Handleiding Museumkaart 2025

Inhoudsopgave

Introductie		2
1.	Over de Museumkaart	3
2.	Kenmerken Museumkaart	7
3.	Tools voor musea	9
4.	Algemene Voorwaarden voor Musea	13
5.	Beknopte handleiding	20
6.	Gebruiksvoorwaarden publicaties	25
7.	Klachtenprocedure musea en Museumkaarthouders	30
8.	Afbeeldingen Museumkaarten	35
9.	Belangrijke adressen en telefoonnummers	37
10.	Bijlagen	38

BIJLAGEN

Bijlage 1	Gebruiksvoorwaarden voor Museumkaarthouders
Bijlage 2	Privacy kaarthouders en gebruikers museumkaart.nl
Bijlage 3	Code Criteria toeslagen

Introductie

Voor wie is deze handleiding
Deze handleiding is bedoeld om nieuwe en bestaande leden van de Museumvereniging te helpen rondom alles dat met het accepteren van de Museumkaart te maken heeft. Zoals wat is het marketingdashboard en wat is de GTP? Het is daarmee ook een praktisch naslagwerk.
Vanwege de dynamische omgeving van zowel de musea als de Museumvereniging kan het voorkomen dat onderwerpen ontbreken, of niet meer actueel zijn. We stellen het zeer op prijs dit via **email** te ontvangen.

Mei 2024

1. Over de Museumkaart

Het lijkt zo'n simpel kaartje, maar schijn bedriegt. Heel vaak krijgen we vragen over hoe het nou eigenlijk werkt of waarom we bepaalde beslissingen nemen. Hierbij nemen we je mee in de achtergrond en systematiek van de Museumkaart. We sluiten af met een blik op de toekomst en een kleine geschiedenisles.

Van wie is de kaart en wie heeft er baat bij?

De Museumkaart is de kaart van de musea zelf. De kaart wordt uitgegeven door Stichting Museumkaart en valt organisatorisch onder de Museumvereniging, met hetzelfde bureau en hetzelfde bestuur.

De Museumkaart is door de museumsector zelf geïnitieerd en ontleent zijn succes aan de collectiviteit en onderlinge solidariteit van alle aangesloten musea. De kaart biedt toegang tot alle musea die lid zijn van de Museumvereniging. Op dit moment zijn dat meer dan 485 leden met meer dan 500 locaties. We hebben daarmee een uniek en aantrekkelijk instrument in handen om regelmatig museumbezoek toegankelijk te maken voor een breed publiek.

Alle aangesloten musea hebben profijt van de kaart. Uit meerdere **onderzoeken1** blijkt dat mensen die een kaart hebben significant vaker naar het museum gaan dan wanneer ze geen kaart gehad zouden hebben. Het gaat om ruim 6,5 miljoen extra bezoeken en om ca. € 60 miljoen extra inkomsten.

Hoe werkt de kaart?

De Museumkaart is voor €75 te koop (€39 t/m 18 jaar) en biedt vanaf het eerste bezoek een jaar lang gratis toegang tot de ruim 500 musea. Omdat er inmiddels rond de 1,5 miljoen kaarthouders zijn, beheert Stichting Museumkaart een grote 'pot' met geld die van de musea samen is. Als een bezoeker de Museumkaart laat scannen bij een museum, krijgt het museum daar een vergoeding voor.

De Museumkaart is een echte **solidariteitskaart**. Bij de start van de Museumkaart is door de musea afgesproken dat dit alleen werkt als we solidair zijn, samenwerken en elkaar steunen. Grote en succesvolle musea met hoge toegangsprijzen nemen logischerwijs meer uit de 'pot' dan de kleinere musea met minder bezoekers en lagere toegangsprijzen. Er is daarom afgesproken dat we een zogenoemde '**cap2**' hanteren, die voor elk museum geldt en gelijk is, waarmee de hoogte van de te vergoeden toegangsprijs is gemaximeerd. Daarmee profiteren de kleine musea relatief gezien het meeste van het succes van de Museumkaart en behouden we een aantrekkelijk netwerk van musea door het hele land.

Sommige musea vragen voor uitzonderlijke tentoonstellingen, die zonder extra financiële middelen niet mogelijk zouden zijn, een **toeslag**, aan de bezoeker met een Museumkaart. Het risico bestaat dat door dergelijke uitzonderingen de Museumkaart minder aantrekkelijk

[1] Het meest recente onderzoek is uit 2024.

[2] In 2026 is deze €17,50 inclusief btw.

wordt voor het publiek - nog afgezien van de teleurstelling voor de bezoeker bij de deur - en daarmee als sterk collectief middel van de musea zelf onder druk komt te staan. Er is daarom door de leden van de Museumvereniging een code[3] aangenomen om het heffen van toeslagen te beperken. In essentie komt het erop neer dat alleen voor uitzonderlijke tentoonstellingen maximaal 1 keer in de 3 jaar een tijdelijke toeslag geheven kan worden.

