



**“45e PINKPOP: SUPER EDITIE MET
LEERMOMENTEN VOOR DE TOEKOMST”**



**RAPPORT,
INTERNE EVALUATIE
PINKPOP 2014**

19 NOVEMBER 2014

Rapport

Interne evaluatie Pinkpop 2014

Rapport: Interne evaluatie Pinkpop 2014
Opdrachtgever: Frans Willeme, Pinkpop
Referentiecode: definitief
Versie: 1.0
Datum: 19 november 2014
Behandeld door: Roy Johannink, senior adviseur
Beleid en Onderzoek Adviesbureau VDMMP
Foto voorpagina: Han van Lith

Inhoud

Voorwoord Jan Smeets, festivaldirecteur	3
1. Opzet van de evaluatie.....	4
2. Pinkpop , maandag 9 juni 2014	5
3. De organisatie en haar optreden	7
4. Voorbereiding van de organisatie	10
5. Verbeteringen van de organisatie.....	15
Bijlage I Logboek van maandag 9 juni 2014 Pinkpop	18
Bijlage II Dagelijkse organisatie en crisisorganisatie	22
Bijlage III Uitleg GRIP	25
Bijlage IV Lijst van afkortingen.....	26

Voorwoord: “45^e Pinkpop: supereditie met leermomenten voor de toekomst”

De 45^e Pinkpop in 2014: een droom line-up, met onder andere The Rolling Stones en Metallica maar op maandag 9 juni 2014 breekt noodweer los. Aanvankelijk zou dit noodweer langs Landgraaf trekken en daarmee ook langs Pinkpop, maar het weer blijkt zich ook nu onvoorspelbaar te gedragen. Het noodweer barst uiteindelijk toch los boven het Pinkpopterrein.

Ik weet dat we een goede professionele organisatie hebben, met medewerkers die elkaar vaak al jaren kennen. Mensen die weten wat ze moeten doen, die hun vak begrijpen. Hen wil ik bedanken en complimenteren met hun optreden. Ik wil graag mijn complimenten maken aan onze samenwerkingspartners van de overheden, voor het adequaat gezamenlijk opschalen om de situatie aan te pakken.

Als organisator ben ik zeer blij dat we in de afgelopen jaren veel investeringen hebben gedaan in het festivalterrein Megaland. Investeringen om onder meer te zorgen dat we mensenmassa's veilig over het terrein kunnen dirigeren. Dit betekent bijvoorbeeld het kunnen vrijhouden van het hoofdterrein van obstakels, zodat in geval van paniek een hollende menigte geen struikelgevaar kan ervaren. Dat is - hoe vervelend voor sommige bezoekers ook - de reden dat kinderwagens en scootmobielens worden geweerd. Daarnaast hebben we veel bliksemafleiders. Het zijn slechts enkele maatregelen die we van te voren kunnen treffen om het evenement zo veilig mogelijk te laten verlopen. We blijven met elkaar investeren in de veiligheid van het festivalterrein.

In de afgelopen 45 edities hebben we wel meer dan tien keer last gehad van noodweer en (naderend) onweer. Voor ons is steevast de keuze geweest om op het terrein te blijven. Zo ook nu weer. We hadden dit jaar op zondagochtend al een goede generale repetitie gehad met een flinke regenbui, waarbij onze genomen maatregelen al waren getest. Het testen gebeurt pas echt in de praktijk; dat geldt ook voor een veiligheidsplan en draaiboeken. In de praktijk blijkt altijd weer dat er dingen goed en dingen minder goed gaan. Van de zaken die beter kunnen, trekken we in dit rapport ook de lessen. Het organiseren van een evenement is immers mensenwerk. Dat blijft het ook: mensenwerk.

Als Pinkpop-organisatie willen we wel graag leren, daarom ben ik blij met dit rapport. Het is goed om deze situatie met beide handen aan te grijpen om te leren en zaken te verbeteren. We gaan de leerpunten oppakken, daarmee kunnen we onszelf alleen maar scherper en beter maken.

Ik sluit af door uit te spreken dat ik vertrouwen heb en blijf hebben in ons allen, als professionele en lerende organisatie. We gaan ook in 2015 samen met onze partners weer een veilig en gezellig Pinkpop organiseren! Voor de 46^e editie een record!

Jan Smeets
Festivaldirecteur

Hoofdstuk 1: Opzet van de evaluatie

Aan dit document ligt de volgende opdracht aan het adviesbureau VDMMP ten grondslag: ***Het geven van in- en overzicht van de gebeurtenissen rondom het noodweer op maandag 9 juni 2014 tijdens Pinkpop 2014 om daaruit lessen te trekken voor de eigen interne organisatie.***

Dit document beoogt bij te dragen aan de besluitvorming over het versterken van de interne organisatie van Pinkpop bij de voorbereiding en uitvoering van taken ten behoeve van een veilig verloop van Pinkpop 2015 en de daaropvolgende edities.

Dit rapport schetst de gebeurtenissen op basis van vier kernvragen:

- Wat bedreigde Pinkpop op maandag 9 juni 2014 en hoe erg was het? (H2)
- Wat heeft de organisatie aan voorbereiding gedaan? (H3)
- Wat heeft de organisatie die dag gedaan? (H4)
- Wat kan de organisatie nog verbeteren? (H5)

Het voorliggende rapport is een interne evaluatie voor de organisatie van Pinkpop. Deze organisatie bestaat uit Buro Pinkpop en Mojo, waarbij Mojo verantwoordelijk is voor de muziekprogrammering.

Er zijn daartoe negentien persoonlijke evaluatieverslagen gebruikt en diverse interne documenten geraadpleegd, zoals draaiboeken en persoonlijke verslagen van vergaderingen. Alle zijn aangedragen door de organisatie. Daarnaast is er een multidisciplinair draaiboek Pinkpop 2014 voorhanden, dat geldt als leidraad voor de organisatie van het festival. De spil van de draaiboeken vormt het Veiligheidsplan Pinkpop 2014 (versie 22 mei 2014). Dit veiligheidsplan behandelt op hoofdlijnen alle inspanningen van de partners (monodisciplinair) om de veiligheid vóór, tijdens en na het evenement te waarborgen. Verder zijn verschillende websites en fora geraadpleegd om de context van de gebeurtenissen verder aan te scherpen. Tot slot heeft een tiental gesprekken plaatsgevonden met sleutelfiguren binnen de interne organisatie van Pinkpop 2014.

Na dit interne rapport is de volgende fase voor de organisatie van Pinkpop het gezamenlijk evalueren met de hulpdiensten en gemeente. Deze interne rapportage is primair voor de eigen besluitvorming, daarom zijn niet alle persoonsgebonden details, individuele interpretatie van zaken, detaillistische voorstellen en verbeterpunten uit de persoonlijke gesprekken en verslagen terug te vinden in dit verslag. Het rapport is namelijk bedoeld als reflectie op hoofdlijnen van de eigen organisatie van Pinkpop: wat kan zij nog beter doen?

De evenementen- en vergunningverlening en de controle daarop staan daarmee ook niet in dit rapport. Dit betekent eveneens dat in dit rapport geen expliciete uitspraken worden gedaan over de samenwerking met de gemeente en hulpdiensten. Wel biedt het rapport aanknopingspunten voor het gezamenlijk evalueren met de overheid. Daarna volgt eventueel het landelijke aanbieden van de gezamenlijke leerpunten, een mogelijke derde fase.

Bijlage I schetst een relaas van de feiten op maandag 9 juni. Bijlage II geeft een beschrijving van de dagelijkse- en de crisisorganisatie van Pinkpop 2014. In bijlage III is een korte uitleg te vinden van de GRIP-structuur. Bijlage IV bevat een lijst van afkortingen.

Hoofdstuk 2: Pinkpop maandag 9 juni 2014

Wat bedreigde Pinkpop op maandag 9 juni 2014 en hoe erg was het?

2.1. Dreiging noodweer

Maandagochtend geeft het KNMI een weeralarm af voor onder meer de regio Limburg-Zuid, te weten code oranje.¹ Deze code oranje wordt uitgegeven als de kans dat het extreme weer optreedt, 60 procent is of meer. Hoe extreem het gaat worden, is dan nog niet duidelijk.

2.2. De ernst van de situatie

De hele dag blijft het code oranje voor het hele land. Maandagavond wordt code rood door het KNMI afgegeven. Dit gebeurt als de weersituatie gevaar kan opleveren en er grote overlast voor of mogelijk zelfs ontwrichting van de samenleving kan ontstaan.

