



COT | Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
an Aon company



Uitwerking casus 'diefstal bij museum'

OCW communicatiecampagne crisismanagement
maart 2014

www.veilig-erfgoed.nl



Beschrijving casus

Op een drukke middag dringt een man op zeer gewelddadige manier het museum binnen en weet, te midden van het publiek, binnen enkele minuten een waardevol object te ontvreemden. Het object is op dat moment in bruikleen bij het museum.

De dader verlaat het pand en vlucht samen met een handlanger die hem buiten opwacht. Diverse bezoekers en mensen op straat zijn er getuige van en bellen 112; ook het personeel en de beveiliging van het museum slaan alarm. De politie arriveert binnen enkele minuten. De daders zijn dan al gevlucht.

De agenten zetten het plaats delict af om sporen veilig te stellen, zonderen getuigen af en zetten een Buurtalert (Burgernet) uit.

Al snel benaderen journalisten het hoofd Communicatie. Via een sms van het Buurtalert zijn ze op de hoogte van de diefstal.

De museumdirecteur richt volgens het calamiteitenplan een crisisteam in. Teamleden zijn de directeur, het hoofd Collectiebeheer, het hoofd Communicatie en het hoofd Beveiliging. Het hoofd Beveiliging onderhoudt tevens de contacten met de politie. Het crisisteam houdt kantoor in een kamer van het museum, dicht bij de werkvloer. Dit zorgt voor korte communicatielijnen: relevante informatie van externe en interne betrokkenen komt snel op de juiste plek en het crisisteam is goed bereikbaar voor vragen.

Binnen en buiten het crisisteam starten medewerkers snel met het uitvoeren van hun taak. Er zijn duidelijke rollen, taken en verantwoordelijkheden. Er wordt goed samengewerkt tussen de verschillende disciplines.

Een paar weken na de overval meldt de politie dat er een aantal verdachten is opgepakt en dat het gestolen object is teruggevonden.

Belangrijke thema's en besluiten tijdens de crisis (acute fase)

De aard van het gestolen object

Om welk gestolen object gaat het?

- Het crisisteam brengt in kaart wat de unieke kenmerken zijn, wie de eigenaar is en wat de materiële en immateriële waarde is.
- In deze casus betreft het een gestolen object in bruikleen. Zodra duidelijk is om welk object het gaat, informeert het museum als eerste de eigenaren over de diefstal.

Communicatie- en mediastrategie

- Het museum neemt en houdt de lead in de communicatie naar de buitenwereld. Het crisisteam bepaalt zo snel mogelijk het moment waarop gecommuniceerd wordt, wat de kern van de boodschap is en naar welke partijen de boodschap uitgaat. Daarin staat het museum in nauw overleg met de politie. De samenwerking met de woordvoerder van de politie verloopt uitstekend.

- In de interne en externe communicatie hanteert het museum de volgende principes: transparantie, openheid en beschikbaarheid.
- Daarnaast besluit het crisisteam geverifieerde informatie (feiten) naar buiten te brengen, maar geeft ook aan welke zaken het museum (nog) niet kan delen. Als gevolg daarvan reageert het museum in eerste instantie nog niet op vragen van de pers.
- Vanwege goede bestaande contacten tussen dit museum en de media, respecteren diverse media ook dat het museum op bepaalde vragen niet meteen antwoord geeft. Wanneer de feitelijke informatie bekend is, stuur het museum proactief een persbericht uit met daarin alle relevante informatie.
- In een bijeenkomst voor het personeel vindt een uitleg plaats wat er is gebeurd, wat de stand van zaken is en hoe met de media om te gaan. De lijn is dat alleen de directeur van het museum met de pers praat.

Samenwerkingspartners

- Het museum investeert veel tijd in de samenwerking met de politie. Het werkt actief mee aan het onderzoek en geeft duidelijk het belang aan van de (cultuurhistorische en symbolische) waarde en het terugvinden van het object voor het museum en alle betrokkenen.
- Het museum maakt gebruik van de kennis van de verzekeraar en wint advies in.


Stakeholders

Het crisisteam brengt de belanghebbenden (stakeholders) in kaart die bij het object betrokken zijn. In de fasering van uit te zetten acties en communicatie wordt onderscheid gemaakt in directe en indirecte betrokkenen/belanghebbenden.

