereist een majeure aanpassing van beleidsmakers – politici en ambtenaren – die zijn opgegroeid binnen een stramme 'verticale traditie' (zie figuur 5.1).

Noot 76 Zo konden bezoekers van het dance festival niet alleen luisteren naar de honderden optredens op tientallen podia, maar konden ze ook helikoptervluchten maken, voetballen op trapveldjes, bungee jumpen, waterpijp roken in een lounge tent etc.

Figuur 5.1 Cultuuromslag van Weber 1.0 naar Weber 3.0 (WRR, 2012)

	Weber 1.0	Weber 3.0
Strategie	Efficiëntie	Zelfverantwoordelijkheid
Structuur	Verticaal	Horizontaal
Systemen	Top down	Bottom-up
Sleutelvaardigheden	Uitvoerders	Verbinders
Staf	Specialisten	Oplossingsmakelaars
Stijl	Geen fouten	Correctie achteraf
Samenbindende waarden	Vertrouwen in elite	Vertrouwen in burgers

De veranderingen die gezamenlijk een ‘gezicht’ geven aan het begrip ‘organisatiecultuur’, schetsen de omvang van de uitdaging. Drie ‘harde’ S-en – strategie, structuur en systemen – zijn onmiddellijk herkenbaar. De strategie van beleidsmakers gaat van een nadruk op efficiëntie naar zelfverantwoordelijkheid; structuren van een nadruk op verticale lijnen naar een accent op horizontale verbindingen; en systemen van interne communicatie van top-down naar bottom-up. Ze vormen het relatief ‘makkelijke’ deel van de omslag. De ‘zachte’ S-en – sleutelvaardigheden, staf, stijl en samenbindende waarden – zijn het moeilijkst, want het minst grijpbaar.

Weber 1.0-organisaties moesten zich onderscheiden door superieure uitvoerders, maar de sleutelvaardigheid binnen Weber 3.0-instituten is gelegen bij verbinders. De staf bestaat niet langer uit functionele specialisten, maar uit oplossingsmakelaars.

De stijl springt van een nadruk op het voorkomen van fouten met de bijbehorende risicoafwijzing, naar correctie achteraf met de eveneens bijbehorende acceptatie van het risico van – snel te corrigeren – fouten. En de samenbindende waarde van een vertrouwen in een elite van beleidsmakers – zowel politici als ambtenaren – dient te worden vervangen door een vertrouwen in burgers, een menigte of – om met Spinoza te spreken – de multitudo.

Opvallend in ons onderzoek is dat we ook deze visie wel herkennen. Bij dezelfde bedrijven (Disney, de organisatoren van dance events, Lowlands) die hun bezoekers doelgericht en goed gecontroleerd een prachtig pretpakket bieden, zien we ook dat actieve participatie van festivalgangers op bepaalde vlakken nadrukkelijk gestimuleerd en georganiseerd wordt.

Casus: festivalgangers helpen Colombinehuis op te knappen

Het Colombinehuis in Biddinghuizen wordt volgende week opgeknapt door 100 bezoekers van een dance festival die deelnemen aan het 10.000 HOURS vrijwilligersproject.

Het Colombinehuis is een vakantieverblijf voor gezinnen met kinderen die bijvoorbeeld chronisch ziek zijn. Het project 10.000 HOURS is in het leven geroepen om festivalgangers de kans te geven iets terug te doen voor de omgeving waar het festival plaatsvindt.

Zo wordt het Colombinehuis geschilderd, het rolstoelpad opgeknapt en een vlindertuin aangelegd⁷⁷.

Het publiek van het dance festival dat we hebben bezocht, wordt ook aangespoord om voor elkaar te zorgen, bijvoorbeeld als iemand onwel wordt. Dit wordt op verschillende manieren gestimuleerd en gecommuniceerd, onder andere via de festival App, de website en schriftelijk festivalmateriaal

Noot 77 Bron: Omroep Flevoland. Dit type activiteiten is ook wel bekend onder de noemer MVO: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Casus: stimuleren van onderlinge zorgzaamheid en zelfredzaamheid tijdens een dance festival

Take care of yourself ... and each other. A whole day/weekend of partying requires more energy than you might be aware of. Make sure you come to the event well prepared. Drink and sleep enough and keep in mind that it can get cold in the evening. Finally, our motto is 'Come together, stay together', so take care of your friends and yourself.

Er wordt niet op dezelfde manier gestimuleerd dat bezoekers, als ze een (gewelddadig) incident zien, dit melden aan de beveiliging. Maar de organisatoren gaan ervan uit dat mensen dit uit zichzelf wel doen. *'We gaan uit van zelfredzaamheid: als iemand iets ziet, zullen ze 't wel doorgeven. Dat gebeurt ook al wel'.*

Vinden de organisatoren van het dance festival het een goed idee om te stimuleren dat mensen uit het publiek elkaar gaan aanspreken op ongewenst gedrag? *'Mensen zijn natuurlijk vrij om elkaar aan te spreken op hun gedrag, maar wij zullen dit niet actief stimuleren'.*

5.1.3 Crowd control versus zelforganisatie

De reguliere crowd control van bovenaf volgt Machiavelli. We zien het in onze verkenning van de bestaande crowd control literatuur. Er zijn hele boekenkasten vol geschreven over reguliere top down georganiseerde crowd control.

Hoe burgers echter kunnen participeren in hun eigen veiligheid tijdens massale evenementen en hoe zelfregulering, zelforganisatie en burgerparticipatie in zo'n context gestimuleerd kan worden, zijn thema's die nog maar zeer mondjesmaat aandacht krijgen, zowel van wetenschappers als praktijkdeskundigen.

We zullen in de rest van dit hoofdstuk de mogelijke rol van actieve burgers nader verkennen.

Respectievelijk komt aan de orde:

- Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en crisis (ook wel burgerhulp genoemd);
- De mogelijke rol van actieve burgers / bezoekers tijdens evenementen.

5.2 Zelfredzaamheid bij rampen en crises

De term zelfredzaamheid, ook wel burgerhulp genoemd, wordt voornamelijk gebruikt op het terrein van fysieke veiligheid. Een definitie van zelfredzaamheid van burgers is dat dit alle handelingen betreft die door burgers verricht worden ter voorbereiding op (preparatie), tijdens (respons) en na (herstel) rampen, zware ongevallen en crises om zichzelf én anderen te helpen de gevolgen van de ramp, het zware ongeval of de crisis te beperken⁷⁸

Sommige wetenschappers zien een samenhang tussen enerzijds het feit dat burgers steeds beter beschermd zijn en de hulpverlening steeds verder is geprofessionaliseerd (Weber 1.0 om met de WRR te spreken) en anderzijds de afnemende mate van zelfredzaamheid van de bevolking.

'Zelfredzaamheid is hét kenmerk van een eilandsamenleving. De slagkracht van de professionele hulpverlening op Texel is beperkt en omdat we afhankelijk zijn van een veerverbinding met het vaste land, kost opschaling bij grotere calamiteiten tijd. De burgers beseffen dat en de gemeente en

Noot 78 Ruitenbergh en Helsloot, 2004, p. 9, aangevuld door onderzoekers van Windesheim zoals geciteerd in Veiligheidsregio IJsselland, 2011, p. 4.

*de hulpverleningsdiensten ook. De eerste anderhalf uur staan we er op het eiland alleen voor en die wetenschap heeft geleid tot een unieke samenwerkingsconstructie tussen de overheid en burgers.*⁷⁹

Een onderzoeksgroep van Windesheim concludeert op grond van literatuuronderzoek dat tijdens rampen die zich plotsklaps voordoen en waar weinig tot geen voorbereidingstijd is, burgers in het algemeen adequaat en zelfredzaam optreden, vrijwel *nooit* in paniek raken, *niet* hulpeloos en afhankelijk van hulp van buiten zijn en vrijwel *niet* kort na afloop gaan plunderen⁸⁰.

Het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) heeft onderzoek gedaan naar praktijkervaringen bij tien rampen en incidenten in Nederland en trekt op basis van dit onderzoek de conclusies dat burgers in bijna alle rampenbestrijdingsprocessen handelingen hebben verricht, veel burgers een BHV- of EHBO-diploma of relevante functie hadden, hulpdiensten blij waren met de burgerhulp en dat er is samengewerkt tussen burgers en hulpverleners. Er zijn in dit onderzoek zowel positieve als negatieve punten van burgerhulp door respondenten benoemd⁸¹. Wat daarbij opvalt is dat veel van de negatieve punten van burgerhulp te maken heeft met gebrekkige communicatie. Het merendeel van deze punten zou waarschijnlijk geheel of gedeeltelijk weggenomen kunnen worden indien er beter met de betreffende burgers gecommuniceerd wordt. Het feit dat bijna alle burgers, ook tijdens plotselinge rampen, een smartphone bij zich dragen, geeft hier interessante nieuwe mogelijkheden tot communicatie, zowel voor communicatie tussen de betreffende burgers onderling als tussen burgers en (nog niet gearriveerde) hulpdiensten.

In de context van evenementen kan een festival App mogelijkheden bieden voor interactieve communicatie op dit gebied. Voor gebruikers van conventionele telefoons zonder internetverbinding kan gedacht worden aan het verzorgen van SMS-diensten. Hierbij zou geleerd zou kunnen worden van de wijze waarop NL-Alert is opgezet (al is die ervaring thans nog beperkt).

Hoe werkt NL-Alert? Gratis en anoniem

NL-Alert lijkt op een sms-bericht, maar werkt net even anders. De berichten worden vanaf de zendmasten van de mobiele aanbieders uitgezonden in een bepaald gebied (cell broadcasting). De werking is vergelijkbaar met een radiosignaal. Alle telefoons die zich op dat moment in het gebied bevinden en ingesteld zijn, ontvangen het bericht. Het voordeel van deze techniek is dat je geen last hebt van eventuele drukte op het netwerk. Daarmee is dit alarmmiddel stabiel en betrouwbaarder dan sms.⁸²

Locatie specifieke informatie kan ook worden verstrekt via een functionaliteit als Bluetooth. Feit is wel dat bezoekers van tevoren actief iets moeten doen om de informatie te ontvangen: ze moeten de App downloaden, Bluetooth aanzetten en/of zich aanmelden voor de bewuste SMS-dienst. Bezoekers moeten via communicatie dus eerst op de hoogte worden gesteld van deze opties en van de acties die ze moeten ondernemen om de betreffende informatie te kunnen ontvangen. Gezien de vele communicatiekanalen die organisatoren van festivals vaak hebben en benutten, hoeft dit geen probleem te zijn.

Noot 79 Uitspraak van de brandweer commandant uit Texel zoals geciteerd in *'Zelfredzaamheid, wat weten we al? Beknopt literatuuroverzicht over zelfredzaamheid'*. Veiligheidsregio IJsselland, 2011, p. 2.

Noot 80 *Zelfredzaamheid, wat weten we al?*, 2011, p. 10.

Noot 81 Groenewegen-ter Morsche, K. en Oberijé, N. e.a. *Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, Arnhem, 2010.

Noot 82 Informatie over NL-Alert van gemeente Apeldoorn: http://inwoners.apeldoorn.nl/inwoners/producten-en-diensten_14/product/nl-alert_825.html

Het vanuit evenementenorganisaties of de overheid organiseren en ondersteunen van burgerhulp laat onverlet dat burgerhulp ook spontaan kan ontstaan vanuit burgers zelf.

*'Tijdens crises ontstaan er zogenoemde 'spontane burgerhulporganisaties'. Dit zijn redzame burgers die zichzelf spontaan organiseren.'*⁸³

Het blijkt dat deze spontaan opkomende netwerken van burgerhulporganisaties in toenemende mate smartphones en sociale media gebruiken tijdens zulke crisissituaties.

Onderzoeken op dit gebied worden vaak afgesloten met het advies om burgerhulp (zelfredzaamheid) te stimuleren. Goede samenwerking tussen burgers en professionals is dan van belang. Vuistregels op dit gebied zijn onder meer: laat burgers helpen, vertrouw op de capaciteiten van burgers, coördineer burgerhulp waar nodig, geef helpende burgers erkenning en waardering en betrek burgers bij de evaluatie en nazorg⁸⁴

Op verschillende manieren proberen de overheid en hulpverleners mondjesmaat meer ruimte te bieden aan dit soort burgerhulp.

Feit is echter dat de crisis- en rampenbestrijding op een centralistische top down manier is georganiseerd die vrij haaks staat op een lokale participatieve benadering. Dit valt historisch te verklaren. De Nederlandse rampenbestrijding werd na de Tweede Wereldoorlog gezien als civiele verdediging. Derhalve is de planvorming ter voorbereiding op rampen gebaseerd op een militaire doctrine. Deze doctrine heeft als uitgangspunt *dat 'bij crisis chaos ontstaat en dat command en control de middelen zijn om weer tot de 'normale' gang van zaken terug te keren'*.⁸⁵ Hoewel in de jaren tachtig de overgang is gemaakt van civiele verdediging naar rampenbestrijding, is de huidige rampenstructuur nog (deels) gebaseerd op de militaire doctrine.

Dynes argumenteert een ander model dat uitgaat van het principe dat mensen zonder het 'command and control-model' waarschijnlijk een betere reactie ontwikkelen in crisissituaties⁸⁶.

De toepasbaarheid van dit model zou nader onderzocht en uitgetest kunnen worden in de context van massale evenementen.

Community Emergency Response Teams (V.S.)

Er zijn verschillende projecten in Angel-Saksische landen te noemen waarbij zelfredzame burgers een rol krijgen in de rampenbestrijding. Zo worden in de Verenigde Staten 'Community Emergency Response Teams' (CERT) samengesteld. Deze teams, die worden gezien als verlengstuk van professionele hulpdiensten, bestaan uit buurtbewoners en worden getraind voor de eerste levensreddende handelingen en het doen van 'the greatest good for the greatest number'.



Noot 83 Zelfredzaamheid, wat weten we al?, 2011, p. 11.

Noot 84 Groenewegen-ter Morsche en Oberijé e.a., 2010, p. 115.

Noot 85 Zelfredzaamheid, wat weten we al?, 2011, p. 8.

Noot 86 Dynes (1994) in Helsloot en Van 't Padje, 2010, p. 41-42.

5.3 Actieve burgers/bezoekers tijdens evenementen

5.3.1 Vertrouw op de menigte!

Zoals we al eerder zagen gaan wetenschappers er tegenwoordig van uit dat mensen zich in grote groepen zich meestal rationeel gedragen. In principe bestaat een menigte dus uit rationeel denkende en handelende mensen, die te vertrouwen zijn, maar wiens rationaliteit je kunt verbeteren door ze tijdige en adequate informatie te geven zodat ze meer gefundeerde keuzes kunnen maken. Dit is met name van belang in situaties die ertoe doen en waarin door leden van een massa snel belangrijke keuzes gemaakt moeten worden.

Ook op het gebied van zelfredzaamheid/burgerhulp bij zware ongevallen, rampen en crises blijkt uit onderzoek keer op keer dat burgers meestal zeer adequaat optreden. Vertrouwen in actief optredende burgers in dit soort noodsituaties lijkt dan ook over het algemeen gerechtvaardigd. Er lijken dan ook geen belemmeringen te zijn om dit soort burgerhulp en zelfredzaamheid te stimuleren en te ondersteunen, ook tijdens massale evenementen.

Dit is een mooi algemeen principe (Spinoza heeft gewonnen!), maar hoe moeten we dat concreet vormgeven? De praktijk bij evenementen ligt toch wat genuanceerder. Dient het bijvoorbeeld gestimuleerd te worden dat individuele bezoekers op eigen initiatief andere bezoekers gaan aanspreken die de orde en veiligheid tijdens een evenement dreigen te verstoren? Dit zal erg van de omstandigheden afhangen. Het is per definitie af te raden dat mensen die onder invloed van alcohol en/of drugs zijn zo'n rol op zich gaan nemen. Verder vergt het de nodige vaardigheden om potentiële relschoppers op een goede de-escalerende manier aan te spreken, vaardigheden waar niet iedereen over zal beschikken. En het vergt lef. Nu kan het helpen indien dit soort 'active bystanders' gesteund worden door andere bezoekers met dezelfde vredelievende en vredeherstellende intentie. Maar de organisatoren van evenementen en de crowd control managers die we gesproken hebben zijn hier vooralsnog huiverig voor. Het kan namelijk ook een negatieve groepsdynamiek op gang brengen, waardoor kleine incidenten escaleren en agressie kan ontstaan tussen verschillende groepen bezoekers.

Of en onder welke omstandigheden (bepaalde) leden van een massa ingezet zouden kunnen worden als 'active bystanders', mensen die ingrijpen als ze getuige zijn van ongewenst en crimineel gedrag van andere bezoekers, zou nader onderzocht moeten worden. Ook zou verder verkend kunnen worden hoe capabele bezoekers ondersteund kunnen worden bij het stimuleren van sociaal gedrag binnen de massa en het ontmoedigen van asociaal en crimineel gedrag.

Met dergelijk verdiepend onderzoek kan niet te lang gewacht worden, want het feit ligt er dat sommige bezoekers van evenementen zichzelf reguleren en organiseren en zich daarbij niet altijd even veel aantrekken van wat de organisatoren, de politie of andere betrokkenen daarvan vinden. Vooral jongeren hebben een sterk vermogen tot zelforganisatie, onder meer met behulp van sociale media en verschillende software-applicaties. De vraag is in dit soort gevallen dus of en hoe dit gedrag, dat soms toch al spontaan optreedt, in goede banen kan worden geleid. Leren om interactief te communiceren met dit soort bezoekers via kanalen die door hen ook gebruikt worden, is hier essentieel.

De politie en andere overheidsorganisaties zijn nog teveel alleen gericht op het monitoren van communicatie tussen burgers onderling. Angst voor de multitudo/massa zal hier mede debet aan zijn. Het wordt tijd dat de overheid een menigte meer gaat vertrouwen en – onder meer via intermediairs zoals interne en externe verbinders - op constructieve wijze de dialoog met bezoekers van evenementen aangaat, zowel in de fysieke wereld als in de virtuele wereld.

5.3.2 Belemmeringen

Belemmeringen aan de kant van de organisatoren

In het Scheepvaart Museum te Amsterdam vond bij een dancefeest een schietpartij plaats, waarna de burgemeester stevige sancties nam (zie kader).

Voor nog grotere en commerciële organisatoren als ID&T/Q Dance en Lowlands zou het intrekken van hun vergunning enorme financiële consequenties hebben, omdat ze dan gigantische omzetsderving zouden leiden en de continuïteit van hun periodiek terugkerende evenementen verstoord wordt met alle gevolgen van dien⁸⁷. Dit soort organisatoren kunnen dit risico gewoon niet lopen en zullen alles doen om ernstige incidenten die tot strenge sancties kunnen leiden, te voorkomen. Er staat simpelweg teveel (geld, beurskoers, belangen) op het spel. Voor niet-commerciële organisatoren (meestal de lokale of centrale overheid al dan niet in samenwerking met andere partners) spelen financiële risico's wel enige rol, maar andere risico's spelen voor de overheid meestal een grotere rol. Zo mocht bijvoorbeeld de inhuldiging van Koning Willem Alexander niet verstoord worden, omdat de nationale veiligheid tijdens zo'n evenement op het spel staat. Er wordt dan ook

Maatregel tegen Scheepvaartmuseum na schietincident

Zowel de organisator van een dancefeest als het Scheepvaartmuseum in Amsterdam krijgen maatregelen opgelegd van de gemeente, nadat in mei een dode viel bij een schietincident tijdens een feest in het museum. Burgemeester Eberhard van der Laan heeft besloten dat de binnenplaats van het museum, waar het feest werd gehouden, 3 maanden niet voor iets anders mag worden gebruikt dan als verkeersruimte. Elders in het museum mogen voor onbepaalde tijd geen feesten met een openbaar karakter worden georganiseerd. Van der Laan stelt er een dwangsom tegenover van 250.000 euro per vastgestelde overtreding, met een maximum van 1 miljoen euro. De organisator van het Waterfrontfeest krijgt twee jaar lang geen evenementen-vergunning. De burgemeester heeft tot deze stappen besloten wegens "de ernstige verstoring van de openbare orde" tijdens het feest in het museum. In de nacht van zaterdag 25 op zondag 26 mei werd een 26-jarige Amsterdammer, een bekende van de politie, doodgeschoten na een uit de hand gelopen ruzie op het dancefeest. De verdachte is kort daarna in de buurt opgepakt door de politie na tips van getuigen. Het Scheepvaartmuseum laat in een verklaring weten "dergelijke openbare feesten niet meer in huis te halen". De directie heeft begrip voor de maatregel van het museum, maar 'betreurt' deze wel. "De directie vindt het voor alle betrokkenen verschrikkelijk wat er die bewuste avond is voorgevallen."

Door: ANP/NU.nl Gepubliceerd: 19 juli 2013 10:49



door de overheid gekozen voor de 'festival-aanpak': een zeer strakke regie van bovenaf en burgers die dit dreigen te verstoren, ook al is het via ludieke acties, werden met harde hand preventief weggevoerd⁸⁸. Sommige evenementen verdragen dus blijkbaar geen of zeer weinig actief optreden van burgers. Maar ook om andere redenen is actief optreden van burgers soms niet handig. Zo is het vanuit de organisatoren geen

Noot 87 ID&T/Q-dance is in 2013 voor 100 miljoen overgenomen door het Amerikaanse bedrijf SFX. Het intrekken van een vergunning zou dus tegenwoordig zelfs kunnen leiden tot consequenties voor de beurswaarde.

