



Nationaal
Psychotrauma
Centrum

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Toolkit Herdenking na rampen

Praktische informatie en hulpmiddelen om een herdenking te organiseren

Toolkit Herdenking

Markering in de tijd

Een herdenking is één moment in de reeks van activiteiten die na een ramp georganiseerd wordt. Een herdenking is wel onderdeel van die reeks, maar vergt een andere focus en aanpak.

De organisatie van een herdenking vraagt daarom specifieke aandacht, aanpak en vaardigheden. Afstemming met andere lopende activiteiten blijft cruciaal.

Waarom een toolkit?

Het organiseren van een herdenking na een ramp is voor niemand dagelijks werk. Wat komt er bij kijken, wat en wie zijn ervoor nodig, wat moet eerst en wat kan wachten?

Er is veel geleerd van eerdere herdenkingen. Deze toolkit biedt een plan, tips en handvatten om de organisatie gestructureerd aan te pakken.

Een goed plan van aanpak bespaart tijd, energie en geld.

Drie stappen

De organisatie van een herdenking kent drie stappen.

De laatste stap, de uitvoering, is verreweg het meeste werk. Maar het heeft geen zin om al met de uitvoering te beginnen, als nog niet duidelijk is wat de randvoorwaarden zijn – de opdracht, en waar de herdenking over moet gaan – het verhaal.

Opdracht

Bij het organiseren van een herdenkingsbijeenkomst is het belangrijk om vooraf stil te staan bij de inhoudelijke en praktische uitgangspunten. Een duidelijke opdracht voorkomt misverstanden, discussies, frustraties en tijdsverlies.

“Het is best lastig om mensen te vinden die tijd hebben om naast hun werk en gezin de herdenking te organiseren. Er komt toch altijd meer bij kijken dan je denkt en het kost veel tijd. De meeste mensen hebben ook helemaal geen ervaring met het organiseren van zoiets. Wat helpt, is een duidelijke opdracht. Eerst neem je goed met elkaar door wat het kader wordt waarbinnen de werkgroep gaat werken, wat de mogelijkheden en de beperkingen zijn, en wat de herdenking wel is en wat niet. Dat geeft houvast. En later geeft het minder discussie of misverstanden over bijvoorbeeld wie er wel en niet uitgenodigd worden, waar wel of geen budget voor is of over hoe lang het allemaal mag duren. Als je dat soort dingen goed hebt doorgesproken, kan de werkgroep die de bijeenkomst gaat organiseren aan de slag. Als opdrachtgever moet je er dan ook vertrouwen in hebben dat ze er iets moois van maken binnen de gestelde kaders.”

Het is verstandig de uitgangspunten goed door te spreken, vast te leggen en te delen. Voor de jaren erna ligt er dan een vertrekpunt, ook wanneer andere mensen bij de organisatie en uitvoering betrokken zijn, of als er meer of juist minder middelen beschikbaar zijn.



De opdracht wordt geformuleerd en/of goedgekeurd door degenen die eindverantwoordelijk zijn voor de herdenking. Het geeft de projectleider of de werkgroep vervolgens de vrijheid om binnen de gestelde kaders te handelen, zodat niet elke beslissing apart weer door de opdrachtgever beoordeeld hoeft te worden.

Praktisch: Hoe ziet een opdracht er uit?

Instrument/tool	Toelichting
Format opdracht	Wanneer duidelijk is wat de behoeften zijn wat betreft een herdenkingsbijeenkomst, kan het de opdracht verder worden uitgewerkt. Het kader waarmee de werkgroep aan de slag zal gaan, omvat ten minste een heldere doelstelling, een beschrijving van de doelgroep, de aard van het programma, de duur van de bijeenkomst, het aanwijzen van de locatie, een signaal of er vergunningen nodig zijn, en het budget. In dit document kan de opdracht worden uitgewerkt. De belangrijkste vragen waarop de opdracht antwoord geeft, worden hierin samengevat. Via het menu hiernaast zijn per onderdeel een toelichting en tips te vinden.

Waarom juist nu?

In de opdracht komen de uitgangspunten en randvoorwaarden voor de herdenking te staan. De keuze voor bepaalde uitgangspunten hangt samen met de actuele situatie. Is er behoefte aan een herdenking? Waaraan is dan precies behoefte?

Herdenken één jaar na de ramp is anders dan vijftien of dertig jaar daarna. In de loop van de tijd vinden mensen een manier om met de gevolgen van een ramp te leven. Dat wordt weerspiegeld in de herdenkingen. Waar in het begin doorgaans rouw en gemis centraal staan, verschuift dat later steeds meer naar herinneren en ontmoeten. In de loop van de jaren neemt

de behoefte aan een gezamenlijke herdenking voor mensen ook af. Het plannen van een herdenkingsbijeenkomst start dus met de vraag: Waarom moet er juist nu een herdenking komen? Welke afwegingen zouden er kunnen zijn om het niet op dit moment te doen?

- Wat leeft er onder de betrokkenen, bestaat er bij hen behoefte aan een (landelijke) herdenking? Hoe weten en meten we dat?
- Is er in de samenleving aandacht voor de ramp, leeft het bij de bevolking? Is er media-aandacht te verwachten (bijvoorbeeld omdat het een lustrumjaar is, of omdat er nieuwe informatie is rond de ramp) en vinden we dat belangrijk of niet?

Doel

Voordat de werkgroep aan de slag gaat met de uitwerking van het programma, is het belangrijk om de verwachtingen van de doelgroep helder te hebben. Waar gaat het om in de bijeenkomst en wat moet het vooral ook niet worden? Wat is de sfeer en uitstraling?

Het gaat daarbij in de opdracht nog niet om de details, maar om één of twee zinnen die de kern aangeven, bijvoorbeeld:

- *“Het is een jaarlijkse herdenking op de dag waarop de ramp plaatsvond, voor en door direct betrokken zelf georganiseerd. Een moment om onze dierbaren in herinnering te roepen en om elkaar te ontmoeten en te bemoedigen.”*
- *“We willen dat eens in de vijf jaar in de hele samenleving wordt stilgestaan bij het leed dat de ramp veroorzaakt heeft.”*
- *“Ons staat voor ogen om één keer een gezamenlijke herdenking te organiseren op de rampplek zelf. Daarbij herdenken we alle Nederlandse en buitenlandse slachtoffers. Dit wordt geen terugkerend ritueel; iedereen heeft verder zijn eigen plekken en momenten om te herdenken.”*
- *“Zolang de toedracht van de ramp niet helder is willen we één keer in het jaar bij elkaar komen en een helder signaal afgeven dat we antwoorden willen hebben.”*
- *“Eens in het jaar willen we als lotgenoten elkaar ontmoeten, ervaringen delen en elkaar bemoedigen.”*

Soms is het daarbij makkelijker om (ook) aan te geven wat het niet is:

- *“Het is geen plek en moment voor individueel afscheid”*
- *“Het is niet het moment voor politieke statements”*
- *“Het is geen herdenking voor alle slachtoffers van geweld/natuurrampen/etc. maar specifiek voor ...”*

Wanneer de situatie daar aanleiding toe geeft, zegt de doelstelling ook al iets over de schaalgrootte: gaat het om een lokale herdenking, of om een landelijke of zelfs internationale bijeenkomst? Wie worden herdacht (alleen Nederlandse slachtoffers of alle slachtoffers?). En wie worden daarbij betrokken (alleen Nederlandse nabestaanden of ook buitenlandse nabestaanden)? Dit is een basale keuze die gevolgen heeft voor de voertaal (en het eventueel inschakelen van tolken) en welke namen er voorgelezen of getoond worden.

Doelgroep

Een herdenking kan een open bijeenkomst zijn waaraan iedereen die dat wil kan deelnemen. Aanmelden en controleren is in dat geval niet nodig. Dat neemt niet weg dat direct betrokkenen wel persoonlijk uitgenodigd kunnen worden. Bovendien kan een gedeelte van de bijeenkomst besloten zijn. Vaak wordt ervoor gekozen om de hele bijeenkomst besloten te houden. Bijvoorbeeld omdat het draait om lotgenotencontact, of omdat de beschikbare ruimte beperkt is. Het is dan van belang om duidelijk af te bakenen wie er tot de doelgroep van de herdenking behoort.

