

**Gedegen incidentenregistratie.
Een kunst op zich.**

**Over de invloed van incidentenregistratie op de
veiligheidszorg van een museale instelling.**

Universiteit Utrecht
Kunstbeleid en -management
Tracé Kunst en mediabeleid
2008-2009

Student
C.E.M. Kleikamp
3200280

Inhoudelijke begeleider
Mevrouw drs. Elke Pluijmen

Universitaire begeleider
Mevrouw dr. Hestia Bavelaar

Tweede lezer
De heer dr. C.M. Vuyk

14 april 2009

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Inleiding	7
Onderzoeksmethode	9
Hoofdstuk 1 – Veiligheidszorg	
1.1. Integrale veiligheidszorg	13
1.2. Verantwoordelijkheden	13
1.3. Een veilige instelling	14
1.4. Het belang van veiligheidszorg.....	14
1.5. Kwaliteitszorgsystemen.....	17
Hoofdstuk 2 – Veiligheidszorg voor museale instellingen	
2.1. Museale instelling.....	20
2.2. Ontstaan museale veiligheidszorg	21
2.3. MUSAVE en het preventiewiel.....	22
2.4. Aspecten museale veiligheidszorg.....	24
2.4.1. De collectie	25
2.4.2. De mensen.....	25
2.4.3. Het gebouw.....	26
2.4.4. De dagelijkse bedrijfsvoering	27
Hoofdstuk 3 – Achter gesloten deuren	
3.1. Veiligheidszorg: geen gemakkelijk onderwerp.....	28
3.2. Medy van der Laan.....	30
3.3. <i>Glamour for safety & security</i>	32
3.4. Resultaat plannen	33
3.5. Veiligheidszorg van vandaag	35
Hoofdstuk 4 – Incidentenregistratie	
4.1. Risico-inventarisatie	37
4.2. Incidenten	38
4.3. Incidentenregistratie.....	40
4.4. Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed...	42

4.5. DICE in de praktijk.....	44
Hoofdstuk 5 - Veiligheidszorg in Nederlandse musea: onderzoek uit 1992	
5.1. Kwaliteit van de beveiliging.....	47
5.2. Methode	48
5.3. Conclusies	49
Hoofdstuk 6 -Risicobeheer in verzelfstandigde rijksmusea: onderzoek uit voorjaar 2000	
6.1. Risicobeheer.....	52
6.2. Methode	52
6.3. Actiepunten	54
Hoofdstuk 7 - Criminaliteit en preventie in musea: onderzoek uit najaar 2000	
7.1. Risicobeheer.....	55
7.2. Methode	56
7.3. Aanbevelingen.....	57
Hoofdstuk 8 - Eigen onderzoek: invloed incidentenregistratie op veiligheidszorg	
8.1. Methode	59
8.2. Totstandkoming vragenlijst.....	60
8.3. Selectie musea.....	61
8.4. Haags Preventie Netwerk.....	61
8.5. Uitkomsten onderzoek.....	64
8.5.2. Museum, medewerkers en collectie.....	64
8.5.2. Incidenten.....	74
8.5.3. Haags Preventie Netwerk	77
8.5.4. Veiligheidszorg.....	78
8.5.5. Beveiliging van de collectie.....	81
8.5.6. Integrale veiligheidszorg.....	83
8.6. Conclusies	84

Hoofdstuk 9 – Uitkomsten en invloed incidentenregistratie	
9.1. Verschillende invalshoeken veiligheidszorg	88
9.2. Overeenkomsten, verschillen en relaties	89
9.3. Invloed incidentenregistratie	95
Conclusies en aanbevelingen.....	98
Bijlage 1 – Samenvatting uitkomsten onderzoek	
Directie Criminaliteitspreventie	103
Bijlage 2 – Samenvatting uitkomsten onderzoek	
Inspectie Cultuurberzit.....	111
Bijlage 3 – Samenvatting uitkomsten onderzoek Intomart.....	117
Bijlage 4 – Interviewvragen eigen onderzoek.....	124
Afbeeldingen	129
Literatuur	130

Samenvatting

Museale instellingen hebben (volgens de definitie van een museum van het International Council of Museums) de zorg voor een collectie. Hieronder valt het verwerven, behouden, onderzoeken, presenteren, documenteren en bekendheid geven aan deze materiële en immateriële collectie. Daarnaast hebben musea de zorg voor een gebouw, haar medewerkers en de bezoekers. Veiligheidszorg loopt als een rode draad door al deze taken. Museale veiligheidszorg is zodoende het beleid ten aanzien van de bescherming van de collectie, de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering.

De huidige veiligheidszorg in museale instellingen kenmerkt zich door een vrijblijvend karakter. Hierdoor kunnen museumdirecties deze zorg naar eigen inzicht interpreteren. Op onder andere het gebied van veiligheidszorg zijn zodoende de verschillen tussen de musea onderling nog altijd groot. Een mentaliteitsverandering leek op gang te komen onder invloed van verschillende incidenten, zoals de inbraak in begin 2005 in het *Westfries Museum* in Hoorn waarbij onder andere 21 zeventiende-eeuwse schilderijen en vele zilveren voorwerpen gestolen werden en de brand in Amersfoort in oktober 2007 waarbij het *Armando Museum* afbrandde. Ook met inzet van koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties wordt gewerkt om hier verandering in te brengen. Deze instellingen organiseren bijvoorbeeld bijeenkomsten en symposia en ontwikkelen handleidingen en hulpmiddelen om de kennis onder erfgoedbeherende instellingen te verspreiden en het bewustzijn van het belang van veiligheidszorg groter te maken. Zo is in 1997 het boek *Handboek veiligheidszorg in musea, systematische aanpak van veiligheidszorg* gepresenteerd, is in 1998 de bijeenkomst *Van calamiteitenplan tot veiligheidszorg* georganiseerd, zijn er verschillende onderzoeken naar veiligheidszorg uitgevoerd en zijn in 2008 het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed en de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed opgezet. Dit laatste voorbeeld is een centraal incidentenregistratiesysteem dat

dient als kennisinstrument bij het in kaart brengen van voorgevallen incidenten en de risico's die erfgoedbeherende instellingen lopen. Zodoende kunnen de genomen maatregelen worden geanalyseerd en worden alle erfgoedbeherende instellingen op de hoogte gebracht van mogelijke risico's en de mogelijke maatregelen om deze risico's te reduceren.

Er bestaat een relatie tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het nemen van preventieve maatregelen. Deze relatie kan van invloed zijn op het aantal voorgevallen en gemelde incidenten. Dit gaat als volgt in zijn werk: als de aandacht voor veiligheidszorg van de directie resulteert in bewustzijns groei van alle medewerkers, dan zullen meer incidenten worden gemeld dan voorheen. Hierdoor kan geanalyseerd worden welke risico's er bestaan en welke passende maatregelen genomen kunnen worden. Door het nemen van deze preventieve maatregelen wordt het voorval in de toekomst voorkomen of de kans erop verkleind. Zodoende zal het aantal incidenten weer dalen omdat bepaalde risico's zijn verholpen of gereduceerd.

Het organiseren van veiligheidszorg is een veelomvattende taak. Bij veiligheidszorg is er naast de aandacht door en inzet van museumdirecties, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties een duidelijke taak weggelegd voor de overheid. Deze dient het vrijblijvende karakter van veiligheidszorg te bestrijden. Het mag en kan niet zo zijn dat een belangrijke taak als veiligheidszorg in musea invulling krijgt op basis van willekeur. Er dienen minimumeisen opgesteld en verplicht te worden gesteld aan alle musea in Nederland. Incidentenregistratie dient onderdeel van deze minimumeisen te zijn waarbij richtlijnen de organisatie en analytische kant van deze registratie voorschrijven. Want naar mate het bewustzijn en het draagvlak voor veiligheidszorg én het onderdeel incidentenregistratie groeit, verbetert deze zorg aanzienlijk.

Inleiding

Veiligheidszorg is voor elke instelling belangrijk, maar krijgt vaak niet de aandacht die zij verdient. Door verschillende incidenten op het gebied van veiligheidszorg in culturele instellingen is de bewustwording van het belang van integrale veiligheidszorg groeiende. Voorbeelden hiervan zijn de brand in het *Armando Museum* op 22 oktober 2007 en de brand in het *Schutterijmuseum* op 10 april 2008. Deze twee branden zijn op verschillende manieren ontstaan, maar hebben een vergelijkbaar resultaat: het gebouw en (deels) de collectie zijn in de vlammen opgegaan.

Niet alleen geruchtmakende incidenten, maar ook de inspanningen van erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties dragen bij aan een groeiende belangstelling voor integrale veiligheidszorg. Zo heeft de Nederlandse Museumvereniging (NMV) een sectie *Veiligheidszorg & Facility Management* in het leven geroepen om musea met elkaar in contact te brengen om kennis op het gebied van veiligheidszorg uit te wisselen. Alleen al in 2008 heeft deze sectie drie studiemiddagen georganiseerd waarbij de animo groot was.

Deze groei in de bewustwording zegt nog niets over de daadwerkelijke veiligheid binnen musea. De huidige veiligheid is moeilijk te meten aangezien integrale veiligheidszorg een voortdurende interactie is tussen vele verschillende zaken, zoals bedrijfshulpverlening (BHV), collectiehulpverlening (CHV) en incidentenregistratie en omdat er geen minimumeisen voor integrale veiligheidszorg voor museale instellingen bestaan.

In april 2008 ben ik begonnen aan een stage bij het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed (KVCE). Hier heb ik kennis gemaakt met veiligheidszorg binnen culturele instellingen en werd ik me bewust van het belang hiervan.

In mijn stage bij het KVCE heb ik onderzoek gedaan naar de gebruiksvriendelijkheid van de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE) en de beweegredenen van culturele instellingen om wel of niet incidenten te registreren in deze database.

Dit onderzoek naar incidentenregistratie heeft mij ervan overtuigd dat incidentenregistratie een belangrijk onderdeel is van de integrale veiligheidszorg binnen musea. Wanneer incidentenregistratie een wezenlijk onderdeel van de integrale veiligheidszorg is, komt dat deze zorg ten goede. Tenminste, dat is de veronderstelling die in deze scriptie onderzocht gaat worden.

Onderzoeksmethode

Het onderwerp integrale veiligheidszorg is omvangrijk. Zodoende ligt de nadruk op een enkel onderdeel van veiligheidszorg, namelijk incidentenregistratie en haar invloed op de integrale veiligheidszorg van musea. Hier is de volgende hoofdvraag uit voortgekomen:

Op welke wijze zou incidentenregistratie invloed kunnen hebben op de veiligheidszorg binnen musea?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, wordt eerst antwoord geven op een aantal afgeleide vragen:

- ❖ *Wat is veiligheidszorg en wat betekent integrale veiligheid?*
- ❖ *Wat is het verschil tussen veiligheidszorg voor een algemene instelling en een museale instelling?*
- ❖ *Hoe heeft veiligheidszorg zich door de jaren heen ontwikkeld en wat is de huidige stand van zaken op het gebied van veiligheidszorg in Nederlandse musea?*
- ❖ *Wat houdt een risico-inventarisatie in en wat is interne en centrale incidentenregistratie en hoe steekt dit in elkaar?*
- ❖ *Wat is het Haags Preventie Netwerk en heeft het een meerwaarde om lid te zijn van een dergelijk netwerk?*
- ❖ *Wat wijst het eigen onderzoek uit met betrekking tot veiligheidszorg en incidentenregistratie?*
- ❖ *Wat zijn de uitkomsten van eerdere onderzoeken van veiligheidszorg binnen musea en hoe staan deze in relatie tot de resultaten van het eigen onderzoek?*
- ❖ *Wat is de relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten?*
- ❖ *Wat is de relatie tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal incidenten?*

Maatschappelijke relevantie

De functie van deze scriptie is om aan te tonen dat veiligheidszorg in musea relevant is en wat de rol van incidentenregistratie is in

deze veiligheidszorg. Maatschappelijk gezien is het bewustzijn van het belang van veiligheidszorg en incidentenregistratie te klein. Deze twee onderwerpen verdienen in het algemeen en in het bijzonder door de overheid en de museale instellingen meer en een betere aandacht. De reden hiervoor is dat de veiligheidszorg in musea nog niet goed geregeld is.

Museale instellingen worden veelal met publieke gelden ondersteund. Deze gelden dienen ten bate te komen van de bezoekers en dienen verantwoord te worden. Veiligheidszorg in musea is van belang aangezien publieke instellingen een veilige plek dienen te zijn voor haar bezoekers en omdat musea goed zorg dienen te dragen voor hun collectie met (Nederlands) erfgoed. Doordat er te weinig aandacht is voor veiligheidszorg zijn er bijvoorbeeld tot op heden geen minimumeisen opgesteld voor de veiligheidszorg van musea. Door het ontbreken van standaarden is veiligheidszorg te vrijblijvend en kan een museale instelling naar eigen inzicht veiligheidszorg interpreteren. Daarnaast is een museum niet verplicht om verantwoording af te leggen over de besteding van de ontvangen publieke gelden. Museale instellingen zouden zich hiertoe wel moreel verplicht moeten voelen gezien het feit dat zij door en voor het publiek bestaan.

Deze scriptie onderstreept het belang van veiligheidszorg en zet uiteen wat het belang is van incidentenregistratie en hoe deze registratie invloed kan hebben op de veiligheidszorg van een museale instelling.

Onderzoeksmethode

Deze scriptie wordt uitgewerkt door het analyseren en uiteenzetten van de volgende onderwerpen: (museale) veiligheidszorg, de ontwikkeling ervan in de afgelopen twintig jaar, incidenten en incidentenregistratie. In hoofdstuk één wordt ingegaan op wat veiligheidszorg en haar belang is. In het volgende hoofdstuk wordt uitgelegd wat veiligheidszorg specifiek voor een museale instelling betekent en wat hier allemaal bij komt kijken. Hoofdstuk drie behandelt de moeilijkheid van het onderwerp veiligheidszorg en geeft inzicht in de (laatste) ontwikkelingen op

het gebied van veiligheidszorg. In hoofdstuk vier wordt uiteengezet wat incidenten zijn en hoe interne en centrale incidentenregistratie in zijn werk gaat. Voor deze vier hoofdstukken is kleinschalig kwalitatief onderzoek naar de verschillende onderwerpen verricht.

Om inzicht te geven in de huidige stand van zaken van veiligheidszorg in museale instellingen is een eigen onderzoek verricht naar veiligheidszorg binnen drie Haagse musea en hun omgang met incidenten en incidentenregistratie. Dit onderzoek is kwalitatief: de verantwoordelijke voor veiligheidszorg is een vragenlijst voorgelegd die in een vraaggesprek is doorlopen. Bij deze vraaggesprekken is afgesproken dat de uitkomsten ervan uitsluitend geanonimiseerd gebruikt mogen worden vanwege veiligheidsredenen. Dit is vastgelegd in een geheimhoudingsverklaring.

Het eigen onderzoek is uitgewerkt in hoofdstuk acht waarin eerst de onderzoeksmethode en daarna de onderzoeksresultaten worden gepresenteerd. De uitkomsten van het onderzoek gelden als basis voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Daarnaast loopt het schetsen van een breder kader van veiligheidszorg als een rode lijn door deze scriptie. Een museum heeft te maken met de feitelijke aspecten van veiligheidszorg (zoals behandeld wordt in hoofdstuk één, twee en vier), maar ook alle ontwikkelingen (zoals in hoofdstuk drie aan de orde worden gesteld).

Om het eigen onderzoek in een breder kader te plaatsen is ervoor gekozen om dit in lijn te zetten met drie eerdere landelijke onderzoeken met betrekking tot veiligheidszorg in musea. De drie onderzoeken zijn samengevat om zo inzicht te geven in de verschillende onderzoeksmethoden en conclusies.

Dit zijn: *Veiligheidszorg in Nederlandse musea. Een inventarisatie* (1992), *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie* (2000) en *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* (2000) deze komen respectievelijk in hoofdstuk vijf tot en met zeven aan de orde.

Het onderzoek wordt afgesloten met het verklaren van het verband tussen veiligheidszorg en het belang van incidentenregistratie. Dit is te typeren als kwalitatief onderzoek. Ten slotte wordt in de conclusie stilgestaan bij het belang van veiligheidszorg en het belang van incidentenregistratie als kennisinstrument van veiligheidszorg in een museale instelling.

Hoofdstuk 1 - Veiligheidszorg

Bij elke instelling geldt dat er aandacht uit moet gaan naar veiligheid. Bijvoorbeeld omdat de instelling daar wettelijk toe verplicht is door bijvoorbeeld de Arbo-wetgeving. Of omdat een elektronisch netwerk tegenwoordig niet meer onbeveiligd mag zijn. In dit hoofdstuk wordt uiteengezet wat veiligheidszorg betekent voor een (publieke) instelling in een Nederlandse context.

1.1. Integrale veiligheidszorg

Integrale veiligheidszorg is een breed begrip, het is de zorg die ontwikkeld wordt om het veiligheidsbeleid te kunnen uitvoeren.¹ Dit veiligheidsbeleid betreft de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering van een instelling. Veiligheidszorg maakt deel uit van de kwaliteitszorg binnen een instelling. In deze zorg zijn veiligheid, beveiliging, risicomanagement, integriteit, calamiteitenbeheersing en hulpverlening gekoppeld aan de kwaliteitsverbetering van een instelling.

1.2. Verantwoordelijkheden

De veiligheid van de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering van een instelling valt onder de verantwoordelijkheid van de directie. Zij is verantwoordelijk voor de beleidsbepaling van de veiligheidszorg. De verantwoordelijkheid voor de beleidsontwikkeling is veelal gedelegeerd naar een facility manager. Deze is ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de ontwikkelde veiligheidszorg. Daarnaast hebben alle medewerkers een collectieve verantwoordelijkheid die steeds vaker door instellingen expliciet is verwoord in een ethische code. Deze code bestaat uit geboden en/of verboden waaraan iedere werknemer zich verbindt bij indiensttreding.²

¹ Website Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed - www.kvce.nl

² Zwart, Abraham de, *Integraal veiligheidszorgmanagement. Een integratie van safety en security management*, Alphen aan den Rijn 2005, p. 94.

Binnen deze verantwoordelijkheid voor de beleidsbepaling van de veiligheidszorg valt bijvoorbeeld de Arbowet. Op grond van deze wet is vastgesteld dat de directie een schriftelijke inventarisatie en evaluatie moet maken van de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn van haar medewerkers. Op basis van de inventarisatie is de directie verplicht maatregelen te treffen om risico's te voorkomen of te beperken. Deze preventieve maatregelen dragen bij aan noodzakelijke verbeteringen op de werkplek of de dagelijkse bedrijfsvoering.³

1.3. Een veilige instelling

Veiligheid in en om een instelling heeft met verschillende zaken te maken. Globaal kan veiligheid opsplitst worden in de zorg voor mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering. Mensen zijn de werknemers en de mensen die te gast zijn bij de instelling. Deze laatste groep mensen zijn bijvoorbeeld klanten in een winkel of patiënten bij de tandarts. Het gebouw betreft alle zaken die in en om het gebouw te maken hebben met veiligheid en/of beveiliging, zoals respectievelijk een loshangend stopcontact of een gat in het wegdek van de oprit. Onder de veiligheid van de dagelijkse bedrijfsvoering valt alles dat niet te plaatsen is onder de zorg voor mensen of het gebouw. Hierbij is te denken aan een noodgenerator of de netwerkbeveiliging.

1.4. Het belang van veiligheidszorg

De hoofdreden om integrale veiligheid in te bedden in de instelling is dat dit op lange termijn rendement zal opleveren. Immers, het niet hebben van gedegen veiligheidsplannen en -procedures bij een incident of een calamiteit kan een instelling duur komen te staan. Amerikaanse specialisten op het gebied van rampenbestrijding hebben namelijk bevonden dat 80% van instellingen die geen goed doordacht en beproefd rampenplan

³ De Zwart 2005, p. 94.

heeft, binnen twee jaar na het hebben ondergaan van een ramp failliet zijn.⁴

Rampen zijn gebeurtenissen die grotendeels oncontroleerbaar zijn zoals branden, aardbevingen, rellen, tornado's, orkanen, terroristische aanslagen, overstromingen, stormen en bosbranden. Deze rampen richten niet enkel schade toe aan de eigen instelling, maar ook aan de directe omgeving. Dit in tegenstelling tot een incident of calamiteit die zich beperken tot de eigen instelling. Een incident is een voorval met negatieve gevolgen⁵ en een calamiteit is een ongewone gebeurtenis met aanzienlijke gevolgen. Ongeacht de mate van schade die een incident, calamiteit of ramp aanricht, is het van belang om deze schade op voorhand zo veel mogelijk te beperken. Uiteraard is ieder incident, calamiteit of ramp verschillend, maar een gewaarschuwd en goed geïnstrueerde medewerker telt voor twee.

Plannen en procedures moeten voorhanden zijn in een instelling. Hier gaat een heel proces aan vooraf. Dit proces begint bij de strategievorming, daarna komt de zorg voor informatiesystemen, het personeel en algemene informatie- en communicatiemiddelen en het proces eindigt bij het daadwerkelijk uitvoeren van de plannen of procedures.

De directie is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de medewerkers die moeten nadenken over de mogelijke incidenten, calamiteiten en rampen waarmee de instelling te maken heeft gehad of waar de instelling mee te maken zou kunnen krijgen. Hierna worden de plannen en procedures opgesteld. Deze plannen en procedures dienen regelmatig gecontroleerd te worden

⁴ Hickman, Jennifer R., Crandall, William, 'Voordat het noodlot toeslaat; een veelzijdige benadering van crisisbeleid' in: *Vakblad Management Kunst & Cultuur*, nr. 3, 1997, p. 24.

⁵ Ibid. voetnoot 1.

op hun accuraatheid en minimaal één keer per jaar geoefend te worden.⁶

De volgende stap in het proces is het op orde hebben van de gehele kwaliteitszorg in de instelling. Onderdeel hiervan is de zorg voor de informatiesystemen, hieronder vallen bijvoorbeeld het regelmatig maken van back-ups en het hebben van een alternatieve werklocatie. Maar ook personeelsaangelegenheden zoals veiligheidsvoorlichting en EHBO- en BHV-cursussen zijn van belang bij de kwaliteitszorg. Daarnaast is het belangrijk om de algemene informatie- en communicatiemiddelen te hebben doordacht. Een instelling dient er voor te zorgen dat een uitdraai van de meest recente telefoonnummers van werknemers en de pers voorhanden is en er dient nagedacht te zijn over de wijze waarop gecommuniceerd kan worden tijdens of na een incident, calamiteit of ramp. De mogelijkheden van communiceren tijdens een grote stroomstoring zijn waarschijnlijk beperkt. Van te voren bedachte oplossingen kunnen hier een uitkomst bieden.

Voordat daadwerkelijk de plannen in acties kunnen worden omgezet, dient een instelling nog met de volgende concrete checklist van dertien punten rekening te houden:

1. Prioriteitenlijsten dienen voorhanden te zijn voor het geval de instelling acuut ontruimd moet worden.
2. Iedereen dient de vluchtwegen en de (nood)voorzieningen te kunnen vinden in het gebouw.
3. De actuele contactgegevens van medewerkers, klanten, leveranciers, aannemers en de pers dienen op twee afzonderlijke locaties aanwezig te zijn.
4. Het meest accurate nieuws en weerbericht dienen altijd verkregen te kunnen worden.
5. Belangrijke documenten dienen (ook) op een andere locatie bewaard te worden.
6. Essentiële apparatuur moet op een veilige en droge plaats in het gebouw geplaatst zijn.

⁶ Hickman en Crandall 1997, p. 25-26.

7. Bedrijfsvoertuigen dienen altijd startklaar met volle tanks te staan.
8. Voorzorgsmaatregelen voor noodverlichting, zoals zaklantaarns, dienen aanwezig te zijn en te functioneren.
9. De ingebruikname van vuurbestendige dossierkasten is een aanrader.
10. Lijsten van kantoorinventaris moeten aanwezig zijn.
11. Een plattegrond waarop de vluchtwegen en (nood)voorzieningen op staan aangegeven hoort op verschillende plekken in het gebouw te hangen. Daarnaast is het verstandig om regelmatig brandoefeningen te organiseren.
12. Werknemers dienen een EHBO-cursus te hebben gevolgd.
13. Er dient bekend te zijn waartegen de instelling verzekerd is en recente dossiers van de verzekeringspolissen dienen voorhanden te zijn.⁷

1.5. Kwaliteitszorgsystemen

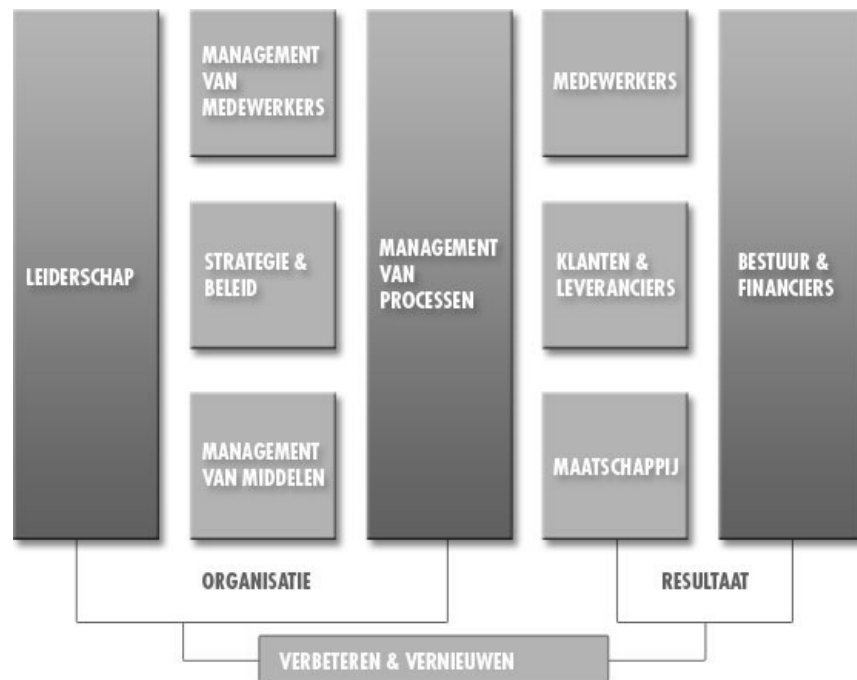
Bij het opstellen van de plannen en procedures kan er voor gekozen worden om dit aan de hand van bestaande modellen of theorieën te doen. Immers, in de literatuur over veiligheidszorg en kwaliteitszorg zijn er uiteenlopende modellen en theorieën bekend. Zo bestaat er het KAM-zorgsysteem. In dit systeem wordt veiligheid verdeeld in kwaliteits-, Arbo- en milieuzorg.

Kwaliteitszorg is erop gericht om de eigen kwaliteit van de organisatie in brede zin te verbeteren of de 'on-kwaliteit' of 'kwaliteitsbepaling' te reduceren. Arbozorg is de zorg die de gevaren en de risico's voor veiligheid, gezondheid en welzijn bij de arbeid dient te voorkomen en/of te beperken en milieuzorg is de zorg die erop is gericht de eigen milieubelasting te beheersen en de milieuschade terug te dringen. Bij een KAM-zorgsysteem is er sprake van een voortdurende aantoonbare systematische aandacht voor alle drie de aspecten waarbij continu wordt

⁷ Hickman en Crandall 1997, p. 28-29.

gestreefd naar verbetering van de kwaliteit, de arbeidsomstandigheden en de milieubeïnvloeding van het bedrijf.⁸

Een ander kwaliteitssysteem is het EFQM-model. Dit model is ontwikkeld door de in 1998 opgerichte European Foundation for Quality Management. Veertien grote Europese instellingen hadden behoefte aan een formule voor succesvol ondernemen. Het EFQM-model is hier het resultaat van. In Nederland is dit model beter bekend als het INK-model. Het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK) is de Nederlandse partnerorganisatie van het EFQM Representative Office te Brussel. De Nederlandse variant van het EFQM-model heeft zodoende de naam INK-model gekregen.



Figuur 1 - Het INK-model

⁸ De Zwart 2005, p. 40.

Het INK-model is geschikt voor instellingen om een zelfevaluatie uit te voeren. Vaak worden deze zelfevaluaties uitgevoerd door auditors om zo een onafhankelijk mogelijk beeld van de organisatie te krijgen. Binnen het INK-model dient de instelling te streven naar de juiste balans tussen de belangen van de diverse participanten en de instelling. Het INK-model bepaalt de volwassenheid van de instelling en geeft de verbeterpunten aan. Het model geeft dus instellingen inzicht in de zwaktes en de kansen van de instelling om zo het succes van de instelling te kunnen handhaven en te laten groeien.⁹

De invulling van bijvoorbeeld een KAM-zorgsysteem of het INK-model is en blijft maatwerk. Iedere instelling is anders en heeft met eigen risico's en problemen te maken. De keuze voor een specifiek zorgsysteem hangt onder andere af van de soort en de grootte van de instelling.

Een eigen zorgsysteem ontwikkelen vergt veel tijd en inzet. Bij de ontwikkeling van een zorgsysteem dient er op een systematische manier aandacht uit te gaan naar een aantal aspecten van die zorg die voor de eigen instelling van belang worden geacht. Bij deze ontwikkeling van het zorgsysteem dient er continu aantoonbare voortgang of verbetering geboekt te worden. Belangrijk bij ieder zorgsysteem is de synergie. Immers wordt er gestreefd naar een maximaal resultaat van het eigen zorgsysteem. Dit kan alleen worden bereikt door synergie tussen de effectiviteit en de efficiëntheid van het zorgsysteem. Een zorgsysteem staat namelijk niet op zichzelf: het is geïntegreerd in de gehele bedrijfsvoering.¹⁰

⁹ Website INK - www.ink.nl

¹⁰ De Zwart 2005, p. 42.