Aan welke knoppen kunnen we draaien om de kaart succesvol te houden?

Omdat de Museumkaart heel belangrijk is als middel om meer bezoek én meer inkomsten te genereren, is het cruciaal voor de hele museumsector dat we deze financieel gezond houden. Er is een aantal knoppen waar we aan kunnen draaien om dit voor elkaar te krijgen:

- **Prijs** – We kunnen de prijs van de kaart verhogen om meer inkomsten te genereren. We zien evenwel dat de groei van het aantal kaarthouders na de laatste prijsstijging afgevlakt is. De prijselasticiteit is beperkt, voor veel mensen is de huidige prijs al een drempel. Uit onderzoek blijkt dat de kaart voor veel mensen aantrekkelijker wordt als we de mogelijkheid bieden per maand te betalen. Deze optie wordt op dit moment verder uitgewerkt. Een volgende prijsstijging zal op termijn zeker nodig zijn, door de stijgende toegangsprijzen van de musea en door een eventuele btw-verhoging.

- **Uitkeringspercentage** - Als een bezoeker de Museumkaart laat scannen bij een museum, dan krijgt het museum daar een vergoeding voor. Maandelijks ontvangt het museum 55% van de gemiddelde toegangsprijs van dit museum. Mocht blijken dat er na afsluiting van het kalenderjaar meer netto-inkomsten zijn geweest (bijvoorbeeld omdat kaarthouders gemiddeld minder bezoeken hebben afgelegd), dan kan het bestuur besluiten om een extra percentage uit te keren aan de musea.

- **Gemiddelde toegangsprijs (GTP)** – De gemiddelde toegangsprijs wordt per museum elk jaar uitgerekend en is gebaseerd op de verhouding tussen alle vol betalende individuele bezoekers (toegangsprijzen kinderen, volwassenen etc.), rekening houdend met de door het bestuur van Stichting Museumkaart vastgestelde hoogte van de ‘cap’. De huidige zeer complexe systematiek wordt op dit moment geëvalueerd.

Er zijn ook factoren waar we beperkt invloed op hebben, maar die wel een grote rol spelen bij de financiële stabiliteit van de Museumkaart. Het gaat dan vooral om het gedrag van onze kaarthouders. Zij zijn uiteindelijk degene die besluiten **hoe vaak ze gaan** en **naar welk museum ze gaan**. Er is een groep mensen die de kaart vaak gebruikt en een groep die de kaart nauwelijks gebruikt. Gemiddeld gebruiken kaarthouders ca. 6,5 keer per jaar hun kaart. Als het vaker is, dan kunnen we een minder hoog percentage uitkeren aan de musea, maar hebben de musea gemiddeld wel meer bezoekers en op die manier ook andere inkomsten. Het heeft natuurlijk ook effect als Museumkaartbezoekers vooral de grote en duurdere musea bezoeken. In dat geval krijgen deze grotere musea een groter aandeel uit de totale opbrengst van de Museumkaarten.
Door middel van communicatie via onze kanalen (nieuwsbrief, website, socials en de app) proberen we breed te inspireren, waarbij we de kaarthouders tegelijkertijd waarderen als ambassadeurs voor de sector. Daarnaast zetten we in op het aantrekkelijk maken van museumbezoek bij nieuwe doelgroepen. Het doel is om **zoveel mogelijk verschillende**

[3] Zie hier de link naar de **Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen**.

mensen toegang te bieden tot de musea. Dat sluit aan bij de wens van de musea én houdt de Museumkaart voor de toekomst gezond.

DOELSTELLING

De museumsector wil zoveel mogelijk verschillende mensen toegang bieden tot het erfgoed en de rijkgeschakeerde collecties van Nederland en een duurzame verbinding tussen musea en mensen realiseren.
Want het museum is van en voor iedereen.
De Museumvereniging draagt bij aan het realiseren van een toekomstbestendige museumsector waarmee iedereen zich verbonden voelt.

Met de Museumkaart maakt de museumsector regelmatig museumbezoek toegankelijk voor een breed publiek en zorgt daarmee voor verbinding en voor het bereiken van nieuwe belangstellenden en toekomstige generaties.
De Museumkaart bevordert dat mensen veel vaker een museum bezoeken, en heeft daarmee naast de maatschappelijke en culturele functie, ook een belangrijke toegevoegde waarde voor de aangesloten musea. Een gezonde balans tussen toegankelijkheid en financiële stabiliteit is daarbij cruciaal.

