

Veiligheidszorg in Nederlandse musea

Een inventarisatie

Boekmanstichting - Bibliotheek
Herengracht 415
1017 BP Amsterdam
Tel. 6243739

Olav Etman
Nelleke Eelman
*In opdracht van de
Directie Criminaliteitspreventie*

Maart 1992

(c) 1992, Stafafdeling Informatievoorziening
Directie Criminaliteitspreventie
Ministerie van Justitie

ISBN 90-5319-018-X

27/3/92

WVC: schade op kunstrovers verhalen

Justitie: aandacht voor veiligheid in musea is te gering

Door een onzer redacteuren

DEN HAAG, 27 MAART. In Nederlandse musea is te weinig aandacht voor veiligheid en beveiliging. De 'menselijke factor' van de veiligheidszorg is de zwakke schakel, zo blijkt uit een vandaag gepresenteerd rapport van het ministerie van justitie.

Het ministerie van WVC maakte bij de presentatie bekend dat het de schade van de kunstrovers bij de musea Kröller-Müller en Van Gogh op de daders wil gaan verhalen. Het ministerie heeft inmiddels de dagvaardingen tegen een tiental mensen laten opstellen. Het is voor het eerst dat het ministerie hiertoe overgaat.

De door justitie onderzochte musea beoordelen hun veiligheidsmaatregelen zelf als voldoende.

Het onderzoeksrapport 'Veiligheidszorg in Nederlandse musea', een inventarisatie van de afdeling criminaliteitspreventie van het ministerie, is vanochtend aangeboden aan staatssecretaris Kosto (justitie). Het onderzoek werd uitgevoerd, vanaf eind 1990, omdat er te weinig zicht was op incidenten in en rond de Nederlandse musea en op de kwaliteit van de beveiliging.

Kosto onderstreepte de noodzaak van een mentaliteitsverandering bij museum-personeel die moet resulteren in een grotere

waakzaamheid. „Dure beveiligingsmaatregelen hebben weinig zin als er niet adequaat door personeel wordt gereageerd”, aldus Kosto.

Slechts een klein deel van de musea heeft personeel dat zich in de eerste plaats bezighoudt met veiligheid. Van dat personeel heeft maar weer een enkeling een passende opleiding. De leiding van de musea ontbeert overigens zelf vaak de benodigde kennis. Volgens de onderzoekers gaat het bij de verbetering van de opleiding van veiligheidspersoneel in musea niet alleen om suppoosten. Ook het management moet er meer aandacht aan besteden.

Over de toepassing van mechanische en elektronische maatregelen is men in de musea redelijk te spreken. Toch blijkt dat over het algemeen niet adequaat reageert op incidenten, zoals vernielingen en technische storingen in alarminstallaties.

Uit de 667 musea in Nederland selecteerde Justitie er 352: 70 procent daarvan deed aan het onderzoek mee. Volgens de onderzoekers is het opmerkelijk dat bijna de helft van deze musea in de afgelopen vijf jaar geen enkel incident heeft gekend. Eenderde van de musea had in diezelfde periode één of meer keren met diefstal van kunst te maken.

Inhoud

| | | |
|-----------|---|-----------|
| | Samenvatting | |
| | Summary | |
| 1 | Inleiding | 1 |
| 2 | Definities en vraagstelling | 3 |
| 2.1 | Musea | 3 |
| 2.2 | Veiligheidszorg | 3 |
| 2.3 | Vraagstelling | 4 |
| 3 | Verantwoording | 5 |
| 3.1 | Vragenlijst | 5 |
| 3.2 | Steekproef | 5 |
| 3.3 | Procedure | 5 |
| 3.4 | Respons | 6 |
| 3.5 | Herweging van de resultaten | 7 |
| 3.6 | Constructie van schalen en nieuwe variabelen ten behoeve van de nadere analyses | 7 |
| 4 | Verslag van literatuurstudie | 9 |
| 4.1 | Inleiding | 9 |
| 4.2 | Veiligheidszorg - algemeen | 9 |
| 4.3 | Veiligheidszorg op organisatorisch niveau | 9 |
| 4.4 | Personeel veiligheidszorg | 11 |
| 4.4.1 | <i>Management</i> | 11 |
| 4.4.2 | <i>Hoofd veiligheidszorg</i> | 11 |
| 4.4.3 | <i>Uitvoerend personeel</i> | 12 |
| 4.5 | Aanvullende beveiliging | 14 |
| 4.6 | Beveiligingsmaatregelen | 14 |
| 4.6.1 | <i>Maatregelen algemeen</i> | 14 |
| 4.6.2 | <i>Standaardpakket</i> | 15 |
| 4.6.3 | <i>Beveiliging is tijdgebonden</i> | 15 |
| 4.6.4 | <i>Type incident</i> | 16 |
| 5. | Resultaten | 17 |
| 5.1 | Vooraf | 17 |
| 5.2 | Omschrijving van de musea, het personeel en de collectie | 17 |
| 5.2.1 | <i>Het gebouw</i> | 17 |
| 5.2.2 | <i>Bezoekers</i> | 17 |
| 5.2.3 | <i>Financiën</i> | 17 |
| 5.2.4 | <i>Personeel - algemeen</i> | 18 |
| 5.2.5 | <i>De collectie</i> | 19 |
| 5.3 | Veiligheidszorg - algemeen | 20 |
| 5.3.1 | <i>Kosten veiligheidszorg</i> | 20 |
| 5.3.2 | <i>Aanwezigheid personeel veiligheidszorg</i> | 21 |
| 5.3.3 | <i>Opleiding personeel veiligheidszorg</i> | 22 |
| 5.3.4 | <i>Organisatie</i> | 22 |
| 5.3.5 | <i>Sleutelbeheer en toegangscontrole</i> | 22 |
| 5.3.6 | <i>Prioriteiten</i> | 23 |
| 5.4 | Veiligheidszorg en de collectie | 23 |
| 5.4.1 | <i>Organisatie</i> | 23 |
| 5.4.2 | <i>Beheer</i> | 23 |
| 5.4.3 | <i>Mechanische maatregelen</i> | 24 |

Boekmanstichting - Bibliotheek
Herengracht 415
1017 BP Amsterdam
Tel. 6243739

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 5.4.4 | <i>Elektronische maatregelen</i> | 25 |
| 5.5 | Veiligheidszorg en het gebouw | 25 |
| 5.5.1 | <i>Organisatie</i> | 25 |
| 5.5.2 | <i>Bouwkundige/mechanische maatregelen</i> | 26 |
| 5.5.3 | <i>Elektronische maatregelen</i> | 26 |
| 5.6 | Eigen oordeel | 26 |
| 5.7 | Incidenten: aard, voorkomen en constatering | 28 |
| 5.7.1 | <i>Algemeen</i> | 28 |
| 5.7.2 | <i>Aard en voorkomen</i> | 28 |
| 5.7.3 | <i>Financiële schade</i> | 29 |
| 5.7.4 | <i>Interne criminaliteit</i> | 30 |
| 5.7.5 | <i>Constatering van het incident</i> | 30 |
| 5.7.6 | <i>Ingeschatte kans op incidenten</i> | 30 |
| 6 | Nadere analyses | 31 |
| 6.1 | Type museum | 31 |
| 6.2 | Regio | 31 |
| 6.3 | Incidentfrequentie | 32 |
| 6.4 | Aandacht voor veiligheidszorg | 32 |
| 6.5 | Beoordeling van veiligheidszorg | 32 |
| 6.6 | De relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten nader bezien | 33 |
| 7. | Conclusies | 35 |
| 7.1 | Respons | 35 |
| 7.2 | Registratie en controle van objecten uit de collectie | 35 |
| 7.3 | De frequentie en aard van de incidenten in de musea | 36 |
| 7.4 | De relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten | 37 |
| 7.5 | Eindconclusies | 37 |
| | Literatuur | 39 |
| | Bijlagen | 41 |
| | Bijlagen I | 43 |
| | Vragenlijst en rechte tellingen | |
| | Bijlage II | 71 |
| | Aanbevelingsbrief | |
| | Bijlage III | 73 |
| | Toelichting op schaalconstructie | |
| | Overzicht DCP-publicaties | 77 |

Samenvatting

"Veiligheidszorg in Nederlandse musea" is een verslag van de inventarisatie van de 'veiligheidszorg' in de Nederlandse musea en de (ontwikkeling van) incidenten waarmee de musea worden geconfronteerd, alsmede van een literatuurstudie.

Voor de term veiligheidszorg is gekozen om aan te geven dat het om meer handelt dan alleen beveiliging. Veiligheidszorg is ten behoeve van de inventarisatie uitgewerkt in een vragenlijst die bestaat uit een aantal aspecten: 'algemene veiligheidszorg' (personeel, organisatie en dergelijke), veiligheidszorg met betrekking tot de collectie (beheer, registratie, beveiliging) en veiligheidszorg met betrekking tot het gebouw.

Gelet op de gevoeligheid van het onderwerp is een complexe procedure ontworpen om de musea te benaderen. Deze werp zeker vruchten af: gezien de doelgroep en het onderwerp is een totale respons van ruim 70% goed te noemen.

Als rode draad door het onderzoek loopt het onderscheid tussen kleine en grote musea. Aangenomen werd dat de verschillen in problematiek en getroffen maatregelen te groot zouden zijn om de Nederlandse musea over één kam te scheren. Het verschil in kleine en grote musea is gemaakt op basis van de hoeveelheid personeel in dienst.

De belangrijkste bevindingen van het onderzoek zijn:

- de 'organisatorische' aandacht binnen de musea voor veiligheidszorg is slecht ontwikkeld, zowel op managementniveau (weinig beleidsmatige aandacht) als op andere niveaus. Het beheer van de collectie in brede zin behoeft meer aandacht: registratie van het bezit geschiedt weliswaar in veel gevallen, controle op de aanwezigheid vindt echter in beperkte mate plaats;
- voor concrete zaken als standaardprocedures bij incidenten, sleutelbeheer en uitleenbeleid is weinig aandacht. Slechts een klein deel van de musea heeft personeel met als hoofdtaak veiligheidszorg, terwijl maar een enkeling van dat personeel een passende opleiding heeft. Noodzaak tot verbetering van het opleidingsniveau is daarmee niet beperkt tot het uitvoerend veiligheidszorgpersoneel, ook het 'management' moet meer kennis omtrent veiligheidszorg verwerven ter stimulering er meer aandacht aan te besteden;
- mechanische maatregelen worden op grote schaal getroffen, elektronische maatregelen in mindere mate. Deze maatregelen - vooral de mechanische - beoordeelt men doorgaans positief;
- de afstemming van maatregelen onderling en de afstemming van maatregelen op veranderende situaties laat te wensen over;
- de musea beoordelen de eigen veiligheidszorg als geheel gemiddeld als 'voldoende'. Twintig tot dertig procent is ontevreden over de kwaliteit van de veiligheidszorg;
- zestig procent van de musea meldt incidenten over de afgelopen vijf jaar. Opvallend is het grote aantal 'niet opzettelijke' incidenten (zoals technische problemen), vooral bij de kleine musea. De meest voorkomende 'opzettelijke' incidenten zijn diefstal uit de expositieruimte en vernieling. Het 'slachtofferschap' van de Nederlandse musea is hiermee niet extreem hoog;
- de meerderheid van de musea schat de kans op incidenten vergeleken met vijf jaar geleden gelijk gebleven;
- het verdient aanbeveling te komen tot een nationale, zo mogelijk internationale, risicokwalificatie voor musea. Pas wanneer er minimumeisen bestaan ten aanzien van de veiligheidszorg zal een objectief oordeel over de veiligheid in musea mogelijk zijn.

Summary

Security care in Dutch museums

This study gives a report of the literature, the level of security and the (development of) incidents in Dutch museums. The concept, security care, comprises 'general care for security' (personnel, organization, and the like), security of the (art) collection (registration, safety measures, management) and security of the building.

Because of the sensitiveness of the subject, a complex procedure was used to safeguard the anonymity of the mailed museums. The resulting response rate of more than 70 per cent is considered as very satisfying.

In the analyses, an a priori distinction is used, based on the number of personnel: problems and security measures are seen as very different for large and small museums.

Main findings of the survey are:

- not only on the level of management, but also on the lower levels, the organizational emphasis on safety is only small. For example, control of completeness of the collection happens only in a limited way;
- there is hardly any attention for ordinary affairs, such as standard procedures for incidents, management and administration of keys and lending out of objects. Just a small group of museums has staff with security care as their main task, and even then just few of them had the proper training. Therefore, the need for improvement of the educational level is not only necessary for executive personnel, but also for management;
- technical measures are taken on a large scale, electronic measures on a modest scale. These measures - the technical in particular - are viewed as positive by the respondents;
- the gearing of all measures for one another leaves much to be desired;
- the average museum judges its own security care as sufficient; 20 to 30 per cent is not satisfied with the quality of security care;
- about 60 per cent of all musea has reported incidents in the last five years. Noticable is the large number of 'non-deliberate' incidents (such as technical problems), especially among small musea. The most reported 'deliberate' incidents are theft from the exhibition space and vandalism. Therefore, the victimisation rate of Dutch museums is not extremely high;
- the majority of the museums thinks the probability of incidents as the same as 5 years ago;
- a national, or preferably international, risk rating system for museums is advised. Only on the basis of minimum standard rules for security, the security of museums can be assessed objectively.

1 Inleiding

De laatste jaren neemt (ook) onder de verantwoordelijken in de Nederlandse museumwereld de verontrusting toe over de kwaliteit van de beveiliging van de musea. Volgens velen is de kans op incidenten als inbraak, diefstal en vernieling de laatste jaren sterk toegenomen. De beveiliging zou daar geen gelijke tred mee hebben gehouden.

Eind 1990 vond er overleg plaats tussen verschillende betrokkenen (onder andere de Nederlandse Museumvereniging, de Directie Criminaliteitspreventie van het ministerie van Justitie, assuradeuren en beveiligingsindustrie) over deze problematiek en mogelijke maatregelen. Men constateerde dat er onvoldoende zicht bestaat op de incidenten in en rond de Nederlandse musea en op de kwaliteit van de huidige beveiliging van deze musea. Om die reden besloot de Directie Criminaliteitspreventie tot een onderzoek dienaangaande, dat bestond uit een inventarisatie van de situatie in Nederland, een vergelijking met enkele van de ons omringende landen en een literatuurstudie.

Het onderzoek werd begeleid door een commissie bestaande uit de volgende personen:

- de heer H.M. Willemse, namens het ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie, voorzitter;
- de heer J.C. van Iperen, namens het ministerie van WVC, Centrale Directie Apparaatzorg;
- de heren F. van Koetsveld en P.J. Westhuis, namens de Nederlandse Museumvereniging (NMV);
- de heer J. Trijsburg, namens het Landelijk Contact van Museumconsulenten (LCM).

Voor u ligt het eindverslag van dit onderzoek, waarin de inventarisatie van de Nederlandse situatie aan de orde komt. Overigens zal in vervolg op dit onderzoek in 1992 een studie verschijnen waarin de museale veiligheidszorg van Nederland, Engeland en Vlaanderen wordt vergeleken.

In dit verslag worden in hoofdstuk 2 definities en vraagstelling weergegeven; hoofdstuk 3 bevat de verantwoording van het onderzoek. In hoofdstuk 4 is een samenvatting van de verrichte literatuurstudie opgenomen.

In hoofdstuk 5 komen de resultaten van de inventarisatie aan de orde: de 'rechte tellingen' worden besproken, waarbij de verschillen tussen kleine en grote musea aan de orde komen. Hoofdstuk 6 gaat in op een aantal nadere analyses van het materiaal. In hoofdstuk 7 volgen tenslotte de conclusies.

2. Definities en vraagstelling

2.1 Musea

Hoeveel musea Nederland telt, is sterk afhankelijk van de definitie die men kiest. De Stichting Museumjaarkaart, het ministerie van WVC, de Nederlandse Museumvereniging en het Landelijk Contact Museumconsulenten hanteren de definitie van het International Council of Museums (ICOM):

- een permanente instelling;
- in dienst van de gemeenschap en haar ontwikkeling;
- niet gericht op het maken van winst;
- die de materiële getuigenissen van de mens en zijn omgeving verwerft, behoudt, wetenschappelijk onderzoekt, presenteert en hierover informeert;
- voor doeleinden van studie, educatie of genoegen.

Bij de steekproeftrekking in dit onderzoek waren we aangewezen op het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (zie paragraaf 3.2.), die echter een andere definitie hanteert:

"Een instelling met een collectie (of meerdere), die - in haar geheel of voor een belangrijk gedeelte - bij voortduring in het openbaar is opgesteld en die, tegen betaling of gratis, op vastgestelde tijden (en eventueel daarnaast op aanvraag) te bezichtigen is."

In 1989 voldeden 667 musea aan de CBS-definitie.

Ervan uitgaande dat er een relatie bestaat tussen de grootte van het museum en de (noodzaak tot) veiligheidszorg is bij de opzet van het onderzoek hiermee rekening gehouden. 'Groot' en 'klein' zijn aanvankelijk gedefinieerd in termen van 'mensjaren personeel in dienst' en het jaarlijks bezoekersaantal van het museum. De cesuur werd gelegd bij vijf mensjaren personeel in dienst en een bezoekersaantal van 10.000 (Sociaal Culturele Berichten, 1989-12). Bij nadere beschouwing bleek het bezoekersaantal als selectiecriteria niets toe te voegen: vrijwel alle musea met vijf of meer mensjaren personeel in dienst hadden meer dan 10.000 bezoekers per jaar (zie voor de consequenties voor de steekproeftrekking paragraaf 3.2.).

2.2 Veiligheidszorg

Was er in eerste instantie in dit onderzoek sprake van de kwaliteit van de beveiliging, al spoedig is deze term vervangen door veiligheidszorg. Hiermee wordt aangesloten bij gangbaar taalgebruik. Bovendien weerspiegelt veiligheidszorg beter de 'breedte' van het terrein waar het hier om gaat. Beveiliging wordt veelal 'eng' opgevat, namelijk in de betekenis van camera's, hekken en beveiligingsbeambten. Veiligheidszorg in musea richt zich op veiligheid in de meest brede zin: van gastheerschap tot het anticiperen op incidenten.

In de Nederlandse situatie bestaan geen 'eisen' of 'criteria' voor de veiligheidszorg in musea. Risico-indelingen, zoals door de verzekeringswereld gehanteerd, bieden geen soelaas; musea vallen per definitie in de hoogste risico-categorie. Het ontbreken van criteria bemoeilijkt uiteraard de beoordeling van de kwaliteit van veiligheidszorg. Als een normering ontbreekt, wat is dan goed of slecht, voldoende of onvoldoende? Het voorliggende onderzoek is daarmee in de eerste plaats een inventarisatie van wat er al dan niet gebeurt. De beoordeling daarvan is, zoals gezegd, subjectief.

In het onderzoek is gevraagd naar de waardering van de situatie door de verantwoordelijken binnen de musea.

Vanzelfsprekend is ook deze in de totale beoordeling van belang.

Zeker geeft de vergelijking met de situatie in andere landen - zowel door literatuurstudie als door daartoe verricht onderzoek in België en Groot-Brittannië - meer reliëf aan deze inventarisatie. In deel twee van dit eindverslag is de vergelijking met het 'buitenland-onderzoek' aan de orde.

2.3 Vraagstelling

De vraagstelling "wat is de kwaliteit van de veiligheidszorg van de musea in Nederland?" is na een nadere oriëntatie gesplitst in de volgende deelvragen:

- heeft men voldoende zicht op wat er in het museum aanwezig is en (dus) wat er eventueel verdwijnt; met andere woorden, in welke mate zijn eigendommen geregistreerd en gemerkt?
- wat doen musea wel en wat niet aan veiligheidszorg (waarbij een organisatorische, elektronische en bouwkundige component wordt onderscheiden)? Welke prioriteit kent men toe aan veiligheidszorg? Maakt men zelf risico-analyses?
- hoe beoordelen de verantwoordelijken zelf de kwaliteit van de veiligheidszorg?
- hoe is de kwaliteit van de beveiliging in vergelijking met de ons omringende landen? Welke (ook financiële) prioriteit geeft men in de verschillende landen aan beveiliging?
- met welke frequentie vinden incidenten plaats in de musea? Wat is de aard van deze incidenten (diefstal, inbraak en/of vandalisme)?
- wat is de ontwikkeling gedurende de afgelopen jaren: is er sprake van een toe- of afname van dergelijke incidenten?

3 Verantwoording

3.1 De vragenlijst

Uit de literatuurstudie kwam slechts een beperkt aantal 'checklists' en vergelijkbare inventarisaties van museumbeveiliging naar voren. Deze voorbeelden, de literatuurstudie alsmede gesprekken met deskundigen leidden tot de constructie van een vragenlijst met een indeling in 6 rubrieken:

rubriek 1: omschrijving van het museum, het personeel en de collectie

rubriek 2: incidenten in de afgelopen vijf jaar

rubriek 3: veiligheidszorg - algemeen

rubriek 4: beveiliging: collectie

rubriek 5: beveiliging: gebouw

rubriek 6: beveiliging: algemeen

De vragenlijst is getest bij vier musea. Deze werd door de betrokkenen ingevuld en vervolgens uitvoerig met de onderzoekers doorgenomen. Op grond van deze informatie en bespreking daarvan in de begeleidingscommissie werd de enquête bewerkt tot definitieve lijst. Deze is opgenomen als bijlage I; bij alle vragen zijn de antwoordfrequenties vermeld (zie paragraaf 3.5.).

3.2 De steekproef

In hoofdstuk 2 is beargumenteerd waarom bij de opzet van het onderzoek rekening werd gehouden met het onderscheid tussen kleine en grote musea. Een representatieve steekproef uit de Nederlandse musea zou te weinig grote musea bevatten om uitspraken over juist deze zo belangrijke groep te doen. Om deze reden is besloten tot oververtegenwoordiging van de grote musea.

'Groot' en 'klein' zijn zoals vermeld gedefinieerd in termen van 'mensjaren personeel in dienst'. Het Centraal Bureau voor de Statistiek kon als enige hierover gegevens verstrekken. Niet in alle gevallen hadden de betrokken musea toestemming aan het CBS verleend deze cijfers openbaar te maken. In samenwerking met de provinciale museumconsulenten is de indeling in groot en klein geverifieerd en waar nodig gecompleteerd.

Op deze wijze werden 128 van de 667 bij het CBS bekende musea als 'groot' gedefinieerd (19.2%). Deze zijn om bovengenoemde reden alle bij het onderzoek betrokken.

Uit de overige ('kleine') musea ($n = 539$) is een steekproef van 224 stuks getrokken, naar rato van het aantal musea per provincie. Dit laatste om de representativiteit van de steekproef uit de kleine musea te maximaliseren. Het totale aantal te benaderen musea bedroeg derhalve 352 (128 + 224).

3.3 De procedure

In de verwachting dat de musea huiverig zouden zijn de in veel gevallen als delicaat ervaren informatie te verschaffen, kozen wij voor een complexe procedure. Enerzijds diende deze om de respondenten te garanderen dat de door hen verstrekte gegevens niet in verkeerde handen zouden kunnen vallen, waardoor de beveiliging gevaar zou kunnen lopen. Anderzijds om te

waarborgen dat de resultaten niet voor hen onwelgevallige zaken zouden worden gebruikt (negatieve publiciteit).

Aanbeveling tot medewerking van de 'eigen' belangenvereniging (de NMV) richtte zich op het laatste, de inschakeling van een notaris op het eerste.

De directies van de 352 geselecteerde musea ontvingen een aanbevelingsbrief van het ministerie van Justitie en de Nederlandse Museumvereniging gezamenlijk, met de aankondiging van het onderzoek, inclusief telefoonnummers voor informatie en 'controle' (zie bijlage II).

In de brief werd tevens aangekondigd dat medewerkers van het onderzoeksbureau telefonisch zouden informeren naar de bereidheid om medewerking aan het onderzoek te verlenen. Na telefonische toezegging van de medewerking werd de vragenlijst gestuurd.

In de instructie voorafgaand aan de vragenlijst was aangegeven door wie deze moest worden ingevuld en op welke wijze deze diende te worden geretourneerd (zie bijlage I).