Hoofdstuk 2 – Veiligheidszorg voor museale instellingen

In dit hoofdstuk komt de kwaliteits- en veiligheidszorg voor museale instellingen aan bod. Achtereenvolgens worden het ontstaan van museale veiligheidszorg voor musea, het self-audit programma MUSAVE en de aspecten van museale veiligheidszorg behandeld.

2.1. Museale instelling

De zorg voor de kwaliteit en de veiligheid in een (publieke) instelling verschilt van de zorg die geboden moet worden in een museum. Dit heeft te maken met de definitie van een museum:

Een museum is een permanente instelling, niet gericht op het behalen van winst, toegankelijk voor publiek, die ten dienste staat aan de samenleving en haar ontwikkeling. Een museum verwerft, behoudt, onderzoekt, presenteert, documenteert en geeft bekendheid aan de materiele en immateriële getuigenissen van de mens en zijn omgeving, voor doeleinden van studie, educatie en genoegen.¹¹

Dit houdt in dat een museum verschillende materiele en immateriële zaken beheert die openbaar moeten zijn voor het publiek, maar die tegelijkertijd goed geconserveerd en beveiligd moeten zijn. Deze moeilijke taak dient geïntegreerd te worden in de kwaliteits- en dus ook veiligheidszorg. Kortom, het grootste verschil tussen een algemene instelling en een museale instelling zit in het beheer van een collectie die uit materiele en immateriële zaken bestaat. Maar dat neemt niet weg dat er meerdere verschillen zijn aan te wijzen die ervoor zorgen dat de veiligheidszorg binnen een museale instelling verschilt van die van een instelling in algemene zin. Deze verschillen komen verderop in dit hoofdstuk aan bod.

¹¹ Nederlandse Museumvereniging, *Ethische code voor musea*, Amsterdam november 2006.

2.2. Ontstaan museale veiligheidszorg

In Nederland is men bekend met het spreekwoord: *Als het kalf verdronken is, dempt men de put*. Dit spreekwoord was geruime tijd van toepassing op de veiligheidszorg binnen musea. Zodoende kwam het Centraal Laboratorium voor Onderzoek van Voorwerpen van Kunst en Wetenschap in 1992 met het boek *Voor het kalf verdronken is*. Deze handleiding voor het maken van een museaal calamiteitenplan moest een aanzet geven tot het inbedden van veiligheidszorg in musea. Tot dan toe was het gebruikelijk in musea pas maatregelen te treffen wanneer er een diefstal of een ander incident had plaatsgevonden. Deze achteraf genomen maatregelen waren voornamelijk van technische aard. Maar een beleidsmatige structurele aandacht voor veiligheidszorg was achterwege gebleven.¹²

Om de veiligheidszorg binnen musea in kaart te brengen en daaruit conclusies te kunnen trekken, gaf de Directie Criminaliteitspreventie van het ministerie van Justitie aan het begin van de jaren 90 van de vorige eeuw opdracht voor een onderzoek naar de veiligheidszorg in Nederlandse musea. Dat dit gebeurde vanuit een volledige andere invalshoek dan de rapportage van het Centraal Laboratorium, duidt op de problematiek van naast elkaar werken in plaats van samenwerken van verschillende overheden en ministeries.

In maart 1992 werden de bevindingen van het onderzoek gepresenteerd in het rapport *Veiligheidszorg in Nederlandse musea, een inventarisatie*. In mei 1993 werd dit rapport aangevuld met de publicatie *Veiligheidszorg in Vlaamse, Britse en Nederlandse musea, een vergelijking*. Het eerst genoemde rapport is een verslag van de inventarisatie van de veiligheidszorg in Nederlandse musea en de (ontwikkeling van) incidenten waarmee musea toentertijd werden geconfronteerd. Het is een interessante studie naar verschillende

¹² Buuren, Carla van, 'Veiligheidszorg is ook een kunst; in: *Museumvisie*, nr. 2, 1996, p. 30-31.

onderdelen van veiligheidszorg in musea.¹³ Ditzelfde kan gezegd worden over het vergelijkende onderzoek tussen de veiligheidszorg in Nederlandse, Vlaamse en Britse musea. Uit dit onderzoek blijkt dat – over het algemeen genomen – de veiligheidszorg in Nederlandse musea een middenpositie inneemt ten opzichte van de Vlaamse en Britse veiligheidszorg. Er zijn echter meer overeenkomsten tussen de Vlaamse en de Nederlandse dan tussen de Britse en de Nederlandse situatie. De analyse in het rapport toonde aan dat zowel de Nederlandse als met name de Vlaamse veiligheidszorg achter liepen ten opzichte van die in Groot-Brittannië.

2.3. MUSAVE en het preventiewiel

De bovengenoemde rapportages waren voor de Nederlandse Museumvereniging (NMV) aanleiding om een werkgroep op te zetten die aanbevelingen moest opstellen voor de optimalisatie van de veiligheidszorg.¹⁴ Dit leidde in maart 1997 tot de publicatie van het *Handboek veiligheidszorg in musea, systematische aanpak van veiligheidszorg*. Bij dit handboek werd het softwareprogramma MUSAVE (Museum Standaard Audit Veiligheidszorg) uitgegeven. MUSAVE is een questionnaire van ruim zeshonderd vragen die de huidige veiligheidssituatie in kaart brengt en vervolgens aangeeft hoe risico's kunnen worden beperkt.¹⁵

MUSAVE en het handboek zijn evenals de rapporten uit 1992 en 1993 gebaseerd op het zogenaamde Preventiewiel (zie figuur 2). Dit preventiewiel geeft het evenwicht en de samenhang in preventie systematisch weer. Het wiel bestaat uit vier segmenten en zes factoren van veiligheidszorg. Achtereenvolgens worden het beleid, de organisatie, de voorzieningen en de cultuur onder de loep genomen. De maatregelen die hieruit voortvloeien kunnen

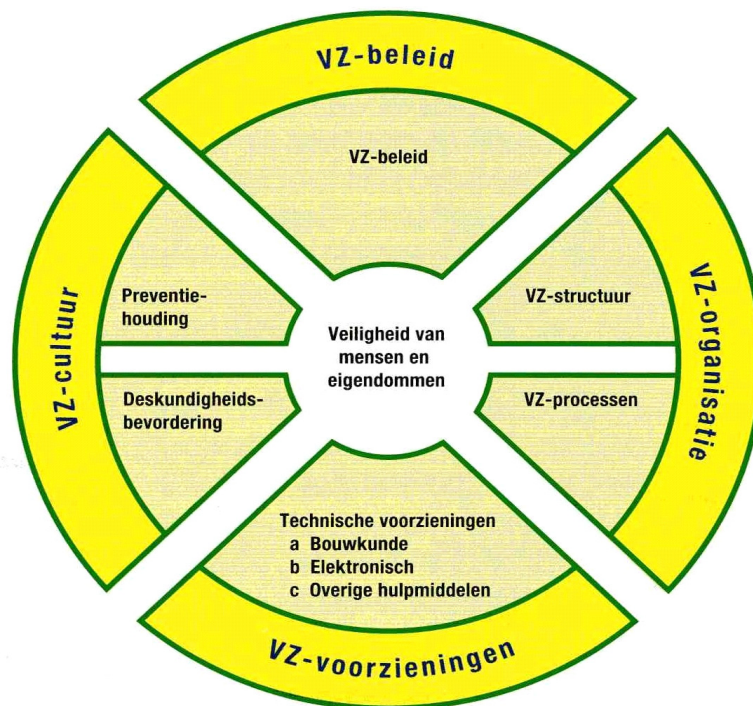
¹³ De onderzoeksresultaten van dit rapport komen in hoofdstuk vijf uitvoerig aan de orde.

¹⁴ Deze werkgroep was de voorloper van de huidige sectie *Veiligheidszorg en facility management*.

¹⁵ In 2000 kwam de tweede, verbeterde editie van MUSAVE op de markt.

alleen het gewenste effect uitdragen als ze zijn ingebed in een adequaat beleid, een efficiënte organisatie en gedragen worden door de cultuur van het museum. Het preventiewiel is zodoende een hulpmiddel bij het realiseren van een integraal veiligheidssysteem. Dit geldt zowel voor musea als voor andere soorten instellingen, daar dit concept is overgenomen uit de gezondheidszorg.

Door de aandacht te spreiden over de vier segmenten wordt de veiligheidszorg in de volle breedte bekeken en wordt voorkomen dat er gezocht wordt naar ad hoc oplossingen voor deelproblemen.



Figuur 2 - Het preventiewiel

Het preventiewiel brengt die factoren in beeld die noodzakelijk zijn om de algehele veiligheid van mensen en eigendommen te realiseren. Belangrijk hierbij is dat er evenwicht en samenhang is tussen de segmenten. Elk segment van het preventiewiel is namelijk een onmisbaar element in het veiligheidszorgsysteem. Daarnaast is de samenhang van de segmenten van belang. Wanneer er een verandering in één segment plaatsvindt, dan heeft dat gevolgen voor de andere segmenten.¹⁶

2.4. Aspecten museale veiligheidszorg

Integrale veiligheidszorg bij musea is het beleid ten aanzien van de bescherming van de collectie, de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering.¹⁷

Naast alle zaken die hiervoor zijn besproken, komt er bij de veiligheidszorg van musea een aantal specifieke zaken om de hoek kijken. Het is bijvoorbeeld aan te bevelen om als museum te weten met welke risico's men te maken heeft. Het hebben van een gedegen risicobeleid is dan ook geen overbodige luxe. Risicobeheer bestaat uit drie stappen. De eerste stap is het inventariseren en identificeren van de risico's. Het analyseren en beoordelen van die risico's is de volgende stap en ten slotte dienen deze risico's te worden beheerst. Het risicobeleid is dus een dynamisch en cyclisch proces.¹⁸

Risico's zijn er in groten getale en in verschillende maten. Risicobeheersing betreft het museum in de volle breedte, dus de collectie, de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering. Om de risico's te kunnen incalculeren dient men zich bewust te zijn van de karakteristieke kenmerken van de vier aspecten van integrale veiligheid binnen een museum.

¹⁶ Wanneer bijvoorbeeld een technische voorziening veranderd, zoals de overgang van een gewoon sleutelsysteem naar een toegangssysteem met tacs, dan heeft die verandering invloed op alle vier segmenten. Ieder segment dient deze verandering te implementeren.

¹⁷ Ibid. voetnoot 1.

¹⁸ Ibid. voetnoot 1.

2.4.1. De collectie

Het unieke van een museum is de zorg voor een collectie. Deze zorg is veelomvattend en is evenals de invulling van de kwaliteits- en veiligheidszorg voor ieder museum maatwerk.

Een museum kan – als onderdeel van collectiezorg – zich aanmelden bij het Nederlands Museumregister. De aanmelding zorgt ervoor dat het museum een traject moet bewandelen waarin de instelling kwalitatief beoordeeld wordt. Het museum dient immers aan een aantal basiseisen te voldoen voordat het predikaat ‘geregistreerd museum’ kan worden gevoerd.¹⁹ Daarnaast is het van belang om schriftelijk de werkwijze van het collectiemanagement vast te leggen. Hiervoor kunnen musea het handboek over museale bedrijfsvoering *SPECTRUM: the UK Museum Documentation Standard* gebruiken. Het handboek is praktisch van aard en biedt richtlijnen voor museale managementsystemen en de documentatie van de museumcollectie. Sinds maart 2008 is de Nederlandse versie beschikbaar, deze heet SPECTRUM-N.²⁰

SPECTRUM-N is een goede leidraad voor collectiemanagement. Zo wordt er advies gegeven over de mogelijkheden van de registratie van de collectie en over hoe de collectie te verzekeren. De collectieregistratie is namelijk erg belangrijk in de optiek van veiligheidszorg. Als immers niet goed gedocumenteerd is via bijvoorbeeld beeldbeschrijvingen, conditierapporten en beeldmateriaal wat er allemaal in huis is en wat de staat ervan is, dan kan ook niet gecontroleerd worden of het er nog is en of er veranderingen kunnen worden geconstateerd in de conditie van de objecten.

2.4.2. De mensen

Ook een museum heeft evenals een instelling in algemene zin te maken met twee groepen ‘mensen’, namelijk werknemers en

¹⁹ Ibid. voetnoot 1.

²⁰ Ibid. voetnoot 1.

bezoekers. Beide groepen hebben verschillende wensen en behoeften.

Medewerkers in een museum zijn niet anders dan in een andere instelling. Ook hun werkplek dient te voldoen aan de Arbo-wetgeving. Belangrijk is vaak wel dat medewerkers in een museum representatief moeten kunnen voorkomen, verschillende talen kunnen spreken en zich moeten inzetten voor een aangenaam museumbezoek van de bezoeker. Maar ditzelfde kan gelden voor een hotelmedewerker. Een museummedewerker is in die zin niet anders dan een medewerker in een instelling in algemene zin.

De bezoekers daarentegen zijn erg bijzonder. Iedere bezoeker heeft een heel eigen reden om een specifiek museum te bezoeken. De ene bezoeker komt voor die ene tijdelijke tentoonstelling en wil alles over het onderwerp te weten komen, terwijl een andere bezoeker enkel voor een toiletbezoek naar binnen komt. Veel bezoekers zijn een dagje uit of hebben vakantie. Daardoor zijn ze in een ongedwongen bui en maken graag een praatje met de medewerkers. Andere bezoekers, zoals gidsen, hebben een dagplanning en willen daarom graag à la minute geholpen worden. Kortom, iedere bezoeker is anders en allen dienen ze tegemoet te worden gekomen in hun wensen. Dus voor de bezoekers is een goede informatievoorziening en bewegwijzering een vereiste.

2.4.3. Het gebouw

Musea hebben de zorg voor een gebouw dat toegankelijk is voor publiek. Het gebouw moet onderhouden worden en voldoen aan de juiste veiligheidseisen. Deze veiligheidseisen en andere bouweisen zijn opgenomen in het bouwbesluit waar musea standaard aan moeten voldoen. Een belangrijk gegeven hierbij is dat een gebouw waar een museum in is gevestigd vaak een monumentenstatus heeft. Dit brengt extra regelgeving met zich mee bij verbouwingen of wijzigingen.

Een museumgebouw dient aan verschillende eisen te voldoen: het dient over kantoorfaciliteiten en tentoonstellingsruimte te beschikken en ook kunnen een garderobe en een eet- en drinkgelegenheid voor de bezoekers niet ontbreken.

Daarnaast beschikken de meeste musea over een depot. Dit depot bevindt zich in het museum of in een ander gebouw en vereist speciale zorg omdat hier kostbare en belangrijke materiele en immateriële zaken in liggen opgeslagen.

2.4.4. De dagelijkse bedrijfsvoering

De basis van de dagelijkse bedrijfsvoering bestaat uit het creëren van een veilige (werk)omgeving voor de medewerkers en de bezoekers van de museale instelling en het bewaken van de continuïteit van veiligheidszorg in de dagelijkse praktijk. Deze zorg bestaat bijvoorbeeld uit het onderhouden of het toezien op het onderhoud van de bedrijfsinstallaties, zoals de liften en de brandmeldinstallatie. Ook het vervangen van de accu's van de noodverlichting, het zorgdragen voor het vrijhouden van de nooduitgangen, het actueel houden van het calamiteitenplan en contact onderhouden met bijvoorbeeld de brandweer zijn onderdelen van de dagelijkse bedrijfsvoering. Onder de dagelijkse bedrijfsvoering vallen dus alle hand- en spandiensten die te maken hebben met het onderhouden en het verbeteren van de integrale veiligheid in en om het gebouw.

Het vinden van een goede samenhang en balans tussen die vier aspecten (de collectie, de mensen, het gebouw en de dagelijkse bedrijfsvoering) is zodoende onomstotelijk de basis van integrale veiligheidszorg.

Hoofdstuk 3 – Achter gesloten deuren

Open en eerlijk zijn over veiligheidszorg in de eigen instelling brengt risico's met zich mee. Informatie kan altijd in de verkeerde handen vallen en misbruikt worden. Daar wil eenieder voor waken waardoor veiligheidszorg een onderwerp blijkt waarover niet gemakkelijk gediscussieerd kan worden. Maar daardoor wordt bestaande kennis niet gedeeld en werken erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstellingen en onderzoeks- en adviesorganisaties langs elkaar. In dit hoofdstuk worden de meest noemenswaardige ontwikkelingen op het gebied van veiligheidszorg op een rij gezet en besproken.

3.1. Veiligheidszorg: geen gemakkelijk onderwerp

Het *Handboek veiligheidszorg in musea, systematische aanpak van veiligheidszorg* werd op 13 maart 1997 gepresenteerd op het *Symposium Veiligheidszorg* in Maastricht. Verschillende sprekers waren uitgenodigd om het onderwerp veiligheidszorg aan te snijden en bespreekbaar te maken. Onder andere Olav Etman (auteur van de rapporten van de eerder genoemde onderzoeken), Rik van Koetsveld (toenmalig zakelijk leider van het *Mauritshuis*) en Derk Snoep (toenmalig directeur van het *Frans Halsmuseum*) gingen in op de veiligheidszorg binnen musea/de eigen instelling en een aantal spraakmakende incidenten. Toen de dagvoorzitter Jan Buijse (toenmalig voorzitter van de sectie *Behoud en Beheer* van de NMV) de discussie - als het laatste onderdeel van het inhoudelijke programma - van start wilde laten gaan, kwam deze niet van de grond. Veiligheidszorg bleek een te heikel onderwerp om in het openbaar over te discussiëren. Wellicht speelde ook mee dat er schaamte bestond over de situatie van de veiligheidszorg in het eigen museum.²¹

Of er nu wel of geen gêne bestond bij de musea maakte niet uit, de erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstellingen

²¹ Maurits, Henk, 'Veiligheidszorg in musea' in: *Museumvisie*, nr. 2, 1997, p. 18-23.

en onderzoeks- en adviesorganisaties bleven zich inspannen voor veiligheidszorg. Alleen de samenhang tussen verschillende initiatieven en activiteiten ontbrak. Om daar verandering in te brengen, ofwel om de coördinatie van de totale museale veiligheidszorg te bespreken, organiseerde de sectie Behoud & Beheer van de NMV in september 1998 de bijeenkomst *Van calamiteitenplan tot veiligheidszorg*. Tijdens deze bijeenkomst bleek er de behoefte te bestaan aan een centrale en toegankelijke plek waar kennis over veiligheidszorg geconcentreerd is en waar musea aan kunnen kloppen voor hulp.²² Daarnaast werd geopperd om een nieuwe sectie op te richten bij de NMV, zoals ook ICOM die evenals de Amerikaanse Museums Association een aparte sectie voor veiligheidszorg hebben, respectievelijk ICMS en de afdeling *Security*.

Intussen gaf de Directeur Generaal Cultuur en Arbeidsvoorwaarden van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OC&W) de Inspectie Cultuurbezit in 1997 opdracht een onderzoek te starten naar risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. In november 2000 is aan de hand van dat onderzoek het rapport *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie* verschenen. Het onderzoek heeft zich gericht op bijvoorbeeld de kans dat objecten beschadigd raken, verdwijnen door diefstal of voorgoed verloren kunnen gaan door brand. Goed risicobeheer is namelijk een onderdeel van de zorg voor de collectie en zijn de voorzorgsmaatregelen waartuit blijkt dat een museum bedacht is op de verschillende calamiteiten die de collectie kunnen treffen. Het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit heeft geresulteerd in actiepunten. Deze actiepunten hebben niet enkel betrekking op de twintig onderzochte musea. Ook de overheid, de rijksgebouwendienst en de Inspectie zelf worden op verantwoordelijkheden en taken gewezen.²³ De

²² Kreijn, Liz en Pluijmen, Elke, 'Aparte Sectie Integrale Veiligheidszorg bepleit' in: *Museumvisie*, nr. 4, 1998, p. 27.

²³ De onderzoeksresultaten van dit rapport komen in hoofdstuk zes uitvoerig aan de orde.

verantwoordelijkheid voor de zorg van risicobeheer is dus niet enkel een taak voor één instelling of voor de verantwoordelijke persoon voor risicobeheer in een museum. Want daar is deze taak van de zorg voor risicobeheer te veelomvattend voor.²⁴

Terwijl het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit nog in volle gang was, gaf de Directie Cultureel Erfgoed van het Ministerie van OC&W in 1999 onderzoeksbureau Intomart de opdracht om te onderzoeken hoe het is gesteld met de “veiligheidssituatie” in Nederlandse musea. Bij dit onderzoek staat specifiek de veiligheidssituatie met betrekking tot criminaliteit gericht tegen de (geregistreerde) collecties van de Nederlandse musea centraal. Onderzocht is de mate van criminaliteit gericht tegen collectieobjecten, de bestaande preventiemiddelen en het preventiebeleid, welke rol een centrale incidentenregistratie zou kunnen vervullen en of er een rol voor MUSAVE is weggelegd bij bijvoorbeeld risico-inventarisatie.²⁵

Uit het onderzoek van Intomart blijkt dat in 1999 één op de drie musea te maken heeft gehad met een vorm van beschadiging en vernieling. Op basis van dit gegeven is vastgesteld dat er een wezenlijk veiligheidsprobleem in Nederlandse musea aanwezig is.²⁶ Zodoende is de voornaamste aanbeveling het meer integreren van maatregelen in het gehele beleid van een museum om de veiligheid van de museumcollectie te waarborgen.²⁷

3.2. Medy van der Laan

Met de benoeming van Medy van der Laan, als vertegenwoordiger van D66, tot staatssecretaris van OC&W in het Tweede Kabinet-

²⁴ Pennock, J.B., *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie*, Den Haag 2000.

²⁵ Intomart, *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea*, Hilversum 2000.

²⁶ De onderzoeksresultaten van dit rapport komen in hoofdstuk zeven uitvoerig aan de orde.

²⁷ Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Directie Communicatie), Persbericht *Aanbeveling onderzoek criminaliteit in musea. Meer verantwoordelijkheid voor veiligheid*, Den Haag 20 juli 2000.

Balkenende, kwam er politieke aandacht voor veiligheid in musea. Dat kwam doordat de erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties veiligheidszorg onder de aandacht brachten van de staatssecretaris en doordat vanuit het ministerie OC&W de importantie van het onderwerp werd onderschreven.

In september 2003 stuurde Marie-Christine van der Sman, de toenmalige directeur van de NMV, een brief naar Medy van der Laan inzake het onderzoek van Gerard de Baay naar de veiligheidszorg in de Nederlandse musea. De NMV pleitte in die brief voor het overnemen van drie centrale aanbevelingen uit het advies van De Baay: het naar een hoger niveau tillen van het veiligheidszorgmanagement, het bepleiten van de invoering van een nationaal MuseumIncidentenRegister en het op- en inrichten van een nationaal opererend Bureau Veiligheidszorg. De NMV zag binnen het veiligheidszorgmanagement een rol voor haarzelf weggelegd. Namelijk die van opleidings- en begeleidingsinstituut van museummedewerkers, van bewakers tot managers. Daarnaast gaf de NMV het advies, onder de aanbeveling veiligheidszorgmanagement, dat experts op beveiligingsgebied bij elkaar worden gebracht en er een regionale afstemming plaats dient te vinden.

Het tweede punt is het invoeren van een nationaal MuseumIncidentenRegister dat moet leiden tot het registreren van incidenten en het oplossen daarvan. De bedoeling was dat het register de basis vormt voor analyses waaruit adviezen op het gebied van preventie en ideeën voor trainingen kunnen worden gedistilleerd.

Het Bureau Veiligheidszorg (naar Brits model) zou een onafhankelijke positie moeten innemen. Van der Sman schrijft: "Deze 'helpdesk' voor musea moet vaktechnische ondersteuning en service bieden. Het moet het loket worden voor vragen over

veiligheidszorg in musea. Er is nu geen platform waar museumdirecties deskundig advies kunnen krijgen.”²⁸

3.3. *Glamour for safety & security*

Het onderzoek van De Baay en de brief van Van der Sman stonden niet op zichzelf, maar waren onderdeel van de aanloop naar het tweedaagse congres *Glamour for safety & security* in november 2003. Dit congres over calamiteiten en collecties werd georganiseerd door het Instituut Collecties Nederland (ICN) in samenwerking met de NMV.

De hoofdaanleiding voor het congres was ‘de Haagse pilot’. Deze pilot was een initiatief van het ICN. Het was een proefproject met als doel om de collectiebeherende instellingen in Den Haag gezamenlijk te laten werken aan een calamiteitenplan per instelling. De nadruk lag op de integrale aanpak waarbij er aandacht uitgaat naar mensen (medewerkers en bezoekers), het gebouw en de collectie.²⁹ Aan de hand van de gehele pilot hebben Marja Peek (adviseur bij het ICN) en Ton Cremers (adviseur op het gebied van museumbeveiliging) de *Handleiding voor het maken van een calamiteitenplan voor collectiebeherende instellingen* geschreven.³⁰

Verder werden tijdens het congres verschillende ontwikkelingen belicht en besproken, waaronder het onderzoek onder leiding van Gerard de Baay naar veiligheidszorgmanagement in musea en de plannen van Medy van der Laan.³¹ Van der Laan dacht namelijk mee over beleid én geld: “Bij een tentoonstelling gaat een niet

²⁸ Sman, M.C. van der, Brief inzake ‘veiligheidszorg musea’ aan: Medy van der Laan staatssecretaris ministerie OC&W, Amsterdam 18 september 2003.

²⁹ De Haagse pilot is inmiddels afgerond. Alle negentien deelnemende instellingen hebben een calamiteitenplan kunnen opstellen door samen te werken, kennis en ervaring uit te wisselen en door brandweer en politie erbij te betrekken.

³⁰ Fuhri Snethlage, H. (red.), *Congreskrant Glamour for safety & security*, Amsterdam 2003.

³¹ Groustra, Onno, ‘De glamour van veilige musea’ in: *Museumvisie*, nr. 4, 2003, p. 12-13.

onbelangrijk deel van het budget op aan verzekeringspremie. Het lijkt mij interessant om eens na te denken over een ander verzekeringsbeleid voor ons cultureel erfgoed. Ik zal daar zelf op terugkomen naar aanleiding van het onderzoek van de ministeries OC&W, Financiën en de Vereniging van Rijksgesubsidieerde Musea (VRM) naar verzekeringen en garantieverlening door de staat. Want waarom zouden uw inspanningen om een goed veiligheidsbeleid – en een goede verzekering – te treffen, niet worden beloond? Bijvoorbeeld door minder premie te betalen. Of zouden we door de handen ineen te slaan niet als collectief iets kunnen bedenken? Kortom, ik wil deze discussie graag opstarten met de deskundigen in het veld. En de verzekeringsmaatschappijen natuurlijk.”³²

3.4. Resultaat plannen

Door de jaren heen zijn er veel plannen bedacht en rapporten en notities geschreven. Het is interessant om te kijken naar huidige de stand van zaken, een aantal jaren na het *Glamour for safety & security* congres.

De aanbevelingen van De Baay laten duidelijk hun sporen zien: niet alleen de NMV, maar ook het ICN, de erfgoedhuizen, de museumconsulenten en de erfgoedinspectie zijn allen actief in het naar een hoger niveau tillen van het veiligheidszorgmanagement. Iedere koepelorganisatie, sectorinstituut en onderzoeks- en adviesorganisatie doet dit op zijn eigen manier en heeft binnen de veiligheidszorg een eigen taak. Bij het erfgoedhuis worden bijvoorbeeld cursussen gegeven in hoe een museumwinkel opgezet, vernieuwd of verbeterd kan worden en de erfgoedinspectie organiseert symposia over de bescherming van cultureel erfgoed tijdens calamiteiten.

Het nationale MuseumIncidentenRegister is er gekomen. Tenminste, in een iets ander jasje, namelijk een erfgoed breed jasje, want in maart 2005 kende Medy van der Laan een subsidie toe om

³² Fuhri Snethlage 2003, p. 1.

een proefproject voor erfgoedbrede incidentenregistratie op te zetten. Dit project is ondergebracht bij de Koninklijke Bibliotheek. Het project heeft geresulteerd in Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE). Dit is een database waar cultureel erfgoed instellingen hun incidenten in kunnen registreren, dit als onderdeel van een integraal veiligheidsbeleid.³³

DICE is inmiddels ondergebracht bij het 'nationaal opererend Bureau Veiligheidszorg', tegenwoordig bekend als het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed (KVCE). Voor dit kenniscentrum is al gepleit op de bijeenkomst *Van calamiteitenplan tot veiligheidszorg* in september 1998 (zie 3.1. *Veiligheidszorg: geen gemakkelijk onderwerp*) en sinds 1 januari 2008 is het er dan eindelijk. Het KVCE heeft als doel veiligheidszorg een prominente plaats in de Nederlandse erfgoedinstanties te geven. Het kenniscentrum draagt actief het belang van veiligheidszorg in de erfgoedwereld uit. Daarnaast bundelt het kenniscentrum alle verspreid aanwezige kennis over integrale veiligheidszorg.³⁴

Inmiddels heeft de NMV negen secties, waaronder de sectie *Veiligheidszorg en facility management*. De wens voor een Nederlandse variant van een ICMS van ICOM en de afdeling *Security* van de Amerikaanse Museums Association is er dus ook gekomen.

De bemoeienis met veiligheidszorg in culturele instellingen door Medy van der Laan heeft er onder andere voor gezorgd dat er in 2005 een subsidieregeling inzake de indenniteit³⁵ van bruiklenen werd ingevoerd. Deze regeling is op 10 juli 2008 vervangen door een verbeterde versie. De minister van OC&W kan nu – mede namens de minister van Financiën – een cultureel erfgoed instelling financieel tegemoetkomen bij het verzekeren van

³³ Groustra 2005, p. 67.

³⁴ Ibid. voetnoot 1.