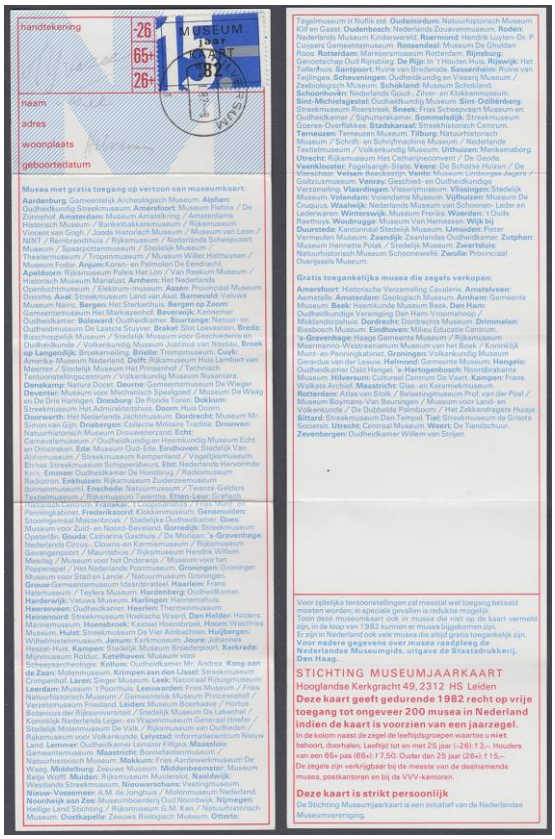
Hoe ziet de toekomst van de kaart eruit?

De toekomst van de Museumkaart is digitaal. Anno nu zou je ook niet anders verwachten, maar door de complexiteit van het product en de veelheid aan data en kaarthouders is het een traject van enkele jaren geweest. Begin 2025 is de nieuwe Museumkaart app beschikbaar voor het publiek en wordt deze gefaseerd ingevoerd. De app bevat allerlei beveiligingen, zodat mensen hun kaart niet zomaar kunnen doorgeven aan een ander, maar levert natuurlijk ook informatie en inspiratie over de musea. In de komende jaren blijven we de Museumkaart app door ontwikkelen en worden nieuwe functionaliteiten toegevoegd om meer gebruiksgemak voor kaarthouders te realiseren en de kaart aantrekkelijk te houden.

Er zijn naast de Museumkaart nog andere kaarten in omloop die toegang geven tot het museum. De Rembrandtkaart geeft toegang tot de musea waarvoor de Vereniging Rembrandt ooit een aankoop heeft medegefinancierd. Musea krijgen helaas geen vergoeding voor deze bezoeken. Hetzelfde geldt voor de ICOM-kaart voor museum professionals, ook daarvoor krijgen de musea geen inkomsten. De VIP-kaart van de VriendenLoterij werkt anders, daarvoor krijgen musea een vergoeding die redelijk in lijn is met die van de Museumkaart. De kaart biedt toegang tot minder musea (ca.150), maar

geeft wel korting op andere activiteiten en er zijn kansen op prijzen. De VIP-kaart is wel flink duurder dan de Museumkaart (jaarlijks € 228,75).

Een kleine geschiedenisles



Stichting Museumkaart is opgericht in 1981 op initiatief van de Nederlandse Museumvereniging (NMV) en het toenmalige Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk. Bij de start deden 167 musea mee.
De 'Museumjaarkaart' is begonnen als een kartonnen kaartje met een zegel die je kon kopen voor 15 gulden (3 gulden voor jongeren) bij de postkantoren van de PTT. De kaart was één kalenderjaar geldig, vandaar de naam 'jaarkaart'.

In de eerste tien jaar van de kaart zijn er succesvolle samenwerkingen met onder meer ABN Bank, beleggingsmaatschappij Robeco en het Nederlands Bureau voor Toerisme. In 1990 besluit de stichting met Rabobank te gaan samenwerken. Dat levert een forse uitbreiding van het aantal kaarthouders en daarmee het museumbezoek op. Alle 2,5 miljoen houders van een Rabobank Europas krijgen de Museumjaarkaart. Later wordt dat aangepast naar 50% korting op de aanschafprijs van de kaart. In 1991 verandert de papieren kaart met zegels in een plastic pas met magneetstrip, waarmee musea kunnen tellen hoeveel kaarthouders zij op bezoek krijgen. Vanaf dat moment compenseert de stichting de musea op basis van het echte aantal kaartbezoeken. Voor die tijd werd een uitkering gegeven op basis van alle bezoekers. In de jaren die volgen gaat de stichting een samenwerking aan met de NS en breidt het klantenbestand nog verder uit. Alle vaste klanten van de NS krijgen gratis een Museumjaarkaart op hun jaar- of voordeelurenkaart.

