

Oefening Stroomuitval in het Watersnoodmuseum



Datum:

Ochtend van 23 november 2010.

Organisatie:

Ton Cremers, begeleider oefening (MuSeCo)
Maaïke Klunne, directie Watersnoodmuseum
Piet Deurloo, vrijwilliger Watersnoodmuseum
Jaap Schoof, oud-directeur Watersnoodmuseum
Ab Verschoor, coördinator netwerk Schouwen-Duiveland en Tholen
Marloes Matthijssen, namens SCEZ (verslag)

Opkomst:

Aanwezig was ruim zestig man, waarvan het leeuwendeel vrijwilligers van het Watersnoodmuseum. Deelnemers van het netwerk Schouwen-Duiveland en Tholen waren ook uitgenodigd, evenals de andere coördinatoren van de netwerkaanpak. Alleen het Oosterscheldemuseum en het Gemeentearchief Zierikzee waren aanwezig. Museum De Burghse Schoole had zich aanvankelijk aangemeld maar heeft helaas moeten afmelden.



Situatie:

Het Watersnoodmuseum in Ouwkerk bestaat uit vier caissons, betonnen boten die na de watersnoodramp gebruikt zijn om het gat in de dijk te dichtten. De caissons zijn gevuld met zand en liggen nu schots en scheef in het landschap. Door loopbruggen en gangen zijn de caissons met elkaar verbonden, zodat er één lange looproute door het museum is ontstaan.

Doel van de oefeningsochtend:

Bewust worden van veiligheidszorg, door middel van een oefening op het gebied van

stroomuitval. Doel van de oefening is onderzoeken wat er gebeurt bij stroomuitval in het museum: hoe reageert het publiek in de vaak donkere caissons, hoe handelen de vrijwilligers en het afdelingshoofd?

Op 15 maart 2010 is ook een oefening stroomuitval georganiseerd in Historisch Museum De Bevelanden. Daar was nog geen calamiteitenplan, het Watersnoodmuseum heeft dit wel en kon dus enkele maatregelen uit het plan in de praktijk gaan testen.

Werkwijze:

Nagespeeld is een zondagse museumdag met lage bezetting, waarbij de directie niet aanwezig en ook niet bereikbaar is. Wel aanwezig zijn een afdelingshoofd en vier vrijwilligers om vier posten in het museum te bemannen: de ontvangst/entree, de koffiehoek, de winkel en een 'lopende suppoost'. Niemand wist om wat voor soort oefening het zou gaan, behalve vier observanten die de dienstdoende vrijwilligers 'schaduwden' en aantekeningen maakten.



Om tien uur 's ochtends was er een korte briefing door Ton Cremers en directrice Maaïke Klunne, daarna mochten de mensen vrij door het museum wandelen. Als bezoeker, dus ze moesten hun taken als vrijwilliger even vergeten. Leuke insteek van het Watersnoodmuseum om oefenen wat aantrekkelijker te maken: "de oefening is meteen een mooie gelegenheid om even samen van het museum te genieten". Tijdens het museumbezoek werd plotseling de stroom uitgedaan. Om kwart voor 11 werd iedereen weer terugverwacht voor de evaluatie.

Aanpassingen:

Door hevige regenval is niet naar buiten geëvacueerd. In caisson 2 is de stroom niet uitgeschakeld, omdat de installatie 1835+1 te veel tijd nodig had om weer op te starten. Wel is hier het licht uitgedaan.

Een belangrijk communicatieprobleem dat tijdens de oefening ontdekt had kunnen worden bleek al eerder gesignaleerd te zijn: contact via mobiele telefoons is vanwege de dikke betonnen muren op veel plaatsen onmogelijk. Daarom zijn speciale interne telefoons

aangeschaft. Het systeem van de telefoons (de kastjes aan de muren) bleek echter zeer kort te functioneren zonder stroom, daarom is een oplossing gezocht in de vorm van accu's.