³⁵ Indenniteit is het vrijwaren van schade.

bruilenen. De regeling is bedoeld voor een tentoonstelling of een langdurige bruikleen.³⁶

Tenslotte heeft de Haagse pilot een vervolg gekregen. De Haagse organisaties zijn verder gegaan onder de naam Haags Preventie Netwerk en bestaat nog steeds. Daarnaast zijn er netwerken gestart in Leiden en Delft. Door de successen die in deze drie steden geboekt zijn, is er in 2005 rijksoverheidsgeld beschikbaar gekomen voor het opzetten van dergelijke netwerken speciaal voor collectiebeherende instellingen. Om een landelijke dekking te krijgen zijn de provinciale museumconsulenten, georganiseerd in het Landelijk Contact Museumconsulenten, ingezet. Per provincie zijn er verschillende netwerken, dus een erfgoedinstelling die wil meedoen, kan altijd aanhaken bij een regionaal of plaatselijk netwerk.³⁷

3.5. Veiligheidszorg van vandaag

De veiligheidszorg in Nederlandse musea kent inmiddels een aardige geschiedenis en dat is goed, want Nederland is al een eind op weg. Vooral in vergelijking met een land als Rusland waar blijkbaar belangrijke en waardevolle kunstwerken aan de lopende band verdwijnen. Dit is met name te wijten aan de ouderwetse of ontbrekende archiveringssystemen, geen of weinig beveiliging en onbetrouwbaar personeel.³⁸

Alhoewel de veiligheidszorg in Nederlandse musea een stuk beter is dan in Russische musea, is er nog genoeg te ontdekken en te verbeteren op Nederlandse bodem.

Het laatste nieuws op het gebied van veiligheid is de op komst zijnde 'normenwaaier' van het Museumregister. Stichting Het Nederlands Museumregister (SNMR) heeft als doel om door middel van museumregistratie de Nederlandse musea zichtbaar te maken, te bewaken en de kwaliteit te verbeteren. Op deze manier

³⁶ Plasterk, R.H.A. (minister OC&W) 'Subsidieregeling indemniteit bruiklenen 2008' in: *Staatscourant* 22 juli 2008, nr. 139, p. 27.

³⁷ Ibid. voetnoot 1.

³⁸ NRC Handelsblad, *Russische musea missen 160.000 kunstvoorwerpen*, 23 juli 2007.

zet het Museumregister zich in voor het verantwoord beheer van cultureel erfgoed. Binnenkort gaat het Museumregister een tweede fase in, een fase waarbij een nieuwe set aan uitgangspunten voor het in aanmerking komen van het bemachtigen van het predikaat 'geregistreerd museum' van kracht gaat worden. Deze nieuwe set aan uitgangspunten is de 'normenwaaier' die onder andere op het gebied van veiligheidszorg normeringen aan musea zal opleggen. Hierbij kan gedacht worden aan het hebben uitgewerkt van procedures inzake integrale veiligheidsplannen welke vastgesteld zijn door bevoegd gezag (zoals de Raad van Toezicht), een jaarlijkse actualisering van deze procedures en het periodiek oefenen van deze procedures. Musea die op of boven de minimumstandaard functioneren, vervullen hun museale taak naar behoren en worden opgenomen in het Museumregister. Zij ontvangen het Certificaat Geregistreerd Museum.³⁹



Figuur 3 - Herkenningsteken van een geregistreerd museum

Het vastleggen van normeringen met betrekking tot de veiligheid is een belangrijke stap voor de integrale veiligheid binnen musea. Deze normeringen dienen te gelden als basis voor museumveiligheid. Daarnaast is dit de eerste keer dat musea aan basisnormeringen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een predikaat of ergens aan deel te mogen nemen. De toekomst zal uitwijzen hoe dit in de praktijk werkt. Wat zeker is, is dat de erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties zich zullen blijven inzetten voor een optimalisering van veiligheidszorg.

³⁹ Website Nederlandse Museumvereniging – www.museumvereniging.nl

Hoofdstuk 4 - Incidentenregistratie

Elke erfgoedinstelling heeft te maken met ingeschatte risico's en daadwerkelijk voorgekomen incidenten. Overal komt wel eens wat voor, dat is normaal. Belangrijk is wel hoe er omgegaan wordt met de risico's en de voorgevallen incidenten.

4.1. Risico-inventarisatie

Diefstal en brand zijn twee grote risico's waar een erfgoedinstelling mee te maken kan krijgen. Daarom dient een erfgoedinstelling een opname te maken van alle soorten en mogelijke risico's waar zij mee te maken kan krijgen. Dit wordt een risico-inventarisatie genoemd.

Voor iedere erfgoedinstelling geldt een pakket aan gebruikelijke risico's, zoals brand, diefstal en vernielingen. Daarnaast heeft iedere instelling met verschillende specifieke risico's te maken, want net als veiligheidszorg is een risico-inventarisatie maatwerk. In het ene museum zorgt het dak dat aan vervanging toe is voor extra risico's terwijl bij een ander museum de locatie verhoogde risico's met zich meebrengt. Het museum *Escher in het Paleis*, dat in de nabijheid van de Amerikaanse ambassade in Den Haag is gevestigd, is van het laatste genoemde risico een goed voorbeeld. Sinds de aanslagen op het World Trade Center in New York is de ambassade in Den Haag een ware vesting geworden die onder continue controle van de politie staat vanwege het gevaar op aanslagen. Bij een daadwerkelijke aanslag op de ambassade loopt het museum *Escher in het Paleis* risico om ook getroffen te worden. Een goede inschatting maken van de huidige risico's is dus een vereiste voor iedere erfgoedinstelling omdat de risico-analyse de basis vormt van een calamiteitenplan.

Aangezien ieder gebouw, iedere omgeving, elke collectie en de medewerkers bij elke erfgoedinstelling uniek zijn, is het uiterst belangrijk om de risico-inventarisatie grondig en nauwkeurig uit te voeren en regelmatig te controleren.

Na het opstellen van een risico-inventarisatie dienen de verkregen informatie en inzichten omgezet te worden in maatregelen of acties om risico's te beperken of uit te sluiten. Het geheel uitbannen van risico's is onmogelijk, het gaat er dan ook om dat een erfgoedinstelling met de voor haar beschikbare (financiële) middelen zo adequaat mogelijk te werk gaat. Voor de ene erfgoedinstelling betekent dit een afweging maken tussen bijvoorbeeld de aanschaf van nieuwe bureaustoelen voor de medewerkers of een defibrillator als uitbreiding van de EHBO-benodigheden. Voor een andere erfgoedinstelling met een ander budget betekent het bijvoorbeeld de aanschaf van de nieuwste hightech vitrines zonder daarvoor een afweging te hoeven maken.

Kortom, het maken van een risico-inventarisatie is de eerste stap in het proces. Het kennis nemen van de informatie uit de risico-inventarisatie en hiermee aan de slag gaan met de voorhande zijnde middelen is de volgende stap in het proces. Daarna wordt er een herziene risico-inventarisatie gemaakt en worden de te nemen maatregelen onderzocht en doorgevoerd. Het is dus geen eenmalig proces, maar een cyclisch proces dat met enige regelmaat dient te worden herhaald.

4.2. Incidenten

Een 'incident' is een voorval met negatieve gevolgen of dat negatieve gevolgen had kunnen hebben. Dit kan brand of een ongeluk zijn, maar een incident kan ook te maken hebben met bijvoorbeeld vermissing, vernieling, wateroverlast of weersomstandigheden.⁴⁰

Een erfgoedinstelling dient altijd op haar hoede te zijn voor eventuele incidenten. Incidenten zijn niet voorspelbaar, maar soms is er een verhoogd risico op een incident. Het risico op brand kan bijvoorbeeld makkelijk fluctueren. De voornaamste oorzaken van

⁴⁰ Ibid. voetnoot 1.

een brand zijn respectievelijk werkzaamheden in of om het gebouw, kortsluiting en brandstichting.⁴¹ Brandstichting is een onvoorspelbare externe factor die op zich niet voor een verhoogd risico zorgt, behalve wanneer een pyromaan in de nabije omgeving actief bezig is bijvoorbeeld. Kortsluiting kan voorkomen worden door juist aangelegde bedrading alleen door technici te laten onderhouden. Zodoende is kortsluiting meestal een goed in te calculeren risico. Het risico op brand door werkzaamheden in of om het gebouw is een ander verhaal. Het *Armando Museum* is in 2007 afgebrand. Lange tijd werd de oorzaak van deze brand gezien als een gevolg van werkzaamheden aan het dak.⁴²



Figuur 4 – Brand Armando Museum, 22 oktober 2007

⁴¹ NOS Radio, Interview met Ton Cremers over de brand in het *Armando museum: Museum had geen sprinklerinstallatie*, 23-10-2007.

⁴² AD, *Onderzoek museumbrand duurt voort*, 17 juni 2008.

Na onder andere een onderzoek van het Nederlands Forensisch Instituut is de oorzaak van de brand toegeschreven aan kortsluiting omdat niet bewezen kan worden dat de brand is veroorzaakt door de werkzaamheden aan het dak. Wat ook de daadwerkelijk oorzaak van deze brand was, feit is dat werkzaamheden in of om het gebouw onomstotelijk verhoogde risico's met zich meebrengen.

Evenals na een risico-inventarisatie, dient na een incident een en ander bekeken en onderzocht te worden. Dit kan worden gedaan door middel van gedegen incidentenregistratie.

4.3. Incidentenregistratie

Incidentenregistratie is het (intern of centraal) vastleggen van incidenten. Belangrijk hierbij zijn de details van het incident: wat is waar op welk tijdstip gebeurd en wie waren erbij betrokken. Ook is een omschrijving van het incident, van de schade, van de maatregelen die van kracht waren tijdens het incident, van de maatregelen die eventueel te nemen zijn om een dergelijk incident in de toekomst voorkomen of de kans erop te verkleinen en van de eventuele knelpunten essentieel.

De registratie van incidenten is van belang om een beeld te krijgen van het soort en aantal incidenten die plaatsvinden. Na het systematisch optekenen van de incidenten is het tijd voor het analyseren van de incidenten en de maatregelen die te kort schoten en/of erachter komen welke maatregelen in de toekomst uitkomst kunnen bieden.

Incidentenregistratie is tweeledig. Er is een organisatorische kant en een analytische kant. Het organisatorische deel bestaat uit het hebben van procedures waarin is vastgesteld wat voor soort incidenten er worden bijgehouden en waar en hoe (bijvoorbeeld door het invullen van een incidentenregistratieformulier) deze gemeld moeten worden. Zo kunnen incidenten per afdeling worden gemeld of op een centrale plaats in de instelling. Het analytische deel bestaat uit het onderzoeken van de oorzaak van

het incident en de mogelijke oplossingen die het voorval in de toekomst moeten voorkomen of de kans erop verkleinen.

Een geregistreerd incident kan bijvoorbeeld leiden tot een aanpassing in procedures. Hierdoor hoeft eenzelfde soort incident niet te worden uitgesloten, maar wordt de kans erop aanzienlijk kleiner. Een voorbeeld hiervan: tijdens de werkzaamheden bij de opbouw van een nieuwe tentoonstelling is een medewerker van de afdeling collectie bezig om in zijn eentje een doek op te hangen. Wanneer de medewerker denkt dat het doek goed hangt, laat deze het doek los. Het doek valt op de grond. Gelukkig heeft het doek geen schade opgelopen en de medewerker staakt zijn werkzaamheden. De medewerker meldt het voorval bij de daarvoor aangewezen persoon of de daarop aangewezen wijze. Nu dient geanalyseerd te worden waarom het ophangen van het doek misging. Door de grootte van het doek kon de medewerker niet goed controleren of het doek goed vastzat. De medewerker waagde de gok, maar had het niet bij het rechte eind. Deze werkwijze dient veranderd te worden voordat er (museale) objecten beschadigd raken of een medewerker een ongeluk krijgt. Tijdens het eerst volgende werkoverleg van de afdeling collectie wordt het incident besproken en wordt besloten de procedures voor de opbouw van een tentoonstelling aan te passen. Doeken en andere museale objecten dienen voortaan door minimaal twee personen bevestigd te worden, ongeachte de grootte van het object.

Bij incidentenregistratie is het dus van belang dat er procedures bestaan voor het registreren van incidenten en dat de voorgevallen incidenten worden geregistreerd. Hierdoor kan onderzocht worden wat de oorzaak van het voorval was en hoe in de toekomst een dergelijk incident voorkomen of de kans erop verkleind kan worden.

Incidentenregistratie is binnen verschillende sectoren een element dat dagelijks gebruikt wordt voor de versterking van de integrale

veiligheid. De zorg en de ambtenarij zijn voorbeelden van die sectoren.

Zo verplicht de Kwaliteitswet Zorginstellingen de zorgaanbieder om verantwoorde zorg aan te bieden. Hiertoe dient de zorgaanbieder gegevens te verzamelen en te registreren zodat de kwaliteit van de geleverde zorg systematisch getoetst kan worden. Het registreren van de incidenten valt onder de regeling Meldingen Incidenten Patiëntenzorg (MIP) en is een onderdeel van het interne kwaliteitssysteem van de instelling.⁴³

De gemeente Almere werkt sinds 15 mei 2008 met het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Dit systeem is ingezet om agressie en geweld tegen ambtenaren aan te pakken. Dit wordt bewerkstelligd doordat de medewerkers eenvoudig agressie-incidenten kunnen melden in het systeem. Hierdoor kan de gemeente inzicht krijgen in de te nemen preventiemaatregelen.⁴⁴

Ook voor de cultureel erfgoed sector in Nederland is er een systeem om adequate risicoanalyses te maken, trends vast te stellen en de effectiviteit van maatregelen te toetsen. Dat systeem is de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed.

4.4. Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed

De Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE) is een database waarin erfgoedinstellingen de incidenten kunnen registreren. De database is een landelijk systeem dat geschikt is voor alle erfgoedinstellingen.

DICE maakt deel uit van het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed (KVCE). Het kenniscentrum heeft als beheerder toegang tot DICE. Het KVCE analyseert de incidenten uit DICE om kennis

⁴³ Website GGZ Nederland - www.ggznederland.nl

⁴⁴ De Volkskrant, *Registratiesysteem van geweld tegen ambtenaren*, 13 mei 2008.

te vergaren en aanbevelingen te doen op het gebied van veiligheid in erfgoedinstellingen. Ook kan het KVCE inzicht krijgen in trends op het gebied van bijvoorbeeld diefstal en vandalisme. Met die informatie kan het KVCE de erfgoedinstellingen waarschuwen voor bepaalde risico's. Deze informatie die verwerkt wordt in rapportages en analyses is geanonimiseerd om de veiligheid van de betreffende erfgoedinstelling(en) te waarborgen.

DICE is toegankelijk voor de hele Nederlandse erfgoedwereld. Archieven, bibliotheken, kerken, molens, monumenten en musea kunnen hun incidenten in DICE invoeren. Deze Nederlandse erfgoedinstellingen kunnen alle soorten incidenten die plaatsvinden in hun instelling geanonimiseerd in DICE registreren. Dus zowel een bezoeker die uitglijdt over de zojuist gelakte houten vloer met als gevolg een gebroken arm, als een lekkage in een overvol depot waarbij wonderbaarlijk geen schade aan de collectiestukken is ontstaan, gelden als incidenten die in DICE gemeld kunnen worden.

Registratie van incidenten is van belang om een beeld te krijgen van het soort en aantal incidenten dat in erfgoedinstellingen plaatsvinden. Het grote gemak van DICE is dat erfgoedinstellingen incidenten tegelijkertijd intern en centraal registreren. Met dezelfde handeling werken erfgoedinstellingen aan de eigen veiligheid en dragen zij bij aan de landelijke kennisuitwisseling door ervaringen te delen door middel van de geanonimiseerde analyses en rapportages.

De Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed is toegankelijk voor de aangemelde Nederlandse erfgoedinstellingen. Het invoeren van incidenten gebeurt in de beveiligde laag van de database. Alleen erfgoedinstellingen hebben toegang tot de eigen account met de ingevoerde incidenten. Daarnaast heeft de administrator van het KVCE als beheerder van het systeem toegang tot de database. Erfgoedinstellingen hoeven zich dus geen zorgen te maken dat de incidenten openbaar toegankelijk worden na de registratie. De

veiligheid en privacy van erfgoedinstellingen zijn en blijven gewaarborgd.

Naast het beheren van het systeem is het de taak van de administrator om geanonimiseerde analyses van de incidenten in DICE te genereren. De analyses worden gebruikt door het KVCE om risico's in kaart te brengen en trends te signaleren. Deze kennis en mogelijke aanbevelingen op het gebied van de integrale veiligheid verspreidt het KVCE via haar website. Op deze manier leren erfgoedinstellingen tevens van de ervaringen van collega-instellingen.⁴⁵

4.5. DICE in de praktijk

In april 2008 is in opdracht van het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed (KVCE) gestart met een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid en het gebruik van de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE). Dit onderzoek was een stageopdracht voor drie maanden.

Voorafgaand aan de openstelling van de database DICE voor de Nederlandse erfgoedwereld heeft er een pilot waaraan een beperkt aantal instellingen hebben deelgenomen en een analyse van deze pilot plaatsgevonden. Daarna is de database opengesteld voor Nederlandse archieven, bibliotheken, kerken, molens, monumenten en musea.

Het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van DICE betrof geen aparte groep binnen de Nederlandse erfgoedwereld. De database dient namelijk voor al deze groepen het middel voor centrale incidentenregistratie te zijn. Dit onderzoek richt zich zodoende specifiek op incidentenregistratie als onderdeel van veiligheidszorg.

⁴⁵ Ibid. voetnoot 1. / Tijdens de stage bij het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed heb ik meegewerkt aan de tekst over DICE. Zodoende komt de informatie over DICE overeen met de tekst die op de website van het KVCE staat.

Uit eerdere contacten met gebruikers van DICE bleek onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de database nodig. Zodoende is een vragenlijst gestuurd naar de instellingen die één of meer incidenten in DICE hadden ingevoerd. Het ging om achttien instellingen waarvan er zestien uiteindelijk hebben gereageerd. De vragenlijst concentreert zich op het gebruiksgemak van DICE. Ingegaan wordt onder andere op de opbouw van het invulscherm en de helderheid van de omschrijvingen van de velden. Ook is er gevraagd hoe aangekeken wordt tegen het aangeven van de waarde van het bij het incident betrokken object. Ten slotte is er gevraagd of er opmerkingen of wensen zijn met betrekking tot het gebruiksgemak van DICE en of DICE genoeg instrumenten biedt voor de interne incidentenregistratie.

De zestien ingevulde vragenlijsten in combinatie met de inzichten en ervaringen van de medewerkers van het kenniscentrum wezen uit dat de gebruiksvriendelijkheid van DICE veel te wensen over liet. Dit gold zowel voor het invoerformulier van de incidenten als voor het systeembeheer en de beheersinstrumenten. Aan de hand van de uitkomsten van de vragenlijsten, inzichten en ervaringen, en de bespreking daarvan in de klankbordgroep van het kenniscentrum is een nieuw format voor DICE opgesteld. Inmiddels zijn de aanbevelingen van het onderzoek doorgevoerd in DICE.

Naast het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van DICE is – tevens in opdracht van het KVCE – onderzoek gedaan naar het gebruik van DICE.

De aanleiding van dit onderzoek naar het gebruik van DICE was dat het aantal aangemelde instelling en bij DICE en het aantal geregistreerde incidenten nog niet de gewenste groei lieten zien. Daarom is dit onderzoek gericht op erfgoedinstellingen die zich hebben aangemeld bij DICE maar toentertijd nog geen incidenten hadden geregistreerd. De benaderde erfgoedinstellingen waren voornamelijk instellingen uit de pilotgroep, de instellingen uit de preventienetwerken Delft, Den Haag, Leiden en Rotterdam, en

instellingen die zich na de pilot hebben aangemeld toen DICE landelijk toegankelijk werd.

Voor dit onderzoek zijn er via de e-mail 46 instellingen benaderd met de vraag om een vragenlijst in te vullen en te retourneren. Van die 46 instellingen hebben gedurende de looptijd van het onderzoek 23 instellingen gereageerd. Aan de hand van de uitkomsten van de reacties zijn er bevindingen geformuleerd.

De bevindingen van deze onderzoeken dienen in het brede kader van veiligheidszorg te worden bekeken aangezien centrale incidentenregistratie niet op zichzelf staat. In de komende hoofdstukken zal inhoudelijk worden ingegaan op een drietal onderzoeken en een eigen onderzoek naar veiligheidszorg in museale instellingen. Gekeken zal worden naar de conclusies die voortvloeien uit de onderzoeksresultaten. Een belangrijk onderdeel hiervan is het bekijken van (centrale) incidentenregistratie als hulpmiddel bij veiligheidszorg.

Hoofdstuk 5 – Veiligheidszorg in Nederlandse musea: onderzoek uit 1992

Dit hoofdstuk is gewijd aan het onderzoek van de Directie Criminaliteitspreventie naar de Veiligheidszorg in Nederlandse musea uit 1992. De opdracht, methode en conclusies komen achtereenvolgens aan de orde. Voor de uitwerkingen van dit onderzoek zie bijlage 1.

5.1. Kwaliteit van de beveiliging

In 1990 zijn onder andere de Nederlandse Museumvereniging en de Directie Criminaliteitspreventie van het ministerie van Justitie om de tafel gaan zitten. De aanleiding hiervoor was de toename van de verontrusting over de kwaliteit van de beveiliging van musea. De instellingen hadden het idee dat de kans op incidenten als inbraak, diefstal en vernieling was toegenomen en dat de kwaliteit van de beveiliging was achtergebleven.

Om inzicht te krijgen in deze problematiek en de mogelijke maatregelen, werd er besloten om te onderzoeken hoe de stand van zaken in Nederland eigenlijk was. Het onderzoek werd begeleid door een commissie bestaande uit: de heer Willemse (ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie), de heer Van Iperen, (ministerie van Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, Centrale Directie Apparaatzorg), de heren Van Koetsveld en Westhuis (Nederlandse Museumvereniging) en de heer Trijsburg (Landelijk Contact van Museumconsulenten).⁴⁶

Het onderzoek richtte zich in eerste instantie op de ‘kwaliteit van de beveiliging’, maar deze omschrijving bleek niet geschikt in het licht van het onderzoek. Zodoende werd er gekozen voor het begrip ‘veiligheidszorg’. Het is de eerste keer dat deze term wordt

⁴⁶ Etman, Olav, Eelman, Elleke, *Veiligheidszorg in Nederlandse musea. Een inventarisatie*, Den Haag 1992, p. 1.

genoemd.⁴⁷ De keuze voor het begrip ‘veiligheidszorg’ is gemaakt om beter aan te sluiten bij gangbare benamingen. Daarnaast beslaat deze term een breder gebied (meerdere aspecten) en heeft een diepere betekenis (het betreft de gehele instelling).⁴⁸

5.2. Methode

De centrale vraag in het onderzoek is “wat is de kwaliteit van de veiligheidszorg van de musea in Nederland?”. Aan de hand van deze vraag zijn er deelvragen geformuleerd en is er een vragenlijst opgesteld waarbij de vragen in een zes rubrieken zijn ingedeeld: omschrijving van het museum, het personeel en de collectie; veiligheidszorg in het algemeen; veiligheidszorg betreffende de collectie; veiligheidszorg betreffende het gebouw; beveiliging in het algemeen en incidenten in de afgelopen vijf jaar.

Bij de opzet van het onderzoek is rekening gehouden met het onderscheid tussen kleine en grote musea. De onderzoekers gingen er namelijk vanuit dat er een relatie bestaat tussen de grootte van het museum en veiligheidszorg. Vastgesteld werd dat een ‘groot’ museum vijf of meer dan vijf fulltimers in dienst heeft en een ‘klein’ museum is gekwalificeerd als zijnde een museum met minder dan vijf fulltimers in dienst.

Enkel het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) kon gegevens verstrekken over de fulltime-equivalent (fte). Daarom is er voor gekozen om de definitie voor musea van het CBS over te nemen en om een steekproef te houden onder de 667 instellingen die bij het CBS bekend waren als museum. Deze 667 musea zijn ingedeeld naar het aantal mensen in dienst waarbij 128 musea zijn aangemerkt als ‘groot’ en 539 musea als ‘klein’. Voor het onderzoek zijn alle 128 grote musea geselecteerd en is uit de overige musea een steekproef van 224 instellingen getrokken. Om de steekproef van de kleine musea te optimaliseren is de

⁴⁷ De Zwart 2005, p. 107.

⁴⁸ Etman en Eelman 1992, p. 3.

steekproef uitgevoerd naar rato van het aantal musea per provincie.⁴⁹

De 352 musea hebben allereerst een gezamenlijke aanbevelingsbrief van het ministerie van Justitie en de Nederlandse Museumvereniging ontvangen waarin het onderzoek werd aangekondigd. Vervolgens zijn de 352 musea telefonisch benaderd met het verzoek om medewerking aan het onderzoek te verlenen. Daarna zijn de vragenlijsten verstuurd naar 123 grote en 179 kleine musea die toegezegd hadden mee te willen werken aan het onderzoek. De vragenlijsten zijn door 87 grote en 135 kleine musea retour gezonden aan de notaris die de geanonimiseerde ingevulde vragenlijsten verzamelde.⁵⁰

5.3. Conclusies

De onderzoekers zijn zeer tevreden over de totale respons van ruim 70%. Zodoende vinden zij de uitkomsten van het onderzoek een goede weerspiegeling van de stand van zaken van de veiligheidszorg binnen de Nederlandse musea.

De resultaten van het onderzoek hebben geresulteerd in een sterkte-zwakke analyse van veiligheidszorg in de Nederlandse musea. Voor de zwakke plekken bieden de onderzoekers adviezen die zij ingedeeld hebben in: de registratie en controle van objecten uit de collectie; de frequentie en aard van de incidenten in musea en de relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten.

Registratie en controle van objecten uit de collectie

De noodzaak van het registreren van (alle) objecten is bij het merendeel van de musea bekend. Daarentegen merkt minder dan 30% van de musea de collectiestukken. Ook wordt het belang van het controleren op de aanwezigheid van geëxposeerde en in het depot opgeslagen objecten zwaar onderschat. De onderzoekers wijzen erop dat het beheer van de collectie nadrukkelijk meer

⁴⁹ Etman en Eelman 1992, p. 5.

⁵⁰ Etman en Eelman 1992, p. 6.

aandacht behoeft en geven musea het advies om eens goed na te denken over wat veiligheidszorg voor de eigen instelling inhoudt. Een ander actiepoint is het (laten) maken van een risico-analyse om te komen tot een pakket van (deels preventieve, deels reactieve) veiligheidszorgmaatregelen.⁵¹

De onderzoekers zien niet enkel duidelijke verbeterpunten op het gebied van het beheer van de collectie, de gehele aandacht voor veiligheidszorg op beleidsniveau verdient aanpassingen. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat er binnen de grote musea gemiddeld 3,5 uur en binnen kleine musea 1,5 uur per week aan veiligheidszorg wordt besteed. Deze uitkomst baart zorgen aangezien onder veiligheidszorg belangrijke zaken vallen, zoals het sleutelbeheer, het uitleenbeleid, het beheer van de collectie en standaardprocedures met betrekking tot incidenten. Een paar uur per week voor dit takenpakket is onder de maat. Desondanks beoordelen de musea de veiligheidszorg binnen de eigen instelling als redelijk tot goed. Ook dit baart de onderzoekers zorgen.⁵²

De frequentie en aard van de incidenten in musea

Met betrekking tot de frequentie en de aard van incidenten in musea valt de onderzoekers verschillende zaken op. Uit het onderzoek blijkt dat 40% van de musea aangeeft geen enkel incident in de afgelopen vijf jaar te hebben gehad. Daarbij komt dat de musea die wel incidenten melden het over enkele incidenten hebben. Deze uitkomsten vinden de onderzoekers opmerkelijk.

Het onderzoek toont aan dat eenderde van de musea in de afgelopen vijf jaar één of meerdere malen slachtoffer is geworden van diefstal uit de expositieruimte. Dit blijkt het meest voorkomende incident waarbij opzet in het spel is. Daarnaast is een verschil geconstateerd in het soort incidenten tussen grote en kleine musea. De helft van de incidenten bij kleine musea betreft technische storingen. Bij grote musea beslaan technische

⁵¹ Etman en Eelman 1992, p. 35.

⁵² Etman en Eelman 1992, p. 36.

problemen slechts 22% van de incidenten. De onderzoekers verklaren dit verschil uit het feit dat slecht de helft van de kleine musea onderhoudscontracten hebben voor hun technische installaties in tegenstelling tot de grote musea die vrijwel allen over dergelijke onderhoudscontracten beschikken.⁵³

Relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten

Uit nadere analyses concluderen de onderzoekers dat er geen relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg (bijvoorbeeld op het gebied van getroffen maatregelen) en het aantal incidenten. Er wordt op gewezen dat hieruit niet opgemaakt kan worden dat veiligheidszorg niets uitmaakt. Het tegendeel is eerder van toepassing: een instelling die zich (intensief) bezig houdt met veiligheidszorg zal meer incidenten ontdekken dan een instelling die hier zich nauwelijks op richt.⁵⁴ Tot slot concluderen de onderzoekers dat de 'menselijke factor' binnen de veiligheidszorg van de Nederlandse musea een zwakke schakel is. De aandacht voor de veiligheidszorg in het algemeen en voor de organisatie ervan in het bijzonder is bij veel musea onvoldoende. Gesteld wordt dat het management vorm dient te geven aan de veiligheidszorg en de organisatie hiervan. Tevens moet zij tijd en aandacht besteden aan de kennisverwerving over veiligheidszorg.⁵⁵

Aan het eind van de uitwerking van de conclusies wijzen de onderzoekers erop dat het pas mogelijk is om een objectief oordeel over veiligheid van musea te vellen als er minimumeisen voor het niveau van veiligheidszorg ontwikkeld worden. Aangegeven wordt dat tevens internationaal dergelijke richtlijnen ontbreken. Hetgeen de moeilijkheid aangeeft om tot dergelijke minimumeisen te komen.