Noot 88 Zoals de studente, die zonder dat ze ook maar iets had gedaan door de politie van de Dam is weggevoerd en – zonder goede strafrechtelijke titel - in hechtenis is genomen.

aantrekkelijk idee als bezoekers die onder invloed zijn van alcohol en/of drugs - en dat zal in uitgaanscentra en bij bepaalde evenementen bij het merendeel van de bezoekers het geval zijn - actief gaan optreden en ingrijpen, noch indien agressieve bezoekers dit gaan doen.

Er moet dus goed nagedacht worden over de vraag welke burgers/bezoekers onder welke omstandigheden een actieve rol kunnen spelen en hoe je de positieve krachten binnen een massa het beste kunt bereiken via communicatie.

In dit verband kan het voor zowel commerciële als niet-commerciële organisatoren interessant zijn om met verschillende soorten sleutelfiguren te gaan werken, die een intermediaire rol kunnen vervullen tussen organisatie en publiek. Commerciële organisatoren werken vaak al met 'spotters' die mede zo'n soort rol vervullen, al worden deze spotters met name onder cover ingezet in het kader van signaleren en opsporen.

Casus: werken met spotters die leden van de harde kern (her)kennen

De crowd service manager van een organisator die dance event organiseert vertelt:

"Wij werken altijd met een beveiligingsbedrijf dat gespecialiseerd is in dance events en daarom de potentiële relschoppers uit de dance wereld wel kent.

In uitzonderingsgevallen wordt er gewerkt met zogenaamde 'spotters'. Deze spotters zijn bekend met verschillende groeperingen (denk hierbij bijvoorbeeld aan leden van motorclubs of fanatieke aanhangers van voetbalclubs) in de samenleving en kunnen bekende gezichten (leden van de zgn. harde kern, die problemen kunnen veroorzaken) in de menigte herkennen. Dit wordt vervolgens doorgegeven aan de beveiliging zodat zij hierop kunnen inspelen. Diverse bedrijven uit verschillende plaatsen/regio's zijn gespecialiseerd in het verhuren van dit soort spotters".

Het principe van werken met intermediairs zou verder uitgebreid en toegepast kunnen worden, met name ook op het gebied van preventie en communicatie. Het sluit ook aan bij de aanbeveling van de WRR om te gaan werken met trekkers, interne en externe verbinders en netwerken. Dit is niet alleen voor bepaalde type organisatoren interessant, maar ook voor de politie.

Vredeseenheid politie Amsterdam-Amstelland: werken met verbinders voorafgaand en tijdens demonstraties

Het doel van de inzet van de Vredeseenheid is het voorkomen van grootschalige inzet van politie en/of Mobiele Eenheid; dit probeert men te bereiken door het zoeken van contact met deelnemers. Door zich communicatief en open op te stellen hoopt men naar betogers toe duidelijk te maken dat de aanwezigheid van de politie een gemeenschappelijk doel dient, namelijk dat politie-inzet het uitoefenen van een grondrecht – dat om te demonstreren – mogelijk maakt, in plaats van dat deze erop uit is dit te verbieden. Daarnaast hoopt men door een communicatieve opstelling ook goodwill en medewerking te krijgen van het publiek, zodat burgers hen bijvoorbeeld informatie verstrekken over het ontstaan van ongeregelde heden, de aanwezigheid van ongewenste 'provocateurs', of het gebeuren van ongelukken.

Ook voorafgaand aan bijeenkomsten vindt informatie uitwisseling plaats met leden van de Vredeseenheid en is er vele malen contact om gemaakte afspraken af te stemmen.

Omdat de Vredeseenheid een behoorlijk aantal vaste leden kent, en er bij bijeenkomsten van veel groeperingen sprake is van een 'oudgedienden', kennen beide groepen elkaar tot op zeker hoogte en is er sprake van wederzijds vertrouwen. Dit is zelfs het geval bij de 'hardcore' betogers, dat wil zeggen het zogenaamde Black Block, autonomen, krakers, etc. Vaak weigeren deze groepen om principiële redenen formeel toestemming aan te vragen bij de gemeente, maar zoeken ze van tevoren wel contact met de Vredeseenheid om hen op de hoogte te brengen en hun assistentie te vragen⁸⁹.

Noot 89 Interview Jan Swaan: <http://www.youtube.com/watch?v=IdYTZLrJFIk>, 6 mei 2013. De Vredeseenheid is als casus ook nader beschreven en geanalyseerd door De Vries et al (2013), p. 47 – 49.

Verder is het voor zowel organisatoren als hulpverleners vaak onduidelijk waar ze burgers wel en niet voor kunnen inzetten en hoe zich dit verhoudt tot eventuele aansprakelijkheid. Organisatoren en hulpverleners zouden hier beter over voorgelicht kunnen worden, temeer omdat dit soort risico's vaak door verzekeringen gedekt kunnen worden en het inzetten van burgers vanuit juridisch en verzekeringstechnisch oogpunt dus meestal geen belemmering hoeft te zijn.

Belemmeringen aan de kant van de burgers

Voor bezoekers bij een evenement is ook niet altijd duidelijk wat ze al dan niet mogen. Zo zijn er diverse gevallen bekend waarin bezoekers dachten adequaat in te grijpen in (dreigende) situaties, terwijl ze na afloop in juridische problemen belandden. Zo kunnen 'ingrijpers' aansprakelijk worden gesteld voor de schade, zowel persoonsschade als materiele schade, die is opgetreden als gevolg van hun ingrijpen en/of hulpverlening. Dit risico vormt voor burgers een belemmering. In opdracht van SMVP is daarom onderzoek gedaan naar het versterken van de juridische positie van 'ingrijpers' bij incidenten⁹⁰.

De belangrijkste belemmering vormt voor burgers/bezoekers het risico om zelf gewond te raken door hun actieve bemoeienis met de situatie.

In de bijlage bij het SMVP-standpunt inzake burgeringrijpen⁹¹ staan diverse tips om dit risico te verkleinen, zoals goed communiceren en samen optreden met andere mensen die eveneens getuige zijn van het betreffende incident. Nader onderzoek naar de omstandigheden waaronder bepaalde groepen burgers bereid zouden zijn om als ingrijpers op te treden, is echter noodzakelijk, vooral in de context van massale evenementen waar dit onderwerp tot nu toe nog niet of nauwelijks is onderzocht.

Ook andere vormen van burgerparticipatie zullen enkel onder bepaalde voorwaarden plaats (kunnen) vinden. Daar gaan we in de volgende sub paragraaf wat nader op in.

5.3.3 Burgerparticipatie tijdens evenementen: voorwaarden

De WRR stelt in haar rapport dat burgerparticipatie een kwestie is van willen en kunnen.⁹²

Dit betekent dat burgers voldoende gemotiveerd moeten zijn om te participeren in een bepaalde situatie. Daarnaast moeten ze in staat zijn of in staat gesteld worden om te participeren.

Eigenbelang vormt in het algemeen een goed motief voor burgers om te willen participeren in een project.

Om burgers in de gelegenheid te stellen om een actieve rol te spelen, moet er ruimte worden geboden aan burgerinitiatieven door de formele evenement-organisatoren en veiligheidspartners.

Als er gemotiveerde burgers zijn, die de ruimte en ondersteuning krijgen om actief op te treden, dan moeten ze ook weten wat ze zoal kunnen doen en tevens over de kennis en vaardigheden beschikken om dit daadwerkelijk te kunnen doen. Het is dus van belang om:

Noot 90 Molengraaff Instituut (2012).

Noot 91 Burgeringrijpen, Standpunt van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie, Dordrecht, 2009 (Bijlage: Gedrag van omstanders).

Noot 92 Dit is overigens een algemene vuistregel die ook geldt op het gebied van burgerparticipatie en veiligheid. Zie hiervoor onder meer: *Samen veilig creëren. Een onderzoek naar de voorwaarden waaronder cocreatie tussen burgers en politie gerealiseerd kan worden*. T.M. Colij, Universiteit Utrecht, 2012. Voor een samenvatting verwijzen we naar: <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2012-1120-200917/UUindex.html>

- bij burgers het bewustzijn te vergroten wat hun participatiemogelijkheden tijdens een evenement zijn, bijvoorbeeld als zich een incident voordoet;.
- de kennis en vaardigheden van burgers te vergroten.

Daarnaast is soms enige ondersteuning qua geld of middelen aan de orde. En goede communicatie tussen de actieve burgers enerzijds en anderzijds de evenement-organisatoren en veiligheidspartners (gemeente, politie) is ook essentieel. Door participerende burgers wordt in dit verband persoonlijke contact zeer op prijs gesteld en ze horen ook graag regelmatig wat het resultaat is van hun inspanningen (feedback)⁹³. Daardoor blijven actieve burgers ook op langere termijn gemotiveerd.

Er wordt in bepaalde gevallen al geëxperimenteerd met het stimuleren en faciliteren van burgerparticipatie in het veiligheidsdomein door organisatoren van evenementen. Dit gaat met vallen en opstaan.

Casus Lowlands: bezoekers inschakelen bij signalering en opsporing

Lowlands had in 2013 een apart e-mailadres waarop bezoekers 'verdachte situaties/personen' konden doorgeven. Het overgrote deel van de meldingen dat binnenkwam was grappig bedoeld en bestond uit foto's van schoonmoeders en dergelijke. Uiteindelijk heeft de organisatie 1 of 2 meldingen door kunnen spelen naar de politie. De voorlopige conclusie van de organisatie is dan ook dat deze manier, niet echt werkt voor een evenement als Lowlands.

Het is een paar keer voorgekomen dat een bezoeker een foto gemaakt had van een 'mogelijke dader'. Alleen een foto leidt dan vervolgens natuurlijk niet tot directe opsporing van deze mogelijke dader. Maar kan later eventueel wel voor verificatie gebruikt worden bij een heterdaad.

De organisatie informeert het publiek niet met foto's van verdachten. *'Als je dit al zou willen doen, moet je eerst uiteraard 100% zeker zijn dat betreffende persoon 'de dader' is. Maar voordat dit door politie/justitie bevestigd is, is het evenement al lang achter de rug.'* Daarnaast speelt in dit soort gevallen de factor van het 'veroorzaken van paniek onder het publiek' mee. De organisatie maakt een afweging tussen het preventieve effect en het risico.⁹⁴

Als we de literatuur en de praktijk overzien lijken er bepaalde voorwaarden verbonden te zijn aan het actief ingrijpen of participeren van burgers/bezoekers tijdens evenementen:

- Burgers moeten het willen.
- Burgers moeten het kunnen.
- Burgers moeten er ruimte voor krijgen.
- Er moet gezorgd worden voor goed samenspel tussen de actieve burgers en de betrokken professionals.
- Onder bepaalde omstandigheden is actieve participatie af te raden (indien er te grote risico's op het spel staan, indien de burgers onder invloed verkeren van alcohol en drugs e.d.).

Noot 93 Zie hiervoor onder meer T.M. Colij (2012).

Noot 94 Ronny Hooch Antink, directie Lowlands, 4 september 2013

5.4 Conclusie

Is de menigte een gevaar of waardevol sociaal kapitaal in de dop?

In het voetspoor van Machiavelli zien met name grote commerciële organisatoren van evenementen en de uitbaters van pretparken (met Disney als voorbeeld) de menigte vooral als een gevaar dat ongemerkt, onzichtbaar en versluierd top down gecontroleerd moet worden. Bij belangrijke evenementen (Kroning) werkt ook de overheid volgens deze 'festival-aanpak' waarbij risico's zoveel mogelijk voorkomen worden en verstoorde van de geplande orde 'preventief geruimd' worden.

Het WRR rapport 'vertrouwen in de burger' volgt eerder Spinoza's spoor en propageert een voorwaardenscheppende en corrigerende overheid die faciliteert dat actieve burgers en frontlijnwerkers initiatief nemen.

Bij de **crisis- en rampenbestrijding** wordt al langer over deze mogelijkheden nagedacht, waarbij men het begrip 'zelfredzaamheid' (burgerhulp) centraal stelt. Die zelfredzaamheid blijkt vaak onverwachts veel groter dan de overheid altijd heeft gedacht: burgers willen in noodsituaties graag helpen en doen dit vaak ook spontaan. Op grond van praktijkervaring en onderzoek zijn de volgende vuistregels ontwikkeld ten aanzien van dit soort burgerhulp:

- laat burgers helpen en **vertrouw op** de capaciteiten van **burgers**;
- **coördineer** burgerhulp waar nodig;
- **geef** helpende burgers **erkenning** en waardering;
- **betrek burgers** bij de **evaluatie** en nazorg.

De bestaande burgerhulp zou verder geoptimaliseerd kunnen worden door het verbeteren van de communicatie met burgers, die tegenwoordig bijna allemaal een mobiele telefoon bij zich hebben. In dit verband kan gedacht worden aan SMS-diensten, NL-Alert / celbroadcasting (in een specifiek gebied), Bluetooth of het gebruiken van diverse sociale media.

Hoewel de praktijk leert dat het benutten en ondersteunen van helpende burgers in dit soort noodsituaties aan te bevelen is, heeft de top down georganiseerde crisis- en rampenbestrijding er nog steeds moeite mee om burgers hiervoor de ruimte te bieden.

Dat geldt ook bij **evenementen** waar, veel meer dan tot nu toe, met een dergelijke aanpak ('vertrouw op de menigte!') geëxperimenteerd zou kunnen worden. Misschien niet zo zeer bij de allergrootste en meest risicovolle evenementen, maar wel bij veel andere evenementen.

Maar staat de overheid een experiment wel toe?

Opvallend is dat als het bij een evenement mis gaat (voorbeeld: dodelijke schietpartij bij Dance event Scheepvaartmuseum) dezelfde overheid opeens met zware sancties komt (intrekken vergunningen, hoge boetes). Zeker bij de echt grote commerciële evenement organisatoren zou zo'n sanctie enorme financiële gevolgen hebben om over de gevolgen voor de continuïteit en werkgelegenheid - en tegenwoordig ook de aandelenkoers – nog maar te zwijgen.

Dat kan je je niet (meer) veroorloven.⁹⁵ Met de inzet van intermediairs (spotters, vredeseenheden) kan geprobeerd worden ellende, zoals zich in het Scheepvaartmuseum voordeed, te voorkomen.

Maar er is hier nog veel onduidelijk waar je burgers wel/niet op kunt inzetten.

Alles overziend zijn er bepaalde **voorwaarden** verbonden aan het **actief ingrijpen** van burgers/bezoekers tijdens evenementen:

- Bezoekers moeten het willen, gemotiveerd zijn.
- Bezoekers moeten het kunnen, oftewel weten wat ze kunnen doen in bepaalde situaties (handelingsperspectief) en over de benodigde vaardigheden bezitten om dat ook te doen.
- Bezoekers moeten er de ruimte voor krijgen dan wel nemen.
- Bezoekers moeten bij voorkeur gezamenlijk optreden, niet alleen.
- Er moet gezorgd worden voor goede communicatie tussen de actieve burgers en de betrokken professionals.
- Soms kan nadere ondersteuning van bezoekers wenselijk zijn (kennisoverdracht, begeleiding, geld, middelen e.d.)

Dit laat onverlet dat in bepaalde situaties actieve participatie afgeraden moet worden; bijvoorbeeld als er te grote risico's op het spel staan, of als veel bezoekers onder invloed verkeren van alcohol en drugs.

Er is echter nog weinig onderzoek gedaan naar of en onder welke omstandigheden (bepaalde) leden van een menigte ingezet zouden kunnen worden als 'active bystanders'. Het verdient aanbeveling om hier op korte termijn nader onderzoek naar te laten verrichten, temeer daar bezoekers zelf zichzelf in toenemende mate organiseren. Het is daarom ook van belang om na te gaan hoe je dit zelforganiserende gedrag van bezoekers in goede banen kunt leiden. Interactieve communicatie met bezoekers in de fysieke en virtuele wereld en het benutten van intermediairs zijn veelbelovende strategieën in dit verband die nader uitgediept zouden kunnen worden.



Noot 95 Een bedrijf als ID&T/Q-dance is in dat opzicht de Hemkade ondertussen ontgroeid en is een wereldspeler geworden. Op de Hemkade (Zaandam) vonden vanaf 1994 grote dance evenementen plaats (in aanvang vooral hardcore later ook trance). In 2001 overleed tot tweemaal toe een bezoeker aan overmatig drugsgebruik (Wasteland). Omdat het in één geval een politieagente betrof, kreeg het incident veel aandacht. Op last van de burgemeester werd de Hemkade daarna drie maanden gesloten en vervolgens werden nachtfesten een tijd geweerd. Zie Onno Schram in Terphoven 2013/232) en zie ook Tweede Kamer de Staten Generaal, Vergaderjaar 2001-2002, Kamerstuk 24077 nr. 95, <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/24077/kst-24077-95?resultIndex=293&sorttype=1&sortorder=4>

6 Lessen voor de politie

6.1 Politie en de menigte: wij versus zij?

Door - in uniform – aanwezig te zijn, communiceert en bewerkstelligt de politie iets. De discussies over het politie uniform (eind 2012) zijn hier tekenend: het ene uniform straalt kennelijk meer gezag uit dan het andere. Bepaalde kleding (helm, ME uitrusting) en aanpak (in linie opereren) resulteert al snel in escalatie: de verschillende individuen en verschillende groepen in een menigte zien opeens een heldere andere partij voor zich en dat leidt al snel tot een gezamenlijk optrekken tegen die ene vijand. Ook vredelievende groepen en individuen blijken dan soms opeens in de aanval te gaan.

Casus: de-escalerende aanpak door Team Crowd Control

Hoe werkt het team Crowd Control? De commandant Crowd Control probeert dit te illustreren aan de hand van een voorbeeld:

‘Tijdens de Gay Pride kreeg het team bijvoorbeeld door: ‘Het is te druk op de Amstel, mensen komen in de verdrukking.’ Een commandant crowd control is toen naar de Amstel toe gegaan. Commandanten van het team Crowd Control kijken met een andere bril dan normale agenten. De meeste politie wil direct handelen en ruimte maken, maar soms komen door zwaarder inzetten juist eerder problemen. Uiteindelijk heeft de commandant wel geadviseerd om ME in te zetten, maar ook verkeersregelaars voor de ME geplaatst, zodat mensen niet gelijk tegen een blauw uniform aanlopen. Dat komt anders over. Verkeersregelaars wezen de mensen die aankwamen op andere routes om zo rustig het aantal mensen af te bouwen. Het gaat om nuances. Een normale politieagent had er nooit verkeersregelaars bij gevraagd.’⁹⁶

Misschien nog belangrijker – en weinig onderzocht – is dat een menigte in het zicht van ME-ers van heterogeen meer homogeen wordt: kinderen, ouderen, niet of beperkt zelfredzamen verlaten de menigte en wat resteert, is een menigte van overwegend agressieve jonge mannen.

Casus: overdadige beveiliging van het Leidseplein

Volgens het hoofd beveiliging wordt het Leidseplein in het weekend overdadig beveiligd: *‘Op elke hoek staat een ME bus. Dit werkt averechts.’*

De manager publieksdiensten heeft het over een *‘zware negatieve zichtbaarheid’*.⁹⁷

Vandaar dat al lang geleden de platte petten strategie werd uitgevonden: proberen om niet escalerend over te komen:

‘Situations where police intervention was low-profile and information led, based on fans’ actual behaviour – as opposed to heavy handed and assuming of violent intentions, based on fans’ reputations – have been shown to minimise cases of hooliganism (e.g., Stott & Adang, 2003, 2004; Stott et al., 2008a). This indicates that the police must try to facilitate and actively communicate with the crowd, and differentiate between fans behaving legitimately and illegitimately.’ (University of Leeds, 2009b, p. 115).

Noot 96 Interview Commandant Crowd Control, politie Amsterdam, 14 augustus 2013

Noot 97 Interview Melkweg met de manager publieksdiensten en het hoofd beveiliging, 27 juli 2013

Dit wordt in de internationale literatuur ook wel 'dialogue policing' genoemd.

Stefan Holgersson en Johannes Knutsson van de Noorse politie geven de volgende beschrijving van deze politiestrategie⁹⁸: *'By using a counterpart perspective, the police want to avoid actions that cause escalation. The aim is to achieve de-escalation. In this connection, dialogue police officers have an important function. Their task is to establish contact with the demonstrators before, during and after the demonstration and to act as a link between the organizers of the events and the police commanders. Compared to the old tactic, the new uses a number of situational techniques that are known to have preventive effects. A dilemma for the dialogue police officers is pressure from the commanders to act as intelligence officers. Another is that other officers may be skeptical to their role. Development over time suggests, however, increasing acceptance.'*

In praktijk blijken strategieën als interactieve communicatie en openlijke participatie enerzijds en infiltratie anderzijds hier soms door elkaar heen te lopen.