Na jaren van groei, maar ook van onvoorspelbare dalingen, wordt in 2000 in overleg met Rabobank en de NS besloten om de samenwerking met beide organisaties te beëindigen. De verkoop van de kaart daalt dat jaar tot 120.000.
In 2003 wordt de nieuwe Museumkaart zoals we hem nu kennen geïntroduceerd. Vanaf dat moment wordt gebouwd aan een zelfstandig en duurzaam model voor de kaart. Daarnaast verdwijnt het woord 'jaar', de kaart is nu een jaar geldig vanaf het moment van aankoop en niet meer gekoppeld aan de duur van het kalenderjaar. Toch merk je ook vandaag de dag dat mensen nog steeds praten over de Museumjaarkaart, het merk heeft duidelijk een grote kracht.

2. Kenmerken Museumkaart

Deze Museumkaarten zijn in omloop:

Museumkaart voor jeugd/jongeren (13 t/m 18 jaar) – online te koop
Museumkaart voor kids (t/m 12 jaar) – online te koop
Cadeau Museumkaart – online te koop
Museumkaart voor volwassenen – online te koop
Tijdelijke Museumkaart – voor zowel jeugd als volwassenen - te koop in een groot aantal musea, geldig voor 5 museumbezoeken binnen 31 dagen, daarna verplichte online registratie waarbij de datum van aankoop leidend is voor de geldigheidsduur.
Digitale Museumkaart – in de Museumkaartapp

Met het invoeren van automatische incasso kan de Museumkaarthouder de kaart per machtiging betalen en automatisch verlengen. De geldigheidsdatum wordt dan in het systeem aangepast zodat er niet een nieuwe plastic pas aangemaakt hoeft te worden. De geldigheidsdatum staat niet meer op de plastic Museumkaart. De kaarthouder kan de geldigheid van de kaart zien in de eigen Mijn Omgeving of online via **www.museumkaart.nl/geldigheid**

Museumkaarten in omloop:

De streepjescode is een dynamische code, deze ververst regelmatig. Een screenshot van de streepjescode zal door de kassa van het museum niet geaccepteerd worden.
De profielfoto op deze digitale Museumkaart kun je aanklikken waarna deze vergroot op

het scherm te zien is. Hiermee is extra controle van de eigenaar mogelijk.
Men kan meerdere kaarten op 1 telefoon hebben, bijvoorbeeld van zichzelf en van de kinderen. Kidskaarten van kinderen tot 12 jaar kunnen op 2 telefoons geïnstalleerd worden. De oude Museumkaart met het stippendesign van Jan Wolkers zal geleidelijk verdwijnen. (Dit kan wel 3 jaar duren omdat in september de geldigheidsdatum van de kaart is en de kaarten daarmee langer in omloop blijven als het abonnement steeds verlengd is.)

Soorten abonnement:

Jaarabonnement: bij aankoop van een Museumkaart is sprake van een geldigheid van 365 dagen. Als het emailadres van de klant bekend is krijgen ze 6 weken voor het verlopen van de geldigheid een mail met de herinnering dat de Museumkaart bijna afloopt met de mogelijkheid om met korting te verlengen. Als op deze mail niet wordt gereageerd krijgt de kaarthouder 4 weken voor afloop nogmaals een digitale reminder en als ook daar niet op gereageerd wordt komt twee weken voor afloop een fysieke brief. Bij geen reactie op al deze herinneringen is de Museumkaart/het abonnement verlopen. De klant kan altijd een nieuwe kaart en dus een nieuw abonnement aangaan door een nieuwe Museumkaart te kopen.

Doorlopend abonnement – door het afgeven van een machtiging tot automatische incasso is het abonnement doorlopend tot opzegging. Bij het online bestellen van een Museumkaart kan je aanvinken dat je na het eerste jaar automatisch wil verlengen. Daarop krijgt de Museumkaarthouder een mail met een link om de machtiging met de eigen bank te regelen. Eind 2024 kan je dit ook aangeven in de Mijn Omgeving van je Museumkaart.

3. Tools voor musea

Museumvereniging.nl
De website van de Museumvereniging voor leden en andere geïnteresseerden. Een bron van vakinhoudelijke informatie met de kennisbank, vacatures in de museumwereld en het laatste nieuws uit de sector. Voor leden heeft deze site een Mijn Omgeving; een met een wachtwoord afgeschermd deel van de ledenwebsite waar musea onder andere hun bezoekgegevens kunnen uploaden, het marketingdashboard kunnen inzien en hun eigen gegevens actueel kunnen houden.

Marketingdashboard
Om een beter inzicht in het profiel en de ontwikkeling van het museumbezoek door Museumkaarthouders te krijgen heeft ieder museum dat de Museumkaart voert, toegang tot een marketing dashboard. Elk museum heeft daarvoor een eigen login, zodat de toegang tot het dashboard exclusief toegankelijk is voor medewerkers van het museum wiens bezoek het betreft. Het dashboard van het eigen museum op museumvereniging.nl is te vinden via de Mijn Omgeving. Hier kan je ook de inlog aanvragen. Er is een benchmarkfunctie waarmee je de gegevens van jouw museum één op één kunt vergelijken met andere musea. Die functie werkt alleen als je toestemming geeft dat andere musea ook jouw gegevens mogen inzien.