- De bestaande bellijsten uit het calamiteitenplan worden toegespitst op de gebeurtenis en aangevuld waar nodig. Belanghebbenden worden proactief benaderd door diverse crisisteamleden.
- Belanghebbenden zijn onder andere:
 - De eigenaren van het gestolen object en andere bij het object betrokkenen
 - Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap
 - Erfgoedinspectie
 - Gemeente
 - Raad van Toezicht
 - Medewerkers, rondleiders en vrijwilligers
 - Bestuurlijke partners rondom museum
 - Sponsors en donateurs
 - Andere bruikleengevers

Impact en nafase

De gebeurtenis in deze casus heeft veel impact op de medewerkers van het museum. Het museum biedt hen nazorg, onder andere in de vorm van slachtofferhulp. Dit is ook bedoeld als signaal naar de medewerkers: het is begrijpelijk dat je geschrokken bent van de gebeurtenis en erover wilt praten. Er is veel respect naar elkaar en er heerst een gevoel van kalmte, ook binnen het crisisteam.



Het museum besluit bewust de volgende dag open te gaan. Onder andere vanuit het idee om eventuele publiekelijk waargenomen kwetsbaarheid van het museum voor te zijn. De ruimte waar het object tentoongesteld werd, blijft een dag langer dicht in verband met sporenonderzoek en opruimwerkzaamheden.

Die volgende dag trekt het museum veel bezoekers. Het museum kent vaker pieken in bezoek, dus dat levert geen problemen op. De beveiliging en front office worden voor de opening gebriefd, in verband met eventuele vragen die bezoekers kunnen stellen over de diefstal en toedracht.

Het museum kiest ervoor om het object na restauratie op dezelfde plaats terug te zetten. Het museum maakt van de terugplaatsing een feestelijke gelegenheid, waarvoor ook het OM, de politie, de burgemeester en de eigenaren van het object zijn uitgenodigd. Deze gelegenheid blijkt later als erg waardevol te zijn ervaren door alle betrokkenen.


De structuur van de crisisorganisatie functioneert goed. De kracht is geweest dat de crisisteamleden vaker met diverse crisisscenario's oefenen en dat ieder lid weet wat de eigen taken en verantwoordelijkheden zijn. Wel wordt de les getrokken om nog duidelijker een achterwacht te organiseren voor elk lid van het crisisteam.

Getroffen voorbereidingen met betrekking tot crises en calamiteiten:

- Het museum beschikt over een calamiteitenplan. In dit plan wordt ook het crisisteam beschreven. De functionarissen in het crisisteam hebben elk hun eigen taken en verantwoordelijkheden.
- Er is door het crisisteam van het museum door middel van een table top geoefend met scenario's als brand, diefstal (buiten openingstijden) en wateroverlast. Het scenario 'diefstal tijdens openingstijden' is wel onderdeel van het calamiteitenplan, maar was niet eerder beoefend. Als dit scenario wel beoefend was, had dat in deze casus waarschijnlijk geen andere uitkomst van de gebeurtenis opgeleverd, maar het gevoel was dan wel anders geweest.
- Het museum heeft goede contacten met de veiligheidsregio en met politie. De brandweer komt jaarlijks langs en kent de gebouwen daardoor goed.
- De beveiliging van het museum wordt periodiek doorgelicht. Er wordt dan gekeken of de huidige beveiliging nog volstaat of dat er aanpassingen nodig zijn.

Belangrijkste lessen

- Bepaal snel je mediastrategie. Wees je er van bewust dat door de (social) media de berichtgeving snel op gang komt, nog voordat je er zelf over hebt kunnen communiceren.
- Verwacht (ondanks een goede communicatie- en mediastrategie) ook negatieve berichtgeving in de media. Dit heb je niet altijd in de hand.
- Verwacht vragen van andere bruikleenpartners over de staat van de veiligheid/ beveiliging.

- 
- Houd bij het inrichten van je crisisstructuur rekening met de bereikbaarheid van functionarissen. Organiseer een achterwacht.
 - Vraag, indien nodig en van toepassing, advies aan een collega in de branche.
 - Maak gebruik van de kennis van je verzekeraar.
 - Reken op een lange nafase.
 - Heb aandacht voor je medewerkers en de impact die de gebeurtenis (mogelijk) op hen heeft.
 - Investeer in een goede relatie met de politie. Verleen medewerking en verschaft informatie over de waarde (materieel en immaterieel) van het gestolen object.
 - Kunst is publiek bezit en het open karakter van een museum brengt nu eenmaal risico's met zich mee. Maak bewuste keuzes en afwegingen in het accepteren van restrisico's.
 - Wees zo veel mogelijk open over veiligheid. Feit is dat veiligheid en beveiliging continue processen zijn, die om de zoveel tijd herijkt moeten worden.
 - Houd er rekening mee dat getuigenverklaringen van beveiligers geen veiligheidsgevoelige informatie bevatten. Deze getuigenverklaringen kunnen tijdens een rechtzaak terecht komen bij verdachte criminelen.

www.veilig-erfgoed.nl