Evaluatie:

Opvallend was de zeer hoge opkomst vanuit het Watersnoodmuseum, dat duidt op een hechte en betrokken vrijwilligersgroep. In Ton's woorden: 'enthousiast en daadkrachtig'. Helaas was er weinig respons vanuit de andere instellingen, maar dit is een probleem dat overall speelt: in een olieraffinaderij is veiligheid en oefenen logisch en zelfs van levensbelang. In musea gebeurt vrijwel nooit iets, dus is het besef van noodzaak ook niet aanwezig. Oefenen en blijven herhalen is echter de enige manier om eventuele calamiteiten voor te zijn, of beter te kunnen beheersen. Er bestaan geen slechte oefeningen, benadrukte Ton dan ook vooraf: Als de eindconclusie na een oefening is "we gaan alles compleet anders doen", dan was dat toch een goede oefening.

Het interessante van een oefening stroomuitval is dat er eigenlijk niets aan de hand is, behalve onzekerheid. Er zijn geen slachtoffers, er is geen paniek. Zelfs in een museum dat als thema watersnood heeft, vol aangrijpende foto's en films vol rampspoed, bleven de bezoekers dan ook opvallend rustig en meegaand.

De situatie na het afsluiten van de stroom was erg verschillend in de vier caissons: in ruimtes met daglicht viel het bijna niet op dat er iets aan de hand was. In caissons 3 en 4 was het plotseling erg donker, in caisson 4 bleken ook enkele noodverlichtingspunten kapot.



Observaties vanaf de vier punten:

Entree/balie:

Genoeg daglicht. Kassa dichtgedaan, contact gezocht via interne telefoons. Iedereen in caisson 1 werd vriendelijk verzocht zich bij de ingang te verzamelen, tot er duidelijkheid was over welk probleem er speelde. Hier moest lang gewacht worden op actie/instructies.

Koffiehoek:

De zaklamp bleek verdwenen. Genoeg licht dankzij glazen deuren en dakkoepels. Contact gezocht met anderen via telefoon. Mensen zijn verzameld bij de glazen nooddeur.

Winkel:

Genoeg daglicht in de winkel zelf. In gangen van caisson 3 en 4 bleek het erg donker. Even problemen met de telefoon. Vrijwilligers wisten hun weg, de lamp bleek wel handig om bezoekers bij te lichten. De bezoekers zijn bij elkaar geroepen en later langs buiten ontruimd, op advies van het afdelingshoofd.

Lopende suppoost:

Deze positie werd vervuld door het afdelingshoofd, waardoor enige verwarring ontstond over het meenemen van de juiste telefoon.

Communicatie:



Alles draait bij stroomuitval om één beslissing: ga je mensen verplaatsen of niet? Als het donker is, dan is het vaak beter om mensen te instrueren 'geen paniek, het licht is even uitgevallen, blijf waar u bent'. Dat is lastig in het Watersnoodmuseum, met zijn lange doorgaande route en geen omroepsysteem.

Het is verstandig pas na intern overleg de bezoekers in groepjes naar een afgesproken plaats te begeleiden, als de storing lang duurt. Er is geen alarm, dus is er ook geen noodzaak tot haast of paniek. Het Watersnoodmuseum had zaklampen paraat voor de donkerste hoekjes.

Door de vier vrijwilligers werd besloten om mensen te verplaatsen, naar drie plekken: voorin het museum bij de entree, halverwege bij een glazen nooddeur en aan het einde in de winkel. Communicatie was niet eenduidig, ook omdat de vrijwilligers zelf niet wisten wat er aan de hand was. Het afdelingshoofd fungeerde als vervanging van de directie en

besloot al snel de bezoekers samen te brengen ten voorbereiding van ontruiming/evacuatie.

Enkele bezoekers eisten hun geld terug, daar werd door de vrijwilligers verschillend op gereageerd. Er blijkt geen vaste methode voor te zijn.

Goed gedaan:

- Er is nergens sprake geweest van onrust of paniek.
- Toiletten en liften zijn door heel het gebouw nagekeken.
- Er waren handige hulpmiddelen aanwezig: hesjes voor herkenbaarheid en autoriteit van de vrijwilligers, lampen voor de donkere gedeeltes in het museum en lijsten met telefoonnummers door heel het gebouw.
- De nooduitgangbordjes waren duidelijk en gaven ook veel licht af, het was op slechts twee plekken erg donker.
- Nooddeuren zijn twintig keer te openen via een backup-systeem met een sleutel, daarna zijn ze met de hand te openen. Het Watersnoodmuseum heeft al getest hoeveel kracht het kost om zo'n deur te openen, dat bleek mee te vallen.
- Het museum was goed op de hoogte van de technische specificaties van apparatuur. Bij stroomuitval kun je niet alleen niet verder werken, systemen kunnen ook beschadigd raken. Netspanningfouten kunnen namelijk funest zijn voor computer- en telecommunicatiesystemen, servers en datagegevens. Dit bleek ook tijdens de stroomuitvaloefening in het Historisch Museum De Bevelanden, waar het kassasysteem lang buiten werking was. De telefoons en computers van het Watersnoodmuseum werken via een server en een no-break systeem, dit is vanwege de dikke muren ook uitgebreid getest.

Verbeterpunten:

- Zoals Jaap Schoof al had voorspeld, bleek een van de vrijwilligers meteen hem te bellen. Dit was nadrukkelijk verboden bij deze oefening: de directie is niet aanwezig. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over telefoonnummers en het crisisteam, maar het automatisme zit er nog steeds in om Jaap te bellen.
- Een enkel veiligheidshesje bleek lastig te vinden. De lopende suppoost had de zaklamp van de post 'koffiehoek' meegenomen. Misschien wat meer materiaal aanschaffen en afspreken om geen materiaal van andere posten mee te nemen.
- De interne telefoons hebben vaste nummers die gekoppeld zijn aan posten in het museum. Als er iemand een verkeerde telefoon meeneemt ontstaat er verwarring. Ook nam niet iedereen de telefoon mee bij verplaatsingen.
- Formaliseren van de taken per post/per functie. Wellicht via een beknopte checklist voor elke post, om systematisch te controleren vlak voor het museum opengaat.
- Bel ook de balie als er onzekerheden zijn bij technische problemen: is er iets te zien op het display van het brandalarm?

- Er werd te weinig informatie verstrekt, informatie was onduidelijk. Sommige groepen werden ontruimd, anderen bleven waar ze waren: er ontstond verwarring omdat er geen eenduidige boodschap was. Liever 'een' besluit dan geen besluit.
- Er is geen vast beleid voor bezoekers die hun geld terug willen, of dit is nog onduidelijk.
- Een omroepinstallatie zou handig zijn, het Watersnoodmuseum neemt dit zeker mee.
- In het deel bij de bibliotheek zou misschien nog een nooduitgangbordje moeten komen, omdat daar niet in een oogopslag duidelijk is welke kant je op moet. Ook dit wordt meegenomen.
- Er bleek verwarring te bestaan over de centrale verzamelplaats. Mensen werden nu op drie verschillende plaatsen verzameld. Eerste beslissing: als er een incident is in het museum, dan verzamelen in de winkel. Is er een incident in museum en winkel, dan is het verzamelpunt buiten, bij de uitgang van caisson 4. Misschien is het goed om met een bord de verzamelplaats aan te duiden.



- Suggestie vanuit de vrijwilligers: maak presentielijsten voor een oefening. Als een aantal vrijwilligers nooit naar een oefening komt dan zou hun handelen wel eens verwarring op kunnen leveren als er wel iets aan de hand is. Een verslag sturen is geen optie, want documenten worden helaas slecht gelezen. Alleen in de praktijk en met een gezamenlijke evaluatie maak je dingen duidelijk voor iedereen.

Afsluiting:

De oefening bleek vergelijkbaar met die van het Historisch Museum, vooral vanwege de verwarring over wel of niet verplaatsen van mensen. Stroomstoring blijft vanwege de onzekerheid en het letterlijk en figuurlijk ontbreken van spanning toch een lastig onderwerp, waar wel veel van te leren valt. Omdat het Watersnoodmuseum een calamiteitenplan heeft bleken er al veel slimme maatregelen te zijn doorgevoerd. Er was gelukkig geen schade aan apparatuur. Op het programma stond ook nog een evacuatie, maar de evaluatie van de stroomuitvaloefening duurde langer dan een uur vanwege de vele reacties en discussies. Het Watersnoodmuseum bedankt iedereen voor zijn inzet en gaat vaker een oefening organiseren. Te beginnen met een ontruimingsoefening, wellicht met hulp van de jeugdafdeling van het Rode Kruis.