**Evaluatie Communicatie Ajax-huldiging Museumplein 2019**

*Donderdag 13 juni 2019 / 5.1.2,e / 5.1.2,e werkgroep Communicatie / Stedelijk Evenementenbureau*

## 1. Samenvatting

Vanuit het communicatieperspectief is de huldiging van Ajax goed verlopen. Uit de evaluatie – die schriftelijk is uitgevoerd – komt naar voren dat er over het algemeen tevredenheid is over de samenwerking, de taakverdeling en de uitvoering.

## 2. Belangrijkste verbeterpunten

## 3. Wat moeten we de volgende keer weer zo doen?

Het meest positief geëvalueerd zijn de omgevingscommunicatie (met bewoners en instellingen rondom het plein), de goede en nauwe samenwerking tussen partijen (ook door partijen fysiek dichtbij elkaar te zetten, zoals RAC, redactie en subvijfhoek), de externe communicatie (zowel voorafgaand aan de huldiging als op de dag zelf), de accreditatie voor de media en de voorbereiding en uitwerking van relevante crisisscenario's (overcrowding, NL Alert).

Een aanbeveling voor een volgende huldiging is om – net als bij deze editie – vanuit het evenementenbureau één persoon verantwoordelijk te maken voor de omgevingscommunicatie en te laten fungeren als aanspreekpunt voor de omgeving. Advies is om die rol in nauwe samenwerking met de gebiedsmanager in te vullen.

## 4. Puntsgewijs: wat ging goed, wat ging niet goed.

In onderstaande matrix zijn alle opmerkingen van de deelnemende partijen verzameld:

| | Wat ging goed: | Wat ging niet goed? |
|---|---|---|
| 1 | OM: De contacten met omwonenden en musea | OM: Opmerking van 5.1.2,e na afloop over het niet handhaven van vuurwerk-afsteken, mogelijk werkt dat door naar de volgende keer. |
| 2 | OM: oproep om niet meer naar het plein te komen, handelingsperspectief geboden | OM: Jammer dat 5.1.2,e later in de media aangaf dat 5.1.2,e en 5.1.2,e waren 'geïnstrueerd' de BM te beschermen, was niet nodig en maakte de heldenrol van de twee onnodig wat kleiner. |
| 3 | OM: Uitleg over de reden van het tijdstip (en vasthouden aan die beslissing) | |
| 4 | Ajax: TV-registratie in algemene zin en het bereik dat we hadden dankzij de vier rechtenhouders | Ajax: Onduidelijkheid polsbandjes wie waar wel en niet mag komen |
| 5 | Ajax: Communicatie naar media voorafgaand aan evenement was in brede zin erg naar tevredenheid v media (ze wisten hoe ze zich konden aanmelden, kregen tijdig reactie, wisten waar ze accrediatie konden ophalen etc) | Ajax: Teveel mensen op podium die er niets of niets meer te zoeken hadden |
| 6 | Ajax: Manier waarop vergaderingen en onderlinge communicatie vooraf zijn verlopen | Ajax: Te weinig mogelijkheden voor media om spelers (kort) te spreken. Moeten we volgende keer vooraf melden dat kans klein is dat ze iemand te spreken krijgen (mixedzone) of in |