Voor deze evaluatierapportage zijn vier criteria gekozen, namelijk slachtoffers, schade, onrust en imago.² Deze zijn gebruikt voor het beoordelen van de gevolgen van het onweer op maandag 9 juni 2014.

- **Slachtoffers:** Tijdens en na de regen en het onweer zijn er 150 mensen koud, nat en rillig, maar zij vertonen geen onderkoelingsverschijnselen. Bij alle onderstaande schademeldingen zijn er geen gewonden gevallen bij het publiek en medewerkers.
- **Schade:** De schade valt mee. Op basis van aangedragen rapportages is een volgende opsomming te genereren:
 - Schade aan tientallen tenten op de campings.
 - Losraken van Pinkpopvlag uit de mast van Brand Bier Stage tent.
 - Deel van hekkenlijn omgewaaid backstage bij het artiestendeel van Metallica.
 - Hekken met zeilen omgewaaid bij de oversteek Kalmaanlaan aan de kant van het festivalterrein.
 - Cateringtent aan de voorzijde van de tent uit de verankering gewaaid.
- **Onrust:** De bezoekers reageren over het algemeen ontspannen op het noodweer, zoals in diverse (nieuws-)artikelen en fora is te lezen. Een enkeling geeft aan achteraf liever eerder te zijn geïnformeerd over het komende noodweer, zodat hijzelf een keuze had kunnen maken: vertrekken of blijven. Maar op het moment van het noodweer zelf is er geen paniek of onrust onder het publiek.³ Een beperkte groep thuisblijvers - met name familieleden van bezoekers - heeft de dag minder ontspannen beleefd, getuige ook diverse telefoontjes naar de organisatie van Pinkpop over de situatie ter plaatse.

¹ Zie ook: www.omroepbrabant.nl/?anp/90614031802/Extreem+weer+verwacht.aspx

² Deze criteria zijn een vrije vertaling van de nationale risicobeoordelingsmethodiek, waar scenario's worden beoordeeld aan de hand van tien criteria. Niet alle tien criteria zijn relevant voor het organiseren van evenementen, maar de gebruikte vier criteria zijn met name van belang om de impact van het dreigende noodweer te kunnen beoordelen.

³ Onrust ontstaat als het publiek niet weet hoe te handelen in een situatie, of ze onmogelijk zelf de ontstane situatie kan beheersen. Onrust is de reactie van het publiek en de thuisblijvers, te denken valt aan angst en paniek ("waar moet ik heen?" "we weten niet hoe het nu verder moet") of boosheid en verdriet ("waarom is dit niet voorkomen?"). Zie daarover diverse online artikelen zoals: <http://dredactie.be/cm/vrtnieuws/2.17106>, <http://3voor12.vpro.nl/nieuws/2012/augustus/Gewonden-na-instorten-tent-Dicky-Woodstock.html>, <http://www.nrc.nl/nieuws/2011/08/18/pukkelpop-stilgelegd-na-noodweer/>, <http://www.humo.be/humo-archief/58901/pukkelpop-2011-reconstructie-van-een-ramp>

- **Imago:** Het imago van Pinkpop is én blijft ook na deze gebeurtenissen op maandag vooral een geoliede organisatie, die al jaren voor een groot publiek een fantastisch evenement organiseert. Uit de interviews met medewerkers komt daarnaast een grote mate van trots naar boven. Trots over de daadkracht waarmee uiteindelijk het noodweer is getrotseerd, door vooral kalm te blijven en geen paniek te creëren.

Hoofdstuk 3: De organisatie en haar optreden⁴

Wat heeft de organisatie aan voorbereiding gedaan?

3.1. Planvorming

Pinkpop heeft een algemeen draaiboek en diverse draaiboeken voor projectleiders en (deel)verantwoordelijken. Daarnaast is er een veiligheidsplan, waarin de slechtweersscenario's zijn beschreven in hoofdstuk 4. Er is geen apart plan voor het Opleiden, Trainen en Oefenen (OTO) van de evenementenorganisatie, bijvoorbeeld met betrekking tot de verschillende beschreven scenario's. Diverse daarvoor verantwoordelijke medewerkers zijn niet op de hoogte van de actuele inhoud van het veiligheidsplan en/of het draaiboek. In de diverse overleggen wordt hierover wel gesproken en worden deze uitgereikt. Van deze medewerkers wordt verwacht dat ze het lezen, maar door de jarenlange ervaring lijken nut en noodzaak om het opnieuw te lezen minder urgent te zijn.

a. Veiligheidsplan

Het veiligheidsplan is stellig op pagina 13 qua uitvoering:

“Voor alle bij het festival betrokken (deel)verantwoordelijken is duidelijk hoe te handelen bij een onverwachte calamiteit en wie in een dergelijk geval aanspreekbaar is in de centrale organisatie. De contacten met overheidsdiensten zijn in een situatie als deze gewaarborgd en de lijnen zijn kort en worden regelmatig tijdens het festival getoetst. Als uitgangspunt geldt dat de veiligheid op het festivalterrein en de (crew)campings primair een verantwoordelijkheid is van de organisatie Pinkpop. Maatregelen bij escalaties worden in nauwe afstemming tussen de veiligheidspartners genomen. Vanaf GRIP⁵ (CoPI) is veiligheid de verantwoordelijkheid van de overheid (brandweer, politie, gemeente).”

Tevens is te lezen:

“Het vorenstaande neemt niet weg dat de organisatie Pinkpop zelf verantwoordelijk blijft om passende maatregelen te nemen bij eventuele onvoorziene, extreme weersomstandigheden, indien het CoPI voornoemd niet tijdig bijeen is gekomen om een interventie te gelasten.”

Het veiligheidsplan is ook helder als het gaat over het waarschuwen van de festivalgangers en bevolking voor het noodweer in geval van GRIP. Dit verloopt conform de regionale afspraken in de GRIP-structuur (Veiligheidsplan, p.30) door middel van:

1. de geluidsinstallatie op terrein,
2. geluidswagen in de omgeving,
3. bericht via regionale rampzender L1 voor omwonenden,
4. activeren van sirenestelstel.

“Vanaf GRIP1 gaat de communicatie in opdracht van de Operationeel Leider van het CoPI”, aldus het veiligheidsplan (p. 26). De Operationeel Leider kan daarmee de bovenstaande nummers 1 tot en met 3 inzetten om het publiek en de bevolking te waarschuwen.

⁴ Zie bijlage II beschrijving dagelijkse organisatie en crisisorganisatie.

⁵ Zie bijlage IV voor een uitleg van de GRIP-structuur.

Het inzetten van nummer 4 kan vanaf GRIP2 door de operationeel leider van het CoPI, hoofd meldkamer en de burgemeester. Bij het activeren van het sirenestelsel volgt altijd opschaling naar GRIP3, aldus het plan.

b. Crisiscommunicatieplan

Voor crisiscommunicatie is voorafgaand aan Pinkpop 2014 geen apart plan geschreven. Dit levert met name tijdens de GRIP3-situatie enige onduidelijkheden op rondom het gebruik van sociale media en de communicatie. Vanwege GRIP3 is de festivaldirecteur Pinkpop opgelegd om niet meer met de pers te praten, maar de woordvoering via de burgemeester te laten verlopen.

Het inzetten van een presentator die namens de festivaldirecteur Pinkpop op het podium het publiek instrueert, heeft een zeer goede uitwerking gehad. Deze 3FM DJ is ingezet om de menigte rustig te houden en dit lukte door heldere, doch dringende taal. Het is aan te bevelen het inzetten van een presentator vooraf te regelen, zodat het is mee te nemen in de voorbereidingen van een volgende editie. Enige punt hierbij is nog dat het informeren van het publiek niet is gebeurd in buitenlandse talen, ondanks dat er buitenlandse bezoekers op Pinkpop aanwezig zijn.

Op het moment van inzetten van de lichtkranten tijdens het noodweer, is bij de beheerder ervan direct helder welke scenario's ze kunnen gebruiken: onweer en uitval GSM-netwerk met de bedoeling om mensen hun sms te laten gebruiken in plaats van te telefoneren, omdat er dan minder bandbreedte wordt verbruikt. De teksten zijn nog verder op maat gemaakt. De beheerder van de lichtkranten is normaliter in het multidisciplinair afstemmingsoverleg aanwezig als toehoorder. Bij incidenten en GRIP1 stuurt de voorzitter multidisciplinair afstemmingsoverleg of stuurt de Operationeel Leider van het CoPI de beheerder aan.