De anonimiteit is zo goed als mogelijk gewaarborgd door tussenkomst van een notaris aan wie de musea (aangetekend) de lijsten in een bijgevoegde gefrankeerde en geadresseerde envelop retournerden. De notaris ontleed de vragenlijsten van de 'kenmerken' van de afzender (envelop), alvorens ze aan de medewerkers van het onderzoeksbureau te geven. Om redenen van anonimiteit verstuurde de notaris ook de herinneringsbrieven. Deze gehele procedure is in de aanbevelingsbrief uitvoerig aan de orde gekomen.

Naast de telefonische en schriftelijke benadering is een aantal gesprekken met betrokkenen in de museumwereld gevoerd. Gesprekspartners waren naast 'hoofden beveiliging' van musea bijvoorbeeld, vertegenwoordigers van TBBS Bureau voor Schadepreventie, van het Landelijk Contact van Museumconsulenten (LCM) en van de Nederlandse Veiligheidsdienst BV.

3.4 De respons

Van de 128 'grote' musea hebben 123 musea telefonisch medewerking toegezegd. 87 deden dat daadwerkelijk (68% van de telefonisch benaderde musea en 71% van de musea die een vragenlijst ontvingen).

Van de steekproef van 224 'kleine' musea zegden 179 toe medewerking te verlenen. Hiervan hebben 135 dat daadwerkelijk gedaan (61% van de telefonisch benaderde musea en 75% van de musea die een vragenlijst ontvingen).

Twee musea deden in de vragenlijst geen mededeling over 'personeel in dienst' en konden dus niet worden ingedeeld in één van beide groepen.

De totale respons bedraagt 64% van de telefonisch benaderde musea en 74% van de musea die een vragenlijst ontvingen (zie tabel 1).

tabel 1.: overzicht van de respons

| | groot | klein | onbekend | totaal |
|------------------------------|-------|-------|----------|--------|
| steekproef | 128 | 224 | | 352 |
| telefonisch geen toestemming | 5 | 43 | | 48 |
| vragenlijst ontvangen | 123 | 179 | | 302 |
| heeft deelgenomen | 87 | 135 | 2 | 224 |

De rubriek "telefonisch geen toestemming" vereist enige toelichting. Slechts in drie gevallen was de reden van weigering dat men geen informatie wenste te verschaffen over de veiligheidszorg van het museum. De overige musea gaven redenen op, zoals 'geen tijd door onderbezetting', 'museum bestaat niet meer', 'museum gesloten' of 'problematiek speelt hier niet'.

De geografische spreiding van de musea in het onderzoek komt overeen met die van de Nederlandse musea. De meeste musea (80.8%) liggen binnen de bebouwde kom van kleine (44.7%), middelgrote (17.8%) of grote (37.5%) gemeenten. Voor de musea in Nederland (populatie) zijn deze percentages respectievelijk 43%, 21% en 36%. Ook de verdeling over de diverse provincies is conform de populatie.

3.5 Herweging van de resultaten

Door oververtegenwoordiging van 'grote' musea in de steekproef (128 van de 352), vormt deze groep 39% van de respons (87 van de 224), terwijl dit voor alle Nederlandse musea slechts 19.2% is. Om uitspraken over 'de' Nederlandse musea mogelijk te maken, moest de oververtegenwoordiging van de grote musea worden gecorrigeerd door de cijfers te herwegen (zie bijlage I). Van deze herwogen cijfers is uitgegaan behalve waar de twee groepen, dus de grote en kleine musea, zelf aan de orde komen.

3.6 Constructie van schalen en nieuwe variabelen ten behoeve van de nadere analyses

Ten behoeve van nadere analyses zijn de volgende ingangen gebruikt:

1. grootte van het museum
2. type museum
3. incidentfrequentie
4. aandacht voor veiligheidszorg
5. beoordeling van veiligheidszorg
6. ligging in Nederland (N/O/Z/W)
7. geldwaarde van de collectie
8. musea met verschillende bestuursvormen

De laatste twee analyse-ingangen leverden niets op: 'geldwaarde van de collectie' viel nagenoeg samen met 'grootte van het museum'. Wat betreft de bestuursvorm waren er zeer veel stichtingen en te weinig rijks-, provinciale-, gemeentelijke- en particuliere musea om over deze afzonderlijke groepen uitspraken te doen.

ad 1: grootte

Groot en klein is conform de steekproeftrekking gerelateerd aan de hoeveelheid personeel in dienst (zie voor nadere toelichting paragraaf 3.2.). De groep musea valt - na herweging - uiteen in 19.2% grote en 80.8% kleine musea.

Na de indeling in 'grote' en 'kleine' musea is nagegaan of een nadere onderverdeling van de kleine musea extra informatie zou opleveren. De cesuur is in dit geval gelegd tussen 'personeel in dienst' en 'uitsluitend vrijwilligers werkzaam'.

Deze extra onderverdeling liet geen significante verschillen zien, behalve op de variabele 'type collectie'. Er zijn wel kleine kunstmusea, maar geen die uitsluitend met vrijwilligers werken.

ad 2: type museum

Het bleek moeilijk een goede indeling van musea te maken. Een standaardindeling ontbreekt. De NMV hanteert een 6-deling (historisch, kunst, volkenkunde, scheepvaart/maritiem, techniek/transport, natuur-historisch), evenals het CBS (geschiedenis; beeldende kunst; volkenkunde; bedrijf, techniek; natuurhistorie, gemengd). De Stichting Museumjaarkaart kent zelfs acht categorieën (historisch; kunst en kunstnijverheid; volkenkunde; wetenschap, bedrijf en techniek; archeologie; oudheidkamers; natuur-historisch en bezoekerscentra; overig).

Hier is de 4-deling gehanteerd die de Stichting Gelders Oudheidkundig Contact voor onderzoek hanteert (Stichting Oudheidkundig Contact, juni 1984):

- a. natuur en landschap;
- b. archeologie en geschiedenis;
- c. moderne en oude kunst, kunstnijverheid en volkenkunde
- d. ambacht, bedrijf en techniek.

De indeling in bovenstaande vier categorieën ontstond op de volgende wijze. Op de vraag "Kunt u aangeven waar het accent van de collectie op ligt?" kon de respondent meer dan één antwoord geven. Per geval werd de combinatie van gegeven antwoorden beoordeeld en bij de meest voor de hand liggende categorie ingedeeld.

ad 3: incidentfrequentie

Om een algehele indruk te krijgen zijn er totalen gemaakt voor:

- het totaal aantal incidenten;
de financiële schade daarvan;
- de opzettelijke incidenten (vernieling, diefstal, ordeverstoring, inbraak, roofoverval en bommelding);
- de financiële schade van de opzettelijke incidenten.

ad 4: de aandacht voor veiligheidszorg

Om te achterhalen of er verschillen zijn tussen de musea in 'aandacht voor veiligheidszorg' is een schaal 'aandacht' geconstrueerd. Deze loopt van 'nauwelijks of geen aandacht' tot 'veel aandacht'. Ten grondslag aan de schaal liggen vragen zoals, "Rouleren de taken van de uitvoerende medewerkers veiligheidszorg?", "Is er wel eens een risico-analyse gemaakt?", "Wordt schriftelijk bijgehouden wie over sleutels c.q. toegangscode beschikt?", "Kunnen medewerkers objecten lenen voor privé-gebruik?" en "Hoe vaak worden voorwerpen gecontroleerd op hun aanwezigheid?". Ook het aantal 'standaardprocedures' ten aanzien van incidenten is meegenomen. De aldus ontstane schaal heeft een betrouwbaarheid (alpha) van .64 (zie bijlage III).

ad 5: beoordeling

Elke rubriek over veiligheidszorg, zeven in totaal, is afgesloten met een beoordelvraag. Deze luidde steeds "Hoe beoordeelt u de situatie ten aanzien van ...?". De 'beoordelingsvariabelen', die onderling sterk met elkaar samenhangen, vormen samen de schaal 'beoordeling' met een zeer hoge betrouwbaarheid (alpha) van .85.

ad 6: ligging in Nederland

De indeling in de vier windrichtingen is als volgt opgebouwd:

- Noord: Groningen, Friesland, Drenthe;
Oost : Overijssel, Gelderland, Flevoland;
Zuid : Noord-Brabant, Zuid-Limburg, Zeeland;
West : Noord- en Zuid-Holland, Utrecht.

4 Verslag van literatuurstudie

4.1 Inleiding

Veiligheid in musea is geen onderwerp waarmee men boekenkasten kan vullen. De literatuur die voorhanden is, komt voor een belangrijk deel uit de Verenigde Staten. Voor informatie uit andere landen, waaronder Nederland, waren we voornamelijk aangewezen op syllabi en onderzoeksverslagen die geheel of gedeeltelijk over dit onderwerp handelen.

De literatuurstudie die wij ten behoeve van het onderzoek naar de kwaliteit van de veiligheidszorg in de Nederlandse musea deden, dient twee doelen. In de eerste plaats was het de voedingsbodem voor de vragenlijst die weer de basis is van dit voorliggende onderzoek (voor de vragenlijst zie bijlage I). In de tweede plaats is dit hoofdstuk bedoeld als context voor de onderzoeksresultaten. De koppeling van de literatuur met deze resultaten is te vinden in hoofdstuk 7 (conclusies).

4.2 Veiligheidszorg - algemeen

Veiligheidszorg is geen statisch begrip; verandering van de situatie vraagt aanpassing van het pakket van veiligheidszorgmaatregelen. Vanuit beveiligingsoogpunt moet een museum rekening houden met verandering in waarde en waardering van de collectie. De markt voor kunst en andere verzamelde objecten is voortdurend in beweging. Prijschommelingen kunnen grillig zijn. Zo kan een grote overzichtstentoonstelling elders, populair bij het grote publiek, de waarde van de eigen collectie aanzienlijk vergroten.

Beveiliging is maatwerk. Elk branche verlangt een specifiek pakket van beveiligingsmaatregelen. Voor musea, van kelder tot zolder gevuld met kostbare onvervangbare objecten die ook nog eens aan het publiek worden tentoongesteld, gelden heel andere eisen dan voor de overige publiekgerichte instellingen. In feite moet voor elk museum apart worden bekeken wat de optimale combinatie van maatregelen is.

Alleen ter voorkoming van inbraak heeft TBBS, Bureau voor Schadepreventie richtlijnen geformuleerd voor een standaardpakket. Vanuit dit bureau is een risicoklasse-indeling gemaakt voor de inbraakgevoeligheid van een organisatie, met voor elke klasse een basispakket aan beveiligingsmaatregelen. Musea vallen per definitie in de hoogste klasse (zie paragraaf 4.6.2.).

4.3 Veiligheidszorg op organisatorisch niveau

Elk museum kent vier hoofdtaken: de bedrijfstaak, de behoudstaak, de wetenschappelijke c.q. documentaire taak en de publiekstaak (van Straalen e.a, 1981, pag. 23). Op deze taken baseert het management beleid. Als onderdeel van de behoudstaak vereist veiligheidszorg aandacht van het management. Een doordachte aanpak op beleidsniveau is vereist om als museumorganisatie greep te krijgen op de kwestie 'veiligheidszorg'. Pas wanneer duidelijk is wat men binnen de organisatie onder veiligheidszorg verstaat, kunnen er doelstellingen, taken, richtlijnen en maatregelen, kortom kan een beveiligingsplan worden geformuleerd. Definiëring van het begrip draagt bij tot consensus over de inhoud van het vraagstuk:

"Museumsecurity is a mechanism that provides for the protection of collections, equipment, information, personell and physical facilities and that prevents influences that are undesirable, unauthorized or detrimental to the goals or the well being of the museum" (Fennely, 1983, pag. 3-4).

Een beleidsmatige aanpak impliceert duidelijkheid over de verantwoordelijkheid. Op cruciale momenten moet helder zijn wie binnen de organisatie de verantwoordelijke functionaris is. Uit onderzoek onder de Nederlandse rijksmusea blijkt deze verantwoordelijkheid in de praktijk dikwijls zeer gelaagd.

Beleid betekent ook risicobeheer. Het kennen en accepteren van de risico's die een museum op het gebied van veiligheidszorg loopt, is essentieel voor de opstelling van een plan 'veiligheidszorg'. Pas nadat het probleem is gedefinieerd en een inschatting van de risico's is gemaakt, kan de organisatie zich vragen stellen zoals: 'welke risico's kan de organisatie beheersen?'; 'wat zijn de gevolgen?'; 'welke risico's hebben prioriteit?'; 'welke middelen zijn beschikbaar om de risico's te beheersen of te beperken?'

Risico's waartegen het museum op het gebied van veiligheidszorg moet worden beschermd, zijn onder te verdelen in vier groepen (zie ook Huges, pag. 8):

1. calamiteiten die de museumorganisatie te boven gaan, zoals oorlog, revolutie, demonstratie, watersnood;
2. technische/bouwkundige mankementen, zoals lekkage, ongedierte, uitvallen van apparatuur;
3. onbedoeld menselijk handelen, zoals onwel worden, betasting van objecten uit onwetendheid of nieuwsgierigheid;
4. opzettelijk menselijk handelen, zoals brandstichting, vernieling, bekladding, diefstal, inbraak, ordeverstoring.

Een vijfde categorie, biochemische invloeden (zoals milieuvervuiling, licht-, vochtigheids- en temperatuursinvloeden) valt binnen de behoudstaak onder passieve conservering, conservering en restauratie en laten we derhalve buiten beschouwing.

De noodzaak voor veiligheidszorg ligt besloten in het kunnen anticiperen op bovengenoemde risico's die het goed functioneren van de museumorganisatie in de weg kunnen staan. Toename van de kans op risico's zou in theorie niet 'de' aanleiding voor veiligheidszorg mogen zijn, wel is het een motief om het beveiligingsplan bij te stellen.

Wezenlijke aspecten bij veiligheidszorg zijn:

- eigen budget;
- risicobeheer;
- duidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden inzake veiligheidszorg;
- duidelijkheid in bevoegdheden van het personeel;
- goed geoutilleerd personeelsbestand;
- kennen van risico's en toekennen van prioriteiten.

Op grond daarvan kunnen beveiligingsmaatregelen van reactieve en preventieve aard worden genomen ter bescherming van het cultuurgoed zoals (voor reactieve en preventieve maatregelen zie Van Aart e.a., 1990, H a2, par. 1.2., en Annual proceedings, 1989, pag. 235):

- opstellen van huisregels voor personeel en publiek (preventief);
- standaardprocedures voor incidenten (preventief en reactief);
- afspraken over politie-optreden (reactief);
- collectie- en sleutelbeheer (preventief);
- toegangs- en uitleenbeleid (preventief);
- elektronische beveiligingsmaatregelen (preventief en reactief).

4.4 Personeel veiligheidszorg

4.4.1 Management

Duidelijk moet zijn waar de verantwoordelijkheid ligt voor de veiligheidszorg binnen de organisatie. Formeel ligt de verantwoordelijkheid bij de directie. Deze moet over voldoende middelen beschikken of voldoende middelen vrij kunnen of willen maken, wil veiligheidszorg goed kunnen functioneren. In het laatste geval, bij voldoende budget, moet de directie bij verdeling ervan over de verschillende taken doordrongen zijn van het belang van veiligheidszorg. "Immers zolang het management zich onvoldoende bewust is van het belang van een goede veiligheidszorg binnen haar organisatie, kan niet worden verwacht dat bouwkundige, mechanische en elektronische maatregelen effectief zullen zijn" (Westhuis, 1990, pag. 5).

4.4.2 Hoofd veiligheidszorg

Afhankelijk van de grootte en het takenpakket van een museum en het belang dat de directie aan veiligheidszorg hecht, kan deze de verantwoordelijkheid delegeren naar een hoofd veiligheidszorg. De taken van het hoofd bestaan uit planning, organisatie, coördinatie en controle van alle permanente en incidentele aangelegenheden rond veiligheidszorg. Bij alle zaken die veiligheidszorg betreffen, moet deze functionaris worden geraadpleegd. In diverse literatuur treffen we een pleidooi voor het gewicht van zijn/haar adviezen, in de zin dat deze alleen door de directie of een directe superior ter zijde kunnen worden gelegd (Fennely, 1983, pag. 18, Tillotson, 1977, pag. 12).

Het hoofd veiligheidszorg dient communicatief vaardig te zijn en diplomatiek te kunnen handelen, omdat beveiliging dikwijls een 'tegenpositie' inneemt: het perkt de vrijheid van personeel en publiek in, het stelt eisen aan de presentatie die daardoor minder esthetisch kan zijn en het beperkt het individu in de beleving van het cultuurgoed.

Een andere taak van betekenis ligt op het vlak van personeelsbeleid. Voorop staat hierbij de betrouwbaarheid van het personeel, hetgeen een zorgvuldige selectie vereist. Bij aanname van veiligheidspersoneel is het hoofd betrokken. Verder is deze persoon belast met het motiveren en bekwamen van het veiligheidspersoneel en het duidelijk maken van hun taken. Een goed functionerende veiligheidszorg hangt in grote mate af van de bekwaamheid en de motivatie van dit personeel.

Het hoofd zet het beleid om in procedures voor het personeel, zodat ieder over instructies beschikt hoe te handelen in dagelijkse situaties (bijvoorbeeld hoe controleronden te lopen, hoe zich op te stellen tegen het publiek) en in noodsituaties (bijvoorbeeld brand, gesprongen leidingen, diefstal, vandalisme en onwel worden van iemand uit publiek).

Elk museum behoort te beschikken over een noodplan dat herhaaldelijk op doelmatigheid moet worden gecontroleerd. De coördinatie ligt bij het hoofd veiligheidszorg die daarvoor regelmatig contact onderhoudt met politie, brandweer en andere relevante autoriteiten.

Het hoofd waakt er door duidelijke bewegwijzering en afbakening van publieks- en overige ruimten voor dat publiek alleen in de voor hen bestemde ruimten kan komen en niet kan gaan dwalen door het gebouw.

Voor de bescherming van het gebouw, de collectie, het personeel en het publiek staan het hoofd maatregelen ter beschikking, die variëren van een doordacht sleutel- en toegangsbeleid tot renovaties en moderne elektronische meldinstallaties (voor takenpakket hoofd veiligheidszorg, zie Burke, 1986, pag. 8, Tillotson, 1977, pag. 9-14, Fennely, 1983, pag. 18-22).

4.4.3 Uitvoerend personeel

Algemeen

Binnen de veiligheidszorg zijn er vele functies. Naast het hoofd veiligheidszorg onderscheiden we de hoofdsuppoost (als ploegleider verantwoordelijk voor suppoosten), de suppoost/zaalwacht (zie paragraaf 4.4.3.2.), het personeel van de centrale meldkamer (controle van en toezicht via elektronische meldapparatuur), de bewaker van het terrein/het gebouw c.q. de portier (toezicht op in- en uitgaand publiek, personeel en goederen en toezicht op in- en uitgangen van gebouw en/of terrein), de nachtbewaking (taken deels gelijk aan personeel centrale meldkamer, lopen van controlerondes), de vestiaire-bediende (toezicht op het in bewaring geven van voorwerpen die tot schade of diefstal van de collectie kunnen leiden), de gastheer/gastvrouw (zorg voor publiek) en de gids (uitleg over cultuurgood/bezienswaardigheden).

Het valt buiten dit betoog om deze functies apart te bespreken. We maken daarom gebruik van de overkoepelende term 'medewerker veiligheidszorg'. Omdat binnen deze groep de suppoosten het meest vertegenwoordigd zijn, besteden we aan deze groep expliciet aandacht (zie paragraaf de suppoost).

Het bewakingspersoneel is de basis van de beveiliging. Elektronische maatregelen signaleren/melden slechts en bouwkundige maatregelen kunnen vertragend werken, maar alarmopvolging blijft mensenwerk.

"Bouwkundige en elektronische maatregelen kunnen de mensbewaking ondersteunen, verbeteren, aanvullen en controleren, maar kunnen deze nooit geheel vervangen"
(Huges, 1991, pag. 9).

Als een museum van aanvullende elektronische beveiligingsmaatregelen gebruik maakt, moet het personeel hiermee goed om kunnen gaan en overtuigd zijn van de doelmatigheid. Een meldinstallatie is weinig functioneel als het personeel uit onwetendheid een meldsignaal niet herkent, uit onkunde de apparatuur niet in werking stelt of het uit desinteresse niet controleert bij inschakeling.

Controle is waarschijnlijk de meest voorkomende maar ook de meest essentiële taak van het veiligheidspersoneel. Hierbij moet het personeel exact weten waar op te letten en hoe de inspectie uit te voeren. Een controlelijst is daarbij een handig hulpmiddel. Voor de bewaker van het terrein en het gebouw kan dat een vaste lijst zijn met aandachtspunten, zoals controle van openstaande ramen, deuren en hekken, en van rondslingerend gelegenheidsgevend materiaal (ladders, touwen). De lijst van de suppoost kan naast vaste aandachtspunten een reeks objecten omvatten waarvoor hij/zij op dat moment verantwoordelijk is. Elke mutatie, zoals verplaatsing van een object naar een andere ruimte, moet op de lijst worden doorgevoerd. Het hoofd bewaking is verantwoordelijk voor het 'up-to-date' houden van deze lijsten (Mason, 1979, pag. 48-49).

Een probleem voor het personeel veiligheidszorg is de constant aanwezige dreiging van een incident enerzijds en de dikwijls monotone situatie waarin weinig opzien-barends gebeurt anderzijds. In geval van een incident moet het personeel niet lang hoeven aarzelen om tot de juiste handelsewijze over te gaan. Dat kan alleen als het zich de instructies bij noodsituaties eigen heeft gemaakt waardoor hij/zij deze à la minute kan oproepen. Een efficiënt en goed werkend noodplan en frequente oefening dragen hiertoe bij (Mason, 1979, pag. 47-48).

De suppoost

In de literatuur treffen wij een voorkeur aan voor eigen bewakingspersoneel boven medewerkers van externe beveiligingsbedrijven. Betrokkenheid bij het museum is een veelgenoemd argument voor inzetten van eigen suppoosten. "De loyaliteit moet uitgaan naar het museum en niet naar het beveiligingsbureau" (Tillotson, 1977, pag. 16). Maar het verlangen van loyaliteit bij de huidige status van het beroep is misschien een te hoge verwachting (zie paragraaf 4.4.3.3.).

De grootste vijand van beveiliging, sleur, leidt tot onoplettendheid. Naast de verplicht te volgen opleiding op het gebied van beveiliging wordt als voordeel van het inschakelen van extern veiligheidspersoneel genoemd het voorkomen van sleur bij de uitoefening van beveiligingswerkzaamheden doordat extern personeel bij verschillende organisaties kan worden ingezet.

Een oplossing voor het vermijden van sleur van intern beveiligingspersoneel zit in afwisseling van taken. Zo tracht een Nederlands museum afwisseling te brengen door dit personeel geregeld een dag bij de technische dienst onder te brengen.

Door de openstelling voor publiek zijn musea openbare gebouwen, waar handhaving van de openbare orde is voorbehouden aan het formele gezag (Art. 28 van de Politiewet). De beveiligingsbeambte heeft dus in principe niet meer bevoegdheden dan andere aanwezigen, zoals het publiek. Als een persoon op heterdaad wordt betrapt, kan de suppoost deze slechts aanhouden tot de politie arriveert. Het beveiligingspersoneel, gericht op ontdekken van en ingrijpen bij incidenten staat verder machteloos en dat leidt wel eens tot frustraties.

In het buitenland gaan de bevoegdheden van het beveiligingspersoneel soms (Verenigde Staten en Zweden) verder dan in Nederland. In ons land kennen we slechts een enkel museum waar bij wijze van experiment enkele beveiligingsmedewerkers zijn toegerust met beperkte opsporingsbevoegdheid. Om de bewaking tijdens de grote Van Gogh-tentoonstelling in 1990 te versterken, kregen enkele suppoosten van het museum een beperkte opsporingsbevoegdheid nadat ze met goed gevolg de opleiding 'onbezoldigd ambtenaar van politie met beperkte opsporingsbevoegdheid' bij de politie hadden doorlopen.

De aanwezigheid van deze ambtenaar kan tijdens conflicten zwaarder formeel optreden voorkomen; bij verder-gaande escalatie is het museum verzekerd van vroegtijdig en onderling afgestemd politieoptreden.