⁵³ Etman en Eelman 1992, p. 36.

⁵⁴ Etman en Eelman 1992, p. 36.

⁵⁵ Etman en Eelman 1992, p. 36.

Hoofdstuk 6 – Risicobeheer in verzelfstandigde rijksmusea: onderzoek uit voorjaar 2000

Dit hoofdstuk is gewijd aan het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit uit 2000 naar het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. De opdracht, methode en actiepunten komen achtereenvolgens aan bod. Voor de uitwerkingen van dit onderzoek zie bijlage 2.

6.1. Risicobeheer

Op verzoek van de Directeur Generaal Cultuur en Arbeidsvoorwaarden van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen is de Inspectie Cultuurbezit in 1997 een onderzoek gestart naar risicobeheer in musea. In november 2000 is aan de hand van dat onderzoek het rapport *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie.* verschenen.

Het rapport is, zoals de naam ook aangeeft, een inventarisatie van de huidige stand van zaken van het risicobeheer bij twintig verzelfstandigde rijksmusea. Gekeken is bijvoorbeeld naar de kans dat objecten beschadigd raken, verdwijnen door diefstal of voorgoed verloren kunnen gaan door brand. Goed risicobeheer is namelijk een onderdeel van de zorg voor de collectie en zijn de voorzorgsmaatregelen waartuit blijkt dat een museum bedacht is op de verschillende calamiteiten die de collectie kunnen treffen. De voorzorgsmaatregelen moeten gericht zijn op het voorkomen of beheersen van een calamiteit, maar ze moeten ook voorzien in de acties vlak na een calamiteit, waaronder de nazorg voor de objecten en de eventuele contacten met de pers. Deze voorzorgsmaatregelen kunnen globaal worden verdeeld tussen de beveiliging, bewaking en brandveiligheid van de collectie.⁵⁶

6.2. Methode

De inventarisatie geeft een beeld van de stand van zaken op het gebied van risicobeheer in de verzelfstandigde rijksmusea. In 1997

⁵⁶ Pennock 2000, p. 3.

tot en met 1999 zijn twintig musea onderzocht. De musea worden niet met naam en toenaam genoemd vanwege veiligheidsredenen. In de inventarisatie zijn met name de feiten en de procedures belicht. De technische en de financiële aspecten zijn buiten beschouwing gelaten. Belangrijk bij risicobeheer is het deskundig gebruik van de aanwezige apparatuur en de alertheid van het personeel. Zodoende heeft de Inspectie Cultuurbezit specifiek gelet op hoe apparatuur onderhouden wordt en vooral of procedures bij incidenten en ter voorkoming daarvan goed beschreven zijn en bij het personeel bekend zijn.

De Inspectie Cultuurbezit heeft voor haar onderzoek een lange lijst met vragen ontwikkeld die in de vorm van een interview werd voorgelegd aan degene die in het museum verantwoordelijk is voor het risicobeheer. De vragen zijn opgesteld op grond van de eigen ervaringen van de inspecteurs, suggesties van deskundigen en literatuuronderzoek. Het onderzoek had als hoofddoel informatie te verzamelen ten bate van de inventarisatie. Daarnaast was het een doel van het bezoek om eventuele bewustwording te kweken omtrent risico's die wellicht nog niet adequaat gedekt waren in het museum.⁵⁷

Er is bewust gekozen voor een persoonlijk mondeling en ter plekke interview omdat er zo ruimte is om eventueel door te vragen en aldus zoveel mogelijk informatie verkregen wordt. Daarbij komt dat tijdens een interview de algemene houding in het museum ten opzichte van risicobeheer duidelijk wordt. De vraaggesprekken duurden twee tot drie uur en zijn op schrift uitgewerkt waarbij ook eigen observaties zijn meegenomen. Bij de verwerking van de interviews is er gekeken naar de actuele stand van zaken. Deze uitgewerkte interviews zijn vervolgens naar de directeur van het betreffende museum gestuurd waarbij gevraagd werd om een schriftelijke reactie met eventuele correcties en toevoegingen.

⁵⁷ Pennock 2000, p. 3.

In het rapport *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie*. zijn alle vraaggesprekken en schriftelijke reacties verwerkt. Hierbij worden de musea onderling niet vergeleken, want daarvoor verschillen de musea teveel van elkaar. Het rapport is expliciet bedoeld als een beschrijving van de huidige situatie bij voormalige rijksmusea en als uitgangspunt voor verder beleid.⁵⁸

6.3. Actiepunten

Het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit heeft geresulteerd in actiepunten met betrekking tot de calamiteitenplannen, risicobeheer in inspectierapporten, beveiliging, brand, procedures, procedures extern, rampen en risicobeheer in algemene zin.

Deze actiepunten hebben niet enkel betrekking op de twintig onderzochte musea. Ook de overheid, de Rijksgebouwendienst en de Inspectie zelf worden op verantwoordelijkheden en taken gewezen. De verantwoordelijkheid voor de zorg van risicobeheer is dus niet alleen een taak voor één instelling of voor de verantwoordelijke persoon voor risicobeheer in een museum. Want daar is deze taak van de zorg voor risicobeheer te veelomvattend voor.

Belangrijk is om in gedachte te houden dat dit onderzoek specifiek twintig verzelfstandigde rijksmusea betreft. In middelen en in professionaliteit steken zij uit boven het gemiddelde Nederlandse museum.

⁵⁸ Pennock 2000, p. 4.

Hoofdstuk 7 – Criminaliteit en preventie in musea: onderzoek uit najaar 2000

Dit hoofdstuk is gewijd aan het onderzoek van onderzoeksbureau Intomart uit 2000 in opdracht van de Directie Cultureel Erfgoed van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. De opdracht, methode en aanbevelingen komen achtereenvolgens aan bod. Voor de uitwerkingen van dit onderzoek zie bijlage 3.

7.1. Risicobeheer

De Directie Cultureel Erfgoed van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen heeft in 1999 onderzoeksbureau Intomart de opdracht gegeven om te onderzoeken hoe het is gesteld met de “veiligheidssituatie” in Nederlandse musea. Specifiek heeft Intomart de veiligheidssituatie met betrekking tot criminaliteit gericht tegen de (geregistreerde) collecties van de Nederlandse musea onderzocht. Tijdens het onderzoek is Intomart bijgestaan door een begeleidingscommissie bestaande uit: de heer Bongers, mevrouw Coenen, mevrouw Bolten-Rempt, mevrouw Pennock, de heer De Baaij en de heer Bina.

Het onderzoek heeft twee hoofdonderwerpen. Het eerste onderwerp is het inventariseren van de mate van criminaliteit gericht tegen de (openbare) collectie in Nederlandse musea en het tweede onderwerp is het inzicht geven in de bestaande preventiemiddelen en het gevoerde preventiebeleid in de Nederlandse musea.⁵⁹

Daarnaast heeft Intomart onderzocht welke rol een centrale incidentenregistratie zou kunnen vervullen bij het verbeteren van de veiligheid in musea en of er een rol voor het self-audit programma MUSAVE is weggelegd bij de risico-inventarisatie en -perceptie bij museumbeheerders.

⁵⁹ Intomart 2000, p. 11.

7.2. Methode

Intomart heeft als leidraad voor het onderzoek een doelstelling en drie onderzoeksvragen geformuleerd. Deze doelstelling luidt: In welke mate zijn de Nederlandse musea de afgelopen tijd getroffen door criminaliteit, hoe is het gesteld met de criminaliteitspreventie in de Nederlandse musea en op welke wijze kan deze situatie in de toekomst verbeterd worden?⁶⁰

Daarnaast zijn de drie onderzoeksvragen:

1. In welke mate worden Nederlandse musea slachtoffer van (interne en externe) criminaliteit?
2. In welke mate verwachten de eerstverantwoordelijken voor het veiligheidsbeleid van de musea dat de objecten in hun museum opzettelijk dan wel niet opzettelijk beschadigd worden?
3. Op welke wijze geven de musea vorm en inhoud aan preventieve maatregelen ten aanzien van criminaliteit en systematisch risicobeheer?⁶¹

Voor de eerste twee onderzoeksvragen heeft Intomart zelfstandig een gesloten vragenlijst opgesteld. Bij het formuleren van vragen ter beantwoording van de derde onderzoeksvraag heeft Intomart hulp ingeschakeld. Het onderzoeksbureau organiseerde zodoende een kwalitatieve voorstudie die bestond uit twee groepsdiscussies met mensen die betrokken zijn bij het veiligheidsbeleid in musea. Op basis van de uitkomsten van de twee groepsdiscussies kon de vragenlijst voltooid worden.

De vragenlijsten met een begeleidend schrijven waren nu klaar om verstuurd te worden. De begeleidende brief onderstreepte het belang van het onderzoek en was ondertekend door de staatssecretaris van Cultuur.⁶²

⁶⁰ Intomart 2000, p. 12.

⁶¹ Intomart 2000, p. 12.

⁶² Intomart 2000, p. 12-14.

De vragenlijsten zijn verstuurd naar de 436 musea die in het toenmalige bestand van de Nederlandse Museumvereniging waren opgenomen met het verzoek de vragenlijst te laten invullen door de persoon die verantwoordelijk is voor het veiligheidsbeleid in het museum. Uiteindelijk zijn er 227 vragenlijsten ingevuld en teruggestuurd. Dit is een respons van 52%. Intomart noemt dit percentage voor een schriftelijk onderzoek hoog.⁶³

7.3. Aanbevelingen

Naast de rapportage *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* van Intomart is er op basis van het onderzoek een notitie geschreven door de begeleidingscommissie. Deze notitie bevat aanbevelingen over het te voeren beleid.⁶⁴

Uit het onderzoek van Intomart blijkt dat in 1999 één op de drie musea te maken heeft gehad met een vorm van beschadiging en vernieling. Op basis van dit gegeven heeft de aanbevelingscommissie vastgesteld dat er een wezenlijk veiligheidsprobleem in Nederlandse musea aanwezig is.

De voornaamste aanbeveling van de begeleidingscommissie is het meer integreren van maatregelen om de veiligheid van de museumcollectie te waarborgen. De veiligheidszorg is een te geïsoleerd onderdeel binnen het beleid van veel musea. Om hier verandering in aan te brengen, dienen de maatregelen zodoende in het gehele beleid van een museum te worden geïntegreerd.

Ook geeft de begeleidingscommissie aan dat veiligheidszorg alleen adequaat georganiseerd kan worden als alle betrokkenen, zowel binnen de museumwereld als binnen de overheid, zich bewust zijn van het belang van deze zorg. Veiligheidszorg mag niet onderdoen voor de inrichting en presentatie van tentoonstellingen en moet gezien worden als een van de kerntaken.

⁶³ Intomart 2000, p. 15.

⁶⁴ Intomart 2000, p. 16.

Een andere aanbeveling is het optimaliseren van de veiligheidszorg voor de museale collecties door de overheid. Een vaste plek voor een afdeling voor nationale cultuurbescherming binnen het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen lijkt hier een uitkomst te bieden. Van der Ploeg (toenmalig staatssecretaris Cultuur) heeft toegezegd om de afdeling van faciliteiten te voorzien.

Tot de aanbevelingen van de begeleidingscommissie behoren ook het stimuleren van de deskundigheid bij musea en het oprichten van een landelijk expertisebureau voor veiligheidszorg waar musea terecht kunnen met vragen en problemen. Ten slotte pleit de begeleidingscommissie voor een centrale collectiegerichte incidentenregistratie.⁶⁵

⁶⁵ Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Directie Communicatie), Persbericht *Aanbeveling onderzoek criminaliteit in musea. Meer verantwoordelijkheid voor veiligheid*, Den Haag 20 juli 2000.

Hoofdstuk 8 – Eigen onderzoek: invloed incidentenregistratie op veiligheidszorg

8.1. Methode

De onderzoeksvraag die al eerder is geïntroduceerd, luidt:
Op welke wijze zou incidentenregistratie invloed kunnen hebben op de veiligheidszorg binnen musea?

Om tot het antwoord op deze onderzoeksvraag te komen, is er gekozen voor het bestuderen van eerdere onderzoeken met betrekking tot veiligheidszorg in musea en om deze onderzoeksresultaten te vergelijken met de uitkomsten van een eigen onderzoek.

Dit eigen onderzoek richt zich specifiek op de invloed van incidentenregistratie op de integrale veiligheidszorg van musea. Er zijn voor het onderzoek drie musea benaderd met de vraag om medewerking te verlenen. Gevraagd is aan de verantwoordelijke voor veiligheidszorg van het museum om in te stemmen met een mondeling interview. Alle drie de verantwoordelijken van de geselecteerde musea hebben hun medewerking toegezegd en zijn toen aan de hand van vooraf opgestelde vragen (zie bijlage 4) geïnterviewd.

Het eigen onderzoek is een onderzoek dat op zichzelf staat. De uitkomsten van het onderzoek gelden als basis voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Daarnaast is het schetsen van een breder kader van veiligheidszorg een rode lijn in deze scriptie. Een museum heeft te maken met de feitelijke aspecten van veiligheidszorg (zoals behandeld in hoofdstuk 1, 2 en 4), maar ook met algemene ontwikkelingen (zoals in hoofdstuk 3 aan de orde zijn gesteld).

Om deze rode lijn voort te zetten, worden de onderzoeksresultaten van het eigen onderzoek afgezet tegen de onderzoeksresultaten van drie eerdere onderzoeken met betrekking tot veiligheidszorg in musea. De onderzoeken betreffen allen een onderzoek naar

veiligheidszorg in musea, maar hebben ieder een eigen opdracht meegekregen waardoor het specifieke onderwerp verschilt. Door de eigen onderzoeksresultaten af te zetten tegen de onderzoeksresultaten van de drie eerdere onderzoeken, worden deze in een breder kader geplaatst. De drie onderzoeken naar veiligheidszorg in musea zijn namelijk respectievelijk in 1992, het voorjaar 2000 en het najaar 2000 verschenen. De eigen onderzoeksresultaten dateren uit 2008. Op deze wijze kan er een vollediger antwoord op de onderzoeksvraag geformuleerd worden aangezien er tevens gekeken wordt naar de ontwikkeling van veiligheidszorg binnen musea.

8.2. Totstandkoming vragenlijst

Bijlage 4 is totstandgekomen door het bestuderen van de vragenlijsten van de drie eerdere onderzoeken met betrekking tot veiligheidszorg in musea, te weten: *Veiligheidszorg in Nederlandse musea. Een inventarisatie* (1992), *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie* (2000) en *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* (2000).

Naast inspiratie uit bovengenoemde onderzoeken, is de vragenlijst aangevuld met vragen die nodig zijn bij het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen. Zoals de vragen met betrekking tot het Haags Preventie Netwerk en of de gesprekspartner een invloed waarneemt op de veiligheidszorg vanwege het feit dat het museumgebouw een rijksmonument is.

Er is gekozen voor een mondeling interview om zo de gehele vragenlijst te doorlopen en door te kunnen vragen op zaken die interessant zijn in het kader van het onderzoek. De interviews zijn gehouden bij de instellingen zelf om te kunnen zien waar het over gaat en hoe er het ontvangst van zakelijke bezoekers is geregeld en of de procedures die binnen het museum gelden, ook worden nageleefd. Deze vraaggesprekken duurden ieder een uur tot anderhalf uur.

De vragenlijst behandelt vragen over het museumgebouw, de medewerkers en de collectie. Ook komt aan bod hoe de incidentenregistratie in zijn werk gaat, wat men vindt van het Haags Preventie Netwerk, hoe de veiligheidszorg binnen de eigen instelling is georganiseerd en hoe de beveiliging van de collectie is geregeld.

Deze onderwerpen samen vormen de kern van integrale veiligheidszorg binnen een museale instelling. De uitkomsten op de vragen leiden tot antwoorden op de deelvragen om zo in de conclusie van de scriptie tot een antwoord te komen op de hoofdvraag.

8.3. Selectie musea

De drie musea zijn geselecteerd op basis van twee hoofdcriteria. Het is op de eerste plaats van belang dat de musea lid zijn van het Haags Preventie Netwerk. Dit vanwege het kunnen beantwoorden van één van de deelvragen. Daarnaast is het van belang dat de collectiebeherende musea van elkaar verschillen in omvang om zo een beeld te krijgen van de huidige stand van zaken op het gebied van veiligheidszorg van een gemiddeld museum en om zo tot een meer generiek antwoord te kunnen komen.

De voorwaarde voor medewerking van de verantwoordelijken voor de veiligheidszorg binnen de geselecteerde musea is dat de musea en de personen die meewerkten niet met naam en toenaam worden genoemd in de uitwerking van het onderzoek. De onderzoeksresultaten zijn zodoende geanonimiseerd.

8.4. Haags Preventie Netwerk

De drie musea hebben meegewerkt aan de 'Haagse' pilot van het Instituut Collectie Nederland (ICN) in 2003. Deze pilot betrof het opzetten en versterken van de samenwerkingsverbanden op het gebied van veiligheidszorg tussen de musea en de erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstellingen en onderzoeks- en adviesorganisaties die zich inspannen voor veiligheidszorg (zoals de Erfgoed Inspectie) onderling en tussen

deze instellingen en de brandweer en de politie in de regio Den Haag. Dit werd gedaan aan de hand van het schrijven van een calamiteitenplan voor de eigen instelling. De kennis en ervaringen die de pilot hebben opgeleverd zijn opgetekend door Marja Peek en Ton Cremers en hebben geresulteerd in de *Handleiding voor het maken van een calamiteitenplan voor collectiebeherende instellingen*. Na afloop van de 'Haagse' pilot is deze geëvalueerd en omgedoopt tot het Haags Preventie Netwerk. Inmiddels zijn er meerdere regionale danwel provinciale netwerken opgezet die in de opstartfase begeleid worden door de museumconsulenten.

Het Haags Preventie Netwerk is het meest toonaangevende netwerk omdat dit netwerk momenteel het meest actieve en innovatieve netwerk in Nederland is. Het netwerk wordt ingezet om nieuwe ideeën op het gebied van veiligheidszorg te bediscussiëren en uit te proberen. Zo heeft dit netwerk aandacht besteed aan het onderwerp alarmopvolging omdat de kwaliteit van de surveillancebedrijven in de Haagse regio te wensen overliet. Dit resulteerde in een werkgroep die de mogelijkheden voor verbetering van de alarmopvolging voor alle leden van het Haags Preventie Netwerk ging onderzoeken. Het onderzoek van de werkgroep heeft niet geleid tot praktische oplossingen voor het netwerk als geheel, maar wel tot vermeerdering van de kennis van de individuele leden. Dit behoort namelijk ook tot de doelen van het netwerk: kennisverwerving, -ontwikkeling en -deling. Alhoewel er geen pasklare oplossing voor alle leden is gevonden, biedt de samenwerking veel mogelijkheden en zet de leden aan het denken over de eigen situatie en de gewenste situatie.

Een ander goed voorbeeld van kennisverwerving, -ontwikkeling en -deling van dit preventienetwerk is de door hun opgezette Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening. Het Haags Preventie Netwerk heeft in 2005 een werkgroep opgericht om een brandproef op te zetten met schilderijen. De werkgroep ondervond de moeilijkheid van het vinden van een geschikte locatie voor een dergelijke proef. Uiteindelijk is er een samenwerkingsverband aangegaan tussen het Haags Preventie

Netwerk en het Opleidings- en Adviesbureau voor de Bedrijfshulpverlening en veiligheid (OABv). De Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening werd zodoende in november 2008 een feit. Het doel van de oefening was kennis en vaardigheid te verkrijgen met betrekking tot het veiligstellen van de collectie van een museale instelling bij een calamiteit. Dit werd bewerkstelligd door in een ruimte met museale objecten door middel van een rookmachine een situatie te creëren waarbij het mogelijk is voor de brandweer om collectiestukken te evacueren. De oefening ging als volgt in z'n werk: de brandweer krijgt de melding van de calamiteit binnen en meldt zich ter plaatse. De crisismanager van de instelling is ter plekke om de brandweer informatie te verschaffen en het plan van aanpak te bespreken. De brandweer gaat vervolgens het gebouw binnen en evacueert de objecten aan de hand van de prioriteitenlijst. De objecten worden buiten opgevangen, in veiligheid gebracht en bewaakt. Intussen wordt bijgehouden welke objecten wanneer naar buiten worden gebracht. Hierna is de oefening geëvalueerd en heeft voor een tweede keer, met een aantal veranderingen, plaatsgevonden.

Deze Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening heeft een schat van informatie opgeleverd. De evaluatie heeft namelijk een aantal zaken verhelderd, zoals het aantonen van het belang van een prioriteitenlijst en de gewenste vormgeving hiervan (één object per pagina met een ondersteunende beeldbeschrijving en ter verduidelijking een kleurenfoto). Ook aan de kennisdeling is gedacht, want beide oefeningen zijn vastgelegd door middel van video-opnamen in de ruimte waarin de objecten zich bevonden en buiten door middel van fotografie. Geïnteresseerden kunnen zodoende lering trekken uit deze oefening.



Figuur 5 - Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening

8.5. Uitkomsten onderzoek

De onderzoeksresultaten zijn een uitwerking van de antwoorden die door elk van de drie gesprekspartners (van ieder museum één) gegeven zijn op de onderzoeksvragen (zie bijlage 4). Deze vragen betreffen het museum, de medewerkers en de collectie; de incidentenregistratie; deelname aan het Haags Preventie Netwerk; de veiligheidszorg binnen de eigen instelling en de beveiliging van de collectie.

8.5.1. Museum, medewerkers en collectie

Integrale veiligheidszorg bij musea is het beleid ten aanzien van de bescherming van het gebouw, de mensen, de collectie en de

dagelijkse bedrijfsvoering. In het vraaggesprek zijn zodoende allereerst de veiligheid van het gebouw, de medewerkers en de collectie aan bod gekomen.

Gebouw

Elk museum is anders en ook elk gebouw is anders. Met betrekking tot het gebouw is aan de gesprekspartners gevraagd uit hoeveel gebouwen het museum bestaat, hoe groot het vloeroppervlak van de museum- en kantoorruimte is, of het gebouw met het oog op de huidige museumfunctie is gebouwd, wanneer het gebouw gebouwd is, wie eigenaar van het gebouw is, of het gebouw onder de monumentenzorg valt, wat daar de consequenties van zijn voor de veiligheid van het gebouw, waar het depot gevestigd is en of het gebouw zelf als een collectiestuk wordt beschouwd.

Vaak door professionalisering of door het steeds omvangrijker worden van een museum zijn musea genoodzaakt om het kantoorgedeelte van het museum te verhuizen naar een aangrenzend pand of naar een gebouw in de nabije omgeving. Zodoende bestaan de meeste musea uit een hoofdgebouw (het eigenlijke museum) en een gebouw zonder publieksfunctie van waaruit het museum wordt bestuurd.

De drie musea verschillen van omvang. Exacte getallen over de totale vloeroppervlak zijn niet direct voorhanden omdat de instellingen te maken hebben met verschillende gebouwen en zelf deze gegevens niet gebruiken. Schattingen daarentegen zijn wel gegeven door de gesprekspartners, maar zijn slechts indicatief.

Musea die zijn gebouwd als zijnde musea hebben vele voordelen ten opzichte van musea die in gebouwen zijn gevestigd die niet oorspronkelijk zijn vormgegeven als zijnde museum. Het *Gemeentemuseum* in Den Haag is een museum dat in een gebouw is gevestigd dat ontworpen is als museum. De routing in dit museum bijvoorbeeld is één van de uitgangspunten van het ontwerp. Maar de meeste musea zijn gehuisvest in gebouwen die

een andere origine hebben zoals een woonhuis. In dit onderzoek blijkt dat één van de drie musea deels is gebouwd met een museumfunctie. Desondanks missen alle drie de musea de voordelen met betrekking tot bijvoorbeeld de loop- en vluchtroutes en hebben moeten verbouwen of gaan verbouwen om onder andere de routing beter vorm te geven en om te kunnen voldoen aan de huidige veiligheidsnormen ten aanzien van brandveiligheid.

De drie musea zijn gehuisvest in gebouwen uit de zeventiende, achttiende en negentiende eeuw. De gebouwen waarin het kantoor van de musea zijn gevestigd dateren uit dezelfde eeuw als het museumgebouw of zijn jonger. Uit de vraaggesprekken blijkt dat alle drie de museumgebouwen rijksmonumenten zijn. Een gebouw kan in aanmerking komen voor het predikaat 'rijksmonument' als het gebouw minstens 50 jaar oud is en een cultuurhistorische waarde of schoonheid heeft of van wetenschappelijke betekenis is.⁶⁶

Belangrijk voor het onderhoud van het pand en de verantwoordelijkheid ten aanzien van de veiligheidszorg is te weten wie eigenaar is van het museumgebouw. Bij twee van de drie musea is de Rijksgebouwendienst eigenaar van het gebouw en huurt de museumstichting het gebouw van deze dienst. De Rijksgebouwendienst is als eigenaar van het gebouw het aanspreekpunt voor het beheer en onderhoud van dat gebouw. Dit houdt in dat deze dienst zorgdraagt voor de controle en het onderhoud van gebouwgebonden installaties zoals verwarmings- en koelinstallaties, liften, zonwering en het buitenschilderwerk. Ook vallen verplichte keuringen binnen de zorg die de Rijksgebouwendienst voor het gebouw heeft. Daarnaast kan de Rijksgebouwendienst desgewenst het volledige onderhoud van het gebouw verzorgen zodat ook de zorg voor de bedrijfsinstallaties uit handen van de museumstichting wordt genomen.⁶⁷ De mate van zorg door de Rijksgebouwendienst voor

⁶⁶ Website Monumenten - www.monumenten.nl

⁶⁷ Website Rijksgebouwendienst - www.vrom.nl/rijksgebouwendienst

de installaties in het gebouw is dus afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt tussen de eigenaar (de Rijksgebouwendienst) en de huurder (de museumstichting). Onder de zorg voor de installaties in het gebouw kan (een deel van) de kwaliteitszorg vallen, zoals de zorg voor de beveiligingsapparatuur. De overweging of dit wenselijk is voor een museumgebouw bepaalt de museumstichting als huurder van het gebouw. Een van de drie museumgebouwen is eigendom het museum zelf. De organisatie achter het museum dient zodoende geheel zelfstandig zorg te dragen voor het onderhoud en het beheer van het museumgebouw. Hieronder valt dus ook de zorg voor de veiligheid van het gebouw.

De Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten (RACM) beheert het monumentenregister waarin circa 55.000 monumenten in opgenomen zijn en daarnaast beschermt deze dienst de gebouwen om zo de monumentale waarde ervan te behouden. Wanneer werkzaamheden of verbouwingen noodzakelijk of gewenst zijn, hebben elk van de drie musea zodoende te maken met deze dienst. De bemoeienis van de RACM bij werkzaamheden en verbouwingen heeft twee kanten: een voordelige en een nadelige. De voordelen die door de musea genoemd worden zijn dat de RACM over veel kennis beschikt en deze kennis graag deelt. Ieder detail van de werkzaamheden wordt uitvoerig besproken en bediscussieerd. Uiteindelijk komt dit de monumentale waarde van het gebouw ten goede, maar nadelig is wel dat de RACM een erg bureaucratische instelling is waardoor bepaalde trajecten lang kunnen duren. Ook wordt het door de musea als een nadeel ervaren dat de RACM soms de museumfunctie van het gebouw uit het oog verliest. Zodoende dienen de musea te schipperen tussen wat er aan constructies aanwezig is en wat optimaal zou zijn ten opzichte van de veiligheid. Hier wordt door de musea en de RACM gezocht naar de gulden middenweg: niet te veel aanpassingen die de monumentale waarde van het gebouw beïnvloeden, maar wel een optimale veiligheid realiseren.

De Rijksgebouwendienst is eigenaar van twee van de drie museumgebouwen. Deze dienst heeft de monumenten die onder zijn beheer vallen in twee categorieën ingedeeld. Beide museumgebouwen vallen in categorie I, de hoogste categorie. Dit houdt in dat deze monumenten van buitengewoon (inter)nationaal cultuurhistorisch belang zijn. De Rijksgebouwendienst vindt het belangrijk dat er verantwoord omgaan wordt met cultureel erfgoed. Zodoende worden beslissingen over gebruik, onderhoud, aanpassingen, uitbreidingen en reconstructies van gebouwen genomen met besef van de *historische betekenis der dingen*.⁶⁸ Bij een aanpassing aan het interieur of exterieur van een van de twee museumgebouwen die eigendom zijn van de Rijksgebouwendienst, heeft de huurder dus met in ieder geval twee partijen te maken: de Rijksgebouwendienst en de RACM. Dit zorgt ervoor dat het te doorlopen traject voor dergelijke aanpassingen vaak lang duurt en veel tijd in beslag neemt. Veel musea beschikken over een depot waar de niet geëxposeerde collectie in is opgeslagen. Er zijn drie mogelijke opties met betrekking tot een depot: een intern depot, een extern depot of een combinatie hiervan. De musea die hebben meegewerkt aan het onderzoek hebben allen een intern depot. De voordelen hiervan zijn dat het gehele museum op eenzelfde manier geklimatiseerd wordt, dus de objecten worden niet blootgesteld aan onnodige klimaatschommelingen of -veranderingen. Daarnaast kunnen in de instellingen zelf de meeste beheers- en onderhoudszaken gerealiseerd worden. Ook dit scheelt onnodig vervoer van de objecten en extra tijd en moeite die het collectiebeherende medewerkers en restauratoren kost om tussen het kantoor en het depot te reizen. Het nadeel van een intern depot is dat in geval van een calamiteit in of om het gebouw ook de collectie in het depot bepaalde risico's loopt. De drie musea hebben deze voor- en nadelen tegen elkaar afgezet en zodoende bewust gekozen voor een intern depot.

