



Calamiteitenwijzer

→ Bommelding

→ Brand

→ Diefstal (vermoeden van diefstal)

→ Digitale dreiging (cybercrime)

→ Gaslek

→ Medische noodsituatie

→ Overval

→ Schade aan object

→ Schadelijke (vloeï)stof op object

→ Schimmel en ongedierte

→ Stroomstoring

→ Vandalisme/agressief gedrag

→ Wateroverlast

→ Collectiehulpverlening

Bommelding

Melden via Alarmnummer 112

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, situatie*

ACTIES

- Voer het gesprek zo rustig mogelijk zonder overdreven tijd te rekken.
- Tracht onmiddellijk het telefoonnummer en tijdstip te noteren, en onder welke naam de persoon zich bekend maakt.
- Noteer tevens zoveel mogelijk de volgende karakteristieken:
 - man / vrouw
 - accent
 - jong / oud
 - dronken / nuchter
 - voorgelezen tekst / spontaan gesproken
 - achtergrondgeluiden (verkeer, klok, muziek)
- Probeer tijdens het gesprek de volgende informatie te krijgen:
 - wanneer gaat de bom af
 - waar is de bom geplaatst
 - wat voor effect kan van de bom worden verwacht
 - welke organisatie is verantwoordelijk voor de bom
 - waarom is de bom geplaatst
 - kan de bom nog worden afgezet
 - zijn er speciale eisen

WAARSCHUWING

- Stel u niet moraliserend op en neem niet zelf het initiatief tot discussies.

≡ Calamiteitenwijzer

Brand

Groot brandgevaar

Melden via Alarmnummer 112

Meld kort: *brand, locatie, situatie*

Kleine brand of rookontwikkeling

Melden via Alarmnummer 112 en de dichtstbijzijnde handbrandmelder

Meld kort: *brand, locatie, situatie*

ACTIES

- Tracht de brand te blussen met aanwezige blusmiddelen.
- Als de brand niet te blussen is, verlaat de ruimte en doe de deur dicht (niet op slot).
- Stel, indien aanwezig, het ontruimingsalarm in werking; ontruim het gebouw volgens procedure.
- Schakel de hoofdschakelaar uit, verwijder indien mogelijk stekkers uit stopcontacten.
- Draai de gaskraan dicht.
- Sluit ramen en deuren om verspreiding van de brand te voorkomen.

WAARSCHUWING

- Zelf blussen kan alleen bij een klein beginnend brandje.
- Blus elektrische apparaten niet met water of schuim.
- Bedenk dat blussen met water hevige rookontwikkeling kan veroorzaken.
- Open tijdens brand nooit deuren die heet aanvoelen of waar rook door kieren komt.
- Gebruik geen lift.
- Verlaat een ruimte kruipend, blijf altijd onder de rook; rook is giftig.
- Sla geen ramen in; zuurstof wakkert het vuur aan, rook en roet verspreiden zich.
- Evacueer objecten pas wanneer de brandweer dat toelaat.

Diefstal (vermoeden van diefstal)

Melden via Alarmnummer 112

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, vermist/gestolen object, beschrijving (vermoedelijke) dader*

ACTIES

- Blijf ter plekke totdat assistentie komt.
- Houd mensen op afstand van de plaats waar de diefstal plaatsvond; bij voorkeur de betreffende ruimte ontruimen en afsluiten.
- Als een kast of vitrine open staat, of als andere objecten gevaar lopen, zorg voor bewaking en/of sluit de ruimte af.

WAARSCHUWING

- Voorkom dat sporen die nuttig zijn voor het onderzoek worden verwijderd.
- Voorkom escalatie bij het op heterdaad betrappen van de dader: benader de dader rustig.
- Bij een heterdaad mag de dader worden vastgehouden tot de politie arriveert; doe dit alleen als het geen gevaar oplevert.
- De veiligheid van mensen en objecten weegt zwaarder dan het aanhouden van de dader.