6.2 Politie en zelfregulering

Nog beter is het volgens diverse auteurs als de politie zo lang mogelijk onzichtbaar blijft en niets doet, zodat het bestaande zelforganiserend en zelfregulerend vermogen van de massa niet verstoord wordt:

*'This report shows that the police isn't hugely necessary at a mass gathering. It is gratifying to see evidence that, when left alone, a crowd will tend to self-organize and decide on non-violence.'*⁹⁹

Dezelfde conclusie kan getrokken worden uit het verschil toen 3500 jongeren in 1978 midden in de nacht het slapende Woudrichem binnen vielen als Doodsangst escapade flasmob waarbij weinig gebeurde, omdat er simpelweg geen politie aanwezig was (op een Opperwachtmeester na, zie hoofdstuk 2), vergeleken met een vergelijkbaar aantal jongeren in Haren waar de rellen echt losgingen toen de ME verscheen.

Ook als de politie wel optreedt, rapporteren verschillende onderzoekers gevallen van zelfregulering: *'Stott et al report cases of 'selfpolicing', whereby the majority of the crowd attempt to maintain their nonconfrontational, non-violent social identity by differentiating and marginalizing inappropriate behavior from the hooligan minority. If fans interpret police actions as legitimate behavior – i.e., as facilitating rather than controlling – a culture of self-policing is more likely to emerge'*¹⁰⁰.

Kortom: binnen een menigte bestaan mechanismen van zelfregulering en de politie kan die verstoren. Het devies is dus om zo lang mogelijk niets te doen zodat er alle ruimte wordt geboden aan zelfregulering. Als de politie optreedt, dient dit vervolgens met beleid en wijsheid te gebeuren, zodat hun gedrag als legitiem wordt ervaren en de zelfregulerende cultuur binnen een menigte ondersteund in plaats van verstoord wordt. Wat voor de politie geldt, gaat waarschijnlijk ook op voor geüniformeerde beveiligingsfunctionarissen.

Noot 98 Stefan Holgersson en Johannes Knutsson, *Dialogue Policing – A means for less crowd violence?* Norwegian Police University College, Oslo, Norway. Te downloaden via: <http://www.docstoc.com/docs/33244425/DIALOGUE-POLICING---A-MEANS-FOR-LESS-CROWD-VIOLENCE-Stefan>

Noot 99 Bespreking van het rapport Crowd Psychology van Stott in: Evidence based public order policing: the Met are doing it wrong. Te downloaden via: <http://stavvers.wordpress.com/2011/08/10/evidence-based-public-order-policing-the-met-are-doing-it-wrong/>

Noot 100 Waddington, D. P. (2007). Policing Public Disorder: Theory and Practice. Cullompton, UK : Willan Publishing, zoals genoemd in University of Leeds (2009b), p. 115.

Casus: onzichtbare beveiliging (observatie tijdens dance festival)

Ik heb een uur of twee op het festivalterrein rondgelopen zonder ook maar een beveiligingsmedewerker te zien. Ik ben toen bewust op zoek gegaan naar beveiligingsmedewerkers en ander personeel en het duurde vrij lang voordat ik iemand ontdekte. Als bezoeker heb je daardoor de indruk dat je alleen tussen andere bezoekers

rondloopt en dat er niemand op je let. Je komt niet zo maar het terrein op en kan moeilijk ongeoorloofde zaken meenemen, maar als je eenmaal binnen bent, kan je je gang gaan, zo voelt het. Na enig speurwerk zag ik een groepje van drie beveiligers rondlopen bij het hoofdpodium. Ze liepen in groepjes van drie van de ene kant van het veld naar de andere kant en bleven aan elke kant circa 20 minuten staan om de situatie te observeren.

Verder waren beveiligers met name tussen het podium en de dranghekken te vinden en in de tenten achter hekken waar het publiek ze helemaal niet kon zien, omdat er gaas voorhing

en het donker was. Ik zag op een gegeven moment zo'n 10 beveiligers via een kleine ingang in zo'n verborgen ruimte in een tent verdwijnen. De beveiligers deden duidelijk hun best om nauwelijks zichtbaar te zijn. En dat lukte ze goed¹⁰¹.



6.3 Escalatieladder

De dynamiek tussen de politie en menigten is vrij uitgebreid onderzocht. Het Elaborate Social Identity Model is daar specifiek aan gewijd. De rol van stewards en andere formele en informele toezichthouders en service medewerkers is echter niet onderzocht. De Britse onderzoekers van de *Understanding Crowd Behaviourist*-reeks concluderen dan ook dat er hier sprake is van een 'research gap'.¹⁰² Onderzoek op dit gebied is volgens hen sterk aan te raden, omdat de rol die deze actoren kunnen spelen cruciaal is. In de praktijk wordt er gewerkt met verschillende begrippen, die weergeven in welke mate de massa toenemend problematisch gedrag vertoont dat nader begeleid, gecontroleerd en soms zelfs neergeslagen dient te worden. Het gaat hier om het volgende oplopende rijtje¹⁰³:

Noot 101 Observatie van een van de onderzoekers (Anneke van Hoek).

Noot 102 In de paragraaf 'Research gaps' identificeren de Britse onderzoekers de volgende research gaps op het gebied van crowd behavior: 'type of crowds', 'stewarding of crowds' en 'non-ticketed event crowds'. University of Leeds (2009b), p. 238-242.

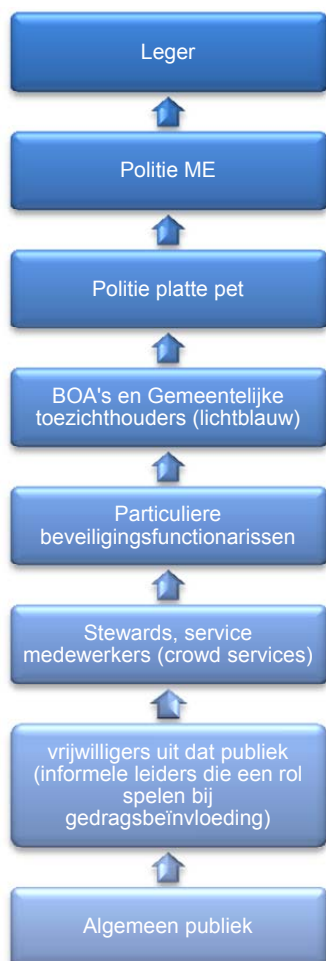
Noot 103 Mede gebaseerd op de lezing van Hans van de Sande op de Politie Academie (2012): *Crowd control en massa psychologie*, te downloaden via www.ppsw.rug.nl/~vdsande/crowdcontrol.ppt. Waar Van de Sande alleen de laatste drie categorieën onderscheidt, blijkt in de commerciële evenementenindustrie het proactieve begrip crowd services opgeld te doen.

Figuur 6.1 Escalatieladder problematisch gedrag



Feitelijk valt - parallel aan voorgaande rijtje - een 'escalatieladder' te maken van verschillende typen toezichthouders die in toenemende mate bevoegdheden hebben om in te grijpen en geweld te gebruiken indien dat nodig is.

Figuur 6.2 Escalatieladder ingrijpende toezichthouders



Casus Leidseplein (Melkweg): beveiligers als servicemedewerkers

De Melkweg stelt specifieke eisen aan de sociale omgang van de beveiligers met het publiek. Normaal zijn beveiligers niet populair, sneller gewelddadig, ook al qua uitstraling. De Melkweg wil meer dan sterke mannen, ze moeten 'flexibel en sensitief' zijn. Op verschillende programma's worden ook verschillende typen beveiligers ingezet, zodat er een goede match met het publiek kan worden gemaakt. Tegelijkertijd kan het ook averechts werken als de beveiligers te dicht bij het publiek staan. Dan vinden zij het bijvoorbeeld lastiger om aan te geven dat er niet gerookt mag worden.¹⁰⁴

Toch zie je bij veel organisaties de tendens om beveiligers een vriendelijker gezicht te geven en hen ook een rol te geven als gastheer en/of servicemedewerker. Dit wordt ook wel *security with a smile* genoemd. Op zo'n manier worden beveiligingsmedewerkers dus gepresenteerd als service medewerkers die lager op de escalatieladder staan en daardoor ook minder snel weerstand oproepen. De meest verborgen security man/vrouw met een (big) smile is, zoals we eerder zagen, natuurlijk Mickey Mouse.



Daarnaast zijn er nog politiefunctionarissen in burger. Die vormen een klasse apart, omdat het publiek hen aanvankelijk niet als zodanig zal herkennen.

Casus: inzet van de politie (geüniformeerd en under cover) tijdens een dance festival

Omdat de particuliere beveiliging tijdens het door ons onderzochte dance festival zo professioneel is geregeld, kan de inzet van de politie worden afgeschaald. Er wordt er door de politie alleen geüniformeerde mankracht ingezet als zich grootschalige calamiteiten tijdens het festival voordoen.

De politie bepaalt zelf of en hoeveel mensen zij op het evenemententerrein under cover inzetten. Deze under cover politie functionarissen houden zich alleen bezig met opsporing; de beveiligingsfunctionarissen verzorgen vervolgens de aanhouding en pakken verdachten op.

Verder lopen er politiemensen van de Aanhoudings Eenheid rond. Die zijn ook niet te herkennen.

Under cover politieagenten zijn als het ware geïnfiltreerd in het publiek en een van hen geworden, totdat het moment aanbreekt dat ze ingrijpen. Opvallend daarbij is echter dat dit ingrijpen altijd repressief is: men pakt de notoire rel schoppende rotte appels uit de massa en brengt die achter de politielinie om ze af te voeren. Ons zijn geen preventieve strategieën bekend. Denk bijvoorbeeld aan politiemensen in de menigte die er voor zorgen dat de menigte een bepaalde richting uit gaat, of naar een doel toe gaat. Ook communicatie zou hier een rol kunnen spelen: wat gebeurt er als in een menigte op strategische plekken een aantal groepsleden (maar feitelijk politie functionarissen) opeens zegt dat 'er hier niks aan is', 'dat er daar en daar veel meer te beleven valt' en vervolgens ook de daad bij dat woord voegt en omdraait en weg loopt?

Het verdient aanbeveling om dit soort preventieve de-escalerende strategieën voor politiefunctionarissen in burger nader uit te werken en uit te proberen.

Noot 104 Bron: interview sleutelpersoon Melkweg.

6.4 Politie en sociale media

6.4.1 Monitoren van sociale media

Het monitoren van sociale media door autoriteiten (van bepaalde sites op bepaalde momenten) vindt in het algemeen zowel lokaal plaats binnen politiekorpsen en gemeenten als op nationaal niveau. Bij Project X – Haren is het monitoren alleen door de politie gedaan. Dit verliep erg rommelig.

Het monitoren van sociale media in het kader van Project X- Haren: een reconstructie

Verschillende partijen speelden een rol bij het monitoren van sociale media rondom Project X – Haren.

Bij het *Regionaal Informatie Knooppunt (RIK)* van de politie stond het een week of twee voor 21 september 2012 (de datum van het feestje) al op de radar. Bij hen is formeel het operationeel monitoren van digitale media belegd. De leider van het RIK vertelt:

‘Wat wij doen is heel breed proberen de open bronnen te scannen op internet zoals die beschikbaar zijn via de sociale media om te kijken of er iets aan zit te komen waar we aandacht voor moeten hebben.’

Binnen het RIK wordt vanaf maandag 17 september mede op verzoek van de wijkagent in Haren bewust de social media gemonitord rondom Project X Haren.

Ondertussen is in Groningen het een en ander voor het voetlicht gekomen. Twee medewerkers van *Bureau Digitale Media* worden op dinsdag 18 september getipt door collega's van de *Expertgroep Sociale Media* (meerdere politiemensen die bezig zijn met sociale media) dat er iets gaande is op Facebook dat in Haren zal plaats vinden. Een van hen neemt contact op met de communicatiemedewerker van de politie die al op de hoogte is en zoekende is om het fenomeen te duiden. Samen sparren zij over de duiding en bijbehorende aanpak. Er wordt besloten om verder te monitoren vanuit bureau Digitale Media, met behulp van de software Coosto. Dit gebeurt op eigen initiatief: formeel heeft bureau Digitale Media geen rol.

Binnen de politie Groningen is het bureau Digitale Media bezig met sociale media vanuit een proactieve rol waarin zij verbindingen proberen te leggen en bruggen te bouwen. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven. *‘De ene keer gaat dat beter dan de andere keer’*, aldus een medewerker Digitale Media. Sociale media monitoring is in Groningen niet formeel belegd bij de politieorganisatie. Medewerkers van Bureau Digitale Media wisten dat elders al gemonitord werd bij het RIK, maar communiceerden niet met die anderen, omdat dit niet hun rol was: *‘Ik ging er van uit dat zij het goed geregeld hadden; ik hoef hen niet te controleren’*.

De projectleider Digitale Media neemt contact op met OSINT (nationaal intelligence orgaan van de politie), maar die zijn niet formeel gevraagd voor monitoring. Hij probeert OSINT aan de Informatieknooppunten te verbinden, maar de twee mensen die bij het knooppunt de monitoring deden, waren op vakantie. Schakelen werd lastig. Tevens probeert hij te schakelen met het *Crisis Communicatie Team* (een landelijk team dat ingevlogen kan worden bij een crisis), maar krijgt geen voet aan de grond.

Een medewerker van Bureau Digitale Media is gevraagd de volgende ochtend aan te sluiten bij het SGBO om de sociale media te scannen. Door het enorme aantal tweets is het lastig de informatie te duiden: het is domweg te veel. In de voorfase heeft deze medewerker nauwelijks iets van Project X meegekregen. Hij is zeer kort en in vage termen gebriefd. De opdracht was: *kijk of je iets opvallends ziet*.

Er was nog een derde punt van waar uit de sociale media in de gaten werden gehouden, maar dan alleen op informeel niveau: bij de *proceseigenaar van de Dienst Regionale Informatie*, die persoonlijk is geïnteresseerd in sociale media. Hij wordt gevraagd door een communicatie-medewerker van de politie *‘Jij weet hier wel wat van: hoe kijk jij er tegenaan?’*. Middels Lexus Nexus (een politietool) monitort hij wat er op internet gebeurt. Op donderdag wordt de proceseigenaar formeel opgeroepen in het voorbereidend Regionaal Operationeel Team dat profiteert van zijn kennis van het fenomeen.

Geconcludeerd kan worden dat er geen vaste procedures op dit gebied bestaan die beschrijven wie wat wanneer doet bij het monitoren van sociale media. Er is op meerdere plaatsen gemonitord, vaak zonder dat men dit van elkaar wist en er was geen eenduidige aansturing.

Inhoudelijk is het monitoren ook bepaald geen sinecure. Men weet niet goed waar men naar moet kijken ('zoek naar iets afwijkends' was de vage instructie waar de betreffende persoon weinig mee kon) en de berichten nemen enkele dagen voor het feestje zo'n vlucht dat niet meer structureel goed bij te houden is wat er gezegd wordt. Ook is opvallend dat er vooral naar Twitter is gekeken tijdens het monitoren, terwijl het evenement toch aangemaakt en georganiseerd is op Facebook. De Commissie Haren heeft achteraf alle ruim 52.000 berichten die op de evenementenpagina van PROJECT X – HAREN waren geplaatst geanalyseerd. Gezien de grote hoeveelheid data was men genooddaakt deze analyse te laten uitvoeren door een computerprogramma. Op grond hiervan is de ontwikkeling van het sociale netwerk gedurende de dagen in de aanloop naar het feestje in kaart gebracht en geïllustreerd in een animatie die te zien is op www.commissieharen.nl

Het analyseren van de inhoud van de berichten is ook gedaan met behulp van computers. Taal is echter zo contextgevoelig dat het simpelweg zoeken op woorden niet leidde tot valide resultaten. Dit alles betekent dat het monitoren van dit soort Facebook-feestjes gespecialiseerd en arbeidsintensief werk is dat slechts beperkte resultaten oplevert. De Commissie Haren concludeert echter desalniettemin dat er meer geïnvesteerd moet worden in monitoring van sociale media en dat dit soort monitoring vaker plaats dient te vinden.

Wij citeren uit de aanbevelingen die de Commissie Haren op dit gebied geeft:

- 1 De sociale media zullen veel beter landelijk en plaatselijk gemonitord moeten worden door de autoriteiten. Het dient hierbij te gaan om het vinden van collectieve patronen die opmerkelijk zijn en mogelijke actie vereisen, niet om het stelselmatig volgen van individuen. Van de betreffende gebieden van mobilisatie zal betere inhoudelijke kennis verzameld moet worden die reële risicoschattingen mogelijk moeten maken. Lokale intelligence is hierbij van groot belang.

Het monitoren kan het beste in een landelijk netwerk van deskundigen en betrokken diensten plaatsvinden, maar eventuele acties naar aanleiding van risico's aangetroffen bij de monitoring kunnen zoals gezegd het beste lokaal plaatsvinden. Daar kunnen bepaalde groepen en personen ook aangesproken worden op hun gedrag. Het zojuist gesuggereerde landelijke netwerk zou moeten bestaan uit meerdere disciplines: van open bronnenonderzoekers met sociale media-expertise, opsporingsambtenaren en juristen die weten wat binnen deze media toegestaan is en wanneer de Officier van Justitie ingeschakeld moet worden tot gedragswetenschappers en mensen met inhoudelijke kennis van onder meer nationale evenementen, voetbal, festivals en jeugdcultuur.

- 2 Aandacht voor en de strategie ten aanzien van de sociale media en ICT in het algemeen moeten hoog belegd worden in het management van de politie en het openbaar bestuur. Het zijn centrale strategische taken geworden. Zij moeten niet enkel overgelaten worden aan uitvoerende communicatieafdelingen en netwerkteams ofschoon daar wel veelal ambtenaren met kennis van zaken werkzaam zijn. In het inrichtingsplan voor de Nationale Politie moet hier aandacht aan besteed worden.



- 3 De politieorganisatie moet zo ingericht worden dat elke politiefunctionaris weet waar hij of zij terecht kan met een vraagstuk dat betrekking heeft op de sociale media en de monitoring daarvan. Eventuele problemen waarin sociale media een rol spelen laten zich het best aankondigen door burgers die er persoonlijk bij betrokken zijn: voor hen is een wijkagent of het landelijke telefoonnummer van de politie het eerste aanspreekpunt.
- Voor de agenten zouden de resultaten van het monitoren van de sociale media een vast onderdeel kunnen gaan vormen van de briefing in de voorbereiding op grote evenementen, met name als de sociale media een expliciete, grote rol spelen zoals in Haren het geval was. Zo levert de mobilisatie via (semi)publieke kanalen een voordeel op: het geeft de politie de kans op een kennisvoorsprong en op anticipatie.

Ouderwetse aanbevelingen

In het algemeen komen de aanbevelingen van de Commissie Haren wat ouderwets over. De eerste aanbeveling laat zich lezen als 'kijk eens of je iets opvallends ziet en handel naar bevind van zaken' en de tweede aanbeveling legt vooral de nadruk op de hiërarchie ('hoog beleggen'), terwijl de derde aanbeveling in wezen luidt 'hou ook bij de sociale media oren en ogen open en meldt ongerechtigheden bij de brigadier'. Het blijft een beetje hangen in de sfeer van communicatie 1.0. Bovendien vragen wij ons af hoe verstandig het is om veel te investeren in het ongericht monitoren van sociale media, gezien het zeer arbeidsintensieve karakter van monitoren en de complexiteit van het adequaat duiden van gemonitorde informatie.

De buurtregisseur in de Leidsebuurt vertelt dat sommige mensen standaard via Social Media in de gaten worden gehouden: *'De politie maakt wel gebruik van de informatie die op Twitter te vinden is, want die sukkels zetten hun hele leven op Facebook, En de afdeling Stiekem en Geheim (een rechercheur tak) bekijkt sowieso alles. Zij geven het aan mij door als het informatie is waar ik iets mee moet.'*¹⁰⁵

In het algemeen kan ons inziens beter meer ingezet worden op participeren via de sociale media, al blijkt dat geen sinecure voor overheidsinstanties. Feitelijk betekent dit het ontwikkelen van 'virtual dialogue policing'. De virtuele wereld is immers een werkelijkheid geworden (zie ook hoofdstuk 2, schema 2.1).

Er kan op dit gebied geleerd worden van commerciële organisatoren van evenementen, die nadrukkelijk investeren in het monitoren van sociale media, maar ook in het interactief communiceren met bezoekers in de virtuele wereld en het benutten van informatie die verkregen wordt via sociale media om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te verbeteren¹⁰⁶.

Noot 105 Interview buurtregisseur Leidsebuurt, 6 juni 2013

Noot 106 Zie ook hoofdstuk 2 waarin in een voorbeeldkader is beschreven hoe het sociale mediabeleid tijdens het door ons onderzochte dance festival is vormgegeven.

Casus dance: hou ze blij!

Het motto van de organisator van het door ons bezochte dance festival is: hou ze blij! De organisatie investeert daarom veel in het signaleren en snel oplossen van klachten en het interactief communiceren met bezoekers, omwonenden of andere burgers die vragen of andere opmerkingen hebben.

Zo houdt tijdens het 3-daags festival een mediateam de online media 24 uur per dag in de gaten om de sfeer structureel te kunnen peilen en positief te beïnvloeden. Als er klachten worden gesignaleerd, dan worden die aan de betreffende functionarissen doorgegeven zodat ze snel opgelost kunnen worden.