Globaal zijn er drie doelgroepen te onderscheiden:

- Direct betrokkenen (en hun omgeving)
- Functioneel betrokkenen
- Belangstellenden ('samenleving')

Direct betrokkenen

'Direct betrokkenen' vormen een vanzelfsprekende groep om de herdenking voor te organiseren. Maar wie zijn dat precies? Gaat het om de familie en de dierbare verwanten van diegenen die de ramp niet hebben overleefd? Of zijn het ook de vrienden, de klasgenoten, de collega's van het werk? En de vrienden van de sportclub, de vereniging of de kerk? Het kan ook aan de direct betrokkenen worden overgelaten wie zij willen meenemen. In dat geval kan het nodig zijn een maximum te stellen aan het aantal deelnemers om een limiet aan het aantal te stellen in verband met de beschikbare ruimte en het budget.

Zijn er naast overledenen ook gewonden, overlevenden, mensen die materieel hard getroffen zijn, of burgerhulpverleners die moeten worden uitgenodigd? Bij het bepalen wie er wel en niet kan deelnemen is grote zorgvuldigheid geboden. Dat geldt ook voor de benaming van deze groepen en de plek die ze bij de herdenkingsbijeenkomst toegewezen krijgen. In ieder geval moet voorkomen worden dat er, op welke manier dan ook, een 'leedhiërarchie' gesuggereerd wordt. In het verlengde daarvan is het ook belangrijk om na te denken over de aandacht die er binnen het programma is voor de verschillende categorieën deelnemers.

Mensen die door een ramp 'bij elkaar gebracht' zijn, vormen zelden een homogene groep en willen ook niet als zodanig behandeld worden. Het lot heeft hen bij elkaar gebracht. Maar verder verschillen zij qua leeftijd, achtergrond, belangstelling en soms ook nationaliteit. Het is belangrijk daar inzicht in te krijgen en rekening mee te houden. Het heeft gevolgen voor bijvoorbeeld de keuze van programmaonderdelen, de afweging of er speciale voorzieningen voor kinderen moeten zijn of niet, of voor de complexiteit van communicatie als er sprake is van verschillende nationaliteiten of veel samengestelde gezinnen.

Functioneel betrokkenen

Rond een ramp zijn allerlei organisaties betrokken, zoals: overheden en andere instanties op diverse niveaus, de hulpverlening en nazorg, politie, brandweer, onderzoekers. Bij rampen met een internationale impact komen daar nog meer partijen bij. Wanneer de overheid een herdenking organiseert, zijn daar ook 'functioneel betrokkenen' bij. Deze worden uitgenodigd uit hoofde van hun functie bij één van de ze organisaties, of vanuit hun representatieve rol in

de samenleving. Het feit dat deze functioneel genodigden bij een eerdere herdenking aanwezig waren, betekent niet dat een zelforganisatie hen automatisch ook moet uitnodigen voor hun herdenkingsbijeenkomst.

De vraag of bepaalde functioneel betrokkenen moeten worden uitgenodigd hangt nauw samen met het doel van de herdenking. Als het vooral gaat om het vergroten van het bewustzijn binnen de samenleving of uit respect voor die samenleving, vervullen bestuurders bijvoorbeeld een representatieve rol. Maar als de ontmoeting met lotgenoten voorop staat, dan hebben mensen daar vanuit hun functie geen expliciete rol, afgezien van het tonen van betrokkenheid en belangstelling.

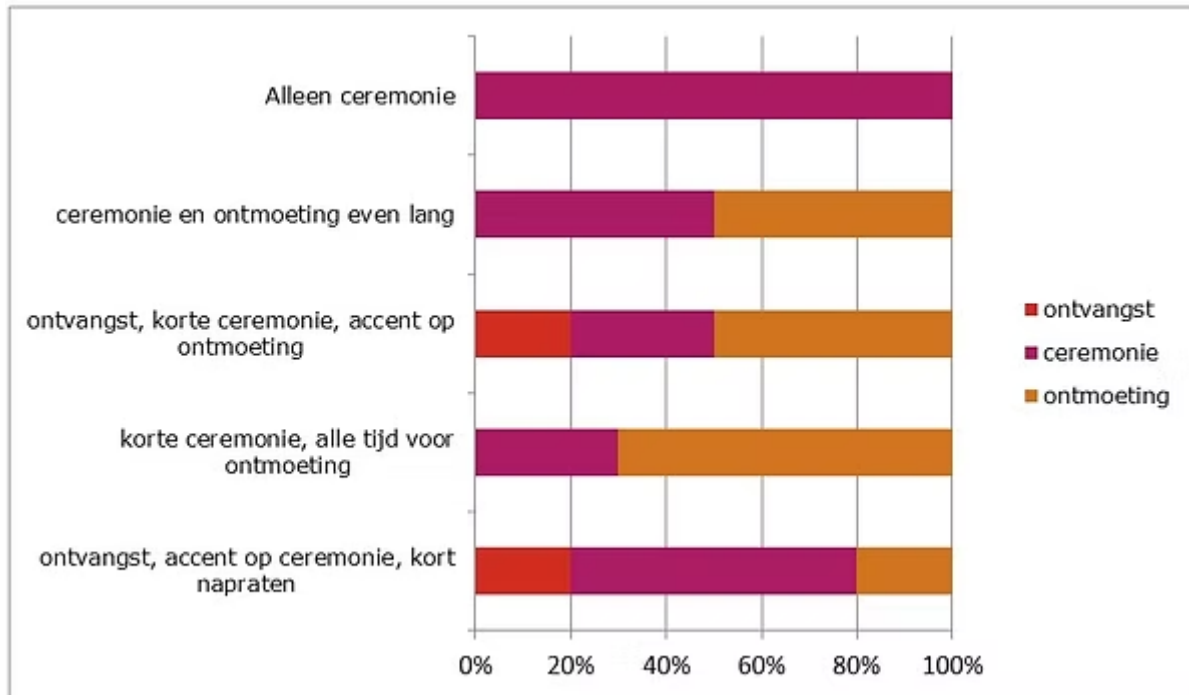
Wanneer functioneel betrokkenen worden uitgenodigd, is de vraag: wat wordt er van hen verwacht? Welke rol vervullen zij binnen het programma, of in de ontmoeting met de direct betrokkenen? Of wordt verwacht dat zij de herdenking uitsluitend bijwonen om hun belangstelling en respect te tonen? Elke keuze heeft zo zijn eigen organisatorische consequenties bijvoorbeeld op het gebied van hiërarchie, protocol, placering, ontvangst, veiligheidsvoorschriften en registratie.

Belangstellenden ('samenleving')

Elke ramp van enige omvang heeft een ook een zekere impact op de samenleving. Het kan zijn dat daardoor de belangstelling voor het bijwonen van de herdenking groter is. Een zelforganisatie is uiteraard niet verplicht hier rekening mee te houden. Maar als de ramp nog sterk leeft binnen de samenleving, of de herdenking is bedoeld om opnieuw aandacht te vragen voor de ramp, dan is het van belang om de belangstellenden expliciet als doelgroep te benoemen. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat er ook een openbare bijeenkomst is, of dat ernaar gestreefd wordt de herdenkingsbijeenkomst op televisie uit te zenden.

Indeling programma

De opdracht geeft in grote lijnen aanwijzingen voor de vorm en tijdsindeling van de herdenking: is er een uitgebreid programma, of gaat het om een korte ceremonie en ligt de nadruk op het ontmoeten van elkaar? Of is er alleen een ceremonie zonder ontmoeting? Is de opbouw van het programma elke keer hetzelfde, of kan deze per jaar verschillen?



In de praktijk komt bij zelforganisaties in de loop van de jaren het accent steeds meer te liggen op de ontmoeting. De herdenking wordt dan een centraal moment voor lotgenotencontact.