De suppoost in Nederland had tot voor kort één taak: bewaking. In veel musea hebben de suppoosten vanuit beveiligingsoogpunt een spreekverbod. Dat komt de beroepsvreugde niet ten goede. Gelet ook op het feit dat het werk van de suppoost doorgaans monotoon is: hij/zij moet continu geconcentreerd observeren in vaak slaap-verwekkende situaties. "Geld is vaak de enige motivatie binnen een sterk hiërarchische werksfeer waar eigen creativiteit niet op prijs wordt gesteld en het maken van promotie tot de onmogelijkheden behoort" (Tillotson, 1977, pag. 18). Langzamerhand groeit bij de Nederlandse musea de bereidheid om de functie van bewaker uit te breiden met die van gastheer/-vrouw. In het buitenland treffen we eveneens een vermenging van bewakings- en gastheerfunctie aan. Redenen zijn:

- publiek treft vaak geen andere informatiebron aan dan de suppoost;
- bijkomende taak van gastheer geeft meer inhoud aan functie (Tillotson, 1977, pag. 10).

Het uitbreiden van taken met gastheerschap is alleen mogelijk bij aanwezigheid van duidelijke richtlijnen en de vereiste bekwaamheid. Primaire taak blijft bewaking. De gastheerfunctie is daaraan ondergeschikt. Het bewaken van een voor publiek toegankelijke waardevolle collectie plaatst de bewaker die tevens gastheer is in de rol van vriendelijke waakhond.

In de literatuur treffen we een overzicht van verantwoordelijkheden van de suppoosten in een modern Nederlands museum:

- verantwoordelijkheden als bewakend personeel, zoals voorkomen van diefstallen, voorwerpen vrijwaren van schade, zorgdragen voor publieksdoorstroming, voorkomen overlast publiek, ingrijpen bij ongelukken;
- verantwoordelijkheden in verband met onderhoud, zoals schoonhouden van de afdeling, controle op voorwerpen, vitrine, verlichting, nooduitgangen, audio-apparatuur, de lift;
- verantwoordelijkheid als gastheer/gastvrouw, zoals inlichtingen verstrekken over allerlei publieke zaken; uitdrukkelijk wordt vermeld géén informatie te verschaffen over de waarde van de voorwerpen, de beveiliging van de voorwerpen en het gebouw, waar de beveiligingsapparatuur zit en hoe die werkt, hoe het bewakingssysteem na sluitingstijd werkt (Omgaan met museumpubliek, pag. 21).

Status van suppoost

Het aanzien van de functie van suppoost is laag en de financiële waardering is navenant. Het bewakingspersoneel wordt traditioneel gerecruteerd onder de werklozen, ongeschoolden en gepensioneerden (Tillotson, 1977, pag. 20). Dat is vreemd als we ervan uitgaan dat door mensen gemaakte afwegingen en genomen beslissingen de basis vormen van het optreden bij handhaving van de veiligheid.

Eerder kwam al naar voren dat een vast inkomen vaak de enige motivatie is binnen een sterk hiërarchische werksfeer waar promotie niet mogelijk is. Om de status en de financiële waardering van het beroep te verhogen dienen de taken en bijkomende verantwoordelijkheden opnieuw bezien en gewaardeerd te worden en behoren beroepseisen te worden geformuleerd (Tillotson, 1977, pag. 20).

Opleiding personeel veiligheidszorg

Geheel aansluitend op de vorige paragraaf signaleert de Algemene Rekenkamer in haar onderzoek "dat de personeelsontwikkeling van het bewakings- en beveiligingspersoneel geen gelijke tred heeft gehouden met de technische voorzieningen. (...). De directies van de rijksmusea waren niet in alle opzichten overtuigd van de kwaliteit van de beveiliging. De mening overheerste dat er ten aanzien van het bewakingspersoneel een tekort bestaat. De technische beveiligingsmiddelen voldeden op zich goed, hoewel het gebruik in de praktijk te wensen overliet. (...) De personele factor is de zwakke schakel. Het is niet alleen de krappe bezetting (...) maar veeleer ook de kwaliteit die daarbij een rol speelt. Eén van de punten met betrekking tot de kwaliteit is de mate van opleiding" (Tweede Kamer, vergaderjaar 1987-1988, pag. 12 e.v.). In de literatuur stuiten we herhaaldelijk op de wens voor een (aanvullende) opleiding (Fennely, 1983, pag. 699, Burke, 1986, pag. 94-96, Tillotson, 1977, pag. 26).

4.5 Aanvullende beveiliging

Naast de actieve zorg voor veiligheid die specifiek de taak is van het personeel veiligheidszorg, is het voltallige personeelsbestand medeverantwoordelijk voor de veiligheid in hun museum. Hun medewerking is een nood-zakelijke aanvulling op de beveiliging en bestaat uit het loyaal opvolgen van de huisregels, zoals het (af)sluiten van deuren en het navolgen van het rookverbod en het consequent toepassen van veiligheidsprocedures bij depotmutaties, registratie van de collectie, transporten en inrichten van exposities (Huges, 1991, pag. 12, Westhuis, 1990, pag. 8-15).

4.6 Beveiligingsmaatregelen

4.6.1 Maatregelen algemeen

Beveiligingsmaatregelen zijn op te delen in een organisatorische (personeelsbeleid, procedures, afspraken), een bouwkundige (sloten, omheining, enzovoorts) en een elektronische (meldinstallaties) component. In de praktijk zijn ze niet van elkaar te scheiden; een goed slot op een deur die nooit wordt afgesloten heeft weinig zin. In de Zweedse musea onderkent men dit probleem. "De museummisdrijven - diefstal en inbraak - worden zonder uitzondering gekenmerkt door eenvoudige modus operandi. Dit komt doordat de beveiliging in het algemeen op een laag niveau ligt; beveiligingsinstallaties en -routines zijn slechts op kleine schaal aangebracht. Waar dit het geval is, gaat het om op zichzelf staande maatregelen, zonder dat deze een beveiligingssysteem vormen. Men heeft bijvoorbeeld inbraakbeveiliging verbeterd door sloten, deuren en ramen te versterken, maar dit is niet gekoppeld aan een vorm van mensbewaking en eventueel met alarm. Zo kan de dader ongestoord de fysieke beveiliging doorbreken.

Het omgekeerde gebeurt ook; er wordt een alarminstallatie aangelegd zonder eerst de fysieke inbraakbeveiliging te versterken. Gevolg is dat de inbraak, ondanks het alarm, kan worden gepleegd omdat niemand op tijd aanwezig is om het misdrijf te verhinderen (Ambrosiani e.a., 1989, pag. 11).

Essentieel is dat de tijd tussen de alarmering en de tegenactie korter moet zijn dan de tijd tussen de alarmering, het doorbreken van vertragende (bouwkundige en mechanische) maatregelen en het bereiken van de begeerde 'buit'. Uiteindelijk bepaalt de menselijke component - de reactie op het incident - de effectiviteit van het geheel aan beveiligingsmaatregelen.

4.6.2 *Standaardpakket*

In de risico-klasse indeling van TBBS Bureau voor Schadepreventie komt het museum terecht in de hoogste klasse. Voor deze groep stelt het bureau het onderstaande basispakket aan beveiligingsmaatregelen voor:

- organisatorische maatregelen: sleutelbeheer, merken en registreren van goederen, beveiligingsverlichting;
- bouwkundige maatregelen: extra zwaar hang- en sluitwerk, glaslatconstructies en deurbladen van zware kwaliteit, inbraakwerend glas of glasafscherming voor deuren en ramen;
- elektronische maatregelen: inbraaksignaleringssysteem met detectoren met akoestische en optische alarmering, ruimtelijk werkende detectoren, alarmering via een alarmcentrale en in het gebouw een akoestische en buiten het gebouw een optische alarmering, registratie van openings- en sluitingstijden van de organisatie bij de alarmcentrale en contractueel vastgelegde afspraken voor de alarmopvolging, service-contracten met minimaal 2 controles per jaar.

Voor musea moeten de organisatorische maatregelen worden aangevuld met een goed uitleenbeleid, toegangscontrole, doordachte inrichting van de tentoonstellingsruimten en de aanwezigheid van noodplannen.

Elektronische maatregelen spelen een vitale rol in de bescherming van ons culturele goed, ze ondersteunen en vervangen deels de personele bewaking, zeker 's nachts.

Zwak punt bij de elektronische maatregelen is het vals alarm; het wekt irritatie op en leidt soms zelfs tot afzetten of het negeren van het systeem (Mason, 1979, pag. 21). Hierdoor neemt de betrouwbaarheid van de beveiliging af.

4.6.3 *Beveiliging is tijdgebonden*

Bij veiligheidszorg speelt het etmaal een belangrijke rol. Deze wordt opgesplitst in de periode (Huges, 1991, pag. 7):

- tijdens openingsuren;
- na sluitingstijd.

Deze indeling is toereikend voor de musea waar openings- en sluitingstijden synchroon lopen met aanwezigheid van bezoekers én personeel. Voor de musea waar dit niet het geval is, is een vierdeling meer op zijn plaats:

- werkdag, open voor eigen personeel, gesloten voor publiek; veiligheidszorgspersoneel en alarmsysteem, beide op gemiddeld niveau;
- werkdag, open voor eigen personeel en voor publiek; grotere bezetting van bewakingspersoneel en alarm op gemiddeld niveau;
- 's avonds en 's nachts; gesloten voor eigen personeel en voor publiek; geen of minimale bezetting van bewakingspersoneel en maximaal gebruik van de alarminstallatie(s);

en speciale dagen:

- geen werkdag, gesloten voor eigen personeel maar wel publiek, zoals weekend en feestdagen; maximale inzet van bewakingspersoneel en maximaal gebruik van alarminstallatie(s) voorzover mogelijk (Fennely, 1983, pag. 72).

Een belangrijke criterium voor de bezetting van de veiligheidszorg is het al dan niet geopend zijn van het museum:

- binnen openingstijden: dit vraagt om veiligheidszorg in al haar facetten (bewaking, publieksveiligheid en publiektoezicht);
- buiten openingstijden: hierbij valt het accent op de bewaking, bijvoorbeeld van de collectie.

De verschillende beveiligingsmaatregelen hebben alle hun sterke en zwakke kanten. Zo kan tijdens openingsuren slechts een deel van de elektronische apparatuur worden gebruikt. Immers de ruimtelijk werkende elektronische meldinstallaties in de expositieruimten zouden tijdens de openingsuren leiden tot een permanent afgaan van het alarm. Logisch is dat tijdens openingsuren het beroep op personele bezetting het grootst is.

4.6.4 Type incident

Niet alleen de verschillende dagdelen stellen eisen aan de beveiligingsmaatregelen, dat doen ook de incidenten. Vrijwel geen enkel incident eist 24 uur per dag volledig de aandacht van veiligheidzorg op. Dreiging van diefstal, vernieling en ordeverstoring is tijdens openingsuren het grootst, terwijl inbraak zich vaker tijdens de nachtelijke uren zal voordoen. Brand is een incident waartegen een museum zich het gehele etmaal moet beschermen.

Ook hier geldt weer dat elk type incident een eigen pakket van beveiligingsmaatregelen vereist, ook al komen ze gedurende hetzelfde dagdeel voor (Fennely, 1983, pag. 163 e.v., Huges, 1991, pag. 13-24, Mason, 1979, pag. 59-75).

5 Resultaten

5.1 Vooraf

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken aan de hand van de 'rechte tellingen'. Het onderscheid tussen grote en kleine musea loopt als een rode draad door het onderzoek heen. Om overlap te voorkomen zijn reeds in dit hoofdstuk de verschillen tussen deze twee groepen aangegeven. Een aparte bespreking van grote en kleine musea zou bijna alle onderwerpen opnieuw aan de orde doen komen. De respons is van dien aard dat de resultaten van dit onderzoek representatief zijn voor de Nederlandse musea.

Waar in de tekst sprake is van verschillen gaat het - tenzij anders vermeld - om statistisch significante verschillen; omwille van de leesbaarheid is niet voortdurend de significantie van weergegeven verschillen verantwoord.

5.2 Omschrijving van de musea, het personeel en de collectie

5.2.1 *Het gebouw*

Iets meer dan een kwart (26.5%) van de musea heeft een vloeroppervlak van meer dan 1000 m², terwijl slechts een klein deel (12.8%) het met 100 m² of minder doet. Het overgrote deel heeft dus tussen de 100 en 1000 m² ter beschikking.

Ruim een kwart (26.1%) van de musea - het betreft voornamelijk kleine - voldoet alleen aan de (minimale) CBS-definitie van een museum: "een instelling met een collectie (...) die op vastgestelde tijden te bezichtigen is". Het merendeel echter vat de museale taak breder op en biedt het publiek uiteenlopende activiteiten. In de educatieve sfeer: lezingen (44.4%), cursussen/opleidingen (30.4%), films (18.8%) en seminars (8.7%). Van recreatieve aard: recepties (38.2%), prijsuitreikingen (13.5%) en feestjes (13.0%).

De grote en kleine musea verschillen nauwelijks in type activiteiten; bij beide groepen komen lezingen, cursussen en recepties het meest frequent voor.

Bijna tweederde (63.6%) van de musea is het gehele jaar geopend, over het algemeen tenminste 5 dagen per week (83.8%). Een enkel museum is ook 's avonds te bezichtigen. Een kleine groep (9.7%) is minder dan 24 weken per jaar toegankelijk voor publiek.

5.2.2 *Bezoekers*

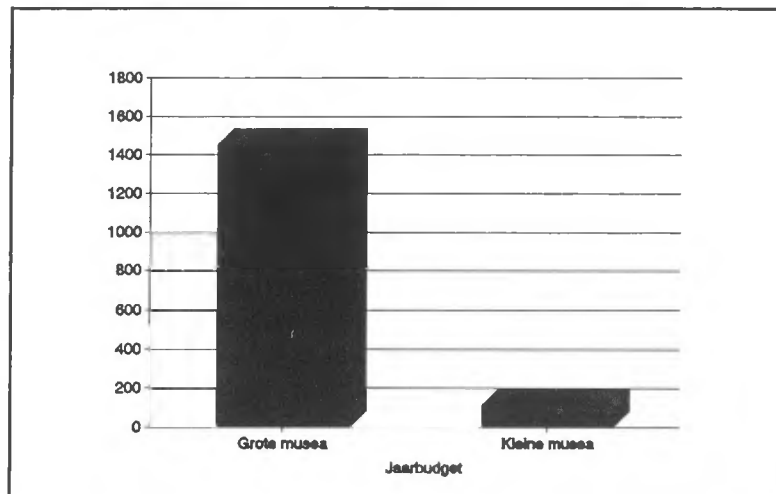
Een bezoekersaantal van tenminste 10.000 per jaar wordt door ruim de helft (55.2%) van alle musea gehaald. 69.9% van de grote en 21.6% van de kleine musea haalde in 1990 een bezoekersaantal boven de 25.000.

De kleine musea haalden in dat jaar gemiddeld een bezoekersaantal van 25.500 en de grote 157.600. Bij de kleine musea is het gemiddelde niet veelzeggend. De spreiding is bijzonder groot: vijf kleine musea die hoofdzakelijk met vrijwilligers werken hebben meer dan 100.000 bezoekers per jaar. Deze vijf musea beïnvloeden het gemiddelde dus in sterke mate. Laten we deze musea buiten beschouwing dan daalt het gemiddelde tot 15.200.

5.2.3 *Financiën*

Het jaarbudget 1990 varieert van geen eigen budget (12.9%) tot één miljoen of meer (8.6%). De budgetten van de overige musea zijn gelijk verdeeld tussen deze twee extremen. Gemiddeld hadden de musea in 1990 een jaarbudget van bijna f 700.000,-. Figuur 1 op de volgende bladzijde laat het verschil zien tussen de grote en kleine musea.

Figuur 1: Gemiddeld jaarbudget (1990) voor grote en kleine musea (gulden x 1000)



5.2.4 Personeel - algemeen

Slechts 11.7% van de musea heeft meer dan 5 fulltime krachten in dienst en 9.0% heeft meer dan 5 parttimers. Ruim 20% van de musea werkt alleen met vrijwilligers.

Met overige bezoldigden, zoals WSW-ers, stagiaires, gedetacheerden en gewetensbezwaarden wordt niet op grote schaal gewerkt; 4.6% (grote musea) is 'werkgever' van meer dan vijf overige bezoldigden, terwijl ongeveer tweederde geen gebruik maakt van dit personeel.

Over meer dan 5 vrijwilligers beschikt 35.5%, 32.0% werkt met 1 tot 5 vrijwilligers en 32.8% van de musea heeft er geen. Opvallend is dat er ten aanzien van het aantal vrijwilligers nauwelijks verschil bestaat tussen grote en kleine musea.

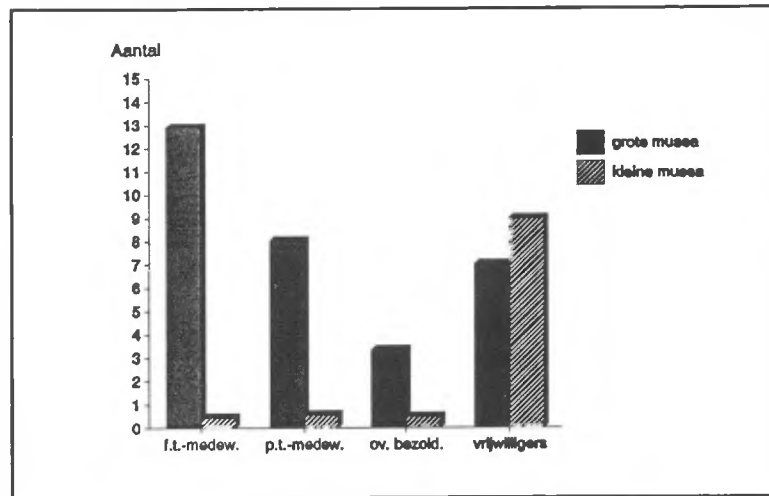
Een overzicht

Een museum heeft gemiddeld:

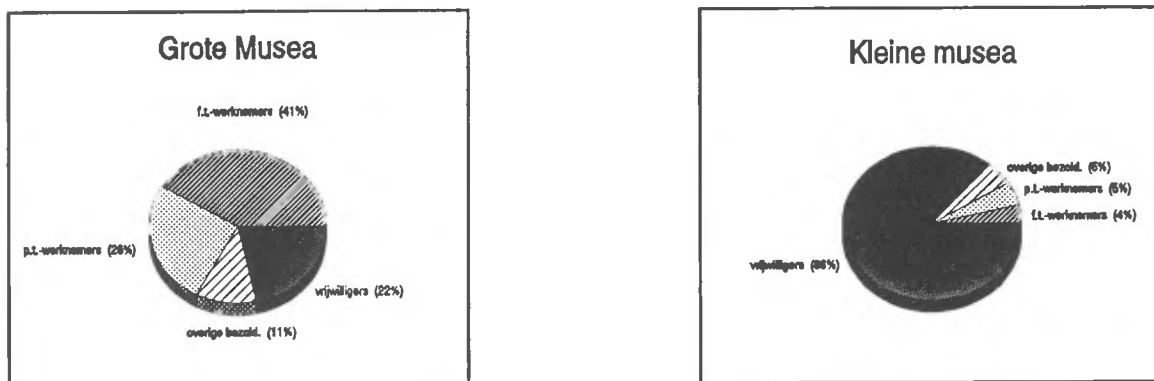
- 2.9 fulltime werknemers in dienst,
- 2.0 parttime werknemers in dienst,
- 1.1 overige bezoldigden in dienst,
- 8.5 vrijwilligers.

De verschillen tussen kleine en grote musea zijn uiteraard aanzienlijk. Figuur 2 laat het gemiddelde aantal medewerkers per type dienstverband zien voor grote en kleine musea. Figuur 3 geeft de verdeling van het totaal aantal medewerkers naar dienstverband.

Figuur 2: Gemiddeld aantal medewerkers per type dienstverband (1991)



Figuur 3: Verdeling van type dienstverband binnen grote en kleine musea (%)



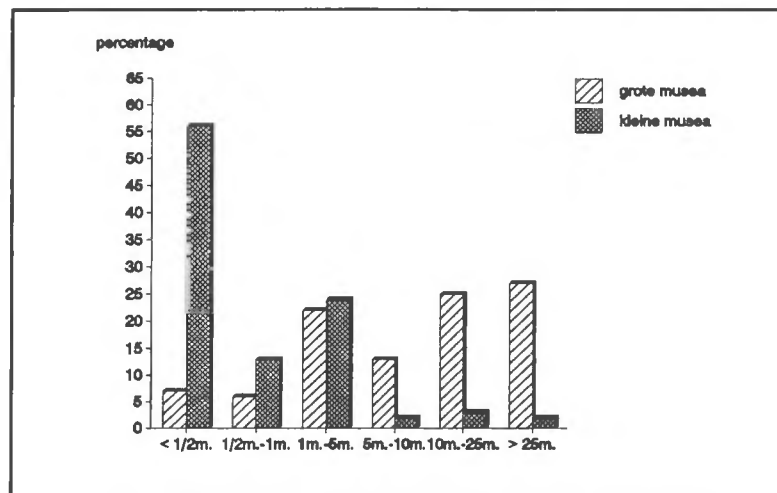
5.2.5 De collectie

De verzamelgebieden die bij meer dan 15% van de musea voorkomen zijn: algemene regionale geschiedenis (32.5%), kunst (23.7%), ambacht (23.1%), archeologie (23.1%), kunstnijverheid (16.7%) en algemene lokale geschiedenis (21.7%).

Ongeveer één op de vijf musea heeft een buitenopstelling.

De geldwaarde van de collectie wordt door de helft (50.1%) van de musea geschat op minder dan een miljoen. 20.7% van de musea schatten de collectie tussen de één en vijf miljoen. 16.4% heeft een geschatte bezitting van minimaal 10 miljoen, 6.8% musea zelfs boven de 25 miljoen gulden. 56.1% van de kleine musea schat de geldwaarde van de collectie op minder dan f 500.000,- , terwijl meer dan de helft van de grote musea de collectie op tenminste 10 miljoen schat (figuur 4).

Figuur 4: Geldwaarde van de collectie voor grote en kleine musea



In 1990 breidde één op de vijf musea de collectie tijdelijk uit met meer dan 100 bruikleenstukken. Een museum had in 1990 gemiddeld 190 stukken in bruikleen; een klein museum had gemiddeld 142 stukken en een groot museum had er gemiddeld 282.

Ook ongeveer één op de vijf musea organiseerde dat jaar gemiddeld om de maand een tijdelijke expositie. In 1990 organiseerde elk museum gemiddeld 4.3 tijdelijke exposities. Voor de kleine musea lag dit gemiddelde lager (3.3) en voor de grote hoger (6.0).

De collectie is bij 75.3% van de musea geheel, bij 11.3% gedeeltelijk en bij 13.4% (de helft grote en de helft kleine musea) onverzekerd.

Meer dan driekwart van de musea is verzekerd tegen brand (97.0%), inbraak (76.9%) en diefstal (71.6%). Een minderheid is verzekerd tegen beschadiging (34.9%), vernieling (37.9%), roofoverval (29.0%) en bekladding (24.2%).

De 65 musea die niet of gedeeltelijk verzekerd zijn, geven daarvoor één of meer redenen aan: 40.0% vindt het risico en de kosten niet in verhouding tot elkaar staan, 30.8% meldt dat er geen budget voor is, 16.9% zegt dat het risico te klein is en bij 20.0% is de collectie staatsbezit en derhalve niet verzekerd.

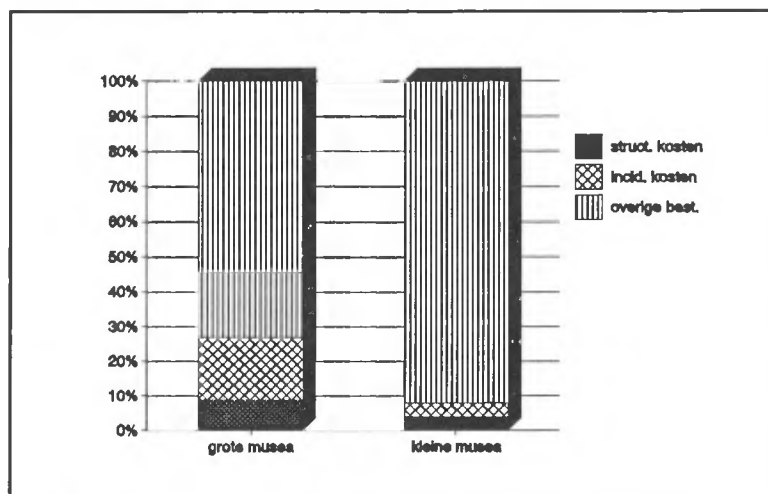
5.3 Veiligheidszorg - algemeen

5.3.1 Kosten veiligheidszorg

Een kwart van de musea zegt in 1990 geen structurele kosten op de post 'veiligheidszorg' te hebben gehad. 46.2% had kosten tot f 5.000,- en een kleine groep (6.3%) gaf aan deze post meer dan f 50.000,- uit. Aan incidentele kosten werd door een grote groep relatief weinig uitgegeven: 38.1% gaf hier niets aan uit en 41% minder dan f 5.000,-. Zowel de structurele als de incidentele kosten verschillen significant voor grote en kleine musea. De kleine musea gaven gemiddeld f 4.023,- aan structurele en f 4.671,- aan incidentele kosten uit. De grote musea gaven gemiddeld f 137.718,- aan structurele en f 257.357,- aan incidentele kosten uit.