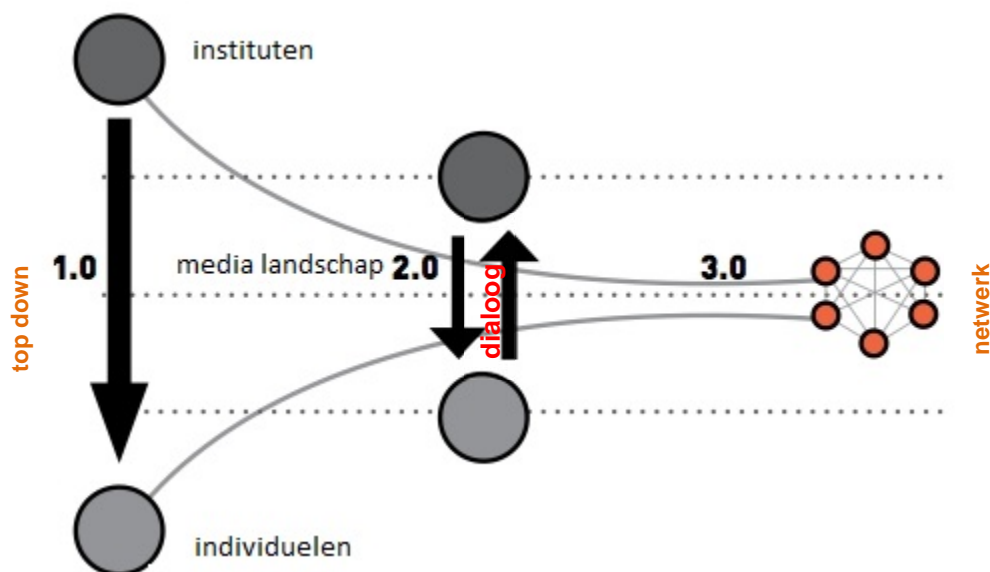
Bezoekers en/of omwonenden kunnen zich verder met hun klachten en vragen wenden tot een telefonische informatielijn, een balie op het evenementen terrein en de organisatie is ook per mail voor klachten bereikbaar. Na afloop van het festival vindt er altijd een evaluatie van de klachtenafhandeling plaats, omdat uit klachten vaak iets te leren valt¹⁰⁷.

Opvallend is al met al dat de autoriteiten als reactie op het toenemende gebruik van sociale media door burgers en bezoekers vooral een houding hebben van 'meer controle'. In onze tweedeling: meer en beter Machiavelli. Deze houding heeft in de virtuele wereld evident geen toekomst.

6.4.2 Participeren en interveniëren via sociale media: van communicatie 1.0 naar 2.0 en 3.0

Organisaties als de politie en de gemeente en andere overheidsinstanties zijn van oudsher gewend om 1-zijdig te communiceren richting burgers c.q. hun doelgroep (communicatie 1.0). Maar er komt wel steeds meer aandacht voor interactieve communicatie (communicatie 2.0) met name door de opmars van sociale media en smartphones waardoor mensen altijd en overal met elkaar via sociale media kunnen communiceren. Dit laatste wordt door sommigen ook wel aangeduid als communicatie 3.0. In het boek Society 3.0 (Ronald van den Hoff, 2011) staat een schema van Marco Derksen (van o.a. Marketingfacts) die de 3.0 communicatie beschrijft¹⁰⁸:

Figuur 6.3 Communicatie 1.0 en meer



Noot 107 Aldus de crowd service manager.

Noot 108 Gebaseerd op Jan de Waal: Intranet voor bibliotheken: van 1.0 naar 3.0 (bibliotheekblad 04-07-2011 (<http://www.bibliotheekblad.nl/rubrieken/artikel/1000001063>))

‘Door de opkomst van digitale media (die in toenemende mate via internet aan elkaar gekoppeld zijn) wordt de afstand tussen instituten en individuen steeds kleiner. We komen vanuit het 1.0-tijdperk, waarbij instituten hun boodschap via traditionele media uitdragen naar hun doelgroep (zenden) en waarbij de macht bij de instituten ligt. In het 2.0-tijdperk krijgen individuen steeds meer mogelijkheden om hun eigen boodschap te delen met hun omgeving (dialogo), waardoor de invloed van het individu toeneemt. In onze visie leidt dat tot het 3.0-tijdperk, waarin de hiërarchische verhouding tussen instituten en individuen verdwijnt en waarbij steeds meer op basis van gelijkwaardigheid wordt gecommuniceerd en samengewerkt. We spreken daarbij van de participerende klant, burger of patiënt. Sociale media en andere technologische ontwikkelingen dragen ertoe bij dat de communicatie en samenwerking steeds intelligenter en beter verloopt, waarbij producten en diensten op persoonlijke situaties zijn afgestemd.’ (Hoff, 2011/144/145)

Overigens noemen andere auteurs deze netwerk communicatie 3.0 gewoon 'communicatie 2.0' en die lijn volgen we hier ook: communicatie 1.0 is top-down zenden en ontvangen en communicatie 2.0 is een dialoog – of moeten we zeggen multiloog binnen de multitudo? - van 2 of meer partijen. Dat kan dus ook een veel groter netwerk betreffen.

Nog in kinderschoenen

Communicatie 2.0 staat binnen de politie en de overheid in het algemeen nog in de kinderschoenen. Er wordt al wel de nodige kennis op dit gebied vergaard en uitgewisseld, onder meer via Politie 2.0 en Ambtenaar 2.0, en de twitterende wijkagent is duidelijk in opkomst, maar het is nog geen geïntegreerd onderdeel van het politiewerk¹⁰⁹.

Ook op het gebied van crowd control en crowd management wordt deze vorm van interactieve communicatie door de politie nog opvallend weinig benut. De buurtregisseur van de Leidsepleinbuurt bevestigt dit beeld: hij maakt in zijn werk geen gebruik van sociale media en voor zover hij weet is er geen Twitter-account van het bureau op het Leidseplein.¹¹⁰

Bij project X – Haren hebben de politie en gemeente slechts op zeer beperkte schaal geïntervenieerd in de sociale media. Zij hebben een relatief kleine hoeveelheid berichten verstuurd via Twitter en hebben in het geheel niet via Facebook gepost.

Daarnaast hebben ze voornamelijk vanuit zichzelf getweet (eenrichtingsverkeer). Een enkele keer is geïnteracteed met de doelgroep. Er zijn zowel officiële accounts gebruikt (@voorlichter en @GemHaren) als persoonlijke accounts op naam van bijvoorbeeld de persvoorlichter van de politie en de burgemeester. Zij deden dit op eigen initiatief. Het is echter zeer de vraag of de doelgroep (jongeren) lid zijn ('followers') van deze accounts. De meeste tweets van de autoriteiten zijn verstuurd op 21 september toen al hordes jongeren onderweg waren naar Haren.

Geconcludeerd kan worden dat er bij Project X bij de communicatie van autoriteiten voornamelijk gebruik is gemaakt van de massamedia en in veel mindere mate van de sociale media.

Veel traditionele massamedia bereiken echter eerder ouderen dan jongeren. Op deze manier heeft men dus niet de doelgroep van jongeren bereikt die op het evenement af zouden kunnen komen. In deze zin hebben autoriteiten en jongeren volledig langs elkaar heen gecommuniceerd.

Noot 109 Zie ook *Politie en Publiek. Een onderzoek naar communicatievormen tussen burgers en blauw*, DSP-groep in opdracht van Politie en Wetenschap. Reed Business, 2011. Zie ook *Politie & sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen*. Meijer e.a. Universiteit Utrecht en Center for Public Innovation in opdracht van Politie en Wetenschap, Reed Business, 2013.

Noot 110 Interview buurtregisseur Leidsebuurt, 6 juni 2013

De commissie Haren concludeert ook dat overheidsinterventies in de sociale media nog grotendeels onontgonnen terrein zijn, zowel in de praktijk (hoe doen we dat dan?), als principieel: hoe ver mag de overheid hierin gaan?

Dergelijke interventies bleven bij Project X hangen in 'eenzijdig zenden' zonder te denken over wat de 'ontvanger' zou kunnen beïnvloeden. De Commissie adviseert dan ook:

'Mogelijkheden als niet bevoogdende overheidsvoorlichting en het inschakelen van ambassadeurs en intermediairs die een gewenst standpunt verkondigen binnen de sociale media moeten op hun merites onderzocht worden.' Waar het om gaat is dat die ambassadeurs en intermediairs vertrouwd en gerespecteerd (en daarna letterlijk 'gefollowed' worden) door de ontvanger. De burgervader van Haren zal dat genoeg niet snel smaken bij op feest beluste jongeren. Een mogelijkheid had gelegen – zoals ook de commissie Haren constateert – in het aanhaken bij de tegengeluiden die ook te lezen waren op Facebook en die allerlei redenen gaven waarom men beter niet naar Haren zou kunnen gaan. Deze tegengeluiden had men misschien op een slimme wijze steun kunnen verlenen door gerichte informatie te verschaffen over de reële negatieve consequenties van de komst naar Haren.

De commissie Haren concludeert verder:

'Interventie door politie en openbaar bestuur in de sociale media heeft geen zin zonder een duidelijk plan. Wat wil je hier precies mee bereiken? Wie zijn precies de doelgroepen binnen de sociale media? Welke tactieken moeten worden gehanteerd? Welke rol moet worden aangenomen? Moet de wijkagent, de korpschef of de burgemeester interveniëren? In het wilde weg twitteren kan makkelijk averechts werken.'

De commissie Haren stelt ook dat er sprake is van een fundamenteel verschil in organisatie: een hiërarchisch kolommen systeem (overheid, politie, OM) versus een fluïde netwerk van met sociale media bewapende jongeren:

'De huidige traditionele structuren van de overheid zijn slechts in staat om aan dit soort vraagstukken het hoofd te bieden in de nieuwe netwerksamenleving (...) door zichzelf deels om te vormen tot ketens of netwerken. Een netwerkoverheid is een overheid die zich gaandeweg minder organiseert in kolommen en meer in ketens of netwerken. Hiërarchische onderdelen van de overheid, zoals de politie en het openbaar bestuur hebben grote moeite met de platte organisatie- en communicatiestructuren van netwerken. Monitor- en interventieteams van de sociale media zoals het bovengenoemde netwerk bij de politie, moeten een zekere speelruimte krijgen om hun werk te doen binnen de regels van de wet. Als zij bij elke actie om toestemming moeten vragen bij hun superieuren is een slagvaardig optreden in de snelle sociale media niet mogelijk.'

De commissie Haren verwoordt hier precies de problematiek die de WRR (zie hoofdstuk 5) deed verzuchten dat het tijd is voor een transformatie naar Weber 3.0.

Kan een olifant kwinkeleren?

Volgens ons ligt hier overigens een meer fundamentele vraag achter. Je kunt wel zeggen dat politie, overheid en OM platte ketens of netwerken moeten gaan worden, maar moet je dat wel

willen? Bij een commercieel bedrijf is dat misschien nog wel mogelijk en gewenst¹¹¹, maar de kracht van een betrouwbare politie en justitie ligt immers deels in hun hiërarchie en goed doordachte trage controle mechanismen die zorgvuldigheid en rechtszekerheid waarborgen. Mag en moet je een kudde olifanten wel vragen om een kwinkelerende zwerm zwaluwen te worden? Hoe dan ook, laat de olifant in ieder geval ook gewoon olifant blijven en doen waar hij goed in is: handhaven, aansprakelijk stellen en sanctioneren. Dat had rondom Project X Haren – zoals ook de commissie Haren constateert – best beter gekund.

6.5 Handhaving

6.5.1 Handhaving als communicatie-instrument

Hoewel handhaving in strikte zin geen communicatie vormt, gaat er toch een duidelijke boodschap uit van het wel of niet handhaven van beleid. Dit bleek ook het geval in Haren. Het signaal dat uitging van het niet voorbereiden van de handhaving zelf gaf een boodschap: een noodverordening die vanaf 18:00 uur van kracht was, liet blijkbaar ruimte om nog tot 18:00 uur vrolijk met kratten bier Haren in te wandelen. De autoriteiten hebben hun eigen verordeningen gedurende de hele vrijdag niet of nauwelijks gehandhaafd, waardoor het publiek de boodschap kreeg: er wordt niet gedaan wat gezegd wordt:

- Bezoekersstromen werden niet teruggestuurd terwijl dit wel was aangekondigd via mondelinge communicatie en flyers.
- Bezoekers zijn niet of nauwelijks naar alternatieve locatie gestuurd terwijl dit wel gecommuniceerd was.
- Het alcoholverbod werd niet gehandhaafd.



6.5.2 Het aansprakelijk stellen van de (virtuele) organisatoren

Organisatoren van evenementen zijn in beginsel verantwoordelijk voor alle gevolgen en dienen zelf voor de veiligheid te zorgen met particuliere beveiliging of via een verzoek tot politie bijdrage.

Noot 111 Jan van Dijk, professor communicatiewetenschappen aan de Universiteit Twente, stelt in zijn inaugurele rede 'Netwerken, het zenuwstelsel van onze maatschappij' dat op organisatorisch niveau bedrijven onder druk staan om zich steeds meer open te stellen voor hun omgeving om overeind te blijven in de concurrentie of de maatschappelijke dienstverlening. Interne structuren van organisaties worden opgebroken en aangevuld met externe structuren voor communicatie. Met deze combinatie van interne en externe netwerken kunnen zij zich beter aanpassen aan de snel veranderende complexe omgeving, aldus Van Dijk.

Casus dance: privatisering van veiligheid en andere domeinen tijdens commerciële evenementen

Grote commerciële organisatoren van evenementen houden graag alle domeinen, waarop normaal gesproken de overheid (mede) een rol speelt, geheel in eigen hand.

Zo wordt bijvoorbeeld tijdens het door ons onderzochte 3-daagse dance festival gewerkt met:

- particuliere EHBO-ers en ambulances, zodat de GGD geen ambulances hoeft te leveren;
- particuliere *traffic* medewerkers, zodat de verkeerspolitie niet of nauwelijks een rol hoeft te spelen;
- een particulier, zelf opgericht, vervoersbedrijf, dat mensen bij de deur ophaalt en na afloop van het evenement ook weer thuis afzet, zodat de meeste bezoekers geen gebruik hoeven te maken van het openbaar vervoer¹¹²;
- particuliere beveiligingsbedrijven, die gespecialiseerd zijn in dance-events, zodat de inzet van de politie afgeschaald kan worden.

Als een evenementenorganisator steken laat vallen op veiligheidsgebied, dan kan hij hiervoor aansprakelijk worden gesteld. In het ergste geval wordt zelfs zijn vergunning ingetrokken.

Initiatiefnemers en organisatoren in de sociale media van 'flashmobs' zoals in Haren zullen, volgens de Commissie Haren, ook in toenemende mate aansprakelijk gesteld worden voor de (vermeende) gevolgen van hun daden. De tijden van 1978 zijn voorbij toen de omroep directeur Nico Haasbroek naar aanleiding van de via de VPRO radio opgewekte flasmob van 3500 jongeren die rond middernacht het rustige Woudrichem binnenvielen in hun 'Doodsangst escapade' (zie 2.5 onder de virtuele menigte) het volgende verkondigde: *"Een dergelijke opkomst hadden we nooit verwacht." (...) We kunnen natuurlijk niet verantwoordelijk worden gesteld voor wat andere mensen doen. We hebben niemand aangespoord verkeerde dingen te doen.*" (Parool 11-01-1978)

Voorbeelden van organisatoren van project X-achtige evenementen, die in 2012 aansprakelijk zijn gesteld voor de gevolgen van hun handelen:

- De promotor van de Project X houseparty in Florida kreeg een boete van 19.000 dollar al voor de party begonnen was.
- Voor een feest dat gepland was bij de Bodensee moest de initiator meer dan 100.000 euro schade betalen voor de politie-inzet en vernielingen.

In Nederland is dit nog niet gebeurd. Bij Project X Hoorn wilde de gemeente de 16-jarige initiatiefnemer verantwoordelijk houden voor de kosten van extra inzet van politie en gemeentelijke diensten, maar daar zag de gemeente uiteindelijk van af.

De commissie Haren denkt toch dat dit ook in Nederland vaker zal gebeuren en stelt voor dat jongeren hiervoor gewaarschuwd kunnen worden via media-educatie op school.

Kennis van de betekenis van uitnodigingen en het aanmaken van evenementen in de sociale media kan in allerlei vormen van media-educatie op school aan de orde gesteld worden. Zowel de privacy settings van sociale netwerksites als de aansprakelijkheid die men kan hebben voor collectieve oproepen in de sociale media kunnen hierin aan de orde komen.

Noot 112 De bussen die bezoekers ophalen, zijn van hetzelfde bedrijf dat ook de traffic afhandeling doet. Deze bussen hebben meer dan 300 opstapplaatsen in Nederland waar bezoekers op kunnen stappen en na afloop ook weer afgezet worden. Als je met een groep van 15 vrienden een bus boekt, wordt je thuis opgehaald en weer afgezet.

6.6 Strategieën

Als we het geheel overzien kunnen we verschillende strategieën onderscheiden die de politie en andere toezichthouders kunnen inzetten in het kader van crowd control en communicatie met en tussen leden van het publiek:

- Observatie en monitoring (in de fysieke en virtuele wereld).
- Voorlichting en 1-zijdige informatieverstrekking en instructie.
- Interactieve communicatie en participatie: actief interacteren met het publiek.
- Faciliteren van (onderlinge) communicatie (bijvoorbeeld een sociaal media platform maken voor het publiek of de *Find your friends* applicatie uit de dance festival App).
- Infiltratie: onherkenbaar (zonder uniform e.d.) observeren, communiceren en participeren.
- Handhaving en interventie: ingrijpen, preventief of repressief, al dan niet met gebruikmaking van geweld en al dan niet geüniformeerd.

Als we deze strategieën bekijken vanuit het oogpunt van informatie en communicatie, kunnen we de volgende termen onderscheiden:

- *Intelligence*; Informatie verzamelen over de massa via observatie en monitoring in de fysieke en virtuele wereld.

Dit is onder meer de wereld van lokale, regionale en nationale inlichtingendiensten, die steeds meer een wereld van technische hulpmiddelen en 'gadgets' wordt.

Ook op het gebied van crowd control worden steeds meer technologische producten aangeboden en toegepast. Zo wordt de Zwarte Cross, een groot meerdaags festival in de Achterhoek, mede beveiligd door Gatekeeper-systemen, die oorspronkelijk ontwikkeld zijn voor militaire toepassingen en nu ook afgezet worden op de civiele markt¹¹³. Een aantal warmtebeeldcamera's houdt vanaf een hoogte het hele terrein in de gaten. Ze zijn via een controlekamer gekoppeld aan iPhones van dienstdoende agenten, die zo snel op mogelijke incidenten af kunnen gaan.¹¹⁴

TNO heeft diverse producten op het gebied van crowd control ontwikkeld, onder meer Bluetrace Crowd Control, waarmee politie en beveiliging mensenmassa's en hun bewegingen in kaart kunnen brengen door het schatten van aantallen aanwezigen per vierkante meter op basis van aanwezige Bluetooth telefoons. Het had volgens een woordvoerder bijvoorbeeld ingezet kunnen worden bij rellen in het Verenigd Koninkrijk in 2011.¹¹⁵

Samen met Europese partners bracht TNO verder het LOTUS-surveillancesysteem op de markt: *'Dit systeem, dat de veiligheid in de stad moet gaan vergroten, bestaat uit een uiterst gevoelige chemische sensor op het dak van een politiewagen, die via GSM stoffenconcentraties, met daaraan gekoppeld een GPS-ruimtestempel plus meteorologische gegevens als windsnelheid, regen of temperatuur, naar een centrale stuurt'*.¹¹⁶

ADABTS richt zich op het ontwikkelen van een automatisch detectiesysteem voor afwijkend menselijk gedrag in de publieke ruimte. Daarvoor wordt data van audio- en videosensoren gecombineerd met informatie over de omgeving en vervolgens langs de meetlat van de

Noot 113 Noël van Bommel, *Gatekeeper detectiesysteem houdt alle Zwarte Cross-bezoekers in de gaten*, Volkskrant, 15 juli 2011

Noot 114 Akkermans (2012), p.13.

Noot 115 <http://www.agentschapnl.nl/onderwerp/wereldwijde-crowd-control>

Noot 116 <http://www.technischweekblad.nl/lotus-sensor-leidt-politie-naar-bommen.184581.lynkx>

definitie van 'afwijkend gedrag' gelegd. Daarmee moeten potentiële bedreigingen op de gebieden van criminaliteit, rellen en terrorisme opgespoord worden.¹¹⁷

Op het gebied van het monitoren van sociale media¹¹⁸ wordt er diverse software ontwikkeld en ingezet, zoals we hebben gezien uit de reconstructie van Project X – Haren en de Commissie Haren beveelt aan om hier nog meer in te investeren.