De keuze voor een bepaalde inrichting van de bijeenkomst heeft gevolgen voor:

- de eisen aan de locatie: is er plek voor zowel een ceremonie als voor informeel samenzijn, of is er voor beide onderdelen een andere locatie beschikbaar?
- de eisen aan het budget: catering is al gauw een grote kostenpost. Een ontvangst met lunch bijvoorbeeld kan een flinke hap uit het budget betekenen.
- de hoeveelheid werk om het te organiseren. Een reünie is vrij snel en eenvoudig georganiseerd. Een heel programma voor een herdenkingsbijeenkomst bedenken en realiseren vraagt veel meer tijd, geld en ideeën.

“Uiteindelijk bleken maar weinig mensen een bijdrage aan het programma te willen leveren. We hebben drie keer een oproep gedaan maar er kwamen geen ideeën uit de groep zelf. Mensen vinden het fijn elkaar te zien en te spreken, daarom is bij ons het officiële gedeelte kort.”

Duur en moment

Het is belangrijk dat de opdrachtgever een indicatie geeft van de maximale duur van het officiële programma. Ook zijn er wellicht omstandigheden die bepalen welk moment van de dag de ceremonie plaats moet vinden. Het tijdig vastleggen van de tijden geeft richting aan het zoeken van een locatie of het maken van afspraken met de locatie over de huur. In totaal is een duur van 1 tot 1,5 uur voor de ceremonie in de praktijk wel maximaal. Bij MH17 is gekozen om de minuut stilte in het programma te plannen op het moment dat het contact met het vliegtuig verbroken is, dat was om 15:18 uur. Dat is dan het uitgangspunt om terug te rekenen naar een start- en eindtijd.

De rol van betrokkenen

De aard van het programma wordt ook bepaald door wie er invulling geven aan de ceremonie. 'Voor en door betrokkenen' is vaak een uitgangspunt. Wees duidelijk of dat betekent dat de herdenking georganiseerd wordt door betrokkenen (maar wel met 'externen' op het podium), of dat het ook betekent dat iedereen een bijdrage levert, persoonlijke betrokkenheid bij de ramp moet hebben. De reflectie vanuit een 'buitenstaander' kan ook juist een toegevoegde waarde hebben. De keuze op dit vlak heeft gevolgen voor:

- **Kwaliteit:** van betrokkenen of mensen die zich aanbieden om iets te doen, kun je niet verwachten dat iedereen muziek of gedichten van professionele kwaliteit brengt.
- **Kosten:** de keuze om een deel van de organisatie uit te besteden aan professionals of professionals een rol te geven in het podiumprogramma, betekent ook dat daar budget voor moet zijn, tenzij zij bereid zijn pro deo op te treden.

Locatie

Het kan zijn dat de locatie al bepaald is. Bijvoorbeeld bij het monument of op een andere plek die symbolisch met de ramp of de doelgroep verbonden is. Zo niet, zijn er dan bepaalde randvoorwaarden voor de keuze van de locatie?

Van de keuze voor een locatie hangt veel af. Een locatie kan bepalend zijn voor de sfeer. Is het binnen of buiten, een donkere zaal of juist een lichte hal? Ook in organisatorische zin heeft het consequenties: heeft de zaal een vaste indeling of niet, welke faciliteiten zijn er? Allerlei factoren kunnen een rol spelen in de afweging. Het helpt een werkgroep als in de opdracht al is aangegeven welke factoren zwaar wegen en aan welke voorwaarden de locatie moet voldoen. De opdracht gaat in op:

- **Overdekt of openlucht.** Voor een bijeenkomst in de openbare ruimte moet vaak een vergunning worden aangevraagd. Ook brengt het extra aandachtspunten met zich mee op het gebied van logistiek en veiligheid en vaak zijn geen voorzieningen, zoals stroom, sanitair, zitplaatsen. Dat hoeft geen bezwaar te zijn, maar brengt wel beperkingen met zich mee.
- **Ligging.** Wat is het belangrijkste? De symbolische betekenis van de plek, of praktische zaken als bereikbaarheid, centrale ligging, parkeergelegenheid, aantal zitplaatsen et cetera?
- **Capaciteit.** Voor hoeveel mensen moet de locatie ruimte bieden? Moet de grootte aan te passen zijn?
- **Sfeer.** Past de uitstraling van het gebouw bij de sfeer die in de herdenking neergezet moet worden?
- **Aanwezige voorzieningen en consequenties voor kosten en voorbereiding.**
 - **Theater:** alles aanwezig, inrichting en opstelling voor een groot deel vast. Dit houdt de kosten overzichtelijk en er zijn minder dingen om apart over na te denken in de voorbereiding. De flexibiliteit is echter beperkt.
 - **Congreshal:** veel faciliteiten maar geen vaste opstelling. Een congrescentrum biedt meer flexibiliteit dan een theater, wat wel betekent dat er beslissingen genomen moeten worden over opstelling en indeling.

- Evenementenhal: basis faciliteiten (stroom, licht, water, sanitair) aanwezig, maar tapijt, stoelen, podium, zelfs afscheidingen moeten apart bepaald en geregeld worden. Dat betekent ook dat er over heel veel dingen apart beslist moet worden en dat het complexer is om inzicht te houden in de kosten.
- Openlucht: geen faciliteiten en weersomstandigheden zijn een factor om rekening mee te houden.

Vergunningen gemeente

De gemeente waar de herdenking plaatsvindt, is verantwoordelijk voor de veiligheid in de openbare ruimte, maar ook voor de verkeersregulatie en het voorkomen van overlast. Voor een bijeenkomst in de openbare ruimte moet een vergunning worden aangevraagd. Ook wanneer er grote verkeersdrukte verwacht wordt en er extra parkeergelegenheid 'gecreëerd' moet worden, vraagt dit overleg met de gemeente.

Zodra de locatie voor de herdenkingsbijeenkomst is vastgesteld, betekent dit dat er tijdig vergunningen moeten worden aangevraagd bij gemeente. Daaruit komen mogelijk extra randvoorwaarden voort. Het kan bijvoorbeeld consequenties hebben voor de openbare orde en veiligheid, verkeer en vervoer, geluid, communicatie met omwonenden etc.

De gemeente of veiligheidsregio houdt vaak een evenementenkalender bij, waar te controleren is of de herdenking niet samenvalt met een ander evenement. Probeer een dergelijke samenloop te vermijden. Ook andere grotere evenementen leggen druk op de beschikbare parkeergelegenheid en vergroten de verkeersdrukte. Ook kan het zijn dat deelnemers onderweg naar de herdenking geconfronteerd worden met een feestende menigte.

Budget

De hoogte van het beschikbare budget bepaalt in belangrijke mate de keuze voor een locatie en de omvang en invulling van het programma. Als er nog geen budget vaststaat, kan de opdracht ook zijn om rekening houdend met de overige randvoorwaarden eerst met een globale invulling en daarmee samenhangende begroting te komen.

Voordat een werkgroep echt aan de slag kan met de organisatie van een herdenking, moet helder zijn wat het beschikbare budget is en of fondsenwerving ook onderdeel is van hun opdracht. Als fondswerving nodig blijkt, is het vragen om bijdragen in natura ook een optie. Bijvoorbeeld kan gevraagd worden om diensten of producten gratis, of tegen een gereduceerd tarief, beschikbaar te stellen. Duidelijk moet zijn of het wel of niet de bedoeling is dat deelnemers een bijdrage leveren of bijvoorbeeld zelf betalen voor de lunch, en voor koffie en thee. Dit is niet ongebruikelijk.

Onder uitvoering is een overzicht van mogelijke kostenposten te vinden.

Verhaal



Een helder verhaal helpt bij het verder invullen van de toezegingen, muziek, beelden, rituelen en ook bij de inrichting en aankleding van de zaal.

“Met elkaar bepalen hoe het programma er uit komt te zien is nog niet zo eenvoudig. Zo veel mensen, zo veel wensen, ervaringen en ideeën. Om een samenhangend programma te maken hebt je een heldere lijn nodig, een rode draad die houvast biedt bij de verschillende keuzes die je gaandeweg allemaal moet maken. Kernvraag daarbij is: met welk gevoel wil je dat de mensen na afloop van de herdenking naar huis gaan? Gaat het om verdriet of troost, om bemoediging, om doorgaan met het leven, om respect? Welke herinneringen aan dierbaren of aan de ramp wil je met elkaar delen? Naarmate de ramp langer geleden is, zal de toon en kleur van de herdenking misschien veranderen en leg je andere accenten in het verhaal. Het is goed om vooraf met elkaar daarover door te praten en de ideeën te vertalen in een klein verhaal.”