Dat de grote musea absoluut meer geld aan veiligheidszorg besteden ligt voor de hand: om deze reden is nagegaan welk percentage van het totale budget aan veiligheidszorg wordt besteed in de kleine en grote musea. Grote musea besteden ook relatief meer geld aan veiligheidszorg: 9% van hun begroting gaat naar structurele en 18% naar incidentele kosten veiligheidszorg. Voor de kleine musea is dat in beide gevallen 4% (zie figuur 5).

Figuur 5: Relatieve besteding budget aan veiligheidszorg



5.3.2 Aanwezigheid personeel veiligheidszorg

Bij 10% van de musea geeft de voor veiligheidszorg verantwoordelijke persoon aan dit als hoofdtaak te hebben. In de andere gevallen kunnen we concluderen dat het een neventaak is.

Het aantal uren dat de verantwoordelijke gemiddeld per week aan veiligheidszorg besteedt is navenant: 8.5% (grote musea) scoort meer dan 4 uur per week, 40.6% zegt niet meer dan 1 uur per week aan veiligheidszorg te besteden en 31.2% (kleine musea) zegt helemaal geen aandacht aan veiligheidszorg te besteden.

Het aantal uren dat de verantwoordelijke functionaris aan veiligheidszorg besteedt, verschilt aanzienlijk voor grote en kleine musea.

In de kleine musea besteedt de verantwoordelijke per week gemiddeld 1.5 uur aan veiligheidszorg, in de grote musea is dat gemiddeld 3.5.

Slechts 28% van de musea beschikt over personeel met veiligheidszorg als hoofdtaak. Deze medewerkers worden voornamelijk overdag, tijdens openingsuren ingezet.

Niet verwonderlijk is dat meer grote dan kleine musea eigen veiligheidspersoneel hebben. 79.3% van de kleine en 44.2% van de grote musea hebben geen eigen veiligheidsmedewerkers. 36.4% van de grote en 4.3% van de kleine musea heeft meer dan 6 medewerkers veiligheidszorg. Een klein museum beschikt gemiddeld over 1 medewerker veiligheidszorg. Corrigeren we het gemiddelde voor 4 uitschieters (meer dan 10 medewerkers), dan daalt het gemiddelde tot 0.4 medewerker per klein museum. Een groot museum beschikt over bijna 6 medewerkers.

Het personeel veiligheidszorg heeft bij 54% van de musea een functieomschrijving. Bij 44.7% rouleren de taken van dit personeel.

13.8% van de musea maakt gebruik van een externe beveiligingsdienst. De meeste (10.3%) maken permanent gebruik van een externe dienst, de overige 3.5% doet dat alleen tijdens tijdelijke exposities en bij ziekte of verlof van eigen personeel.

Van de kleine musea maakt 90.8% zelfs geen gebruik van een externe beveiligingsdienst, van de grote doet 70.2% dat niet.

5.3.3 Opleiding personeel veiligheidszorg

Bij 86.5% (n = 71) heeft geen van de medewerkers veiligheidszorg een (basis-, vak- of kader-) diploma beveiliging.

Tijdens openingstijden is bij slechts 19.6% van alle musea (n = 224) een gediplomeerde hulpverlener aanwezig.

Het vanuit de organisatie verplicht volgen van relevante cursussen/trainingen gebeurt bij 22.3% van de musea. Daarbij gaat het om EHBO- en reanimatiecursussen (door 11 van de 16 musea aangegeven), 'training on the job' (door 8 van de 16 musea aangegeven) en externe beveiligingscursussen (door 6 van de 16 musea aangegeven).

De helft van de musea met veiligheidspersoneel acht (aanvullende) trainingen/cursussen wenselijk voor hun veiligheidspersoneel, met name voor de suppoosten.

Ongeveer tweederde (31 van de 49 musea) vindt de opleiding van de medewerkers veiligheidszorg redelijk/matig en 8 musea vinden deze slecht. De musea oordelen positiever over de alertheid, de motivatie, de stiptheid en de geschiktheid van hun personeel, maar ook deze aspecten worden vaak nog redelijk tot matig beoordeeld.

Opvallend is dat de kleine musea over deze laatst genoemde 4 aspecten positiever oordelen dan de grote.

5.3.4 Organisatie

Tenminste 45% - maar niet meer dan 62% - van de musea heeft standaardprocedures voor storing in het alarmsysteem (61.7%), inbraak (54.9%), brand (54.8%), diefstal (45.5%) en storing in het elektriciteitsnet (47.3%). Standaardprocedures voor incidenten zoals ordeverstoring, vernieling en beschadiging van objecten, roofoverval, gijzeling en bommelding ontbreken bij de overgrote meerderheid.

De verschillen tussen grote en kleine musea zijn aanzienlijk: 77.4% van de grote musea heeft schriftelijk vastgelegde richtlijnen voor storing in het alarmsysteem, 74.1% voor brand, 69.4% voor inbraak, 63.1% voor storing in het elektriciteitsnet en 59.5% voor diefstal. De kleine musea halen slechts bij standaardprocedures voor storing van het alarmsysteem en inbraak de 50%-grens (56.6% resp. 50%). 60.9% van de musea heeft voor de beveiligingsinstallatie(s) onderhoudscontracten afgesloten. 4% (uitsluitend kleine musea) van de verantwoordelijken voor veiligheidszorg is niet op de hoogte of er onderhoudscontracten zijn. Van de musea die geen onderhoudscontracten hebben, behoort het overgrote deel tot de kleine musea.

Slechts de helft van de kleine musea, die veelvuldig worden geplaagd door technische storingen, heeft onderhoudscontracten voor hun alarm- en andere installaties. Vrijwel alle grote musea beschikken over dergelijke contracten.

Een risico-analyse heeft bijna de helft (46.8%) van de musea nooit gemaakt c.q. laten maken en 27.1% van de functionarissen binnen de museumorganisatie verantwoordelijk voor veiligheid, weet niet of er een is gemaakt. Als er wel een dergelijke analyse is gemaakt, gebeurde dat meestal door een medewerker van het museum.

5.3.5 Sleutelbeheer en toegangscontrole

De meeste musea (90%) gebruiken een 'gewoon' sleutelsysteem al dan niet in combinatie met meer geavanceerde (elektronische) codesystemen (82% gebruikt alleen het 'gewone' sleutelsysteem). Dat laatste komt vaker voor bij de kleine musea dan bij de grote (87.3% versus 61.9%).

In iets meer dan de helft van de gevallen (52.1%) wordt schriftelijk bijgehouden wie over sleutels beschikt. Het verschil tussen groot en klein is fors: bij de kleine musea houdt 44.9% schriftelijk bij wie over een sleutel beschikt, bij de grote 78.8%.

Het voltallige personeel beschikt bij 22.2% van de musea over de sleutel van de toegangsdeur tot het pand (geen verschil tussen groot en klein) en bij 22.6% beschikt het over de sleutels van binnendeuren (vaker in grote musea). 62.5% van alle musea laat het personeel deze sleutels mee naar huis nemen. Voor grote musea is dat zelfs 78.8%, voor de kleine 62.7%.

Bijna een derde (31.8%) van de musea stelt er prijs op dat het publiek voorwerpen die mogelijk leiden tot verlies of beschadiging van de collectie bij de ingang afgeeft. Flink is opnieuw het verschil tussen de grote en kleine musea: 63.5% respectievelijk 23.3% stelt prijs op het afgeven van 'potentieel gevaarlijke' voorwerpen. 72.5% van alle musea ziet er consequent op toe dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, de grote vaker (86.8%) dan de kleine (62.5%). In bijna één op de vijf musea kunnen bezoekers ook in niet voor hen bestemde ruimten komen; bij de grote musea is dat vaker het geval dan bij de kleine.

5.3.6 *Prioriteiten*

Tijdelijke exposities fungeren dikwijls als publiekstrekker met toegankelijkheid voor publiek enerzijds en beveiliging anderzijds. Grote en kleine musea leggen de prioriteit elk anders.

Bij de kleine musea geeft 36.1% prioriteit aan toegankelijkheid, 12.4% aan de beveiliging en de overige - ruim de helft - stellen geen prioriteit. Bij de grote musea geeft een even grote groep voorkeur aan toegankelijkheid als aan beveiliging (30.2%). De overigen stellen geen prioriteit.

Een andere vraag in de vragenlijst was waarop het geheel van de genomen maatregelen zich met name richtte, op het buitenhouden van ongewenste gasten of op de bescherming van de objecten. Opvallend is dat 47.5% van de maatregelen is gericht op het buiten houden van ongewenste gasten en 17.1% op de bescherming van objecten. Bijna een kwart (24.3%) richt zich op geen van beide specifiek, terwijl een relatief grote groep van 11.0% zegt helemaal geen maatregelen te hebben getroffen.

5.4 Veiligheidszorg en de collectie

5.4.1 *Organisatie*

Binnen de organisatie stemt tenminste 40% de verschillende disciplines (bijvoorbeeld tentoonstellingsinrichting en beveiliging) zodanig op elkaar af dat de meest waardevolle objecten: "het best bewaakt zijn" (65.3%), "zich in het voor ongenode gasten minst toegankelijke deel" (43.9%) of "voor de beveiliging in de meest overzichtelijke ruimten van het museum bevinden" (46.1%). Hierbij vonden we geen verschillen tussen groot en klein.

Slechts een kleine groep stemt de maatregelen af op veranderende situaties, zoals wijziging in de populariteit/waarde van een collectie of object (14.7%) of verandering van expositie (26.5%). De grote musea tonen zich hier beduidend flexibeler in hun aanpassingsvermogen.

Van alle musea heeft 82.6% geen maatregelen genomen om de tijd tussen alarmering en het door ongewenste gasten bereiken van de meest waardevolle objecten zo lang mogelijk te maken. Bij meer dan de helft (60.3%) zijn de beveiligingsmaatregelen ook niet afgestemd op de maximale tijd die politie nodig heeft om te arriveren.

Verschillen tussen de grote en kleine musea zijn niet significant: er bestaat wel een tendens dat de grote musea meer rekening houden met genoemde zaken.

Van de musea met een buitenopstelling (voornamelijk grote musea), heeft bijna driekwart deze niet opgenomen in het beveiligingssysteem.

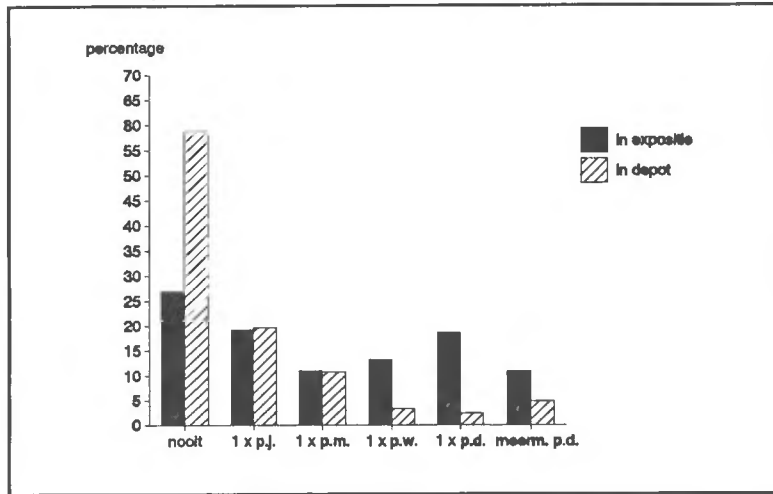
5.4.2 *Beheer*

Van de musea registreert 17.6% consequent verplaatsing van een object naar een andere ruimte. Inventarisatie (door registratie) is algemener: bijna de helft (46.9%) heeft alle objecten vastgelegd en 39.4% heeft dat voor de meeste gedaan. Registratieboeken (72.8%) en fotografie (44.5%) zijn daarbij de meest gebruikte methoden. Een kleine groep (2.5%) heeft geen enkel object geregistreerd.

Bij ruim een kwart (26.9%) van de musea blijft controle van de geëxposeerde objecten op aanwezigheid geheel achterwege. De voorwerpen in het depot krijgen (nog) minder aandacht: bij 58.8% blijft de controle geheel achterwege en 20.3% controleert eenmaal per kwartaal of minder.

De frequenties waarmee op aanwezigheid gecontroleerd wordt zijn vermeld in figuur 6. Er werden geen significante verschillen tussen grote en kleine musea gevonden: wel opnieuw de tendens dat de grote frequenter controleren op aanwezigheid.

Figuur 6: Controle van de objecten in expositie en depot

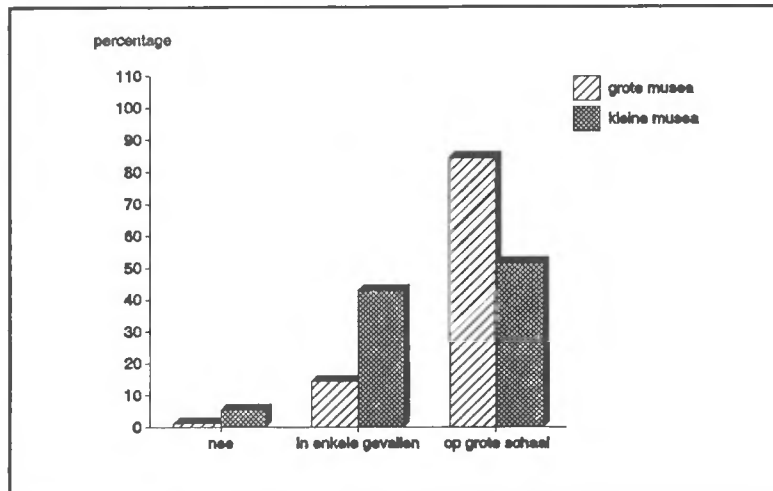


Bijna 15% van de musea leent collectiestukken uit aan medewerkers voor privédoeleinden, bij kleine musea bijna tweemaal zoveel als bij de grote.

5.4.3 Mechanische maatregelen

Van (de relatief goedkope) mechanische maatregelen ter bescherming van de collectie maakt 58.4% van de musea op grote schaal gebruik, 37% past deze in enkele gevallen toe. Figuur 7 laat de verschillen zien tussen de grote en kleine musea.

Figuur 7: Mechanische maatregelen getroffen door grote en kleine musea



maatregelen ter bescherming van de collectie

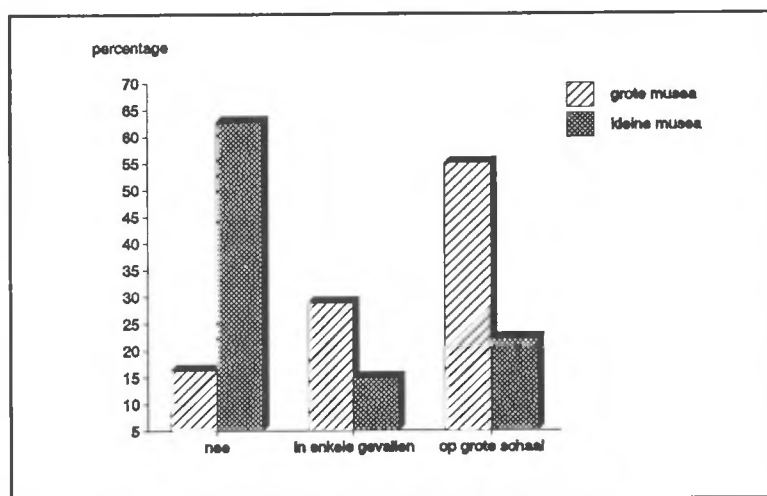
Het slagvast maken van vitrines (95.0%) en het vastzetten van objecten (57.4%) zijn daarbij de meest gebruikte methoden. Verder maakt meer dan 20% gebruik van het spannen van koorden en opbergen in kluis of depot. Met mechanische maatregelen trachten de musea zich voornamelijk tegen diefstal (89%), betasting van objecten (66.3%) en in mindere mate ook tegen vernieling (24.6%) te beschermen.

5.4.4 Elektronische maatregelen

Elektronische maatregelen ter bescherming van de collectie passen de musea zoals te verwachten minder vaak toe dan de mechanische. De aanschaf ervan is immers duur en vooral de ruimtelijke detectoren zijn tijdens openingstijden in de publieksruimten niet te gebruiken. 29.4% past deze elektronica op grote schaal toe en 17.4% in enkele gevallen.

Figuur 8 geeft de in dit geval bijzonder grote verschillen tussen de kleine en grote musea weer.

Figuur 8: Elektronische maatregelen getroffen door grote en kleine musea



maatregelen ter bescherming van de collectie

Meest gebruikte maatregelen zijn: ruimtelijk werkende detectoren (69.2%, van de musea die elektronische maatregelen hebben getroffen, meer antwoorden mogelijk), binnencamera's (46.1%) en detectoren zoals glasbreuk-melders, pneumatische systemen of actief infraroodsysteem (41.3%).

Elektronische maatregelen ter bescherming van de collectie moeten de collectie tegen inbraak (79.0%, van de musea die elektronische maatregelen hebben getroffen, meer antwoorden mogelijk), diefstal (78.0%) en brand (43%) beschermen.

5.5 Veiligheidszorg en het gebouw

5.5.1 Organisatie

Veiligheidspersoneel wordt vooral ingezet overdag tijdens openingsuren. De bezetting in het weekend is vrijwel gelijk aan die van door de week.

Bij 42.4% (voornamelijk kleine musea) worden geen controleronden gedaan. Waar wel controleronden worden gelopen, gebeurt dat voornamelijk overdag tijdens openingsuren en wel zonder controlelijst (82.9%). 36.9% van de patrouillerende medewerkers staat in contact met een centrale meldpost of een collega.

Slechts 3.2% van de musea beschikt over een eigen meldkamer, ruim de helft (55.7%) is aangesloten op een externe meldkamer. 3% van de kleine musea en 10.5% van de grote musea die in verbinding staan met een meldkamer heeft er zelf één.

5.5.2 Bouwkundige/mechanische maatregelen

Een overgrote meerderheid (80.5%) maakt 's avonds en 's nachts gebruik van beveiligingsverlichting. 39.7% heeft zelfs binnen- en buitenverlichting.

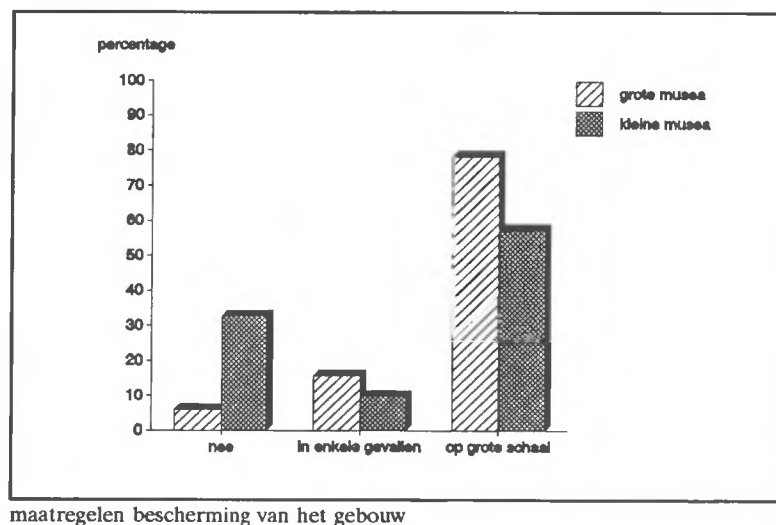
Lang niet alle musea hebben te maken met groenvoorziening of omheining rond het pand. Het overgrote deel van de musea die daar wel mee te maken hebben zegt de begroeiing laag (80.7%) en de omheining in goede staat (94.4%) te houden.

De kwaliteit van hang- en sluitwerk wordt gemiddeld als voldoende tot goed beoordeeld. Tussen de 10 en 20% kwalificeert het als onvoldoende tot slecht. De kwaliteit van de ramen beoordelen de musea het slechtst.

5.5.3 Elektronische maatregelen

Elektronische maatregelen worden vaker aangewend ter beveiliging van het gebouw als geheel dan louter ter beveiliging van de collectie. 61.4% past deze maatregelen - vooral de ruimtelijk werkende (79.9%) en overige detectoren (47.9%) - op grote schaal toe om het gebouw te beveiligen. Figuur 9 geeft inzicht in het verschil tussen grote en kleine musea in getroffen maatregelen ter bescherming van het gebouw.

Figuur 9: Elektronische maatregelen getroffen door grote en kleine musea



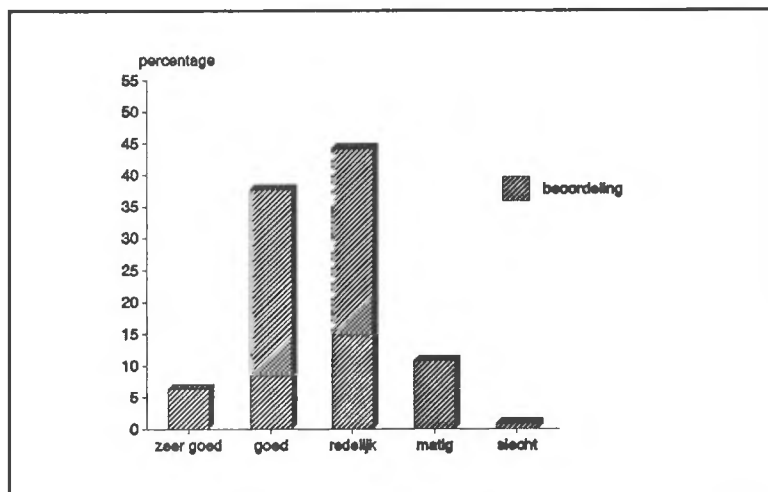
Elektronische maatregelen ter beveiliging van het gebouw zijn vooral bedoeld tegen: inbraak (85.8%), diefstal (71.6%) en in mindere mate brand (45.9%).

5.6 Eigen oordeel

Op diverse plaatsen in de vragenlijst is de respondent gevraagd een oordeel te geven over de gehele veiligheidszorg dan wel een specifiek aspect daarvan. Bij het ontbreken van criteria (zie hoofdstuk 2) is zeker de beoordeling van de eigen situatie door de direct betrokkenen interessant.

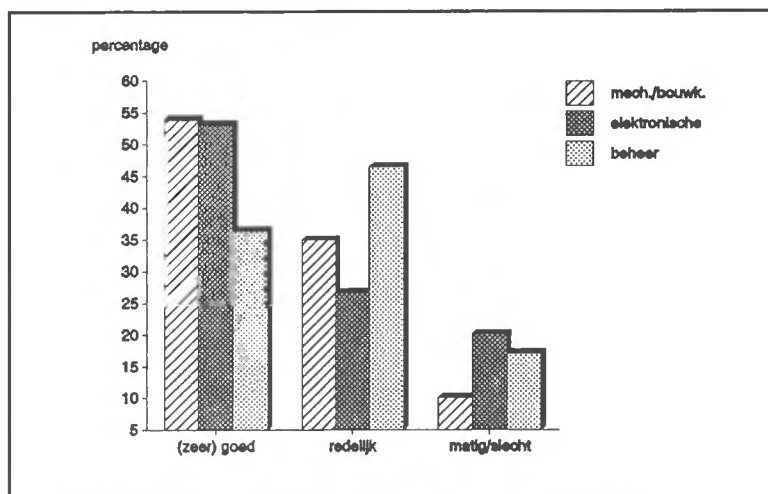
De musea beoordelen de veiligheidszorg als geheel (de somvariabele van de beoordeling per rubriek) als volgt (figuur 10).

Figuur 10: beoordeling veiligheidszorg



In figuur 11 is de beoordeling weergegeven van de verschillende typen maatregelen (mechanisch c.q. bouwkundig, elektronisch en 'beheer'). Gemiddeld scoren de mechanische c.q. bouwkundige maatregelen het hoogst, het 'beheer' het laagst.