Deze trend lijkt niet te stoppen, ook omdat het bedrijfsleven gretig op deze nieuwe markt duikt. Wij denken echter dat er kritisch gekeken moet worden naar deze ontwikkeling:

*'Het afgelopen decennium is het streven naar veiligheid door (technologische) controle steeds verder doorgeschoten. Daarbij zijn binnenlandse veiligheid, grensbewaking en digitale veiligheid steeds meer gemilitariseerd waarbij 'oplossingen' steeds meer vanuit de wapenindustrie worden aangedragen. (...) We willen benadrukken dat de groeiende obsessie om veiligheid met technologie en andere (para)militaire middelen af te dwingen de vraag opwerpt of het middel niet erger is dan de kwaal. Waar een verstandige toepassing van nieuwe security technologie zijn nut kan hebben, lijkt het er nu vaak op dat het vooral draait om de inzet van steeds meer middelen zonder acht te slaan op de mogelijk negatieve gevolgen ervan. Een kritisch houding is geboden ten aanzien van wat door overheden als veiligheid wordt gepresenteerd. In de praktijk kan het uitdraaien op een zeer onwenselijke afkalving van burgerlijke vrijheden en privacy.'*¹¹⁹

- **Communicatie 1.0;** Informatie verspreiden richting de massa, 1-zijdig, zowel in de fysieke als de virtuele wereld. Overheidsinstanties zijn van oudsher gewend om op deze manier te communiceren met burgers. En dit is ook de manier waarop ze sociale media gebruiken. Ze gebruiken Twitter en Facebook vooral als 'roepstoeter' zonder met 'followers' in gesprek te gaan. Het is interessant om na te gaan hoe informatieverstrekking kan bijdragen aan een grotere rationaliteit van (individuele) in een menigte. En op welke manier deze informatie het beste verstrekt kan worden (bijvoorbeeld via focuspunten of andere intermediairs) zodat zoveel mogelijk informele leiders binnen een menigte bereikt worden en het effect optimaal is.
- **Communicatie 2.0;** Dit is een veelbelovende strategie, waar mondjesmaat ervaring mee wordt opgedaan binnen de politie. Als het betrekking heeft op interactieve communicatie in de fysieke wereld, wordt het ook wel dialogue policing genoemd.

Het zou interessant zijn om ook een soort dialogue policing in de virtuele wereld te ontwikkelen: VDP, Virtual Dialogue Policing. Interactief communiceren en participeren via sociale media heeft nadrukkelijk de aandacht binnen de politie, maar in de praktijk worden sociale media nog vooral gebruikt voor 1-zijdige communicatie. En het benutten van sociale media vooraf, tijdens en na afloop van evenementen wordt door de politie nog niet, of nauwelijks gedaan.

Noot 117 Akkermans (2012), p.10.

Noot 118 Op het bredere gebied van cyberveiligheid wordt overigens door het leger veel geïnvesteerd. Ook hier is TNO koploper, omdat defensie gerelateerde opdrachten in principe zoveel mogelijk aan TNO worden gegund.

Noot 119 Afkomstig uit het rapport *Militarisering van Security – Inventarisatie Nederlandse bedrijven*. Campagne tegen Wapenhandel, Mark Akkerman, november 2012. Te downloaden via:

<http://www.vredesmuseum.nl/download/security.pdf>

Casus Lowlands: Goed reageren op via sociale media gesignaleerde incidenten

De organisatie van Lowlands monitort tijdens het festival voortdurend op hashtags¹²⁰. Vorig jaar werd een brandje op de camping eerder opgepikt via Twitter dan via de security. Het is belangrijk om dan op de juiste wijze te reageren. Vaak is een incident zo lokaal dat bijna niemand het meekrijgt. Om te voorkomen dat paniek of sensatie ontstaat, moet je ook via de sociale media op de juiste wijze reageren. Door op dit bericht over het brandje alleen op de verzender van dit bericht te reageren, krijgt niet iedereen dit bericht te zien en voorkom je dat iets onnodig groter wordt.

Een ander voorbeeld is het watergevecht op Lowlands 2012. Op de tweede dag van het festival verzamelden duizenden bezoekers zich voor een spontaan watergevecht. Hoofd Communicatie en Marketing: *'Het watergevecht van vorig jaar ontstond volledig vanuit het publiek en pikte ik op via Social Media. In de stuurgroep kijken we dan: 'Wat vinden we hiervan?' We ontwikkelen verschillende scenario's, zodat we precies weten wat we in welke situatie willen doen. En op de achtergrond zijn meer mensen aanwezig. Mensen mogen uit hun dak gaan zolang anderen hier geen hinder van ondervinden en de veiligheid niet in het geding is. Vooral de media bestookte ons toen met vragen: 'Hoe gaan jullie hierop reageren?' Toen hebben we hetzelfde gezegd, we staan het toe als anderen hier geen last van hebben en we monitoren het wel. En we hebben gezegd dat de waterpistolen niet groter dan 22 cm mochten zijn. Het moest harmloos blijven.'*¹²¹

6.7 Conclusies

- De aanwezigheid van (**geüniformeerd**) **politie**personeel kan in bepaalde omstandigheden **escalerend** werken. Het verdient dan ook aanbeveling dat de politie zich tijdens massale evenementen terughoudend opstelt en als zij contact zoekt met bezoekers zoveel mogelijk de dialoog opzoekt. De dialoog zoeken met bezoekers, zowel voorafgaand, tijdens als na evenementen kan ervoor zorgen dat het merendeel van de bezoekers het optreden van de politie als legitiem ervaart en eerder de kant van de politie kiest dan die van een kleine groep relschoppers. Voorkomen moet worden dat het wij-zij mechanisme zoals beschreven in het ESIM model in werking treedt, waardoor de meerderheid van de massa zich gaat identificeren met de relschoppers en in de politie een gezamenlijke vijand gaat zien.
- Zo lang mogelijk **niets doen** is het devies voor de politie. Dit schept ook ruimte voor zelforganisatie en zelfregulering door bezoekers.
- Als de situatie te gevaarlijk is/wordt, verdient het aanbeveling dat burgers niet zelf relschoppers aanspreken maar dit **delegeren** aan een **professional**, waarbij de politie als laatste optie achter de hand gehouden kan worden.
- **Jongeren en autoriteiten** communiceren totaal langs elkaar heen. Autoriteiten gebruiken nog nauwelijks sociale media om te interveniëren en te interacteren met hun doelgroep. Maar zelfs als ze dat vaker zouden gaan doen, valt het te verwachten dat jongeren niet bereikt worden via de kanalen die autoriteiten nu gebruiken (jongeren gebruiken andere kanalen dan de Twitter accounts van de politie bijvoorbeeld).

Noot 120 Hashtags zijn sleutelwoorden die vooraf worden gegaan door het symbool # waarmee twitterberichten makkelijk te doorzoeken zijn op bepaalde onderwerpen. Als mensen bijvoorbeeld graag willen weten wat er in binnen- en buitenland zoal getweet wordt over Lowlands, dan kunnen ze via de zoekfunctie van Twitter bepaalde sleutelwoorden (b.v. Lowlands of LL) invullen om een hele lijst met tweets te vinden van mensen die met elkaar over het Lowlands festival communiceren. Ze kunnen hun eigen tweet ook labelen met zo'n hashtag door aan het eind van hun bericht over Lowlands #LL te vermelden. Hun bericht is dan voor andere Lowland fans ook eenvoudig vindbaar. Op zo'n manier worden twitteraars die interesse hebben in dezelfde onderwerpen eenvoudig met elkaar verbonden.

Noot 121 Interview directie Lowlands en Hoofd Communicatie en Marketing, 6 augustus 2013

- Het is interessant om na te gaan wat de rol kan zijn van ambassadeurs en **intermediairs** die ingeschakeld zouden kunnen worden om informatie verder te verspreiden en gewenste standpunten te verkondigen, zowel via sociale media als via persoonlijke interacties tijdens een evenement.
- Door bezoekers van evenementen wordt onderling al heel veel gecommuniceerd via **sociale media platformen**. Dit soort onderlinge communicatie wordt met name als een risico gezien en vanuit dat perspectief wordt er regelmatig gemonitord door diverse overheidsinstanties. Er is door de politie nog erg weinig ervaring opgedaan met het positief benutten van en aanhaken bij de communicatie die er in de virtuele wereld bestaat tussen bezoekers van evenementen onderling.
- De politie hanteert momenteel drie strategieën op het gebied van **informatievergaring** over, informatieverstrekking aan en interactieve communicatie met bezoekers. Wij hebben dit samengevat in de termen intelligence, communicatie 1.0 en communicatie 2.0. We zullen in het slothoofdstuk de verschillende strategieën nader op een rijtje zetten en uitwerken.

7 Conclusies

7.1 Een menigte, groepsgedrag en zelforganisatie

Menigte

Dit onderzoek richt zich op menigten die samenkomen tijdens evenementen die vredelievend van karakter zijn en waar bezoekers zich (laten) vermaken. Meer gepolariseerde samenkomsten (sport, demonstraties) vallen buiten het kader van het onderzoek. In een menigte brengen minimaal enkele duizenden mensen een minimale hoeveelheid tijd met elkaar door op een geografisch afgebakend



gebied, waarbij een zekere 'dichtheid' wordt bereikt. Er is nog vrij weinig onderzoek gedaan naar verschillende soorten menigten. Wij maken een onderscheid tussen de fysieke- en de virtuele menigte. Dit omdat Project X-achtige Facebook-feestjes gezien de bevolkings- en mediadichtheid in Nederland eerder toe- dan af zullen nemen. Het is daarom ook van belang meer inzicht te krijgen in de wijze waarop deze virtuele evenementen tot stand komen en verlopen. Temeer omdat er hierbij sterk sprake blijkt te zijn van zelforganiserende processen. Daarnaast lijkt er bij dit soort nieuwe media verschijnselen sprake van een mogelijk veel snellere destabilisering van een systeem. Juist dan vergt nadenken over stabilisering via zelfregulering extra aandacht. Het begrip 'menigte' blijkt een heel oud begrip dat we als 'multitudo' al bij Cicero tegenkomen. Het is een begrip dat twee gezichten heeft: de multitudo als een gevaar voor de openbare orde en voor de heersende machten (Machiavelli) en de multitudo als hoeksteen en startpunt van een gemeenschap en samenleving (Spinoza). De menigte als jagende groep predators versus de menigte als een beschermende kudde.

Groepsgedrag

Over de relevante factoren (escalerend en/of de-escalerend) en de bijbehorende processen die zich in een menigte kunnen afspelen trokken we in hoofdstuk 3 de volgende conclusies:

- Het doorbreken van de **anonimiteit** van leden van de menigte die de orde (dreigen te) verstoren kan preventief en de-escalerend werken. Denk aan de zichtbare inzet van cameratoezicht (met projectie van beelden op grote voor het publiek zichtbare schermen), of door gebruik te maken van volgspots. Denk ook aan het op een de-escalerende wijze mensen aanspreken, bijvoorbeeld door beveiligingsfunctionarissen, maar in bepaalde gevallen wellicht ook door een of meerdere leden van de menigte zelf (zgn. 'active bystanders').
- In een menigte verliezen mensen hun **individuele identiteit** niet (volgens het algemeen aangehangen social identity model). Dit biedt aanknopingspunten om individuen binnen een menigte aan te spreken op hun eigen keuzen en individuele verantwoordelijkheid.

- **Vrouwen** zijn over het algemeen minder geneigd tot agressief gedrag dan (jonge) **mannen**. Het kan interessant zijn om te kijken welk effect het heeft op een menigte indien het grootste deel van het daar rondlopende personeel uit vrouwen bestaat.
- Meer algemeen blijkt dat een goede **menging** (oud/jong, man/vrouw, wel/niet zelfredzaam) de-escalierend kan werken. Zorg dus voor zo'n heterogeniteit en kijk ook hoe die in stand kan blijven over wat langere tijd. Immers: meestal vinden minder zelfredzamen, vrouwen en wat oudere – niet bezopen en/of doorgesnoeven – mannen het op enig moment 'niet leuk meer' en 'ontmengt' een menigte zodat alleen jonge dronken mannen overblijven.
- **Paniek** die door een menigte golft en de menigte verandert in een geheel automatisch reagerende irrationele kudde, komt eigenlijk niet of nauwelijks voor. Mensen in een menigte gedragen zich over het algemeen rationeel, maar beseft wel dat mensen vaak beperkte informatie en overzicht hebben.
- Mensen die **onder invloed** verkeren, vormen een risicofactor. Hou deze mensen dan ook goed in de gaten, ofwel door professionals, ofwel door te stimuleren dat andere groepsleden zo'n oplettende rol op zich gaan nemen (een BOB-rol tijdens evenementen).
- Sterke **concentratie en focus** vormen enerzijds een risico dat een individu - of zelfs een hele groep - niet meer communiceert, omdat ze geheel opgaan in wat ze doen. Anderzijds blijkt het begrip 'focus' van belang: omdat individuen en groepen zich vaak op één focuspunt richten en informatie die daar vandaan komt juist heel goed 'innen' en er vaak ook naar handelen. Focus in combinatie met (informeel) **leiderschap** vormt daarmee een belangrijk gegeven: een menigte zal meestal doen wat 'een leider' vanaf een centraal focuspunt (van Kansel tot DJ booth) zegt dat er moet gebeuren. Zie verder onder 'zelforganisatie'.
- Er bestaan vaak drempels tussen verschillende **subgroepen** binnen de menigte, met name tussen de vreedzame meerderheid en de orde verstorende minderheid. Het is van belang om de vreedzame potentie van de meerderheid te benutten om escalatie van het gedrag van een kleine minderheid te voorkomen.

Zelforganisatie

Uit de literatuur over zelforganisatie trokken we in hoofdstuk 4 de volgende conclusies:

- Een menigte heeft in principe de neiging tot **zelforganisatie**. Volgens massapsycholoog Van de Sande moet het zelf organiserend vermogen van mensen bepaald niet onderschat worden: *'Het zelf regulerend vermogen van crowds is erg groot. Het gaat bijna nooit mis'*. Hier kan meer bewust gebruik van gemaakt worden door bepaalde wetmatigheden die horen bij zelforganisatie te faciliteren en te versterken.
- Tussen groepen die niet op hetzelfde gericht zijn (relschoppers versus vredelievende groepen) kunnen er op de plekken waar die groepen aan elkaar grenzen **fricties** (irritaties, conflicten) ontstaan. Als er echter sprake is van (herhaalde) positieve interactie tussen leden van de twee groepen, dan is de kans op frictie kleiner.
- Het is verstandig dat mensen die sociaal ongewenst gedrag vertonen – een minderheid - en lid zijn van een grotere groep – de meerderheid, niet door één persoon hierop worden aangesproken, maar dat deze persoon zichtbaar ondersteund wordt door andere leden van de (vredelievende) groep. **Meer 'correctoren'**, maken meer indruk dan één. Zo wordt een wat grotere 'tegenkracht' gecreëerd, waardoor de kans dat de minderheid zich aanpast aan deze tegenkracht vergroot wordt.

- De wijze waarop **mensen** worden **aangesproken** en door wie (one of the boys of door iemand die duidelijk niet bij de groep hoort) is van belang: hier spelen (ingeschatte) gedeelde sociale identiteit, leiderschap, sociale vaardigheden e.d. een rol.
- Individuen binnen een menigte zijn in staat om zich rationeel te gedragen. **Communicatie**, heldere eenduidige instructies over wat te doen, zijn voor een menigte echter essentieel, juist omdat men in de menigte vaak gebrekkige kennis en geen goed overzicht heeft en dus slechts beperkt rationeel kan handelen. **Rationaliteit toevoegen** is een interessante optie en kan de basis vormen voor sociale experimenten.
- Ook **via sociale media** kan **rationaliteit** (informatie) worden **toegevoegd** aan een menigte, omdat de meeste mensen tegenwoordig een smartphone bij zich hebben. Via sociale media kan anderzijds ook 'gepeild' worden welke kennis over de situatie binnen een menigte beschikbaar is en hoe men in de menigte tegen de situatie aankijkt: een 'drukte app' in combinatie met een interactieve 'kennis app'. Evenementen organisatoren maken er al rudimentair gebruik van.
- Met name **jongeren** hebben een groot vermogen tot zelforganisatie via sociale media. Ze ontwerpen en verspreiden hun eigen Pr-materiaal en zijn als burgerjournalist in staat om livestreams te verzorgen van de gebeurtenissen tijdens een 'flashmob' à la Haren. Aldus kunnen ze via sociale media zowel mensen mobiliseren om naar een evenement te komen, als hen ten tijde van een evenement gericht van informatie voorzien, waardoor de sfeer tijdens het evenement beïnvloed kan worden.
- **Groepen en leiderschap** zijn enorm belangrijk in een menigte. Bij leiderschap in combinatie met een 'natuurlijk focuspunt' (een zichtbare leider die op een voetstuk staat) wordt 1+1 opeens 3.
- Een groep kan soms irrationeel lang slechts 'passief naar elkaar kijken en niks doen'. Die staat van **lethargie** kan opeens helemaal omdraaien door een push factor van buiten, bijvoorbeeld in de vorm van een instructie, het verschijnen van een ME peloton, of een wilde kreet.
- Het verdient aanbeveling om na te gaan hoe de negatieve invloed van het zogenaamde bystanders effect geneutraliseerd kan worden en '**active bystandership**' (ook wel burgeringrijpen genoemd) gestimuleerd en versterkt kan worden tussen groepen en in massa's.

7.2 Kan een menigte zichzelf organiseren en reguleren?

Dit was samengevat de hoofdvraag van dit onderzoek. Het antwoord is: 'nee' en 'ja'.

Nee

Vreemd genoeg – in het licht van de voorgaande conclusies – is het eerste antwoord dat blijkt uit de cases, interviews en de praktijk (literatuur): '**nee, want dat willen we liever niet hebben**'. Diverse organisatoren van evenementen lijken het liefst te zien dat een menigte zich nergens mee bemoeit. In het algemeen streven commerciële organisatoren van massale evenementen naar optimale controle. Zij zorgen er echter voor dat deze controle op een zo prettig mogelijke en onzichtbare wijze wordt uitgeoefend. En het blijkt dat bezoekers daar eigenlijk weinig bezwaar tegen hebben. Ook vanuit andere maatschappelijke geledingen is er geen protest of aandacht voor het feit dat burgers zich op allerlei wijzen dienen te onderwerpen aan controlerende activiteiten van commerciële evenementorganisatoren. Wat geldt voor de organisatoren van grote commerciële

evenementen, geldt ook voor de overheid bij het organiseren van belangrijke nationale evenementen; alleen zijn die evenementen gratis.

Het is kortom helemaal Machiavelli. Het doel is eenduidig en amoreel: in een veilige omgeving vermaak en pret bieden en bezoekers – consumenten - geld laten uitgeven. Het houdt mensen (bewust) passief. Op allerlei manieren worden bezoekers van pop en dance festivals afgehekt vermaakt en bezig gehouden. Geef het volk brood en spelen, dat houdt ze tevreden.

Bij niet-commerciële grootschalige evenementen volgt de overheid eenzelfde 'veilige festival aanpak' en zet zij soms ook flink wat machts- en controlemiddelen in om veiligheidsrisico's te voorkomen. Vooral als er nationale veiligheidsbelangen op het spel staan, zoals bijvoorbeeld tijdens de kroning van Willem Alexander in 2013. Hier bestaat wat meer verzet tegen. Media en politiek hebben hier ook meer aandacht voor (denk aan de preventieve arrestaties op de Dam). Door de overheid uitgeoefende macht en controle wordt dus kritischer bekeken en het geheel is ook transparanter, omdat het zich afspeelt in het publieke domein. Maar ook daar is er geen sprake van veel protest of breed gedragen verzet.

De **eerste conclusie** van ons onderzoek luidt dan ook: het is opvallend dat **vrijwel alle burgers zich** zonder problemen **passief onderwerpen aan** vrij ingrijpende **controle-uitoefening** door zowel commerciële als niet-commerciële organisatoren van massale evenementen en zich ook schikken in een passieve consumptieve rol.

Een verklaring daarvoor kan zijn dat de controle helemaal versluierd is. We noemden het eerder de Disney aanpak: de in de Disney pretparken toegepaste methode¹²² waarbij controle, surveillance, discipline, orde en rust in een extreem efficient totaal design in alles ingebakken zijn en door de meeste bezoekers geïnternaliseerd zijn: de 'Disney order of saying cheese', verpersoonlijkt door een controleur annex servicemedewerkers in het pak van een eend of muis.

Ja

Maar dit vormt niet het hele verhaal. De **tweede conclusie** is dat we toch ook diverse **voorbeelden van zelforganisatie en actieve participatie** tegenkwamen. Gevallen waarin een menigte zichzelf blijkt te kunnen organiseren en reguleren.

- Ten eerste bij zogenoemde co-creatie festivals, zoals het Magneet Festival, of zelf georganiseerde illegale dance parties ergens onder een verre brug van de snelweg. Bezoekers zijn daar geen passieve consumenten, maar actieve co-producenten die zich bij voorkeur bemoeien met alle aspecten van het feest of festival. Deze half illegale zelfwerkzaamheid leidde zelfs in de afgelopen 25 jaar met vallen en opstaan tot de huidige positie van Nederland als dance exportland nummer 1 (Terphoven e.a., 2013).



Noot 122 De aanpak wordt door Disney overigens niet alleen in de pretparken toegepast, maar vormde bijvoorbeeld ook de basis voor het ontwerp en management van een stadje met een dikke 7000 inwoners in Florida: Celebration (zie <http://www.celebration.fl.us/>).

