

VMS
AMS

Verband der Museen der Schweiz
Association des musées suisses
Associazione dei musei svizzeri



Notfall im Museum

Ratgeber

Eine Anleitung für alle Museumsfachleute

Einfach und praktisch

Ihr Museum beherbergt Schätze, die es der Öffentlichkeit und der Gesellschaft zugänglich macht. Natürlich sind Sie sich der bestehenden Risiken für Exponate und Personen bewusst und tun alles, um diese auf ein Minimum zu reduzieren. Trotzdem kann es jederzeit zu einem Notfall kommen, der sofortige Massnahmen erfordert. Bei den Personen, welche als Erste am Ort des Geschehens eintreffen, handelt es sich jedoch nicht immer um den Direktor oder den Sicherheitsverantwortlichen. Aus diesem Grunde veröffentlicht der Verband der Museen der Schweiz VMS diese Mindestnormen für Sicherheit, welche für alle Personalbereiche verfasst sind.

Der gewählte Ansatz ist entschieden praktischer Natur. Der vorliegende Leitfaden liefert auf einfache Weise eine Antwort auf die Frage: Was ist im Falle eines Notfalls und direkt im Anschluss daran zu tun? Die Seiten können gemäss den Besonderheiten Ihres Museums ergänzt werden.

Vielleicht rufen sie Ihnen auch einige Regeln, die in Vergessenheit geraten sind, wieder ins Gedächtnis. Falls erforderlich, bieten sie Ihnen Gelegenheit, die Schulung Ihres Personals zu perfektionieren, sowie bestimmte Aspekte des Sicherheitskonzepts Ihrer Einrichtung zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Kunstdiebstähle sind – trotz deren grosser medialer Resonanz – glücklicherweise relativ selten, während zum Beispiel Schäden, die durch Fachleute entstehen, viel häufiger vorkommen. Nicht selten sind auch Besucher für Sachbeschädigungen verantwortlich. Dafür kommt es so gut wie nie zu einem Bombenalarm. So oder so müssen Museen für Notfälle jeglicher Art jederzeit gewappnet sein und Regeln befolgen, die sich zwar oftmals aus dem gesunden Menschenverstand heraus ergeben, die in hektischen Situationen jedoch leicht vergessen gehen.

Diese Publikation wird unterstützt von der Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften und von Nationale Suisse.

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften
Académie suisse des sciences humaines et sociales
Accademia svizzera di scienze umane e sociali
Accademia svizra da ciencias moralas e socialas
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



nationale
suisse

- 1 Transportschaden**
 - 2 Exponat durch Besucher beschädigt**
-

- 3 Wasserschaden**
 - 4 Feuer**
-

- 5 Diebstahl**
 - 6 Überfall**
-

- 7 Telefonische Bombendrohung**
 - 8 Demonstration**
-

- 9 Gebäudebesetzung**
 - 10 Gebäudeevakuierung**
-

- 11 Medizinische Notfälle**
 - 12 Übersicht wichtiger Telefonnummern**
-

1 Transportschaden

1. Schadensrapport erstellen

- Transportgut in Anwesenheit des Spediteurs kontrollieren
- Schäden schriftlich und wenn möglich fotografisch festhalten
- Schadensrapport vom Spediteur unterschreiben lassen
- Verpackungsmaterial aufbewahren

2. Schadensminimierung

- Objekt zum Schutz vor weiteren Schäden nicht mehr bewegen

3. Ersatzansprüche gegenüber Dritten geltend machen

- Ersatzansprüche gegenüber Dritten (Reederei, Bahn, Post, LKW-Unternehmer, sonstige Beförderer, Spediteure, Lagerhalter, Zoll- und Hafenbehörden) schriftlich innerhalb der gesetzlichen Frist (spätestens von 3 Tagen) sicherstellen.
- Folgende Informationen sind wichtig:

Datum

Lieferscheinnummer

Objektbeschreibung

Wert

Beschreibung des Schadens

4. Transportversicherung informieren

- Versicherungsgesellschaft avisieren

Tel. Versicherung

- Folgende Informationen bereithalten:

Policennummer

Objektbeschreibung

(bei Kunstwerk: Werktitel, Künstlername, Wert, Technik und Masse)

Schadenshergang und Schadensbeschreibung mit Fotos

Kopie der Frachtdokumente mit dem schriftlichen Schadensrapport

Weiteres Vorgehen zur Ermittlung sowie Behebung des Transportschadens mit der Versicherung besprechen.



2 Exponat durch Besucher beschädigt

1. Informationen zum Schadensverursacher und zum Schaden aufnehmen

- Name und Adresse des Verursachers notieren (falls bekannt)
- Beschädigtes Objekt fotografieren
- Uhrzeit und Hergang notieren
- Haftpflichtversicherung des Schadenverursachers informieren

2. Schadensminimierung

- Objekt zum Schutz vor weiteren Schäden nicht mehr bewegen

3. Versicherung informieren (falls Schadensverursacher nicht bekannt)

- Versicherungsgesellschaft avisieren

Tel. Versicherung

- Folgende Informationen bereithalten:

Policennummer

Objektbeschreibung

(bei Kunstwerk: Werktitel, Künstlername, Wert, Technik und Masse)

Schadenshergang und Schadensbeschreibung mit Fotos

Weiteres Vorgehen zur Ermittlung sowie Behebung des Schadens mit der Versicherung besprechen.