Iedereen die meewerkt aan het programma moet het verhaal kennen en daar uitwerking aan geven.

Een verhaal maakt samenhang in keuzes mogelijk en helpt om keuzes uit te leggen wanneer er vragen over zijn. Zo kan het verhaal consequenties hebben voor:

- Keuze voor wat betreft inhoud, opzet, vormen volgorde in het programma
- Keuze van rituelen
- Vorm, opstelling, indeling en aankleding van de zaal: de sfeer
- Vorm, opstelling, aankleding van de ontvangstruimte
- De invulling, vormgeving en uitwerking van de communicatie

Een verhaal maken

Het verhaal voor een herdenking kun je samen formuleren. Het is in elk geval van belang dat iedereen zich het verhaal goed eigen maakt, zodat iedereen hetzelfde resultaat voor ogen heeft. Het is mogelijk om iemand uit te nodigen die kan helpen bij het maken van het verhaal, iemand die gewend is om de vertaalslag te maken. Het is iemand die in staat is om de juiste vragen te stellen, out of the box te denken, en om de organisatorische en technische

(on)mogelijkheden te zien en daarmee de mogelijk budgettaire consequenties. Misschien is er onder de betrokkenen (of de kring daaromheen) iemand voor wie dit 'dagelijks werk' is: een 'creatief'. Creatieven zijn bijvoorbeeld te vinden in de evenementenbranche, in de literatuur of in de reclame en marketing.

Wat staat er in een verhaal?

Vragen waarop het verhaal een antwoord geeft, kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Welke kernwoorden passen er bij dit moment? (bijvoorbeeld verdriet, hoop, herstel, saamhorigheid, verlangen, onzekerheid, kracht, uitzicht, inspanning om herinnering levend te houden, volgende generaties).
- Komt daar een thema of kernboodschap uit voort?
- Welke metaforen / beelden komen bij je op bij dit thema?
- Met welk gevoel verlaten de mensen straks de zaal? Wat hebben ze dan ervaren?
- Hoe is bij de herdenking de verhouding tussen individuele deelnemers en de groep als geheel? Licht de nadruk op het samenzijn, of is daarbinnen ook steeds aandacht voor individuele beleving/handeling?
- Is het gezien de doelgroep van belang om rekening te houden met diversiteit aan leeftijden, of etnische, culturele of religieuze achtergronden?

Uitvoering



Blijf bij de uitvoering denken vanuit het verhaal en het doel. Wat moet er straks staan en wat moet daarvoor nu gebeuren?

“Natuurlijk weet je wel dat er veel komt kijken bij de organisatie van zo’n dag. Maar ik had me niet gerealiseerd dat je over zo veel verschillende dingen tegelijk moet nadenken. En ook nog de kosten in de gaten moet houden. Het is best lastig om dat overzicht te krijgen en te houden. Door allerlei vragen van de mensen van de locatie kreeg ik pas door waar we allemaal beslissingen over moesten nemen. Wat kun je zelf en wat kun je echt beter overlaten aan professionals? Pas als je snapt wat er moet gebeuren kun je de taken efficiënt verdelen.”

Voor het organiseren van een herdenking zijn verschillende kwaliteiten nodig. Een goed overzicht van alle taken en verantwoordelijkheden helpt om een logische verdeling te maken. Zorgvuldige afstemming blijft wel belangrijk en iemand moet het totale overzicht houden.

Verschillende taken

In het verhaal zijn de contouren van de herdenking vastgesteld. Nu gaat het er om zaken te concretiseren, uit te werken en te toetsen op haalbaarheid en betaalbaarheid. Afhankelijk van het aantal bezoekers, de complexiteit van het programma en de aard van de locatie(s) kunnen taken geclusterd en verdeeld worden:

- Programma: de uitwerking van het herdenkingsprogramma met alles wat daar omheen nodig is: inhoudelijk, organisatorisch en technisch. Mogelijke deelprojecten: namen lezen, plechtigheid bij monument.
- Ontmoeting alle organisatie die komt kijken bij het informeel samenzijn vóór en/of na de ceremonie.
- Locatie: organisatie van alle overige zaken (niet voor programma en ontmoeting) in en rond de locatie.
- Communicatie: alle taken rond het informeren, betrekken en uitnodigen van mensen. Ook drukwerk, pers en huisfotograaf vallen onder de communicatie. Mogelijke deelprojecten: registratie aanmeldingen, persbeleid.

Binnen elk cluster van taken kunnen verschillende mensen bezig zijn met de uitvoering. Belangrijk is dat er per cluster één coördinator is die het overzicht houdt en aanspreekpunt is en dat de coördinatoren onderling goed afstemmen. Eén projectleider of algemeen coördinator houdt daarbij het totaal overzicht.

Afstemming en coördinatie is ook belangrijk als het gaat om het overleg met externen, zoals de locatie en de technische bedrijven. Voor hen is één aanspreekpunt gewenst waarmee alle afspraken gemaakt worden. Dat betekent dat eerst intern alle vragen en wensen zorgvuldig geïnventariseerd moeten worden.

Bij de organisatie van een herdenking werken amateurs (vrijwilligers) en professionals samen. Het is belangrijk om stil te staan bij de vraag of men elkaar over en weer goed begrijpt. Aan professionele (technische) partijen moet bij aanvang van de samenwerking gevraagd worden welke informatie, in welke vorm en kwaliteit, op welk moment zij nodig hebben. Andersom is het belangrijk om als organisatie de externe partijen goed mee te nemen in het verhaal en voor te bereiden op de (emotionele) impact die de herdenking kan hebben op de medewerkers.

De uitvoering is niet 'klaar' op het moment dat de herdenking geweest is. Na de dag zelf volgt bijvoorbeeld nog het (nogmaals) bedanken van alle medewerkers en is het belangrijk om op korte termijn een moment te nemen om als organisatie zowel het resultaat als het proces te evalueren. Uit een evaluatie komen namelijk altijd wel punten naar voren die belangrijk zijn voor een volgende keer.

Praktisch

Instrument/Tool	Toelichting
Format Planning	In dit document zijn de volgorde en samenhang van de activiteiten zijn gevisualiseerd. Het biedt daarmee een basis voor een planning.
Format begroting	Alle coördinatoren hebben te maken met de planning en begroting. Een overzicht van de mogelijke kostenposten is te vinden in dit document.
Taakverdeling coördinatoren	De taken per coördinator en de punten waarop samenwerking nodig is, zijn op een rij gezet in dit document
Taakverdeling medewerkers dag zelf	Op de dag zelf zijn er nog extra mensen nodig die helpen. Deze mensen moeten tijdig geworven worden en goed geïnstrueerd. Mensen moeten onderling van elkaar weten wie wat doet en waarvoor verantwoordelijk is. Dit document geeft een overzicht van een mogelijke taakverdeling.
Checklist evaluatie	Dit document kan gebruikt worden als agenda voor de interne evaluatie.

De hier voorgestelde indeling van taken is makkelijk te onthouden aan de hand van de ruimtes.