Collectieve promotie vanuit de Stichting Museumkaart (zie ook hoofdstuk 6)

Museum.nl

De publiekswebsite waarop alle leden van de Museumvereniging staan vermeld. Alle musea hebben behalve een museumpagina in het Nederlands, Engels en Duits ook de mogelijkheid tot het plaatsen van tekst over de permanente collectie, pronkstukken en activiteiten. Bedoeld voor iedereen die inspiratie voor een museumbezoek zoekt, wil weten wanneer musea geopend zijn of meer wil weten over de Museumkaart. Alle leden kunnen zelf gratis hun content plaatsen en bijhouden. Met het plaatsen van je content geef je de tekst en beelden vrij voor gebruik door de Museumvereniging. De Museumvereniging gaat ervan uit dat de auteursrechten hiervan bij degene die de content plaatst berust, of dat er sprake is van toestemming om deze teksten of afbeeldingen hiervoor te gebruiken. Op het aanleveren en plaatsen van deze content zijn de Gebruiksvoorwaarden Publicaties van toepassing, zie hoofdstuk 6. De geplaatste content is de input voor de collectieve promotie.

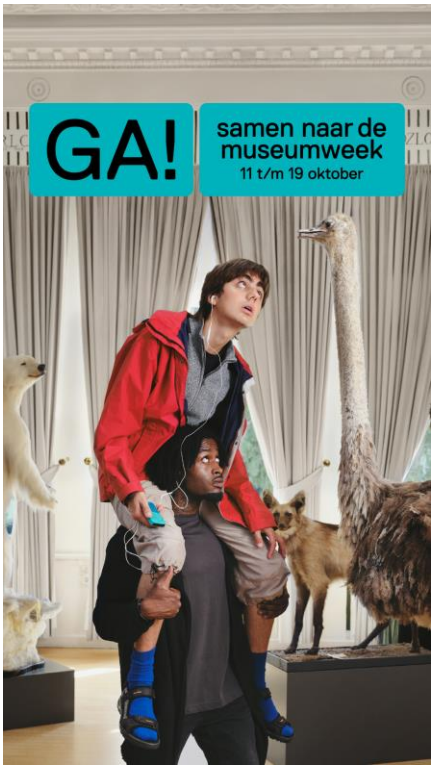
Museumkaartcampagnes

Het hele jaar door zet de Museumkaart via sociale media, online bannering en digitale en fysieke out of homemiddelen campagnes uit voor de sector. Met als doel het publiek aan te haken bij musea en te inspireren tot museumbezoek. Er is immers altijd een reden om een museum te bezoeken. Door mensen emotioneel te bewegen en continu nieuwe motivatie te geven om naar het museum te gaan blijven we de drempel verlagen terwijl we de ervaring bijzonder houden.

Museumtips
De digitale nieuwsbrief Museumtips wordt tweewekelijks verzonden aan de Museumkaarthouders waarvan wij een emailadres en toestemming hebben en aan geïnteresseerden die zich hiervoor hebben opgegeven. In totaal bereikt deze nieuwsbrief meer dan 1 miljoen huishoudens. Museumtips bevat aanbiedingen van musea exclusief voor Museumkaarthouders en activiteiten die musea op museum.nl plaatsen.

Museumkids
Museumkids is een activatie gericht op ouders en verzorgers van kinderen in de basisschoolleeftijd. Vanuit Museumkaart zijn er campagnes met de content van museum.nl gericht op deze doelgroep. Voorafgaand aan schoolvakanties is er meer online aanwezigheid. Op Museumkids kunnen ouders en verzorgers inspiratie voor een museumbezoek vinden: alle museumactiviteiten specifiek voor deze doelgroep, zoals speurtochten, workshops en kinderfeestjes. Tikkit is de mascotte van Museumkids, deze staat ook op de Museumkidskaart.

Museumweek
Jaarlijks is er een Museumweek, een week waarin met een ludieke actie extra media-aandacht voor musea is. De Museumkaart stimuleert dit met een onlinecampagne.
In 2025 is de Museumweek verplaatst van het voorjaar naar het najaar. In 2026 is de Museumweek weer in het najaar: van 26 september tot en met 2 oktober.



Beleidsplan Museumkaart
Alle openbare beleidsplannen en jaarrekeningen van de Museumkaart zijn online te vinden op: **Beleidsplannen & jaarverslagen | Museumvereniging**

4. Algemene Voorwaarden voor Musea

INLEIDING
Een belangrijk middel voor musea en gelieerde instellingen* om hun bezoekersaantal te vergroten en daarmee meer inkomsten te verwerven is het accepteren en verkopen van de Museumkaart. De Museumvereniging heeft de exploitatie van de Museumkaart uit handen gegeven aan een aparte stichting: Stichting Museumkaart (SMK). Deze stichting tracht dit doel te bereiken door de Museumkaart onder de aandacht te brengen van (potentiële) museumbezoekers, door de aanschaf, verlenging en afhandeling van de Museumkaart voor bezoekers en musea te faciliteren, door informatie te verstrekken over de mogelijkheden van het gebruik van de Museumkaart en door de opbrengsten die met de Museumkaart worden gegenereerd te verdelen onder de musea die de Museumkaart verkopen en accepteren.