Figuur 11: Aspecten van veiligheidszorg beoordeling door de respondenten



70.3% van de musea beoordeelt het pand waarin ze zijn gevestigd vanuit het oogpunt van veiligheidszorg geschikt, bijna 30% vindt het gebouw ongeschikt. Redenen voor dat laatste zijn:

- pand is te oud;
- trappenhuis niet geschikt (bijvoorbeeld steile of teveel trappen);
- slecht functionerende nooduitgang(en);

- pand is brandgevoelig;
- pand is inbraakgevoelig;
- te veel kleine of onoverzichtelijke ruimten;
- achterstallig onderhoud;

De aandacht die de organisatie aan veiligheidszorg besteedt, vindt 18.5% ruim voldoende, 55.7% voldoende, 23.3% onvoldoende en 2.5% ruim onvoldoende.

De algemene tevredenheidsvraag over de totale beveiliging geeft het volgende beeld: tevreden over de beveiliging is iets meer dan de helft (52.2%) van de musea. Ruim een derde is ontevreden. Een relatief hoog percentage (11.6%) heeft geen mening.

De redenen die men voor de ontevredenheid opgeeft, betreffen het hele scala van problematiek rond veiligheidszorg. Een paar voorbeelden:

- vanuit organisatie geen belangstelling voor verbetering van de beveiliging;
- een deugdelijke coördinatie ontbreekt;
- personeelstekort;
- geen adequaat personeel;
- elektronische meldinstallaties ontbreken;
- tijdens openstelling ontbreekt de beveiliging nagenoeg;
- chronisch gebrek aan middelen.

Nagegaan is of de groep die 'aandacht voor veiligheidszorg binnen de organisatie' als onvoldoende bestempelen (vraag 24) en die ook niet tevreden zijn over de beveiliging van het museum als totaal (vraag 98) ($n = \pm 60$) een bepaald type musea vertegenwoordigt. Dat blijkt niet het geval: het zijn niet de grote of juist de kleine, niet de kunstmusea of juist musea met een andere collectie. Wel zijn het ook de musea die op de door ons geconstrueerde schaal 'aandacht' laag scoren.

Opmerkelijk is dat op vrijwel geen enkel aspect van 'beoordeling' verschillen zijn gevonden tussen de grote en kleine musea: de kleine en grote musea beoordelen getroffen maatregelen over het algemeen even goed of even slecht. In hoofdstuk 6 wordt nader ingegaan op de geconstrueerde schaal 'beoordeling'.

5.7 Incidenten: aard, voorkomen en constatering

5.7.1 Algemeen

In de vragenlijst is een schema opgenomen (vraag 34) waarin gevraagd wordt naar het voorkomen van incidenten, het doen van aangifte en de financiële schade van incidenten. Bij vernieling en diefstal is bovendien naar de dader gevraagd en bij diefstal is ook nog eens naar het soort gestolen goed gevraagd. Dit schema is niet door iedereen volledig ingevuld. Een aantal respondenten heeft volstaan met het vermelden van het totaal aantal incidenten, zonder een uitsplitsing te maken naar plaats en/of dader. De totale aantallen incidenten zijn daarmee zeker betrouwbaar, de aantallen per plaats, dader, etcetera, helaas niet.

Bovendien geldt voor de invulling van dit schema dat waar geen of gebrekkige registratie van bezittingen plaatsvindt uiteraard ook geen diefstal geconstateerd kan worden (minder dan de helft van de musea registreert alle objecten, zie paragraaf 5.4.2.).

5.7.2 Aard en voorkomen

57.8% van de musea meldt dat over de afgelopen vijf jaar één of meerdere incidenten plaatsvonden. Bijna de helft (46.4%) van alle incidenten betrof opzettelijke incidenten zoals vernieling, diefstal, ordeverstoring, inbraak, roofoverval en bommelding. In het totaal werden 1739 incidenten gemeld. Per 'slachtoffer' (museum met één of meer incidenten) vonden er de

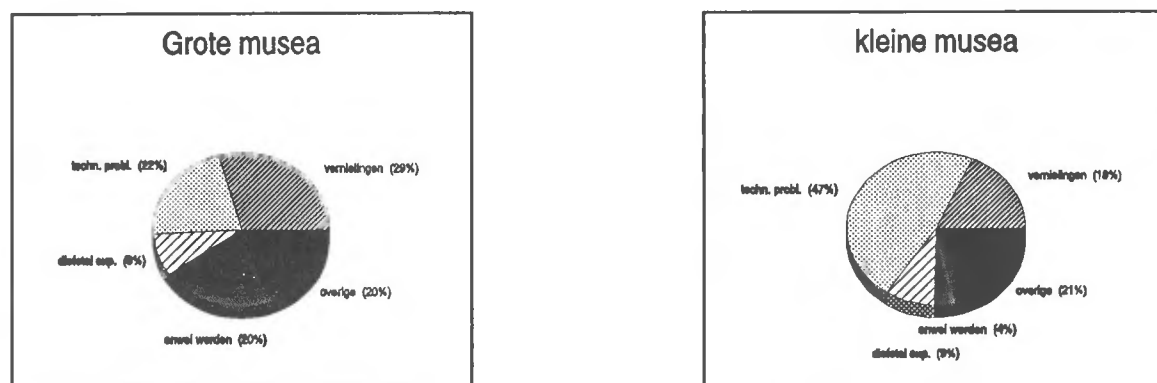
afgelopen 5 jaar gemiddeld ruim 12 incidenten plaats. Hiervan waren gemiddeld 6 incidenten opzettelijk van aard. Het gemiddelde aantal incidenten van alle musea bedraagt 7.6, waarvan 3.5 opzettelijk. In tabel 2 zijn de 'slachtofferspercentage's' per incident weergegeven. Het gaat hier om het aantal musea dat in de afgelopen vijf jaar één of meerdere malen van genoemd incident 'slachtoffer' is geweest.

Tabel 2: 'slachtofferschap' over vijf jaar

| | |
|------------------------------|-------|
| technische problemen | 56.6% |
| diefstal uit expositieruimte | 34.0% |
| vernietiging | 25.5% |
| onwel worden van personen | 21.2% |
| diefstal 'overig' | 20.7% |
| ordeverstoringen | 17.4% |
| inbraak | 14.6% |
| brand | 4.2% |
| diefstal uit depot | 4.2% |
| bommelding | 3.8% |
| roofoverval | 1.4% |

Grote musea worden driemaal zo vaak slachtoffer van een incident als de kleine musea. Gemiddeld kende een klein museum 4.5 incident in de afgelopen vijf jaar, voor de grote is dat 13.7 incident. Figuur 12 laat zien dat ook het type incident verschillend is voor grote en kleine musea. Kleine musea worden opvallend veel geplaagd door technische problemen, grote naar verhouding veel door vernietiging en het onwel worden van personen.

Figuur 12: Type incidenten naar groot en klein



Aangifte ligt uiteraard voornamelijk in de sfeer van de opzettelijke incidenten. In 12.5% van alle incidenten werd aangifte gedaan. Bij de opzettelijke incidenten is dit percentage 18.6.

5.7.3 Financiële schade

De totale door de musea opgegeven financiële schade over vijf jaar bedraagt f 4.482.344,-. Hieronder valt een bedrag van f 3.693.544,- voor de schade tengevolge van opzettelijke incidenten. Opgemerkt dient te worden dat slechts 83 musea schadebedragen noemen. Daarom - en omdat een aantal uitschieters de totale schade aanzienlijk beïnvloedt - zijn deze

schadebedragen onbruikbaar en zeker niet te extrapoleren naar een schadebedrag voor 'de' Nederlandse musea.

5.7.4 *Interne criminaliteit*

Enkele van de antwoordalternatieven van vraag 34 betreffen criminaliteit door 'eigen' medewerkers. Diefstal van een object uit de expositieruimte door eigen personeel wordt slechts éénmaal gemeld, evenals diefstal uit het depot. Diefstal van persoonlijke bezittingen of kantoomaterialen wordt tweemaal gemeld. Mogelijk is door de slechte invulling van de desbetreffende vraag (zie paragraaf 5.7.1.) een aantal gevallen van interne criminaliteit in het totale aantal diefstallen opgegaan. Los daarvan geldt dat interne criminaliteit een beladen onderwerp is waar moeilijk via vragenlijstonderzoek zicht op te krijgen is. Op basis van het onderzoeksmateriaal kunnen we geen uitspraken over interne criminaliteit doen.

5.7.5 *Constatering van het incident*

Over diefstal, vernieling en inbraak is nadere informatie gevraagd over de wijze waarop het incident werd geconstateerd, wanneer het plaatsvond en of het incident te wijten was aan onvoldoende veiligheidszorg. In het totaal zijn deze vragen voor 124 incidenten ingevuld.

Alle geavanceerde meldingsmethoden ten spijt, worden inbraak en diefstal (bijvoorbeeld van kunst en persoonlijke bezittingen) in de meeste gevallen ontdekt door vermissing van één of meer objecten (53.2%). Bij slechts 8.5% leidde een alarmsignaal tot de ontdekking.

In 65.4% van de gevallen vond het incident tijdens de openingsuren plaats en 30.5% van de incidenten gebeurde 's avonds of 's nachts. Overdag buiten de openingsuren deden zich weinig incidenten voor. Er vonden op maandag tot en met vrijdag ongeveer evenveel incidenten plaats als op zaterdag en zondag. Opmerkelijk daarbij is dat de grote musea vaker door-de-weeks en de kleine vaker in het weekend de dupe werden van diefstal, vernieling of inbraak.

5.7.6 *Ingeschatte kans op incidenten*

Een ruime meerderheid schat de kans op het voorkomen van alle opgenomen incidenten (brand, vernieling, diefstal, ordeverstoring, inbraak, roofoverval, bommelding en technische problemen) in vergelijking met vijf jaar geleden niet veranderd. Per incident is een gemiddelde score uitgerekend. Wanneer men de kans op een incident kleiner inschat is daaraan de waarde 1 toegekend, gelijk gebleven een 2 en toegenomen een 3. De gemiddelde score per incident is derhalve 2 (gelijk gebleven). Hieronder volgen de incidenten geordend op basis van hun gemiddelde score. Achter de incidenten is het rangnummer weergegeven voor respectievelijk alle musea, de grote en de kleine.

tabel 3: Rangordening van de kans op incidenten

| | rangnummer | | | gemiddeld |
|------------------------------|------------|-------|-------|-----------|
| | totaal | groot | klein | |
| gemiddeld toegenomen: | | | | |
| technische storingen | 1 | 1 | 1 | 2.14 |
| ordeverstoringen | 2 | 5 | 2 | 2.07 |
| vernielingen | 3 | 3 | 3 | 2.06 |
| roofovervallen | 4 | 2 | 6 | 2.03 |
| bommeldingen | 5 | 4 | 4 | 2.03 |
| gemiddeld afgenomen: | | | | |
| 'overige' diefstal | 6 | 6 | 5 | 1.98 |
| brand | 7 | 9 | 7 | 1.92 |
| diefstal uit depot | 8 | 10 | 8 | 1.91 |
| inbraak | 9 | 7 | 9 | 1.90 |
| diefstal uit expos. | 10 | 8 | 10 | 1.87 |

6. Nadere analyses

6.1 Type museum

Voor de musea is de volgende vierdeling gemaakt (zie ook paragraaf 3.6.):

- natuur en landschap 14.7%
- geschiedenis en archeologie 26.2%
- moderne/oude kunst, volkenkunde en kunstnijverheid 35,6
- ambacht, bedrijf en techniek 23.5%

De indeling laat duidelijke verbanden zien met de grootte van de musea. Van alle grote musea is 60% 'kunstmuseum'. De 'geschiedenis en archeologie'- en 'ambacht, bedrijf en techniek'- musea zijn vrijwel allemaal kleine musea.

Wat betreft de aandacht voor veiligheidszorg zien we een duidelijke tweedeling, de 'kunstmusea' en - in mindere mate - de 'natuur en landschap' scoren hoog, de 'geschiedenis en archeologie'- en 'ambacht, bedrijf en techniek'- musea scoren laag in aandacht voor veiligheidszorg (dit is niet alleen het 'grootte-effect', type museum blijkt meer bepalend te zijn voor aandacht dan grootte, zie ook 'aandacht').

Dezelfde tweedeling doet zich voor met betrekking tot slachtofferschap van incidenten, hoewel de kunstmusea opnieuw hier wel een aparte plaats innemen. De helft van de groep musea met de hoogste incidentfrequentie bestaat uit kunstmusea. 'Natuur en landschap'- musea hebben opvallend veel 'onopzettelijke' incidenten (technische problemen).

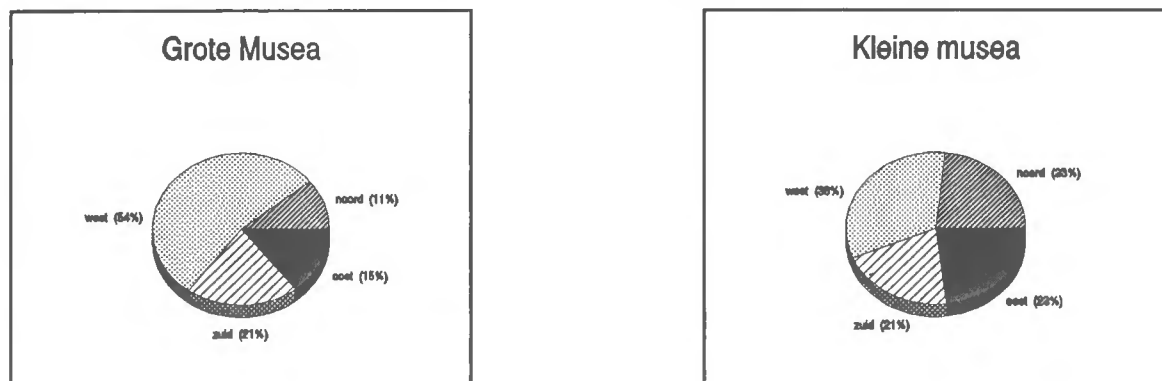
Er is geen verschil gevonden tussen de diverse typen musea voor wat betreft de 'eigen' beoordeling van veiligheidszorg.

6.2 Regio

Nagegaan is welke variabelen verschillen te zien geven voor de diverse regio's (noord, oost, zuid en west). Er werden inderdaad significante verschillen op tal van variabelen gevonden. Nadere analyse wees echter uit dat de gevonden verschillen werden verklaard door de grootte van de musea en niet door de regio waarin zij zijn gesitueerd.

Figuur 13 laat de verdeling zien van de vier windstreken bij musea.

Figuur 13: Grote en kleine musea naar regio



6.3 Incidentfrequentie

Uiteraard is er een sterk verband tussen de frequentie van incidenten en de grootte van een museum: groot betekent in de meeste gevallen ook veel bezoekers, hetgeen de kans op incidenten weer doet toenemen. Toch blijkt het type museum (opnieuw) nog meer bepalend voor het aantal incidenten dan de grootte ervan. We zagen eerder dat kunstmusea veel incidenten kennen, met op de tweede plaats de 'natuur en landschap'-musea.

Hoewel niet significant, bestaat er toch de tendens dat musea met weinig incidenten de kwaliteit van de veiligheidszorg beter beoordelen dan de musea met veel incidenten. Beperken we ons tot de 'opzettelijke' incidenten dan wordt deze samenhang wel significant: musea met veel 'opzettelijke' (of criminele) incidenten beoordelen de veiligheidszorg als minder goed.

De verschillende regio's in Nederland geven geen (significant) verschillend beeld te zien voor wat betreft incidentfrequentie. Noord en oost scoren wel iets hoger samen dan west en zuid; dit wordt door het 'grootte-effect' veroorzaakt: in het westen en zuiden zijn relatief meer grote musea te vinden.

De aandacht voor veiligheidszorg laat geen samenhang zien met de frequentie van incidenten; in de volgende paragraaf komt dit nader aan de orde.

6.4 Aandacht voor veiligheidszorg

'Aandacht' vertoont een sterke samenhang met het aantal aanwezige medewerkers veiligheidszorg, het aantal uren dat de verantwoordelijke voor veiligheidszorg beschikbaar heeft en het geld dat er aan wordt uitgegeven.

Deze samenhang wordt niet alleen verklaard door de grootte als achterliggende factor. Het type museum (aard van de collectie) blijkt meer bepalend voor de aandacht voor veiligheidszorg dan grootte. Bij de bespreking van de diverse typen zagen we reeds dat de kunstmusea en de 'natuur en landschap'-musea meer aandacht besteden aan veiligheidszorg dan de 'geschiedenis en archeologie'- en 'ambacht, bedrijf en techniek'-musea.

De groep met de meeste aandacht voor veiligheidszorg bestaat zelfs voor meer dan de helft uit kunstmusea; 'natuur en landschap' maakt nog eens bijna een kwart van deze groep uit. Beide andere categorieën komen dus nauwelijks in deze groep voor.

Door de samenhang tussen grootte, type en geldwaarde is het niet verrassend dat ook de musea met de (in geld uitgedrukt) kostbaarste collecties de meeste aandacht aan veiligheidszorg besteden. Van de musea met een collectie van minder dan f 500.000,- scoort slechts 6.3% de hoogste waarde op de aandacht-schaal. Bij de 'vijf miljoen en meer'-musea is dat 40.2%.

Echter, het aantal tijdelijke exposities dat eveneens samenhangt met grootte, type en geldwaarde houdt geen verband met de mate van aandacht.

Aandacht vertoont een, weliswaar zwakke, samenhang met de beoordeling van veiligheidszorg.

De musea met grote aandacht voor veiligheidszorg treffen meer mechanische en elektronische maatregelen zoals ten aanzien van collectie als gebouw dan de musea met minder aandacht en variëren de beveiligingsmaatregelen ook meer dan andere met verandering van expositie en collectie.

Opvallend is dat 81.7% van musea die hoog scoren op 'aandacht' het gebouw geschikt acht als museum. Voor de laagscorders is dat 'slechts' 59.3%.

6.5 Beoordeling van veiligheidszorg

Het gaat hier om een subjectieve beoordeling van de kwaliteit van veiligheidszorg op een aantal verschillende aspecten. Zoals bij de bespreking van de schaal 'aandacht' al werd geconstateerd, is er een zwakke samenhang tussen de eigen beoordeling en de door ons geconstrueerde - meer

objectieve - schaal 'aandacht voor veiligheidszorg'. Het is derhalve niet zo dat meer aandacht tot een betere beoordeling leidt maar ook het tegenovergestelde gaat niet op. Meer aandacht zou ook kunnen leiden tot een groter besef van de manco's in de kwaliteit van de veiligheidszorg.

Opmerkelijk is dat bij de schaal 'aandacht' een duidelijk verband werd gevonden met grootte, type en waarde; ten aanzien van 'beoordeling' is dat geenszins het geval. Scoorden de kunstmusea het hoogst op de schaal 'aandacht', op de schaal 'beoordeling' scoren zij het laagst; 38,8% van de kunstmusea beoordeelt het geheel als goed of zeer goed bij een gemiddelde van 45,8%.

In zijn algemeenheid is het opvallend dat de schaal 'beoordeling' nauwelijks verschillen laat zien tussen groepen. Grote samenhang is er uiteraard met andere subjectieve beoordelingsvragen, zoals de tevredenheid over de beveiliging van het museum in het totaal en de beoordeling van hang- en sluitwerk.

Ook het aantal standaardprocedures voor incidenten, het al dan niet hebben van abonnementen of contracten voor het onderhoud van de beveiligingsinstallaties en het door het publiek al dan niet in bepaalde ruimtes kunnen komen blijkt sterk samen te hangen met de mate van beoordeling.

Er bestaat een tendens - en niet meer dan dat - dat het aantal incidenten samengaat met de beoordeling van de veiligheidszorg; musea met minder incidenten hebben de neiging de veiligheidszorg over het geheel genomen beter te beoordelen (zie paragraaf 6.3.).

De musea beoordelen de beveiliging van het gebouw (wat betreft beheer en elektronische maatregelen) en de aandacht die de organisatie heeft voor veiligheidszorg beter als er minder incidenten plaatsvinden.

6.6 De relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten nader bezien

De paragrafen 6.3. en 6.4. laten zien dat er geen significante samenhang bestaat tussen de aandacht die een museum besteedt aan veiligheidszorg en het aantal incidenten waarmee het wordt geconfronteerd.

Mogelijk heeft de aantrekkelijkheid van de 'potentiële buit' hier invloed op. Deze aantrekkelijkheid is afhankelijk van het type collectie van een museum. Om deze reden is nader geanalyseerd of er per type museum wellicht een relatie bestaat tussen de mate van veiligheidszorg en de frequentie van incidenten.

Het zou immers zo kunnen zijn dat voor de verschillende typen musea de relatie tussen veiligheidszorg en frequentie van incidenten tegengesteld is. Voor sommige musea is er dan een positieve relatie tussen veiligheidszorg en incidentfrequentie en voor sommige juist een negatieve. Terwijl er wel sprake is van duidelijke relaties wordt er over het geheel geen effect meer gevonden.

Dit is op verschillende manieren nader onderzocht. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen 'opzettelijke' en 'overige' incidenten en zijn ook de verschillende typen musea teruggebracht tot 'kunst' versus 'geen kunst', teneinde mogelijk effecten te versterken (er van uitgaande dat kunst een aantrekkelijke buit vormt). Ook is een nieuwe variabele 'maatregelen getroffen' geconstrueerd op basis van de vragen 59, 63 en 78. In deze vragen komt de mate waarin bepaalde maatregelen getroffen zijn aan de orde.

Geen van deze nadere analyses leveren nieuwe informatie op. Ook gegeven een bepaalde mate van aantrekkelijkheid (= type collectie) bestaat er dus geen samenhang tussen de aandacht voor veiligheidszorg c.q. de hoeveelheid getroffen maatregelen enerzijds en het aantal incidenten anderzijds.

7 Conclusies

7.1 Respons

Gelet op de gevoeligheid van het onderwerp is een complexe procedure ontworpen om de musea te benaderen. Na een aanbevelingsbrief werden de musea uit de steekproef telefonisch gevraagd aan het onderzoek mee te werken. Verwacht werd dat telefonische toestemming de vereiste betrokkenheid zou opleveren om de toegestuurde vragenlijsten te retourneren. Deze procedure wierp zeker vruchten af: gelet op doelgroep en onderwerp is een totale respons van ruim 70% bijzonder goed. De uitkomsten zijn daarmee representatief te noemen voor 'de' Nederlandse musea.

In de voorgaande hoofdstukken worden de bevindingen weergegeven per 'aspect' van veiligheidszorg (de collectie, het gebouw, enzovoorts). Dit hoofdstuk is gestructureerd aan de hand van de oorspronkelijke vraagstelling van het onderzoek (zie hoofdstuk 2).

7.2 Registratie en controle van objecten uit de collectie

In de literatuur wordt geconstateerd dat registratie van de collectie - als elementaire beheerstaak - in de Nederlandse musea nodig extra aandacht behoeft. Van de bij dit onderzoek betrokken musea registreert iets minder dan de helft alle objecten. Nog eens bijna 40% registreert 'de meeste' objecten. Samengenomen een hoog percentage; toch wordt alom de noodzaak benadrukt dat musea alle objecten registreren. Indien men slechts 'de meeste' objecten geregistreerd heeft, heeft men nog geen overzicht van wat totaal voorradig is en wat eventueel is verdwenen. Bovendien 'merkt' minder dan 30% van de musea de bezittingen.

Registratie mag een belangrijke voorwaarde zijn voor een adequate veiligheidszorg, het werpt pas vruchten af wanneer de geregistreerde voorwerpen op aanwezigheid worden gecontroleerd. Ruim een kwart van de musea zegt de geëxposeerde objecten nooit te controleren, voor de objecten in depot is dat zelfs meer dan de helft.

Ook andere zaken als uitleenbeleid laten zien dat 'beheer' van de collectie derhalve nadrukkelijk meer aandacht behoeft. Dit aspect van veiligheidszorg wordt overigens ook door de respondenten zelf minder positief beoordeeld dan de meeste andere aspecten.

In de organisatorische component liggen voorwaarden, basis en vervolmaking voor een goed functionerende veiligheidszorg besloten. Om maatregelen op het gebied van veiligheidszorg te kunnen treffen zal een museum zich eerst een beeld moeten hebben gevormd wat veiligheidszorg voor de specifieke organisatie inhoudt.

