

De calamiteitenwijzer

Voor wie en waarom?

De calamiteitenwijzer is bestemd voor de medewerkers van een (museale) instelling. De wijzer dient als een geheugensteun bij calamiteiten en als beknopt hulpmiddel bij de voorbereiding op calamiteiten. Volledige informatie moet voor de medewerkers beschikbaar zijn in instructies per onderdeel. Indien deze elektronische versie geprint wordt, is het raadzaam de naam van de organisatie waarvoor de wijzer gebruikt wordt en de datum toe te voegen.

Meldnummer

In de calamiteitenwijzer is op diverse plaatsen sprake van een telefoonnummer waar calamiteiten gemeld moeten worden. Iedere (museale) instelling heeft daarvoor een eigen nummer. Vul dit nummer - vóór het printen van deze elektronische versie - in op alle daarvoor bestemde plaatsen. nb Het algemene nummer van de telefooncentrale is niet geschikt als alarmnummer, omdat het langdurig in gesprek kan zijn. Buiten diensttijd of als het meldnummer niet wordt beantwoord, geldt 112 als alarmnummer.

Op de locatie waar de melding binnenkomt, moet het bedrijfsnoodplan beschikbaar zijn met de 'alarmlijst': de actuele lijst van telefoonnummers van interne functionarissen die ingeschakeld moeten worden en externe organisaties die gealarmeerd moeten worden. Als een medewerker het meldnummer belt om bijvoorbeeld waterschade door te geven, kan de ontvanger van dat bericht met behulp van de 'alarmlijst' relevante assistentie inroepen. Omdat calamiteiten zich 24 uur per dag kunnen voordoen, moeten ook maatregelen genomen worden voor de uren dat er niemand aanwezig is om een calamiteit aan door te geven.

Breng de calamiteitenwijzer onder de aandacht

De gedrukte versie van de calamiteitenwijzer (tweede, herziene druk, 2002) is via deze website te bestellen. Zie hiervoor onderstaande link. U kunt deze ook telefonisch bestellen bij de afdeling Communicatie & Informatie, T 020 305 47 60. Hang deze wijzer in alle werkruimtes op en breng de wijzer onder de aandacht tijdens voorlichtingsbijeenkomsten, afdelingsvergaderingen e.d. Neem de wijzer ook op in het informatiepakket voor nieuwe medewerkers.

Ontruimingsinstructies maken geen onderdeel uit van de wijzer omdat deze per medewerker en per locatie kunnen verschillen. Het is raadzaam deze instructies afzonderlijk te presenteren (en ook regelmatig te oefenen). Bovendien moet in iedere werkruimte de bekende 'hotel'- ontruimingsinstructie hangen met beperkte plattegrond en aanduiding van vluchtroutes.

Inventiviteit

Een calamiteitenwijzer en zelfs een bedrijfsnoodplan zijn geen garantie tegen incidenten en calamiteiten. Er zullen zich altijd situaties voordoen waarin de inventiviteit en daadkracht van individuele medewerkers de doorslag geven. De calamiteitenwijzer is slechts een eenvoudig hulpmiddel bij calamiteiten en de voorbereiding hierop.

Wat te doen bij:

[Schade aan voorwerpen](#)

[Diefstal vermoeden van diefstal](#)

[Gaslek](#)

[Stroomstoring](#)

[Waterschade](#)

[Medische noodstuaties](#)

[Brand](#)

[Overval](#)

[Bommelding](#)

[Aanslag met zuur / schadelijke stoffen](#)

Schade aan voorwerpen

Melden

- geef de schade door via telefoonnummer

onder korte vermelding van de plaats en aard van de schade

Acties

- blijf ter plekke tot er assistentie komt
- houd mensen op afstand (indien mogelijk de betreffende ruimte ontruimen en afsluiten)
- voorkom waar mogelijk vervolgschade
- raak voorwerpen uit de collectie alleen aan als dit absoluut noodzakelijk is om vervolgschade te voorkomen