| | | |
|---|---|---|
| | | programma tien minuten vrijhouden voor die mixedzone. Werd nu opgelost omdat de bussen niet weg konden rijden en spelers dus wel interviews gaven, geluk bij ongeluk was dat. |
| 7 | | Ajax: te weinig cq geen goede fotografenposities. Ik denk dat we in de barrier meer fotografen hadden kunnen toelaten en wellicht een tv camerapositie uit hadden kunnen breiden zodat ook daar vandaan enkele fotografen hun werk hadden kunnen doen. Zie ter ondersteuning een column van de Nederlandse Sport Pers (NSP) waarin dit ook aan de orde komt: |
| 8 | Gebiedsmanager: Bereikbaarheid en bereidheid vanuit collega's SEB | Gebiedsmanager: Nog veel duidelijker communiceren en per mail bevestigen |
| 9 | Gebiedsmanager: Fysieke afbakening van het gebied | Gebiedsmanager: Beloftes inlossen naar de buurt: Niets zeggen wat je niet kan waar maken (bijv. Snel offertes accorderen) |
| 10 | Gebiedsmanager: Heel snel schakelen met alle partners (opbouw, schoon, beheer) | Gebiedsmanager: Werd volledige medewerking verwacht vanuit gebiedsmakelaar, maar mijn eigen baan kwam ik dus twee weken niet aan toe (M.n. Doorgezet vanuit 14 020 kan beter) |
| 11 | Accreditatie: Het was een enorme verbetering dat we een aparte container/balie hadden waar we accreditaties konden afhandelen. De locatie was ook goed bereikbaar en makkelijk vindbaar. | Accreditatie: Fotografen waren erg ontevreden over de afstand tussen het perspodium en het hoofdpodium. Het was bijna niet te doen om goede foto's van het podium te maken. Een fotograaf gaf aan dat in het verleden er ook plek was voor hen op het platform voor minder validen, en dat dat podium dichterbij was. Weet niet of het echt zo is maar volgens mij goed om voor een volgende keer in ons achterhoofd te houden. |
| 12 | Accreditatie: Afstemming met Ajax over de perslijst verliep goed, al was er wel discussie over aantal personen die we in de mixed zone kwijt konden. | |
| 13 | Brandweer: Voorbereiding: er heeft in de beleving van de brandweer zeer gedegen overleg(gen) plaatsgevonden. Alle belangrijke zaken zijn op efficiënte wijze besproken. Vanuit de rol van coördinator Waarschuwen Bevolking (inzet NL-Alert) heeft er voorafgaand aan (één van) de overleggen overleg plaatsgevonden met de adviseur crisiscommunicatie van de gemeente Amsterdam en woordvoerder politie. Dit werd al zeer prettig ervaren. | Brandweer: Het document met de drie (groen, oranje, rood) scenario's en de bijbehorende berichten bevatte steeds (behalve bij groen) een bericht voor de (social) media en een NL-Alert bericht. Achteraf bleek dat ook daarin nog ter plekke een keuze gemaakt kon worden. Dit was mij als Coördinator WB en als informatiemanager CP niet duidelijk. Ik dacht dus, toen er door de sub5 voor oranje (bericht sturen dat men niet meer naar het Museumplein moest komen) werd gekozen, dat ook het NL-Alert verzonden zou worden. Dit was gezien het tijdstip (iets na 16 uur) geen goed idee geweest (en gebeurde ook niet). Het zorgde in het CP kort voor verwarring.<br>Advies: zorgen dat het document zo opgesteld |

| | | |
|---|---|---|
| | | wordt dat er geen keuzes meer gemaakt hoeven worden, alleen in scenario. Of zorgen dat voor iedereen duidelijk is dat er nog een keuze gemaakt moet worden. |
| 14 | Brandweer: Er zijn vooraf scenario's besproken en beschreven waarin tevens is vermeld op welke wijze er wat gecommuniceerd zou worden m.b.t. crisiscommunicatie. Als basis hiervoor is het document van de public viewing van 2 jaar geleden gebruikt. Dat bleek toen goed gewerkt te hebben. Ook dit jaar bleek het prettig te zijn hier vooraf over nagedacht te hebben. | Brandweer: In navolging op punt 1, er was geen tijdpad vermeld op het document, of een vermelding dat een keuze voor een scenario en berichtgeving afhankelijk is van het tijdstip; als er inderdaad een NL-Alert was verzonden, was dit ongeveer op het tijdstip gebeurd dat de burgemeester op het podium stond. Als op dat moment 100.000 mobieltjes waren afgegaan, had dit wel gevolgen kunnen hebben. Als het rond 14 uur was geweest, was het een hele andere situatie geweest.<br>Advies: toevoegen tijdpad programma met beslisboom. |
| 15 | Brandweer: NCTV is vooraf op de hoogte gebracht van ons voornemen. Zij konden ook nog tips geven bij het opstellen van het NL-Alert bericht (bericht in het Engels niet mogelijk, wel andere mogelijkheden aangegeven). | Brandweer: De buurregio's zijn, net als 2 jaar geleden, op de hoogte gesteld van het voornemen een NL-Alert te versturen bij overcrowding. Eén van de regio's was niet gelukkig met de timing (dag van te voren) en mededeling. Deze regio had liever gezien dat dit eerder gebeurde en dat de burgemeesters in die regio op de hoogte waren gesteld. Daarnaast zouden de afspraken niet gevolgd zijn. De betreffende regio is hierover (terug)gebeld en er is uitgelegd dat wij als VrAA de buren op de hoogte stellen waarbij elke regio zelf zijn BM's op de hoogte stelt, voor zover noodzakelijk. Tevens aangegeven dat er nog geen afspraken bestaan, maar dat daar wél behoefte aan is (dit bleek 2 weken geleden uit de landelijke Gebruikersraad NL-Alert). Deze zullen nu ook gemaakt worden.<br>Advies: zorg dat de buurregio's eerder op de hoogte worden gebracht. Ook al is het document nog niet definitief. Zo kunnen buurregio's eerder in positie worden gebracht. En zorg voor afspraken met buurregio's m.b.t. verzenden NL-Alerts die over de regiogrens gaan. |
| 16 | Crisiscomm: Goede samenwerking met alle communicatiedisciplines (woordvoering, redactie, SEB, etc.) én partners (hulpdiensten en vervoerders) | Crisiscomm: Op de dag zelf was niet bij alle betrokkenen helder dat er Engelstalig gecommuniceerd zou worden vanuit de gemeente bij een opgeschaalde situatie, een calamiteit of wanneer we ons in "oranje" of "rood" begaven van het uitgewerkte scenario Overcrowding. Dit resulteerde in enige verwarring op de dag zelf, op het moment dat het bericht eruit moest dat het Museumplein vol was. Deze afspraak had vooraf beter gedeeld moeten worden. |
| 17 | Crisiscomm: Het RAC / actiecentrum | Crisiscomm: Er had meer structuur |