- Ten tweede zagen we dat bedrijven als Disney en de grote dance en pop festival organisatoren hun bezoekers doelgericht en goed gecontroleerd een prachtig pretpakket bieden, maar toch ook actieve participatie van festivalgangers op bepaalde vlakken nadrukkelijk stimuleren en organiseren. Het publiek van dance festivals wordt gestimuleerd om op elkaar te letten. *'Take care of yourself and each other'*. Dit wordt op diverse manieren gestimuleerd en gecommuniceerd, onder andere via App's, websites en schriftelijk festivalmateriaal.
- Ten derde organiseren, controleren en reguleren bezoekers van evenementen natuurlijk toch ook gewoon zichzelf, los van wat de organisatoren of andere bij het evenement betrokken professionals daar nu van vinden. Zeker indien daar een noodzaak en urgentie voor bestaat, of wanneer ze dat gewoon anderszins leuk en zinnig vinden. Zie bijvoorbeeld het spontane watergevecht bij Lowlands (dat dan overigens wel gelijk repressief tolerant een nieuw ritueel binnen het festival wordt). Maar ook buiten de festival-sfeer – in het echte leven – blijken er met name in noodsituaties spontaan allerlei vormen van burgernetwerken te ontstaan van burgers die graag willen helpen. En dit soort burgerhulp verloopt bijna altijd positief.

Het verdient aanbeveling om dit (zelf)redzame vermogen van burgers te ondersteunen en beter te faciliteren. Sleutel vormt hier het verbeteren van de communicatie op momenten dat het erom spant. En daar zijn in toenemende mate mogelijkheden voor bij 'Smart Mobs' die beschikken over 'smartphones'. Zeker in de context van een festival, waar je mensen eenvoudig kunt bereiken via crisiswebsites van de organisator, of een App waar noodnummers, Twitter-adressen en andere relevante gegevens op staan. Ook kan gedacht worden aan een groepsgewijze SMS-alert ('SMS-bom') die gericht wordt op bezoekers en andere mensen die zich in de buurt bevinden. We bevinden ons dan op het terrein van de (interactieve) crisiscommunicatie.

Groot vermogen tot zelforganisatie

In het algemeen geldt dat burgers - en met name jongeren - een groot vermogen tot zelforganisatie hebben en dat hun vaak grote kennis en vaardigheden op het gebied van ICT en sociale media dit proces enorm ondersteunt en verder versterkt. Organisatoren van evenementen maar ook bestuur en politie doen er goed aan hierop actief in te spelen, zodat dit soort processen waar nuttig ondersteund en gestimuleerd worden en waar risicovol begeleid, beïnvloed en bijgestuurd kunnen worden. Het met bezoekers van evenementen actief in dialoog gaan, zowel in de fysieke wereld als in de virtuele wereld, direct en via intermediairs, vormt hiervoor een sleutel.

Naast Machiavelli is dus ook Spinoza van belang. Dat geldt zeker ook voor de middelgrote commerciële en niet-commerciële organisatoren, die simpelweg niet het geld hebben om alle veiligheidsrisico's weg te organiseren, zoals de grote spelers vrij succesvol doen. Want veiligheid is duur en kan alleen optimaal georganiseerd worden als er ook flink verdiend wordt aan een evenement. En bij veel evenementen is dat niet het geval. Bij dit soort vaak wat minder professioneel georganiseerde evenementen gaat het daarom ook eerder mis. Vooral voor dit type evenementen kan het positief benutten van het in de menigte aanwezige sociale kapitaal van belang zijn. Kortom: indien een evenementenorganisator voldoende financieel kapitaal heeft, kan hij het zich permitteren om elk veiligheidsrisico te vermijden en weg te organiseren door geen, of weinig, gebruik te maken van het sociaal kapitaal van de menigte. Indien een organisator echter niet over voldoende financieel kapitaal beschikt, is het verstandig om het sociale kapitaal van de menigte wel aan te boren.

7.3 Zelforganisatie, zelfregulering en burgerparticipatie stimuleren

7.3.1 Willen en kunnen burgers eigenlijk wel actief bijdragen?

Ook hier past een genuanceerd antwoord.

- Dat hangt allereerst van de situatie af. In een noodsituatie zijn mensen meer geneigd te willen helpen dan in een situatie waarin er niets aan de hand is, dan is er ook geen urgentie.
- Het hangt er ook van af of (toekomstige) bezoekers actief en gericht betrokken worden. Als hen bijvoorbeeld gevraagd wordt om mee te denken over de veiligheid en/of te helpen om de veiligheid te bewaken, zullen mensen dat eerder doen dan als dat niet gevraagd dan wel impliciet ontmoedigd wordt. Kortom: het hangt ook van de organisator van het evenement af.
- Verder hangt het ook van de persoon af. Sommige mensen zullen alleen geïnteresseerd zijn om als consument zoveel mogelijk te genieten van de evenementen die ze bezoeken. En dat is natuurlijk prima. Andere mensen zullen het leuk vinden om in bepaalde gevallen een meer actieve rol te spelen. Bijvoorbeeld als ze zich verbonden voelen met de andere bezoekers, de optredende artiesten en/of de mensen die het festival organiseren. Hoe groot deze 'potentieel actieve groep' is, is onbekend. Wat die groep al dan niet zou willen is ook grotendeels onbekend.

Het advies aan organisatoren of overheden die burgers/bezoekers actiever willen betrekken bij de veiligheid voor, tijdens en na evenementen is daarom: vraag het de bezoekers eens! En leg ze daarbij enkele concrete mogelijkheden voor, dat helpt.

En laat je activiteiten en faciliteiten voor dit soort actieve burgers vervolgens zoveel mogelijk aansluiten bij die behoeften. Als je een kleine kerngroep van bezoekers kunt mobiliseren, die wel actief wil zijn op dit gebied, kan je kijken of je deze groep inderdaad kunt benutten en stap voor stap kunt uitbreiden. Want als er een paar bezoekers zijn die participeren, trekt dit mogelijk ook andere bezoekers sneller over de streep, waardoor de behoefte en belangstelling kan groeien.

7.3.2 Waar zit de ruimte voor burgers?

Evenementen die 100% top down worden georganiseerd, en waar veel middelen worden ingezet om bezoekers te controleren, geven weinig ruimte aan zelforganisatie en actieve burgers. Denk aan K(r)oningsdag, andere nationale feestdagen waar het NCTV eindverantwoordelijk is voor het bewaken van de nationale veiligheid en massale commerciële evenementen zoals pop en dance festivals en pretparken. Die organisatoren bieden geen ruimte aan de inbreng van burgers, omdat die inbreng te onvoorspelbaar is en mogelijke nieuwe risico's met zich meebrengt¹²³.

Voor andere organisatoren zijn zulke grote investeringen in het controleren en reguleren van hun bezoekers niet nodig, niet wenselijk en/of niet mogelijk, omdat het niet betaalbaar is. In die gevallen zou onder bepaalde voorwaarden (meer) ruimte geboden kunnen worden aan actieve burgers en zelforganisatie. De ruimte die aan burgers geboden wordt, lijkt daarmee samen te hangen met de omvang van de risico's zoals gepercipieerd door de organisator en de vergunning verlenende overheid. De omvang van het risico hangt in ieder geval samen met:

Noot 123 Met uitzondering van vrij risicoloze terreinen zoals onderlinge hulpverlening tijdens dronkenschap of andere vormen van onwel worden. Dit wordt gestimuleerd onder het motto: take care of each other.

- De veiligheidsrisico's die op het spel staan (spelen er bijvoorbeeld nationale veiligheidsrisico's een rol).
- De financiële risico's die op het spel staan (omzetderving commerciële organisatoren).
- De hoeveelheid mensen die verwacht wordt op een locatie.
- Het soort bezoekers; is er sprake van een gemengd publiek, of vooral jonge mannen? Is het grootste deel van het publiek onder invloed van alcohol en/of drugs?
- De mate waarin het goed voorbereid is volgens de bestaande wet- en regelgeving, dan wel het spontaan, ongecontroleerd en illegaal tot stand komt.
- De mate waarin bezoekers een sociale identiteit delen wat kan leiden tot extra sociale cohesie; zijn het bijvoorbeeld allemaal alternatieve creatieve coproducten van het Magneet festival, hackers in een tentenkamp in Ruigoord, of dance liefhebbers die een grote mate van verbondenheid met elkaar ervaren.

Speciale aandacht verdienen de 100% bottom-up evenementen zoals Facebook feestjes en flash mobs, die meestal geen formele organisator kennen, waar anarchie heerst en sprake is van veel spontane zelforganisatie via sociale media. Het is voor de autoriteiten vaak erg lastig in te schatten in hoeverre zo'n initiatief zich zal ontpoppen tot een risicovol, grootschalig evenement of niet. Dit vormen dan ook de meest ongrijpbare evenementen, waar burgers alle ruimte nemen en autoriteiten naarstig proberen die ruimte in te dammen en te reguleren.

Enigszins vergelijkbaar zijn de illegale house party's, die vaak echter wel wat beter georganiseerd worden door enkele drijvende krachten dan de spontane Project X-achtige flashmobs, maar waarvoor ook geen vergunning wordt aangevraagd. Hiermee onttrekken ze zich dus eveneens aan formele controle door de overheid en wordt een 'vrijzone' gecreëerd om ongecontroleerd te feesten.

7.3.3 Wat hebben actieve burgers tijdens evenementen nodig?

Actieve burgers/bezoekers hebben allereerst **elkaar** nodig. Er moet dus een netwerk gevormd worden en dat gaat tegenwoordig steeds makkelijker via sociale media.

Naast de media zijn goede communicatie (2.0!) en feedback – zowel in de fysieke als de virtuele wereld - van belang. En het kan persoonlijk of via intermediairs. Daarbij geldt het credo uit *Animal Farm* van Orwell (1945): *'All animals are equal, but some animals are more equal than others.'* Er moet dus goed gekeken worden in hoeverre informele leiders van groepen, voortrekkers en interne en externe verbinders van belang zijn om iets in een menigte te bewerkstelligen.

Actieve burgers/bezoekers moeten vervolgens natuurlijk ook weten **wat** ze kunnen doen, wat hun mogelijkheden zijn om bij te dragen aan de veiligheid van evenementen. Dat kunnen ze vaak prima zelf bepalen, maar zoals we zagen is vaak in de menigte de beschikbare informatie beperkt en dan kan overzicht biedende kennis 'van boven' heel nuttig zijn. Dit is overigens nog lang niet goed uitgekristalliseerd. Door meer te experimenteren met het stimuleren van diverse vormen van burgerparticipatie voor, tijdens en na afloop van evenementen, kan hier stap voor stap meer inzicht in worden verkregen en kunnen ook de randvoorwaarden voor specifieke vormen van burgerparticipatie op dit domein verder uitgewerkt en verhelderd worden.

Denk vanuit de burger/bezoeker

Burgers willen volgens de WRR respect, goede informatie en inspraak. Dit zal ook gelden voor een groot deel van de bezoekers van evenementen. Daarnaast kunnen bezoekers van specifieke

evenementen aanvullende behoeften hebben. Organisaties of functionarissen die burgerparticipatie willen stimuleren of aan willen haken bij bestaande zelforganisatie en zelfregulerende activiteiten, doen er dan ook goed aan om zoveel mogelijk vanuit de burger/bezoeker te denken en op maat aan te sluiten bij de bestaande behoeften van hun doelgroep.

7.4 De rol van de politie: conclusies en strategieën

7.4.1 Conclusies

We trokken in hoofdstuk 6 allereerst de volgende conclusies:

- De aanwezigheid van (**geüniformeerd**) **politie**personeel kan in bepaalde omstandigheden **escalerend** werken. Het verdient dan ook aanbeveling dat de politie zich tijdens massale evenementen terughoudend opstelt en als zij contact zoekt met bezoekers zoveel mogelijk de dialoog opzoekt. De dialoog zoeken met bezoekers, zowel voorafgaand, tijdens als na evenementen kan ervoor zorgen dat het merendeel van de bezoekers het optreden van de politie als legitiem ervaart en eerder de kant van de politie kiest dan die van een kleine groep relschoppers. Voorkomen moet worden dat het wij-zij mechanisme in werking treedt, waardoor de meerderheid van de massa zich gaat identificeren met de relschoppers en in de politie een gezamenlijke vijand gaat zien.
- Zo lang mogelijk **niets doen** is het devies voor de politie. Dit schept ook ruimte voor zelforganisatie en zelfregulering door bezoekers.
- Als de situatie te gevaarlijk is/wordt, verdient het aanbeveling dat burgers niet zelf relschoppers aanspreken maar dit **delegeren** aan een **professional**, waarbij de politie als laatste optie achter de hand gehouden kan worden.
- **Jongeren en autoriteiten** communiceren totaal langs elkaar heen. Autoriteiten gebruiken nog nauwelijks sociale media om te interveniëren en te interacteren met hun doelgroep. Maar zelfs als ze dat vaker zouden gaan doen, valt het te verwachten dat jongeren niet bereikt worden via de kanalen die autoriteiten nu gebruiken (jongeren gebruiken andere kanalen dan de Twitter-accounts van de politie bijvoorbeeld)
- Het is interessant om na te gaan wat de rol kan zijn van ambassadeurs en **intermediairs** die ingeschakeld zouden kunnen worden om informatie verder te verspreiden en gewenste standpunten te verkondigen, zowel via sociale media als via persoonlijke interacties tijdens een evenement.
- Door bezoekers van evenementen wordt onderling al heel veel gecommuniceerd via **sociale media platformen**. Dit soort onderlinge communicatie wordt met name als een risico gezien en vanuit dat perspectief wordt er regelmatig gemonitord door diverse overheidsinstanties. Er is door de politie nog erg weinig ervaring opgedaan met het **positief benutten** van en aanhaken bij de communicatie die er in de virtuele wereld bestaat tussen bezoekers van evenementen onderling.
- De politie hanteert momenteel drie strategieën op het gebied van **informatievergaring** over, informatieverstrekking aan en interactieve communicatie met bezoekers. Wij hebben dit samengevat in de termen intelligence, communicatie 1.0 en communicatie 2.0.

7.4.2 Vijf strategieën voor de politie

Op grond van dit verkennende onderzoek kunnen we vijf interessante strategieën onderscheiden voor de politie en andere betrokkenen waarbij de kracht van een menigte positief benut kan worden. We werken elke strategie uit en geven daarbij een voorstel voor een experiment dat meer licht zou kunnen werpen op de genoemde strategie.

Van intelligence naar gedeelde en collectieve intelligentie

De overheid investeert veel in het verzamelen van informatie. Ook in het kader van crowd control is het vergaren van informatie via het monitoren en observeren van individuen, groepen en een menigte een veel ingezette strategie, die vaak ondersteund wordt door allerlei technische hulpmiddelen (camera's, sensoren, drones, patroonherkenning software, dataverwerkingsprogramma's etc.). Het aldus verzamelen van informatie gebeurt in de fysieke wereld, maar in toenemende mate ook in de virtuele wereld.

Meestal wordt dit soort informatie niet gedeeld met burgers, gezien het vaak gevoelige karakter van intelligence-data (zie de ophef over de Snowden onthullingen inzake de NSA). De informatie die in het kader van crowd control wordt verzameld, lijkt echter minder gevoelig en kan waarschijnlijk vrij eenvoudig gedeeld worden met bezoekers.

We zien dit al bij druktemeters zoals de 30april applicatie. Er is hier sprake van geven en nemen: de burger krijgt informatie die door de overheid is verzameld en geaggregeerd, maar dan moet de burger zelf ook wel wat leveren (zijn GSM-locatie). Dit is een win-winsituatie waar beide partijen (overheid en burgers) beter van worden.

Experiment: denktank voor collectieve intelligentie

Ga na in hoeverre de overheid vaker op zo'n manier informatie kan delen met bezoekers van massale evenementen en welke informatie ze graag zou ontvangen van burgers. We kunnen daarbij onderscheid maken tussen het delen van informatie en kennis met burger/bezoekers

- tijdens evenementen;
- los van een concreet evenement.

In het laatste geval gaat het om meer in het algemeen meedenken over de rol die bezoekers kunnen spelen tijdens evenementen; collectieve intelligentie. Een voorwaarde voor het ontstaan en kunnen benutten van collectieve intelligentie is dat het betreffende collectief divers van samenstelling is. Een expertgroep waar alleen bezoekers van 'evenement X' aan deelnemen, voldoet niet aan dit criterium, omdat dit een te homogene groep is waarbij 'groupthink' op de loer ligt. Zo zou bijvoorbeeld met deze denktank besproken kunnen worden op welke manier er beter informatie gedeeld kan worden met bezoekers van evenementen, welke informatie dat dan bij voorkeur moet zijn en op welke manier bezoekers hier optimaal gebruik van kunnen maken in het kader van zelforganisatie en zelfregulering.

Communicatie 1.0: rationaliteit toevoegen

Individueën en groepen binnen een menigte gedragen zich bijna altijd rationeel. Maar soms is dit gedrag slechts beperkt rationeel bij gebrek aan adequaat inzicht in, en overzicht over, de situatie. De rationaliteit van een menigte kan vergroot worden door heldere informatie en instructie te geven. Dit is nog meer van belang in situaties die extreme stress veroorzaken, zoals tijdens een brand, dreigende paniek en collectief vluchtgedrag. In dat soort stress situaties komt bedacht handelen sterk onder druk te staan en dreigen mensen terug te vallen in automatisch gedrag, dat niet altijd even rationeel is. Het verstrekken van heldere en concrete instructies kan dan cruciaal zijn om paniek te voorkomen en het gedrag van mensen effectiever te maken en in goede banen te leiden. Ook burgerhulp kan verbeterd worden door de communicatie te verbeteren.

Experiment: burgerhulp stimuleren door verbeteren (interactieve) crisiscommunicatie

Bekijk in een experiment hoe de (crisis)communicatie tijdens evenementen verbeterd kan worden teneinde de bestaande knelpunten, die burgerhulp minder effectief maken, weg te nemen. In dit verband zou onder meer gedacht kunnen worden aan speciaal op bezoekers gerichte SMS-diensten, het uitbouwen van bestaande festival Apps met crisisapplicaties en het benutten van Bluetooth mogelijkheden.

Communicatie 2.0: dialoog stimuleren

Het Elaborated Social Identity Model (ESIM) leert dat de politie er goed aan doet om te investeren in het in dialoog treden met bezoekers van massale evenementen en demonstraties om te voorkomen dat er een wij-zij dynamiek gaat ontstaan waardoor de vredelievende meerderheid zich gaat aansluiten bij de reïschoppende minderheid om samen de politie als gezamenlijke vijand tegenstand te bieden.

Dialogue policing is in dit soort situaties een belangrijke strategie en dit is (ook voor evenementen en andere massale oplopen) al aardig uitgewerkt in enkele andere landen, waar Nederland van zou kunnen leren. Bij deze dialogue policing moeten we een onderscheid maken tussen de echte fysieke wereld en de virtuele wereld:

Experiment met dialogue policing in de fysieke wereld (ondersteund door sociale media)

Bij pop en dance festivals kwamen we acties tegen waarbij bezoekers opgeroepen werden (via borden en sociale media) om specifieke zaken in de gaten te houden: 'laat even weten via een bericht naar dit adres als er iets bijzonders speelt en upload een foto'. Bij Lowlands ging het concreet om actie ten aanzien van zakkenrollen en/of 'inbraak' in tenten. Opvallend was dat bij het bestuderen van de casus 'Drukke op Leidseplein' een dergelijke aanpak helemaal niet in de handhavingsmix voorkwam. Een experiment lijkt ons nuttig, waarbij we de volgende activiteiten voor ons zien:

- Nagaan of iets dergelijks ooit al eens gedaan/geprobeerd is door echte handhavers (politie/justitie) in het binnen- of buitenland.



- Toepassen van de 'Lowlands inbraak of zakkenrol aanpak' in de openbare ruimte. Daarbij moet het gaan om een afgegrensd gebied (denk aan een plein, straat o.i.d.) en het kan eventueel onderdeel uitmaken van een evenement (denk aan Gay Parade 2013 waar zakkenrollen een plaag was).
- Er kan gewerkt worden met signaalborden of via sociale media (mobiele telefoon geeft boodschap). Inhoud: 'let op delict XXX, maak een foto en meldt bij YYY'.
- Er is hierbij een mooi experimenteel onderzoeksdesign mogelijk: metingen doen zonder deze interventie en daarna metingen doen met deze interventie; het gaat immers niet alleen om de meldingen, maar ook om de preventieve werking op daders en slachtoffers.

Meld Misdaan Anoniem (M) roept vanaf najaar 2013 al op om criminele gebeurtenissen te filmen en fotograferen en vervolgens naar M te uploaden (en later met een uitleg/toelichting te bellen over de upload). Die oproep is algemeen en niet specifiek gebiedsgericht. Dat zou in dit gecontroleerde experiment dus wel kunnen, waardoor de effecten ook beter controleerbaar en evalueerbaar zijn.

Experiment met dialogue policing in de virtuele wereld

Vraag concreet aan een groep, of een set specifieke mensen, op te letten en zaken te melden die zich op internet (beginnen) af (te) spelen. Dit kan iets zijn zoals een Project X dat zich begint te ontwikkelen, maar het kan ook om racisme of haat gaan op Facebook/Twitter/sites. De oproep op te letten en te melden kan een brede algemene groep betreffen, maar kan ook aan eventueel goed selecteerde burgers gedaan worden (vrijwillige virtuele politie).