De stroomvoorziening is geborgd door noodstroom en wordt aangestuurd door een eigen netwerk. Het filmpje over hoe het publiek zich dient te gedragen bij noodweer is van Mojo. Zij hebben standaardfilmpjes klaar staan om te gebruiken bij slecht weer. Het gebruik van deze video-instructies bij noodweer is niet in de plannen opgenomen.

c. Beschrijving Calamiteiten Management Team Evenement structuur

De Calamiteiten Management Team Evenement structuur is weliswaar nog niet expliciet beschreven, wel functioneert de organisatie op maandag 9 juni impliciet in deze structuur. Diverse vragen zijn hierdoor op de betreffende maandag wel beantwoord. Bijvoorbeeld: Welke functionaris gaat naar het ROT⁶? Wie doet de verslaglegging?

3.2. Informatievoorziening

Op het festivalterrein Megaland staat een grote permanente mast met twee à drie providers. Tijdens Pinkpop worden acht tijdelijke extra GSM-masten geplaatst. Desondanks is niet altijd te voorkomen dat mobiele telefoons nauwelijks of niet werken. Het mobiele dataverkeer is beperkt in een noodsituatie. Veel bezoekers willen dan mobiele telefoons en online media gebruiken. De bezoekers zijn daardoor afhankelijk van de informatie van de organisatie.

⁶ Een regionaal operationeel team (ROT) is belast met de operationele leiding, de afstemming met andere bij de ramp of crisis betrokken partijen en het adviseren van het gemeentelijk of regionaal beleidsteam.

Om 16:30 uur is het portofoon-noodnet van Pinkpop ingezet. De inzet hiervan heeft als voordeel dat de betrokken medewerkers hun portofoon moeten ophalen, waardoor ze de ernst van de situatie begrijpen. Dit zorgt voor veel eigen initiatief om preventieve maatregelen te treffen. Vooraf is er geen lijst gemaakt waarop staat hoe en welke medewerkers waarvoor bij een dreigend noodweer moeten worden geïnformeerd. Toen op 9 juni het noodweer dreigde, is die lijst ad hoc wel gemaakt en is daar naar ook gehandeld.

3.3. Instrueren operationele leidinggevenden

Drie weken voorafgaand aan Pinkpop ontvangen leidinggevende medewerkers van de Pinkpop organisatie de draaiboeken. De leidinggevenden (sub-, en groepsleiders) van TSC komen de donderdag voorafgaand aan Pinkpop bijeen, om alles door te spreken en een schouw over het terrein te doen. Voorafgaand aan het evenement hebben deze (sub-) groepsleiders per mail de relevante procedures ontvangen. Tijdens de schouw ontvangen ze informatie over de posities, de dagindeling, planning, drukpunten, toegangsbeleid, de verschillende procedures (zoals de *show stop*- procedure). Diverse scenario's zijn met elkaar doorgenomen, zodat iedereen haar of zijn eigen rol kent in geval van een calamiteit.

**Aanbevelingen t.a.v. de voorbereiding:*

- *medewerkers moeten het draaiboek en het veiligheidsplan elk jaar opnieuw lezen;*
- *er moet duidelijkheid zijn over het omgaan met de sociale media;*
- *het inzetten van een presentator, die namens de festivaldirecteur van Pinkpop op het podium het publiek instrueert, moet vooraf geregeld worden en op papier uitgewerkt worden;*
- *in de plannen moet het gebruik van video-instructies bij noodweer worden opgenomen;*
- *het publiek moet ook in buitenlandse talen worden geïnformeerd (Engels, Duits, Frans);*
- *de Calamiteiten Management Team Evenement-structuur moet expliciet beschreven worden.*

**Aanbevelingen t.a.v. de informatievoorziening:*

- *operationeel leidinggevenden moeten bereikbaar zijn voor uitvoerende medewerkers; informatie over de actuele situatie moet doorgegeven kunnen worden;*
- *de medewerkers moeten bekend zijn met de terminologie in noodsituaties;*
- *er moet vooraf een lijst zijn van medewerkers, die bij een dreigend noodweer moeten worden geïnformeerd: wie handelt waar en hoe ?*

**Aanbevelingen t.a.v. instructie operationele leidinggevenden:*

- *jaarlijks een of twee scenario's daadwerkelijk (droog) oefenen.*

Hoofdstuk 4: Voorbereiding van de organisatie

Wat heeft de organisatie die dag gedaan?

Ook op de 45e editie van Pinkpop in 2014 staat veiligheid prominent op de agenda. De algemene doelstelling van alle veiligheidspartners en de organisatie Pinkpop luidt: *Het muziekevenement dient een veilig en ongestoord verloop te hebben*. Dit betekent met elkaar toezien op een ordelijk verloop van aankomst, vertrek en verplaatsing van bezoekers van het evenement. Daarnaast streven alle partijen naar een veilig en ongestoord verloop van de met het evenement samenhangende (neven-)activiteiten. Ze doen dit onder meer door veiligheidsmaatregelen te nemen, die zijn gebaseerd op de uitkomsten van de dreigings- en risicoanalyse, aldus het Veiligheidsplan Pinkpop 2014. Wat doet de organisatie om de gevolgen van het noodweer te voorkomen en wat heeft de organisatie die dag gedaan om de eventuele gevolgen van het noodweer te managen?

Over noodweer zijn in het veiligheidsplan twee aparte scenario's opgenomen onder het kopje "Extreme weeromstandigheden".

Het eerste scenario is "Onweer/blikseminslag". Een mogelijk gevolg is volgens het veiligheidsplan dat er elektrocutie kan optreden. De kans dat het daadwerkelijk plaatsvindt, is klein. Over eventuele andere gevolgen van het noodweer is niets te vinden in het veiligheidsplan.

Daarnaast is er nog een ander scenario van toepassing op deze maandag 9 juni, namelijk "heel zware regen en/of hagel, gepaard met storm". De (mogelijke) gevolgen van heel zware regen zijn onderkoeling van bezoekers en het vallen van gewonden. De kans dat het daadwerkelijk gebeurt, is klein tot gemiddeld, aldus het veiligheidsplan.

4.1. Pro-actieve voorbereidingen op mogelijk noodweer

Het voorkomen van een incident is beter dan de gevolgen ervan te moeten bestrijden. De infrastructuur van het festivalterrein en de campings is zodanig aangelegd dat risico's op calamiteiten zoveel mogelijk worden beperkt. Om te kunnen anticiperen op onverwachte gebeurtenissen, monitort de organisatie Pinkpop onder meer het weer en de publieksstromen. Het weer is online gemonitord aan de hand van de gratis beschikbare middelen, zoals "Weeronline" en "Buienradar".

Van der Heide Bliksembeveiliging verzorgt al jaren voor Pinkpop het monitoren van bliksemontladingen. Dat houdt onder meer in dat er sms-alerts worden gestuurd naar enkele medewerkers van de organisatie. Rond het festivalterrein zijn twee zones gelegd in de vorm van twee concentrische cirkels, een zone van 25 km en een zone van 12 km. Zodra het onweer de zones nadert, wordt via sms een automatisch waarschuwingsbericht verstuurd. In overleg met Van Der Heide Bliksembeveiliging zijn voor 2014 alle publiekstoegankelijke bouwwerken op Pinkpop die hoger dan zes meter zijn, geaard (volgens het Bouwbesluit).

Het gebruiken van twee bronnen (Weeronline en Buienradar) zorgde voor verschillende interpretaties over de ontwikkelingen van het weer op maandag 9 juni om 12:00 uur. Zo spreekt de een over losbarsten van het noodweer om 21:00 uur (Weeronline.nl) en de ander over 19:30 uur (Buienradar.nl). Om 15:00 uur is Meteoconsult ingeschakeld om spoedbewaking tot dinsdagmiddag 12:00 uur te verzorgen. Dit is het moment dat de campings worden gesloten.

Meteoconsult komt daarna elk uur met een update over de weersituatie, en bij een vraag of bij een wijziging ten aanzien van de laatste update.

4.2. Voorbereidende handelingen op mogelijk noodweer

De organisatie van Pinkpop heeft naar eigen zeggen net als andere jaren die maandag niet overwogen om te ontruimen. De organisatie wil de mensen op het terrein houden in plaats van op de campings of ongecontroleerd in Landgraaf. Het festivalterrein is de veiligste locatie. Er zijn meer dan voldoende bliksemafleiders. Er is de mogelijkheid om het publiek collectief te informeren en te instrueren, hulpdiensten zijn nabij en Megaland is een terrein zonder (veel) obstakels.