| | | |
|---|---|---|
| | heeft op de dag zelf in het Beleidscentrum gewerkt. Hierdoor was er een korte lijn met de SUB en een goede eenduidige focus van de collega's in het actiecentrum. | aangebracht kunnen worden in het RAC. Doordat er geen opgeschaalde situatie was, maar we wel werkte binnen een voorop opgezette structuur, bleef het een beetje een grijs gebied. Ondank het "grijze" gebied, had dit scherper vooraf kunnen worden neergezet. |
| 18 | Crisiscomm: Het meest voor de hand liggende scenario wat uit kon monden in een opgeschaalde situatie (overcrowding) is vooraf goed voorbereid en uitgewerkt. Hierdoor werd snel en tijdig gecommuniceerd dat het Museumplein vol was, inclusief handelingsperspectief. | Crisiscomm: Leg beter vast. Er is in vrij korte tijd veel werk verzet en over heel veel punten en scenario's is nagedacht. Als dit niet wordt vastgelegd, gaat er een volgende keer weer veel tijd in zaken gaat zitten (die niet opnieuw bedacht hoeven te worden). Advies: zorg dat alle relevante informatie goed wordt vastgelegd en ontsloten. Om te voorkomen dat het wiel opnieuw uitgevonden moet worden |
| 19 | NS: De voorbereidingen en uitwisseling waren goed. Ik heb bij ons wel weer gepleit voor een communicatie-adviseur in de werkgroep | NS: Er is een niet-afgestemde reisinformatie boodschap online gezet, die begin van de ochtend werd opgepikt door ANP en leidde tot de kop *'NS: Mijd Amsterdam' met strekking hou rekening met grote drukte en stel waar mogelijk uw reis uit.* Dat hebben we overigens direct bij ANP en overige media genuanceerd. Echter ANP wilde kop niet meer aanpassen. Dit voorval was een incident en er is wederom afgesproken dat reisinfo geen boodschappen online zet, die nog niet gecheckt zijn met woordvoering. |
| 20 | Politie: De afstemming met woordvoerder bm verliep in mijn ogen soepel. Daarbij moeten we altijd scherp blijven op elkaar vroegtijdig informeren. Dat is in dit geval goed gegaan. | Politie: eigenlijk geen verbeterpunten te bedenken |
| 21 | Zuid: Juiste mensen aan tafel bij de werkgroep communicatie. Snelle besluitvorming over strategie en middelen | Zuid: Tekst bewonersbrief tbv omgevingscommunicatie pas maandagavond klaar, daardoor verspreiding pas dinsdag aan het einde van de dag gestart. Bij een volgende keer adviseer ik ten aanzien van de bewonersbrief het schrijven, drukken en verspreiden in één hand te houden |
| 22 | Nieuwsredactie: Fijn om op de dag samen te werken in de bunker – geen afleiding en de juiste mensen bij elkaar die allemaal met het zelfde bezig zijn; | Nieuwsredactie: Toch niet altijd helemaal helder wie final go moest geven; |
| 23 | Nieuwsredactie: Kregen snel informatie aangeleverd, er werd goed meegedacht en meegewerkt. | Nieuwsredactie: Weinig updates gedurende dag zelf voor liveblog/social media (behalve foto's); |
| 24 | | Nieuwsredactie: Graag voortaan wat duidelijker wat we precies nog willen aan communicatie, zeker na het evenement. Nu was het laatste afgesproken communicatiemoment geweest na huldiging en werd er later op de avond (21.30 uur) tóch besloten om nog een afsluitend bericht te |

| | | |
|---|---|---|
| | | plaatsen. Prima om dat te doen natuurlijk, maar wel fijn voor de redacteuren als je weet dat dat verwacht wordt zodat je klaar kan staan. |
| 25 | Bestuursvoorlichting: Aandacht voor omgevingscommunicatie; | Bestuursvoorlichting: Investeer in de omgevingscommunicatie zoals dat ook bij deze huldiging is gedaan. |