Teneinde de exploitatie van de Museumkaart op een correcte manier uit te voeren, dienen Musea in te stemmen met algemene voorwaarden, die hieronder staan vermeld. Deze algemene voorwaarden zijn ook raadpleegbaar op www.museumvereniging.nl

* Naast musea kunnen ook zogenoemde gelieerde instellingen lid zijn van de Museumvereniging. Een gelieerde instelling is een rechtspersoon die in Nederland een presentatie-instelling in stand houdt en die onderstaande Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd. Daar waar in deze Algemene Voorwaarden en in andere regelingen of richtlijnen van de Museumvereniging die alle leden van de Museumvereniging betreffen gesproken wordt over 'Museum' worden ook de Gelieerde Instellingen bedoeld.

artikel 1 **<u>begrippen</u>**

In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt. Zij worden telkens met een hoofletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud voorkomen.

Algemene Voorwaarden	Deze Algemene Voorwaarden, zoals gepubliceerd op de Website;
CAP	Maximale toegangsprijs waarop de GTP wordt berekend. De cap bedraagt maximaal 1,5 keer de gewogen gemiddelde Reguliere toegangsprijs van alle deelnemende Musea;
GTP	Gemiddelde Toegangsprijs, dat wil zeggen de rekeneenheid op basis waarvan Musea een vergoeding ontvangen voor bezoeken met een Museumkaart;
Kaarthouder	De natuurlijke persoon op wiens naam de Museumkaart staat;
Museum	Een rechtspersoon, lid van de Museumvereniging, die in Nederland een museum in stand houdt, • die voldoet aan de definitie van een museum die is opgesteld door de International Council of Museums (ICOM), • die is ingeschreven in het Museumregister,

- die de Ethische Code voor Musea als richtlijn voor museaal handelen onverkort onderschrijft en waarborgt, en
- die deze Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd;

Museumkaart (of Kaart)

Het bewijs (in de vorm van een plastic of digitaal pasje) waarmee de Kaarthouder:

- gratis toegang heeft tot een Museum tijdens reguliere openingstijden of, bij wijze van uitzondering, tegen betaling van een toeslag die het Museum aan alle betalende bezoekers in rekening brengt;
- gebruik kan maken van aanbiedingen van een Museum;
- op eigen verzoek de nieuwsbrief met Museumtips kan ontvangen;

Museumvereniging

De vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, gevestigd aan de Piet Heinkade 181F te (1019 HC) Amsterdam, waarvan de leden de mogelijkheid hebben om de Museumkaart te verkopen en te accepteren;

Persoonsgegevens

De gegevens die de persoon van de Kaarthouder identificeren, zoals naam, adres, woonplaats, rekeningnummer, profielfoto en dergelijke, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

Reguliere openingstijden

De dagen en uren waarop het Museum algemeen toegankelijk is, zoals te vinden op de website van het Museum;

Reguliere toegangsprijs

Het volledige en normale tarief (zonder korting of toeslag) dat geldt voor bezoekers, zoals te vinden op de website van het Museum;

SMK

De Stichting Museumkaart, gevestigd aan de Piet Heinkade 181F te (1019 HC) Amsterdam, waaraan de Museumvereniging het beheer, de promotie en de verkoop van de Museumkaart heeft uitbesteed;

Toeslag

De door een Museum aan bezoekers in rekening gebrachte extra toeslag op de Reguliere toegangsprijs, bedoeld voor het bezoeken van een Museum met een bijzondere, tijdelijke tentoonstelling; zie voor de toeslagcriteria de notitie: **Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen**, op de Website.

Tijdelijke Museumkaart

De door de Kaarthouder aan de kassa van een Museum aangeschafte Museumkaart, met een initiële geldigheidsduur van 31 dagen vanaf de dag van aanschaf én een maximum van vijf museumbezoeken.