⁶⁸ Ibid. voetnoot 67.

De drie gesprekspartners zijn zich zeer bewust van de (monumentale) waarden van de gebouwen die zij in hun beheer hebben, maar het museumgebouw wordt in geen van de musea beschouwd als ware het een collectiestuk met een eigen registratiecode.

Openstelling en aantal bezoekers

Sommige musea zijn een bepaald deel van het jaar open, andere musea zijn het gehele jaar geopend en een enkel museum kan op aanvraag haar deuren openen. Ieder museum kiest een openstelling die het beste past bij haar bedrijfsvoering.

Twee van de drie musea zijn zes dagen in de week geopend en het derde museum is de gehele week geopend. De drie musea zijn niet geopend op eerste Kerstdag en 1 januari. Zoals veel musea zijn ook deze drie musea 's avonds en in het weekend beschikbaar voor evenementen. Per evenement wordt er gekeken welke ruimten het betreft en hoeveel mankracht dit vereist. Hoe groter het evenement, hoe meer mankracht er nodig is om het evenement in goede banen te leiden en de integrale veiligheidszorg te waarborgen.

De aantallen bezoekers verschillen per museum en zijn afhankelijk van uiteenlopende criteria. Het aantal tijdelijke exposities per jaar, het type museum, de naamsbekendheid, de mate van toeristische aantrekkelijkheid, etc. kunnen bijvoorbeeld hier een rol in spelen. De drie musea trekken jaarlijks gemiddeld respectievelijk 12.000, 135.000 en 265.000 bezoekers.

De medewerkers

De gesprekspartners is gevraagd om aan te geven hoeveel de fulltime-equivalent (fte) van het museum is en hoeveel medewerkers er in dienst zijn. Ook op deze vraag hebben de musea heel verschillend geantwoord. Een museum vult elf fte in met drie fulltimers en veertien parttimers. Een ander museum heeft in totaal 45 fte en circa 50 medewerkers in dienst en het

derde museum vult ongeveer veertien fte met twintig medewerkers in.

De organisatie ten aanzien van veiligheidszorg

Voor dit onderzoek is gesproken met degene die in het museum verantwoordelijk is voor de kwaliteitszorg in de instelling. Er is gesproken met een directeur, een hoofd beveiliging & veiligheid en een hoofd bedrijfsvoering & plaatsvervangend directeur. Aan deze verantwoordelijke voor veiligheidszorg is gevraagd hoeveel uur per week er door diegene aan veiligheidszorg wordt besteed, wat verstaat wordt onder 'integrale veiligheidszorg', hoe de verantwoordelijkheid voor integrale veiligheidszorg binnen het museum is georganiseerd, hoeveel medewerkers veiligheidszorg als hoofdtaak hebben en gevraagd is om een indicatie te geven van de kosten aan maatregelen op het gebied van veiligheidszorg over het jaar 2008.

Een van de drie gesprekspartners is voor 32 uur en de andere twee gesprekspartners zijn ieder voor 36 uur per week aangesteld. Degene met een 32-uurige werkweek besteed één werkdag (dus acht uur) per week aan veiligheidszorg. Een gesprekspartner met een aanstelling van 36 uur per week besteed alle uren aan veiligheidszorg en de derde gesprekspartner vindt het moeilijk een goede indicatie te geven en schat het aantal uur op zestien uur per week.

Integrale veiligheidszorg is een ruim begrip. Volgens de gesprekspartners is veiligheidszorg er voor zorgdragen dat het personeel, de bezoekers en de collectie zich in een omgeving kunnen bevinden waar de risico's zoveel mogelijk beperkt zijn. De basis hiervan wordt gevormd door veilige ruimtes, begaanbare vluchtwegen en goede afspraken vast hebben liggen in de vorm van bijvoorbeeld calamiteitenplannen.

De verantwoordelijkheid voor veiligheidszorg is binnen de drie musea hiërarchisch georganiseerd. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de directeur / het management die een uitvoerend

verantwoordelijke aanwijst die het team van uitvoerende veiligheidsmedewerkers aanstuurt. In kleinere instellingen stuurt de directeur direct de uitvoerende veiligheidsmedewerkers aan.

Het aantal medewerkers binnen de drie musea die veiligheidszorg als hoofdtaak hebben, lopen uiteen. Zo heeft een van de musea één (parttime) preventiemedewerker in dienst en een andere instelling heeft veertien medewerkers voor veiligheidszorg in dienst.

Bij twee van de drie musea beschikken de medewerkers veiligheidszorg over een diploma beveiliging en in alle drie de musea beschikken deze medewerkers over een diploma bedrijfshulpverlening en in één museum ook verplicht over een EHBO-diploma.

De medewerkers veiligheidszorg hebben roulerende taken. De ene dag wordt er zorggedragen voor de veiligheid op zaal en de volgende dag is dezelfde medewerker bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de toegangscontrole bij de entree. Het is belangrijk dat de taken van de medewerkers veiligheidszorg rouleren anders kan het werk eentonig worden waardoor de alertheid van de medewerker kan afnemen. Wanneer de alertheid bij de veiligheidszorg medewerkers vermindert, dan gaat dat ten koste van de kwaliteit van de veiligheidszorg in het museum. Zodoende is het van belang om de taken van deze medewerkers te rouleren, zoals ook in de drie musea wordt gedaan.

De gesprekpartners is gevraagd een indicatie te geven van de kosten aan maatregelen op het gebied van veiligheidszorg over het jaar 2008. Deze kosten lopen per museum uiteen. Een van de gesprekpartners geeft aan dat aan veiligheidszorg meerdere tonnen per jaar worden besteed (deze indicatie is inclusief de salarissen van de veiligheidsmedewerkers, de grootste kostenpost op het gebied van veiligheidszorg). Bij de andere twee musea is het budget voor veiligheidszorg aanzienlijk minder groot. Het gaat hier om duizenden tot tienduizenden euro's (deze indicaties zijn daarentegen exclusief personeelskosten).

Verzekeringen

Een onderdeel van veiligheidszorg is de financiële dekking tegen bepaalde risico's. Bij het verzekeren van een gebouw en de inventaris komen belangrijke vraagstukken aan de orde. Waartegen en in welke mate wil een instelling verzekerd zijn? Daarnaast is het van belang om de risico's met betrekking tot de collectie van het museum te weten en eventueel tegen bepaalde risico's te verzekeren. Aan de drie gesprekspartners is gevraagd of en waartegen de eigen collectie is verzekerd, of de bruiklenen verzekerd zijn en of voor het gebouw een speciale verzekering is afgesloten aangezien het een monument betreft.

Het is algemeen bekend dat het rijk haar eigendommen niet verzekert. Dit geldt ook voor de objecten die vallen onder de rijkscollectie. Een van de drie musea heeft wel de gehele eigen collectie verzekerd. De objecten zijn verzekerd tegen onder andere schade door derden, inbraak en brand.

Wanneer objecten uitgeleend worden dan zijn deze objecten altijd verzekerd (zelfs als het rijkscollectie betreft). In de regel komen de kosten van deze verzekering voor rekening van de bruikleennemer. De overheid heeft om onder andere collectiemobiliteit te stimuleren en om tegemoet te komen in de kosten van de verzekering is in 2005 de subsidieregeling betreffende de indemniteit van bruiklenen ingevoerd (zie ook 3.4. *Resultaat plannen*). Een aanvraag voor indemniteit van tijdelijke tentoonstellingen of langdurige bruiklenen, die van uitzonderlijk belang zijn voor Nederland, kan worden gedaan bij het Instituut Collectie Nederland (ICN). Deze aanvraag dient aan een aantal voorwaarden te voldoen. Zo dient de collectiebeherende instelling informatie te verschaffen over de organisatie van de instelling en inzicht te geven in het doel en het belang van de tentoonstelling of de langdurige bruikleen. De informatie betreffende de organisatie bevat onder andere een kosten- en batenraming van de tentoonstelling, een verzekeringsofferte voor de tentoonstelling, een calamiteitenplan (waarin tevens de bruiklenen waarop de indemniteitsverklaring betrekking heeft zijn opgenomen) en een

risico-inventarisatie en -analyse (waarin de risico's voor de collectie, inclusief de bruiklenen waarop de indemniteitsverklaring betrekking heeft, is opgenomen). Wanneer de indemniteitsgarantie wordt verleend, draagt de Staat een deel van het risico.⁶⁹ Het belang van deze indemniteitsregeling zit niet enkel in het medemogelijk maken van het toegankelijk maken van interessant cultureel erfgoed, ook zorgt de Staat met deze regeling ervoor dat museale instellingen niet slechts bezig zijn met de inhoud van de tentoonstelling, maar tevens met de veiligheid ervan.

De eigenaar van een gebouw dient zorg te dragen voor de verzekering van het gebouw. Voor een gebouw wordt doorgaans een opstalverzekering afgesloten. Deze verzekering dekt schade aan de opstal waarbij een groot aantal mogelijke schadeoorzaken is verzekerd. Bij de opstalverzekering wordt het gebouw tegen de herbouwwaarde verzekerd. Hierbij wordt er altijd naar de karakteristieken van het gebouw gekeken. Als een gebouw een monument blijkt, dan wordt hiermee rekening gehouden bij het verzekeren. De herbouwwaarde komt overeen met de kosten die gemaakt moeten worden om een soortgelijk gebouw opnieuw te bouwen en wordt jaarlijks aangepast aan de hand van de gemiddelde stijging of daling van de bouwkosten. Deze verandering in de bouwkosten wordt jaarlijks berekend door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Alhoewel de eigenaar zorg dient te dragen voor de verzekering van het gebouw, is een opstalverzekering wettelijk gezien geen verplichte verzekering.⁷⁰ Aangezien twee van de drie museale instellingen geen eigenaar zijn van het museumgebouw zijn, is in het huurcontract tussen de Rijksgebouwendienst en de huurder opgenomen waar de verhuurder voor dient te zorgen en tegen welke risico's de huurder zich (eventueel) dient te verzekeren.

De gebruiker van het gebouw (de eigenaar of de huurder) doet er verstandig aan om de inventaris te verzekeren. Deze verzekering

⁶⁹ Website Instituut Collectie Nederland - www.icn.nl

⁷⁰ Website Alles over verzekeren - www.allesoververzekeren.nl

dekt namelijk de schade aan de inventaris en de roerende zaken van een instelling. Hierbij geldt dat de inventaris tegen de nieuwwaarde en de roerende zaken tegen de op het moment van verlies geldende marktwaarde verzekerd zijn.⁷¹

8.5.2. Incidenten

Een belangrijk onderdeel van het vragengesprek betreft de invulling van incidentregistratie binnen de eigen instelling. Hierbij is aan de orde gekomen of de incidenten in en om het museum intern worden geregistreerd en hoe dit in zijn werk gaat, of de incidenten centraal geregistreerd worden in de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed, hoeveel incidenten er gemiddeld jaarlijks in (en om) het museum plaatsvinden, wat voor soort incidenten dat zijn en of er maatregelen getroffen worden om voorgevallen incidenten in de toekomst te voorkomen.

Alle drie de gesprekspartners geven aan dat incidenten worden geregistreerd. Hiervoor is een incidentenregistratieformulier in de instelling aanwezig. Het hangt af van het soort 'incident' hoe ermee wordt omgegaan. Wanneer een bezoeker onwel wordt bijvoorbeeld, komen de medewerkers direct in actie: degene die onwel is, krijgt een zitplek en wat te drinken aangeboden. Wanneer de bezoeker zich weer redelijk voelt is daarmee de kous af. Want voor dit soort incidenten wordt nauwelijks of niet het incidentenregistratieformulier ingevuld. Wel wordt hiervan een notitie gemaakt in het logboek waar aan het einde van de dag een korte schets van de dag wordt opgetekend. Door het niet registreren van dit soort incidenten weet een instelling niet hoe vaak eenzelfde iets voorkomt, hoe het beste hiermee omgegaan kan worden en of er eventuele maatregelen te nemen zijn. Wanneer bijvoorbeeld bezoekers vaak op eenzelfde plek in het museum onwel worden, kan dat iets betekenen en dient dat onderzocht te worden.

Andere soorten incidenten worden wel geregistreerd. Het betreft met name de grotere incidenten, zoals een inbraak in de eigen

⁷¹ Ibid. voetnoot 70.

instelling of een gaslek in de nabije omgeving. De impact van een dergelijk incident is groter dan bij het voorbeeld van een bezoeker die onwel is. Wanneer een incident gevolgen met zich meedraagt en een langere nasleep dan één dag heeft, dan wordt het incident meestal opgetekend.

Het is afhankelijk van het type incident wie het incident registreert. Er kunnen incidenten plaatsvinden die specifiek betrekking hebben op bijvoorbeeld de collectie of op beveiligingszaken. Dit betekent dat naast het hebben van procedures aangaande welk soort incidenten er geregistreerd worden er ook procedures moeten bestaan betreffende wie welke incidenten registreert en wat er volgens dient te gebeuren.

Een centrale plaats binnen een museum waar incidenten kunnen worden gemeld ontbreekt vaak. Wanneer er wel een centrale plaats bekend is, dan betreft het vaak een klein museum waarbij de organisatie niet meer dan vijftien mankrachten telt. Bij de grotere musea zijn de afdelingen vaak eigen eilandjes die de eigen incidentenregistratie bijhouden. Deze incidenten worden meestal binnen de eigen afdeling afgehandeld en niet centraal gemeld. Een goed overzicht van alle soorten en de frequentie van de incidenten is er zodoende niet.

De grotere incidenten die plaatsvinden bij de drie musea worden meestal in de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE) geregistreerd. Hier zitten echter een aantal haken en ogen aan. Degene die het beleid ten aanzien van incidentenregistratie heeft geschreven, gaat ervan uit dat degene die verantwoordelijk is voor de interne en centrale registratie deze taak naar behoren ten uitvoer brengt. Dit blijkt in de praktijk niet altijd een realistisch uitgangspunt. Want alhoewel de directie van een museum achter de beginselen van DICE staat, betekent dat niet dat de uitvoerende medewerkers dezelfde mening delen en/of tijd besteden aan de centrale registratie van de incidenten. Daarnaast bestaat er bij directies en bij de uitvoerende medewerkers onduidelijkheid over wat een 'incident' precies is en

wat het verschil is tussen een 'incident' of een 'bijna-incident'. Ook bestaat er onduidelijkheid over welke soort incidenten in DICE gemeld kunnen worden en de vraag bestaat waarom elk soort incident dezelfde mate van importantie krijgt aangemeten in DICE, aangezien het onwel worden van een bezoeker voor de instelling zelf niet in vergelijking staat tot een brand.

De drie musea hebben door deel te nemen aan de Haagse pilot (zie 8.4. *Haags Preventie Netwerk*) meegedaan aan de pilot van DICE en aan het onderzoek over de gebruiksvriendelijkheid of het gebruik van DICE. Desondanks bestaan er bij sommige musea nog altijd vragen en bezwaren om (actief) incidenten te registreren in DICE.

De gesprekspartners is gevraagd een indicatie te geven van de hoeveelheid incidenten die er jaarlijks in (en om) het museum plaatsvinden. Alle drie de musea geven aan dat er jaarlijks één middelgroot tot groot incident plaatsvindt. Dat kan bijvoorbeeld een inbraak zijn. Kleinere incidenten zoals bezoekers die onwel worden of een lekkage komen wat vaker voor dan de grotere incidenten, gedacht wordt aan twee kleine incidenten op jaarbasis.

Opvallend is dat met name bij de grotere incidenten er maatregelen worden bedacht en uitgevoerd om incidenten geen tweede keer te laten plaatsvinden.

Toen bijvoorbeeld bij een van de drie musea een bezoeker van de trap gegleden is, zijn de lichtbronnen bij de trap aangepast en zijn de antislipstrips op alle trappen vervangen. Het vervangen van de antislipstrips stond al op het programma bij het museum, maar door het incident is er versneld actie ondernomen.

In alle drie de musea hebben incidenten en de procedures hieromtrent invloed op de integrale veiligheidszorg. In een aantal musea is goed vastgelegd welke incidenten door wie geregistreerd dienen te worden. Wanneer dit nog niet is vastgelegd, dienen deze procedures alsnog op schrift vastgelegd te worden. Een algemene aanbeveling is om in iedere instelling naast de incidentenregistratie bij de afdeling collecties en bij de beveiliging een algemeen incidentenmeldpunt in te stellen om zo inzicht te

krijgen in de soort incidenten, de frequentie van de incidenten en de mate van de functionaliteit van de genomen maatregelen. Daarnaast wordt de centrale registratie in DICE door de uitvoerende veiligheidsmedewerker gezien als een extra administratieve handeling. Hier dient echter verandering in te komen aangezien DICE juist bedoeld is om de registratie van incidenten te vergemakkelijken en als middel dat kennisdeling mogelijk maakt. De functionaliteit van DICE komt bij geen van de drie musea uit de verf alhoewel de gesprekspartners het belang van DICE onderschrijven.

8.5.3. Haags Preventie Netwerk

In kader van het onderzoek is aan de musea gevraagd sinds wanneer zij meewerken aan het Haags Preventie Netwerk, wat de rol is van het museum binnen het netwerk en of er een directe danwel een indirecte invloed van het netwerk op de veiligheidszorg van de eigen instelling is waar te nemen.

Alle drie de musea hebben deelgenomen aan de pilot van het ICN en zijn dan ook vanaf het begin van het Haags Preventie Netwerk betrokken bij het netwerk. Iedere instelling heeft een andere rol binnen het netwerk. Dit is onder andere afhankelijk van het aantal menskrachten dat het museum rijk is en de tijd die men kan en wil besteden aan het netwerk. Een instelling voert twee jaar lang het voorzitterschap en het secretariaat. Na die periode wordt er gerouleerd. Daarnaast kunnen de instellingen zelf ideeën op tafel leggen en actief zijn in werkgroepen. De mate van betrokkenheid in het netwerk hangt dus eigenlijk af van de vertegenwoordiger van de instelling die in het netwerk plaats heeft. Opvallend is dat in het Haags Preventie Netwerk niet alleen de grote Haagse musea een actieve rol hebben. Ook wat minder grote en zelfs kleine musea onderstrepen het belang van het netwerk en zijn actieve actoren. Daarnaast zijn er instellingen die wel naar de bijeenkomsten komen maar verder geen input leveren. Maar daar lijkt niemand mee te zitten. Lid zijn van het netwerk en de bijeenkomsten bijwonen blijkt belangrijker dan de mate waarin een instelling actief in het netwerk is.

Het Haags Preventie Netwerk is op verschillende manieren van invloed op de eigen instelling. Wanneer men in de eigen instelling met een bepaalde veiligheidszorgkwestie te maken krijgt, dan zijn de andere instellingen uit het netwerk bereid mee te denken en kennis en ervaringen te delen. Niet alleen wordt dit gedaan tijdens een bijeenkomst, ook hebben de leden telefonisch en via e-mail contact met elkaar. Tevens komen zij elkaar tegen op andere bijeenkomsten zoals een studiemiddag die door de Nederlandse Museumvereniging (NVM)⁷² wordt georganiseerd. Door lid te zijn van het netwerk heeft een instelling dus toegang tot de kennis en ervaringen van anderen. Daarnaast wordt in het netwerk aan verschillende onderwerpen aandacht besteed. Bijvoorbeeld aan zuurstofreductie om brand te voorkomen. De informatie hieromtrent kan nuttig zijn voor de eigen instelling. De instelling kan zodoende onderzoeken of bijvoorbeeld zuurstofreductie toepasbaar is in de eigen instelling.

Het netwerk heeft dus niet enkel een netwerkfunctie waarbij samenwerking en kennisdeling de sleutelwoorden zijn maar tevens staat kennis- en expertiseontwikkeling hoog in het vaandel bij het Haags Preventie Netwerk. Uiteindelijk is het aan de instelling zelf wat de rol is van de instelling binnen het netwerk en waar kennis vandaan gehaald wordt.

8.5.4. Veiligheidszorg

Het onderwerp veiligheidszorg is in de vraaggesprekken opgedeeld in twee subonderwerpen: de standaardprocedures binnen de instelling en de toegangscontrole op de bezoekers.

Standaardprocedures

Het is in het kader van veiligheidszorg belangrijk dat er verschillende standaardprocedures binnen de organisatie opgetekend en van kracht zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld op

⁷² De Nederlandse Museumvereniging is de branchevereniging van de museale instellingen in Nederland. Deze vereniging heeft onder andere de taak om een bepaald niveau van kwaliteitszorg bij al haar leden te bewerkstelligen en op peil te houden.

procedures met betrekking tot alarmopvolging, incidentenregistratie en de sleutelplannen.

Door deelname aan het Haags Preventie Netwerk hebben alle drie de musea een calamiteitenplan in huis. Dit plan wordt minimaal één keer per jaar geoefend. Opvallend is dat de musea graag vaker, zoals één keer per kwartaal, een calamiteitenoefening willen houden om de medewerkers op de hoogte van de laatste zaken en alert te houden. Door het ontbreken van tijd en de aanwezigheid van andere praktische problemen, is het vaker houden van een calamiteitenoefening nog altijd een wens. Naast het calamiteitenplan bestaan er binnen de musea tevens standaardprocedures voor alarmopvolging, de registratie van zakelijke bezoekers en incidenten.

De drie musea geven ook aan meerdere risico-analyses in huis te hebben. Deze risico-analyses kunnen betrekking hebben op alle soorten risico's in en om het gebouw, maar ook specifiek gericht zijn op bijvoorbeeld brandgevaar. Verschillende erfgoedbeherende instellingen, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties die zich inspannen voor veiligheidszorg (zoals de Erfgoed Inspectie) verrichten bijvoorbeeld in het kader van specifieke vraagstukken onderzoek naar de risico's binnen een instelling. Het voordeel van dergelijke risico-analyses is dat de resultaten van een dergelijk onderzoek vaak zorgen voor het vanuit de overheid beschikbaar stellen van (extra) financiële middelen in verband met het verbeteren van het risicobeheer. Een voorbeeld hiervan is een regeling inzake veiligheidszorg van de Mondriaan Stichting. Deze regeling is in het leven geroepen naar aanleiding van het onderzoek *Risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea* (2000). Deze stichting heeft tot eind 2009 financiële middelen beschikbaar voor het verbeteren van de kwaliteit van de veiligheidszorg van collectiebeherende niet-rijksinstellingen. Deze middelen kunnen dus aangewend worden voor het laten opstellen van een risico-analyse. Deze risico-analyse kan dan verzorgd worden door een commercieel adviesbureau, zoals MuSeCo van Ton Cremers.

Uit de vraaggesprekken blijkt dat ieder museum een heel eigen toegangsbeleid en sleutelplan voor de medewerkers heeft bedacht. De aandachtsgebieden hierbij zijn de toegang door de voordeur en toegang tot het depot. Bij de toegang door de voordeur is vastgelegd dat bijvoorbeeld een specifiek iemand van de beveiliging de deur dient te openen en deze aan het einde van de dag weer dient te sluiten. Bij alle drie de musea hebben een beperkt aantal medewerkers toegang tot het depot. Enkel de medewerkers die voor hun werkzaamheden in het depot aanwezig dienen te zijn, zoals de conservatoren, hebben een sleutel. Opvallend is dat de musea deze twee regelingen in het leven hebben geroepen om enerzijds de risico's met betrekking tot de algehele veiligheidszorg te beperken en anderzijds door de medewerkers te beschermen.

Daarnaast wordt bij de musea gebruik gemaakt van verschillende toegangssystemen: naast de gebruikelijke sleutels is het ook gangbaar om verschillende delen binnen het museum te beveiligen door middel van een elektronisch toegangssysteem waarbij gebruik gemaakt wordt van cijfercodes of tacs.

Schriftelijk is vastgelegd welke werknemer tot welke ruimten toegang heeft en dus over welke sleutels en/of toegangscode beschikt. Bovendien wordt schriftelijk bijgehouden wie, wanneer en hoe lang een bepaalde sleutel leent die hij/zij normaliter niet nodig heeft, zoals de depotsleutel. Verder kan er van elektronische toegangssystemen uitdraaien worden gemaakt waarop na te zoeken is wie wanneer welke deur heeft geopend en gesloten. Ditzelfde gaat op voor een elektronisch alarmsysteem.

Toegangscontrole

De toegangscontrole op bezoekers is van belang om risico's met betrekking tot de integrale veiligheidszorg te beperken. Van belang hierbij zijn de aanwezigheid van een garderobe, paraplu's en lockers en toezicht op de bezoekers.

Bij binnenkomst bij alle drie de musea wordt aangegeven waar de bezoekers de garderobe en de lockers kunnen vinden. Het gebruik hiervan valt onder de huisregels en dient dus nageleefd te worden door de bezoeker.

In de drie musea kunnen de bezoekers het museum op eigen gelegenheid bezoeken. Rondleidingen worden in de drie musea enkel op aanvraag of in het kader van een speciaal evenement georganiseerd. Bij ten minste één museum wordt tijdens een rondleiding ruimten binnen het museum bezocht die voor reguliere bezoekers niet toegankelijk zijn.

Ruimten binnen het museum die voor reguliere bezoekers niet toegankelijk zijn, zoals het depot of personeelsruimten, zijn normaliter afgesloten en kunnen enkel geopend worden door middel van een sleutel of een cijfercode of tac in het geval van een elektronisch toegangssysteem. Toezicht op de bezoekers wordt gehouden door middel van de inzet van één of meerdere suppoosten. Daarnaast is in de musea elektronisch toezicht dat wordt verzorgd door videocamera's. De beelden hiervan worden op tape opgeslagen en worden rechtstreeks door de museummedewerkers bekeken. Mochten bezoekers er toch in slagen om in niet voor het publiek bestemde ruimten te komen, dan wordt dit opgemerkt door de museummedewerkers die dit doorgeven aan de (dichtstbijzijnde) suppoost.

8.5.5. Beveiliging van de collectie

De beveiliging van een collectie is voor erfgoedbeherende instellingen één van de prioriteiten: elk collectiestuk is immers uniek en dient naast beheerd en geconserveerd tegenwoordig ook goed beveiligd te zijn.

De beveiliging van de collectie is, evenals het voorgaande onderwerp, in twee subonderwerpen ingedeeld, namelijk de beveiliging van de collectie en de mechanische en elektronische maatregelen ter beveiliging van de collectie.

De collectie

De beveiliging van de collectie is veelzijdig. Het op orde hebben van het beheer van de collectie is een onderdeel hiervan. Het betreft met name het bezitten van een collectieregistratie, het bijhouden van de standplaats van de objecten en het controleren op de aanwezigheid van de objecten.

De drie musea hebben alle drie een collectieregistratiesysteem waar grotendeels of de gehele collectie in is opgenomen. In ieder geval zijn de objecten die op zaal hangen of staan geregistreerd en voorzien van een registratiecode. In de huidige collectieregistratiesystemen kan alles opgenomen worden. Naast bijvoorbeeld de objectbenaming en de fysieke kenmerken kunnen ook de standplaats en de manieren van beveiliging in het systeem worden geregistreerd.

De mate waarin systematisch de geëxposeerde objecten en de objecten in het depot gecontroleerd worden op hun afwezigheid vindt éénmaal per jaar plaats of hangt af van wanneer er getaxeerd wordt (meestal één keer in de vier jaar). Het bemerken van de vermissing van een object zal daarom eerder toevallig zijn dan dit opgemerkt wordt tijdens een vaste controleronde.

Mechanische en elektronische maatregelen

Bij de beveiliging van de collectie kan er gebruik gemaakt worden van mechanische en/of elektronische maatregelen. Vaak zijn de mechanische maatregelen per object van toepassing. De elektronische maatregelen kunnen ook per object gelden, maar beveiligen meestal één of meerdere ruimten.

Het in gebruik hebben van mechanische maatregelen is in de musea eerder regel van uitzondering. Bij de ophangsystemen voor de objecten aan de muren wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten beveiligde ophangsystemen. Dit houdt in dat wanneer het object geëvacueerd moet worden of door een kwaadwillend iemand wordt verwijderd, dit enkel gedaan kan worden door gebruik te maken van forse tangen en dergelijk

materieel. Zodoende maken deze tangen deel uit van de calamiteitenkit die in alle drie de musea aanwezig is.

Naast ophangsystemen wordt er in de drie musea ook gebruik gemaakt van vitrines. In het ene museum meer dan in het andere. Een opstelling met vitrines zorgt ervoor dat er geen fysiek contact mogelijk is tussen geëxposeerde objecten en de bezoeker. Daarnaast hangt het af van de soort vitrine en het gebruikte glas in de vitrine hoe veilig deze is. De veiligheid van de vitrines verschillen onderling, zodoende zijn niet enkel de vitrines in de drie musea verschillend, ze verschillen ook binnen de instelling zelf.

Mechanische maatregelen worden ook gebruikt ter beveiliging van objecten die niet aan de muur bevestigd of in een vitrine geplaatst kunnen worden. Het betreft hier bijvoorbeeld driedimensionale beeldende kunst, zoals een beeldhouwwerk. De beveiliging van dit soort objecten loopt uiteen. Dergelijke objecten kunnen een omvang of een gewicht hebben waardoor het mechanisch beveiligen van het object overbodig wordt. Andere driedimensionale objecten kunnen verbonden worden met de vloer en/of de muur. Voor objecten op een sokkel geldt dat het object op de sokkel en de sokkel aan de vloer vastgemaakt wordt. Ook hier geldt dat de mechanische maatregelen per object en daaruit voortvloeiend tevens per museum verschillen.

In aanvulling op de mechanische maatregelen wordt in de drie musea tevens gebruik gemaakt van elektronische voorzieningen. Hieronder vallen het elektronisch toezicht door middel van videocamera's, detectoren voor geluid en beweging en het (infrarood) alarm. Een uitgebreide bespreking van de elektronische voorzieningen in de musea wordt in dit onderzoek achterwege gelaten in verband met veiligheid van de instellingen.