Die maandag worden wel enkele extra voorbereidende maatregelen genomen om mogelijke schadelijke gevolgen van het noodweer te managen of te voorkomen:

- Instructies voor groepsleiders security TSC door projectleider security TSC: hoe te handelen tijdens de calamiteit.
- “Code rood procedure”⁷ wordt doorgenomen door de voorzitter CMTE (raadsman Pinkpop) en hoofd productie. Bij “code rood” is afgesproken dat alle stafleden en hulpdiensten zich melden bij de centrale post, waarna leiders wachten op verdere instructies.
- Controle van kritische punten in het hekwerk door hekkenploegen.
- Controleren van de standaard communicatieboodschappen en waar nodig aanvullen.
- Maatregelen nemen voor een directe live communicatie, richting de bezoekers al dan niet bij een eventuele tijdelijke onderbreking (*show stop*).

Later die middag treft de organisatie diverse voorbereidingen om de mogelijke schadelijke gevolgen van het mogelijk naderende noodweer te beheersen. Tenten (van cateraars) worden aangespannen en spandoeken verwijderd. Daarnaast zijn nog tal van extra opdrachten uitgezet, zoals:

- Brand Bier Stage tent opnieuw aanspannen,
- Brand Bier Stage tent de zeilen laten zakken en sluiten (beiden zijanten)
- Gebied bij de toiletten van de Brand Bier Stage tent is afgesloten (“afgehekt”) in verband met gevaar van het neerkomen van een vlaggenmast met de Pinkpopvlag.
- Verwijderen van zeilen aan tenten en portocabines, die nodig waren voor de schaduw en het weghalen van vlaggen en parasols.

4.3. Keuzes maken tussen de dilemma’s als gevolg van dreigend noodweer

De meest lastige vraag om te beantwoorden gedurende die dag is:

Stel dat het noodweer toeslaat, hoe erg kan het gaan worden?

Diverse “deskundigen” in en op de (sociale) media lijken een versterkende factor te spelen in het frame dat het erg(er) had kunnen worden. Tijdens en na het noodweer wordt de ernst ervan veelvuldig besproken, ondanks het feit dat slechts weinigen een volledig beeld hebben en kunnen hebben van de situatie ter plaatse.

Een korte beschrijving op basis van feiten en de mogelijkheid van het *worst case scenario* is wel te geven. De eerste onweerstoring ontwikkelt zich die maandagmiddag boven Frankrijk, maar volgt uiteindelijk een meer noordelijke route over het oosten van Noord-Brabant.

⁷ Zie pagina 24 voor uitleg van deze procedure.

Een tweede onweersfront ontstaat 's avonds boven de Ardennen, van waar het een weg volgt naar het noordoosten. Dit front trekt over Zuid-Limburg en treft de noordelijke rand van Landgraaf en het terrein van Pinkpop. Indien het *worst case scenario* zich zou hebben voltrokken dan was de impact ook anders geweest. De organisatie ziet op grond van de weersinformatie gedurende de dag geen reden om een *worst case scenario* als uitgangspunt te hanteren. Wel wordt bij het treffen van de voorbereidingen daar van uitgegaan. In de afgelopen 45 jaren is er diverse keren sprake geweest van dreigend en daadwerkelijk noodweer op en rondom het terrein van Pinkpop, waarbij het afgelasten van het evenement nooit is overwogen. Dit laat onverlet dat er ook deze maandag twee dilemma's spelen.

Dilemma I: Informeren of niet informeren?

Het eerste dilemma is óf en het tijdstip waarop het publiek actief geïnformeerd zou moeten worden over het mogelijke naderende noodweer. In het veiligheidsplan (zie onder 3.1) staan de verschillende mogelijkheden waarop het publiek geïnformeerd kan worden. Wordt het publiek geïnformeerd over een snel naderend onweer dan wordt, aldus het veiligheidsplan, het publiek als volgt geïnstrueerd:

- uit de buurt van masten, bomen etc. gaan staan,*
- op de hurken zitten.*

Voor het informeren van het publiek is volgens het veiligheidsplan o.a. de inzet van lichtkranten nodig. De bediening van de lichtkranten gebeurt door Daylight, in overleg met coördinatie Infobalies en Centrale Productie (beide onderdelen behoren bij Buro Pinkpop). Er zijn acht lichtkranten tijdens het festival.

Bij het scenario "harde regen" betekent het informeren van het publiek het uitbrengen van de volgende boodschap:

- beschermende kleding aantrekken*
- schuilgelegenheid zoeken*

De organisatie heeft ervoor gekozen het publiek niet in een heel vroeg stadium ('s morgens /'s middags) te informeren over een mogelijk naderend noodweer. De hele dag was het onzeker of, en zo ja, in welke heftigheid het noodweer het festivalterrein zou treffen. Welke informatie zou je dan moeten geven aan het publiek? Als je ze waarschuwt en er gebeurt niets, hoe reageert het publiek dan in toekomstige situaties op waarschuwingen als er met zekerheid ernstig gevaar dreigt? ("inflatie" van waarschuwingen).

Enkele bezorgde familieleden bellen naar de organisatie over de toestand op Pinkpop. In de middag roept de festivaldirecteur op het hoofdpodium het publiek op, om op basis van de dan beschikbare weersinformatie het thuisfront te informeren via sms dat alles in orde is en dat in Landgraaf de zon schijnt. Toch betekent de keuze om niet actief te informeren niet dat de medewerkers en het publiek geen informatie ontvangen over de mogelijke weersverwachtingen. Een deel van het publiek blijkt via eigen kanalen reeds op de hoogte van de te verwachten weersituatie. Veel bezoekers hebben hun eigen maatregelen genomen tegen de zon en hitte, maar ook tegen het te verwachten noodweer. Een deel van de bezoekers besluit bijvoorbeeld op voorhand hun tent af te breken en deze naar de auto te brengen, wat overigens elk jaar door een grote groep wordt gedaan.

Dilemma II: Ontruimen of niet ontruimen?

Als gevolg van het dreigende noodweer zijn er die maandag 9 juni simpelweg twee opties mogelijk, te weten: ontruimen of niet ontruimen. Beide opties staan in hoofdlijnen in het veiligheidsplan, onder de twee scenario's "onweer" en "harde regen". Bij het scenario "onweer" staan de volgende handelingen beschreven, namelijk onderbreking en/of afbreking van het evenement en het ontruimen van het evenementterrein.

Pinkpop is volgens eigen zeggen al jaren vrij helder in haar keuze: niet ontruimen bij onweer of noodweer. Ontruimen komt alleen dan in aanmerking, volgens de organisatie, wanneer er met zekerheid een calamiteit zó tijdig bekend is dat nog verantwoord en rustig kan worden ontruimd. Eenmaal van het terrein af is het gedrag van mensen niet meer te managen, naast het feit dat dan het publiek wordt blootgesteld aan onweer in een niet gecontroleerde omgeving. Een haastige ontruiming is tevens zeer onwenselijk voor het publiek. Bij eventuele paniek of onrust zijn diverse gevolgen te bedenken, van verstukte enkels tot vertrappingen.

4.4. Handelingen direct voorafgaand aan het noodweer

Op het moment dat het 100% duidelijk is dat het noodweer richting Pinkpop komt (om 19:20 uur), is iedereen zich ervan bewust dat er geen keuze meer is tussen ontruimen of niet ontruimen. Uiteindelijk is tijdens het festival op maandag het optreden van Metallica uitgesteld vanwege het noodweer. Het festivalterrein is tussen 19.30 uur en 20.30 uur getroffen door zware windstoten en buien. Bezoekers zijn opgeroepen om op de hurken te gaan zitten en weg te blijven van bomen en lichtmasten. In tijdelijke bouwwerken voor de regen te schuilen is niet toegestaan. Niet alleen is in deze bouwwerken te weinig plaats voor alle bezoekers maar ook is het verblijven daarin aanzienlijk gevaarlijker dan op het open terrein, relatief gezien ver weg van de tijdelijke bouwwerken.

