



**Stadt  
Luzern**

Stadtraum und Veranstaltungen

STAV

## **Crowdmanagement Grundsätze für Veranstaltungen in der Stadt Luzern**



### **Definition Crowdmanagement**

Crowdmanagement bedeutet die systematische Planung, Überwachung und Steuerung von Menschenmengen.

### **Grundsätze**

Bei der Durchführung von Crowdmanagement geht es nicht nur um die Verhinderung einer Massenpanik bei Grossanlässen, sondern um die Festlegung von Sicherheitsstandards mit Verbesserungen der Personenflüsse, sowie in der internen und externen Kommunikation. Die definierten Grundsätze gelten nebst Grossveranstaltungen auch für mittelgrosse Veranstaltungen, wie beispielsweise Veranstaltungen auf einzelnen Plätzen.

Ziel ist es, durch gezielte Durchführung von Crowdmanagement Risiken bereits in der Planung zu erkennen und zu reduzieren um dadurch Verantwortung gegenüber den Besuchenden wahrzunehmen.

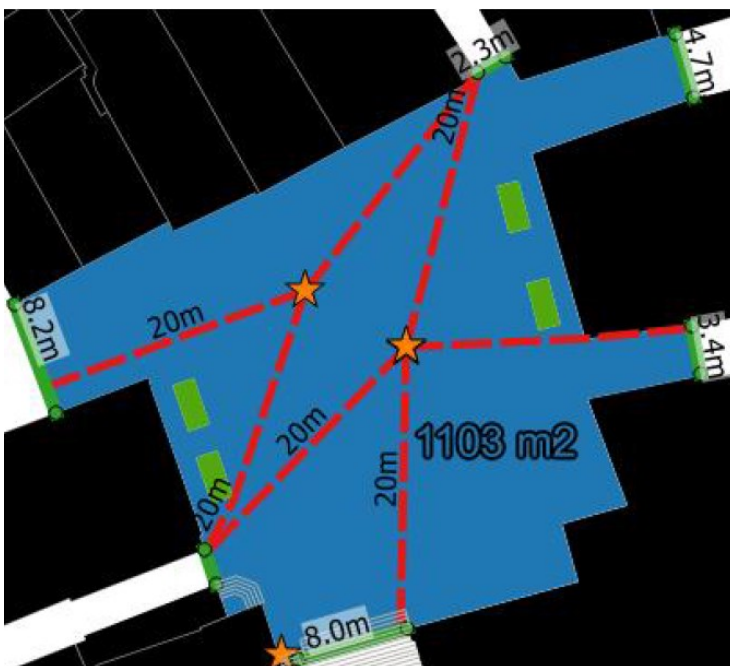
Im Bewusstsein, dass Crowdmanagement-Massnahmen zum Teil bereits instinktiv erfolgen, erzielen die definierten Grundsätze eine grosse Wirkung für die Sicherheit und dem Wohlbefinden der Besuchenden.

# 1 Bereichsevakuierung

Im Fall eines Ereignisses muss der betroffene Veranstaltungsperimeter innerhalb von 10 Minuten evakuiert werden können. Bei einem frei zugänglichen Gelände ist grundsätzlich mit einer Personendichte von 4 Personen/m<sup>2</sup> zu rechnen. Dabei muss der Evakuierungsquotient gemäss nachfolgender Formel unter 100 liegen.



$$\text{Quotient} = \frac{\text{Fläche des Bereichs}}{\text{totale Breite der Fluchtwege}} = \text{max. } 100$$



Berechnungsbeispiel:

Fläche des Bereichs: 1103 m<sup>2</sup>  
Total Breite der Fluchtwege: 26.6m

Quotient:  
1103 m<sup>2</sup> : 26.6m = **41.46** < 100

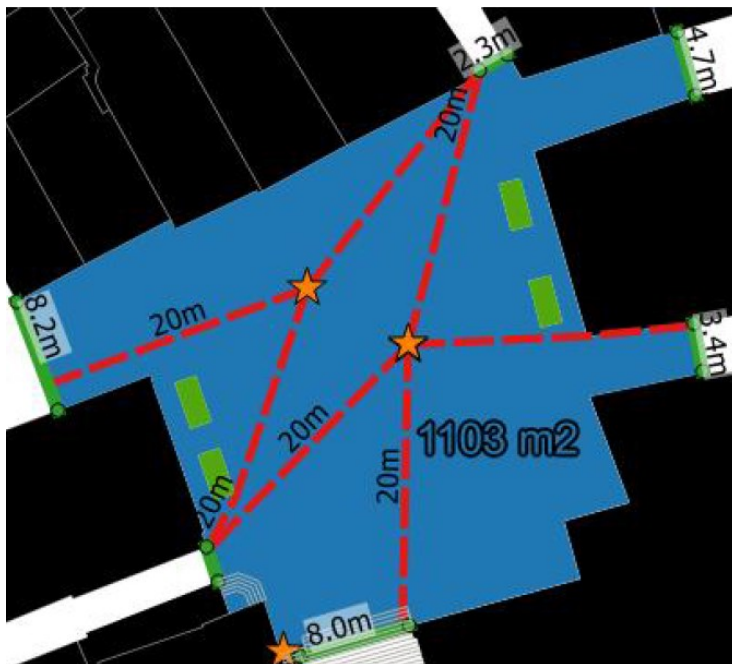
Berechnung des Quotienten am Beispiel des Kornmarktes

Kann der Quotient nicht eingehalten werden und ist eine Anpassung der gesamten Fluchtwegbreite nicht möglich, kann durch gezielte Platzierung von Infrastruktur (ohne Attraktion) wie Kühlanhänger, Materialzelte, usw., die Fläche des Bereiches verkleinert werden.