'Definiëring' van het probleem kan bijvoorbeeld plaatsvinden in de vorm van een risico-analyse. Op basis van een dergelijke analyse kan de omvang van het pakket van veiligheidszorgmaatregelen worden vastgesteld en vervolgens is een risico-analyse een hulpmiddel om te komen tot een pakket van (deels preventieve, deels reactieve) veiligheidszorgmaatregelen. Deze moeten risico's die het goed functioneren van het museum in de weg staan, voorkomen of hun negatieve gevolgen die schade toebrengen aan collectie, personeel, publiek of uitrusting van het museum, zoveel mogelijk inperken. In een risico-analyse krijgt een museum antwoord op vragen zoals 'wat zijn de risico's?' en 'welke zijn te beheersen en met welke maatregelen?'.

In dit onderzoek komt naar voren dat de helft van de musea nooit een risico-analyse heeft gemaakt. Opvallend is dat daarnaast nog ruim 25% van de verantwoordelijken binnen de musea niet weet of er wel eens een risico-analyse is gemaakt.

Maar ook uit andere cijfers blijkt een beperkte aandacht voor veiligheidszorg op beleidsniveau; dit uit zich bijvoorbeeld in de tijd die de verantwoordelijke hieraan besteedt. In dit onderzoek komt naar voren dat de verantwoordelijke voor veiligheidszorg binnen de grote musea gemiddeld per week 3.5 uur en binnen de kleine gemiddeld 1.5 uur aan deze taak besteedt.

Taken die ook binnen de organisatorische component van veiligheidszorg vallen zijn ook: personeelsbeleid veiligheidszorg, het beheren van de collectie en zaken als standaardprocedures voor incidenten, sleutelbeheer, uitleenbeleid en dergelijke.

Juist ten aanzien van deze aspecten laat het onderzoek opmerkelijke cijfers zien: slechts een klein deel van de musea heeft personeel met als hoofdtaak veiligheidszorg en slechts weinigen beschikken over een opleiding daartoe. Over beheer in de zin van registratie is in het voorgaande reeds een en ander opgemerkt. Maar ook concrete zaken als standaardprocedures, sleutelbeheer en uitleenbeleid krijgen niet de aandacht die zij verdienen.

Mechanische maatregelen (vastzetten van objecten, plaatsen in vitrines) worden op grote schaal getroffen ter beveiliging van de collectie. Deze maatregelen richten zich met name op het voorkomen van diefstal en betasting. Men beoordeelt de situatie ten aanzien van dit type maatregelen relatief goed.

Elektronische maatregelen worden in mindere mate gehanteerd ter beveiliging van de collectie en in meerdere mate ten aanzien van de beveiliging van het gebouw. Meer dan de helft van de Nederlandse musea heeft geen elektronische maatregelen getroffen ter bescherming van de collectie, een kwart niet ter beveiliging van het gebouw.

Beoordeling van de kwaliteit van de veiligheidszorg door de verantwoordelijken zelf

Vrijwel op alle vragen waarin een beoordeling van de veiligheidszorg wordt gevraagd, scoort deze 'redelijk tot goed'. Over de toepassing van met name mechanische maatregelen is men het best te spreken, over het 'beheer' van zowel collectie als gebouw het minst.

Niet in alle gevallen is het positieve oordeel 'logisch'. Men besteedt niet of nauwelijks aandacht aan een bepaald aspect van veiligheidszorg, maar beoordeelt 'de situatie ten aanzien van' desondanks als 'goed'. Klaarblijkelijk is daar de gevoelde noodzaak van het treffen van maatregelen niet groot. Uiteraard zijn de te nemen maatregelen niet voor alle musea gelijk, een aantal basismaatregelen dient echter overal te worden getroffen (bijvoorbeeld ten aanzien van 'beheer').

Opmerkelijk is het feit dat er in de beoordeling van de eigen situatie geen verschillen zijn gevonden tussen grote en kleine musea. Ten aanzien van vrijwel alle andere dimensies zijn aanmerkelijke verschillen gevonden tussen groot en klein. Ook hier zal de gevoelde noodzaak een rol spelen: kleine musea besteden minder aandacht aan veiligheidszorg dan de grote, maar vinden hun eigen niveau van veiligheidszorg klaarblijkelijk voldoende.

7.3 De frequentie en aard van de incidenten in de musea

Opmerkelijk is in de eerste plaats dat ruim 40% van alle musea in de steekproef aangeeft geen enkel incident te hebben gehad in de afgelopen vijf jaar. De 'slachtofferpercentages' zijn niet extreem hoog, ook niet voor de musea die wel incidenten meldden. Daarbij komt nog dat het om een periode van vijf jaar gaat en dat een belangrijk deel van de incidenten 'technische problemen' betreft.

Voor wat betreft opzettelijke of 'criminele' incidenten springt diefstal uit de expositieruimte er wat uit: een derde van de Nederlandse musea is daar de afgelopen vijf jaar één of meer malen slachtoffer van geworden.

Er is een verschil geconstateerd in soort incidenten tussen grote en kleine musea. Met name de kleine musea worden veelvuldig geplaagd door technische storingen (voor de kleine musea gaat het zelfs in bijna de helft van de incidenten om 'technische problemen'), bij de grote musea

vallen met name vernieling en het grote aantal personen op dat onwel is geworden. Maar liefst een vijfde van alle incidenten bij grote musea hebben daar betrekking op. Het grote verschil tussen kleine en grote musea in het aantal technische storingen is wellicht te verklaren uit het feit dat slechts de helft van de kleine musea onderhoudscontracten voor hun alarm- en andere installaties hebben. Vrijwel alle grote musea beschikken over dergelijke contracten.

7.4 De relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten

Uit nadere analyses blijkt er geen relatie te bestaan tussen de aandacht voor veiligheidszorg c.q. getroffen maatregelen en het aantal incidenten waar men als museum slachtoffer van wordt. Dit geldt tevens wanneer men hier de aantrekkelijkheid van de potentiële buit bij betreft. Hieruit mag niet worden geconcludeerd dat veiligheidszorg 'niets uitmaakt' en dus geen aandacht behoeft. In tal van onderzoeken wordt zelfs een (gevoelsmatig) omgekeerde samenhang geconstateerd; zij die hun huis goed beveiligen worden vaak slachtoffer van criminaliteit. De werkelijkheid is natuurlijk dat verhoogd risico leidt tot - en veelvuldig slachtofferschap voorafgaat aan - het treffen van maatregelen en niet andersom.

Ook andere zaken kunnen het beeld verstoren: een museum met veel aandacht voor veiligheidszorg registreert bijvoorbeeld incidenten misschien nauwkeuriger, waardoor het ook meer incidenten meldt.

De ontwikkeling van de incidenten gedurende de afgelopen jaren

Over het algemeen acht men de kans op incidenten gedurende de afgelopen vijf jaar gelijk gebleven. Van relatief veelvoorkomende incidenten als technische storing en vernieling acht men de kans toegenomen. De kans op diefstal uit de expositieruimte acht men merkwaardig genoeg de laatste jaren juist afgenomen, terwijl dit incident veel is voorgekomen. Mogelijk was diefstal in het verleden een (nog) groter probleem. Wellicht is een andere verklaring dat men door het op grote schaal treffen van mechanische maatregelen, die volgens de respondenten vooral zijn gericht op het voorkomen van diefstal, een gevoel van veiligheid ervaart. Mogelijk voelt men zich hierdoor minder bedreigd dan enkele jaren geleden.

7.5 Eindconclusies

Musea in Nederland worden niet in extreme mate geconfronteerd met incidenten, zoals vernieling en diefstal. Men heeft niet de indruk dat de kans op dergelijke incidenten de afgelopen jaren sterk is toegenomen. De kans op diefstal van geëxposeerde objecten is volgens de meesten zelfs afgenomen. Wel kampt men in toenemende mate met technische problemen.

De gehele inventarisatie van wel en niet getroffen maatregelen overziend, springt in het oog dat de 'menselijke factor' van de veiligheidszorg in de Nederlandse musea de zwakke schakel is. De aandacht voor de veiligheidszorg in het algemeen en voor de organisatie ervan in het bijzonder is in veel gevallen onvoldoende.

Over de toepassing van mechanische en elektronische maatregelen is men redelijk te spreken. Toch blijkt - en dat heeft opnieuw met 'organisatie' te maken - dat men over de 'opvolging' van door dergelijke maatregelen gesignaleerde incidenten onvoldoende heeft nagedacht en dus niet adequaat kan reageren.

De 'in het veld' veelvuldig gehoorde noodzaak tot verbetering van de opleiding van veiligheidspersoneel in musea beperkt zich dan ook niet tot de suppoosten. Zeker ook het 'management' dat vorm moet geven aan (de organisatie van) veiligheidszorg zou hier meer tijd en aandacht aan moeten besteden en meer kennis hieromtrent moeten (kunnen) verwerven.

De musea zelf beoordelen de situatie ten aanzien van veiligheidszorg als geheel gemiddeld als 'voldoende'.

De resultaten van dit onderzoek vormen te zamen een redelijke 'sterkte-zwakte analyse' van de veiligheidszorg in de Nederlandse musea. Er wordt althans duidelijk aan welke aspecten veel en aan welke aspecten weinig aandacht wordt besteed. De ontwikkeling van een 'risico-kwalificatie' voor musea met daaraan verbonden minimum-eisen voor het niveau van veiligheidszorg zal het pas mogelijk maken een objectief oordeel over de veiligheid te vellen. Het feit dat ook internationaal vrijwel nergens dergelijke richtlijnen bestaan geeft een indicatie van de moeilijkheid om tot een dergelijke kwalificatie te komen.

Literatuur

- Aart, L.J. van e.a. (red.), Poly-beveiligingszakboekje, Koninklijke PBNA, Arnhem, 1990.
- Ambrosiani & Lundstrom (red.), Säkerhet pa museer, en handbok, Statens Kulturråd, Stockholm, 1989.
- Burke, Robert B. en Sam Adeloye, A Manual of Basic Museum Security, International Council of Museums/International committee on museum security, deVoyle, Leicester, 1986.
- Centraal Bureau voor de Statistiek, Sociaal Culturele Berichten 1989-12, musea 1988, Voorschoten, 1989.
- Directie Criminaliteitspreventie, ministerie van Justitie, Bedrijfsleven en Criminaliteit, Kerngetallen uit de eerste Nederlandse slachtofferenquête onder bedrijven, 1988, Den Haag, 1990.
- Fennely, Lawrence J., Museum, archive and library security, Butterworth Publishers, Woburn (VS), 1983.
- Howie, F. (editor), Safety in Museums and Galleries, Butterworths & Co.Ltd., Londen, 1987.
- Huges, Ing. L.P.H., Museumbeveiliging tegen crimineel gedrag, herziene uitgave van Museumbeveiliging (1974) door G.H.H. Schröder, Nederlandse Museumvereniging en Bureau voor Schadepreventie TBBS, Amsterdam/Baarn, 1991.
- International Committee on museum security, Annual Proceedings, Den Haag, 1989.
- Mason, Donald L., The fine art of art security; protecting public and private collections against theft, fire and vandalism, Van Nostrand Rheinhold Company, New York, 1979.
- Nederlands Centrum voor Advies, Training en Begeleiding, Omgaan met museumpubliek, Vlaardingen.
- Schröder, G.H.H., Museumbeveiliging, Nederlandse Museumvereniging en Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk, 1974.
- Stichting Gelders Oudheidkundig Contact, Musea in Gelderland; profiel en perspectief, Stichting Gelders Oudheidkundig Contact, Zutphen, juni 1984.
- Straalen, J. van en H.J. Aarts, Eindrapport Museumproject Friesland, Leeuwarden, 1981.
- Tillotson, Robert G., Museum security, International Council of Museums, Parijs, 1977.
- Tweede Kamer, vergaderjaar 1987-1988, 20 697, nrs. 1-2.
- Westhuis, P.J., Organisatorische beveiliging van musea; van melder naar mentaliteit, Dienst Gemeentelijke Musea Rotterdam, Rotterdam, 1990.

Bijlagen

Bijlage I
Vragenlijst en rechte tellingen

Vragenlijst 'kwaliteit van de veiligheidszorg in de Nederlandse musea'

Rechte tellingen, gewogen (zie paragraaf 3.5.)

Rubriek 1: omschrijving van het museum, de medewerkers en de collectie

Het gebouw en de ligging

1. Wilt u in elk van de drie kolommen aangeven wat op het museum waar u werkzaam bent van toepassing is?

| | | | | | | | |
|---|-------|--------------------------------------|-------|-----|-------|-----|-------|
| Het museum is gelegen: | | in een gemeente van: | | | | | |
| <input type="radio"/> in de bebouwde kom: | 80.8% | <input type="radio"/> < 20.000 inw. | 44.7% | | | | |
| <input type="radio"/> buiten de beb.kom | 19.2% | <input type="radio"/> 20-40.000 inw. | 17.8% | | | | |
| | | <input type="radio"/> > 40.000 inw. | 37.5% | | | | |
| in de provincie: | | | | | | | |
| FR: | 11.5% | GR: | 6.7% | DR: | 4.3% | OV: | 7.5% |
| GL: | 13.3% | FL: | 0.2% | NH: | 14.0% | ZH: | 18.1% |
| UT: | 4.4% | ZL: | 4.3% | NB: | 9.8% | LB: | 5.9% |

2. Het museum is gehuisvest in:
- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> een vrijstaand pand | 46.1% |
| <input type="radio"/> een pand, aan beide zijden ingesloten | 19.2% |
| <input type="radio"/> een pand, aan één zijde grenzend aan | 18.6% |
| <input type="radio"/> anders, namelijk... | 16.0% |
3. Het gebouw is circa m2 groot (gehele vloeroppervlak)
- | | |
|----------|-------|
| < 100 m2 | 12.8% |
| 101-500 | 38.8% |
| 501-1000 | 21.9% |
| >1000 | 26.5% |
- en is wel/niet¹
- | | |
|------|-------|
| wel | 16.1% |
| niet | 82.9% |
- gebouwd als museum in (jaartal).
- | | |
|-----------------|-------|
| voor 20ste eeuw | 52.1% |
| 20ste eeuw | 47.9% |
4. Zijn er andere instanties in het gebouw gevestigd?
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 35.3% |
| <input type="radio"/> nee | 64.7% |

¹ s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

Openstelling en aantal bezoekers

5. Het museum trok de afgelopen vijf jaar gemiddeld
..... bezoekers.
- | | |
|--------------|-------|
| 0-2500 | 18.1% |
| 2501-10000 | 32.2% |
| 10001-25000 | 17.9% |
| 25001-50000 | 15.5% |
| 50001-100000 | 9.1% |
| >10000 | 7.2% |
6. Hoeveel weken per jaar is het museum toegankelijk voor publiek?
- | | |
|------------|-------|
| t/m 24 wkn | 9.7% |
| 25-49 wkn | 26.6% |
| > 50 wkn | 3.6% |
7. Hoeveel dagen per week is het museum toegankelijk voor publiek?
- | | |
|---------|-------|
| 1-4 dgn | 16.2% |
| 5 dgn | 23.5% |
| 6 dgn | 37.9% |
| 7 dgn | 22.4% |
8. Is het museum 's avonds of in het weekend (zaterdag en zondag) toegankelijk voor publiek?
- | | |
|-----------------------|-------|
| min. 1 avond | 2.6% |
| min. 1 dag in weekend | 67.7% |
| nee | 20.9% |
| comb.av./weekend | 8.9% |

De medewerkers

9. Hoeveel mensen waren er per 1 januari 1991 in het museum werkzaam?
- fulltime betaalde krachten in dienst v.h. museum
- | | |
|-------|-------|
| 0 | 58.1% |
| 1-2 | 20.2% |
| 3-5 | 10.2% |
| 6-10 | 6.2% |
| 11-25 | 2.9% |
| >25 | 2.6% |
- parttime betaalde krachten in dienst v.h. museum
- | | |
|-------|-------|
| 0 | 57.9% |
| 1-2 | 21.9% |
| 3-5 | 11.2% |
| 6-10 | 3.7% |
| 11-25 | 4.4% |
| > 25 | 0.9% |

..... overige bezoldigden: WSW-ers, stagiaires, gedetacheerden, gewetensbezwaarden, enzovoorts

| | |
|-------|-------|
| 0 | 65.4% |
| 1-2 | 19.0% |
| 3-5 | 10.7% |
| 6-10 | 4.0% |
| 11-25 | 0.6% |
| > 25 | 0% |

..... vrijwilligers (onbetaalde krachten, Vereniging van Vrienden)

| | |
|-------|-------|
| 0 | 32.8% |
| 1-2 | 16.5% |
| 3-5 | 15.5% |
| 6-10 | 11.0% |
| 11-25 | 16.6% |
| >25 | 7.8% |

De organisatie ten aanzien van de veiligheidszorg²

10. Wat is uw functie?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> directeur/directrice | 27.0% |
| <input type="radio"/> beheerder | 22.9% |
| <input type="radio"/> hoofd algemene zaken | 3.0% |
| <input type="radio"/> hoofd beveiliging | 2.4% |
| <input type="radio"/> anders, | 44.8% |
11. * Kunt u een korte functie-omschrijving geven?³
- | | |
|------------------------------------|-------|
| gebouwenzorg | 14.2% |
| personeel & organisatie | 19.4% |
| zorg expositie | 34.3% |
| public realtions | 26.1% |
| fin. beheer/ adm./exploitatie | 26.9% |
| beleidsontwikkeling/-voorbereiding | 8.2% |
| algemeen beheer | 34.3% |
| beveiliging | 13.4% |
12. Voor hoeveel uur per week bent u aangesteld?
- | | |
|-------|-------|
| 0 uur | 16.5% |
| 1-16 | 9.4% |
| 17-32 | 15.9% |
| >32 | 58.3% |

2 Zie voor het begrip 'veiligheidszorg' de instructie.

3 Op de met een * gemerkte vragen is meer dan één antwoord mogelijk. Het totaal van de antwoordpercentages op een dergelijke vraag is derhalve niet noodzakelijk 100%.

13. Hoeveel uur daarvan besteedt u aan veiligheidszorg?
- | | |
|--------|-------|
| 0 uur | 31.2% |
| 0,1 -1 | 40.6% |
| 1,1 -4 | 19.6% |
| >4 | 8.5% |
14. Hoeveel medewerkers hebben veiligheidszorg als hoofdtaak?
- | | |
|-------|-------|
| 0 | 72.0% |
| 1-2 | 12.7% |
| 3-5 | 4.7% |
| 6-10 | 4.0% |
| 11-25 | 5.1% |
| >25 | 1.5% |
15. Hebben de medewerkers veiligheidszorg een functie-omschrijving?
- | | |
|--------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja, iedereen | 54.0% |
| <input type="radio"/> ja, de meesten | 0.7% |
| <input type="radio"/> ja, sommigen | 5.8% |
| <input type="radio"/> nee | 39.5% |
- (n=71)
16. Zijn de medewerkers veiligheidszorg in het bezit van het basis-, vak- of kaderdiploma beveiliging en zo ja, welke (het gaat hier om functies, niet om namen van personen)?
- | | | |
|----------------------|-------|--------|
| niemand | 86.5% | (n=71) |
| ja, ... | 13.5% | |
| * chef/hoofd | 4.7% | |
| hoofdsuppoost | 1.9% | |
| suppoost | 0.7% | |
| centr.meldkamer | 1.4% | |
| overig bewakingspers | 0.7% | |
| nachtpersoneel | 0.7% | |
| anders | 3.5% | |
17. Wilt u hieronder per functie het aantal medewerkers veiligheidszorg aangeven in vaste dienst, in tijdelijke dienst (waaronder ook free-lancers), 'overige bezoldigden' en vrijwilligers?
- | | vast | tijdelijk | o. bez. | vrijw. |
|------------|--------|-----------|---------|--------|
| chef/hoofd | 80.0% | 4.0% | 0.0% | 16.0% |
| hoofdsupp. | 50.0% | 0.0% | 20.0% | 30.0% |
| suppoost | 41.1% | 8.8% | 26.4% | 23.5% |
| cmk | 62.5% | 0.0% | 12.5% | 25.0% |
| bewakers | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| nachtpers | 80.0% | 0.0% | 20.0% | 0.0% |
| host(es) | 57.8% | 10.5% | 5.2% | 26.3% |
| gids | 22.2% | 33.3% | 0.0% | 44.5% |
18. Rouleren de taken van de uitvoerende medewerkers veiligheidszorg?
- | | |
|---------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 44.7% |
| <input type="radio"/> nee | 53.4% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 1.9% |
- (n=71)

19. Volg(d)en de medewerkers veiligheidszorg verplicht één of meer relevante cursussen/trainingen?
- | | | |
|---------------------------|--------------|--------|
| <input type="radio"/> ja | 22.3% | |
| <input type="radio"/> nee | 77.7% | (n=72) |
20. * Kunt u hieronder aangeven om welke cursussen/trainingen het gaat?
- | | |
|---|--------------|
| <input type="radio"/> 'training on the job' | 50.0% |
| <input type="radio"/> beveiligingscursus extern | 31.2% |
| <input type="radio"/> EHBO, reanimatie, enz. | 68.7% |
| <input type="radio"/> anders | 25.0% |
21. Voor welke medewerkers veiligheidszorg acht u (aanvullende) training(en)/cursus(sen) wenselijk (het gaat hier om functies, niet om namen van personen)?
- | | | |
|------------|--------------|--------|
| * ja, ... | 50.1% | |
| niemand | 49.9% | (n=62) |
| chef | 6.4% | |
| hoofdsup. | 6.4% | |
| supp. | 22.6% | |
| cmka. | 1.6% | |
| alle pers. | 4.8% | |
| anders | 21.0% | |
22. Wilt u door middel van kruisjes aangeven hoe u de medewerkers veiligheidszorg in het algemeen beoordeelt op de volgende aspecten:
- | | goed | redelijk | matig | slecht |
|--------------|-------|----------|-------|--------|
| alertheid | 50.8% | 43.8% | 5.4% | |
| opleiding | 18.3% | 33.9% | 31.8% | 16.0% |
| motivatie | 60.6% | 35.4% | 4.0% | |
| stiptheid | 51.3% | 39.2% | 9.5% | |
| geschiktheid | 45.4% | 44.6% | 10.0% | |
- (n=61)
23. Maakt u gebruik van bewakingspersoneel van een externe beveiligingsdienst?
- | | |
|--|--------------|
| <input type="radio"/> ja, permanent | 10.3% |
| <input type="radio"/> ja, bij tijdelijke exposities | 0.7% |
| <input type="radio"/> ja, bij verlof/ziekte van de 'eigen' medewerkers veiligheidsz. | 1.4% |
| <input type="radio"/> nee | 86.2% |
| <input type="radio"/> combi. expo./ziekte, verlof | 1.4% |
24. Hoe beoordeelt u de aandacht die binnen uw organisatie aan veiligheidszorg wordt besteed?
- | | |
|--|--------------|
| <input type="radio"/> ruim voldoende | 18.5% |
| <input type="radio"/> voldoende | 55.7% |
| <input type="radio"/> onvoldoende | 23.3% |
| <input type="radio"/> ruim onvoldoende | 2.5% |

25. Welk bedrag is in 1990 aan maatregelen op het gebied van veiligheidszorg uitgegeven? Kunt u daarbij aangeven wat het jaarbudget is van het museum, wat er structureel (onderhoudskosten) en wat er incidenteel (investeringen) op het gebied van veiligheidszorg is uitgegeven.