Digitale dreiging

Cybercrime: hacking, phishing, ransomware

Opzettelijk of onopzettelijk vrijgekomen beveiligde, gevoelige informatie

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, soort data, kort verslag situatie*

ACTIES

- Analyseer de situatie; wat is de omvang en impact van de dreiging of het incident?
- Afhankelijk van de precieze dreiging, zorg voor een juiste response om de impact te stoppen en de situatie te stabiliseren. Doe dit in overeenstemming met het Informatiehulpverleningsplan.
- Wanneer persoonsgegevens zijn gelekt, meld dit datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- Doe van elk type datalek aangifte bij de politie.

WAARSCHUWING

- Alarmeer interne en/of externe betrokkenen zoals informatie- of proceseigenaren.
- Het niet melden van een datalek van persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens kan een boete opleveren.
- Het uitzetten van apparatuur kan meer schade veroorzaken dan een oplossing geven.
- Digitale dreiging kan van toepassing zijn op diverse systemen zoals het klimaat- en beveiligingssysteem, kassasysteem en de collectieregistratie.

Gaslek

Melden via nationale storingsnummer 0800-9009 of de brandweer via 112

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, geur, geluid*

ACTIES

- Ventileer de ruimte, open indien mogelijk ramen en deuren.
- Doof alles dat brand zoals rookwaar, kaarsen en open vuur.
- Sluit, indien mogelijk, de hoofdgaskraan.
- Verlaat de betreffende ruimte.
- Ga over tot ontruiming; iedereen dient het gebouw te verlaten.

WAARSCHUWING

- Let altijd op de eigen veiligheid en de veiligheid van andere aanwezigen.
- Kom niet aan elektrische schakelaars; schakel geen elektrische apparatuur in of uit (ook niet door stekkers uit stopcontacten te verwijderen).
- Let op de veiligheid van de objecten bij het openzetten van (buiten)deuren en ramen vanwege ventilatie.
- Bij gaslek buiten het gebouw ramen en deuren sluiten en de brandweer via 112 bellen.

Medische noodsituatie

Levensbedreigende situatie

Melden via Alarmnummer 112

Meld kort: *medische nood, locatie, situatie*

ACTIES

- Vraag of iemand met EHBO/reanimatie in de buurt is.
- Als het slachtoffer bewusteloos is en niet ademt, of bij twijfel, start direct met reanimeren en zet een AED in (laat iemand de dichtstbijzijnde AED halen).

Niet-levensbedreigende situatie

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, omvang, vermoedelijk letsel*

ACTIES

- Blijf ter plekke totdat deskundige hulp komt.
- Houd mensen op afstand; ontruim bij voorkeur de betreffende ruimte.
- Probeer het slachtoffer te kalmeren door rustig te spreken; verzeker dat er hulp komt.
- Onderneem niets met het slachtoffer tenzij groter gevaar dreigt (bijv. instortingsgevaar).
- Volg de instructies van de deskundigen op.

WAARSCHUWING

- Tenzij direct levensgevaar dreigt, moet u niet zelf onbevoegd eerste hulp gaan geven.
- Ondeskundig verplaatsen van slachtoffers kan tot ernstig letsel leiden; verplaats een slachtoffer alleen als de situatie dit vereist vanwege de veiligheid.

Overval

Melden via Alarmnummer 112

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, situatie*

ACTIES

- Blijf rustig; volg de aanwijzingen van de overvaller(s) op.
- Tracht achteraf een goede getuige te zijn, let op:
 - spraak
 - postuur en lengte (neem een vast punt in de ruimte als referentie)
 - kleding
 - namen
- Werk zo rustig en langzaam mogelijk mee, zonder overdreven tijd te rekken; neem geen eigen initiatief.
- Verzoek na afloop van de overval alle aanwezigen te blijven om door de politie te kunnen worden gehoord.
- Laat mensen gaan die niet ter plaatse willen of durven blijven, vraag wel om contactgegevens.

WAARSCHUWING

- Meld een overval alleen als dit zonder gevaar kan, wacht anders tot een geschikt moment.
- Hang niet de held uit, geef geen ongevraagd commentaar, richt alle acties op het goed doorkomen van deze situatie.
- De overvaller(s) is waarschijnlijk zeer gespannen; doe daarom geen onverwachte dingen.
- Volg de overvaller(s) beslist niet naar buiten om bijvoorbeeld het kenteken van de vluchtauto te noteren; u brengt uzelf hiermee in gevaar en vergroot hiermee het risico van escalatie.