	Na online registratie is deze Museumkaart twaalf maanden geldig met ingang van de aankoopdatum;
Uitkeringspercentage	Percentage van de GTP dat jaarlijks door het bestuur wordt vastgesteld als vergoeding voor bezoeken met een Museumkaart.
Voorschriften	De door een Museum zelf opgestelde bezoekersvoorschriften, zoals openingstijden, gebruik van camera's, huisregels en dergelijke;
Website	De website voor leden van de Museumvereniging, met het internetadres https://museumvereniging.nl.

artikel 2 toepasselijkheid

1. Het Museum dat de Museumkaart wenst te verkopen en te accepteren, gaat akkoord met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.
2. SMK heeft het recht om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen worden gepubliceerd op de Website en treden 60 dagen na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking is vermeld.
3. Toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden, onder welke benaming dan ook en van wie dan ook afkomstig, is uitdrukkelijk uitgesloten.

artikel 3 <u>voorwaarden bij deelname</u>

1. In geval van verkoop en acceptatie van de Museumkaart door een Museum gelden de volgende voorwaarden:
   a. Het Museum verleent gedurende reguliere openingstijden aan houders van een geldige Museumkaart gratis toegang tot de collecties en exposities waarvoor de reguliere toegangsprijzen gelden;
   b. Het Museum zal aan het publiek duidelijk kenbaar maken dat het de Museumkaart accepteert;
   c. Het Museum zal meewerken aan eventuele promotieacties van SMK en/of de Museumvereniging ten behoeve van de Museumkaart, van Museumkids, de Museumweek en andere publieksactiviteiten, onder meer – maar niet uitsluitend - door het verspreiden van promotiemateriaal van SMK c.q. de Museumvereniging;
   d. Het Museum houdt een registratie bij van Museumkaartbezoek en ander bezoek, zoals nader omschreven in artikel 6.

2. Het staat het Museum vrij om naast deze Algemene Voorwaarden eigen Voorschriften te hanteren die gelden voor bezoekers aan het Museum. Dergelijke Voorschriften dienen echter voor alle bezoekers te gelden, en niet alleen voor Kaarthouders. Het staat het Museum niet vrij om Voorschriften te hanteren die in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden of met de "Gebruiksvoorwaarden voor Museumkaarthouders" zoals die zijn gepubliceerd op https://www.museum.nl/nl/gebruiksvoorwaarden.

artikel 4 **verkoop Museumkaart**

1. Het Museum dat de Museumkaart verkoopt en accepteert handelt volgens de richtlijnen van SMK, zoals deze onder meer zijn gepubliceerd op de Website. Het is het Museum niet toegestaan om aan de verkoop en acceptatie van de Museumkaart nadere voorwaarden te stellen.

2. Verkoop van de Museumkaart door een Museum is op de volgende manieren mogelijk:
   1. Via de website van het Museum of via museum.nl. SMK verzendt dan de Museumkaart aan de Kaarthouder op het opgegeven woonadres in Nederland.
   2. Aan de kassa van het Museum. De kaarthouder ontvangt dan een Tijdelijke Museumkaart met een geldigheidsduur van 31 dagen, te rekenen vanaf de dag dat de Museumkaart is aangeschaft. Het Museum vermeldt de aanschafdatum op de Tijdelijke Museumkaart. Met de Tijdelijke Museumkaart heeft de Kaarthouder recht op maximaal vijf museumbezoeken binnen de geldigheidsduur van 31 dagen, waarbij de dag van aanschaf als het eerste bezoek telt. De Kaarthouder kan de geldigheidsduur van de Kaart verlengen naar één jaar door zich te registreren via www.museum.nl. SMK verzendt dan de Museumkaart aan de Kaarthouder op het opgegeven woonadres in Nederland of binnen de EU. Voor de geldigheidsduur blijft de dag waarop de Museumkaart is aangeschaft evenwel bepalend.
   Na registratie geldt geen beperking meer voor het aantal museumbezoeken.
   3. Het Museum koopt de Museumkaart vooraf in bij SMK en verkoopt deze tegen door SMK vast te stellen prijzen. Het Museum ontvangt een jaarlijks vast te stellen vergoeding per verkochte Kaart. Uitbetaling van de vergoeding geschiedt conform het daartoe bepaalde in artikel 7.

artikel 5 **promotie**

1. Het Museum verbindt zich om de verkoop van de Museumkaart te promoten. Het wordt daarbij op verzoek ondersteund door SMK. Het Museum zal aan of bij de kassa, en ook op de prijslijsten, aangeven dat daar de Museumkaart wordt verkocht. Daarnaast zal het Museum door middel van het door SMK ter beschikking gestelde promotiemateriaal doorlopend kenbaar maken dat het fungeert als verkooppunt van de Museumkaart.

2. Het Museum kan op zijn eigen pagina binnen de omgeving van museum.nl activiteiten en aanbiedingen van het Museum plaatsen en zo onder de aandacht van het publiek brengen. Speciale Museumkaartaanbiedingen worden daarnaast onder de aandacht gebracht via de nieuwsbrief van de Museumvereniging en via op het publiekgerichte sociale mediakanalen. Het is een Museum niet toegestaan om op de eigen pagina activiteiten of aanbiedingen van derde partijen te plaatsen, tenzij deze rechtstreeks verband houden met de activiteiten van het Museum zelf.