- het jaarbudget van het museum in 1990 was:

| | | |
|---------------------|--------------|---------|
| 0 | 12.9% | |
| 1 - 5.000 | 15.8% | |
| 5.000 - 10.000 | 4.3% | |
| 10.000 - 50.000 | 19.7% | |
| 50.000 - 100.000 | 10.0% | |
| 100.000 - 500.000 | 18.2% | |
| 500.000 - 1.000.000 | 10.5% | |
| >1.000.000 | 8.6% | (n=134) |

- de structurele kosten voor veiligheidszorg in 1990 waren:

| | | |
|---------------|--------------|---------|
| 0 | 25.4% | |
| 1-1.000 | 22.5% | |
| 1.000-5.000 | 23.7% | |
| 5.000-10.000 | 8.7% | |
| 10.000-50.000 | 12.9% | |
| >50.000 | 6.8% | (n=113) |

- de incidentele kosten voor veiligheidszorg in 1990 waren:

| | | |
|-----------------|--------------|---------|
| 0 | 38.1% | |
| 1 - 1.000 | 28.7% | |
| 1.000 - 5.000 | 12.3% | |
| 5.000 - 10.000 | 7.9% | |
| 10.000 - 50.000 | 7.7% | |
| >50.000 | 5.3% | (n=105) |

De collectie

26. Kunt u aangeven waar het accent van de collectie op ligt?
gerubriceerd tot:

| | |
|---|--------------|
| natuur en landschap | 14.7% |
| geschiedenis en archeologie | 26.2% |
| moderne en oude kunst, volkenkunde, kunstnijverheid | 35.7% |
| ambacht, bedrijf en techniek | 23.5% |

27. Zijn de objecten uit de collectie gemakkelijk mee te nemen?

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja, de meeste | 10.5% |
| <input type="radio"/> ja, sommige | 53.4% |
| <input type="radio"/> nee | 36.1% |

28. De geldwaarde van de collectie bedraagt naar schatting:
- | | |
|---|--------------|
| <input type="radio"/> tot f 500.000 | 40.1% |
| <input type="radio"/> f 500.000 - f 1.000.000 | 10.0% |
| <input type="radio"/> f 1.000.000 - f 5.000.000 | 20.7% |
| <input type="radio"/> f 5.000.000 - f 10.000.000 | 3.4% |
| <input type="radio"/> f 10.000.000 - f 25.000.000 | 6.2% |
| <input type="radio"/> meer dan f 25.000.000 | 6.8% |
| <input type="radio"/> onbekend | 12.8% |
29. Het museum is een:
- | | |
|---|--------------|
| <input type="radio"/> stichting | 58.7% |
| <input type="radio"/> Rijksmuseum | 3.5% |
| <input type="radio"/> provinciaal museum | 1.3% |
| <input type="radio"/> gemeentelijk museum | 17.6% |
| <input type="radio"/> particulier museum | 7.5% |
| <input type="radio"/> anders, | 11.3% |
30. In 1990 had het museum gemiddeld stukken in bruikleen
- | | |
|-----------|--------------|
| 0 | 34.9% |
| 1 - 10 | 15.1% |
| 11 - 50 | 15.7% |
| 51 - 100 | 14.3% |
| 101 - 500 | 15.5% |
| > 500 | 4.5% |
- en gemiddeld tijdelijke exposities :
- | | |
|--------|--------------|
| 0 | 32.4% |
| 1 - 5 | 47.4% |
| 6 - 10 | 15.7% |
| > 10 | 4.4% |

Verzekeringen

31. Is de eigen collectie verzekerd?
- | | |
|------------------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 75.3% |
| <input type="radio"/> gedeeltelijk | 11.3% |
| <input type="radio"/> nee | 13.4% |
32. * De collectie is geheel of gedeeltelijk verzekerd tegen:
- | | |
|------------------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> brand | 97.0% |
| <input type="radio"/> diefstal | 71.6% |
| <input type="radio"/> inbraak | 76.9% |
| <input type="radio"/> vernieling | 37.9% |
| <input type="radio"/> bekladding | 24.2% |
| <input type="radio"/> beschadiging | 34.9% |
| <input type="radio"/> roofoverval | 29.0% |

33. * De collectie is niet of gedeeltelijk niet verzekerd omdat:
- het eigendom is van de Nederlandse Staat **20.0%**
 - er geen budget voor is **30.8%**
 - de collectie vervangbaar is **9.2%**
 - de waarde gering is **6.1%**
 - het risico te klein is **16.9%**
 - risico en kosten van de verzekering niet in verhouding staan tot elkaar **40.0%**
 - anders **20.0%**

Rubriek 2: incidenten in de afgelopen vijf jaar

35. Wilt u hieronder aangeven welke van de genoemde incidenten zich de afgelopen vijf jaar hebben voorgedaan, hoe vaak dat is gebeurd en - indien dat relevant is - of er aangifte van is gedaan bij de politie en wat de totale (geschatte) schade was (als geen van deze incidenten zich hebben voorgedaan, kunt u onderin het schema 'geen incidenten plaatsgevonden' aankruisen)?

| | | | | |
|----------------------|-------|----------------|------------------|--------|
| * brand: | | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade (geld) | |
| nooit | 97.3% | 9.1% | 0 | 81.9% |
| 1 - 2 | 2.1% | | 1.001 - 10.000 | 9.1% |
| 3 - 5 | 0.4% | | 10.001 - 100.000 | 4.5% |
| 6 - 10 | | | > 100.000 | 4.5% |
| > 10 | | | | |
| * onwel personen: | | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade | |
| nooit | 85.2% | 13.1% | 0 | 100.0% |
| 1 - 2 | 8.6% | | | |
| 3 - 5 | 4.0% | | | |
| 6 - 10 | 0.9% | | | |
| > 10 | 1.3% | | | |
| * vernieling: | | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade | |
| nooit | 76.2% | 10.5% | 0 | 75.0% |
| 1 - 2 | 8.5% | | 1 - 1.000 | 10.7% |
| 3 - 5 | 9.6% | | 1.001 - 10.000 | 12.5% |
| 6 - 10 | 3.4% | | 10.001 - 100.000 | 1.8% |
| > 10 | 2.3% | | | |
| * diefstallen: | | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade | |
| nooit | 73.1% | 20.4% | 0 | 70.6% |
| 1 - 2 | 19.8% | | 1 - 1.000 | 18.0% |
| 3 - 5 | 5.1% | | 1.001 - 10.000 | 9.8% |
| 6 - 10 | 2.0% | | 10.001 - 100.000 | 1.6% |
| 11 - 15 | | | > 100.000 | 0.4% |
| > 15 | | | | |
| * diefstallen depot: | | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade | |
| nooit | 96.2% | 2.8% | 0 | 100.0% |
| 1 - 2 | 3.2% | | 1 - 1.000 | |
| 6 - 10 | 0.6% | | 1.001 - 10.000 | |

| | | | |
|--------------------------------|--------------|----------------|------------------------------|
| * diefstal overig: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 83.9% | 23.9% | 0 70.5% |
| 1 - 2 | 12.0% | | 1 - 1.000 14.1% |
| 3 - 5 | 4.1% | | 1.001 - 10.000 14.1% |
| 6 - 10 | | | 10.001 - 100.000 1.3% |
| * ordeverstoringen: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 88.2% | 7.8% | 0 98.1% |
| 1 - 2 | 7.3% | | 1 - 1.000 1.9% |
| 3 - 5 | 2.6% | | |
| 6 - 10 | 1.0% | | |
| > 10 | 0.8% | | |
| * inbraak: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 87.2% | 64.4% | 0 66.7% |
| 1 - 2 | 10.1% | | 1 -1.000 16.6% |
| 3 - 5 | 2.2% | | 1.001 - 10.000 7.6% |
| 6 - 10 | 0.2% | | 10.001 - 100.000 9.1% |
| > 10 | 0.2% | | > 100.000 |
| * roofoverval: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 99.0% | 100.0% | 0 93.7% |
| 1 - 2 | 1.0% | | 1 - 1.000 0.0% |
| 3 - 5 | | | 1.001 - 10.000 6.3% |
| | | | 10.001 - 100.000 0.0% |
| * bommelding: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 98.3% | 66.7% | 0 94.5% |
| 1-2 | 1.5% | | 1.001 - 10.000 5.5% |
| 3-5 | 0.2% | | |
| * technische problemen: | | | |
| aantal keer | | aangifte perc. | schade |
| nooit | 69.1% | 2.8% | 0 92.2% |
| 1 - 2 | 10.3% | | 1.001 - 10.000 6.8% |
| 3 - 5 | 7.3% | | 10.001 - 100.000 1.0% |
| 6 - 10 | 3.8% | | |
| > 10 | 9.6% | | |

35a. Wilt u in geval van diefstal, vernieling of inbraak kort omschrijven hoe het incident is ontdekt:

| | | |
|----------------------|-------|---------|
| tijdens contr. ronde | 3.7% | |
| alarm | 7.5% | |
| braaksp. | 9.7% | |
| heterdaad | 1.2% | |
| verm.obj. | 41.8% | |
| vern. | 4.4% | |
| valse sl. | 1.1% | |
| insluit. | 1.1% | |
| anders | 4.7% | (n=124) |

• of het incident in het weekend of daarbuiten heeft plaatsgevonden:

| | | |
|--|-------|--------|
| <input type="radio"/> in het weekend (za. - zo.) | 49.4% | |
| <input type="radio"/> maandag tot en met vrijdag | 50.6% | (n=74) |

• tijdens welk dagdeel:

| | | |
|---|-------|--------|
| <input type="radio"/> overdag, tijdens openingsuren | 65.4% | |
| <input type="radio"/> overdag, buiten de openingsuren | 4.1% | |
| <input type="radio"/> 's avonds, tijdens openingsuren | 0.0% | |
| <input type="radio"/> 's avonds, buiten openingsuren | 12.0% | |
| <input type="radio"/> 's nachts | 18.5% | (n=80) |

• of dit incident heeft kunnen plaatsvinden door het falen van één of meer aspecten van de veiligheidszorg?

| | | |
|---------------------------------------|-------|--------|
| <input type="radio"/> onvold.toezicht | 12.1% | |
| <input type="radio"/> geen contr. | 0.8% | |
| <input type="radio"/> slord. pers. | 10.4% | |
| <input type="radio"/> falen pers. | 1.5% | |
| <input type="radio"/> onv. mech.bev. | 10.4% | |
| <input type="radio"/> onv. elek.bev. | 6.5% | |
| <input type="radio"/> anders | 57.3% | (n=65) |

36. Wilt u vervolgens door middel van een kruisje aangeven of naar uw mening de kans op deze incidenten vergeleken met vijf jaar geleden groter is geworden, gelijk gebleven of juist kleiner is geworden?

| incident: | groter | kans gelijk | kleiner |
|---|--------|----------------|---------|
| brand | 8.7% | 74.9% | 16.4% |
| vernieling/bekladding aan de | 10.5% | 83.9% | 5.6% |
| • buitenkant van het gebouw | | | |
| • in het gebouw, maar niet van de collectie | | | |
| • van de collectie | | | |

| | | | |
|--|-------|-------|-------|
| diefstal van een object uit de expositieruimte door: | 8.2% | 68.8% | 23.0% |
| • medewerker(s) | | | |
| • dader(s) van buiten, bekend | | | |
| • onbekende(n) | | | |
| diefstal van een object uit het depot door: | 5.5% | 80.6% | 14.0% |
| • medewerker(s) | | | |
| • dader(s) van buiten, bekend | | | |
| • onbekende(n) | | | |
| overige diefstal (van persoonlijke bezittingen, kantoomaterialen, etc.) daarbij ging het om: | 6.2% | 84.0% | 9.8% |
| • medewerker(s) van het museum | | | |
| • dader(s) van buiten, bekend | | | |
| • onbekende(n) | | | |
| ordeverstoringen, zoals lastige bezoekers of bezetting | 12.0% | 83.0% | 5.0% |
| inbraak | 11.2% | 67.9% | 20.9% |
| roofoverval | 11.0% | 81.1% | 7.8% |
| bommelding | 6.9% | 88.9% | 4.2% |
| technische problemen aan: | 12.1% | 73.0% | 14.9% |
| • het gebouw | | | |
| • de installaties | | | |

Rubriek 3: veiligheidszorg - algemeen

Standaardprocedures

37. Bestaan er binnen uw organisatie standaardprocedures ('instructies alarmopvolging') voor de volgende incidenten (het gaat hierbij om de **gehele** afhandeling van een alarm-/incidentmelding)?

| incident: | standaardprocedure: | |
|--|---------------------|-------|
| | ja | nee |
| brand | 54.8% | 45.2% |
| diefstal | 45.5% | 53.8% |
| inbraak | 54.9% | 45.1% |
| ordeverstoring in het museum, zoals lastig bezoek of onwel worden van personen | 27.3% | 72.7% |
| vernietiging van een object | 28.7% | 71.3% |
| beschadiging van een object | 29.8% | 70.2% |
| roofoverval | 21.9% | 78.1% |
| gijzeling | 15.4% | 84.6% |
| bommelding | 21.4% | 78.6% |
| storing in alarmsysteem | 61.7% | 38.3% |
| storing in het elektriciteitsnet | 47.4% | 52.6% |

38. Is er wel eens een 'risico-analyse' gemaakt met betrekking tot uw museum?

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 26.1% |
| <input type="radio"/> nee | 46.8% |
| <input type="radio"/> mij niet bek. | 27.1% |

- * ja, door mijzelf/medewerkers van het museum **94.0%**
 ja, door een ambtenaar van het Bureau Voorkoming Misdrijven **10.0%**
 ja, door een adviesbureau **4.0%**
 ja, door een verzekeringsmakelaar/-maatschappij **6.0%**

Sleutelbeheer

39. Van welk toegangssysteem maakt het museum gebruik?
- sleutelsysteem 82.0%
 - mechanisch codesysteem 1.5%
 - elektr codesysteem: toegangscontrolesysteem 4.6%
 - elektr codesysteem: toegangsverleningssysteem 1.3%
 - biometrisch systeem 0%
 - anders 2.6%
 - een restcategorie (combinatie van sleutelsysteem met één van de andere) 8.0%
40. Wie hebben een sleutel of code van de toegangsdeur(en) tot het pand (het gaat hier om functies, niet om namen van personen)?
- alle medewerkers 22.2%
 - een aantal medewerkers 68.1%
 - anders 9.7%
- * aantal medewerkers, namelijk:
- directie 43.6%
 - fin. adm. 10.5%
 - staf:
 - pr/educatie/wp 4.5%
 - technisch medew. 9.8%
 - beveil. medew. 14.3%
41. Wie beschikt er over sleutels of codes van binnendeuren van het museum (het gaat hier om functies, niet om namen van personen)?
- alle medewerkers 22.6%
 - een aantal medewerkers, 50.9%
 - anders 10.7%
 - geen binnendeuren 15.8%
- * aantal medewerkers, namelijk:
- directie 34.5%
 - fin. adm. 14.9%
 - staf:
 - pr/educatie/wp 2.3%
 - technisch medew. 10.3%
 - beveil. medew. 10.3%
42. Wordt schriftelijk bijgehouden wie over sleutels of toegangscode's beschikt?
- ja 52.1%
 - nee 37.5%
 - niet bekend 2.7%
 - niet van toepassing 7.7%

43. Nemen de medewerkers sleutels van het museum mee naar huis (het gaat niet om functies, niet om namen van personen)?
- | | |
|--|--------------|
| <input type="radio"/> ja, iedereen die een sleutel heeft | 62.5% |
| <input type="radio"/> ja, een aantal medewerkers | 22.0% |
| <input type="radio"/> nee | 9.1% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 1.9% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 4.4% |
44. Worden de codes wel eens veranderd?
- | | |
|---|--------------|
| <input type="radio"/> ja, regelmatig | 13.6% |
| <input type="radio"/> ja, af en toe | 0.0% |
| <input type="radio"/> nee | 40.2% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 0.7% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 45.6% |

Uitleenbeleid

45. Kunnen medewerkers stukken uit de museumcollectie lenen voor privé-doeleinden?
- | | |
|---|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 13.8% |
| <input type="radio"/> nee | 78.8% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 1.7% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 5.0% |
46. Wordt dit geregistreerd?
- | | |
|---------------------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 80.0% |
| <input type="radio"/> nee | 16.0% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 4.0% |
- (n=33)

Toegangscontrole

47. Worden bezoekers begeleid c.q. rondgeleid?
- | | |
|--|--------------|
| <input type="radio"/> ja, alle bezoekers | 20.9% |
| <input type="radio"/> ja, alle groepen | 14.1% |
| <input type="radio"/> ja, bepaalde groepen | 51.9% |
| <input type="radio"/> nee | 12.8% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 0.2% |
48. Wordt het publiek bij binnenkomst verzocht voorwerpen (jassen, tassen, kinderwagens, rugzakken) die direct of indirect - bijvoorbeeld als verstopplaats - schade of verlies van een collectiestuk kunnen veroorzaken in een garderobe of bagagekluis achter te laten?
- | | |
|---------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 31.8% |
| <input type="radio"/> nee | 68.2% |
49. Wordt erop toegezien dat deze voorwerpen daadwerkelijk worden afgegeven?
- | | |
|----------------------------|--------------|
| <input type="radio"/> ja | 72.5% |
| <input type="radio"/> soms | 17.4% |
| <input type="radio"/> nee | 10.1% |
- (n=71)

50. Kunnen bezoekers in niet voor het publiek bestemde ruimten van het museum komen?
- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> ja | 19.6% |
| <input type="radio"/> nee | 71.4% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 0.9% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 8.2% |

Beoordeling totaal

51. Hoe beoordeelt u de situatie ten aanzien van de standaard-procedures, het sleutelbeheer, het toegangs- en uitleenbeleid als geheel?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk | 12.3% |
| <input type="radio"/> goed, één en ander zou echter kunnen worden verbeterd | 35.8% |
| <input type="radio"/> redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering | 38.1% |
| <input type="radio"/> matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld | 11.2% |
| <input type="radio"/> slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk | 2.7% |

Rubriek 4: beveiliging van de collectie

Beheer van de collectie

52. Zijn de objecten uit de collectie geregistreerd?

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja, allemaal | 46.9% |
| <input type="radio"/> ja, de meeste | 39.4% |
| <input type="radio"/> ja, sommige | 9.7% |
| <input type="radio"/> vrijwel geen | 1.5% |
| <input type="radio"/> nee | 2.5% |

53. * Welke methoden worden daarbij gebruikt?

- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> fotografie | 44.5% |
| <input type="radio"/> registratieboeken | 72.8% |
| <input type="radio"/> graveren | 6.4% |
| <input type="radio"/> absentiekaartjes | 3.5% |
| <input type="radio"/> aanwinstenlijst | 29.7% |
| <input type="radio"/> uitvoerlijst (uitlenen aan medewerkers of andere musea) | 22.8% |
| <input type="radio"/> getekende ontvangstbcwijzen (bij lenen van een object) | 36.1% |
| <input type="radio"/> merken | 21.3% |
| <input type="radio"/> anders | 21.3% |

54. Wordt verplaatsing van een object naar een andere ruimte genoteerd?

- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> ja, altijd | 17.6% |
| <input type="radio"/> ja, meestal | 20.9% |
| <input type="radio"/> ja, soms | 14.0% |
| <input type="radio"/> het museum telt slechts één ruimte | 15.0% |
| <input type="radio"/> nooit | 32.4% |

55. Hoe vaak worden de geëxposeerde collectie-voorwerpen gecontroleerd op hun aanwezigheid?

- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> nooit | 26.9% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per kwartaal | 25.4% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per maand | 4.9% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per week | 13.1% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per dag | 18.7% |
| <input type="radio"/> > 1 x per dag | 10.9% |

56. Hoe vaak worden de collectie-voorwerpen in het depot gecontroleerd op hun aanwezigheid?

- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> nooit | 58.8% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per kwartaal | 28.0% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per maand | 2.5% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per week | 3.4% |
| <input type="radio"/> ≤ 1 x per dag | 2.4% |
| <input type="radio"/> > 1 x per dag | 4.9% |

57. Worden de registratiegegevens achter slot en grendel bewaard?
- ja 56.3%
 - nee 35.3%
 - mij niet bekend 2.1%
 - niet van toepassing 6.3%

beoordeling totaal

58. Hoe beoordeelt u de situatie ten aanzien van heheer van de **collectie** als geheel?
- zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk 5.8%
 - goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden 33.2%
 - redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering 45.4%
 - matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld 11.2%
 - slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk 4.4%

Mechanische maatregelen ter beveiliging van de geexposeerde collectie

59. Maakt het museum gebruik van **mechanische maatregelen**, zoals het vastzetten van objecten of deze in vitrines plaatsen?
- ja, op grote schaal 58.4%
 - ja, in enkele gevallen 37.0%
 - nee 4.6%
60. * Welke methoden worden daarbij gebruikt?
- vastzetten van objecten 57.4%
 - plaatsen in vitrines 95.0%
 - slagvast maken van vitrines 13.4%
 - aanbrengen/voorplaatsen beschermlaag 12.4%
 - spannen van koorden 28.7%
 - object op platforms plaatsen 18.8%
 - mechanische detectoren (zoals trildetectoren, magneetcontacten, contact- en schakelmatten, alarm-beglazing) 10.4%
 - opbergen in kluis/depot 27.7%
 - anders 4.9%
61. * Waartegen zijn deze maatregelen vooral bedoeld?
- diefstal 89.1%
 - betasting 66.3%
 - brand 3.8%
 - bekladding 15.6%
 - vernieling 24.6%
 - inbraak 22.7%

Beoordeling totaal

62. Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van de collectie voor wat betreft **mechanische maatregelen** als geheel?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk | 9.9% |
| <input type="radio"/> goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden | 47.5% |
| <input type="radio"/> redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering | 34.7% |
| <input type="radio"/> matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld | 5.7% |
| <input type="radio"/> slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk | 2.2% |

Elektronische maatregelen ter beveiliging van de geexposeerde collectie

63. Maakt het museum gebruik van elektronische maatregelen, zoals detectoren ter beveiliging van de collectie?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> ja, op grote schaal | 29.4% |
| <input type="radio"/> ja, in enkele gevallen | 17.4% |
| <input type="radio"/> nee | 53.2% |
64. * Van welke middelen maakt u gebruik? (n=104)
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> detectoren (pneumatische systemen, actief infrarood systeem, glasbreukmelders, enzovoorts): | 41.3% |
| <input type="radio"/> ruimtelijk werkende detectoren (radar, passief infraroodsystemen, ultra sonorsystemen, combi-detector) | 69.2% |
| <input type="radio"/> binnencamera's | 46.1% |
| <input type="radio"/> buitencamera's | 6.7% |
| <input type="radio"/> anders | 8.6% |
65. * Waartegen zijn deze maatregelen vooral bedoeld? (n=100)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> diefstal | 78.0% |
| <input type="radio"/> inbraak | 79.0% |
| <input type="radio"/> brand | 43.0% |
| <input type="radio"/> bekladding | 15.0% |
| <input type="radio"/> vernieling | 32.0% |
| <input type="radio"/> betasting | 29.0% |

beoordeling totaal

66. Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van de collectie voor wat betreft de **elektronische maatregelen** als geheel?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk | 11.8% |
| <input type="radio"/> goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden | 39.8% |
| <input type="radio"/> redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering | 28.4% |
| <input type="radio"/> matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld | 7.6% |
| <input type="radio"/> slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk | 12.4% |

Rubriek 5: beveiliging van het gebouw

Beheer van het gebouw

67. Hoeveel medewerkers veiligheidszorg (eventuele externe medewerkers van een beveiligingsdienst meegerekend) zijn er maandag t/m vrijdag en in het weekend tijdens de verschillende dagdelen minimaal in het gebouw aanwezig (s.v.p. in aantallen)?

tijdens openingsuren:

| overdag (ma - vr) | |
|-------------------|--------|
| 0 | 1.4% |
| 1 | 35.9% |
| 2 - 5 | 49.5% |
| > 5 | 13.2% |
| | (n=95) |

| overdag (za - zo) | |
|-------------------|--------|
| 0 | 7.9% |
| 1 | 39.8% |
| 2 - 5 | 43.3% |
| > 5 | 9.0% |
| | (n=90) |

| 's-avonds (ma - vr) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 61.5% |
| 1 | 21.4% |
| 2 - 5 | 14.3% |
| > 5 | 2.8% |
| | (n=56) |

| 's-avonds (za - zo) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 74.7% |
| 1 | 12.5% |
| 2 - 5 | 10.5% |
| > 5 | 2.3% |
| | (n=57) |

buiten openingstijden:

| overdag (ma - vr) | |
|-------------------|--------|
| 0 | 53.2% |
| 1 | 27.0% |
| 2 - 5 | 16.9% |
| > 5 | 2.9% |
| | (n=65) |

| overdag (za - zo) | |
|-------------------|--------|
| 0 | 71.3% |
| 1 | 17.7% |
| 2 - 5 | 6.6% |
| > 5 | 4.4% |
| | (n=61) |

| 's-avonds (ma - vr) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 82.3% |
| 1 | 11.0% |
| 2 - 5 | 6.7% |
| > 5 | 0.0% |
| | (n=59) |

| 's-avonds (za - zo) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 87.0% |
| 1 | 8.8% |
| 2 - 5 | 4.2% |
| > 5 | 0.0% |
| | (n=58) |

| 's-nachts (ma - vr) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 83.5% |
| 1 | 10.9% |
| 2 - 5 | 4.8% |
| > 5 | 0.0% |
| | (n=59) |

| 's-nachts (za - zo) | |
|---------------------|--------|
| 0 | 84.9% |
| 1 | 10.2% |
| 2 - 5 | 4.8% |
| > 5 | 0.0% |
| | (n=58) |