3 Wasserschaden

1. Sofortige Massnahmen

Objekte in Sicherheit bringen!

- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt _____

Mobile _____

- Wenn nötig Feuerwehr alarmieren: Tel. 118
- Notreparatur der Schadensursache

2. Dokumentieren

- Beschädigtes Objekt fotografieren
- Uhrzeit und Umstände notieren

3. Restauration organisieren

- Restaurator aufbieten

Tel. intern/direkt _____

Mobile _____

- Trocknungsfirma aufbieten

Tel. _____

- Durchnässte Objekte aus Papier einfrieren

4. Versicherung informieren

- Versicherungsgesellschaft avisieren

Tel. Versicherung _____

- Folgende Informationen bereithalten:

Policennummer _____

Objektbeschreibung _____

(bei Kunstwerk: Werktitel, Künstlername, Wert, Technik und Masse)

Schadenshergang und Schadensbeschreibung mit Fotos _____

Weiteres Vorgehen zur Ermittlung sowie Behebung des Schadens mit der Versicherung besprechen.





4 Feuer

1. Alarm auslösen

- Handtaster betätigen
- Feuerwehr alarmieren: Tel. 118
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile

2. Sich retten

Grundsatzregel: Personenschutz geht vor Objektschutz!

- Folgende Verhaltensregeln sind zu beachten:
 - Gefahrenstelle ruhig verlassen
 - Keine Lifte benutzen
 - Nachbarräume alarmieren
 - Verletzten und Behinderten helfen
 - Gekennzeichnete Fluchtwege benutzen
 - Stark verqualmte Räume gebückt/kriechend verlassen
- Sammelplatz aufsuchen

3. Löschen

Grundsatzregel: Personenschutz geht vor Brandbekämpfung!

- Brand mit Handfeuerlöscher oder Wandlöschposten sofort bekämpfen
- Eintreffende Feuerwehr zum Brandort lotsen (Posten aufstellen)
- Anordnungen der eintreffenden Feuerwehr befolgen

4. Schadensminimierung

- Objekte in Sicherheit bringen
- Restaurator aufbieten

Tel. intern/direkt

Mobile

5. Versicherung informieren

- Versicherungsgesellschaft avisieren

Folgende Informationen bereithalten:

- Policennummer

- Objektbeschreibung

(bei Kunstwerk: Werktitel, Künstlername, Wert, Technik und Masse)

- Schadenshergang und Schadensbeschreibung mit Fotos

Weiteres Vorgehen zur Ermittlung sowie Behebung des Schadens mit der Versicherung besprechen.

5 Diebstahl

1. Tatort nicht verändern

- Tatort unverändert fotografieren

2. Alarmieren

- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt _____

Mobile _____

- Polizei alarmieren: Tel. 117

3. Versicherung informieren

- Versicherungsgesellschaft avisieren

Tel. Versicherung _____

- Folgende Informationen sind wichtig:

Policennummer _____

Objektbeschreibung _____

(bei Kunstwerk: Werktitel, Künstlername, Wert, Technik und Masse)

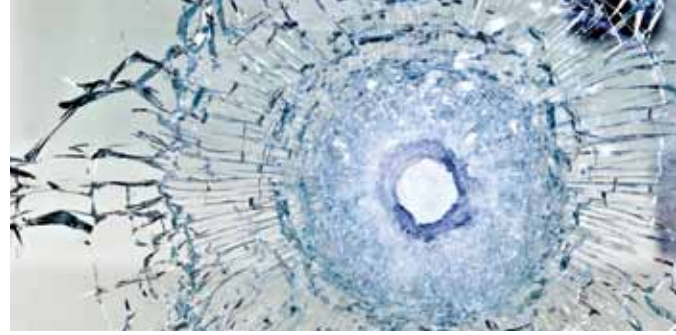
Zeitpunkt des Diebstahls _____

Alarmprotokoll, falls vorhanden _____

Fotos des gestohlenen Objekts _____

Weiteres Vorgehen mit der Versicherung besprechen.





6 Überfall

1. Ruhe bewahren

- Keine Gegenwehr leisten
- Sich wenn möglich durch „Untertauchen“ schützen

2. Forderungen erfüllen

- Anliegen der Täter anhören und ernst nehmen
- Sich nicht provozieren lassen

3. Täter beobachten

- Täter diskret beobachten
- Folgende Informationen sind wichtig:
 - Grösse
 - Alter
 - Sprache
 - Auffällige Merkmale
 - Genannte Namen

4. Alarmieren

Regel: Alarm nur auslösen, wenn kein Risiko besteht

- Handtaster betätigen
- Polizei alarmieren: Tel. 117
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile



7 Telefonische Bombendrohung

1. Rufnummer notieren

- Nummer vom Display (wenn vorhanden) abschreiben

2. Informationen über den Täter gewinnen

- Zuhören, nicht unterbrechen und nützliche Zusatzinformationen sammeln
- Folgende Informationen sind wichtig:
 - Name
 - Geschlecht
 - (Geschätztes) Alter
 - Wortlaut der Drohung
 - Datum und Uhrzeit
 - Dauer des Anrufs
 - Sprache und Dialekt/Akzent
 - Sprechart (langsam, schnell, verstellt, gebrochen etc.)
 - Hintergrundgeräusche
 - Woher ruft der Täter an?
 - Warum wurde die Bombe gelegt?