# 2 Fluchtweglänge

Eine maximale Fluchtweglänge von 100 Meter gilt als kritische Grösse. Als Standard darf die Länge von 100 Meter für den nächstmöglichen verfügbaren Ausgang nicht überschritten werden.



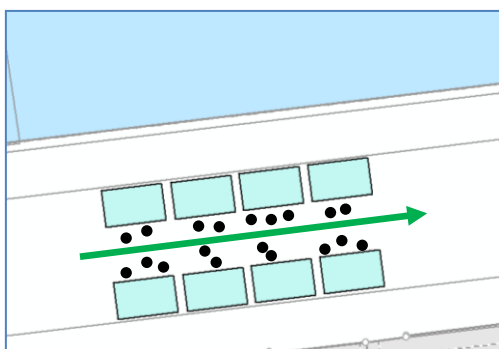


max. 100m

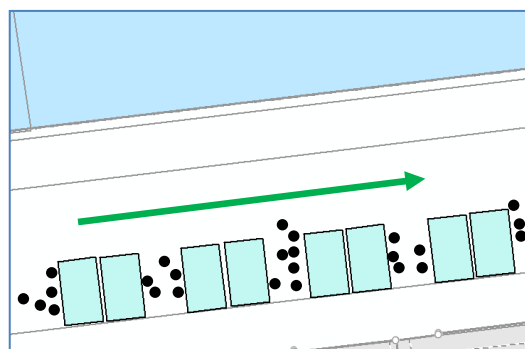
Beispiel der maximalen Fluchtweglänge (20m) auf dem Kornmarkt

### 3 Gerichteter Personenfluss

Beim gerichteten Personenfluss geht es darum, Verengungen zu vermeiden und Besucherströme möglichst in eine Richtung zu führen. Gegebenenfalls bedingt dies der Einsatz eines Einbahnregimes für den Fussverkehr (z. B. Fasnacht beim Rathaussteg oder Furrengasse). Um Verengungen zu vermeiden können Standausrichtungen in 90-Grad-Verschlebung gegenüber dem Besucherstrom positioniert werden.



Verkaufsfläche in Richtung Strasse



Verkaufsfläche im rechten Winkel zur Strasse

## 4 Attraktionen

Als Attraktionen bei Veranstaltungen gelten beispielsweise Konzerte, Shows, Feuerwerke oder Grossleinwände. Dadurch ist um Attraktionen herum mit einem dichteren Besucheraufkommen zu rechnen. Da Attraktionen meistens zeitlich definiert sind besteht zusätzlich die Gefahr, dass die Besuchenden zu einem bestimmten Zeitpunkt an eine Attraktion gelangen wollen.



Durch die Festlegung des Programminhaltes und der Dramaturgie einer Veranstaltung kann präventiv zur Sicherheit bezüglich des Besucherflusses beigetragen werden. Weiter ist zu empfehlen, dass bei Grossveranstaltungen Beginn und Ende gestaffelt werden.

## 5 Kommunikation

Die Kommunikation im Fall von Crowdmanagement teilt sich in zwei Bereiche auf:

1. Kommunikation gegenüber den Besuchenden
2. Kommunikation innerhalb der Organisation (inklusive Blaulichtorganisationen)



Die Ausführung dieser Kommunikationsbereiche ist Bestandteil des Sicherheitskonzeptes.

### 5.1 Kommunikation gegenüber den Besuchenden

Bei der Kommunikation gegenüber den Besuchenden geht es darum, eine Sensibilisierung für kritische Veranstaltungssperimeter zu schaffen. Dies geschieht vorgängig im Rahmen der Veranstaltungskommunikation oder durch Besucherinformationen vor Ort.

Phase	Inhalt	Kanäle
Vorgängige Informationen	Sensibilisierung in der vorgängigen Veranstaltungskommunikation. Hinweise auf Gefahren.	Medienmitteilungen, Media (Print, TV, Radio), Web, Socialmedia, App, usw.
Kommunikation vor Ort	Sensibilisierung. Hinweise auf Gefahren. Besucherführung.	Plakatstände, Wegweiser, Transparente, App, Screens, Lautsprecher, usw.

### 5.2 Kommunikation innerhalb der Organisation

Die Kommunikation innerhalb der Organisation beinhaltet den Informationsaustausch innerhalb des im Sicherheitskonzept definierten Krisenstabes. Darin sind Blaulichtorganisationen wie die Polizei, die Feuerwehr und der Rettungsdienst und die Verbindungen innerhalb des Organisationskomitees sowie des Sicherheitsdienstes definiert.

Die aktuelle Technik bietet dabei einfache und effiziente Lösungen zum Kommunikationsaustausch in Form von Webapplikationen und Apps. Durch eine entsprechende Kommunikationslösung soll der Informationsaustausch vereinfacht und nachvollziehbar geregelt werden.

## **Kontakt**

Stadt Luzern

Stadtraum und Veranstaltungen

Winkelriedstrasse 12a

6002 Luzern

Telefon: 041 208 78 02

E-Mail: [info.stav@stadtluzern.ch](mailto:info.stav@stadtluzern.ch)

[www.stadtraum.stadtluzern.ch](http://www.stadtraum.stadtluzern.ch)