Het inschakelen van intermediairs (stewards, informele leiders)

Mogelijk kunnen stewards en vrijwilligers een belangrijke intermediaire rol spelen. Dit is nog weinig onderzocht en we verwachten dat zij, juist omdat ze laag op de 'escalatieladder' staan en sociaal meer nabij zijn dan geüniformeerde beveiligingsfunctionarissen, boa's of politiemensen, een belangrijk rol kunnen spelen in de relatie met het publiek en het zoveel mogelijk voorkomen en wegnemen van onderlinge fricties. Ook kunnen ze mogelijk een brugfunctie vervullen tussen externe professionals en (informele leiders binnen) de massa.

Ook de Cie Haren adviseert om eens beter te kijken naar de rol van ambassadeurs en intermediairs: *'Mogelijkheden als (...) het inschakelen van ambassadeurs en intermediairs die een gewenst standpunt verkondigen binnen de sociale media, moeten op hun merites onderzocht worden'*.

Ambassadeurs/intermediairs kunnen een flinke invloed hebben op het gedrag van (leden van) een menigte als ze aanzien genieten, vertrouwd en gerespecteerd worden. Ze kunnen dan ook, zowel in de fysieke als in de virtuele wereld, een functie als opinieleider vervullen en aldus meningen en gedrag van anderen beïnvloeden. Ze zullen vanwege hun positie ook door anderen gevolgd worden (c.q. veel 'followers' hebben). Samenwerking met dit soort intermediairs heeft dan ook een grote potentie. Dat deze potentie gerealiseerd kan worden in situaties waarin er iets mis gaat of mis dreigt te gaan, blijkt ook uit het onderzoek dat DSP-groep heeft uitgevoerd naar Maatschappelijke Onrust.

In verschillende gevallen (onder meer bij de Deense cartoonrellen) bleken goede contacten met intermediairs van groot belang om (verdere) maatschappelijke onrust te voorkomen.¹²⁴

Experiment met het inzetten van intermediairs

Er zou binnen een gebied (regio, gemeente, buurt), of bij een type evenementen geëxperimenteerd kunnen worden door een groep intermediairs te identificeren, daarmee contacten te leggen en tot afspraken te komen. De experimenten kunnen echt 100% experimenteel zijn. Bijvoorbeeld door in een groep op enig moment – bij wijze van spreken – opeens alle intermediairs linksaf laten slaan en dan te kijken of de rest van de menigte volgt. Er kan vervolgens met alle relevante kenmerken van de intermediairs en acties gevarieerd worden om zo te leren wat wel/niet werkt.

Active bystandership stimuleren

Mensen blijken over het algemeen geneigd tot ingrijpen en actief hulpverlenen als er niet teveel mensen aanwezig zijn. In grote groepen en massa's voelen mensen zich vaak minder persoonlijk verantwoordelijk en passen ze zich aan bij het gedrag van anderen, die meestal ook niet ingrijpen. Dit bystanderseffect kan verminderd worden als er bepaalde mensen in een groep wél ingrijpen. Indien dit mensen zijn die sociaal nabij zijn (informele leiders) dan kunnen deze mensen fungeren als rolmodel wiens gedrag gesteund en overgenomen kan worden door andere mensen van de groep, waardoor er langzaam een andere dynamiek ontstaat.

Mogelijke experimenten met active bystanders

Vragen die in dit kader nader met experimenten onderzocht kunnen worden zijn bijvoorbeeld:

- Is het wenselijk en haalbaar om op dit gebied een active bystandership netwerk te organiseren en/of te ondersteunen? Of is de urgentie niet groot genoeg (vergelijk de active bystanders netwerken die zichzelf, vaak via de sociale media, vrij spontaan organiseren in conflictgebieden, tijdens de Arabische lente e.d.).
- Is het zinnig om getrainde vrijwilligers in te zetten, die fungeren als active bystanders om aldus de dynamiek binnen groepen positief te beïnvloeden en een kritische massa te genereren als tegenwicht tegen ongeregelde heden en ander ongewenste gedragingen? Dit zou zelforganiserende en zelfregulerende mechanismen kunnen ondersteunen (frictie wegnemen en 'alignment' vergroten). Hier kan in een menigte concreet geëxperimenteerd worden. Een dergelijk experiment lijkt overigens heel sterk op het voorstel dat we direct hierboven deden (inzetten intermediairs).
- Hoe en door wie kan gestimuleerd worden dat positieve tegengeluiden in de virtuele wereld ondersteund en versterkt worden? Ook hier zijn diverse concrete experimenten mogelijk.

Noot 124 'In het kader van de Deense Cartoon rellen deed het gerucht de ronde dat er een Koran zou zijn verbrand en dat bijna alleen moslims zijn aangehouden, wat allebei onwaar is. Het goede contact dat een inspecteur van de inlichtingendienst (PET) gedurende vele jaren had opgebouwd met sleutelfiguren binnen de moslim gemeenschap, bewijst hier belangrijke diensten. In deze gespannen situatie wordt de inspecteur opgebeld door een erg boze imam uit Kopenhagen, die de geruchten heeft gehoord. De inspecteur heeft hem toen in duidelijke bewoordingen te verstaan gegeven dat die niet waar waren. Wat de imam ver volgens ook aannam. Als zij dit contact en wederzijds respect niet hadden gehad, had het goed gekund dat het gerucht via sms en mail razendsnel verspreid zou zijn naar het Midden-Oosten, waar dit gerucht mogelijk als olie op het vuur had gewerkt, zo stelt de inspecteur achteraf. Citaat afkomstig uit: *Maatschappelijke Onrust – Leerzame voorbeelden, historie, literatuur en meer* (2008). DSP-groep, Amsterdam, p. 81. Downloaden via: http://www.dsp-groep.nl/getFile.cfm?dir=rapport&file=Maatschappelijke_onrust_Leerzame_voorbeelden_historie_literatuur.pdf

8 Discussie

Ons onderzoek overziend zijn er op macroniveau diverse - soms tegenstrijdige - maatschappelijke tendensen te ontwaren op het gebied van veiligheid en evenementen.

We bespreken in dit slothoofdstuk vier tendensen die ons inziens het meest relevant en dominant zijn. Hieruit zal blijken dat burgerparticipatie op het gebied van evenementenveiligheid goed past binnen het huidige politieke pleidooi voor burgerparticipatie op allerlei maatschappelijke terreinen.

Op het gebied van evenementenveiligheid bestaan echter diverse andere maatschappelijke ontwikkelingen waarbij vooral het controleren van menigten voorop staat.

Gaat Macchiavelli het hier winnen van Spinoza?

8.1 Tendens 1 Pretpark Nederland: feeststaat binnen de staat



"House (...) het genre dat letterlijk is vergroeid met het woord party, staat ook aan de basis van een revolutie in de Nederlandse feest- en uitgaanscultuur. De Hollandse nuchterheid is letterlijk 'naar de kloten' gegaan. Niet alleen binnen de club, ook daarbuiten heeft dance bijgedragen aan de algehele 'festivalisering' van ons land. Geen nationale feestdag kan zonder dancepodium. De letterlijke kroon op deze verdancing is het optreden van Armin van Buuren met het Koninklijk Concertgebouworkest tijdens de kroning van Willem-Alexander op 30 april 2013." (Victor Coral in Terphoven e.d. 2013/562).

Het viel Tracy Metz al eerder op en ze spreekt in haar boek *Pret* over de 'verpretparkisering van Nederland', waarmee ze duidt op massaal recreatiegedrag. Ze signaleert een ontwikkeling van een nachtwakersstaat naar een nachtbrakersstaat. Massaal recreatiegedrag, zowel overdag als 's nachts, is de trend, zo stelt zij, die naar verwachting nog wel even doorzet. De vraag is hoe je je daar als overheid – in casu als politie – toe moet verhouden. Metz trekt in haar boek de volgende conclusie:

'Nederland neemt het spelen en zijn gevolgen nog te weinig serieus. Dat moet wel gebeuren. De vrijetijdsomgevingen zijn de nieuwe plekken van samenkomst, de vrijetijdscultuur is een diepe culturele verandering. De overheid kan daar niet buiten blijven, al is het vanwege de enorme bedragen en de grote werkgelegenheid die ermee zijn gemoeid – om van de impact op onze

omgeving, (...), maar niet te spreken. Wil de overheid niet álles aan de markt overlaten, dan zal ze zich ertoe moeten verhouden.' (Tracy Metz, 2002)

Commerciële organisatoren van massale evenementen houden praktisch alle domeinen waar normaal gesproken de overheid een rol op speelt, in eigen hand. Ze werken met particuliere beveiligingsbedrijven, zodat de reguliere politie af kan schalen, met 'traffic' bedrijven, zodat de verkeerspolitie kan afschalen, met particuliere firma's die EHBO en ziekenvervoer verzorgen, zodat de ambulancediensten kunnen afschalen, met eigen zelf opgerichte particuliere vervoersbedrijven, zodat er bijna geen beroep gedaan hoeft te worden op het openbaar vervoer, etc.

Festivalterreinen en pretparken worden daarmee haast staatjes binnen de bestaande staat ('Disney World') met een onzichtbare leider (de organisatie) die alles onder controle houdt, eigen normen en waarden verordonneert (bij een dance festival bijvoorbeeld een verbod op het dragen van bepaalde kleding waarmee je een andere identiteit uit dan gewenst), eigen rituelen (specifieke manier van dansen, eigen muziekstijl) en een eigen 'anthem' (*Once a year all warriors unite, for the gathering of the harder tribes, for a ritual fight, we are the weekend warriors, together we're gonna change the world*). Een dergelijke feeststaat heeft ongeveer hetzelfde aantal 'inwoners' als de 15^{de} eeuwse Italiaanse renaissance stadstaten¹²⁵. De feeststaten bestaan meestal veel korter (enkele dagen), maar komen wel jaarlijks in hetzelfde format terug en er bestaan al permanente feeststaten (Disney, pretparken) en over een permanent feesteland wordt al nagedacht door het Nederlandse bedrijf ID&T dat recent door het Amerikaanse SFX Entertainment is overgenomen. Geld speelt geen rol en er zijn genoeg Balkanlanden die graag een eiland verkopen.

Voor de overheid heeft het voordelen dat feestbedrijven hun eigen feeststaten runnen. Er wordt immers nauwelijks meer een beroep gedaan op collectieve voorzieningen. De benodigde overheidsinvestering in dit soort grote commerciële festivals en pretparken is daarom opvallend laag. En dat is maar goed ook, want gezien het groeiend aantal massale commerciële festivals en pretparken zou het anders onbetaalbaar worden.

Voor de bezoekers van evenementen en pretparken heeft het ook veel voordelen. Grote commerciële organisatoren investeren namelijk veel in kwaliteitscontrole, zodat de kwaliteit van de dienstverlening steeds meer wordt geoptimaliseerd, bezoekers zoveel mogelijk tevreden worden gehouden en irritaties en frustraties voorkomen worden. Het motto van de organisatoren is dan ook: 'Hou ze blij'. Hierdoor worden alle risico's zoveel mogelijk weggeorganiseerd en voorkomen. Kortom: de organisatoren verdienen goed en doen deels goede dingen met dat geld¹²⁶, risico's worden zoveel mogelijk voorkomen, bezoekers zijn blij en de overheid kost het weinig geld. Een win-win situatie, toch? Of zitten er ook nadelen aan deze ontwikkeling?

Hoe ver kan het in eigen hand houden van allerlei collectieve voorzieningen eigenlijk gaan? Bekend is dat bedrijven liever geen aangifte doen van interne criminaliteit, omdat dit slecht voor het imago is. Dat zal ook gelden voor commerciële organisatoren van evenementen en eigenaren van

Noot 125 De grotere stadstaat Florence had zo'n 80.000 inwoners. De grotere dance festivals trekken tegenwoordig een vergelijkbaar aantal bezoekers of zelfs meer.

Noot 126 Een deel van de verdiensten wordt geïnvesteerd in MVO: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarbij werknemers en ook festival bezoekers vrijwilligerswerk doen. Daarnaast wordt er ook nadrukkelijk nagedacht over 'duurzaamheid' en de vraag hoe een festival een kleinere CO₂ footprint kan krijgen.

pretparken. Het geldt zeker als - in die gevallen dat het toch een keer mis gaat¹²⁷ - het bevoegd gezag opeens komt met heel zware sancties (zie het voorbeeld van het dance event in het Scheepvaartmuseum). Het enige dat vaak na afloop van een festival in de krant staat is het aantal aanhoudingen dat is verricht. Hoe minder dat er zijn, des te gunstiger is dat voor de organisator van het festival. Dit gegeven kan leiden tot het in toenemende mate zelf afdoen van strafbare feiten die op het eigen terrein worden gepleegd¹²⁸. Er bestaat niet veel zicht op in welke mate dit momenteel al gebeurt. Duidelijk is dat er prikkels aanwezig zijn om criminele incidenten zoveel mogelijk in eigen beheer af te doen. Het is echter de vraag hoe wenselijk het is als bedrijven zelf hun eigen opsporing, vervolging en wellicht zelfs ook de ten uitvoerlegging van sancties gaan regelen. Onder bepaalde voorwaarden is dit overigens wellicht nog niet eens zo'n slechte ontwikkeling. Er zou 'herstelgericht' omgegaan kunnen worden met conflicten en delicten. Dit moet dan echter wel goed en transparant worden geregeld, omdat machtsmisbruik en inbreuk op rechten van verdachten en slachtoffers anders op de loer ligt.

De vraag is echter: onder welke voorwaarden zouden particuliere organisatoren van evenementen en pretparken criminaliteit in eigen huis mogen afdoen? En hoe kan voorkomen worden dat er veel onderhands wordt afgedaan op manieren die maatschappelijk mogelijk minder wenselijk zijn?

8.2 Tendens 2

De intensivering van de (onzichtbare) controle



Het lijken twee tegenstrijdige tendensen: enerzijds neemt de controle die over burgers wordt uitgeoefend op allerlei terreinen toe, terwijl anderzijds het verzet van burgers tegen controle en de bijbehorende inbreuken op de privacy en lichamelijke integriteit juist af neemt. Het kan zijn dat burgers tegenwoordig gewoon minder kritisch zijn dan zij waren in de tweede helft van de twintigste eeuw. Wat echter ook een rol kan spelen is dat toezicht en controle in

Noot 127 En in een pret makende en stevig innemende tijdelijke samenleving van 50-100.000 mensen is dat risico altijd aanwezig.

Noot 128 Iets dergelijks was tussen 1981 en 1998 ook niet ongebruikelijk in de half geprivatiseerde semi openbare ruimte van de Londonse Docklands. Dat gebied werd toen ontwikkeld en beheerd door een private partij (LDDC) die ook grote evenementen organiseerde en veiligheidsproblemen oploste. Iets vergelijkbaars doet zich tegenwoordig ook voor in Manchester/Salford bij het deels geprivatiseerde Media City (<http://www.mediacityuk.co.uk/>).

toenemende mate vormen aannemen die onzichtbaar zijn voor burgers, ook – of vooral – tijdens evenementen. Een goede dienstverlening aan het publiek staat centraal in het beleid en de praktijk van pretparken en grote commerciële evenementen organisatoren en preventie wordt in alle aspecten meegenomen, liefst zo onzichtbaar mogelijk.

Daarnaast versterken de volgende factoren deze tendens nog verder:

- Allerlei technologie, die de bewegingen kan registreren van burgers die een mobiele telefoon met GSM hebben, doen hun werk zonder dat burgers dat in de gaten hebben. Dit soort technologie wordt ook tijdens festivals toegepast. Zo zijn er in de Arena allerlei kastjes die de bewegingen van de bezoekers kunnen meten via hun mobiele telefoon. Bezoekers zijn hier geheel niet van op de hoogte.
- Hetzelfde geldt voor allerlei persoonlijke digitale informatie van burgers en communicatie via sociale media, die steeds intensiever gemonitord wordt. Burgers merken hier niets van.
- Ook in de fysieke wereld worden burgers steeds vaker geobserveerd zonder dat ze daar erg in hebben. Het aantal camera's en sensoren in de openbare ruimte, in winkels en op festivalterreinen is gigantisch in aantal toegenomen en burgers letten er niet eens meer op. Naast deze observatie is er ook nog de onderlinge observatie van burgers/bezoekers met de eigen mobiel, google glass of de Apple bril/camera.
- Tijdens grote commerciële evenementen en in pretparken wordt het beveiligen en observeren van bezoekers zoveel mogelijk onopgemerkt gedaan om de pret niet te drukken. Beveiligingsfunctionarissen tijdens dance festivals doen hun best om ongemerkt hun werk te doen, of op voor het publiek niet toegankelijke plekken te verblijven totdat ze eventueel in actie moeten komen. Beveiligingsfuncties worden tevens steeds vaker gecombineerd met servicefuncties, waardoor beveiligingsfunctionarissen meer overkomen als servicemedewerkers en 'security with a smile' meer en meer opgeld doet. Het inzetten van herkenbare beveiligers en repressieve handhavers wordt overigens binnen de hele 'pretindustrie' meestal tot een minimum beperkt, omdat hun aangezicht de 'pretervaring' van de bezoekers kan verminderen. Op deze 'Disney-aanpak' zijn we in het voorgaande uitgebreid ingegaan, maar gecorrigeerd worden door Micky Mouse ('wat kan ik voor u doen, zal ik even ...') is nu eenmaal een prettiger 'beleving' dan door een norse brigadier op de bon geslingerd te worden.
- De politie werkt soms met under cover agenten, ook tijdens evenementen. Onhelder is wat hiervoor de criteria en richtlijnen zijn.

Kortom, controle wordt steeds onzichtbaarder, omdat er in toenemende mate technologische hulpmiddelen worden ingezet, die zonder dat burgers het merken hun doen en laten in de fysieke en/of virtuele wereld in de gaten houden. Daarnaast doen toezichthouders en handhavers steeds vaker onzichtbaar en under cover hun werk, zodat het publiek niet ziet wie er op hen let en wanneer dat eigenlijk gebeurt.

Het is de vraag in hoeverre het niet transparanter en wenselijker is als toezichthouders en handhavers in principe altijd als zodanig voor het publiek herkenbaar zijn. Hoeveel under cover beveiligingsmedewerkers en politiefunctionarissen zijn acceptabel? Straks leven we in een wereld vol met toezichthouders en handhavers, maar beseffen we dat niet omdat ze grotendeels niet te herkennen zijn.

Als burgers zich al zouden willen verzetten tegen dit soort controleurs en handhavers, dan weten ze niet eens meer tegen wie ze zich precies moeten afzetten. De Zij-groep is onzichtbaar geworden. Het is een wereld die alleen maar open deuren lijkt te hebben, maar die deuren zijn vooral een illusie, want de controle is totaal.

8.3 Tendens 3 Militarisering van het veiligheidsdomein



De behoefte aan totale controle over zich verzamelende mensenmassa's in combinatie met de angst voor de multitudo/menigte en de risico's die op het spel staan (veel geld/omzet dan wel de nationale veiligheid e.d.) leidt tot een toenemende behoefte aan middelen om burgers/bezoekers mee te observeren en te controleren. Deze behoefte wordt aangewakkerd door bedrijven die dit soort apparatuur verkopen.

De vraag is of we deze tendens binnen onze samenleving wel willen versterken. En wie deze ontwikkeling eigenlijk kritisch in de gaten houdt. Burgers lijken steeds minder kritisch te worden en het veiligheidsbeleid wordt hen verkocht onder het mom van 'het is nodig voor de veiligheid, voor de bescherming tegen terrorisme of andere calamiteiten'. Mede als gevolg van de angstgolf die zich door de Westerse wereld verspreidde na 9/11 is, ook in Nederland, de wet- en regelgeving steeds verder aangepast waardoor de overheid in toenemende mate bevoegdheden heeft gekregen die flinke inbreuken op de privacy van burgers mogelijk maken en de overheid de bevoegdheid geeft om vergaande machtsmiddelen in te zetten, die voorheen ongekend waren. Het European Civil Liberties Network (ECLN) waarschuwde in 2009: *'De EU bevindt zich in het midden van een paradigmaverschuiving met betrekking tot de manier waarop Europa en de wereld daarbuiten worden beveiligd. Dit is het gevolg van een aantal onderling samenhangende historische trends, waaronder de geleidelijke vervaging van de grenzen tussen politieel en militair optreden en die tussen interne en externe veiligheid, de wijdverspreide toepassing van surveillancetechnologieën en de ontwikkeling van een security-industrieel complex, de economische motor voor deze ontwikkelingen. [...] Het resultaat is een toenemende security-militaristische benadering van lang spelende sociale en economische problemen'*.¹²⁹

Ook op het gebied van evenementen is sprake van militarisering van het veiligheidsdomein¹³⁰. Er wordt veel geïnvesteerd in allerlei technische hulpmiddelen om een menigte te kunnen controleren. Er lijkt meer op technologie te worden vertrouwd dan op mensen.

Hoe ver kan de overheid - en hoe ver kunnen commerciële organisatoren van evenementen - eigenlijk gaan in het inzetten van dit soort middelen? Waar liggen vanuit de burger en de samenleving eigenlijk de grenzen? En wie bewaakt die momenteel eigenlijk nog? En zijn deze maatschappelijke krachten wel sterk genoeg om tegengas te bieden aan de krachten van de

Noot 129 ECLN, Oppose the 'Stockholm Programme' – Statement by the European Civil Liberties Network, on the new EU five-year plan on Justice and Home Affairs, April 2009.