☰ Calamiteitenwijzer

Schade aan object

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, getroffen object(en), soort schade*

ACTIES

- Blijf ter plekke totdat assistentie komt.
- Houd mensen op afstand; bij voorkeur de betreffende ruimte ontruimen en afsluiten.
- Zorg ervoor dat niemand iets aanraakt.
- Houd los geraakte onderdelen van het beschadigde object in de gaten.
- Voorkom waar mogelijk vervolgschade.

WAARSCHUWING

- Raak het beschadigde object of objecten in de directe omgeving niet aan, tenzij dit absoluut noodzakelijk is om vervolgschade te voorkomen. Stem af met deskundige assistentie.

Schadelijke (vloei)stof op object

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, soort (vloei)stof, getroffen object(en),
soort schade*

ACTIES

- Blijf ter plekke totdat assistentie komt.
- Houd de dader in de gaten om te zorgen dat deze niet meer objecten beschadigd.
- Houd mensen op afstand; bij voorkeur de betreffende ruimte ontruimen en afsluiten.

WAARSCHUWING

- Zorg voor de eigen veiligheid.
- Verlies geen tijd door aandacht te besteden aan vragende bezoekers.
- Kom niet aan de vloeistof en veeg niet over het object.
- Handel alleen als u weet wat u precies moet doen; roep anders de hulp in van een deskundige.
- Bedenk dat begieten met water voor een gevernist schilderij een goede aanpak kan zijn, maar dat dit bij een ander object juist de schade vergroot.

Schimmel en ongedierte

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, getroffen object(en),
soort en omvang aantasting*

ACTIES

- Sluit de deur(en) en ramen van de betreffende ruimte.
- Isoleer de aangetaste objecten, pak ze bij voorkeur in voordat deze worden verplaatst; dit vanwege verspreiding van sporen.
- Plaats objecten in quarantaine totdat ze ontsmet zijn.
- Volg bij het ontsmetten de aanwijzingen op van een deskundige.

WAARSCHUWING

- Let op eigen veiligheid, raak aangetaste objecten niet zonder meer aan.
- Als aanraken/verplaatsen nodig is, draag hand schoenen en bij schimmels ook een mondkapje.
- Voorkom dat sporen van de plaag worden verwijderd.
- Niet ventileren bij schimmelaantasting; zo voorkomt u verspreiding van de schimmel.
- Druk insecten bij voorkeur niet dood vanwege herkenbaarheid.

Stroomstoring

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, uitgevallen apparatuur/installaties*

ACTIES

- Schakel indien mogelijk alle in de ruimte aanwezige elektrische apparatuur uit, ook computers, en haal stekkers uit stopcontacten.
- Verlaat indien mogelijk de ruimte via de dichtstbijzijnde (nood)uitgang.
- Verleen waar nodig assistentie.
- Als het te donker is om u te verplaatsen, blijf dan in de ruimte waar u bent en wacht op hulp.

WAARSCHUWING

- Gebruik geen open vuur om licht te maken vanwege brandgevaar.
- Let bij gebruik van een noodaggregaat op de uitstoot van koolmonoxide; zorg voor goede ventilatie.
- Denk bij een stroomstoring aan de gevolgen zoals het uitvallen van brand-, inbraak- en klimaatinstallaties, liften. Let op de veiligheid van de objecten.
- Als de stroom weer wordt ingeschakeld, wordt in een korte periode meer dan de toegestane hoeveelheid stroom geleverd; deze piekspanning kan schade aan apparaten veroorzaken.