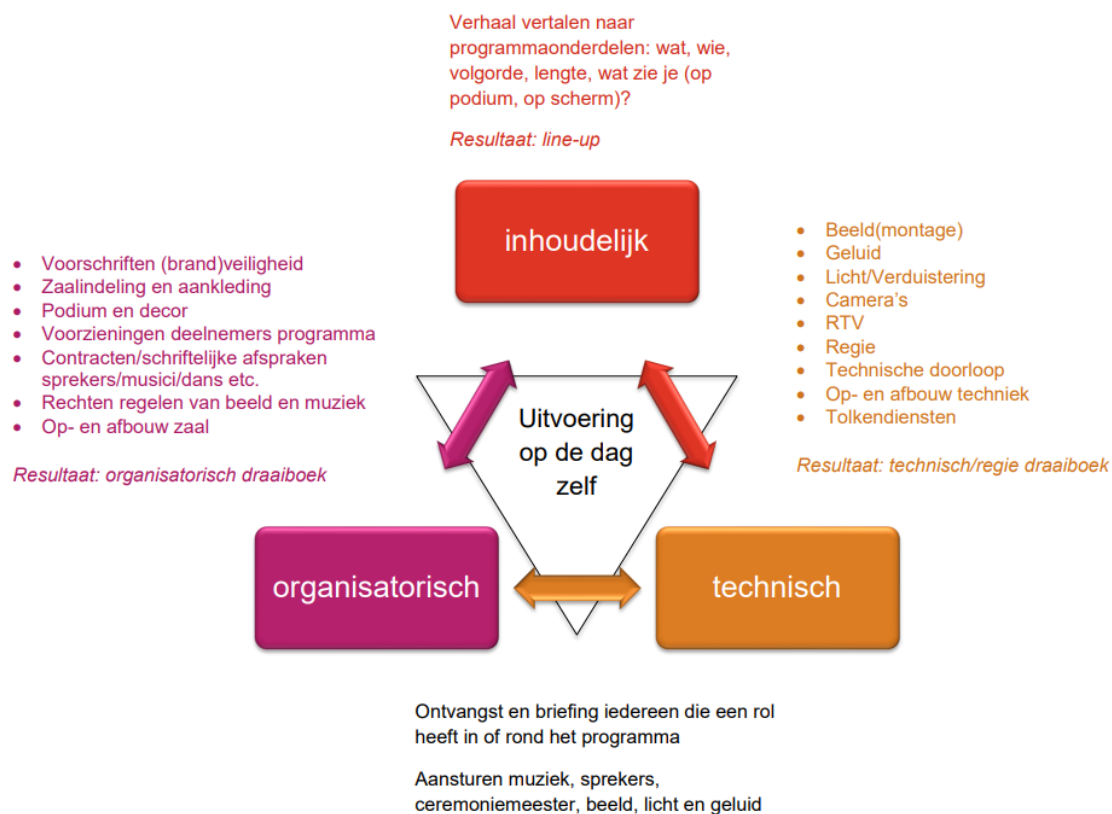


Programma

De inhoud van het programma bedenken is nog maar de helft van het werk. Er moet ook veel gebeuren om te zorgen dat het programma uitgevoerd kan worden.

“We hebben gemerkt dat het een heel verschil is of je alleen hoeft na te denken over de invulling van het programma of dat je zelf als nabestaanden ook alles moet regelen en organiseren. Daar komt dan toch heel wat bij kijken. Ook allerlei zaken waarmee je nog nooit te maken hebt gehad, vaak ook geen verstand van hebt. Iets bedenken is één ding, het uitvoeren is echt iets anders. We hadden bedacht dat we lichtjes wilden ontsteken, als een soort sterrenhemel. Maar het plafond was zo hoog dat het effect verloren ging. Achteraf was het zonde van de tijd en het geld. Het is belangrijk dat er dan mensen zijn die je kunnen adviseren over wat realistisch en uitvoerbaar is.”

Een programma maken betekent nadenken over de inhoud, maar ook over de technische, organisatorische en financiële consequenties.



Het herdenkingsprogramma bedenken en organiseren

Het bedenken van het programma kan met elkaar worden gedaan. Waar mogelijk kan de doelgroep gevraagd worden om ideeën in te brengen. De coördinator communicatie heeft bij het uitzetten van dergelijke vragen een belangrijke rol.

Bij het samenstellen van het programma komt het er op aan om het verhaal, dat wat je mensen mee wilt geven, binnen de randvoorwaarden van de opdracht te vertalen in concrete programmaonderdelen. Wie gaan waarover spreken en in welke vorm? Welke musici kunnen welk onderdeel van het verhaal het beste vertolken? Worden er beelden gebruikt, waar staan die beelden voor en waar komen beelden vandaan? Wat kost het om een filmpje te laten maken of muziek te arrangeren? Voor welk ritueel wordt gekozen? Moet er een ceremoniemeester zijn, wat wordt dan zijn of haar rol en wie zou dat dan het beste kunnen doen? Hoe belangrijk is het dat mensen uit de doelgroep zelf een bijdrage leveren aan de verschillende programma onderdelen? Wat als er geen ideeën of suggesties uit de groep komen? Hoe lang mogen de onderdelen zijn? Hoe vertellen de verschillende onderdelen met elkaar het verhaal, welke volgorde is dan het beste?

Hoe concreter de ideeën over de inhoud van het programma, hoe makkelijker het is om te bedenken wat er nodig is om het te organiseren. Hoe groot moet het podium zijn voor de verschillende onderdelen? Moet alles vanaf een podium of kunnen er ook bijdragen vanuit de zaal komen? Hoe moeten de mensen zitten in de zaal zodat iedereen het kan zien en van dichtbij mee kan maken? Zijn er veiligheidsvoorschriften die van invloed zijn op de zaalindeling? Waar moeten de mensen zitten die een rol hebben op het podium, hoe komen ze op? Waar zijn de plekken voor de rolstoelen? Zijn er financiële afspraken gemaakt met sprekers en musici en zijn alle rechten geregeld?

Alle dingen die zo bedacht worden, moeten ook technisch haalbaar zijn binnen het budget. Zijn er extra schermen en camera's nodig zodat sprekers, filmpjes, foto's, namen en muziek voor iedereen overal in de zaal goed te zien zijn? Kan de zaal voldoende verduisterd worden? Of andersom – is de zaal niet te donker? Hoe kan er sfeer gecreëerd worden?

“Uiteindelijk hebben we gekozen voor een ronde opstelling omdat we graag de betrokkenheid van de aanwezigen zo groot mogelijk wilden maken en iedereen het gevoel wilden geven dat hij of zij even belangrijk was als de ander. Ook het podium was in de cirkel opgenomen. En de hoge gasten zaten gewoon tussen de mensen in. In het midden stonden bloemen en kaarsen, gelijk aan het aantal slachtoffers dat we herdachten. De keuze voor deze opstelling sloot goed aan bij wat we mensen mee wilden geven. Organisatorisch, technisch en financieel was het wel een hele grote uitdaging”.

Samenwerking met professionals

Om het verhaal optimaal neer te zetten moet maximale afstemming plaatsvinden tussen de inhoudelijke, de organisatorische en de technische uitwerking. Dat vraagt ook om professionele kennis en ervaring, die veelal niet bij een vrijwilligersorganisatie aanwezig is. Het is bijvoorbeeld belangrijk om naast de techniek ook iemand voor de regie in te huren; een professional die samen met de techniek en de ceremoniemeester zorgt voor een goede uitvoering van het programma.

Het is het overwegen waard om voor het maken van het programma de hulp in te schakelen van iemand voor wie dit dagelijks werk is, zoals een creatief en/of een producent. Daar staan natuurlijk kosten tegenover. Maar het kan ook kostenbesparend zijn. Als expert met een

adequaat netwerk kan een producent snel en efficiënt werken (dat scheelt tijd en inzet), ze kennen de markt en de prijzen (wat is waar te huur tegen welke prijs) en ze overzien de (on)mogelijkheden en risico's (technische en financiële consequenties van ideeën) en ze weten welke rechten en verzekeringen geregeld moeten worden. Producenten zijn ook gewend om samen te werken met radio en televisie en weten wat die nodig hebben in welke kwaliteit.

Praktisch

Hier staan diverse instrumenten die behulpzaam kunnen zijn bij de uitwerking en uitvoering. Een checklist is nooit volledig maar afhankelijk van de omstandigheden en locatiekeuze.