8.5.6. Integrale veiligheidszorg

De gesprekspartners is ten slotte gevraagd hoe zij aankijken tegen de integrale veiligheid van de eigen instelling. Een van de drie

musea is erg tevreden en de andere twee musea zijn redelijk tevreden met de huidige stand van zaken van de veiligheid van de instelling. Wel geven de gesprekspartners aan dat er nog verschillende wensen zijn met betrekking tot de integrale veiligheidszorg. Dat de wensen nog niet omgezet zijn, is veelal te wijten aan het ontbreken van mankracht/tijd en/of financiële middelen en in een enkel geval ligt de RACM dwars.

De drie gesprekspartners zijn zich allen bewust van de importantie van gedegen veiligheidszorg voor de eigen instelling en zetten zich hier dan ook voor in. Ook weten zij dat een museum nooit 100 procent veilig kan zijn en dat er altijd rekening gehouden moet worden met allerlei mogelijkheden en zelfs onmogelijkheden, want ook het onmogelijke kan werkelijkheid worden.

Ten slotte dient opgemerkt te worden dat ieder museum uniek is in zijn soort en dat deze drie musea onder andere door lid te zijn van het Haags Preventie Netwerk actief zijn op het gebied van integrale veiligheidszorg. De uitkomsten van dit onderzoek zijn zodoende niet representatief voor een gemiddeld Nederlands museum.

8.6. Conclusies

In deze conclusies worden de belangrijkste zaken besproken die naar voren zijn gekomen bij de uitkomsten van het onderzoek naar de invloed van incidentenregistratie op de integrale veiligheidszorg van musea.

Museum, medewerkers en collectie

Uit het onderzoek blijkt dat hoe meer partijen (bijvoorbeeld de Rijksgebouwendienst als eigenaar, de museumstichting als huurder en de Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten als beschermdienst van monumenten) betrokken zijn bij de verantwoordelijkheden ten aanzien van het gebouw, hoe complexer bepaalde processen (zoals verbouwingen) worden. Ook duren deze processen langer dan gebruikelijk is. De kosten

van bijvoorbeeld een verbouwing zullen zodoende hoger uitvallen naar mate er meer partijen bij betrokken zijn.

Incidenten

Desondanks dat alle drie de musea medewerking hebben verleend aan de Haagse pilot, bestaan er ook bij deze musea nog altijd vragen en bezwaren om (actief) incidenten te registreren in DICE. De functionaliteit van DICE komt zodoende bij geen van de drie musea uit de verf alhoewel de gesprekspartners het belang van DICE onderschrijven. Dit is verontrustend aangezien deze drie musea behoren tot de groep erfgoedbeherende instellingen waarbij DICE het meest onder de aandacht is geweest.

Centrale incidentenregistratie begint bij een gedegen interne incidentenregistratie. Zolang museale instellingen de organisatie en de naleving van de interne incidentenregistratie niet op orde hebben, kan de centrale incidentenregistratie niet van de grond komen. Dit blijkt nu het geval. De interne incidentenregistratie kan op verschillende manieren verplicht gesteld worden. Bijvoorbeeld door de eisen die worden gesteld bij de aanvraag in kader van de *Subsidieregeling indemniteit bruiklenen 2008* voor indemniteit van langdurige bruiklenen of een tentoonstelling. Ook kan de tweede fase van het Museumregister, waar nieuwe richtlijnen voor toetreding tot het register en de herijking deel van uitmaken, gedegen richtlijnen voorschrijven voor het opzetten en naleven van een interne incidentenregistratie.

Haags Preventie Netwerk

Het Haags Preventie Netwerk heeft een duidelijke voorbeeldfunctie voor andere preventie netwerken. Alhoewel er vanuit de koepelorganisaties, sectorinstututen en onderzoeks- en adviesorganisaties veel aandacht, tijd en geld uitgaat naar dit netwerk, zijn de leden vanuit de erfgoedbeherende instellingen zelf de drijvende krachten achter bijvoorbeeld de Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening. Bewonderswaardig is dat bij dergelijke expertiseontwikkeling ook aan de kennisoverdracht voor niet-leden wordt gedacht door bijvoorbeeld de schriftelijke

verslagen en de videobeelden beschikbaar te stellen aan geïnteresseerden. Waren de museale instellingen nu ook maar bereid om zo open te communiceren over andere aspecten van integrale veiligheidszorg, zoals door centraal incidenten te registreren in DICE.

Veiligheidszorg

De drie gesprekspartners hebben aangegeven graag vaker de procedures rond een calamiteit te willen oefenen om bij alle medewerkers bewustzijn van het belang van veiligheidszorg te ontwikkelen. Wanneer de museale instellingen aangeven vaker calamiteitenoefeningen te willen uitvoeren, is dit de aangewezen aanleiding om de frequentie van deze oefening officieel vast te stellen. Ook hier zou de tweede fase van het Museumregister uitkomst kunnen bieden. In het eisenpakket voor toetreding tot het register of herijking zou de frequentie van de calamiteitenoefening kunnen worden opgenomen.

Risico-analyses zijn er in vele verschillende soorten en maten. Zo kan een risico-analyse betrekking hebben op het gebouw of de collectie, maar een risico-analyse kan ook enkel betrekking hebben op een specifiek risico, zoals brand. Het (laten) maken van een risico-analyse heeft slechts nut als er ook iets met de uitkomsten wordt gedaan. Voorschriften voor het hebben of het (laten) maken van een risico-analyse zijn er niet. Daar moet verandering in komen. Ook hier kan de tweede fase van het Museumregister uitkomst bieden. Bijvoorbeeld door te kunnen toetreden tot het register of te worden herijkt wanneer er om de twee jaar een nieuwe algehele risico-analyse ten aanzien van de integrale veiligheidszorg wordt gemaakt.

Beveiliging van de collectie

De drie musea hebben de collectieregistratie op orde, maar de mate waarin de objecten systematisch gecontroleerd worden op aanwezigheid en standplaats is ontoereikend. Het bemerken van de vermissing van een object berust nog te vaak op toeval.

Integrale veiligheidszorg

Deze drie musea van het onderhavige onderzoek hebben op het gebied van veiligheidszorg een voorsprong op de meeste andere museale instellingen gezien het feit dat het lidmaatschap van het Haags Preventie Netwerk een positieve invloed heeft op de veiligheidszorg binnen de instellingen van haar leden.

Desalniettemin zijn er meer mogelijkheden om als museale instelling gewezen te worden op de aspecten en het belang van integrale veiligheidszorg.

Voor verschillende aangelegenheden (zoals participatie en educatie) kunnen museale instellingen subsidie aanvragen waardoor de aandacht naar zaken uitgaat die de overheid, de rijksge subsidieerde en/of de particuliere fondsen op dat moment van belang achten. Integrale veiligheidszorg is geen modegril en dient een continue aandacht te krijgen. De tweede fase van het Museumregister zal een belangrijk instrument worden bij deze continue aandacht voor integrale veiligheidszorg in museale instellingen. Ook zijn subsidieregelingen zoals de *Subsidieregeling indemniteit bruiklenen 2008* van essentieel belang omdat deze regeling aanzet tot het maken of opnieuw overdenken van het calamiteitenplan en de risico-inventarisatie en -analyse, welke belangrijke onderdelen zijn van integrale veiligheidszorg.

Richtlijnen voor aspecten van integrale veiligheidszorg zijn essentieel bij het op peil houden en het ontwikkelen van deze zorg. De Staat en de koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties dienen hier gezamenlijk en in samenwerking met de museale instellingen zich voor in te zetten.

Hoofdstuk 9 – Uitkomsten en invloed incidentenregistratie

In dit laatste hoofdstuk worden de uitkomsten van de vier besproken onderzoeken naast elkaar gezet en wordt de hoofdvraag beantwoord.

9.1. Verschillende invalshoeken veiligheidszorg

De vier besproken onderzoeken over veiligheidszorg in musea hebben allen een eigen invalshoek. Het onderzoek *Veiligheidszorg in Nederlandse musea. Een inventarisatie* (1992) richt zich op de onderzoeksvraag “wat is de kwaliteit van de veiligheidszorg van de musea in Nederland?”. Achteraf bleek dat deze vraag niet goed beantwoord kon worden aangezien er bij deze vraag uitgegaan wordt van de aanwezigheid van minimumeisen voor het niveau van veiligheidszorg. Deze eisen bestaan tot op heden niet. Desondanks geeft het onderzoek inzicht in hoeverre musea bepaalde maatregelen toepassen en welke onderwerpen nog onderbelicht zijn.

Het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit (die overgegaan is in de Erfgoedinspectie) uit 2000 inzake het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea richt zich met name op de feiten en de procedures omtrent veiligheidszorg. Hierbij is specifiek gelet op het deskundig gebruik van de aanwezige apparatuur en de alertheid van het personeel. Uit het onderzoek blijkt dat het risicobeheer in de twintig voormalige rijksmusea serieus genomen wordt maar ook dat er nog veel te verbeteren valt.

Het rapport *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* van Intomart uit 2000 belicht de criminaliteitspreventie in Nederlandse musea en biedt handvatten om de situatie te verbeteren. De belangrijkste uitkomst van het onderzoek is dat in 1999 bij 78 musea (van de in totaal 227 musea die hebben deelgenomen aan het onderzoek) 389 objecten werden vermist of zijn beschadigd.

Het eigen onderzoek is gericht op het vinden van het antwoord op de invloed van incidentenregistratie op de integrale veiligheidszorg van museale instellingen. Onderzocht wordt welke aspecten die verband houden met incidentenregistratie nog onderbelicht zijn en wat voor maatregelen er genomen kunnen worden om incidentenregistratie een integraal of meer integraal onderdeel van veiligheidszorg te laten worden.

9.2. Overeenkomsten, verschillen en relaties

Alhoewel de onderzoeken verschillende hoofdonderwerpen hebben zijn er tevens overeenkomstige onderzoeksgebieden. De belangrijkste overeenkomsten en verschillen van de onderzoeksresultaten komen hier aan bod en tevens worden de relaties tussen de verschillende onderwerpen belicht.

Van veiligheidszorg naar integrale veiligheidszorg

De onderzoekers van het onderzoek uit 1992 geven aan dat de gehele aandacht voor veiligheidszorg op beleidsniveau aanpassingen verdient aangezien er binnen de grote musea gemiddeld 3,5 uur en binnen kleine musea 1,5 uur per week aan veiligheidszorg wordt besteed. Deze uitkomst baart zorgen aangezien onder veiligheidszorg belangrijke zaken vallen, zoals het sleutelbeheer, het uitleenbeleid, het beheer van de collectie en standaardprocedures met betrekking tot incidenten. Een paar uur per week voor dit takenpakket is dus onder de maat. Ook vindt de Inspectie Cultuurbezit dat de aandacht voor de beveiliging van het behoud en het beheer van de collectie onderdeel uit moet maken van het management op het hoogste niveau. Veiligheidszorg, waar beveiliging een onderdeel van is, blijkt vooralsnog niet in elke museale instelling de prioriteit te krijgen die zij verdient. Daarnaast is Intomart tot de conclusie gekomen dat de veiligheidszorg een te geïsoleerd onderdeel van het beleid van veel museale instellingen is. Om hier verandering in te brengen, dienen de maatregelen zodoende in het gehele beleid van een museum te worden geïntegreerd.

In museale instellingen wordt dus doorgaans te weinig tijd vrijgemaakt voor de aspecten van veiligheidszorg en is veiligheidszorg een te geïsoleerd onderdeel in deze instellingen. Veiligheidszorg is één van de kerntaken van museale instellingen en dient als zodanig erkend te worden door de museale instellingen. Als dit belang wordt erkend door de museumdirectie zal dit ten goede komen aan de tijd die besteed kan worden aan veiligheidszorg en zal veiligheidszorg een meer integraal onderdeel van de instelling worden.

Incidenten

In alle onderzoeken is aandacht besteed aan incidenten en incidentenregistratie. Uit het onderzoek van 1992 blijkt dat musea die aangeven met één of meer incidenten te maken hebben gehad gemiddeld met dertien incidenten in vijf jaar te kampen hebben gehad. Dit komt neer op 2,6 incidenten per instelling per jaar. Het soort incidenten die het meest genoemd werden zijn technische problemen, diefstal uit de expositieruimte en vernielingen. Ook blijkt dat grote musea driemaal zo vaak te maken hebben met een incident als kleine musea. De Inspectie Cultuurbezit pleit in haar onderzoeksnota voor de registratie van incidenten en bijna-incidenten als onderdeel van het risicobeheer omdat deze registratie een hulpmiddel is bij het aan het licht brengen van zwakke plekken. Intomart heeft onderzocht hoeveel musea een incidentenregistratie bijhouden. Circa 40% van de musea blijken een incidentenregistratie te hebben. Wel geeft 20% van de musea zonder een incidentenregistratie te kennen plannen te hebben om een dergelijke registratie op te zetten. Ook blijkt uit dit onderzoek dat per jaar circa vijf objecten per museale instelling betrokken zijn bij een incident. Uit het eigen onderzoek blijkt dat doorgaans slechts de grotere incidenten worden geregistreerd. Dit zijn incidenten die gevolgen met zich meedragen én een langere nasleep dan één dag hebben. Dit soort incidenten komt gemiddeld bij alle drie de musea één keer per jaar voor. Wanneer er melding wordt gemaakt van een klein incident dan is dat meestal in de vorm van een aantekening in het logboek. Deze kleinere incidenten blijken gemiddeld twee keer per jaar voor te komen.

Hier geldt dus ook dat museale instellingen aangeven met twee tot drie incidenten per jaar te maken te hebben.

Uit deze gegevens blijkt dat te weinig museale instellingen incidenten registreren én dat het niveau van interne incidentenregistratie laag is. Hier moet verandering in komen aangezien incidentenregistratie één van de middelen is waaruit risico's kunnen worden opgemaakt. Een museale instelling moet op de hoogte zijn van de risico's die zij loopt om een gedegen veiligheidsbeleid te voeren. Is een museum niet op de hoogte van de risico's, dan is de veiligheidszorg binnen de instelling niet goed georganiseerd.

De frequentie van incidenten

Met betrekking tot de frequentie van incidenten in musea vallen verschillende zaken op. Uit het onderzoek uit 1992 blijkt dat 40% van de musea aangeeft geen enkel incident in de afgelopen vijf jaar te hebben gehad. Daarbij komt dat de musea die wel incidenten melden het over enkele incidenten hebben. Deze uitkomsten zijn opmerkelijk. Een museale instelling heeft zeker te maken met incidenten en ook met meer dan twee tot drie incidenten per jaar. Dit toont het onderzoek van Intomart dan ook aan. Het probleem hierbij is dat de begrippen 'bijna-incident' en 'incident' door iedere instelling anders wordt geïnterpreteerd. Hierdoor kan het aantal daadwerkelijk voorgekomen incidenten moeilijk in kaart worden gebracht. Uiteraard speelt hier het aspect mee dat te weinig museale instellingen incidenten registreren én dat het niveau van interne incidentenregistratie laag is.

Relatie tussen veiligheidszorg en de frequentie van incidenten

Uit nadere analyses concluderen de onderzoekers van het onderzoek uit 1992 dat er geen relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg (bijvoorbeeld op het gebied van getroffen maatregelen) en het aantal incidenten. Er wordt op gewezen dat hieruit niet opgemaakt kan worden dat veiligheidszorg niets uitmaakt.

De bovenstaande analyse staat haaks op uitkomsten van het onderzoek van Intomart. In het onderzoek van Intomart komt naar voren dat er een aantoonbare samenhang bestaat tussen bepaalde genomen preventieve maatregelen en het slachtoffer worden van criminaliteit. Er zijn in totaal drie verbanden gevonden: musea die beelden op video vastleggen worden minder vaak de dupe van vermissingen of beschadigingen, ook musea die hekwerken plaatsen om kostbare objecten worden minder vaak het slachtoffer en ditzelfde geldt voor musea waar suppoosten op de museumvloer te vinden zijn. Preventieve maatregelen hebben kennelijk wel degelijk zin. Het is echter belangrijk te realiseren dat het beschikken over bijvoorbeeld goede apparatuur en het nemen van preventieve maatregelen nog maar een eerste stap is, zoals de Inspectie Cultuurbezit in haar onderzoek aan het licht stelt. Het hebben van goede alarmsystemen voor de signalering van bijvoorbeeld diefstal, inbraak en brand is alleen effectief is als de afspraken en procedures eromheen duidelijk en bekend zijn.

Samenhang slachtofferschap en achtergrondkenmerken

Uit het onderzoek uit 1992 blijkt dat grote musea driemaal zo vaak te maken hebben met een incident als kleine musea. In navolging hierop heeft Intomart onderzocht of het 'slachtofferschap' van musea een samenhang heeft met bepaalde achtergrondkenmerken. Zo concludeert Intomart dat musea die veel bezoekers trekken vaker slachtoffer zijn geworden van vermissingen of beschadigingen. Eenzelfde samenhang ziet Intomart bij het aantal tentoongestelde objecten: naarmate het aantal tentoongestelde objecten toeneemt, is er sprake van een toenemend aantal incidenten. Dit betekent dat hoe meer bezoekers een museum trekt en hoe meer objecten er tentoongesteld worden, hoe groter de kans is op een incident. Dit verklaart dat in 1992 al werd geconcludeerd dat grote musea vaker met incidenten te maken hebben dan kleine musea.

Procedures

Voor het onderzoeksrapport *Veiligheidszorg in Nederlandse musea*. Een inventarisatie is onderzocht voor welke rampen en calamiteiten

museale instellingen standaardprocedures hebben opgesteld. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat meer dan de helft van de museale instellingen dergelijke procedures hanteert bij een storing in het alarmsysteem, het ontdekken van een inbraak of een brand. Ook met betrekking tot diefstal en voor een storing in het elektriciteitsnet beschikt bijna de helft van de musea over standaardprocedures. Daarentegen ontbreken deze procedures voor veelvoorkomende calamiteiten en incidenten zoals ordeverstoring en beschadiging van een object. Ieder museum dient te beschikken over bepaalde standaardprocedures bij calamiteiten en incidenten, waaronder voor de zaken die hierboven zijn genoemd.

Risico-analyse

Uit het onderzoek van 1992 blijkt dat de helft van de museale instellingen niet in het bezit is van een risico-analyse. De Inspectie Cultuurbezit geeft ook in haar onderzoeksrapport aan dat bijna driekwart van de twintig musea geen directe prioriteit geven aan de beschrijving en het vastleggen van het risicobeheer (van de collecties). Geconcludeerd kan worden dat te weinig musea prioriteit geven aan het inventariseren van de risico's die zij loopt.

Intomart heeft onderzocht of museale instellingen bekend zijn met het self-audit programma MUSAVE en of ze het wel eens hebben gebruikt. De helft van de 88 musea die bekend zijn met MUSAVE hebben het programma gebruikt en 59 musea zijn van mening dat MUSAVE een positieve bijdrage levert aan de risicoperceptie van de beveiligingsverantwoordelijken binnen het museum. Dit betekent dat een deel van de museale instellingen niet alle beschikbare middelen gebruiken en/of toepassen die kunnen helpen bij het verbeteren van het inzicht in de risico's waarmee een museale instelling te maken heeft of kan hebben.

Calamiteitenplan

De Inspectie Cultuurbezit maakt in haar onderzoeksrapport melding van het feit dat slechts drie musea (van de twintig) een gedetailleerd calamiteitenplan op schrift hebben vastgelegd. Naar

aanleiding van het gegeven dat weinig museale instellingen over een calamiteitenplan beschikken, heeft de toenmalig staatssecretaris van Cultuur en Media in 2001 vastgesteld dat alle verzelfstandigde rijksmusea (binnen twee jaar) een calamiteitenplan voor de collectie dienden op te stellen.⁷³ Ook speelde bij deze beslissing mee dat de Inspectie Cultuurbezit heeft geconcludeerd dat musea niet vrezen voor de continuïteit van de instelling als gevolg van een calamiteit. Musea zien de gevolgen van financiële derving en sluiting voor langere tijd niet onder ogen. Dit terwijl eerder aan de orde is gekomen dat Amerikaanse specialisten op het gebied van rampenbestrijding hebben bevonden dat 80% van instellingen die geen goed doordacht en beproefd rampenplan heeft, binnen twee jaar na het hebben ondergaan van een ramp failliet zijn. Niet alleen verzelfstandigde rijksmusea dienen zodoende een calamiteitenplan voor de collectie op schrift te hebben, ook alle andere museale instellingen dienen een dergelijk plan voorhanden te hebben. Daarnaast dienen de museadirecties zich bewust te worden van de mogelijke gevolgen voor de instelling van een calamiteit of ramp.

Centrale incidentenregistratie

Intomart heeft onderzocht hoe de musea aankijken tegen het oprichten van een centrale incidentenregistratie als meldpunt voor alle vormen van criminaliteit. 134 musea hebben aangegeven positief te denken over de invoering van een centrale incidentenregistratie. 57 museale instellingen staan negatief tegenover het idee en 36 musea hebben de vraag niet beantwoord. Indien er daadwerkelijk een centrale incidentenregistratie wordt opgezet, geven enkel vier musea aan hier niet aan mee te willen werken. 164 musea zeggen medewerking wel toe en 64 musea weten het nog niet. Hieruit blijkt dat er bij de museale instellingen duidelijk een wil bestaat om mee te werken aan een centrale incidentenregistratie om een beter veiligheidsbeleid mogelijk te maken.

⁷³ Website Erfgoedinspectie – www.erfgoedinspectie.nl

Inmiddels is deze centrale incidentenregistratie opengesteld voor alle erfgoedbeherende instellingen. Uit het eigen onderzoek blijkt dat de museale instellingen die het best geïnformeerd zijn over de werking en het belang van DICE nog altijd vragen en bezwaren hebben om (actief) incidenten te registreren in DICE. De functionaliteit van DICE komt zodoende bij geen van de drie musea volledig uit de verf alhoewel de gesprekspartners het belang van DICE onderschrijven. De oorzaak hiervan ligt bij de organisatie van incidentenregistratie in de eigen instelling. Zolang museale instellingen de organisatie en de naleving van de interne incidentenregistratie niet op orde hebben, kan centrale incidentenregistratie niet goed van de grond komen. Dit blijkt nu het geval. Daarnaast dient het nut van centrale incidentenregistratie te worden onderschreven door de directie van een museale instelling zodat dit wordt opgenomen in het beleid van de instelling.

Gewenste maatregelen

In het onderzoeksrapport *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* komen ook de wensen aan bod qua maatregelen die musea nog niet hebben genomen. Het meest worden genoemd het op schrift stellen van beveiligingsprocedures, het opstellen van een sleutelplan en het voltallige personeel een opleiding in veiligheidszorg geven. Ook in het eigen onderzoek is aan het licht gekomen dat er de wens bestaat om vaker de procedures rond een calamiteit te willen oefenen om bij alle medewerkers bewustzijn van het belang van veiligheidszorg te ontwikkelen.

Het is positief dat de museale instellingen nadenken over de punten waarop zijzelf de veiligheidszorg in de eigen instelling willen verbeteren. Om de musea te stimuleren bij het omzetten van hun wensen in acties dient gekeken te worden naar de mogelijkheden voor het mogelijk maken van deze wensen.

9.3. Invloed incidentenregistratie

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden dient eerst beantwoord te worden of aandacht voor veiligheidszorg wel of niet van invloed is. In het onderzoek uit 1992 wordt gesteld dat er

geen relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal incidenten. Daar wordt direct bij aangegeven dat het tegendeel eerder van toepassing is: een instelling die zich (intensief) bezig houdt met veiligheidszorg zal meer incidenten ontdekken dan een instelling die hier zich nauwelijks op richt. Met dit gegeven ontkrachten de onderzoekers hun standpunt dat er geen relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal incidenten in een museale instelling. Een gewaarschuwd persoon telt voor twee. De wens van de gesprekspartners om maatregelen te treffen om bij de medewerkers een (groter) bewustzijn voor het belang van veiligheidszorg te creëren staat immers niet op zichzelf. De verantwoordelijken voor veiligheidszorg weten dat wanneer het belang van veiligheidszorg erkend wordt in alle lagen van de organisatie dit de veiligheidszorg ten goede komt doordat de medewerkers oog hebben voor vele van de aspecten van veiligheidszorg. Zodoende zullen er eerder en vaker meldingen binnenkomen van incidenten of opmerkingen gemaakt worden over aspecten van veiligheidszorg. Geconcludeerd kan worden dat er een relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal incidenten.

Tevens merkt Intomart in de onderzoeksrapportage *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* op dat er een aantoonbare samenhang bestaat tussen bepaalde genomen preventieve maatregelen en het slachtoffer worden van criminaliteit. In totaal heeft Intomart drie verbanden gevonden. Deze preventieve maatregelen worden genomen aan de hand van een risico-analyse en voorschriften en zijn het resultaat van maatregelen om voorgevallen incidenten in de toekomst te voorkomen of de kans erop te verkleinen. Preventieve maatregelen hebben dus een aantoonbare invloed op de integrale veiligheidszorg.

Nu er is vastgesteld dat er wel degelijk een relatie bestaat tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal incidenten en dat geconcludeerd is dat die aandacht onder andere bestaat uit het

nemen van maatregelen na voorgevallen incidenten, kan de hoofdvraag beantwoord worden.

Incidentenregistratie kan een positieve invloed hebben op de integrale veiligheidszorg binnen de museale instelling als aan twee voorwaarden is voldaan:

- ❖ alle medewerkers van de museale instelling dienen zich bewust te zijn van het belang van veiligheidszorg en er dient draagvlak voor te zijn
- ❖ er dient geleerd te worden van een incident, bijvoorbeeld door het analyseren van de oorzaak, het nemen van maatregelen en naderhand toetsen of de genomen maatregelen afdoende zijn.

De directie van een museale instelling dient draagvlak voor integrale veiligheidszorg te creëren bij haar medewerkers. Wanneer de medewerkers attent worden gemaakt op het belang van veiligheidszorg en zij op de hoogte worden gesteld van geldende procedures, dan zullen zij beter in staat zijn om mogelijke risico's te herkennen.

Er dient geleerd te worden van een incident. Een incident is doorgaans een onverwacht voorval, maar als het één keer gebeurt, dan kan het ook een tweede keer voor komen. Een incident geeft zodoende aan waar één of meerdere zwakke plekken zitten. Tegen deze risico's dienen adequate maatregelen genomen worden zodat in de toekomst deze risico's worden uitgesloten of de kansen erop worden verkleind.

Incidentenregistratie is de procedure die volgt op een waargenomen risico door een medewerker en schept de mogelijkheid om risico's in kaart te brengen en te leren van de voorgevallen incidenten en dient dus zo spoedig mogelijk verplicht te worden gesteld voor alle musea. Hierdoor kan incidentenregistratie de veiligheidszorg van musea naar een hoger niveau brengen.

Conclusies en aanbevelingen

Tussen 1992 en nu is er op het gebied van integrale veiligheidszorg veel gebeurd. Desondanks geven het onderzoek uit 1992 en de onderzoeken uit 2000 nog altijd belangrijke informatie over de toenmalige stand van zaken van de veiligheidszorg en wordt er door de jaren heen steeds meer duidelijk over de soorten preventieve maatregelen en de effecten hiervan op veiligheidszorg.

De conclusies die naar voren zijn gekomen uit de overeenkomsten, verschillen en relaties van de vier verschillende onderzoeken zijn:

- ❖ veiligheid verdient meer aandacht en veiligheid moet een meer geïntegreerd onderdeel van het beleid van museale instellingen worden
- ❖ te weinig instellingen registreren incidenten en wanneer een instelling wel incidenten registreert, dan is het niveau ervan laag
- ❖ dat musea aangeven met twee tot drie incidenten per jaar te maken hebben, ligt aan de interpretatie van het begrip 'incident'
- ❖ er bestaat een aantoonbare relatie tussen de aandacht voor veiligheidszorg en het aantal voorgevallen incidenten
- ❖ hoe meer bezoekers een museum trekt en hoe meer objecten er tentoongesteld worden, hoe groter de kans op een incident
- ❖ ieder museum dient bepaalde standaardprocedures op schrift hebben vastgelegd
- ❖ de museumdirecties dienen zich bewust te zijn van de risico's die het museum loopt en bij het inventariseren van deze risico's kunnen musea meer gebruik te maken van bestaande hulpmiddelen, zoals het self-audit programma MUSAVE
- ❖ te weinig musea beschikken over een calamiteitenplan en te weinig musea zijn zich bewust van de gevolgen van een calamiteit op de continuïteit van de instelling

-
- ❖ zolang museale instellingen de organisatie en de naleving van de interne incidentenregistratie niet op orde hebben, kan centrale incidentenregistratie niet goed van de grond komen
 - ❖ het nut van centrale incidentenregistratie dient te worden onderschreven door de museumdirectie
 - ❖ en het is een positief gegeven dat de museale instellingen nadenken over punten waarop zijzelf de veiligheidszorg in de eigen instelling kunnen en willen verbeteren.

Het mag en kan niet zo zijn dat een belangrijke taak als veiligheidszorg in musea invulling krijgt op basis van willekeur. Er dienen minimumeisen opgesteld te en verplicht worden gesteld aan alle musea in Nederland. Incidentenregistratie dient onderdeel van deze minimumeisen te zijn waarbij richtlijnen de organisatie en analytische kant van deze registratie voorschrijven. Want naar mate het bewustzijn en het draagvlak voor veiligheidszorg én het onderdeel incidentenregistratie groeit, verbetert deze zorg aanzienlijk.

Aanbevelingen

In de bovenstaande conclusies is één duidelijke lijn te ontdekken: veiligheidszorg in museale instellingen heeft een nog teveel vrijblijvend karakter waardoor de museumdirecties deze zorg naar eigen inzicht kunnen interpreteren.