Informereren medewerkers

Het is die avond niet voor iedereen op het festivalterrein scherp welke maatregelen al zijn of nog worden genomen. De oorzaak is het niet (kunnen) informeren van een klein deel van de medewerkers. Medewerkers in de dranktenten zijn bijvoorbeeld niet optimaal geïnformeerd. Zij kunnen hierdoor niet op alle vragen van het publiek een antwoord geven. Hier liggen ook andere oorzaken aan ten grondslag, namelijk de technische ondersteuning van de communicatiemiddelen. De portofoons blijken niet optimaal te werken door veel storing en gekraak. Zoals bijna gebruikelijk bij piekmomenten op een evenement zorgen de mobiele telefonienetwerken voor het nagenoeg uitblijven van telefonisch contact met elkaar en de buitenwereld.

Extra maatregelen

Die avond zijn op basis van de kennis en ervaring van de aanwezige medewerkers diverse extra maatregelen uitgevoerd. Zo is tijdens en na de regen de EHBO overgegaan tot het uitdelen van foliedekens, voor bezoekers die zich wensen te wapenen tegen de kou van natte kleren. Standhouders met 4x4 meter tenten sluiten bijna allemaal de tenten, maar standhouders met 5x5 meter tenten zijn tot het einde doorgeslagen met de verkoop.

Een mooi voorbeeld van de aanwezige professionaliteit en daadkracht is het volgende citaat: *“Wij zijn zo lang als mogelijk doorgegaan met ons normale werk, te weten kaartcontrole en scannen. Maar je begrijpt dat dit op een gegeven moment niet meer mogelijk was. Wij zijn toen begonnen met het helpen van de minder valide mensen rondom de uitgang.”*

Ontruimen eerste vak Mainstage

Als preventieve maatregel wordt rond 20:00 uur het eerste vak van de Mainstage ontruimd door medewerkers van TSC. De reden van deze gedeeltelijke ontruiming van dit deel van het terrein is gelegen in het feit dat de grote LED schermen links en rechts van het podium, door de wind beginnen te bewegen. Ondanks dat in het eerste vak de grootste fans van Metallica al lang staan te wachten laten de fans zich onder begeleiding van de beveiligingsmedewerkers en de presentator, die de bezoekers live toespreekt vanaf het podium, uit het eerste, gecompartmenteerde vak escorteren naar de zijkant van de Mainstage. De gedeeltelijke ontruiming verloopt uiterst rustig.

Rond 21:30 uur wordt, onder begeleiding van TSC medewerkers, het eerste vak weer opengesteld voor de bezoekers. Ook deze “vul” procedure verloopt ordentelijk.

Directe “live” informatie aan het publiek

Om het publiek op het festivalterrein te informeren zijn drie middelen ingezet: lichtkranten, videoschermen en een presentator. De lichtkranten met duidelijke informatie zijn een belangrijke bron voor het publiek. Helaas zijn de lichtkranten op een enkele plaats niet zichtbaar op het terrein. Daarnaast is ook gebruik gemaakt van instructievideo's op de videoschermen, over hoe om te gaan met noodweer. De instructievideo's zijn niet standaard opgenomen in het veiligheidsplan. Ook is gezorgd voor de inzet van een presentator in de persoon van een 3FM- DJ. De presentator zorgt met duidelijke mededelingen en instructies voor de gewenste rust. De reacties van het publiek daarop zijn positief. De presentator is vooral goed te horen door het publiek rondom de Mainstage. Op andere locaties is de boodschap niet goed te horen.

De ingezette communicatiestrategie en de getroffen maatregelen tijdens het noodweer zorgen voor het uitblijven van onrust.

Sociale media zijn de hele dag vanuit Pinkpop een vast communicatiekanaal. Toch is er op een gegeven moment gehoor gegeven aan de gewenste instructie vanuit de gemeente om niet meer te communiceren vanwege GRIP3. Dit voelde en voelt voor diverse medewerkers niet goed. Tijdens het noodweer is er vanuit Pinkpop niets op Twitter of Facebook gezet om mensen buiten én op het terrein gerust te stellen, vanwege de gevraagde communicatiestop.

**Aanbevelingen t.a.v. uitvoerende maatregelen in geval van nood:*

- zorg voor een goede communicatie naar alle medewerkers, zodat iedereen weet wat er gedaan is en wat er nog gedaan moet worden;*
- het Calamiteiten Management Team Evenement moet weten welke opdracht aan wie wordt gegeven en wanneer dat moet gebeuren;*
- de instructievideo's moeten standaard worden opgenomen in het veiligheidsplan;*
- er moet een presentator ingezet kunnen worden in de persoon van een 3FM-DJ;*
- de geluidsinstallatie moet zódanig zijn, dat deze presentator overal te horen is;*
- de communicatie-afspraken tussen de gemeente en Pinkpop moeten helder zijn.*

Hoofdstuk 5: Verbeteringen van de organisatie

Wat kan de organisatie nog verbeteren?

Het nadeel van veel evaluaties is dat wat goed gegaan is onderbelicht blijft en de focus wordt gelegd op wat verbeterd kan worden. Deze evaluatie wijkt daar niet van af. Samenvattend zijn hieronder derhalve alleen de verbeterpunten benoemd die de gebeurtenissen van 9 juni 2014 aan het licht hebben gebracht en wordt niet opgesomd al datgene wat prima volgens Draaiboek en Veiligheidsplan is verlopen. Aan het eind van de hoofdstukken 3 en 4 zijn er concrete operationele aanbevelingen gedaan. Hieronder volgen ze in één lijst en zijn ze wat specifiekier verklaard naar tactisch niveau.

5.1. Verfijnen van het veiligheidsplan

De belangrijkste aanbeveling is om voor Pinkpop 2015 het veiligheidsplan opnieuw te bezien in de context van 2015. Het is daarbij noodzakelijk om elk jaar opnieuw het voorgaande veiligheidsplan te beoordelen aan de hand van een eventueel aangepaste risicoanalyse.

Het veiligheidsplan moet in elk geval op de volgende manieren verfijnd worden:

- Werk met functienamen van de deelnemers.
In het veiligheidsplan wordt veelal niet gewerkt met de functienamen van de functionarissen, maar met hun persoonlijke namen. Dit maakt het lastig te reproduceren vanuit welke functie en in welke rol ze aanwezig zijn.
- In het veiligheidsplan moet een risicoprofiel worden opgenomen.
De totstandkoming van het risicoprofiel van een evenement bestaat uit het inventariseren en analyseren van de risicovolle situaties en daarbij ook welke maatregelen en voorzieningen nodig zijn om die risicovolle situaties te beïnvloeden. In dit risicoprofiel dient Pinkpop te kijken naar de meest relevante scenario's voor het evenement. Bij de beschrijving van de scenario's onweer en/of hele zware regen zijn niet alle voorstelbare gevolgen opgenomen in het huidige veiligheidsplan. (bv. ingestorte tenten, uitval stroom en paniek onder verwanten en bezoekers). Deze gevolgen zijn wel benoemd in andere scenario's, maar worden niet gerelateerd aan een scenario "noodweer". Het is aan te bevelen deze situaties ook daar te benoemen. Door niet alle mogelijke gevolgen bij een scenario te benoemen, is het maar zeer de vraag of ze dan worden meegenomen in de voorbereiding.
- Werk met een vast stramien om deze scenario's te beschrijven, zodat ook meer expliciet wordt stilgestaan bij de impact van een incident. Denk bijvoorbeeld aan: incidenttype, oorzaak, verloop (wat kan er nog meer gebeuren) en mogelijke gevolgen. Dit laatste aspect is te beschrijven aan de hand van in elk geval de criteria: slachtoffers, schade, onrust en imago.
- Verfijn het pakket van maatregelen per scenario, wat resulteert in checklists per scenario. Deze checklists kunnen in de bijlage van het veiligheidsplan. Uiteindelijk moet duidelijk zijn wie wanneer welke maatregel kan en moet nemen in bepaalde scenario's. Dit is niet voor iedereen duidelijk gebleken. (bv. het monitoren van het weer). Dit soort maatregelen is ook aan het papier toe te vertrouwen, zodat er een checklist komt, die is na te lopen bij de komst van noodweer.

- Schep duidelijkheid in de verantwoordelijkheden rondom de communicatie voor, tijdens en na een crisissituatie (zie ook paragraaf 5.3). De stelligheid waarmee het veiligheidsplan schrijft over de (deel)verantwoordelijken ten tijde van een calamiteit, blijkt in de praktijk toch meer genuanceerd.