Vandalisme/agressief gedrag

Ordeverstoring, opzettelijke beschadiging

Melden via Alarmnummer 112

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, situatie, beschadigd object*

ACTIES

- Blijf kalm, voorkom overreactie.
- Vraag onopvallend hulp van collega's.
- Blijf op 2 tot 3 meter afstand van de overtreder(s); geef ruimte.
- Voer het gesprek met de overtreder(s) zo rustig mogelijk zonder overdreven tijd te rekken.
- Let goed op lichaamstaal; houd zelf de handen altijd naar beneden.
- Laat altijd één vluchtroute voor de overtreder(s) open.
- Bij kleine ordeverstoringen: vraag de overtreder(s) te stoppen, geef aan waarom.
- Bij opzettelijke beschadiging van object(en): blijf indien mogelijk bij het object.

WAARSCHUWING

- Laat de overtreder(s) zijn/haar ongenoegen ruim schoots ventileren; onderbreek niet.
- Schep geen valse verwachtingen.
- Bij opzettelijke beschadiging van object(en):
 - voorkom escalatie bij het op heterdaad betrappen van de dader: benader deze rustig.
 - de veiligheid van mensen en objecten weegt zwaarder dan het aanhouden van de dader.

Wateroverlast

Intern melden via telefoonnummer:

Meld kort: *locatie, omvang, getroffen objecten*

ACTIES

- Blijf ter plekke totdat assistentie komt (als dit zonder persoonlijk gevaar mogelijk is).
- Tracht de bron van de wateroverlast af te sluiten.
- Schakel elektrische apparatuur uit.
- Haal, alleen wanneer het veilig is, stekkers uit stopcontacten.
- Verlaat de ruimte als de persoonlijke veiligheid dit vereist.

WAARSCHUWING

- Verplaats objecten alleen als dit noodzakelijk is.
- Natte objecten zijn zwakker dan normaal, raak ze liever niet aan; als ze moeten worden verplaatst, ondersteun ze dan aan alle kanten.
- Voorkom het vertrappen van objecten onder water.
- Let op gladheid bij een natte vloer.
- Pas op voor verlengsnoeren in een nat oppervlak; ze kunnen onder stroom staan.

Collectiehulpverlening Instructies verplaatsen object

Objecten mogen alleen worden verplaatst onder leiding van de coördinator Collectiehulpverlening (CVH).

Telefoonnummer CHV:

ACTIES

- Kies de dichtstbijzijnde veilige locatie.
- Bepaal de route daarnaar toe.
- Maak bij schade eerst een foto van het object voordat het wordt verplaatst.
- Verzamel eventueel losgeraakte onderdelen, houd deze bij elkaar en noteer waar ze bij horen.
- Registreer de verplaatsing.
- Zet objecten op de plaats van bestemming zo neer dat ze niet in de weg staan, omvallen of worden omgestoten.

WAARSCHUWING

- Let op de eigen veiligheid bij het verplaatsen van objecten.
- Verplaats objecten alleen als dit absoluut noodzakelijk is omdat ze niet op hun plaats kunnen blijven zonder risico op verdere beschadiging.
- Let erop dat niemand op scherven of onderdelen gaat staan.
- Bepaal bij verplaatsen het zwaartepunt en het gewicht van het object, roep altijd hulp in als het te zwaar is om alleen te verplaatsen.
- Zorg dat het object tijdens de verplaatsing niet kan kantelen of vallen.

☰ Calamiteitenwijzer

i

ALGEMENE MELDNUMMERS

Intern alarmnummer:

CHV nummer:

Alarmnummer: 112

Brandweer: 112

Politie (geen spoed): 0900 88 44

Wijkagent:

Gemeente:

VOOR WIE EN WAAROM

De Calamiteitenwijzer geeft instructies voor de eerste respons bij een incident of calamiteit.

De uitgebreide instructies staan in het calamiteitenplan, Bedrijfshulpverleningsplan (BHV), Collectiehulpverleningsplan(CHV) en Informatiehulpverleningsplan (IHV).

De Calamiteitenwijzer is bestemd voor alle medewerkers van een collectiebeherende instelling.

De Calamiteitenwijzer is een uitgave van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. Meer informatie over Veilig erfgoed is te lezen op www.cultureelerfgoed.nl.

Er is ook een papieren Calamiteitenwijzer beschikbaar. Deze is te bestellen via de Infodesk:
infodesk@cultureelerfgoed.nl

Maart 2021