Instrument/tool	Toelichting
Takenoverzicht coördinatoren	Hoewel er meerdere mensen bezig kunnen zijn het regelen van sprekers en musici, is het handig om al vroeg één coördinator aan te wijzen, die het overzicht houdt en de line-up bijwerkt. De taken van die coördinator staan hierin genoemd.
Taken namen lezen	Als er veel namen gelezen moeten worden, is het verstandig om hier een aparte coördinator voor aan te wijzen. Waarom en wanneer dat nodig is en wat er dan afgestemd moet worden, staat in dit document.
Aandachtspunten programmaonderdelen	Hierin zijn verschillende soorten programmaonderdelen op een rij gezet en de afwegingen die daarbij gemaakt kunnen worden, zowel op inhoudelijk als organisatorisch en technisch vlak.
Format en tips line-up	Een line-up geeft een overzicht van de volgorde, duur, de aard en de technische eisen per programmaonderdeel. Dit document geeft tips en een voorbeeld om een line-up te kunnen maken.
Format volgorde namenlezers	Dit document biedt tips voor het opstellen van een goede volgorde om de namen te lezen en een structuur om in te werken
Formulier afspraken deelnemers programma	Dit document is te gebruiken voor het maken en bewaken van de afspraken met alle mensen en groepen die een bijdrage leveren aan het programma (sprekers, musici etc.). Het zorgt voor eenduidige afspraken. Deze informatie is ook nodig voor de line-up, de techniek, de catering, etc. In één keer alle benodigde informatie vragen, voorkomt extra werk.
Format contactgegevens namenlezers	Dit document is te gebruiken voor het maken en bewaken van afspraken met de namenlezers.
Afspraken locatie	Alle coördinatoren moeten voor hun onderdeel afspraken maken met de locatie. Deze lijst biedt een overzicht voor alle afspraken die gemaakt moeten worden per onderdeel.

Ontmoeting

Het elkaar weer zien en spreken, is misschien wel het belangrijkste van die dag.

“In het begin zie en spreek je elkaar als getroffen en nabestaanden nog wel op informatie- en lotgenotenbijeenkomsten. Maar na verloop van tijd zijn er minder van die bijeenkomsten en is de herdenking eigenlijk hét moment om elkaar weer te zien. Je bent lotgenoten, je snapt elkaar. Het verdriet, het verlies en de pijn zullen nooit verdwijnen. Maar je leert er mee om te gaan, het een plek te geven. Als lotgenoten begrijp je elkaar ook zonder woorden. Elkaar weer zien en spreken op zo’n herdenking is voor mij minstens zo belangrijk als het programma.”

Juist omdat het elkaar ontmoeten zo belangrijk is, vergen sfeer, inrichting en catering apart aandacht.

Gastvrij en verbindend

Wat maakt dat je je ergens welkom voelt? Dat kan in kleine dingen zitten, zoals begroet worden bij binnenkomst, niet te lang in de rij moeten staan bij de ingang of bij de koffie, een plek in de ruimte vinden waar je je prettig voelt, of al snel ‘vertrouwde gezichten’ om je heen zien. Aandacht voor die dingen is belangrijk bij een ‘gewoon’ evenement zoals een congres of borrel, maar zeker bij de ontmoeting van lotgenoten voor en/of na het herdenkingsprogramma. Mensen komen niet als anonieme toehoorder, maar zijn deelnemer in het gebeuren, ieder met zijn eigen verhaal en emoties. Dat kan mensen extra gevoelig maken voor aandacht, of voor stress wanneer aandacht ontbreekt. In de gesprekken met de mensen van een locatie is het goed om dit te benoemen. Het is belangrijk dat zij ook beseffen dat het op sommige punten net even anders kan zijn dan ze gewend zijn:

In de praktijk blijkt dat sommige mensen (heel) vroeg komen. Ze willen stress voorkomen en geen enkel risico lopen om te laat te zijn. Om hen het gevoel te geven dat ze welkom zijn, moet dus alles ruim van tevoren klaar zijn en moeten de medewerkers aanwezig en gebieft zijn. Maar ook ‘laatkomers’ moeten opgevangen worden.

Een ander voorbeeld is dat het bij een borrel of receptie gebruikelijk is om een zaal in te richten met voornamelijk statafels en loopruimte. Na een herdenking gaat het de meeste mensen er juist niet om nog zo veel mogelijk anderen te spreken. Zij zitten liever in groepjes bij elkaar. Dat vraagt dus om een andere inrichting van de zaal.

In de opdracht is vastgesteld wie tot de doelgroep van de herdenking behoren. Wat betekent dat voor de ontvangst en ontmoeting? Zijn er mensen die vanuit hun functie uitgenodigd zijn bij de ceremonie? Stellen mensen het op prijs hen te ontmoeten en hebben ze daar een rol? Wie begeleidt hen? Diezelfde vraag geldt ook voor de ‘externe’ sprekers, musici en pers. Zijn zij na afloop van het programma ook uitgenodigd? Ten aanzien van persaanwezigheid is afstemming met de coördinator communicatie nodig.

Praktisch

Instrument/Tool	Toelichting
Taakomschrijving coordinatoren	Het coördineren van de organisatie van de ontvangst en ontmoeting moet met aandacht gebeuren. Als alles op één locatie plaatsvindt, kan deze taak kan goed gecombineerd worden met het coördineren van de locatie. In deze taakomschrijving is uitgegaan van een combinatie van taken.
Checklist locatie	Deze checklist is voor de coördinator een hulpmiddel om de verschillende afspraken met de locatie op een rij te zetten.
Overzicht aandachtspunten ontmoeting	Aandachtspunten op het gebied van inrichting en aankleding van de ontmoetingsruimte, catering en ontmoeting met functioneel genodigden, zijn in dit document bij elkaar gebracht.

Locatie

Locaties hebben verschillende opties te bieden als het gaat om inrichting, aankleding en personele ondersteuning. Duidelijke keuzes en heldere afspraken zijn dus van belang. Ga na wat nodig is en wat binnen het budget geleverd kan worden.

“De locatieverhuurder wist in het begin niet goed waar hij aan toe was. Iedereen van ons belde met andere en soms tegenstrijdige vragen en verzoeken. We wisten eerst eigenlijk niet goed wat we wilden, wat we nodig hadden en ook niet wat de mogelijkheden waren. We overzagen de financiële en organisatorische consequenties van bepaalde ideeën niet. Mij hielp het om maar gewoon de route te lopen zoals de mensen dat op de dag zelf ook doen. Je komt binnen – wat en wie zie je dan, waar moet je heen, wat kom je dan tegen en wat wil je weten? Als je dat doet samen met iemand van de locatie, merk je vanzelf welke faciliteiten er nodig zijn. In eerste instantie was het idee dat iedereen een uitnodiging op naam zou ontvangen en zich bij binnenkomst moest registreren. Dat was de eerste keer zo gegaan toen de Koning erbij was. Die was er nu niet, dus waren die strenge veiligheidsvoorschriften ook niet nodig. Een lichte controle door de beveiligers was voldoende, we wilden tenslotte ook geen vreemde mensen binnen hebben. Maar dat heeft ons dus heel veel tijd, geld en werk bespaard.”

De ontvangst en logistiek in en om de locatie moeten goed geregeld zijn om iedereen in alle rust te kunnen ontvangen en op tijd te kunnen beginnen

Alles wat nodig is vóór en na het programma

De mogelijkheden en faciliteiten van een locatie hebben bij de locatiekeuze al een rol gespeeld. In de voorbereiding op de herdenking moeten hierover concrete afspraken gemaakt worden. Dit is het terrein van de coördinator locatie, een rol die bij een niet complexe organisatie goed te combineren is met die van coördinator ontmoeting. Alleen de afspraken met de locatie die direct betrekking hebben op het programma, worden gemaakt en bewaakt

door de coördinator programma. De coördinatoren stemmen hierover onderling natuurlijk goed af en opereren als een team naar de locatieverhuurder.

Veiligheid

In principe is een gemeente verantwoordelijkheid voor de veiligheid in de openbare ruimte. De eigenaar van een locatie moet zorgen voor de veiligheid op de locatie. Hij moet zich houden aan de voorschriften van brandweer en politie en beschikt over een vergunning waarin die voorschriften zijn opgenomen. Indien er extra veiligheidsvoorschriften gelden dan moet de organisatie daar zelf voor zorgdragen.

