



HANDREIKING ORDEVERSTORINGEN

TivoliVredenburg, april 2024, voor intern gebruik

TivoliVredenburg is een cultureel voor podium waar dag in dag uit concerten, evenementen en debatten plaats vinden over actuele vraagstukken in de samenleving. We geven een podium aan uiteenlopende stemmen. Als de samenleving flink met elkaar in discussie is dan is TivoliVredenburg een plek voor het vrije woord, artistieke expressie en dialoog (zie ook het Meerjarenplan 2025-2028).

Soms gaat dat gepaard met verstoringen tijdens een concert in de zaal, of elders in het pand. Bijvoorbeeld omdat mensen willen actievoeren, demonstreren of een (ludiek) protest wil laten horen. Dat hoeft op zich geen probleem te zijn, mits deze vreedzaam en in de goede banen verlopen. In deze handreiking krijg je instructies en tips over hoe te handelen wanneer zich zo'n verstoring voordoet.

Vooropgesteld. Mensen komen naar TivoliVredenburg voor een concert, evenement of om samen uit te gaan. We moedigen niet aan dat er acties of demonstraties plaats vinden. Voor discussies en statements over maatschappelijke vraagstukken hebben we bovendien een uitgebreid en drukbezocht kennis- en debatprogramma.

Acties en demonstraties zijn gelukkig meestal vreedzaam en vriendelijk van karakter. Maar heel soms is dat niet het geval. Wees daar alert op. Er is geen plaats voor discriminatie, intimidatie, geweld of vandalisme. Wanneer een ordeverstoring dat karakter krijgt (of lijkt te krijgen), dan schakelen we beveiliging en/of politie in.

VERSTORING IN DE ZAAL VAN CONCERT OF EVENEMENT

Reageer rustig en ga dialoog (maar geen discussie) aan met betrokkenen. Gebruik geen verbaal of fysiek geweld. Hoewel elke situatie weer anders zal zijn en z'n eigen dynamiek heeft, houd je de volgende baseline aan:

1. Meld verstoring en de precieze locatie aan de bedrijfsleider. Bedrijfsleider licht noodcoördinator in.
2. Bedrijfsleider neemt polshoogte en verzoekt actievoerder(s) de actie te beëindigen.
3. Wanneer actievoerder(s) de actie doorzetten en daarmee het concert of evenement verstoren dan licht bedrijfsleider de stage manager in. Tezamen schatten zij in of een korte show stop nodig is. Bedrijfsleider roept beveiliging op voor assistentie.
4. De stagemanager waarschuwt de tourmanager/contactpersoon van optredende artiest, orkest (of contactpersoon van partnerorganisatie bij kennis & debat en zakelijk events). Zolang er geen onveilige situatie ontstaat hoeven artiesten niet het podium te verlaten.



5. Als het tot een showstop komt, dan neemt bedrijfsleider of stage manager kort het woord en zegt iets in de volgende trant:

"Beste bezoekers, die concert/optreden wordt kort onderbroken vanwege een actie/demonstratie van <naam>. Wij geven deze actievoerder kort de gelegenheid om hun punt te maken. Daarna vervolgen wij het concert. TivoliVredenburg vindt de maatschappelijke vraagstukken zoals deze belangrijk, daar bieden wij in ons kennis- en debatprogramma een podium voor. Nu staat echter het concert/optreden centraal, dus na dit korte statement gaat de muziek weer verder"

6. Na de showstop begeleiden beveiligers de actievoerder(s) de zaal uit (ze mogen blijven wanneer ze verder stil zijn). Concert wordt vervolgd.
7. Wanneer actievoerder(s) de zaal weigeren te verlaten, dan wordt politie ingeschakeld. Piket wordt op de hoogte gesteld door nood coördinator. Bij escalatie activeert piket/directie het crisis managementteam.
8. Bij elk van de voorgaande stappen geldt dat wanneer de veiligheid van bezoekers of personeel in gevaar komt, of wanneer de actie gepaard gaat met (dreiging van) geweld, intimidatie of discriminatie, schakel dan onmiddellijk beveiliging en/of politie in (112, wijkagent of Uit-team).

BIJ DEMONSTRATIE IN HET PAND (OVERDAG OF 's AVONDS)

Ook in deze situatie geldt: reageer rustig en ga de dialoog aan met betrokkenen. Houd in principe de volgende stappen aan:

1. Meld verstoring bij bedrijfsleider of receptie (overdag). Receptie schakelt een bedrijfsleider in.
2. Bedrijfsleider neemt polshoogte en belt met piket om situatie te beoordelen.
3. Piket neemt contact op met directie en schakelt eventueel extra personeel of beveiliging in.
4. Bedrijfsleider blijft in gesprek met actievoerder/demonstranten en informeert naar de aard van de actie, de tijd die het in beslag neemt en de materialen die gebruikt worden.
5. In overleg met piket krijgen actievoerders:
 - a. ofwel ruimte voor hun actie, mits deze niet voor ernstige hinder zorgen voor publiek, artiesten of medewerkers.
 - b. ofwel het verzoek om het pand te verlaten omdat de actie tot ernstige en onverantwoorde verstoringen leidt
6. Wanneer veiligheid niet in het geding en de hinder geen ernstige vormen aanneemt dan kan de actie/demonstratie uitgevoerd worden, waarna de betrokkenen wordt gevraagd het pand weer te verlaten.
7. Bij elk van de voorgaande stappen geldt: wanneer de veiligheid wel in het geding komt of wanneer de actie gepaard gaat met (dreiging van) geweld,



intimidatie of discriminatie, schakel dan onmiddellijk beveiliging en/of politie in (112, wijkagent of Uit-team)

ALGEMENE HANDREIKINGEN

Voor alle bovenstaande staande situaties geldt: gebruik je gezond verstand en improviseer waar nodig. Voor geen enkele situatie zal deze handreiking precies passend zijn. Hieronder nog een aantal tips en trics.

Omgang met publiek:

- Bij vragen uit het publiek of van omstanders: leg kort uit wat er aan de hand is
- Ga niet in discussie met omstanders en/of de actievoerders
- Geef aan dat men een klachtenmail kan sturen aan info@tivolivredenburg.nl
- Blijf rustig, blijf beleefd

Omgang met media/pers

- Geef aan dat er een actie of protest gaande is en dat je niet inhoudelijk op de actie in kunt gaan. Verwijs voor meer info door naar woordvoering of directie.

Omgang met demonstranten wanneer deze ruimte krijgen voor hun activiteit

- Zorg dat looproutes en vluchtroutes vrij blijven
- Bezoeker mogen niet gehinderd en of geïntimideerd worden
- De performance mag geen schade toebrengen aan het gebouw
- Als er filmopnames of foto's worden gemaakt, geef dan aan dat bezoekers en medewerkers niet in beeld mogen komen

Contactpersonen rondom safety & security

Intern:

- Harald Verhagen: Teamleider Supply & Support, coördinator veiligheid
- David van Brenk: Bedrijfsleider, BHV coördinator
- Jeroen Bartelse: Algemeen directeur, woordvoering, bestuurlijk contact met politie, dienst openbare orde & veiligheid en burgemeester

Extern:

- Wijkagent: Peter Bouw
- Uitteam: Wisselende contactpersoon vanuit politie