Waarschuwing

- voorkom escalatie bij het op heterdaad betrappen van de dader: benader de dader rustig
- de veiligheid van mensen en het belang van de voorwerpen wegen zwaarder dan het aanhouden van de dader

Diefstal vermoeden van diefstal

Melden

- geef de diefstal door via telefoonnummer

of aan de dichtstbijzijnde beveiligingsmedewerker onder korte vermelding van de plaats en aard van de diefstal

Acties

- blijf ter plekke tot er assistentie komt
- houd mensen op afstand van de plaats waar de diefstal plaatsvond (indien mogelijk de betreffende ruimte ontruimen en afsluiten)

Waarschuwing

- voorkom dat sporen die nuttig voor het onderzoek zijn, worden verwijderd
- als de dader op heterdaad betrapt wordt mag hij vastgehouden worden tot de politie arriveert; doe dit alleen als het geen gevaar oplevert
- de veiligheid van mensen en het belang van de voorwerpen wegen zwaarder dan het aanhouden van de dader

Gaslek

Melden

- meld het gaslek onmiddellijk via telefoonnummer

Acties

- doof rookwaar
- open indien mogelijk de ramen
- sluit indien mogelijk de gastoevoer af
- verlaat de betreffende ruimte en sluit deze af
- waarschuw iedereen in aangrenzende ruimtes

Waarschuwing

- schakel geen elektrische apparatuur in of uit (ook niet door stekkers uit stopcontacten te verwijderen)

Stroomstoring

Melden

- meld de stroomstoring indien mogelijk via telefoonnummer

Acties

- schakel indien mogelijk alle in de ruimte aanwezige elektrische apparatuur uit en verwijder stekkers uit stopcontacten
- verlaat indien mogelijk de ruimte via de dichtstbijzijnde (nood)uitgang
- verleen waar nodig assistentie
- als het te donker is om u te verplaatsen, blijf dan in de ruimte waar u bent en wacht op hulp
- in een lift: meld de storing via telefoonnummer
of de intercom en wacht op hulp

Waarschuwing

- gebruik geen vuur om licht te maken vanwege brandgevaar

Waterschade

Melden

- geef de schade door via telefoonnummer

onder vermelding van omvang en locatie

Acties

- blijf ter plekke als dit zonder persoonlijk gevaar mogelijk is
- tracht de bron af te sluiten
- schakel elektrische apparatuur uit
- vraag medewerkers om assistentie
- verplaats voorwerpen alleen als dit noodzakelijk is (b.v. naar een droge plaats)
- verlaat de ruimte als de persoonlijke veiligheid dit vereist

Waarschuwing

- de zorg voor natgeworden voorwerpen uit de collectie vereist zeer specialistische kennis; raak deze voorwerpen liever niet aan als u die kennis niet bezit
- voorkom het vertrappen van voorwerpen onder water
- draag beschermend schoeisel om verwonding te voorkomen

Medische noodstuaties

Melden

- geef medische noodstuaties door via telefoonnummer

onder vermelding van de plaats en de omvang van de noodstuatie
(aantal slachtoffers)

Acties

- blijf ter plekke tot deskundige hulp komt
- houd mensen op afstand (ontruim indien mogelijk de betreffende ruimte)
- probeer het slachtoffer door rustig spreken kalm te houden
- onderneem niets met het slachtoffer tenzij groter gevaar dreigt (b.v. instortingsgevaar)
- volg de instructies van de deskundigen op

Waarschuwing

- het ondeskundig verplaatsen van slachtoffers kan tot ernstige letselschade leiden; verplaats een slachtoffer alleen als de veiligheid dit vereist

Brand

Melden

- meld brand bij voorkeur via de dichtstbijzijnde handbrandmelder; anders via telefoonnummer

Acties

- tracht brand te blussen met de aanwezige blusmiddelen
- verwijder indien mogelijk stekkers uit stopcontacten
- sluit ramen en deuren om verspreiding van de brand te voorkomen
- als u de brand niet kunt blussen, verlaat dan de ruimte en doe de deur dicht (niet op slot)
- waarschuw iedereen in de directe omgeving