Aanrijroutes en parkeergelegenheid

Als er een grote toestroom van gasten wordt verwacht, er rekening gehouden moet worden met aparte aanrij routes voor bijzondere gasten, of als er veel pers wordt verwacht, dan is een apart overleg met de gemeente nodig om alles in goede banen te leiden. De locatiehouder weet wanneer er dergelijk extra overleg noodzakelijk is.

Overleg met de locatiehouder of, en zo ja welke, extra maatregelen nodig zijn in verband met de aanrijroutes, het afzetten van de weg en het parkeren. Wanneer er apart parkeerwachten of verkeersregelaars ingezet moeten worden, komen de kosten hiervan gewoonlijk voor de organisatie zelf.

Bereikbaarheid OV

Als de locatie per OV slecht bereikbaar is, is het een overweging om een pendelbus in te zetten vanaf het dichtstbijzijnde station. Behoeftes hieraan kan geïnventariseerd worden in het aanmeldformulier.

Toegangscontrole en registratie

Zorg bij een besloten bijeenkomst waarbij het de bedoeling is dat niet zo maar iedereen binnen kan lopen altijd voor een vorm van controle bij de ingang. In principe is het genoeg als mensen een toegangkaart kunnen laten zien. Hiervoor kunnen medewerkers van de locatie worden ingezet. Wel is het verstandig dat er een aanspreekpunt van de organisatie in de buurt is. Die kan waar nodig beslissingen nemen in geval van twijfel. De organisatie is eindverantwoordelijk.

Wanneer in verband met de aanwezigheid van bijzondere gasten speciale veiligheidsvoorschriften gelden, dan zal dit vooral consequenties hebben voor het aanmeldsysteem en de toegangscontrole. In dat geval moeten de gegevens van de aanwezigen vooraf bekend zijn (al dan niet met BSN). Mensen ontvangen een kaart op naam die niet aan andere derden kan worden doorgegeven. Er kan verlangd worden dat iedereen bij binnenkomst wordt geregistreerd en gecontroleerd op identiteitspapieren. In dat geval is het belangrijk dat er voldoende registratie- en controlepunten zijn, zodat er geen lange rijen en wachttijden ontstaan.

Rolstoelen en slecht ter been

Houd rekening met rolstoelen en mensen die slecht ter been zijn. Zeker wanneer er sprake is van grote afstanden tussen parkeren, entree en zalen, is het raadzaam om voldoende

rolstoelen in de buurt te hebben. Elke locatie heeft er minimaal één, mogelijk moeten er meer rolstoelen gehuurd worden.

Probeer zoveel mogelijk van te voren te inventariseren over hoeveel mensen het gaat. Zorg voor voldoende mensen om hen te kunnen begeleiden. In de zaal zelf moeten voldoende rolstoelplaatsen gecreëerd worden. Verplaats mensen niet naar een gewone stoel, dat is niet verstandig indien er onverwacht ontruimd moet worden.

Beveiliging en EHBO

De locatiehouder zal over het algemeen mensen voor beveiliging en EHBO/Rode Kruis inhuren speciaal ten behoeve van de bijeenkomst. Overleg welke taken zij op zich kunnen nemen en welke taken niet. Maak ook afspraken over hoe er gehandeld wordt wanneer er tijdens het programma iemand onwel mocht worden. In het uiterste geval kan dit betekenen dat het programma onderbroken moet worden. Dit vraagt een zorgvuldig samenspel van EHBO, regie en organisatie.

Hosts

Hoe groter de locatie is hoe meer mensen er nodig zijn om alles in goede banen te leiden en zorg te dragen voor een goede doorstroom. Het is verstandig om voldoende mensen achter de hand te hebben die de weg kunnen wijzen, maar ook kunnen zorgen dat mensen zich van de ene naar de ander ruimte verplaatsen en iedereen ook een stoel heeft.

Buitenlocatie

Wanneer een deel van de herdenking plaatsvindt bij een monument dat in de openbare ruimte staat, zullen voor de organisatie van de herdenking goede afspraken gemaakt moeten worden met de gemeente, politie en brandweer. Voor een herdenking op een buitenlocatie zal over het algemeen een evenementenvergunning moeten worden aangevraagd. Overleg hierover tijdig met de gemeente.

Op een buitenlocatie zijn over het algemeen weinig faciliteiten als stroom, water, toiletten, zitplaatsen aanwezig. In veel gevallen zullen er ook hekken geplaatst moeten worden om diverse ruimten af te bakenen. Het is verstandig om tijdig een producent in de arm te nemen die kan zorgen voor de inrichting, weet wat de mogelijkheden zijn en bekend is met de veiligheidsvoorschriften.

Verskillende locaties

Wanneer onderdelen van de herdenking op meerder locaties plaatsvinden bijvoorbeeld deels in een zaal en deels buiten bij een monument en beide niet in elkaars directe nabijheid liggen dan kan overwogen worden om een pendelbus in te zetten. Aandacht vraagt in dat geval de verkeersveiligheid rond de op- en uitstapplaatsen. Een verplaatsing kost over het algemeen veel extra tijd en aandacht en is een logistieke operatie op zich. Het is verstandig iemand aan te wijzen die zich hier apart mee bezighoudt. Ook is het belangrijk dat de mensen van de organisatie op beide plekken goed met elkaar kunnen communiceren om eventuele vertragingen te signaleren.

Praktisch

Instrument/tool	Toelichting
Checklist locatie	Deze checklist is voor de coördinator een hulpmiddel om de verschillende afspraken met de locatie op een rij te zetten (tool staat ook onder ontmoeting en programma).

Communicatie

Tijdig, regelmatig en zorgvuldig communiceren met de direct betrokkenen is van cruciaal belang voor het vertrouwen en voor een grote betrokkenheid.

“Bij de communicatie gaat het in feite steeds om vooruit denken, vragen voor zijn en verwachtingen managen. Ik merkte dat steeds: zo lang je iedereen een stap voor blijft, houd je er grip op. Je moet vooruit denken omdat je bij anderen moet kunnen aangeven wanneer hun inbreng nodig is. Wij wilden een herdenking organiseren voor en door de nabestaanden. Dat betekent dat je hen op tijd om input vraagt en hen betreft door regelmatig een update te geven van de voortgang. Dat vraagt ook om snel reageren op ideeën, aanmeldingen of vragen, je wilt niet dat mensen afhaken omdat ze geen antwoord krijgen. En richting de pers helpt het om de regie te houden als je zelf al tijdig en proactief met informatie en aanwijzingen komt.”

Communicatie heeft te maken met alle andere activiteiten. Dat maakt het sterk afhankelijk van een goede afstemming met de andere coördinatoren.

Plannen en uitvoeren

Communicatie loopt als een rode draad door alles wat voor de herdenking georganiseerd moet worden heen. De coördinator maakt daarom eerst een communicatieplanning die nauw samenhangt met de planning van de hele uitvoering. Voor veel dingen is de coördinator communicatie afhankelijk van de input en vragen van de andere coördinatoren. Daarom is het belangrijk om duidelijke deadlines te stellen: tot wanneer kunnen mensen ideeën aanleveren voor het programma? Wanneer moet het programma definitief zijn om de programmaboekjes te kunnen maken? Wanneer moeten teksten gereed zijn om er nog vertalingen van te kunnen maken? Wanneer zijn speeches aangeleverd zodat ze gecheckt kunnen worden op lengte en samenhang? Wanneer moet de locatieverhuurder voor het stoelenplan en de catering uiterlijk weten hoeveel mensen er komen en moet er dus een goed beeld zijn van het aantal aanmeldingen? Moeten er mensen worden uitgenodigd die vanwege hun functie betrokken zijn, en vóór wanneer moet dit gebeuren?

Huisstijl

Wordt gekozen voor een herkenbaar ontwerp voor de communicatie (logo's, kleuren, lettertype)? Kan er worden voortgebouwd op iets dat al eerder is gebruikt? Als er nog iets ontworpen moet worden, kan dat iets zijn waar het thema in terug komt, of juist een vaste stijl

die elke herdenking terugkomt. Het ontwerp kan terugkomen in de uitnodigingen en in het drukwerk, maar ook in de bewegwijzering.