Noot 130 Zie: Akkerman, Mark (2012). *Militarisering van Security – Inventarisatie Nederlandse bedrijven*.

militaire beveiligingsindustrie en van angstige en risicomijdende overheden en (andere) organisatoren van evenementen?

8.4 Tendens 4

Onheldere rol van burgers in het veiligheidsdomein



Burgers spelen feitelijk in alle fasen van het veiligheidsproces al wel in meer of mindere mate een actieve rol. Er bestaan eigenlijk in alle fasen van het veiligheidsproces projecten met burgerparticipatie. Zo zijn er projecten en activiteiten die betrekking hebben op de volgende aspecten van veiligheid:

- Inspraak op het veiligheidsbeleid.
- Preventie (buurtschouw).
- Collectieve normen stellen en elkaar daarop aanspreken (Gouda's gouden regels).
- Toezichthouden, signaleren en melden (buurtpreventie, incidentenregistraties door burgers).
- Opsporen (SMS alert, Burgernet).
- Ingrijpen en aanhouden (burgeringrijpen, burgerarrest).
- Hulpverlenen tijdens en direct na een incident (burgerhulp en zelfredzaamheid).
- Participeren in het strafproces (herstelrecht).

Het blijkt dat veel burgers graag willen participeren op het gebied van veiligheid: de bereidwilligheid is groot. Des te opvallender is het dat op het gebied van massale evenementen er - zeker bij de grootschalige commerciële en/of risicovolle evenementen - slechts zeer beperkt ruimte lijkt te worden geboden aan burgers die actief willen zijn op dit gebied. Burgers worden hier vooral gezien als passieve consumenten die met brood en spelen tevreden worden gehouden. Welke impliciete boodschap communiceer je hiermee aan (veelal jonge) burgers? Er wordt tot in de puntjes voor je gezorgd, van jou wordt verder niets verwacht behalve je te vermaken?

Op andere maatschappelijke terreinen (buurt, burens, wijk, welzijn, zorg en nabuurschap) wordt nadrukkelijk wél (weer) een actieve rol van burgers verwacht. Daar geldt opeens wel het adagium van de participatie maatschappij:

'Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger. Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf

vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel. Zo blijven Nederlanders samen bouwen aan een sterk land van zelfbewuste mensen. Een land met een compacte en krachtige overheid, die ruimte geeft en kansen biedt waar het kan en beschermt als dat nodig is, zodat niemand tussen wal en schip raakt.'
(Troonrede Willem Alexander, september 2013).



De deur die de politiek en koning hier (weer¹³¹) open zetten naar actief participerende burgers en zelforganisatie in de participatie samenleving, blijkt een illusie in de nachtbrakersstaat van pretpark en feeststaat. Men spreekt Spinoza, maar de nachtbrakersstaat werkt doelgericht met Machiavelli aan de passieve verpretparkisering. *'Wil de overheid niet álles aan de markt overlaten, dan zal ze zich ertoe moeten verhouden.'*

Het is zondermeer een verwarrend tijdsgewricht waarin het niemand meer geeft *'die ener wetenschappelijker uiteenaderzetting horen wil.'*



Noot 131 Wederom! Denk ook aan John Kennedy in 1961: *'Ask not what your country can do for you, but what you can do for your country.'* Denk ook aan de tijd van de Sociale Vernieuwing die door het kabinet-Lubbers-Kok in 1989 tot nationaal motto werd verheven. Icoon van de sociale vernieuwing was het Opzoomeren, gezamenlijk de straat schoonmaken en schoonhouden, begonnen door bewoners in de Opzoomerstraat in de wijk Delfshaven. Rond die tijd werd ook voor het eerst de term participatie samenleving gebruikt.

Bijlagen

Bijlage 1 Literatuur

Aalst, M. van, Flight, S. en Hulshof, P. (2011). *CurrentCity. Functionaliteit, bruikbaarheid en betrouwbaarheid voor het politiekorps Amsterdam-Amstelland*. DSP-groep, Amsterdam.

Adang, O.M.J. (2012) *Initiatie en escalatie van collectief geweld. Een vergelijkend observationeel onderzoek naar demonstraties en voetbalevenementen*. In: T. Jansen, G. van den Brink & R. Kneyber (redactie) *Gezagsdragers. De publieke zaak op zoek naar haar verdedigers*. Boom, Amsterdam.

Akkerman, M. (2012). *Militarisering van Security – Inventarisatie Nederlandse bedrijven*. Campagne tegen Wapenhandel. Te downloaden via: <http://www.vredesmuseum.nl/download/security.pdf>.

American Psychiatric Association. (1994). *Quick reference to the diagnostic criteria from DSM-IV*, Washington DC, USA.

Ball, Philip (2005). *Critical Mass*. Arrow Books: London.

Berlonghi, A.E. (1995). *Understanding and Planning different spectator crowds*. Safety Science, Volume 18, Number 4, February 1995, pp. 239 – 247 (9).

Beunders, H., Dijk, van A.G., Abraham, M.D. en A.J.E. van Hoek (2011). *Politie en publiek. Een onderzoek naar de communicatievormen tussen burgers en blauw*. Erasmus Universiteit en DSP-groep in opdracht van Politie en Wetenschap. Nr. 54 in de reeks Politiewetenschap, Apeldoorn: Reed Business.

Bie, E. de, Loenen, A. van, Egelkamp, M., & Eysink Smeets, M. (2003). *Ik stond erbij en...* Een onderzoek naar het ingrijpen van omstanders naar incidenten in het publiek domein. Den Haag: ES&E.

Bjorken, A.B. (1993). *Emergency exits hard to find*. Gemini Magazine, SINTEF, december (zie <http://www.ntnu.no/gemini/1993-dec/38.html>).

Bourke, J. (2005). *Fear, A Cultural History*, London, Virago Press.

Bryan, J.L., en Milke, J.A. (1981). *The Determination for Behavior Response Patterns in Fire Situations, Project People II. Final Report-Health Care*, NBS-GCR-81-343, Washington, National Bureau of Standards.

Canter, D. (1985). *Studies of Human Behaviour in Fire*, BRE, London, UK.

Canter, D., Breaux, J. en Sime, J. (1980). *Domestic, Multiple Occupancy, and Hospital Fires, Fires and Human Behavior*, D. Canter, ed., London, John Wiley & Sons Ltd., pagina's 117-136.

Colij, T. (2012). *Samen veiligheid creëren. Een onderzoek naar de voorwaarden waaronder cocreatie tussen burgers en politie gerealiseerd kan worden*. Masterscriptie, Universiteit Utrecht.

Commissie Haren (2013a). *Er is geen feest*. De overheidsreactie op Project X Haren. Deelrapport 1.

Commissie Haren (2013b). *De weg naar Haren. De rol van jongeren, sociale media, massamedia en autoriteiten bij de mobilisatie voor Project X Haren*. Deelrapport 2.

Commissie Haren. (2013c). *Hoe Dionysos in Haren verscheen. Maatschappelijke facetten van Project X Haren*. Deelrapport 3.

Commissie Haren. (2013d). *Twee werelden. You only live once*. Hoofdrapport.

Damasio, A. (1999). *The Feeling of What Happens: Body, Emotion and the Making of Consciousness*, Heinemann, London, UK.

Darwin, C. (1859). *The Origin of Species by means of natural selection*, London, John Murray 1859 (reprint Random House Value Printing, 1979)

Dehne, M. (2006). *Probabilistisches Sicherheitskonzept für die brandschutztechnische Bemessung*. Brandschutz-Fachtagung Schloss Schallaburg (NÖ). Tagungsband, februari 2006, pagina's 76-89.

Department for Culture, Media and Sport. (2008). *Guide to Safety at Sports Grounds* (5th Edition). Norwich: Her Majesty's Stationery Office.

Donald, I., en Canter, D. (1990). *Behavioral Aspects of the King's Cross Disaster, Fires and Human Behavior*, D. Canter, ed., David Futon Publishers Ltd., pagina's 15-30.

Dunlop, Beth (1996). *Building a Dream: the Art of Disney's Architecture*. New York.

Duijkeren, G. van (2013) Crowd Management en bezoekersgedrag. TSC Academy

Dijk, J.A.G.M. van (2001). *Netwerken, het zenuwstelsel van onze maatschappij*. Inaugurele rede, uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt van Hoogleraar Toegepaste Communicatiewetenschap, toegespitst op de Sociologische Aspecten van de Informatiesamenleving aan de Universiteit Twente op 1 november 2001.

Felson, M. (2006). *Crime and Nature*. Sage publications, Thousand Oaks, London, New Delhi.

Fineburg, W. (2001). *Primary Group Size and Fatality Risk in a Fire Disaster', Human Behaviour in Fire*, Proceedings of the Second International Symposium, London, InterScience Communications.

Frijda, N.H. (1988). *De Emoties: een overzicht van onderzoek en theorie*, Uitgeverij Bert Bakker, Amsterdam.

Galea, E.R. (2005). *An Analysis of Human Behavior during EVACUATION*, Fire Safety Engineering Group (FSEG) of the University of Greenwich, UK.

Groenewegen-ter Morsche, K. en Oberijé, N. e.a. (2010). *Burgers bij de bestrijding van rampen: betrokken, beschikbaar, bekwaam*. Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid, Arnhem.

Hannigan, John (1998). *Fantasy City; Pleasure and profit in the postmodern metropolis*. Routledge London/New York, 1998.

Helbing, Dirk; Buzna, Lubos; Johansson, Anders; Werner, Torsten (2005). *Self-organized pedestrian crowd dynamics: Experiments, simulations, and design solutions*. Transportation Science 39 (1): 1–24.

Helsloot, I. en Van 't Padje, B. (2010) *Zelfredzaamheid bij crisis in de fysieke veiligheid*, p. 23-53, in: Helsloot, I. en Van 't Padje, B. (red.) (2010), *Zelfredzaamheid. Concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Heylighen, F. (1996). *Self-organization and complexity in the natural sciences*. Te downloaden via: <http://pespmc1.vub.ac.be/COMPNATS.html>

Heylighen, F. (ongedateerd) *Self-organization in Communicating Groups: the emergence of coordination, shared references and collective intelligence*. Vrije Universiteit Brussel. Te downloaden via: <http://cogprints.org/7265/1/Barcelona-LanguageSO.pdf>

Hoek, A. van, Kleuver J. de en Soomeren, P. van (2007). *Wei Ji en de menselijke maat. Onderzoek naar Maatschappelijke Onrust*. Amsterdam: DSP-groep in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Hoff, R. van den (2011) *Society 3.0 A Smart, Simple, Sustainable & Sharing Society*

Holgerson, S. en Knutsson, J. *Dialogue Policing – A means for less crowd violence?* Norwegian Police University College, Oslo, Norway. Te downloaden via: <http://www.docstoc.com/docs/33244425/DIALOGUE-POLICING---A-MEANS-FOR-LESS-CROWD-VIOLENCE-Stefan>

Hulshof, P., Kleuver, J. de, Lugtmeijer, E. en Pach, J. (2008). *Maatschappelijke Onrust – Leerzame voorbeelden, historie, literatuur en meer*. Amsterdam: DSP-groep in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Johannink, R.H., Gorissen, I., Van As, N.K.. e.a. (2013). *Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?* VDMMP in opdracht van Politie en Wetenschap. Nr. 52 in de reeks Politiekunde, Reed Business.

Keating, J.P. en E.F. Loftus, (1975). *People care in fire emergencies psychological aspects*, Society of Fire Protection Engineers, Technical Report 75-4, pagina's 1-12, Boston MA.

Keating, P. (1982). *The Myth of Panic*, *Fire Journal*, mei, pagina's 57-61

Kelso, J.A. Scott (1995). *Dynamic Patterns: The Self-Organization of Brain and Behavior*. MIT Press.

Kezel, E. de en Giesen, I. (2012). *Moedige burgers. Onderzoek naar het versterken van de juridische positie van ingrijpers bij incidenten*. Molengraaff Instituut Universiteit Utrecht in opdracht van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie.

Korthals Altes, T.E. (2007) *Rondvliegende stoeptegels en brandende barricaden (Koninginnedag in roerige tijden)*. Ons Amsterdam, nummer 4: April 2007; zie ook <http://www.onsamsterdam.nl/component/content/article/285-nummer-4-april-2007?start=3>

Kruse, D. en Dehne, M. (2005). *Design of escape routes by simulating evacuation dynamics in conjunction with a probabilistic safety concept*. Presentatie op PED2005, conferentie over loop- en evacuatiemodellering, Technische Universiteit Wenen 28 t/m 30 september 2005.

Kuligowski, E.D. en Peacock, R.D. (2005). *A Review of Building Evacuation Models*, Technical Note 1471, National Institute of Standards and Technology, Washington, U.S. Government Printing Office.

Lantane, B. en Darley, J. (1968). *Group Inhibition of Bystander Intervention in Emergencies*, *Journal of Personality and Social Psychology*, volume 10, nummer 3, pagina's 215-221.

Leach, J. (1994). *Survival psychology*, Macmillan Press.

Machiavelli. N. (1977). *De heerser*. Vertaling (en inleiding) Frans van Dooren. Athenaeum-Polak & Van Gennip, Amsterdam.

Marling, K. A. (ed). (1997). *Designing Disney's Theme Parks: The Architecture of Reassurance*. Canadian Centre for Architecture, Montreal, Hammarion, Paris/New York.

Meerdinkveldboom, M., Terpstra, J., & Buruma, Y. (2009). *Burgeringrijpen. Een onderzoek naar ingrijpen door burgers bij situaties van (dreigende) criminaliteit en overlast*. Dordrecht: Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie (SMVP).

Metz, T. (2002). *Pret (leisure en landschap)*. Rotterdam Nai Uitgevers.

Meijer, A., Grimmelikhuijsen, S. en Fictorie, D. met Thaens, M. en Siep, P. (2012) *Eindrapport Politie & Sociale Media, Van hype naar onderbouwde keuzen*. Utrecht: Universiteit Utrecht, Departement Bestuurs- en Organisatiewetenschap met Centre for Public Innovation (onderzoek in opdracht van het programma Politie & Wetenschap).

Myers, D. G. (2005). *Social Psychology*, 8th Edition. McGraw Hill, London.

Nationaal Evenementen Symposium: samenwerking en verantwoordelijkheden
Vereniging van Evenementenmakers; V.V.E.M. (branche organisatie)
26-11-2012 Rotterdam Kuip

NIST (National Institute of Standards and Technology). (2004). *NIST WTC Emergency Responder Interview Data Set*, Gaithersburg, MD.

Onderzoeksgroep Community & Safety. (2011). *Zelfredzaamheid, wat weten we al? Beknopt literatuuroverzicht over zelfredzaamheid*. Windesheim, in opdracht van de Veiligheidsregio IJsselland.

Proulx, G., en Sime, J. (1991). *To Prevent Panic in an Underground Emergency: Why Not Tell People the Truth?*, Fire Safety Science-Proceedings of the Third International Symposium, London, Elsevier Applied Science, pagina's 843-852.

Quarantelli, E.(1977). *Panic Behavior: Some Empirical Observations, Human Response to Tall Buildings*, D.J. Conway, ed., Stoudsburg, Dowden Hutchinson and Ross, pagina's 336-350.

Ramachandran, G. (1990). *'Human behavior in fires - a review of research in the United Kingdom'*, Fire Technology, volume 26, nummer 2, mei, Springer Netherlands, pagina's 149-155.

Ramachandran, G. (1991). *Informative Fire Warning Systems*, Fire Technology, volume 27, februari, Springer Netherlands, pagina's 66-81.

Rheingold, H. (2002). *Smart Mobs. The Next Social Revolution*. Cambridge, Massachusetts: Perseus Publishing.

Reicher, S. D. (1996a). *'The battle of Westminster'*: Developing the social identity model of crowd behaviour in order to explain the initiation and development of collective conflict. *European Journal of Social Psychology*, 26, 115-134.

Reynolds, C. (1987). *Flocks, Herds and Schools: a distributed Behavioral Model*. SIGGRAPH '87: Proceedings of the 14th annual conference on Computer graphics and interactive techniques (Association for Computing Machinery): 25–34.

Sande, H. van de (2012). *Crowd control en massa psychologie*, Lezing Politie Academie, te downloaden via www.ppsw.ru.nl/~vdsande/crowdcontrol.ppt

SBR. (1984). *Menselijk gedrag bij brand*, B29-2, Rotterdam, Stichting Bouwresearch.

SFPE. (2003). *Human Behavior in Fire – Engineering Guide*, Society of Fire Protection Engineers, Bethesda MD, USA.

Shearing, C.D. en Stenning, P.C. (1984). *From the Panopticon to Disney World: the Development of Discipline*. Reproduced from 'Perspectives in Criminal Law: Essays in Honour of John LL.J. Edwards', edited by Anthony N. Doob and Edward L. Greenspan, Q.C. (1984), published by Canada Law Book Inc.

Sime, J. (1980). *The Concept of Panic, Fires and Human Behavior*, D. Canter, ed., Chichester, John Wiley and Sons Ltd., pagina's 63-81.

Sime, J. (1985a). *The Outcome of Escape Behaviour in the Summerland Fire: Panic of Affiliation?*, *International Conference on Building Use and Safety Technology Proceedings*, Los Angeles, Institute of Building Sciences.

Sime, J. (1985b). *Movement Toward the Familiar Person and Place Affiliation in a Fire Entrapment Setting*, *Environment and Behaviour*, volume 17, nummer 6, pagina's 697-724.

SMVP. (2009). *Burgeringrijpen. Een onderzoek naar ingrijpen door burgers bij situaties van (dreigende) criminaliteit en overlast*. Geraadpleegd via <http://www.maatschappijveiligheid.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/12/burgeringrijpen.pdf>

SMVP. (2010). *Moedige burgers. De individuele zorg voor veiligheid bij incidenten*. Dordrecht. Geraadpleegd via: <http://www.maatschappijveiligheid.nl/wordpress/wp-content/uploads/2012/12/moedigeburgers.pdf>

Soomeren, P. van. Stienstra, H. en Wever J. (2007). *Menselijk gedrag bij vluchten uit gebouwen*. DSP-groep en SBR (Kundert, G.), Amsterdam/Rotterdam (in opdracht van BZK en VROM)

Stavvers (2011). *Evidence based public order policing: the Met are doing it wrong*. Te downloaden via: <http://stavvers.wordpress.com/2011/08/10/evidence-based-public-order-policing-the-met-are-doing-it-wrong/>

Steinmetz, C.H.D. (1985). *Bystanders of crime; some results from a national survey*, In: *Victimology*, volume 10, (1-4), pagina's 441-461.

Terphoven, A. van, Veen, G. van, Möller, B. en Slagter, A. (2013). *Mary go wild*. Amsterdam: ontwerp bureau/uitgeverij Maslow

Turner, J. C. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. In H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup Relations*. Cambridge : Cambridge University Press.

University of Leeds. (2009a). *Understanding Crowd Behaviors, Part 1: Guidance and Lessons identified.*, Commissioned by the Cabinet Office, Emergency Planning College.

University of Leeds. (2009b). *Understanding Crowd Behaviors, Part 2: Supporting Evidence.*, Commissioned by the Cabinet Office, Emergency Planning College.

University of Leeds. (2009c). *Understanding Crowd Behaviors, Part 3: Simulation Tools.*, Commissioned by the Cabinet Office, Emergency Planning College.

University of Leeds. (2009d). *Understanding Crowd Behaviors, Part 4: Supporting Documentation.* Commissioned by the Cabinet Office, Emergency Planning College.

Vries, P.W. de, Galetzka, M. en J.M. Gutteling (2013). *Inzet communicatie bij crowd management en crowd control*. Enschede, Universiteit Twente, Faculteit Gedragwetenschappen in opdracht van het WODC.

Waddington, D. P. (2007). *Policing Public Disorder: Theory and Practice*. Cullompton, UK, Willan Publishing.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam University Press, Amsterdam.

Wood, G. (1979). *Behavior Under Stress: People in Fires*, Doctoral Thesis, Loughborough University of Technology.

Bijlage 2 Geraadpleegde personen

Met dank aan:

- Peter de Vries en Mirjam Galetzka, Universiteit Twente, faculteit Gedragswetenschappen, vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid
- Jan Gutteling, Universiteit Twente, faculteit Gedragswetenschappen, vakgroep Communicatiewetenschap – Corporate en Marketingcommunicatie
- George Weiss, directeur van Stichting Radio La Benevolencija Humanitarian Tools Foundation
- Crowd Service Manager van een commerciële organisator van grootschalige dance events
- Marcus Felson Criminoloog Texas State University Austin en auteur van boeken als Crime and Nature and Crime in Everyday Life
- Hein Stienstra: onderzoeker/adviseur
- Trees van den Broeck – Oosterhoff: De Nederlandse Veiligheidsbranche
- Gerard van Duijken: The security compagny en ICMS
- Hans Mangnus, Buurt regisseur Leidse buurt, Politie Amsterdam
- Sandrijn Dekkers, Manager Publieksdiensten Melkweg
- Sven Pfeiffer, Hoofd beveiliging Melkweg
- Bente Bollmann, Hoofd Communicatie & Marketing MOJO concerts
- Ronny Hooch Anting, Directeur LOC7000
- René van der Werf, Commandant Crowd Control
- Jesse Limmen, oprichter Magneet Festival

voor interviews, informatie, tips en meer





DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met zestig medewerkers. We werken in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook van maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.