

# De controle van Bezoekersstromen

De eerste ergernis van de bezoeker van een evenement begint vaak al bij (te) lange wachtrijen bij de ingang, maar ook drukte bij de catering en toiletten, de massale toeloop naar een specifiek podium omdat die topartiest optreedt, het ontbreken (of te laat vinden) van de juiste bewegwijzering en files achteraf zorgen voor onnodige irritatie. Om een zo helder mogelijk beeld te krijgen van de problemen en belangrijker nog, de oplossingen, laat een aantal partijen hun licht schijnen op het thema 'Bezoekersstromen op evenementen'.



VCS Observation maakt bezoekersstromen inzichtelijk door middel van cameratechnologie. "De beelden van verschillende camera's gericht op bezoekersstromen worden door ons zichtbaar gemaakt op de monitor-wall", vertelt Eric Baeten. Zowel security als organisatie heeft de mogelijkheid om aan de hand van deze beelden de juiste actie te ondernemen. Wij adviseren en realiseren cameraposities naar een opgesteld cameraplan." Daarnaast beheert VCS het systeem en de observatie tijdens het evenement. Evenementen waarop VCS deze taken al op zich heeft genomen zijn onder andere Pinkpop, Parkpop, Lowlands, Marlboro Masters, Fields of Rock en het Deense Roskilde. Problemen waar het bedrijf vaak tegenaan loopt op evenemententerreinen zijn onder andere tegengestelde publieksstromen, wachtrijproblematiek en barrièrvlakken voor de podia, waar het publiek zich bevindt. "Het helemaal voorkomen van die problemen is nagenoeg onmogelijk", vertelt Baeten. "Goed in de hand houden is daarom het devies en derhalve zijn mogelijkheden om dergelijke zaken direct inzichtelijk te krijgen van essentieel belang." Volgens Baeten zou er meer aandacht aan de oplossingen besteed kunnen worden, vanuit de organisatie gezien: "Financieel is het vaak een probleem om een camerasysteem te plaatsen. Vaak is dit soort technische toepassingen een sluitpost in de begroting, welke vervolgens als eerste wordt geschrapt."

## Parkeren

Traffic Support begeleidt alle bezoekersstromen van en naar een evenement. "Hierbij krijgen we te maken met personenvoertuigen, waaronder taxi's, touringcars, bezoekers per trein en fietsers", legt Bjorn Wilbrink uit. "We zorgen dat de verschillende verkeersstromen ieder op of bij hun 'eigen' vooraf bepaalde parkeerplaats of ingang terechtkomen. Vaak zijn er ook aparte parkeerterreinen voor bijvoorbeeld artiesten, medewerkers, VIP's en organisatie. Onze bewegwijzering is hier ook op aangepast. Aangekomen bij het parkeerterrein voert Traffic Support een con-



trole uit aan de hand van een geleverde parkeerkaart of eventueel een gastenlijst. Normale bezoekers volgen de bewegwijzering 'P + naam evenement'. Ook hier is een zekere mate van controle aanwezig doordat er vaak betaald wordt geparkeerd. Traffic Support houdt hiervoor iedere auto aan en heeft daarbij zicht op het soort bezoekers. Bij eventuele problemen kunnen hulpdiensten worden ingeschakeld." Het afgelopen jaar is Mystery Land het meest uitgebreide project dat Traffic Support voor haar rekening heeft genomen. "Hier waren we al een week van tevoren aanwezig om het verkeer dat richting evenemententerrein komt te controleren en te begeleiden bij het parkeren", vertelt Wilbrink. "Bepaalde voertuigen hebben toegang tot het festivalterrein zelf om bijvoorbeeld op te bouwen. Dat wordt vooraf door de organisatie aangegeven. We noteren dan onder andere kenteken, bedrijfsnaam en een mobiel telefoonnummer van de chauffeur op door ons

speciaal ontworpen kaarten voordat men het terrein mag betreden. Vervolgens moet de kaart zichtbaar achter de voorruit worden geplaatst. Hierdoor is er inzicht in het komen en gaan van leveranciers. Wanneer een voertuig eventueel iets blokkeert kan direct met de bestuurder contact worden opgenomen."

## Commandowagen

Veel echt grote problemen komt Traffic Support doorgaans niet tegen. Wilbrink: "De diverse voorbesprekingen zorgen ervoor dat de verschillende facetten en onverwachte scenario's zijn doorgesproken. Alleen bij het werken met gastenlijsten willen 'laatste moment wijzigingen' wel eens minder goed doorkomen. Dat kan voorkomen worden door bijvoorbeeld speciale parkeerkaarten uit te geven, in plaats van het werken met een gastenlijst. Deze worden vooraf opgestuurd en daarmee is het systeem vrij waterdicht." Volgens Wilbrink

zijn organisatoren bereid om veel te doen om de bezoekersstromen te controleren: "Dat blijkt ook wel uit de vele voorbesprekingen die voor evenementen worden gehouden. Bij enige complexiteit is het gewoon belangrijk om goede afspraken te maken. Hierbij staat men zeker open voor suggesties die we aandragen. Men realiseert zich terdege dat een waterdicht systeem ook bij bezoekers als positief wordt ontvangen. Het betaald parkeren wordt bijvoorbeeld pas een probleem als mensen het idee hebben ten onrechte te moeten betalen." Eén van de ontwikkelingen voor Traffic Support is dat regels omtrent evenementen ieder jaar worden aangescherpt. "Vergunningaanvragen en dergelijke zijn ook taken die wij op ons nemen. Ook daar merk je bij dat het steeds iets strenger wordt", aldus Wilbrink. "We spelen op de ontwikkelingen in door ieder evenement te evalueren en te kijken wat er bij een volgende editie anders kan. Intern zijn we ook al-