5.2. Beschrijving Calamiteiten Management Team Evenement structuur

Op papier bestaat er geen vooraf vastgesteld team, waarbij verantwoordelijkheden in geval van een calamiteit zijn besproken en zijn afgestemd. Er dient een beschrijving te komen van de Calamiteiten Management Team Evenement structuur. De volgende aanbevelingen helpen om dit verder te concretiseren:

- Laat de crisisorganisatie niet hetzelfde zijn als de dagelijkse organisatie. Binnen het Calamiteiten Management Team Evenement is wel kennis van zaken nodig over de evenementorganisatie, maar de dagelijkse organisatie dient vrij te zijn om het festival te kunnen blijven runnen.
- Geef de raadsman van Pinkpop de rol van voorzitter van het Calamiteitenteam. Op deze wijze kan de festivaldirecteur van Pinkpop zich volledig focussen op zijn rol als boegbeeld van Pinkpop, om de positie van de organisatie zo goed mogelijk te kunnen waarborgen. De voorzitter Calamiteiten Management Team Evenement draagt de eindverantwoordelijkheid, onder mandaat van de festivaldirecteur Pinkpop.
- Zorg voor een goede verslaglegging in het Calamiteiten Management Team Evenement.
- Zorg voor het vooraf goed vastleggen hoe de interne en de externe communicatie verloopt.
- Wijs functionarissen aan als liaison in het ROT en CoPI. Zij dragen zorg voor de informatie vanuit Pinkpop. Daarnaast moet er iemand zijn die de liaison van informatie voorziet. Dit wordt samengevat in een duidelijk informatie- en communicatieschema: wie doet wat voor wie en wie is door wie te informeren?
- In de gezamenlijke evaluatie met de gemeente dient de aansturing en verantwoordelijkheid voor en tijdens GRIP aandacht te krijgen. Op dit moment zijn er goede open verhoudingen, maar wat betekenen de verschillende verantwoordelijkheden voor alle functionarissen tijdens een (dreigende) calamiteit? Een aandachtspunt is bijvoorbeeld de aansturing en verantwoordelijkheid van de crewcamping, vanwege de ligging op het grondgebied van de gemeente Heerlen.
- Laat het Calamiteiten Management Team Evenement ook vergaderen in een eigen ruimte, zodat er geen inloop is van derden waar de aanwezigen nu hinder van ondervonden.

5.3. Wie moet wat en wanneer communiceren?

Een belangrijk onderdeel zijn de informatie- en communicatiestromen tijdens een calamiteit, om deze te verbeteren worden de volgende suggesties aangedragen:

- Toets elk jaar opnieuw de infrastructuur qua informatie- en communicatievoorzieningen. Wat betekent het uitvallen van diverse hard- en software voor het informeren van medewerkers en publiek?
- Zorg voor voldoende lichtkranten op het festivalterrein. Dit kan bijvoorbeeld op een centrale plek op elke locatie, zoals de Kalmaanlaan.
- Regel vooraf het inzetten van een presentator om direct live in meerdere talen het publiek te informeren.
- Denk na over (extra) geluidsboxen, die alleen zijn in te schakelen tijdens calamiteiten.
- Maak vooraf instructiefilmpjes voor het publiek met bijbehorende handelingsperspectieven.
- Werk samen met de overheid de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de crisiscommunicatie en corporate communicatie tijdens (dreigende) crisissituaties uit in een apart crisiscommunicatieplan.
- Geef in het crisiscommunicatieplan expliciete aandacht aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle partijen.

5.4. Hernieuwde bewustwording voor Opleiden, Trainen en Oefenen

In de loop der jaren is nut en noodzaak om het veiligheidsplan en/of de draaiboeken allemaal nauwkeurig opnieuw te lezen weggezaakt bij een deel van de medewerkers. De aandacht voor planvorming is er niet of nauwelijks. Deze Pinkpopeditie is een mooie test geweest van de veerkracht van de organisatie. De test is goed doorstaan, maar het incident legt ook bloot dat de organisatie door sleetsheid wordt gekenmerkt. Het is het moment om de sleetsheid eruit te halen.

- Dit kan enerzijds door elk jaar ook de inhoud van het veiligheidsplan en de draaiboeken toe te lichten tijdens de gebruikelijke instructiemomenten. Daarnaast moet het opleiden, trainen en oefenen een standaardonderdeel worden voor de evenementenorganisatie.
- Door jaarlijks in elk geval een scenario te oefenen, komt de sleetsheid er niet in te zitten.
- Diverse partners zijn zeer bekend met deze wijze van oefenen en voorbereiden op evenementen, zodat het ook is aan te bevelen om meer gebruik te maken van aanwezige kennis bij partners in het kader van crisisbeheersing. (bv. het gezamenlijk opleiden van mensen of het gezamenlijk oefenen in de aanloop naar een volgende Pinkpopeditie).

Houten, 19 november 2014

Bijlage I Wat gebeurde er op maandag 9 juni 2014?

Om inzicht te geven in de gebeurtenissen van de bewuste maandag van Pinkpop 2014 is hieronder aan de hand van de persoonlijke en interne verslagen, logboeken van Meteoconsult, TSC en Daylight een feitenrelaas geschreven. Het feitenrelaas geeft aan wat er maandag is gebeurd. De tijdstippen zijn niet allemaal nauwkeurig te reproduceren, maar geven wel een goede indicatie.

- 9:00 Tijdstippen en aard van het noodweer zijn dan onduidelijk; variëren van noodweer tot zeer heftig noodweer om 14:00, 16:00 en tot na 24:00. Het weer wordt zelfstandig gemonitord door de organisatie.
- 11:15 Er wordt omstreeks 16:00 noodweer verwacht. Het noodweer is ongeveer hetzelfde als de zondag of misschien nog iets erger.
 - Op zondagochtend rond 10.00 uur trok een kleine maar actieve onweersstoring over Landgraaf. Er waren diverse blikseminslagen en wateroverlast.
- 12:00 In het dagelijks multidisciplinair afstemmingsoverleg⁸ volgt de melding dat er noodweer op komst is. Er zijn verschillende berichten. De een spreekt over 21:00 uur (op basis van Weeronline.nl) en de ander over 19:30 uur (Buienradar.nl).
- 13:00 Beleidsteamoverleg na het multidisciplinair afstemmingsoverleg waar de kans op het noodweer is besproken.
- 13:40 Opschaling brandweer naar GRIP2⁹ voor een bijeenkomst het ROT van 16:00 uur.
- 13:45 Meteoconsult wordt gevraagd of ze professionele monitoring van het weerbeeld kunnen leveren, hetgeen mogelijk is.
- 14:00 Calamiteiten Management Team Evenement¹⁰ overlegt over de stappen en besluiten van het beleidsteam overleg. Bij voorkeur van de organisatie wordt er niet ontruimd, tenzij het absoluut niet anders kan. De organisatie kiest ervoor om mensen op het terrein te houden in plaats van op de camping, omdat het terrein over voldoende bliksemafleiders en voorzieningen beschikt en dit de veiligste locatie is voor de bezoekers. Enkele voorbereidende handelingen worden getroffen, zoals:
 - Instructies groepsleiders security door de projectleider security hoe te handelen in geval van een calamiteit.
 - “Code rood procedure”¹¹ wordt doorgenomen door voorzitter CMTE (raadsman Pinkpop) en hoofd productie en de leiders zijn daarover geïnformeerd.
 - Controleren door hekkenploegen om kritische punten te kunnen beschermen.
 - Controleren communicatieboodschappen en waar nodig aanvullen.
 - Voorbereiden eventuele directe live communicatie richting de bezoekers bij een eventuele tijdelijke onderbreking (show stop).
 - Continu contact tussen de burgemeester en voorzitter Calamiteiten Management Team Evenement.
- 14:30 Bezorgde familieleden bellen naar de organisatie over toestand op Pinkpop. Festivaldirecteur roept op het hoofdpodium op om het thuisfront te informeren via sms dat alles in orde is en in Landgraaf de zon schijnt.

⁸ Zie bijlage II voor de deelnemers aan dit overleg.

⁹ Zie bijlage III voor een uitleg van GRIP.

¹⁰ Zie bijlage II voor de deelnemers aan dit overleg.

¹¹ Zie pagina 24 voor uitleg van deze procedure.