68. Hoeveel gediplomeerde hulpverleners zijn er tijdens de openingsuren aanwezig?
- minimaal 1 19.6%
 - geen 49.6%
 - niet van toepassing 30.8%
69. * Is er toezicht op de buitenkant van het gebouw?
- ja, door camera's 5.8%
 - ja, door middel van inspectieronden 14.9%
 - ja, door omwonenden 47.6%
 - ja, door ... 9.6%
 - nee 34.6%
70. * Worden in het gebouw controleronden gelopen (meer antwoorden mogelijk)?
- overdag, tijdens openingsuren 52.7%
 - overdag, buiten de openingsuren 10.1%
 - 's avonds, tijdens openingsuren 8.7%
 - 's avonds, buiten openingsuren 5.8%
 - 's nachts 4.3%
 - nee 42.4%
71. Worden deze ronden gelopen aan de hand van een controlelijst?
- ja, alle ronden 5.9%
 - ja, bep. ronden 7.4%
 - nee 82.9%
 - mij niet bekend 2.7%
- (n=118)
72. * Staat de patrouillerende medewerker in contact met een collega of centrale post?
- met collega('s) 17.1%
 - met de centrale post 19.8%
 - anders 9.0%
 - nee 61.3%
 - mij niet bekend 1.8%
- (n=111)
73. * Wordt het gebouw gebruikt voor andere doeleinden?
- lezingen 44.4%
 - films 18.8%
 - seminars 8.7%
 - cursussen/educatie 30.4%
 - prijsuitreikingen 13.5%
 - recepties 38.2%
 - feestjes 13.0%
 - anders 27.0%
 - nee 26.1%
74. Vindt u het museum zodanig ingericht dat de meest waardevolle objecten:
- het best bewaakt zijn
 - ja 65.3%
 - nee 34.7%

- zich voor ongenode gasten in het minst toegankelijke gedeelte van het museum bevinden
 - ja 43.9%
 - nee 56.1%

- zich in een ruimte bevinden die de medewerkers veiligheidszorg maximaal overzicht biedt
 - ja 46.1%
 - nee 53.9%

- 75. Zijn er maatregelen genomen om de tijd tussen alarmering en het bereiken van de meest waardevolle objecten zo lang mogelijk te maken?
 - ja 17.4%
 - nee 82.6%

- 76. Zijn de beveiligingsmaatregelen afgestemd op de tijd die de politie maximaal nodig heeft om ter plekke te komen?
 - ja 20.0%
 - nee 60.3%
 - mij niet bekend 19.6%

beoordeling totaal

77. Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van het gebouw voor wat betreft het beheer als geheel?
- zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk 7.2%
 - goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden 26.7%
 - redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering 47.5%
 - matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld 14.2%
 - slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk 4.4%

Elektronische maatregelen ter beveiliging van het gebouw

78. Maakt het museum gebruik van elektronische maatregelen, zoals een elektronisch inbraakalarmsysteem ter beveiliging van het gebouw?
- ja, op grote schaal 61.4%
 - ja, in enkele gevallen 10.9%
 - nee 27.1%
 - mij niet bekend 0.6%
-
79. * Van welke middelen maakt u gebruik? (n=144)
- ruimtelijk werkende detectoren 79.9%
 - overige detectoren 47.9%
 - binnencamera's 21.5%
 - buitencamera's 3.5%
 - anders 4.9%

80. * Waartegen zijn deze maatregelen vooral bedoeld? (n=148)
- | | |
|----------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> diefstal | 71.6% |
| <input type="radio"/> betasting | 19.6% |
| <input type="radio"/> brand | 45.9% |
| <input type="radio"/> bekladding | 7.4% |
| <input type="radio"/> vernieling | 19.6% |
| <input type="radio"/> inbraak | 85.5% |
81. Gaat het doorgeven van een alarmsignaal naar buiten (bijvoorbeeld naar de politie) via een gewone PTT-lijn of via een 'vaste' lijn? (n=146)
- | | |
|------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> PTT-lijn | 47.7% |
| <input type="radio"/> 'vaste' lijn | 38.9% |
| <input type="radio"/> anders | 13.4% |
82. Valt bij storing van het elektriciteitsnet de elektronische alarminstallatie uit? (n=153)
- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> ja | 16.5% |
| <input type="radio"/> nee | 64.4% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 15.8% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 3.3% |
83. Beschikt het museum over een noodaggregaat?
- | | |
|---------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 18.8% |
| <input type="radio"/> nee | 73.9% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 7.3% |
84. Beschikt het museum over een centrale meldkamer of is het daarop aangesloten?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> eigen meldkamer | 3.2% |
| <input type="radio"/> aangesloten op meldkamer ander | 55.7% |
| <input type="radio"/> anders | 2.8% |
| <input type="radio"/> nee | 38.3% |
- beoordeling totaal** (n=187)
85. Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van het gebouw voor wat betreft elektronische maatregelen als geheel?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk | 16.0% |
| <input type="radio"/> goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden | 38.6% |
| <input type="radio"/> redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering | 25.1% |
| <input type="radio"/> matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld | 11.0% |
| <input type="radio"/> slecht, over de hele linie zijn verbeteringen noodzakelijk | 9.3% |

Bouwkundige/mechanische maatregelen ter beveiliging van het gebouw

86. Vindt u het gebouw vanuit het oogpunt van veiligheidszorg geschikt als museum?
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 70.3% |
| <input type="radio"/> nee | 29.7% |

87. Wordt de begroeiing rond het gebouw laag gehouden?
- ja **45.9%**
 - nee **10.9%**
 - nvt **43.2%**
88. Wordt de omheining rond het gebouw in goede staat gehouden?
- ja **45.6%**
 - nee **2.7%**
 - nvt **51.7%**
89. Brandt er 's avonds en 's nachts beveiligingsverlichting?
- ja, binnen **16.5%**
 - ja, buiten **24.4%**
 - ja, binnen en buiten **39.7%**
 - nee **19.5%**
90. Wilt u door middel van een kruisje aangeven hoe u de kwaliteit van het hang- en sluitwerk van deuren en ramen beoordeelt:

| | slecht | onvoldoende | voldoende | goed |
|-------------------|--------|-------------|-----------|-------|
| hang en sluitwerk | 2.8% | 10.7% | 56.1% | 30.4% |
| deuren | 2.6% | 10.4% | 52.0% | 35.0% |
| ramen | 2.9% | 17.5% | 47.8% | 31.8% |

beoordeling totaal

91. Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van het gebouw voor wat betreft de **bouwkundige/mechanische maatregelen** van het gebouw als geheel?
- zeer goed, geen verbeteringen meer noodzakelijk **10.9%**
 - goed, één en ander zou echter verbeterd kunnen worden **39.5%**
 - redelijk, sommige zaken zijn goed voor elkaar, andere behoeven zeker verbetering **37.3%**
 - matig, slechts enkele zaken zijn goed geregeld **9.4%**
 - slecht, over de hele linie zijn verb noodzakelijk **2.9%**

Rubriek 6: beveiliging algemeen

92. Geeft u bij tijdelijke exposities de prioriteit aan de toegankelijkheid voor het publiek of aan de beveiliging van de collectie?
- | | |
|--|-------|
| <input type="radio"/> prioriteit aan toegankelijkheid | 28.9% |
| <input type="radio"/> prioriteit aan beveiliging | 13.4% |
| <input type="radio"/> geen prioriteit | 40.2% |
| <input type="radio"/> het museum heeft geen tijd. exp. | 17.6% |
93. Heeft het museum een buitenopstelling?
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 20.1% |
| <input type="radio"/> nee | 79.9% |
94. Is deze buitenopstelling in het beveiligingssysteem opgenomen?
- | | |
|---------------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 24.9% |
| <input type="radio"/> nee | 72.0% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 3.1% |
- (n=42)
95. Worden beveiligingsmaatregelen aangepast aan:
- verandering van expositie
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 26.5% |
| <input type="radio"/> nee | 73.5% |
- wijziging in de omvang van de collectie
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 17.0% |
| <input type="radio"/> nee | 83.0% |
- wijziging in de populariteit of de waarde van een kunstwerk of collectie
- | | |
|---------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 14.7% |
| <input type="radio"/> nee | 85.3% |
96. Heeft het museum contracten of abonnementen voor het onderhoud van de beveiligingsinstallaties?
- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> ja | 60.9% |
| <input type="radio"/> nee | 32.4% |
| <input type="radio"/> mij niet bekend | 3.9% |
| <input type="radio"/> niet van toepassing | 2.8% |
97. Richt het totaal van de genomen maatregelen zich met name op het buitenhouden van ongewenste gasten of op de bescherming van de objecten?
- | | |
|---|-------|
| <input type="radio"/> voorn op buitenhouden van ongewenste gasten | 47.5% |
| <input type="radio"/> voorn op de bescherming van de objecten | 17.1% |
| <input type="radio"/> op geen van beide specifiek | 24.3% |
| <input type="radio"/> geen maatregelen | 11.0% |
98. Bent u tevreden over de beveiliging van uw museum in het totaal?
- | | |
|-----------------------------------|-------|
| <input type="radio"/> ja | 52.2% |
| <input type="radio"/> nee | 36.2% |
| <input type="radio"/> geen mening | 11.6% |

bijlage II: Aanbevelingsbrief



MINISTERIE VAN JUSTITIE

Postbus 20301
2500 EH 's-Gravenhage
tel: (070) 370 79 11; telex 34554 mvj nl

DIRECTIE CRIMINALITEITSPREVENTIE

T.a.v. de directie

| | | |
|-----------|----------------|------------------|
| Uw brief | Ons kenmerk | DCP-3/7-91 |
| Onderwerp | Datum | maart 1991 |
| | Doorkiesnummer | 070 - 370 69 83 |
| | Faxnummer | 070 - 3 70 79 05 |

Mevrouw, mijnheer,

'Veiligheid' in en rond de musea in Nederland is recentelijk - zeker ook onder de verantwoordelijken - veelvuldig onderwerp van gesprek. Niet alleen beveiliging, maar ook veiligheid in bredere zin: hoe is men voorbereid op incidenten van klein tot groot, van bijvoorbeeld bekladding van het gebouw tot brand?

In een overleg tussen de Nederlandse Museumvereniging en de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie kwam de behoefte naar voren om te komen tot een inventariserend onderzoek daaromtrent. De Directie Criminaliteitspreventie heeft inmiddels tot een dergelijk onderzoek besloten. Daarvoor is een extern onderzoeksbureau, te weten Eysink Smeets & Etman uit 's-Gravenhage, aangezocht.

Het Ministerie van Justitie, maar zeker ook de Nederlandse Museumvereniging, hechten bijzonder veel waarde aan dit onderzoek. Het vormt voorwaarde om - als dat noodzakelijk mocht blijken - aanvullende maatregelen te kunnen treffen.

Om deze reden verzoeken wij u dan ook met klem om uw medewerking aan dit onderzoek te verlenen. Binnenkort zult u door een medewerker van genoemd bureau telefonisch worden benaderd met de vraag of u bereid bent tot medewerking aan dit onderzoek. Wij hopen op een positieve reactie.

Na uw telefonische toestemming zult u een vragenlijst ontvangen. Het is de bedoeling dat degene die verantwoordelijk is voor de 'veiligheidszorg' in uw museum deze invult. Uiteraard zijn nadere instructies in de vragenlijst opgenomen.

71

- Wij garanderen -

bezoekadres inlichtingen bij doorkiesnummer bijlage(n)

Schedeldoekshaven 100
2511 EX 's-Gravenhage

Verzoeken slechts één zaak in uw brief te behandelen en bij beantwoording de datum en het kenmerk te vermelden.

MN 05/86-b/SF 41 - Hg 30657



Wij garanderen u dat de door u verstrekte gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld zullen worden. Zo geschiedt de terugzending van de vragenlijsten via een notaris. Op deze wijze zullen zelfs de medewerkers van het onderzoeksbureau de herkomst van de gegevens niet kennen. Ook zal in de uiteindelijke rapportage op geen enkele wijze en detail op de materie worden ingegaan. Dergelijke informatie zal hooguit in een niet openbaar deel aan de orde komen. Maar zelfs daarin zullen vanzelfsprekend geen namen van musea genoemd worden.

Voor informatie kunt u terecht bij ondergetekenden of bij mevrouw N. Eelman van het bureau Eysink Smeets & Etman (tel. 070 - 364 38 50).

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking,

namens de Directie Criminaliteits-
preventie,

H.M. Willemse
tel. 070 - 370 69 83

namens de NMV,

M. Brinkman
tel. 020 - 20 33 08

bijlage III: Toelichting op schaalconstructie

Vanzelfsprekend kunnen bij de constructie van een 'schaal' niet allerlei vragen zomaar bij elkaar worden genomen. Alle vragen die te zamen één schaal vormen moeten een achterliggende dimensie gemeen hebben. Een bekend voorbeeld is de intelligentietest. Er wordt een aantal verschillende items gemaakt die resulteren in één score: het IQ. De dimensie die zo'n intelligentietest meet is dus intelligentie.

Via een statistische rekenmethode wordt bepaald in hoeverre een aantal afzonderlijke vragen een schaal vormt. De zogenaamde betrouwbaarheid van de schaal (Cronbach's alpha - kortweg α) geeft aan in hoeverre de schaal inderdaad een achterliggende dimensie meet. De α kan waarden aannemen tussen 0 en 1. Een α rond de 0.6 wordt als matig beschouwd, een α rond de 0.7 als redelijk en een α rond de 0.8 als goed. Mindere waarden worden buiten beschouwing gelaten, hogere komen zelden voor.

Voorwaarde voor het construeren van een schaal is dat de afzonderlijke vragen op een overeenkomstige, lineaire wijze zijn gescoord. In het geval van de 'zeer goed - goed, etc. vragen' uit de in dit onderzoek gehanteerde vragenlijst betekent een hoge score op alle vragen een negatieve beoordeling en een lage score een positieve (alternatief 'a' krijgt een 1, alternatief 'b' een 2, etcetera).

Instructie bij de vragenlijst van het onderzoek naar de kwaliteit van de veiligheidszorg van de Nederlandse musea

Het onderwerp 'veiligheidszorg'

'Veiligheid in en rond de musea in Nederland is recentelijk - zeker ook bij de overheid, de Nederlandse Museumvereniging, het Landelijk Contact van Museumconsulenten en museumdirecties - veelvuldig onderwerp van gesprek. Niet alleen beveiliging, maar ook veiligheid in bredere zin: hoe is men voorbereid op incidenten van klein tot groot, van bijvoorbeeld bekladding van het gebouw tot brand? Dit geheel duiden wij aan als 'veiligheidszorg'.

Een onderzoek

De directie Criminaliteitspreventie van het ministerie van Justitie heeft ons bureau, Eysink Smeets & Etman, opdracht gegeven een inventariserend onderzoek daaromtrent uit te voeren. Het onderzoek wordt begeleid door vertegenwoordigers van het ministerie van Justitie, het ministerie van WVC, de Nederlandse Museumvereniging en het Landelijk Contact van Museumconsulenten. Het onderzoek vormt voorwaarde om - als dat noodzakelijk mocht blijken - aanvullende maatregelen mogelijk te maken. De voor u liggende vragenlijst vormt een belangrijk onderdeel van dit onderzoek.

Door de complexiteit van het onderwerp is de vragenlijst vrij omvangrijk geworden. Uit tests is gebleken dat het invullen ongeveer 60 minuten in beslag neemt. Wij hopen dat u deze tijd ervoor wilt nemen.

Wie moet deze vragenlijst invullen?

Wij zijn verheugd dat u - of één van uw collega's - telefonisch te kennen heeft gegeven mee te willen werken aan dit onderzoek.

Het is de bedoeling dat degene die binnen het museum verantwoordelijk is voor de 'veiligheidszorg' deze vragenlijst invult. Dat kan - afhankelijk van grootte en organisatie van het museum - de directeur zijn, het hoofd Algemene Zaken, het hoofd beveiliging, enzovoorts.

Grote en kleine musea

Er zijn in Nederland musea die door één persoon worden beheerd, er zijn ook musea met een omvangrijke professionele staf. Omdat veiligheid immers voor alle musea - ongeacht hun omvang - 'een zorg' is, nemen ook alle musea aan het onderzoek deel. Voor de enquête heeft dit de consequentie dat een aantal vragen voor uw museum wellicht niet relevant is. In die gevallen kunt u het antwoordalternatief 'niet van toepassing' aankruisen.

Personeel, vrijwilligers, medewerkers

In de vragenlijst wordt gesproken van 'medewerkers'; hiertoe rekenen wij alle mensen die in het museum werkzaam zijn, ongeacht of zij in loondienst, op basis van een overheidsregeling of als vrijwilliger aan het museum zijn verbonden. Anderen (externen), zoals medewerkers van een beveiligingsdienst, rekenen wij niet tot medewerkers. Zij vormen een aparte groep waarover wij afzonderlijk vragen zullen stellen.

Meer dan één gebouw

Indien uw museum bestaat uit een hoofdgebouw en enkele dependances, vult u dan de vragenlijst in voor het hoofdgebouw. Is er sprake van verschillende gelijkwaardige musea waarvoor u verantwoordelijk bent, vult u in dat geval dan de vragenlijst in voor het grootste (in termen van bezoekersaantal en 'mensjaren personeel in dienst') museum.

Het invullen van de vragen

Wij hebben ernaar gestreefd zoveel mogelijk vragen te voorzien van antwoordalternatieven; in die gevallen kunt u volstaan met het aankruisen of zwart maken van het rondje voor het antwoord dat op uw situatie (het best) van toepassing is. De toevoeging 'meer antwoorden mogelijk' achter de vraag geeft aan dat u zich niet hoeft te beperken tot slechts één antwoord. Waar deze melding ontbreekt, wordt u uitdrukkelijk verzocht één antwoord te geven. Bij sommige vragen dient u een cijfer in te vullen of zelf een antwoord te formuleren. Hiertoe zijn dan stippelijntjes aangebracht. Voor alle vragen geldt overigens dat u een toelichting bij kunt voegen. U kunt daartoe de aanwezige witruimte of een los vel papier gebruiken. Wilt u dat dan wel aan de vragenlijst vastnieten?

Het retourneren

Een deel van de informatie die u verstrekt, is vanzelfsprekend vertrouwelijk. Wij hebben alle mogelijke moeite gedaan deze vertrouwelijkheid recht te doen en de anonimiteit te garanderen. Daarom kozen wij voor een bijzondere manier om deze vragenlijst te retourneren. U wordt verzocht deze vragenlijst aangetekend te zenden naar de notaris:

Mr. A. Geboers
Postbus 18550
2502 EN Den Haag

Bijgesloten treft u een gefrankeerde envelop aan, voorzien van dit adres. De notaris ontdoet de vragenlijst van de envelop en het (genummerde) voorvel. Op deze wijze kennen zelfs de betrokken medewerkers van ons bureau de herkomst van de gegevens niet. Uitsluitend de notaris weet welk museum de vragenlijst wel en welk museum de vragenlijst niet heeft teruggezonden. Hij verzorgt ook de verzending van eventuele herinneringen.

Tevens ziet de notaris er op toe dat de vragenlijsten na verwerking worden vernietigd. Hiervan zal hij een proces verbaal opmaken.

Het uiteindelijke rapport

De door u verstrekte gegevens zullen met grote zorgvuldigheid worden behandeld. In de uiteindelijke rapportage zal niet en détail op de materie worden ingegaan. Dergelijke informatie zal hooguit in een niet openbaar deel aan de orde komen.

Informatie

Mocht u vragen hebben, bijvoorbeeld over de inhoud van de vragenlijst of de verzending, neemt u dan s.v.p. contact op met mevrouw N. Eelman van ons bureau (tel. 070- 345 82 05).

DCP-Publikaties

*** Verlichting**

*Verlichtingstechniek als hulpmiddel
bij criminaliteitspreventie*

ISBN 90-5319-002-3

S.W. Heugen
S.M.J. de Krom
A.W.A. Moll
A.J.H. Voermans
december 1989

*** Woninginbraak in Nederland**

*Een analyse van het inbraakrisico op
landelijk, regionaal en lokaal niveau
in 1988*

ISBN 90-5319-003-1

J.J.A. Essers
A.W.M. Eijken
januari 1990

*** Voorlichting**

*Effecten van voorlichting
bij misdaadpreventie, 1985-1988*

ISBN 90-5319-004-X

A.W.M. Eijken
D.D. van Oosterzee
maart 1990

*** Bedrijfsleven en Criminaliteit**

*Kerngetallen uit de eerste Nederlandse
Slachtofferenquête onder bedrijven, 1988*

ISBN 90-5319-005-8

Bureau Criminaliteitspreventie
Van Dijk en Van Soomeren BV
mei 1990

*** Criminaliteitsbeeld van Nederland**

*Ontwikkeling en omvang van de criminaliteit
in de periode 1980-1989*

ISBN 90-5319-006-6

A.W.M. Eijken
november 1990

*** Wegwijzer 1991**

*Taken, doelstellingen en personen
van de Directie Criminaliteitspreventie*

ISBN 90-5319-007-4

R.G.H. van Kaam
maart 1991

*** Preventie en Buurtbeheer**

Criminaliteitspreventie op wijk- en buurniveau

J. de Waard
P.M. de Savornin Lohman
juni 1991

*** Standaard enquête bevolking**
*Bevolkingsonderzoek in verband met
criminaliteitsbeleid ten behoeve van
politie, bestuur en openbaar ministerie*

ISBN 90-5319-008-2

T.J. van Dijk (AGB/Intomart)
juni 1991

*** Overvallen**
*Overvalcriminaliteit tegen het bedrijfsleven
in Nederland; periode 1980-1989*

ISBN 90-5319-009-0

N.J.G. Mertens
R.D. de Leve
juli 1991

*** Heling**
*Een onderzoek naar de mogelijkheden tot
intensivering van helingbestrijding
door politie, bestuur en justitie*

ISBN 90-5319-010-4

P.H. Renooy
september 1991

*** Slachtofferzorg en Criminaliteitspreventie**
*Werkwijze en effecten bij slachtofferzorg en
preventieve voorlichting door politiefunctionarissen*

ISBN 90-5319-011-2

A.W.M. Eijken
D.D. van Oosterzee
oktober 1991

*** Woninginbraak**
*Motieven en werkwijzen
vanuit daderperspectief*

ISBN 90-5319-013-9

Van Dijk, Van Soomeren en
Partners
in opdracht van DCP/LBVM
december 1991

*** Particuliere Beveiliging**
*Omvang, wet- en regelgeving
in Nederland en Europa*

ISBN 90-5319-012-0

J.J. de Waard
J. van der Hoek
december 1991

*** Criminaliteitsbeeld van Nederland**
*Criminaliteit, onveiligheid en preventie
in de periode 1980-1990*

ISBN 90-5319-014-7

A.W.M. Eijken
december 1991

*** Criminaliteit en Technology Assessment**
Verkenning van een verwaarloosde relatie

G.J. de Raaf
februari 1992

ISBN 90-5319-015-5

*** Criminaliteit en Technology Assessment**
*Wetenschapstheoretische verkenning van
een verwaarloosde relatie*

G.J. de Raaf
februari 1992

ISBN 90-5319-017-1

*** Criminaliteit en de detailhandel**

Resultaten van een enquête onder detaillisten, 1991

Van Dijk, Van Soomeren en
Partners
in opdracht van de DCP
maart 1992

ISBN 90-5319-016-3

*** Veiligheidszorg in Nederlandse musea**
Een inventarisatie

Olav Etman en Nelleke Eelman
in opdracht van de DCP
maart 1992

ISBN 90-5319-018-X

*** SEC**

Tijdschrift over Samenleving en Criminaliteitspreventie

verschijnt vier maal per jaar
(1-1; 1-4; 1-7; 1-10)

ISSN 0920-5128

Deze gratis publikaties kunnen **UITSLUITEND SCHRIFTELIJK** worden aangevraagd bij:
Ministerie van Justitie
Stafafdeling Informatievoorziening, kamer H 927
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Levering geschiedt zolang de voorraad strekt.