Betrekken: voor en door betrokkenen

Vaak ontstaat na rampen een systeem van communiceren waarbij één contactpersoon aanspreekpunt is voor een hele familie. Voor het delen van informatie is dit toereikend, maar voor het uitnodigen en betrekken houden van alle familieleden, werkt direct contact prettiger. Daarom is het goed om een apart bestand te hebben (of via het aanmeldsysteem aan te leggen) met de directe contactgegevens van alle betrokkenen.

“Het systeem met contactpersonen maakt het uiteindelijk ondoorzichtig wie je allemaal bereikt en vooral wie je misschien mist omdat dingen niet worden doorgegeven. Bovendien gaan er soms dingen dubbel als mensen en rechtstreeks reageren én via de contactpersoon. Het is een hele organisatie als toegangskaarten via een contactpersoon toegestuurd moeten worden. Het is veel fijner en duidelijker om die kaart gewoon zelf rechtstreeks te krijgen.”

- Op verschillende momenten en rond verschillende onderwerpen is het goed om de doelgroep te betrekken. Vooraf stilstaan bij wat van hen gevraagd moet worden, voorkomt dat er steeds verschillende uitvragen naar buiten gaan. Plan van te voren wie waarover benaderd moet worden.
- Neem deelnemers van tevoren mee in het verhaal. Dat kan door expliciet al iets over het verhaal te vertellen, maar ook door de kernwoorden uit het verhaal terug te laten komen in de communicatie. Mensen komen dan met de juiste verwachtingen. Openheid over het programma draagt daar ook aan bij.
- Als je om inbreng voor het programma vraagt, geef dan zo concreet mogelijk aan wat je zoekt. Als mensen de moeite nemen om een gedicht in te sturen en ze krijgen vervolgens te horen dat het niet in het thema past, dan is dat een teleurstelling die voorkomen had kunnen worden als er meteen bij stond rond welk thema het een gedicht moest zijn.

Uitnodigen en aanmeldsysteem

- Moeten mensen zich aanmelden voor de herdenking of kan iedereen die dat wil gewoon binnenkomen? Is er sprake van specifieke veiligheidseisen vanuit de gemeente of een andere overheid?
- Er zijn diverse goede aanmeldsystemen waarmee met een abonnement op maat online formulieren gemaakt en verstuurd kunnen worden (bijv. aanmelder.nl, formdesk.nl, surveytalent.com). Alle aanmeldingen zijn daarmee vervolgens te downloaden. Dit hoeft niet heel duur te zijn en scheelt veel tijd, frustratie en fouten ten opzichte van losse mails of een zelf gebouwd aanmeldsysteem.
- Als deelnemers een toegangskaart ontvangen, beslis dan van tevoren of dat per post of per mail zal gaan. Voor post is het uiteraard noodzakelijk om bij de aanmeldingen om de volledige adressen te vragen. Houd er rekening mee dat post niet altijd aankomt. Zorg eventueel dat extra kaarten gereed liggen bij de informatie balie.

Functioneel genodigden

In de opdracht is aangegeven of er behalve de direct betrokkenen ook mensen worden uitgenodigd die vanuit hun functie betrokken zijn. Mondeling zijn er misschien zelfs al afspraken gemaakt, maar er moet ook altijd een formele uitnodiging per brief, waarop een formele bevestiging volgt. Pas na de formele bevestiging kan over de aanwezigheid gecommuniceerd worden met de andere deelnemers en pers.

Persbeleid en -begeleiding

Wat de opstelling wordt richting de pers, hangt er vanaf of het alleen vermeld hoeft te worden dat er een herdenking is (geweest) of dat een inhoudelijk verslag gewenst is. In het eerste geval is informeren genoeg en volstaat een persbericht. Voor een inhoudelijk verslag moeten journalisten ten minste aanwezig kunnen zijn (dus ook een persuitnodiging), en eventueel ook mensen kunnen spreken.

- Over het algemeen vormt de aanwezigheid van schrijvende pers geen inbreuk op het programma. Het reserveren van aparte plekken en goede opvang en begeleiding is dan wel verstandig. Als ze mensen willen spreken, is het een optie om van tevoren mensen aan te wijzen die de pers te woord staan (bijvoorbeeld iemand die heeft geholpen in de voorbereiding, de voorzitter van de Stichting, een spreker).
- Om bij aanwezigheid van fotograferende en filmende pers te zorgen dat het programma niet door hun aanwezigheid verstoord wordt, kan van tevoren aan de hand van de line-up worden vastgelegd op welke momenten gefotografeerd mag worden. Met een professionele fotograaf moeten vooraf afspraken gemaakt worden aan welke media de foto's verstrekt worden en tegen welke prijs foto's beschikbaar komen voor de direct betrokkenen. De aanwezigheid van een officiële fotograaf stelt in staat om aan de deelnemers te vragen om hun telefoon uit te zetten en zelf geen foto's te maken tijdens het programma.
- Mocht besloten worden om ook televisie aanwezig te laten zijn, dan volstaat één partij, die de beelden kan doorzetten naar andere zendgemachtigden. Wel is ook hier van belang om aan de hand van de line-up van tevoren afspraken maken over waar ze staan en of/hoe ze bewegen. Of de beelden die een technische partij die betrokken bij de organisatie van de herdenking, voldoende kwaliteit hebben voor uitzending, is aan de televisie om te beoordelen.
- Zorg ook voor regels/afspraken over het gebruik van sociale media, niet alleen met journalisten, maar ook met deelnemers en medewerkers, en de organisaties waarmee gewerkt wordt en hun medewerkers. Is twitteren vanuit de zaal gewenst? Zijn foto's op

NOS Evenementen heeft een specifieke verantwoordelijkheid als het gaat om het uitzenden van nationale bijeenkomsten. Deze zelfstandige afdeling van de publieke omroep moet niet verward worden met NOS nieuws, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse nieuwsvoorziening op radio en televisie.

NOS Evenementen maakt live-programma's en documentaires over wat Nederlanders bezighoudt en bindt. Dat zijn nationale programma's zoals Koningsdag, Prinsjesdag en de dodenherdenking op 4 mei en de uitzending Dag van nationale rouw in 2014 na de ramp met de MH17.

NOS Evenementen kan zorgdragen voor de registratie en uitzending indien door de NPO zendtijd beschikbaar wordt gesteld. In radio en televisieland zijn onderling afspraken gemaakt over de wijze waarop materiaal beschikbaar wordt gesteld. De organisatie van de herdenking kan volstaan met het toelaten van een zendgemachtigde en hoeft in principe niet zelf allerlei afspraken te maken met andere zendgemachtigden.

facebook van het opbouwen een probleem of niet? Is het een probleem als er iets naar buiten gaat van een generale repetitie?

Praktisch

Instrument/tool	Toelichting
Aanmeldformulier	Het voorbeeld in dit document vormt een goede basis voor een aanvraagformulier, maar uiteraard kunnen meer of minder gegevens gewenst zijn. Bedenk welke informatie echt nodig is. Het Burgerservicenummer is bijvoorbeeld alleen nodig als er bijzondere veiligheidsmaatregelen gelden. De politie geeft dit dan aan.
Q&A format genodigden	Genodigden kunnen allerlei praktische vragen hebben. In dit document staan daarvan een aantal voorbeelden.
Voorbeeld programmaboekje	Dit is een voorbeeld van hoe een programmaboekje eruit kan zien. Bij het maken van een programmaboekje is het van belang om eerst te besluiten of het in meerdere talen moet, of teksten van liederen en gedichten moeten worden opgenomen of niet, en of het programma ook wordt opgestuurd of alleen klaarligt op de stoelen. Opsturen vraagt namelijk ook om een andere (lineaire) opmaak.
Q&A format pers	In dit document staan de belangrijkste algemene vragen waarop een journalist in een persbericht of uitnodiging aan de pers al een antwoord wil vinden.
Aanmeldformulier pers	Als pers wordt uitgenodigd, zullen ze zich op een andere manier moeten aanmelden dan de genodigden. Dit is een voorbeeld van de vragen waarop een journalist bij aanmelding antwoord zal moeten geven.