- 15:00 Burgemeester Landgraaf schuift aan bij Calamiteiten Management Team Evenement. Hij stemt in met het treffen van de voorgestelde voorbereidende handelingen.
- 15:00 Meteoconsult ingeschakeld om spoedbewaking tot dinsdagmiddag 12:00 uur te verzorgen. Meteoconsult verzorgt ieder uur een update over de weersituatie en op elk gewenst moment, of bij een wijziging ten aanzien de laatste informatie.
- 16:00 ROT-overleg in Maastricht. Directeur TSC is aanwezig op het festivalterrein. Hij gaat namens Pinkpop als adviseur en toehoorder naar het ROT.
- 16:30 Gekozen voor digitaal noodnet.
- 17:15 Slecht weer blijkt dichterbij te zijn, maar minimale neerslag.
- 18:00 Multidisciplinair afstemmingsoverleg, daarin is vastgesteld dat er nog geen ernstig noodweer zou komen.
 - Mededeling dat om 00:00 uur onweer wordt verwacht, maar dat het langs het dorp gaat.
- 18:30 Beleidsteamoverleg.
- 18:35 Bekend wordt dat een supercel zich links van Parijs vormt, en de kant op gaat van het festival.
- 18:55 Bevestiging van de koers van het noodweer in de richting van Pinkpop, met hagel en onweer naast zware windstoten.
- 19:15 Campings worden ingelicht over komende noodweer, waarbij de mensen worden verplaatst naar de veiligste punten op het terrein.
- 19:20 Melding van het noodweer om 19:45 uur op het festival, met 100% kans op onweer, bijbehorende windstoten van 80 km/uur en veel regen met eventueel hagel.
 - Besluit om Bierselfiedeck te sluiten, omdat dit het meest windgevoelige object is.
 - Stage 4 is na het optreden van Kraantje Pappie afgelopen en wordt gesloten. De markt blijft wel open. Volgende artiest, DJ Joost van Bellen, wordt gecancelled en de tent ontruimd.
 - Festivaldirecteur Pinkpop gaat op het podium staan met een staf lid van Pinkpop waar hij de tekst uit spreekt: *“Let goed op. Er komt mogelijk slecht weer aan met onweer. Ga niet naar de camping, maar blijf rustig op het terrein. Het hele Pinkpop festivalterrein is omringd met bliksemafleiders. Dus ga niet naar de camping. Als het onweer begint, ga dan op je hurken zitten. Heb je extra kleding bij je, trek dit dan over je heen.”*
- 19:30 Tweede Calamiteiten Management Team Evenement overleg met uitbreiding van deelnemers. De vergadering begint zonder dat alle aanwezigen er zijn.¹²
- 19:30 Tentzeilen dichtgemaakt in verband met windvlagen.
 - Het voornemen om de Brand Bier Stage niet te sluiten, aangezien er te weinig tijd is om deze te ontruimen en daarbij volledig af te sluiten (“af te hekken”). Wel wordt de toevoer van nieuw publiek gestopt.
 - Portostilte op kanaal 1 doorgevoerd.
 - Calamiteitenroutes worden gecontroleerd en zijn nog vrij van obstakels.
- 19:39 GRIP3 alarmering.
- 19:40 Portostilte ook op kanaal 2 doorgevoerd, waarbij vanaf dat moment projectleiders Mainstage, tent en backstage het managementkanaal op de porto gebruiken.
- 19:45 Er komt iedere vijf minuten een update van Meteoconsult.

¹² Zie bijlage II voor de deelnemers aan dit overleg.

- 19:50 Na einde show stage 4 is deze ontruimd en wordt afgeblokt met hekken door security.
- 19:50 Nooduitgangen worden nogmaals gecontroleerd.
 - Hekwerken die een mogelijke uitstroom van publiek belemmeren, worden weggehaald.
- 19:58 Mensen van camping A zijn inmiddels verplaatst naar de naastliggende sporthal.
- 19:59 De schermen tonen vanaf dit moment waarschuwingsspotjes met de tekst: *“Waarschuwing! Het onweer dreigt zeer heftig te worden. Schuil niet in tenten of bij torens en bomen. Blijf op het terrein! Ga gehurkt op de grond zitten! Wacht instructies af! Metallica gaat door.”* Inclusief het filmpje hoe het publiek moet handelen.
 - Daarnaast draait er uit voorzorg een spotje met de tekst: *“GSM-netwerk overbelast, maak alleen gebruik van SMS”*
- 20:00 Eerste vak bij Metallica wordt uit voorzorg ontruimd, omdat de LED videoschermen beginnen te bewegen.
- 20:08 Zwaartepunt van het noodweer komt over het festival.
- 20:10 *Press & Guest* terras wordt leeggemaakt en de mensen wordt verzocht in het gebouw te schuilen in verband met noodweer.
- 20:34 Vlag losgeraakt op de Brand Bier Stage. Bezoekers aan de zijkant worden weggehaald, waarna deze wordt afgeblokt met hekken.
- 20:36 Zwaartepunt van het onweer is voorbij.
- 20:48 Bericht op het scherm: *“Het zwaartepunt van het onweer is voorbij. De regen duurt nog een kwartier.”*
- 20:55 Besluit om Metallica te starten. Er is akkoord om langer door te gaan, zodat ze de hele set kunnen spelen.
- 21:20 De schermen bewegen nog te veel. De verwachting is dat de show over twintig minuten kan beginnen om 21:40 uur.
- 21:25 Eerste schade-inventarisatie. Er is een tiental tenten op de campings met schade aangetroffen. Voor deze mensen wordt een alternatieve slaappleaats aangeboden. Op het terrein is een enkele vlag met schade, verder een hek en een tentdoek bij de Brand Bier Stage.
- 21:30 Eerste vak gaat weer open, met toepassing van de normale vulprocedure.
- 21:38 Noodtekst van de lichtkrant gehaald en aankondiging Metallica wordt geplaatst.
- 21:45 Noodweer zo goed als over.
- 21:45 Start Metallica.
- 21:47 Pers praat met de festivaldirecteur, maar hij kan geen woordvoering doen omdat de burgemeester vanwege de GRIP3-situatie uitsluitend met de pers praat.¹³ Dit wordt uitgelegd aan de pers, omdat zij wel een reactie verwachten.
- 22:15 Melding van een nieuwe bui maar niet eerder dan over meer dan twee uur en minder heftig dan eerder op deze maandagavond. Dit betekent dat het festival al is afgelopen.
- 22:20 Uit eigen beweging is de markt gesloten.
- 22:50 NS garandeert dat ze langer rijden indien Metallica om 00:10 stopt.
- 23:10 Bericht over de treinen staat op de schermen. *“Treinreizigers dienen direct na afloop van het festival naar het station te gaan voor de allerlaatste trein”.*

¹³ Zie bijlage III voor een uitleg van de GRIP-structuur.

- 23:30 GRIP3 gaat terug naar GRIP1
 - Er is noodopvang geregeld voor alle bezoekers met kapotte tenten op camping B, wat ook is gecommuniceerd naar camping A en C.
- 23:53 35 tenten zijn geregeld, zodat mensen die niet in een grote tent willen slapen ook in de kleine tenten kunnen slapen.
- 00:15 Einde show Metallica.
- 00:30 Kassa's dicht.
- 00:45 Bars gaan sluiten.

Bijlage II Dagelijkse organisatie en crisisorganisatie

De vraag welke partijen allemaal een rol hebben om het dreigende noodweer tot een goed einde te brengen, is helder beschreven in het veiligheidsplan.

Het veiligheidsplan behandelt in hoofdlijnen alle inspanningen van de partners (monodisciplinair) om de veiligheid vóór, tijdens en na het evenement te borgen. Bovendien schetst het op hoofdlijnen de crisisbeheersing in geval er een groot incident mocht plaatsvinden. Alle partners committeren zich aan de gezamenlijke inspanning voor een veilig evenement, door middel van een handtekening. In deze bijlage een beschrijving van de dagelijkse- en de crisisorganisatie.

a. Dagelijkse organisatie

De regie over dit samenwerkingsverband voert de gemeente Landgraaf. De kern van partners in dit verband zijn volgens het veiligheidsplan:

- de organisatie Pinkpop,
- de brandweer,
- de GHOR van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg,
- het Openbaar Ministerie en
- de politie van de eenheid Limburg.

De GHOR heeft binnen dit festival een dienstverlenende taak. De geneeskundige hulp op het terrein en de campings wordt georganiseerd om de reguliere zorg in de regio te ontlasten. De bovenstaande partners kunnen niet alleen de veiligheid garanderen op het terrein. Hiertoe hebben ze meer partijen om zich heen verzameld. Buro Pinkpop bestaat uit Directie, Centrale Productie, Staf Pinkpop en Juridische Zaken. De organisatie van Pinkpop is verder aangevuld met uitvoerende partners zoals Mojo en TSC.