Veiligheidszorg heeft een continue aandacht nodig om effectief te zijn en maakt zodoende deel uit van de kerntaken van een museale instelling. Het belang van deze kerntaak dient met name door de museumdirectie erkend te worden en als zodanig behandeld te worden.

Ook dienen de overheid, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties hun verantwoordelijkheid te nemen want integrale veiligheidszorg is niet enkel de taak voor één instelling of voor de verantwoordelijke persoon voor veiligheidszorg in een museum. Daar is deze taak van de zorg voor integrale veiligheidszorg te veelomvattend voor.

Veiligheidszorg is en blijft maatwerk. Dat is een ding dat zeker is. Toch dienen er minimumeisen opgesteld te worden voor de integrale veiligheidszorg van musea gezien het feit dat de verschillen tussen de instellingen onderling groot zijn en omdat het voor musea lastig is om zelf in te schatten hoe de eigen veiligheidszorg er nu werkelijk voor staat en wat de verbeterpunten zijn. Minimumeisen zorgen voor een standaard in deze veiligheidszorg waardoor musea voor haar medewerkers, bezoekers en collectie een veiligere omgeving worden. Dus deze minimumeisen moeten worden opgesteld én verplicht worden gesteld.

In de conclusie van het eigen onderzoek is verschillende malen geopperd dat het Museumregister uitkomst kan bieden bij het opstellen van de minimumeisen voor museale instellingen die de veiligheidszorg toetsen. Deze minimumeisen ten aanzien van de veiligheidszorg maken deel uit van de minimumeisen waaraan een museum dient te voldoen voordat het museum mag toetreden tot het register of wordt herijkt.

De punten die in aanmerking komen om onderdeel uit te maken van de minimumeisen aan de veiligheidszorg van museale instellingen zijn:

- ❖ het verplicht stellen van het hebben van een risico-analyse en een calamiteitenplan (die aan bepaalde richtlijnen dienen te voldoen)
- ❖ het hebben van een interne incidentenregistratie (die aan bepaalde richtlijnen dient te voldoen) die ook centraal moet worden geregistreerd
- ❖ het op schrift stellen van beveiligingsprocedures
- ❖ het op schrift stellen van een sleutelplan
- ❖ en het voltallige personeel een opleiding in veiligheidszorg geven.

Deze minimumeisen aan de veiligheidszorg in museale instellingen die door het Museumregister zouden moeten worden opgelegd vormen de basis waar niet alleen de publiekstrekker het *Van Gogh Museum* in Amsterdam aan dient te voldoen, maar ook

bijvoorbeeld het *Klommenmuseum* in Eelde dat door het stichtingsbestuur en tientallen vrijwilligers wordt gerund. De minimumeisen dienen voor alle soorten en alle mogelijke museale instellingen haalbaar te zijn. Deze eisen moeten dus realistisch zijn. Daarnaast zijn er andere mogelijkheden om bepaalde wensen of aanbevelingen verplicht te stellen of te stimuleren. De Nederlandse Museumvereniging, de Erfgoedinspectie, Erfgoed Nederland, het ministerie van OC&W, de Raad voor Cultuur, het Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed, de Rijksgebouwendienst, de Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten, het Instituut Collectie Nederland, de monumentenzorg, de erfgoedhuizen en de museumconsulenten moeten luisteren naar de geluiden in het veld. Deze instellingen zijn immers de overheidsinstellingen, koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties die zich onder andere richten op beleid maken, het stimuleren van de bewustwording en het niveau van veiligheidszorg in musea proberen te professionaliseren. Om deze taken goed ten uitvoer te kunnen brengen is een intensieve samenwerking tussen de musea en de bovengenoemde instellingen nodig waarbij de wensen van de musea centraal staan. Het ministerie van OC&W kan bijvoorbeeld een onafhankelijke onderzoeksorganisatie de huidige stand van de veiligheidszorg in musea laten onderzoeken. Bij een dergelijk onderzoek dient er tevens ruimte te zijn voor de musea om ideeën over bepaalde zaken op het gebied van veiligheidszorg te kunnen delen. De informatie van een onderzoek als deze is alleen bruikbaar wanneer de respons groot is. Het verplicht stellen van deelname aan het onderzoek is hierbij noodzakelijk. Ook dienen alle museale instellingen de resultaten van het onderzoek toegezonden te krijgen en dient een dergelijk onderzoek systematisch herhaald te worden om het niveau van veiligheidszorg te bestuderen en om te onderzoeken of bepaalde maatregelen en/of hulpmiddelen een verandering in het niveau van de veiligheidszorg uitwijzen.

Door het opstellen van minimumeisen en het systematisch onderzoeken van de veiligheidszorg in museale instellingen kan

de overheid een onderbouwd veiligheidszorgbeleid voeren. Daarnaast kan de overheid expliciete taken opleggen aan de koepelorganisaties, sectorinstituten en onderzoeks- en adviesorganisaties en ervoor zorg dragen dat de musea en deze instellingen intensiever gaan samenwerken.

Bijlage 1 – Samenvatting uitkomsten onderzoek Directie Criminaliteitspreventie

Deze bijlage is gewijd aan de uitkomsten van het onderzoek van de Directie Criminaliteitspreventie naar de Veiligheidszorg in Nederlandse musea uit 1992.

Deze uitkomsten hebben geresulteerd in data betreffende zes rubrieken en in nadere analyses. De meest noemenswaardige resultaten van het onderzoek zullen hier aan bod komen.

Musea, personeel en collectie

Het overgrote deel van de musea heeft een vloeroppervlak van tussen de 100 en 1.000 m² en ruim een kwart van de musea heeft meer dan 1.000 m² ter beschikking. Bij het merendeel van de musea wordt er naast de tentoonstellingen ook educatieve en recreatieve evenementen georganiseerd of gehuisvest. Bij grote en kleine musea komen lezingen, cursussen en recepties het meest frequent voor.

In 1990 bedroeg het gemiddeld bezoekersaantal van kleine musea 25.500 en bij de grote musea 157.600. Bij de kleine musea blijkt het gemiddelde niet veelzeggend omdat het aantal bezoekers per instelling erg verschilt.

Ook verschilt het eigen budget per museum: in 1990 had ongeveer dertien procent geen eigen budget in tegenstelling tot bijna negen procent van de musea die één miljoen gulden of meer tot hun beschikking hadden.⁷⁴

Uit het onderzoek blijkt dat een museum gemiddeld 2,9 fulltime werknemers, twee parttimers, 1,1 overige bezoldigden⁷⁵ in dienst heeft en daarnaast gebruik maakt van de diensten van 8,5 vrijwilligers.⁷⁶

⁷⁴ Etman en Eelman 1992, p. 17.

⁷⁵ Met overige bezoldigden worden onder andere WSW-ers, stagiaires, en gedetacheerden aangemerkt.

⁷⁶ Etman en Eelman 1992, p. 18.

De helft van de 222 musea schatten de geldwaarde van de collectie op minder dan een miljoen gulden. 20,7% van de musea schat de waarde van de collectie tussen de één en vijf miljoen, 16,4% denkt dat de collectie minimaal tien miljoen waard is en 6,8% van de musea verwachten dat de collectie een waarde vertegenwoordigt van meer dan 25 miljoen gulden.

De collectie is bij driekwart van de musea geheel onverzekerd. Wel zijn bijna alle musea (97%) verzekerd tegen brand. 76,9% is verzekerd tegen inbraak en 71,6% is verzekerd tegen diefstal. Daarnaast is een minderheid van de musea verzekerd tegen beschadiging (34,9%), vernieling (37,9%), een roofoverval (29%) en bekladding (24,2%).

De hoofdreden van de 65 musea die niet of gedeeltelijk verzekerd zijn, is dat zij het risico en de kosten niet in verhouding tot elkaar vinden staan. 30,8% geeft aan er geen budget voor te hebben, 16,9% vindt het risico te klein en bij 20% van de 65 musea is de collectie staatsbezit en daarom niet verzekerd.⁷⁷

Veiligheidszorg in het algemeen

55 musea geven aan in 1990 geen structurele kosten aan de post 'veiligheidszorg' te hebben besteed. 46,2% had tot 5.000 gulden kosten en veertien musea gaven in 1990 meer dan 50.000 gulden aan deze post uit. Incidentele kosten voor veiligheidszorg waren er nagenoeg niet: 38,1% heeft hier niets aan uitgeven en 41% zegt minder dan 5.000 gulden aan deze post kwijt te zijn.

Zowel de structurele als de incidentele kosten verschillen opvallend voor grote en kleine musea. De kleine musea gaven gemiddeld 4.023 gulden aan structurele en 4.671 gulden aan incidentele kosten uit. De grote musea gaven aanzienlijk meer uit, namelijk gemiddeld 137.718 gulden aan structurele en 257.357 gulden aan incidentele kosten.⁷⁸

Tien procent van de musea heeft een medewerker die als hoofdtaak de verantwoordelijkheid voor veiligheidszorg draagt.

⁷⁷ Etman en Eelman 1992, p. 19-20.

⁷⁸ Etman en Eelman 1992, p. 20.

Bij de 200 andere musea is de veiligheidszorg een neventaak. Het aantal uren dat de verantwoordelijke medewerker aan veiligheidszorg besteedt, verschilt tussen de grote en kleine musea. In de kleine musea wordt gemiddeld 1,5 uur per week aan veiligheidszorg besteed, en in grote musea is dit gemiddeld 3,5 uur.

Bijna 80% van de kleine en 44,2% van de grote musea hebben geen eigen veiligheidsmedewerkers. 81 grote en tien kleine musea hebben meer dan zes medewerkers voor veiligheidszorg in dienst.⁷⁹

Musea kunnen voor verschillende rampen en calamiteiten standaardprocedures hanteren. Uit het onderzoek blijkt dat 61,7% van de musea gebruik maakt van dergelijke procedures voor storing in het alarmsysteem. Bij inbraak betreft het 54,9% en voor brand 54,8%. Ook wordt in het geval van diefstal bij 45,5% van de musea gebruik gemaakt van standaardprocedures en voor storing in het elektriciteitsnet heeft 47,3% een plan. Standaardprocedures voor incidenten (zoals ordeverstoring en beschadiging van objecten) ontbreken daarentegen bij de overgrote meerderheid. Een risico-analyse is bij de helft van de musea nooit opgesteld en indien musea beschikken over een dergelijke analyse, dan is deze meestal gemaakt door een medewerker van het museum.

90% van de 222 musea gebruiken een gewoon sleutelsysteem al dan niet in combinatie met meer geavanceerde (elektronische) codesystemen. Bij ongeveer de helft van de musea wordt schriftelijk bijgehouden wie over welke sleutel beschikt. Bij de kleine musea gaat het om een percentage van 44,9 en bij de grote musea om 78,8%.⁸⁰

Veiligheidszorg betreffende de collectie

Binnen de organisatie stemt tenminste 40% de verschillende disciplines (bijvoorbeeld tentoonstellingsinrichting en beveiliging)

⁷⁹ Etman en Eelman 1992, p. 21.

⁸⁰ Etman en Eelman 1992, p. 22.

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” (41,6%). Bij 17,6% van de 222 musea wordt consequent de verplaatsing van een object naar een andere ruimte bijgehouden. Met name registratieboeken (72,8%) en fotografie (44,5%) worden gebruikt bij de registratie van de collectie. 104 musea hebben alle objecten registreert en 88 musea hebben het overgrote deel van de collectie vastgelegd.

Bij 26,9% van de musea worden geëxposeerde objecten nimmer op aanwezigheid gecontroleerd en 58,8% van de musea doet dit niet bij objecten in het depot.⁸¹

De onderzoeksresultaten geven aan dat 33 musea collectiestukken uitlenen aan medewerkers voor privé-doeleinden. Bij kleine musea komt dit bijna tweemaal zo vaak voor als bij grote musea.

58,4% van de musea maakt op grote schaal gebruik van mechanische maatregelen ter bescherming van de collectie en 37% past dergelijke maatregelen in enkele gevallen toe. Bij de mechanische maatregelen zijn het slagvast maken van vitrines (95%) en het vastzetten van objecten (57,4% van de musea) de meest populaire methoden. Deze maatregelen dienen de musea te beschermen tegen diefstal (89%), betasting van objecten (66,3%) en vernieling van objecten (24,6%).⁸²

Elektronische maatregelen worden in de musea minder toegepast dan de mechanische maatregelen. De oorzaken hiervan worden gezocht in de hoge aanschafkosten van elektronische maatregelen en in het feit dat met name ruimtelijke detectoren tijdens openingstijden in de publieksruimten niet gebruikt kunnen worden. Het onderzoek wijst uit dat 29,4% van de musea in op

⁸¹ Etman en Eelman 1992, p. 23.

⁸² Etman en Eelman 1992, p. 24-25.

grote school elektronische maatregelen heeft genomen en dat 17,4% dit in enkele gevallen doet. De meest gebruikte elektronische maatregelen zijn: ruimtelijk werkende detectoren (69,2%), binnencamera's (46,1%) en detectoren zoals glasbreukmelders, pneumatische systemen of een actief infraroodsysteem (41,3%). Deze maatregelen dienen de collectie te beschermen tegen inbraak (79%), diefstal (78%) en brand (43%).⁸³

Veiligheidszorg betreffende het gebouw

De musea die over veiligheidspersoneel beschikken, zetten deze medewerkers met name overdag tijdens openingsuren in. Bij voornamelijk kleine musea worden er geen controleronden gelopen. Bij de musea waar wel dergelijke ronden gelopen worden, wordt dit bij het overgrote deel gedaan zonder een controlelijst.⁸⁴

Ruim 80% van de musea maakt 's avonds en 's nachts gebruik van beveiligingsverlichting. Een deel van de musea heeft te maken met groenvoorziening of een omheining rond het gebouw of de gebouwen. Het overgrote deel van de musea die hier mee te maken hebben houdt de begroeiing laag (80,7%) en houden de omheining in goede staat (94,4%).

In het onderzoek is tevens aandacht besteed aan de kwaliteit van het hang- en sluitwerk van het gebouw of de gebouwen. Gemiddeld wordt dit als voldoende tot goed bestempeld en zo'n vijftien procent van de musea kwalificeert het hang- en sluitwerk als onvoldoende tot slecht. De kwaliteit van de ramen worden door de musea als slecht bestempeld. Eerder bleken de elektronische maatregelen bij de beveiliging van de collectie niet populair te zijn. Deze maatregelen zijn bij de beveiliging van het gebouw als geheel daarentegen in trek. 61,4% van de musea maakt gebruik van dergelijke maatregelen. Vooral de ruimtelijk werkende detectoren (in gebruik bij 79,9% van de

⁸³ Etman en Eelman 1992, p. 25.

⁸⁴ Etman en Eelman 1992, p. 25.

musea) en overige detectoren (47,9%) worden toegepast. De elektronische maatregelen worden gebruikt tegen inbraak (85,5%), diefstal (71,6%) en brand (45,9%).⁸⁵

Beveiliging in het algemeen

Ruim 80% van de musea beoordeelt de veiligheidszorg in het geheel als zijnde redelijk tot goed. De mechanische en elektronische maatregelen worden tevens door een ruime meerderheid als (zeer) goed gekwalificeerd.

Het gebouw of de gebouwen waarin de musea zijn gevestigd wordt door 30% als ongeschikt bevonden. De aangegeven redenen hiervoor zijn: het gebouw is te oud; het trappenhuis is ongeschikt voor de museumfunctie van het gebouw; slecht functionerende nooduitgang(en); het gebouw is brandgevoelig; er zijn te veel kleine of onoverzichtelijke ruimten; het gebouw is inbraakgevoelig en er is veel achterstallig onderhoud.⁸⁶

De aandacht die de instelling aan veiligheidszorg besteedt wordt door 18,5% van de musea als ruim voldoende en door 55,7% als voldoende gekwalificeerd. Hiertegenover staat dat 23,3% ontevreden is over de aandacht voor veiligheidszorg en 2,5% geeft dit onderwerp een ruim onvoldoende.

Meer dan de helft van de musea is tevreden over de totale beveiliging van de instelling. 11,6% van de musea heeft hier geen mening over en ruim 33% van de musea is ontevreden over de totale beveiliging. Deze ontevredenheid komt voort uit onder andere het ontbreken van een deugdelijke coördinatie; personeelstekort; geen adequaat personeel voorhanden hebben; het ontbreken van elektronische meldinstallaties; chronisch gebrek aan middelen en vanuit de instelling bestaat er geen belangstelling voor de verbetering van de beveiliging.⁸⁷

⁸⁵ Etman en Eelman 1992, p. 26.

⁸⁶ Etman en Eelman 1992, p. 27.

⁸⁷ Etman en Eelman 1992, p. 28.

Incidenten in de afgelopen vijf jaar

Bijna 60% van de musea heeft in de afgelopen vijf jaar (1987-1991) met één of meerdere incidenten te maken gehad. Deze musea geven aan in de afgelopen vijf jaar in totaal 1.739 incidenten te hebben ondervonden. Dat betekent dat musea die met één of meer incidenten te maken hebben gehad gemiddeld dertien incidenten ($1.739:222*60\%$) in de afgelopen vijf jaar voor de kiezen kregen.⁸⁸ 46,4% van de incidenten betrof opzettelijke incidenten zoals vernieling, diefstal, ordeverstoring, inbraak, roofoverval en bommelding. Het gemiddelde aantal incidenten van de 222 musea bedraagt 7,6 incidenten waarvan bij 3,5 opzet in het spel was.

Technische problemen, diefstal uit de expositieruimte en vernielingen zijn de meest genoemde incidenten. Ook blijkt dat grote musea driemaal zo vaak te maken hebben met een incident als kleine musea. Over de afgelopen vijf jaar kennen kleine musea een gemiddelde van 4,5 incidenten en bij de grote musea blijkt het gemiddeld om 13,7 incidenten te gaan. Kleine musea hebben met name te kampen met technische problemen terwijl grote musea veel te maken hebben met vernielingen en bezoekers die onwel worden.

Bij twaalf en een half procent van de 1.739 incidenten is er aangifte gedaan bij de politie. Voor incidenten waarbij opzet in het spel is, geldt dit voor 150 incidenten (ofwel 18,6%).⁸⁹

83 musea hebben openheid gegeven over de financiële schade van de incidenten van de afgelopen vijf jaar. Deze totale schade bedraagt 4.482.344 gulden. Van dit bedrag wordt het grootste deel toegeschreven aan schade als gevolg van opzettelijke incidenten, te weten 3.693.544 gulden.

Interne criminaliteit blijkt een beladen onderwerp waar via een vragenlijstonderzoek moeilijk zicht op te krijgen is. Dit stellen de onderzoekers aan de hand van de geringe respons op de vragen

⁸⁸ Etman en Eelman 1992, p. 28.

⁸⁹ Etman en Eelman 1992, p. 29.

betreffende deze kwestie. Diefstal van een object uit de expositieruimte door eigen personeel is namelijk maar éénmaal aangegeven en diefstal van persoonlijke bezittingen of kantooormaterialen is twee keer gemeld.⁹⁰

Bij de incidenten betreffende diefstal, vernieling en inbraak zijn de musea gevraagd hoe het incident werd geconstateerd, wanneer het plaatsvond en of het incident te wijten was aan onvoldoende veiligheidszorg. Voor 124 incidenten is deze vraag ingevuld. Uit deze gegevens blijkt dat inbraak en diefstal in de meeste gevallen ontdekt worden door vermissing van één of meer objecten. Slechts bij 8,5% van de 124 incidenten werd de vermissing ontdekt door het opvolgen van een alarmsignaal. 81 incidenten vonden tijdens de openingsuren plaats en zo'n 38 incidenten vonden 's avonds of 's nachts plaats. De overige incidenten deden zich overdag buiten de openingsuren voor. Doordeweeks blijken er ongeveer evenveel incidenten plaats te vinden als in het weekend en uit de gegevens blijkt ook dat grote musea vaker doordeweeks en kleine musea vaker in het weekend te maken hebben met een incident.⁹¹

⁹⁰ Etman en Eelman 1992, p. 30.

⁹¹ Etman en Eelman 1992, p. 30.

Bijlage 2 – Samenvatting uitkomsten onderzoek Inspectie Cultuurbezit

Deze bijlage is gewijd aan de uitkomsten van het onderzoek van de Inspectie Cultuurbezit uit 2000 naar het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea.

Uit dit onderzoek is gebleken dat het risicobeheer in de twintig voormalige rijksmusea serieus genomen wordt en dat het reeds een goed niveau van professionaliteit heeft. Uiteraard blijft er nog veel te verbeteren. De inspecteurs vonden het opmerkelijk dat het risicobeheer in de grote musea niet altijd beter en professioneler is dan in kleinere musea. Verbazingwekkend is dat de musea niet vrezen voor de continuïteit van het bedrijf als gevolg van een calamiteit. Het lijkt erop dat de musea de gevolgen, zoals negatieve publiciteit, financiële derving en sluiting voor langere tijd, niet onder ogen zien. Daarom pleit de Inspectie voor de registratie van incidenten en bijna-incidenten als onderdeel van het risicobeheer omdat deze registratie een hulpmiddel is bij het aan het licht brengen van zwakke plekken.

De resultaten van het rapport zijn opgedeeld in verschillende onderwerpen van risicobeheer: de plaats van beveiliging binnen de organisatie, het hebben van een calamiteitenplan, overlast van water, gevolgen van brand, evacuatie van objecten en nazorg, inbraak en diefstal, elektrische apparatuur en kachels, procedures van alarmering en handelen, schade aan objecten en vandalisme, transporten, schoonmaakplan depot, schimmels en ongedierte, gebruik museale objecten, restauratieatelier, wetenschappelijk onderzoek en procedures bij werkzaamheden met open vuur.

Plaats binnen de organisatie

Volgens de Inspectie Cultuurbezit maakt de beveiliging nog te vaak deel uit van een afdeling binnen de organisatie. Aangezien beveiliging voor een museum een essentieel onderdeel is van het behoud en beheer van de collectie zou beveiliging derhalve

onderdeel moeten uitmaken van het management op het hoogste niveau.

Daarnaast heeft de Inspectie gekeken naar de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het beveiligingstoezicht. In de musea worden voor een deel gediplomeerde bedrijfshulpverleners ingezet, maar ook nog veel te vaak worden suppoosten, gastheren en -vrouwen, uitzendkrachten, rondleiders, demonstrateurs en vrijwilligers ingezet. De Inspectie waarschuwt ervoor dat van deze niet-gediplomeerde toezichthouders geen adequaat optreden bij een calamiteit verwacht kan worden.⁹²

Calamiteitenplan

Slechts enkele musea hebben een gedetailleerd calamiteitenplan dat schriftelijk is vastgelegd. Een groot aantal musea geeft aan een dergelijk plan *in de maak* te hebben. De meeste musea hebben goede alarmsystemen voor de signalering van diefstal, inbraak en brand. De Inspectie waarschuwt er hier voor dat dergelijke apparatuur echter alleen effectief is als de afspraken en procedures eromheen duidelijk en bekend zijn. De Inspectie concludeert dat bij bijna driekwart van de onderzochte musea geen directe prioriteit geven aan de beschrijving en het vastleggen van het risicobeheer van de collecties. Zolang afspraken en procedures niet eenduidig zijn vastgelegd, stelt de Inspectie dat een zeer groot deel van de rijkscollectie nog niet afdoende beschermd is tegen calamiteiten. Ook geeft de Inspectie Cultuurbezit hier aan dat een calamiteitenplan samengesteld dient te worden op basis van een risico-analyse. Belangrijk hierbij is dat de effectiviteit van het plan staat of valt met de regelmatige oefening en bespreking van thema's en duidelijke instructies voor de werknemers.⁹³

Overlast van water

Overlast van water wordt met name veroorzaakt door gesprongen leidingen en lekkages. Uit het onderzoek blijkt dat de staat van onderhoud van de gebouwen en met name de daken te wensen

⁹² Pennock 2000, p. 31.

⁹³ Pennock 2000, p. 31.

overlaat waardoor het risico van overlast van water aanwezig is. De Inspectie Cultuurbezit geeft aan dat hier een taak is weggelegd voor de Rijksgebouwendienst. Daarnaast adviseert de Inspectie het plaatsen van (extra) waterdetectoren.⁹⁴

Gevolgen van brand

De gevolgen van brand kunnen desastreus zijn. Daarom is het belangrijk dat er zoveel mogelijk gedaan wordt aan de preventie van brand en aan het beschikken over adequate middelen en goed geïnstrueerde medewerkers. Ook belangrijk naast het beschikken over adequate middelen is bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de blusmiddelen. De Inspectie Cultuurbezit heeft meerdere malen gezien dat handblussers of slanghaspels schuil gaan achter bijvoorbeeld een kast of dat ze half ingebouwd zijn achter tentoonstellingspanelen. Daarnaast dienen de vluchtwegen duidelijk te worden aangegeven en goed toegankelijk te zijn. Dit zou volgens de Inspectie een voortdurend punt van aandacht behoren te zijn. Ook pleit de Inspectie voor een jaarlijkse brandoefening en een jaarlijkse herhaalcursus met kleine blusmiddelen.⁹⁵

Evacuatie van objecten en nazorg

Volgens de Inspectie zouden musea een plan moeten hebben hoe en waar zij objecten in veiligheid kunnen brengen bij een (dreigende) calamiteit. Samenwerkingsverbanden op dit gebied juicht de Inspectie toe. Daarnaast vindt de inspectie dat de musea bij het maken van een calamiteitenplan ook een lijst moeten samenstellen van de objecten die als eerste in veiligheid gebracht moeten worden⁹⁶. Naast de evacuatie van de collectie is de nazorg van belang. Musea moeten bedacht zijn op een snelle nazorg voor de objecten die beschadigd zijn door rook, roet of bluswater.⁹⁷

⁹⁴ Pennock 2000, p. 32.

⁹⁵ Pennock 2000, p. 32.

⁹⁶ Een dergelijke lijst wordt een prioriteitenlijst genoemd.

⁹⁷ Pennock 2000, p. 32-33.

Inbraak en diefstal

De Inspectie vindt dat de musea door middel van hang- en sluitwerk, beveiligingssystemen en compartimentering goed gewapend zijn tegen inbraak. Ook blijkt camerabeveiliging breed ingezet te zijn in de musea. De Inspectie Cultuurbezit waarschuwt er voor dat camerabeveiliging enkel zin heeft als de camerabeelden bewust bekeken worden en een snelle opvolging gegarandeerd is. Ook concludeert de Inspectie dat de inzet van particuliere beveiligingsdiensten alleen zinvol is wanneer zij binnen een kort tijdsbestek ter plekke kunnen zijn.⁹⁸

Elektrische apparatuur en kachels

Wanneer er deugdelijke elektrische apparatuur gebruikt wordt en het toezicht hierop goed geregeld is, bestaan er weinig risico's. Wel dient de bedrading regelmatig gecontroleerd te worden om te voorkomen dat er oververhitting of kortsluiting ontstaat.⁹⁹

Procedures van alarmering en handelen

De Inspectie Cultuurbezit vindt het belangrijk dat museum personeel bij een alarm snel ter plekke kan zijn om externe hulp troepen van informatie te voorzien en zo nodig te assisteren. Daarnaast dienen gegevens over het gebouw, de inrichting en collectiegegevens voorhanden te zijn. De Inspectie doet ook de aanbeveling om regelmatig de procedures door te spreken en te oefenen.¹⁰⁰

Schade aan objecten en vandalisme

Toezicht houden op de zalen en de mogelijkheden creëren om snel in te grijpen bij beschadigen of vandalisme is volgens de Inspectie de beste remedie. Preventieve observatie en duidelijke procedures zijn de hulpmiddelen om bijvoorbeeld vandalisme te voorkomen.¹⁰¹

⁹⁸ Pennock 2000, p. 33.

⁹⁹ Pennock 2000, p. 33.

¹⁰⁰ Pennock 2000, p. 33.

¹⁰¹ Pennock 2000, p. 34.

Transporten

Een onomstotelijk feit is dat het verplaatsen en elders exposeren van objecten (extra) risico's met zich mee brengt. De musea blijken hiervan zich goed bewust te zijn. De procedures van de beoordeling van het in bruikleen geven van een object tot het verzenden ervan dient op schrift opgesteld te zijn.¹⁰²

Schoonmaakplan depot

In een aantal musea schiet het schoonmaken van de depots er wel eens bij in. De oorzaken die genoemd worden zijn dat het depot nauwelijks schoon te houden is, het depot is te vol en er worden nog niet schoongemaakte objecten aan het depot toegevoegd. De Inspectie Cultuurbezit wijst erop dat een strikt schoonmaakplan een vorm is van verstandig risicobeheer.¹⁰³

Schimmels en ongedierte

De Inspectie Cultuurbezit heeft de indruk dat een aantal musea nog niet voldoende alert is op de problematiek van schimmels en ongedierte in de collectie. Het voorkomen en signaleren zou een structureel onderdeel van het collectiebeheer moeten zijn. Daarnaast verbaasd de Inspectie zich erover dat in de meeste musea geen quarantaineruimte¹⁰⁴ aanwezig is.¹⁰⁵

Gebruik museale objecten

De Inspectie Cultuurbezit heeft onderzocht of in de musea collectiestukken worden gebruikt. De Inspectie is tot de conclusie gekomen dat dit vrijwel niet voorkomt.¹⁰⁶

¹⁰² Pennock 2000, p. 34.

¹⁰³ Pennock 2000, p. 34.

¹⁰⁴ Een quarantaineruimte in een museum is bedoeld om ingekomen objecten even af te zonderen en te onderzoeken op schimmels en ongedierte. Hierdoor loopt de rest van de collectie minder risico op besmetting.

¹⁰⁵ Pennock 2000, p. 34.

¹⁰⁶ Pennock 2000, p. 34.