Meer informatie op:  
[www.vcsobservation.nl](http://www.vcsobservation.nl)  
[www.trafficsupport.nl](http://www.trafficsupport.nl)  
[www.wvs.nl](http://www.wvs.nl)  
[www.tsvs.nl](http://www.tsvs.nl)

tijd bezig met ontwikkelingen. Momenteel zijn we erg druk met onze nieuwe website. Betrokkenen bij evenementen kunnen bijvoorbeeld op ons downloadcenter inloggen en hier o.a. de Verkeers- en VervoersPlannen van het betreffende evenement downloaden. De site kan ook veel betekenen voor de aanstelling van verkeersregelaars. Alle benodigde documenten hebben we online geplaatst, hierdoor zou het proces versneld kunnen plaatsvinden. Het project is echter net gestart en we kunnen het dus nog niet met praktijkvoorbeelden bevestigen." Een andere ontwikkeling binnen het bedrijf is de investering in een commandowagen. "Deze dient voor meerdere doelen. Een opvang voor personeel, een on-the-road-kantoor, een vergaderruimte enzovoort. Ook voor bezoekers heeft hij zijn nut reeds bewezen. De commandowagen staat altijd in de buurt van het parkeerterrein. Wanneer men bijvoorbeeld iets kwijt is, dorst heeft of lichte verwondingen heeft opgelopen, weet men ons altijd te vinden."

#### Hoge prioriteit

World Wide Security is als particuliere beveiligingsorganisatie betrokken bij de regulering van de bezoekersstromen op evenementen. "Dat wil eigenlijk zeggen dat we voorafgaand aan en tijdens het evenement de betrokken organisator adviseren inzake veiligheid in zijn algemeenheid en daarmee de regulering van de bezoekersstromen. Tevens zijn we betrokken door de feitelijke inzet van beveiligingspersoneel ten behoeve van crowdcontrol", legt Marc Vet uit. Sensation, Mystery Land, Trance Energy, Defqon 1, InQontrol, Masters of Hardcore, Kane in Concert, de marathon van Amsterdam, PSV in samenwerking met de stewardorganisatie PSV, tal van evenementen op Circuit Parc Zandvoort, Stage Holding. Zo maar een greep uit de projecten die World Wide Security in goede banen heeft doen lopen. Iets waar het bedrijf nog vaak tegenaan loopt is de problematiek naar aanleiding van de mate waarin publiek te sturen is door middel van bijvoorbeeld signalering en bebording. "Hiervan is vooral sprake in geval van ingesteld éénrichtingsverkeer", legt Vet uit. "Een en ander kan voorkomen worden door een alternatief voor éénrichtingsverkeer. Ook zijn het probleem en de gevolgen ervan te beperken door middel van goede en duidelijke communicatie naar de bezoeker toe, hetgeen in onze ervaringen in voldoende mate is toegepast." Volgens Vet wordt er door de organisatoren voldoende gedaan om de problemen te voorkomen of

ze op te lossen. "Hoewel het wel merkbaar is dat er rekening wordt gehouden met budget, is onze ervaring dat veiligheid een hoge prioriteit wordt toegekend." De nieuwe opleiding tot Event Security Officer is één van de laatste ontwikkelingen in de branche. Medewerkers worden functiegericht opgeleid en in de opleiding worden onder andere de onderdelen crowdcontrol en crowdmanagement expliciet behandeld. Marc Vet: "Wij spelen hier zelf op in door deze opleiding te implementeren binnen onze eigen organisatie en (nieuwe) medewerkers intern op te leiden tot het hoogwaardige niveau van Event Security Officer."