Voor de communicatie via lichtkranten is Daylight ingeschakeld. SmeBa verzorgt de brandbeveiliging op Pinkpop. The Production Factory (ProFac) is verantwoordelijk voor de technische productie (podia/licht/geluid). Mojo draagt zorg voor het boeken en begeleiden van artiesten. TSC draagt zorg voor de beveiliging van het evenement en het begeleiden van de publieksstroom op het festivalterrein. De politie draagt zorg voor het begeleiden van de publieksstroom buiten het terrein. De politie kent een SGBP structuur (Veiligheidsplan, p. 17) voor het managen van de politie-inzet. Als het gaat over het monitoren van bliksemontladingen verzorgt Van der Heide Bliksembeveiliging al jaren deze dienst voor Pinkpop.

b. Crisisorganisatie

De crisisorganisatie valt uiteen in een beleidsteam, een multidisciplinair afstemmingsoverleg en een calamiteiten management team evenement.

Beleidsteam

Mocht er een calamiteit zijn, dan komt een beleidsteam bijeen. De samenstelling van het beleidsteam en de mate waarin dit team daadwerkelijk in vergadering bijeen komt, is afhankelijk van de beschikbare informatie over (dreigingen van) een calamiteit.

In dit beleidsteam participeren:

- de burgemeester van de gemeente Landgraaf (voorzitter);
- namens het Openbaar Ministerie, een Officier van Justitie;
- namens de politie, de plv. districtschef van de politie district Parkstad;
- namens de brandweer, commandant van de brandweer;
- namens de GHOR en/of de regionaal geneeskundig functionaris.
- namens Pinkpop de raadsman,
- een notulist,
- en eventuele derden op uitnodiging.

Het beleidsoverleg komt gedurende festivaldagen dagelijks standaard bijeen na het eerste multidisciplinair afstemmingsoverleg op die dag. Op maandag is dit aansluitend aan het multidisciplinair afstemmingsoverleg van 12:00 uur. De productie leider van Pinkpop draagt de bestuurlijke informatie uit het multidisciplinair afstemmingsoverleg over aan de raadsman van Pinkpop, die dat inbrengt in het beleidsteam. Verslaglegging via Landelijk Crisismanagement Systeem. Kernvraag voor beleidsoverleg: moeten er op basis van de operationele informatie op strategisch niveau afspraken of besluiten worden genomen? Moeten er bijzondere zaken worden gecommuniceerd?

Multidisciplinair afstemmingsoverleg

Tijdens het evenement vindt twee keer per dag een multidisciplinair afstemmingsoverleg plaats. Op de maandag 9 juni 2014 was dit om 12:00 uur en om 18:00 uur.

In dit team participeren:

- namens de politie, OvD politiezorg (voorzitter) & evenementencoördinator politie;
- namens de brandweer, OvD brandweer & adviseur brandweer;
- namens de GHOR, OvD geneeskundig & adviseur GHOR;
- namens de gemeente, OvD bevolkingszorg & productie leider Pinkpop;
- namens buro Pinkpop; hoofd productie en assistent productie.

De verslaglegging gebeurt via Landelijk Crisismanagement Systeem door de Brandweer, aldus p. 20 van het veiligheidsplan.

Vanaf GRIP1 wordt dit overleg het CoPI, waarbij de Veiligheidsregio de communicatie overneemt van de organisatie, te weten de voorlichter van de brandweer bij GRIP1 en vanaf GRIP2 de regionale communicatie vanuit het ROT. Het actiecentrum communicatie van de Veiligheidsregio zetelt aldaar.

Het overleg gaat over “welke dingen gaan goed, welke zaken behoeven bijsturing en wat is de te verwachten situatie?” Naast verkeersstroom, parkeerplaatsen, bereikbaarheid wijken is er voortdurend aandacht voor het weerbeeld in dit overleg. Gedurende het festival voert de organisatie van Pinkpop haar eigen communicatie. Ze heeft daartoe een eigen persafdeling met een netwerk om de Nederlandse pers te bereiken.

Calamiteiten Management Team Evenement

Naast het beleidsteam en het multidisciplinair afstemmingsoverleg zijn er twee overleggen geweest van het Calamiteiten Management Team Evenement. Deze structuur is voorafgaand aan Pinkpop 2014 niet op papier vastgelegd.

Het eerste overleg is maandag om 14:00 uur en de tweede start rond 19:30 uur. In het eerste overleg participeren:

- raadsman Pinkpop (voorzitter),
- hoofd productie,
- adviseur communicatie,
- projectleider Security,
- adviseur Security (ook de notulist).

In het tweede overleg zijn nog extra functionarissen aanwezig:

- notulist (vrijgemaakte functionaris, niet de adviseur Security uit het eerste overleg)
- festivaldirecteur Pinkpop,
- burgemeester Landgraaf,
- hoofd programmacommissie,
- hoofd technische Productie.

De notulist heeft vanaf dit moment een logboek bijgehouden.

Overgang van dagelijkse organisatie naar crisisorganisatie

Incidenten op het terrein worden in principe opgelost door TSC al dan niet in overleg met de raadsman van Pinkpop. Op de centrale post van TSC is een contactpersoon van de politie aanwezig. Deze contactpersoon zorgt ervoor dat informatie bij incidenten bij de voorzitter van het multidisciplinair afstemmingsoverleg wordt gemeld. De voorzitter kan naar aanleiding daarvan bepalen om een extra overleg in te plannen. Wordt in dat overleg vastgesteld dat incidenten of gebeurtenissen mogelijk een grote impact kunnen krijgen op het verdere verloop van het festival dan zal de voorzitter van het multidisciplinair afstemmingsoverleg de voorzitter van het beleidsteam adviseren het beleidsteam bijeen te roepen om te kijken óf en zo ja welke maatregelen noodzakelijk zijn. Op basis van de info uit dat overleg zal de festivaldirecteur op advies van de raadsman besluiten om het Calamiteiten Management Team Evenement actief te laten worden. Het hoofd van het Calamiteiten Management Team Evenement kan dan de in het draaiboek (pag. 19) genoemde "Code Rood" laten activeren. Op het moment dat "Code Rood" door de centrale wordt doorgegeven mag er alléén maar gezonden worden op last van de centrale communicatiepost. Niemand mag enige informatie verstrekken aan derden. Bij "code rood" moeten alle stafleden en hulpdiensten zich melden bij de centrale post.

Bijlage III Uitleg GRIP

Als een crisis zich voordoet, kunnen hulpdiensten 'opschalen' om twee redenen: de coördinatie en afstemming tussen deze partijen. Dit noemen we GRIP, hetgeen geen wettelijke procedure is. Het doel van GRIP is ervoor te zorgen, dat er tijdens de bestrijding van een incident een goede coördinatie en afstemming plaatsvindt, zowel op operationeel als bestuurlijk niveau.

In de procedure worden vier typen situaties onderscheiden: GRIP-1, GRIP-2, GRIP-3 en GRIP-4. Mogelijk wordt daar op termijn nog een GRIP-5 aan toegevoegd. Dat deze situaties opeenvolgend genummerd zijn, wil echter niet zeggen dat ze een volgtijdelijke reeks vormen; er kan direct worden opgeschaald naar GRIP 2, 3 of 4. De nummers refereren naar de aard of impact van het incident en het niveau waarop in zo'n geval afstemming plaatsvindt.

GRIP niveau	Omvang van het incident	Afstemming en aansturing	Bestuurlijk verantwoordelijk
GRIP 1	Brongebied = effectgebied	CoPI	Burgemeester
GRIP 2	Effect reikt verder dan het brongebied, maar blijft binnen gemeentegrenzen	ROT, CoPI	
GRIP 3	Incident heeft impact op welzijn van (grote groepen van) de bevolking in één gemeente	GBT, ROT, CoPI	
GRIP 4	Omvang of impact incident is gemeentegrens overschrijdend	RBT, ROT, CoPI	Coördinerend bestuurder

Bijlage IV Afkortingenlijst

- CMTE Calamiteiten Management Team Evenement
- CoPI Commando Plaats Incident
- GHOR Geneeskundige Hulporganisatie in de Regio
- GRIP Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure
- KNMI Koninklijke Nederlands Meteorologisch Instituut
- NS Nederlandse Spoorwegen
- OTO Opleiden, Trainen en Oefenen
- plv. plaatsvervangend
- ROT Regionaal Operationeel Team
- SGBP Staf Grootschalige en Bijzonder Politieoptreden
- TSC The Security Company