Restauratieatelier

Dertien van de onderzochte musea beschikken over een restauratieatelier. Deze ateliers zijn uitgerust met de standaardvoorzieningen. Opmerkelijk vindt de Inspectie dat een aantal ateliers niet geklimatiseerd zijn, zodat bijvoorbeeld op warme dagen de ramen geopend worden. De Inspectie waarschuwt ervoor dat dit haaks staat op de conserveringsmaatregelen die van kracht zijn in de zalen en in het depot.¹⁰⁷

Wetenschappelijk onderzoek

De Inspectie adviseert musea structureel te registreren wie er wat bestudeert. Ook bekenden van het museum dienen bij elke komst aan- en afgemeld te worden.¹⁰⁸

Procedures bij werkzaamheden met open vuur

Werkzaamheden met open vuur zijn risicovol, vooral als smeulen niet direct opgemerkt wordt. De Inspectie Cultuurbezit adviseert waakzaam te zijn bij dergelijke werkzaamheden en procedures voor handen te hebben en na te volgen.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Pennock 2000, p. 34.

¹⁰⁸ Pennock 2000, p. 35.

¹⁰⁹ Pennock 2000, p. 35.

Bijlage 3 – Samenvatting uitkomsten onderzoek Intomart

Deze bijlage is gewijd aan de uitkomsten van het onderzoek van onderzoeksbureau Intomart uit 2000 in opdracht van de Directie Cultureel Erfgoed van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Het onderzoek heeft geresulteerd in de rapportage *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea* waarin de onderzoeksresultaten uitvoerig worden besproken.

78 musea van de 227 musea die de vragenlijst hebben geretourneerd, blijken in 1999 te maken hebben gehad met een vorm van criminaliteit. In totaal zijn er bij deze 78 musea 389 objecten vermist of beschadigd.

De onderzoeksresultaten zijn verdeeld over drie hoofdstukken: criminaliteit gericht tegen de collectie, preventie en preventiebeleid, en collectie- en incidentenregistratie.

De resultaten in het hoofdstuk criminaliteit gericht tegen de collectie betreffen het aantal vermissingen van en beschadigingen aan collectieobjecten en de maatregelen hiertegen. Ook komen in de directe financiële schade, media-aandacht en indirecte schade aan bod.

Het hoofdstuk preventie en preventiebeleid geeft inzicht in de preventieve maatregelen die musea hebben genomen en wensen te nemen. Het betreft hier algemene beveiligmaatregelen, maatregelen met betrekking tot het personeel en maatregelen ten aanzien van bezoekers.

De vragen over collectie- en incidentenregistratie geven de stand van zaken weer met betrekking tot het aantal musea dat een collectieregistratie heeft en het percentage van de collectie die in deze registratie is opgenomen. Ook vertellen de musea of zij zelf een incidentenregistratie bijhouden en hoe zij aankijken tegen een

centrale incidentenregistratie. Ten slotte geven de musea aan of zij bekend zijn met MUSAVE en hoe zij tegen dit self-audit programma aankijken.

Vermissingen

Intomart heeft onderzoek gedaan naar het aantal vermissingen van tentoongestelde objecten en collectiestukken uit het depot.¹¹⁰ 15% van de musea melden dat zij te maken hebben met vermissing(en) van tentoongestelde objecten. Er zijn in totaal 157 tentoongestelde objecten als vermist opgegeven waarvan bij 60 objecten aangifte bij de politie is gedaan. 5% van de 227 musea meldt vermissingen uit het depot. Hierbij gaat het om 57 objecten waarvan nog geen kwart bij de politie is aangegeven. Als hoofdreden voor de vermissingen noemen de musea diefstal. Ook worden verduistering, anders en onbekend als redenen opgegeven.¹¹¹

Maatregelen tegen vermissingen

Zeven van de 46 musea die te maken hebben gehad met vermissingen van objecten uit de zaal of uit het depot hebben een schadeclaim ingediend. Dat houdt in dat voor 22 van de 214 vermiste objecten een claim is opgesteld.

De musea zijn ook gevraagd of ze naar aanleiding van een of meerdere vermissingen maatregelen hebben getroffen om dit in de toekomst te voorkomen. De musea die met inbraak te maken hebben gehad, geven aan hier allen iets tegen ondernomen te hebben. Tegen diefstal heeft 68% van de musea maatregelen getroffen en tegen verduistering is dit 44% van de musea. 21% van de musea heeft maatregelen getroffen tegen andere voorvallen.¹¹²

¹¹⁰ Bij de vragen over vermissingen konden de geënquêteerden een keuze maken uit de volgende mogelijkheden: diefstal, diefstal met geweld, inbraak, verduistering (c.q. diefstal door eigen personeel), anders of onbekend.

¹¹¹ Intomart 2000, p. 18-21.

¹¹² Intomart 2000, p. 22-23.

Beschadigingen

68 musea geven aan dat er in 1999 in totaal 161 tentoongestelde objecten zijn beschadigd. Bij 19% van de musea gaat het om opzettelijke beschadigingen. De beschadigingen worden veroorzaakt door iets scherp (30 keer genoemd), 43 keer is "besmeuren" aangegeven, één keer was brand de oorzaak, 24 objecten zijn gevallen, bij 51 objecten is er een andere oorzaak aan te wijzen en twaalf objecten zijn door een onbekende reden beschadigd geraakt.

1% van de musea vertelt slachtoffer te zijn van opzettelijke beschadiging van objecten in depots. Het gaat hier om in totaal veertien objecten waarvan de helft opzettelijk is beschadigd. De topdrie van redenen van beschadigingen in het depot zijn respectievelijk door een val, een andere oorzaak dan aangegeven kon worden en door scherpe voorwerpen.¹¹³

Maatregelen tegen beschadigingen

Vijftien procent van de musea waarbij in 1999 een of meer objecten zijn beschadigd heeft bij de verzekering een schadeclaim ingediend. Het betreft in totaal 21 objecten. Veertien procent van de musea die te maken hebben gehad met moedwillige beschadiging zegt geen verzekering tegen beschadigingen te hebben.¹¹⁴

Van de musea die met beschadigingen te maken hebben gehad, heeft een deel maatregelen getroffen om toekomstige herhaling te voorkomen. Voornamelijk is er tegen beschadigingen met een scherp voorwerp, het vallen van objecten en tegen besmeuring actie ondernomen.¹¹⁵

¹¹³ Intomart 2000, p. 24-26.

¹¹⁴ Intomart 2000, p. 26-27.

¹¹⁵ Intomart 2000, p. 27.

Directe financiële schade

53% van de 78 musea geven aan directe financiële schade te hebben geleden door vermissingen en/of beschadigingen van objecten. In 66% van de gevallen was de schade minder dan 5.000 gulden en bij twaalf procent bedroeg de schade 10.001 gulden of meer. Niet alle musea hebben de collectie verzekerd en dragen de financiële schade zodoende zelf. Van de musea die wel een verzekering hebben en de schade hebben gemeld bij de verzekering heeft slechts 3% van de musea de geclaimde schade vergoed gekregen.¹¹⁶

Media-aandacht en indirecte schade

Aan de 78 musea die slachtoffer zijn geworden van vermissing of beschadiging van een object is gevraagd of zij media-aandacht hebben gekregen. Bij dertien musea was dit het geval waarvan negen musea dit als positief hebben ervaren.¹¹⁷

Ook is de musea gevraagd om naast directe financiële schade, de mogelijke indirecte schade aan te geven. De meest genoemde indirecte schade is het uitlokken van meer criminaliteit. Intomart wijst er hier op dat deze vraag door maar zeven musea beantwoord is en dat het resultaat zodoende niet representatief hoeft te zijn.¹¹⁸

Samenhang slachtofferschap en achtergrondkenmerken

Intomart heeft onderzocht of het 'slachtofferschap' van musea een samenhang heeft met bepaalde achtergrondkenmerken. Zo concludeert Intomart dat musea die veel bezoekers trekken vaker slachtoffer zijn geworden van vermissingen of beschadigingen. Eenzelfde samenhang ziet Intomart bij het aantal tentoongestelde objecten: naarmate het aantal tentoongestelde objecten toeneemt, is er sprake van een toenemend aantal incidenten.¹¹⁹

¹¹⁶ Intomart 2000, p. 28-29.

¹¹⁷ Intomart 2000, p. 29.

¹¹⁸ Intomart 2000, p. 30.

¹¹⁹ Intomart 2000, p. 30.

Preventieve maatregelen

De musea is gevraagd aan te geven welke preventieve beveiligingsmaatregelen zij treffen. De top vijf aan maatregelen is: objecten in vitrines, publieksruimten gescheiden van dienst ruimten, speciaal hang- en sluitwerk voor ramen en deuren, infrarood alarm en suppoosten op zaal. Maatregelen zoals objecten voorzien van elektronische chips en deuren van dienst ruimten beveiligen met pincodesloten komen weinig voor.¹²⁰

Preventie met betrekking tot het personeel

Uit het onderzoek blijkt dat 94% van de 227 musea een sleutelplan heeft. Een andere veel voorkomende preventieve maatregel is het beperken van de bevoegdheid van medewerkers voor het openen en afsluiten van het museum. Het betreft hier 89% van de musea en 134 musea (59%) hebben de beveiligingsprocedures op schrift. Een niet veel voorkomende maatregel is het inspecteren van de tassen van het personeel bij het verlaten van het gebouw. Maar één van de 227 musea geeft aan dit te doen.¹²¹

Intomart heeft de musea ook gevraagd welke maatregelen de musea nog niet hebben genomen, maar wel wensen te nemen. Het vaakst wordt genoemd het op schrift stellen van beveiligingsprocedures, gevolgd door het opstellen van een sleutelplan en het voltallige personeel een opleiding in veiligheidszorg geven.¹²²

Preventie ten aanzien van bezoekers

Het onderzoek betreft tevens de genomen maatregelen tegen risico's die bezoekers met zich meebrengen. 191 musea hebben een portier of receptionist bij de hoofdingang. 109 musea hebben dienst ruimten ontoegankelijk gemaakt voor bezoekers en 106 musea verplichten de bezoekers jassen en tassen achter te laten in de garderobe. Geen enkel museum geeft aan de tassen van

¹²⁰ Intomart 2000, p. 33.

¹²¹ Intomart 2000, p. 36.

¹²² Intomart 2000, p. 37.

bezoekers bij binnenkomst en bij het verlaten van het museum te controleren.¹²³

Samenhang tussen preventieve maatregelen en slachtofferschap

Intomart heeft gekeken naar een mogelijke samenhang tussen bepaalde genomen preventieve maatregelen en het slachtoffer worden van criminaliteit. Het onderzoeksbureau heeft in totaal drie (zwakke) verbanden gevonden: musea die beelden op video vastleggen worden minder vaak de dupe van vermissingen of beschadigingen, ook musea die hekwerken plaatsen om kostbare objecten worden minder vaak het slachtoffer en ditzelfde geldt voor musea waar suppoosten op de museumvloer te vinden zijn.¹²⁴

Collectieregistratie

Van de 227 musea heeft 93% een collectieregistratie. Bij deze groep musea is gemiddeld 84% van de totale collectie en 91% van de tentoongestelde collectie geregistreerd.¹²⁵

Incidentenregistratie

63 musea geven aan een incidentenregistratie bij te houden en 151 musea zeggen dit niet te doen. 20% van de musea die niet aan incidentenregistratie doen, geven wel aan plannen te hebben om een dergelijke registratie in te stellen.¹²⁶

Centrale incidentenregistratie

Intomart heeft onderzocht hoe de musea aankijken tegen het oprichten van een centrale incidentenregistratie als meldpunt voor alle vormen van criminaliteit. Gevraagd is of er wordt gedacht dat de invoering van een centrale incidentenregistratie een positief effect heeft op het terugdringen van de criminaliteit tegen de geregistreerde collecties van de Nederlandse musea. 134 musea

¹²³ Intomart 2000, p. 39.

¹²⁴ Intomart 2000, p. 40.

¹²⁵ Intomart 2000, p. 42-43.

¹²⁶ Intomart 2000, p. 44.

geven aan hier positief tegenover te staan. 57 musea kijken negatief tegen een dergelijk centrale incidentenregistratie aan en 36 musea hebben geen antwoord gegeven op de vraag.

Indien er daadwerkelijk een centrale incidentenregistratie wordt opgezet, zeggen enkel vier musea hier niet aan mee te zullen werken. 146 musea zeggen medewerking wel toe en 64 musea weten het nog niet. Intomart concludeert zodoende: "Uit deze cijfers spreekt dat er duidelijk een 'wil' bestaat om mee te werken aan instrumenten die een beter veiligheidsbeleid mogelijk maken. Een centrale incidentenregistratie is een van die instrumenten."¹²⁷

MUSAVE

Tot slot heeft Intomart de musea een aantal vragen over het self-audit programma MUSAVE voorgelegd. 88 musea kennen het programma en 134 anderen geven aan MUSAVE niet te kennen en vijf musea hebben de vraag niet beantwoordt. De helft van de 88 musea die bekend zijn met MUSAVE hebben het programma wel eens gebruikt. En 59 musea vinden dat MUSAVE een positieve bijdrage levert aan de risicoperceptie van de beveiligingsverantwoordelijken binnen het museum.¹²⁸

¹²⁷ Intomart 2000, p. 45.

¹²⁸ Intomart 2000, p. 46.

Bijlage 4 – Interviewvragen eigen onderzoek

In deze bijlage staan de vragen die voorgelegd zijn aan de drie gesprekspartners. De vragen zijn in zes onderwerpen ingedeeld, te weten: museum, medewerkers en collectie, incidenten, het Haags Preventie Netwerk, veiligheidszorg, beveiliging van de collectie en integrale veiligheidszorg.

Museum, medewerkers en collectie

Uit hoeveel gebouwen bestaat het museum?

Is het gebouw / zijn de gebouwen gebouwd met het oog op de museumfunctie van het gebouw?

Wanneer is het gebouw / zijn de gebouwen gebouwd?

Hoe groot is ongeveer het gehele vloeroppervlak van de museum- en kantoorruimte (in m²)?

Waar is het depot gevestigd?

Zijn er ook andere instellingen in het gebouw / de gebouwen gevestigd?

Valt het gebouw waarin het museum gevestigd is onder de monumentenzorg?

Heeft het predikaat van (rijks)monument in de praktijk consequenties voor de veiligheid van het gebouw? Zo ja, hoe uit zich dit?

Wordt het gebouw als een collectiestuk beschouwd?

Op welke wijze is het gebouw beveiligd?

Hoeveel dagen van de week is het museum geopend?

Is het museum 's avonds en in het weekend toegankelijk als locatie voor besloten feesten en partijen?

Hoeveel bezoekers trekt het museum jaarlijks gemiddeld?

Hoeveel mensen (fulltimers, deeltijders en onbetaalde krachten) zijn er momenteel in dienst bij het museum?

Wat is uw functie?

Kunt u een korte functieomschrijving geven van uw functie?

Voor hoeveel uur per week bent u aangesteld en hoeveel uur daarvan besteed u aan veiligheidszorg?

Wat verstaat u onder 'integrale veiligheidszorg'?

Hoe is de verantwoordelijkheid voor integrale veiligheidszorg binnen uw museum geregeld?

Hoeveel medewerkers hebben veiligheidszorg als hoofdtak?

Zijn de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor veiligheidszorg in het bezit van een diploma beveiliging?

Rouleren de taken van de uitvoerende medewerkers veiligheidszorg?

Hebben de medewerkers veiligheidszorg verplicht één of meer relevante cursussen of trainingen gevolgd? Zo ja, wat voor cursus (EHBO, beveiligingscursus, etc.)?

Maakt uw museum gebruik van bewakingspersoneel van een externe beveiligingsdienst?

Welke bedrag is in 2008 aan maatregelen op het gebied van veiligheidszorg uitgegeven?

Hoe beoordeelt u de aandacht die binnen uw organisatie aan veiligheidszorg wordt besteed?

Is de eigen collectie verzekerd?

Waartegen is de collectie verzekerd?

Indien de collectie niet verzekerd is, wat is hier de reden van?

Zijn de bruiklenen verzekerd en wie bekostigd deze verzekering?

Indien de bruiklenen niet verzekerd zijn, wat is hier de reden van?

Is het gebouw - aangezien het een monument is - speciaal verzekerd?

Incidenten

Worden de incidenten in (en om) het museum intern geregistreerd en kunt u omschrijven hoe deze incidentenregistratie in zijn werk gaat?

Worden de incidenten ook centraal geregistreerd in de Database Incidentenregistratie Cultureel Erfgoed (DICE)?

Zo ja, waarom wel.

Zo nee, waarom niet.

Wat voor soort incidenten worden geregistreerd?

Door wie worden de incidenten geregistreerd?

Hoeveel incidenten zijn er jaarlijks gemiddeld in (en om) het museum?

Wat voor incidenten zijn dat?

Zijn er maatregelen getroffen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen?

Zo ja, wat voor soort maatregelen en werken deze afdoende?

Zo nee, waarom niet.

Is de kans op incidenten in vergelijking met vijf jaar geleden groter geworden, gelijk gebleven of juist kleiner geworden? En waar ligt dit aan?

Haags Preventie Netwerk

Sinds wanneer werkt u mee aan het Haags Preventie Netwerk?

Welke rol speelt het museum waar u werkzaam bent in het netwerk?

Heeft het Haags Preventie Netwerk direct danwel indirect invloed op de integrale veiligheid in uw museum? Zo ja, op welke wijze?

Wat vindt u van het Haags Preventie Netwerk?

Veiligheidszorg

Bestaan er binnen uw organisatie standaardprocedures (bijvoorbeeld een intern handboek met instructies over alarmopvolging) voor incidenten en calamiteiten?

Is er wel eens een risico-analyse gemaakt van het museum?

Van wat voor soort toegangssysteem maakt het museum gebruik?

*Wie hebben een sleutel of code van de toegangsdeuren tot het pand?
(Het gaat hier om functies, niet om namen van medewerkers.)*

*Wie beschikt er over sleutels of codes van binnendeuren van het museum?
(Het gaat hier om functies, niet om namen van medewerkers.)*

Wordt schriftelijk bijgehouden wie over sleutels of toegangscode beschikt?

Nemen de medewerkers sleutels van het museum mee naar huis?

Worden de codes van de veiligheidssystemen wel eens veranderd?

Mogen bezoekers het museum op eigen gelegenheid bezoeken of alleen begeleid met een rondleiding?

Wordt het publiek bij binnenkomst verzocht voorwerpen (zoals jassen en rugzakken) die direct of indirect schade of verlies van een collectiestuk kunnen veroorzaken in een garderobe of bagagekluis achter te laten?

Kunnen bezoekers in niet voor het publiek bestemde ruimten van het museum komen?

Hoe beoordeelt u de situatie ten aanzien van de standaardprocedures, het sleutelbeheer en het toegangsbeleid als geheel?

Beveiliging van de collectie

Heeft uw museum een collectieregistratie?

Welk percentage van uw totale collectie staat intern administratief geregistreerd?

Welke methoden (fotografie, beeldbeschrijvingen, etc.) worden gebruikt bij de registratie?

Wordt verplaatsing van een object naar een andere ruimte genoteerd?

Hoe vaak worden geëxposeerde collectievoorwerpen en collectievoorwerpen in het depot gecontroleerd op hun aanwezigheid?

Zijn er gevaren voor de collectie die veroorzaakt worden door bezoekers?

Hoe beoordeelt u de situatie ten aanzien van beheer van de collectie als geheel?

Maakt het museum gebruik van mechanische maatregelen zoals het vastzetten van objecten of deze in vitrines plaatsen?

Maakt het museum gebruik van elektronische maatregelen, zoals detectoren ter beveiliging van de collectie?

Hoe beoordeelt u de situatie van de beveiliging van de collectie voor wat betreft mechanische en elektronische maatregelen als geheel?

Integrale veiligheidszorg

Wat is uw visie op de stand van zaken van het veiligheidszorgbeleid in het museum?

Heeft u nog opmerkingen of aanvullingen?

Afbeeldingen

Figuur 1 - pagina 18 (hoofdstuk 1)

Titel: Het INK-model

Bron: www.benz-benz.nl/?go=onderzoek-INK

Figuur 2 - pagina 23 (hoofdstuk 2)

Titel: Het preventiewiel

Bron: Buuren, Carla van, *Handboek veiligheidszorg in musea, systematische aanpak van veiligheidszorg*, Amsterdam 1997, p. 33.

Figuur 3 - pagina 36 (hoofdstuk 3)

Titel: Herkenningsteken van een geregistreerd museum

Bron: www.museumconsulenten.nl/index.php?11

Figuur 4 - pagina 39 (hoofdstuk 4)

Titel: Brand *Armando Museum*

Maker: onbekend

Materiaal: digitale foto

Gedateerd: 22 oktober 2007

Bron: www.nufoto.nl/2007/10/22/elleboogkerk-afgebrand-2/

Figuur 5 - pagina 64 (hoofdstuk 8)

Titel: Collectie Hulp Verlening Ontruimingsoefening

Maker: Ton Cremers

Materiaal: digitale foto

Gedateerd: 3 november 2008

Bron: chv.museumbeveiliging.com/#home

Literatuur

Artikelen

- Bochove, Ronald, 'Kennis museumbeveiliging binnenkort toegankelijk' in: *Beveiligingstechniek*, nr. 5, 2008, 12-14.
- Bongers, G.M.H.C., 'Goed beleid staat of valt met goede incidentenregistratie' in: *Beveiliging*, nr. 8, 2000, p. 28-31.
- Bongers, G.M.H.C., 'Het opzetten van een incidentenregistratie' in: *GebouwBeheer*, nr. 5, 2001, p. 18-19.
- Bruggeman, Ellie, 'Risicobeheersing versus andere bedrijfsbelangen' in: *Beveiliging*, nr. 10, 2008, 100-105.
- Buuren, Carla van, 'Veiligheidszorg is ook een kunst' in: *Museumvisie*, nr. 2, 1996, p. 30-31.
- Dessing, Gerard, 'Meten is weten, gissen is missen: software-tools voor security management' in: *Security Management*, nr. 3, 2004, p. 17-19.
- Duggen, Nina, 'Veiligheid in musea. De zorg voor publiek, medewerkers en collectie' in: *Museumpeil*, nr. 17, 2002, p. 28-30.
- Fuhri Snethlage, H. (red.), *Congreskrant Glamour for safety & security*, Amsterdam 2003.
- Groeningen, Ton van, 'Incidentenregistratie: meten is weten' in: *Security management*, nr. 11, 2002, p. 22-23.
- Groustra, Onno, 'De glamour van veilige musea' in: *Museumvisie*, nr. 4, 2003, p. 12-13.
- Groustra, Onno, 'Subsidie voor proef centrale incidentenregistratie' in: *Museumvisie*, nr. 2, 2005, p. 67.
- Hickman, Jennifer R., Crandall, William, 'Voordat het noodlot toeslaat; een veelzijdige benadering van crisisbeleid' in: *Vakblad Management Kunst & Cultuur*, nr. 3, 1997, p. 24-30.
- Hoorn, Marjelle van en Raymakers, Marina, 'Kwaliteitszorg is doen wat je zegt' in: *Museumvisie*, nr. 4, 2003, p. 46.
- Keppel, Jaap, 'Beveiligen is mensenwerk' in: *Vakblad Management Kunst & Cultuur*, nr. 3, 1997, p. 17-20.

-
- Kraakman, Jan, e.a., 'En het personeel dan? Enkele punten ten aanzien van arbeidsomstandigheden in musea' in: *Vakblad Management Kunst & Cultuur*, nr. 3, 1997, p. 12-14.
 - Kraakman, Jan en Pelsmaeker, Victor, 'Veiligheid en beveiliging: een kwestie van houding' in: *Vakblad Management Kunst & Cultuur*, nr. 3, 1997, p. 4-7.
 - Kreijn, Liz en Pluijmen, Elke, 'Aparte Sectie Integrale Veiligheidszorg bepleit' in: *Museumvisie*, nr. 4, 1998, p. 27.
 - Maurits, Henk, 'Veiligheidszorg in musea' in: *Museumvisie*, nr. 2, 1997, p. 18-23.
 - Maurits, Henk, Clercq, Peter de, e.a., 'Rampen in musea' (themagedeelte) in: *Museumvisie*, nr. 1, 1985, p. 1-15.
 - Peek, Marja en Deys, Catrien, 'Stand van zaken: tien maanden na *Glamour for safety & security*' in: *Cr*, nr. 3, 2004, p. 16-19.
 - Peek, Marja, 'Netwerkaanpak bij veiligheidszorg: veiligheidszorg, een onderdeel van het calamiteitenplan' in: *Museumpeil*, nr. 22, 2004, p. 12-14.
 - Plasterk, R.H.A. (minister OC&W) 'Subsidieregeling indemniteit bruiklenen 2008' in: *Staatscourant* 22 juli 2008, nr. 139, p. 27.
 - Roosmalen, Ruud van, 'De incidentenmanager: ei van Columbus' in: *Arbomagazine*, nr. 1-2, 2004, p. 27-28.
 - Sparreboom, Jan, 'Alles kan altijd beter: kwaliteitszorg in musea' in: *Museumpeil*, nr. 22, 2004, p. 31-32.
 - Vaartjes, Jelle, 'Overheid staat garant bij kostbare exposities' in: *Uitleg*, nr. 3, 1995, p. 32-34.

Krantenartikelen

- AD, *Onderzoek museumbrand duurt voort*, 17 juni 2008.
- De Volkskrant, *Registratiesysteem van geweld tegen ambtenaren*, 13 mei 2008.
- NRC Handelsblad, *Russische musea missen 160.000 kunstvoorwerpen*, 23 juli 2007.

Boeken en notities

- Blonk, Gerard, *De link in veiligheidszorg. Managementbeginselen voor opsporing, onderzoek en rechtshandhaving bij informatiegestuurde veiligheidszorg*, Den Haag 2007.
- Buuren, Carla van, *Handboek veiligheidszorg in musea, systematische aanpak van veiligheidszorg*, Amsterdam 1997.
- Coumou, Cees, *Risicomanagement voor security- en facilitymanagers*, Alphen aan den Rijn 2003.
- Dezutter, W.P. (red.), *Museumleven: jaarboek van de Vlaamse museumvereniging nr. 21*, Brussel 1996.
- Etman, Olav, Eelman, Elleke, *Veiligheidszorg in Nederlandse musea: een inventarisatie*, Den Haag 1992.
- Etman, Olav, Geelen, Paul, *Veiligheidszorg in Vlaamse, Britse en Nederlandse musea. Een vergelijking*, Den Haag 1993.
- Intomart (red.), *Criminaliteit en preventie in Nederlandse musea*, Hilversum 2000.
- Kleikamp, C.E.M., *Stageverslag stage Koninklijke Bibliotheek / Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed*, juli 2008.
- Lebeer, G. (red), *SPECTRUM-N: Standaard voor collectiemanagement in musea (versie 1.0)*, Roermond 2008.
- Ministerie van OC&W/Boekmanstudies, *Cultuurbeleid in Nederland*, Amsterdam 2007.
- Mosk, J.A., *Voor het kalf verdronken is. Handleiding voor het maken van een museaal calamiteitenplan*, Amsterdam 1992.
- Nederlandse Museumvereniging, *Ethische code voor musea*, Amsterdam november 2006.
- Nederlandse Museumvereniging, Stichting NedArt, *Een diefstal- en incidentenregistratie voor cultuurgoederen in Nederland*, Amsterdam 2005.
- Peek, Marja, Cremers, Ton, *Handleiding voor het maken van een calamiteitenplan voor collectiebeherende instellingen*, Amsterdam 2003.
- Pennock, J.B. (Inspectie Cultuurbezit), *Het risicobeheer in twintig verzelfstandigde rijksmusea. Een inventarisatie*, Den Haag 2000.

-
- Waller, R. Robert, *Cultural Property Risk Analysis Model: Development and Application to Preventive Conservation at the Canadian Museum of Nature*, Göteborg (Zweden) 2003.
 - Zwart, Abraham de, *Integraal veiligheidszorgmanagement. Een integratie van safety en security management*, Alphen aan den Rijn 2005.

Brieven

- Sman, M.C. van der, Brief inzake 'veiligheidszorg musea' aan: Medy van der Laan staatssecretaris ministerie OC&W, Amsterdam 18 september 2003.

Toespraken en voordrachten

- Laan, Medy van der, Toespraak ter gelegenheid van het congres *Glamour for Safety & Security* van het Instituut Collectie Nederland, 7 november 2003.
- Pennock, H., Symposium Bescherming Cultureel Erfgoed bij Calamiteiten, *De verzelfstandigde rijksmusea: van calamiteitenplan naar integrale veiligheidszorg*, 21 januari 2009.

Radio

- NOS Radio, Interview met Ton Cremers over de brand in het Armando Museum: *Museum had geen sprinklerinstallatie*, 23-10-2007.

Persberichten

- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Directie Communicatie), Persbericht *Aanbeveling onderzoek criminaliteit in musea. Meer verantwoordelijkheid voor veiligheid*, Den Haag 20 juli 2000.

Websites

- Alles over verzekeren - www.allesoververzekeren.nl
- Brandweer - www.brandweer.nl
- Centraal Bureau voor de Statistiek - www.cbs.nl
- Erfgoedinspectie - www.erfgoedinspectie.nl

- GGZ Nederland - www.ggznederland.nl
- INK - www.ink.nl
- Instituut Collectie Nederland - www.icn.nl
- Intomart - www.intomart.nl
- Kenniscentrum Veiligheid Cultureel Erfgoed - www.kvce.nl
- Landelijk Contact van Museumconsulenten - www.museumconsulenten.nl
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap - www.minocw.nl
- Monumenten - www.monumenten.nl
- Museum beveiliging - www.museumbeveiliging.com
- Museumvereniging - www.museumvereniging.nl
- Rijksgebouwendienst - www.vrom.nl/rijksgebouwendienst