3. Informationen zur Bombe gewinnen

- Möglichst viele Informationen zur Bombe erfragen:
 - Wann wird sie explodieren?
 - Wo befindet sie sich?
 - Wie sieht sie aus?
 - Was ist es für eine Art von Bombe?
 - Wie wird sie gezündet?

4. Alarm auslösen

- Polizei alarmieren: Tel. 117
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile



8 Demonstration

1. Gebäude sichern

- Türen schliessen
- Rollläden herunterlassen
- Aus allfälligem Gefahrenbereich ins Gebäudeinnere zurückziehen

2. Alarm auslösen

- Polizei alarmieren: Tel. 117
- Feuerwehr alarmieren (bei Brandsätzen): Tel. 118
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile

3. Auf weitere Instruktionen warten

- Ruhig im Innern des Gebäudes verbleiben
- Den Anordnungen des Sicherheitsbeauftragten Folge leisten
- Auf weitere Instruktionen warten



9 Gebäudebesetzung

1. Besetzer wegweisen

- Besetzer unmissverständlich auffordern, das Gebäude zu verlassen

2. Anliegen anhören

- Anliegen der Besetzer anhören und ernst nehmen
- Sich nicht provozieren lassen

3. Alarm auslösen

- Polizei alarmieren: Tel. 117
- Feuerwehr alarmieren (bei Brandsätzen): Tel. 118
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile

4. Auf weitere Instruktionen warten

- Ruhig im Innern des Gebäudes verbleiben
- Den Anordnungen des Sicherheitsbeauftragten Folge leisten
- Auf weitere Instruktionen warten



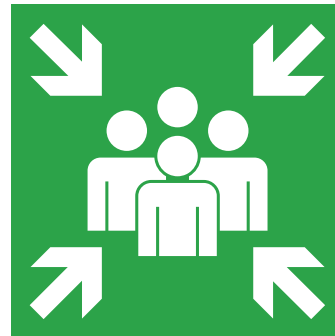
10 Gebäudeevakuuation

1. Gebäude verlassen

- Gebäude sofort verlassen
- Folgende Verhaltensregeln sind zu beachten:
 - Hilfsbedürftige Personen unterstützen
 - Gebäude über gekennzeichnete Fluchtwege verlassen
 - Treppen benutzen (keine Lifte)
- Wenn möglich, vor dem Verlassen des Gebäudes folgende Punkte beachten:
 - Computer und weitere Geräte ausschalten
 - Wertgegenstände und vertrauliche Unterlagen einschliessen
 - Persönliche Effekten mitnehmen
 - Licht brennen lassen
 - Fenster und Türen schliessen

2. Sammelplatz aufsuchen

- Weitere Anweisungen abwarten



11 Medizinische Notfälle

1. Alarm auslösen

- Sanität rufen: Tel. 144
Bzw. jemanden beauftragen, die Sanität einzuweisen
- Bei Vergiftungen das Toxikologische Zentrum anrufen: Tel. 145
- Sicherheitsbeauftragten informieren

Tel. intern/direkt

Mobile

2. Erste Hilfe leisten

- Patient beruhigen und mit ihm sprechen
- Erste Hilfe leisten
- Patient überwachen bis die Sanität oder der Arzt eintrifft





12 Übersicht wichtiger Telefonnummern

Notfallnummern

Polizei: **117**

Polizei/Mobile: **112**

Feuerwehr: **118**

Sanität: **144**

Toxikologisches Zentrum (Notfälle): **145**

Toxikologisches Zentrum (Informationen): **044 251 66 66**

Museumsmitarbeiter

Sicherheitsbeauftragter

intern/direkt _____ Mobile _____

Stellv. Sicherheitsbeauftragter

intern/direkt _____ Mobile _____

Direktor

intern/direkt _____ Mobile _____

Kurator

intern/direkt _____ Mobile _____

Restaurator

intern/direkt _____ Mobile _____

Versicherungen

Im Falle von _____

Versicherungsgesellschaft _____

Policennummer _____

Ansprechperson _____

Tel. _____

Im Falle von _____

Versicherungsgesellschaft _____

Policennummer _____

Ansprechperson _____

Tel. _____





Verband der Museen der Schweiz VMS

c/o Landesmuseum Zürich
Postfach, CH-8021 Zürich
Telefon +41 44 218 65 88
Fax +41 44 218 65 89
info@museums.ch
www.museums.ch