Waarschuwing

- blus elektrische apparaten niet met water of schuim
- bedenk dat blussen met water hevige rookontwikkeling kan veroorzaken
- open tijdens brand nooit deuren die heet aanvoelen of waar, door kieren, rook doorheen komt
- gebruik geen lift
- verlaat een ruimte kruipend, als deze vol met rook staat
- als u de brand niet kunt blussen, verlaat de ruimte dan zo snel mogelijk

Overval

Melden

- tracht de overval alleen te melden als dit zonder verhoging van het gevaar mogelijk is; anders melden na afloop van de overval via telefoonnummer

Acties

- volg de aanwijzingen van de overvaller(s) op
- tracht achteraf een goede getuige te zijn, let op:
sprak
postuur en lengte (neem een vast punt in de ruimte als referentie)
kleding
namen
- geef geen ongevraagd commentaar
- stel u coöperatief op, maar overdrijf niet (maak de overvaller niet achterdochtig)
- verzoek na afloop van de overval alle aanwezigen te blijven om door de politie te kunnen worden gehoord
- laat mensen gaan die niet ter plaatse willen of durven blijven, maar vraag wel om contactgegevens

Waarschuwing

- hang niet de held uit, maar richt alle acties op het goed doorkomen van deze situatie
- de overvaller is waarschijnlijk zeer gespannen; doe daarom geen onverwachte dingen
- volg de overvaller(s) beslist niet naar buiten om bijvoorbeeld het kenteken van de vluchtauto te noteren; u brengt uzelf hiermee in gevaar en vergroot hiermee het risico van escalatie

Bommelding

Melden

- meld de bommelding via telefoonnummer

Acties

- voer het gesprek met de melder van de bom zo rustig mogelijk zonder overdreven tijd te rekken
- tracht onmiddellijk te noteren onder welke naam de bommelder zich bekend maakt (het is in de praktijk voorgekomen dat de bommelder in de zenuwen zijn eigen naam noemde!)
- probeer de volgende informatie te krijgen:
 - wanneer gaat de bom af
 - waar is de bom geplaatst
 - wat voor effect kan van de bom verwacht worden
 - welke organisatie is verantwoordelijk voor de bom
 - waarom is de bom geplaatst
 - heeft de bommelder speciale eisen
- noteer deze gegevens samen met de volgende karakteristieken:
 - man / vrouw
 - accent
 - jong / oud
 - wordt de tekst voorgelezen of spontaan gesproken
 - achtergrondgeluiden (verkeer, klok, muziek)

Waarschuwing

- stel u niet moraliserend op
- neem niet zelf het initiatief tot discussies

Aanslag met zuur / schadelijke stoffen

Melden

- meld de aanslag via telefoonnummer

en roep collega's om assistentie

Acties

- negeer de dader
- houd mensen op afstand (ontruim bij voorkeur de ruimte)
- roep de hulp in van een restaurator of volg de aanwezige richtlijnen

Anticiperen

Om de gevolgen van een aanslag met zuur of andere schadelijke stoffen zo veel mogelijk te beperken is het raadzaam richtlijnen bij de hand te hebben, opgesteld op basis van de volgende vragen en overwegingen:

- Hoe bepaal je om welke vloeistof het gaat?
- Wie voert het uit?
- Welke aanpak kies je voor de verschillende soorten voorwerpen / materialen?
- Welke hulpmiddelen horen in de calamiteitenkit?
- Geldt de eerste hulp voor de top-tien van de collectie?
- Bedenk dat begieten met water voor een gevernist schilderij een goede aanpak kan zijn, maar de schade bij een ander voorwerp kan vergroten.
- Zorg voor een lijst van dag en nacht te bereiken restauratoren.

Waarschuwing

- verlies geen tijd door aandacht te besteden aan de dader of andere mensen
- kom niet aan de vloeistof en veeg niet over het voorwerp
- zorg voor je eigen veiligheid (veilige handschoenen en veilig schoeisel)