#### Vroegtijdig overleggen

Ook Traffic Service Van Strien houdt zich bezig met bezoekersstromen op evenementen. Het bedrijf is een belangrijke dienstverlener op het gebied van tijdelijke verkeersmaatregelen, bewegwijzering en permanente RVV-bebording. Bij aannemers, overheden en grote particuliere instanties staan zij bekend als dé partij voor tijdelijke verkeersmaatregelen bij werk in uitvoering en evenementen. "Onze taak is de stromen te beheersen, zowel onderweg als met het sturen naar de parkeerterreinen vanaf de autosnelweg met tijdelijke bewegwijzering", legt Karin van Boxtel uit. "Verder sturen we de mensenstroom op een eenduidige manier binnen het evenement (interne bewegwijzering). Hiertoe zetten we bewegwijzeringborden, tekstwagens en tijdelijke verkeersmaatregelen in." Een van de problemen waar het bedrijf nog wel eens tegenaan loopt is het feit dat het te laat betrokken wordt bij het hele verhaal. "Het is goed om vroegtijdig te overleggen met de betrokken partijen en op papier te zetten wat ieders wensen zijn. Het lukt organisatoren soms niet ons er vroeg bij te halen, maar uiteindelijk wordt er wel goed geluisterd naar onze ideeën en ervaringen", vertelt van Boxtel. Een ontwikkeling binnen het vakgebied is volgens Van Boxtel dat steeds meer wordt overgenomen van Rijkswaterstaat op het gebied van intensiteitsberekeningen en het waarborgen van bereikbaarheid en veiligheid. "Hiertoe zetten wij al in het voortraject de expertise van onze afdeling Ontwerp & Advies in." Ander interessant nieuws vanuit het bedrijf is dat Traffic Service Van Strien samen met de Nederlandse Machinefabriek Alkmaar een nieuw voertuig heeft ontwikkeld. Van Boxtel: "Dat voertuig heeft diverse automatische functies voor het plaatsen en ophalen van tijdelijke verkeersmaatregelen."

## ETF Event Engineering

# Lokaal en internationaal

Door zijn integratie in de groep Procon MultiMedia AG in 2001 heeft het bedrijf ETF Event Engineering NV zijn materiaalpark uitgebreid om zich aan te kunnen passen aan de onophoudelijk evoluerende vraag van zijn klanten. ETF heeft op deze manier het commerciële herstructureringsproces, dat de leverancier van technologische oplossingen weer op het voorplan van de evenementenscène plaatst, beëindigd.



De eerste indruk die je krijgt wanneer je de gebouwen van deze Waals-Brabantse onderneming binnenkomt, is de immense bedrijvigheid bij het personeel, dat uit meer dan honderd mensen bestaat. Na enkele jaren binnen een moeilijke, mondiale economische context is de vennootschap uit Waver erin geslaagd om zich aan te passen aan de nieuwe eisen van de klant. Op die manier heeft ze de heropleving gerealiseerd en haar leidende rol op de evenementenmarkt heroverd. De sterke punten van de onderneming zijn het aanbod van een globale klantenservice, die de verschillende spijtstechnologieën op evenementengebied omvat, evenals het hebben van een echte internationale dimensie.

#### Globale klantenservice

ETF Event Engineering NV beheerst sinds jaren de verschillende hoofdtechnieken binnen het evenementengebeuren: licht, rigging, video en geluid. Door de fusie van verschillende entiteiten, elk gespecialiseerd in één van deze technieken, maakt de kennis van deze onderneming het mogelijk om een oplossing te bieden voor alle vragen van de klant en dit alles

binnen één en dezelfde structuur. Bovendien is elk project in handen van een projectleider die de klant bijstaat in het gehele proces van de voorbereiding van de actie tot en met de uitvoering en die de klant binnen de onderneming opvolgt.

#### Internationale dimensie

Het echte internationale aspect werd versterkt bij de integratie van ETF Event Engineering NV binnen de Duitse groep Procon Multimedia AG, Europees leider op de evenementenmarkt. Door deze integratie kan ETF Event Engineering NV nu beschikken over een zeer uitgebreid materiaalpark, dat het mogelijk maakt om elke wens van zijn cliënteel te beantwoorden. Dit materiaalpark wordt gemeenschappelijk beheerd binnen het geheel van de groep door een beheersprogramma dat een permanent overzicht biedt van de beschikbaarheid van elk element dat dan een constante uitwisseling tussen de verschillende entiteiten van de groep garandeert.

#### Projecten

ETF Event Engineering NV en de gehele groep

hebben op die manier hun technische stempel kunnen drukken op projecten zoals de openingsceremonies van de Olympische en Paralympische Spelen in Athene 2004, de Eurovision Songcontest in Athene 2006, de Commonwealth Games in Melbourne 2006, de grootste stands tijdens autosalons in Genève, Parijs, Frankfurt, Detroit, Moskou en Dubai, het Toyota-paviljoen voor de wereldtentoonstelling 2005 in Aichi, de Wereldjongerendagen in Keulen in augustus 2005, de plechtigheden op 21 juli voor de 175ste verjaardag van België, de festivals Couleur Café en Francolies, Tiësto in Concert, Sensation White/Black 2004, 2005... Maar ondanks die steeds verder uitbreidende internationale ontwikkeling heeft ETF Event Engineering NV steeds nauw contact willen houden met Belgische en Nederlandse klanten, ongeacht de omvang van het te realiseren project. Beschikbaar, kort op de bal spelend en ondernemend: ETF Event Engineering NV blijft investeren in technisch materiaal en in personeel om zo zijn positie als marktleider te versterken.

Meer informatie is te vinden op  
[www.etf.be](http://www.etf.be)