3. Indien er door het Museum aan SMK of de Museumvereniging materiaal ter beschikking wordt gesteld waarop auteursrechten of intellectuele eigendomsrechten van derden (kunnen) rusten, dan is de regeling “Gebruiksvoorwaarden Publicaties” van toepassing, zoals gepubliceerd op de Website.

4. De SMK heeft het recht om een verzoek om mee te werken aan promotie te weigeren zonder opgaaf van redenen. Een weigering doet geen verplichting tot schadevergoeding ontstaan.

artikel 6 **bezoekaantallen**

1. Het Museum verplicht zich om de bezoekaantallen – zowel van Kaarthouders als van andere bezoekers – bij te houden middels een voor SMK inzichtelijk systeem. Het Museum dient deze aantallen maandelijks binnen 15 dagen na afloop van de maand waarop de cijfers betrekking hebben te sturen op de op de Website voorgeschreven wijze. Ter zake van deze verplichting verstrekt SMK aan het Museum een locatienummer, welk locatienummer telkens bij de maandelijkse opgave dient te worden vermeld.

2. Het niet, niet tijdig, niet volledig of niet correct verstrekken van bezoekaantallen zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel kan betekenen dat de SMK de vergoeding voor bezoeken van Kaarthouders – zoals nader omschreven in artikel 7 - niet, niet tijdig of niet volledig uitkeert, zonder dat hierdoor aan de zijde van het Museum een recht op verrekening, compensatie of schadevergoeding ontstaat.

artikel 7 **verkoopprijs, vergoeding en betaling**

1. SMK betaalt het Museum een vergoeding voor ieder bezoek dat met een Museumkaart wordt afgelegd gedurende Reguliere openingstijden.

2. De vergoeding wordt berekend per museum aan de hand van de GTP.

3. Het bestuur van SMK neemt jaarlijks een besluit over de verkoopprijs van de Museumkaart, de hoogte van de CAP, de wijze van het berekenen van de GTP en het uitkeringspercentage. Deze informatie wordt gepubliceerd op de Website.

4. De SMK heeft het recht om betaling van de vergoeding op te schorten bij een vermoeden dat onjuiste gegevens zijn gerapporteerd. De SMK heeft de bevoegdheid om ten onrechte betaalde vergoedingen terug te vorderen, dan wel te verrekenen met vergoedingen die een Museum nog tegoed heeft.

artikel 8 **toeslag**

1. Om een Toeslag te kunnen heffen, moet voldaan worden aan de *Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen* die geldt vanaf 1 juli 2024 en is gepubliceerd op de Website. Uitgangspunt is zelfregulering op basis van deze Code.

2. Bij het niet nakomen van de Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen treedt de Museumvereniging in overleg met het Museum over de ontstane situatie. Het in dit lid bedoelde overleg zal tot doel hebben tot een oplossing te komen. Bij herhaaldelijk niet nakomen van de Code kan de Museumvereniging besluiten om het Museum niet langer toe te staan de Museumkaart te accepteren of te verkopen.

artikel 9 **gebruik van persoonsgegevens**

1. De SMK verwerkt Persoonsgegevens van Kaarthouders in een database. De SMK geldt daarbij als verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in artikel 4.7 AVG.

2. De Persoonsgegevens worden door de SMK onder meer aangewend voor de volgende doeleinden:

a. het uitvoeren van overeenkomsten verbonden met de Museumkaart;
b. het informeren van Kaarthouders over wijzigingen van de Museumkaart;
c. het informeren van Kaarthouders over speciale aanbiedingen namens Musea indien Kaarthouders toestemming hebben gegeven voor zulke promotionele mails.

3. Het staat het Museum niet vrij om - hetzij direct, hetzij indirect - Persoonsgegevens van Kaarthouders te verwerken in de eigen (al dan niet geautomatiseerde) systemen van het Museum, nu de van de Kaarthouder verkregen toestemming voor verwerking van deze Persoonsgegevens daarop niet is gericht.

artikel 10 **<u>aansprakelijkheid en vrijwaring</u>**

1. SMK is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan door misbruik van de Museumkaart of wangedrag door Kaarthouders of derden.

2. SMK is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet volledig indienen van bezoekaantallen, zoals bedoeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, noch door het op grond daarvan niet, niet tijdig of niet volledig uitbetalen van de vergoeding zoals bedoeld in artikel 7.

3. SMK is niet aansprakelijk voor schade door diens weigering om mee te werken met promotionele activiteiten van een Museum, zoals bedoeld in artikel 5.

4. Het Museum is niet aansprakelijk voor eventuele schade, ontstaan als gevolg van de verwerking van Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 9 lid 1 en 2. SMK vrijwaart het Museum tegen vorderingen van derden die hierop betrekking hebben. SMK is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan door het onrechtmatig gebruik van Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 9 lid 3. Het Museum vrijwaart SMK tegen vorderingen van derden te dier zake.

artikel 11 **<u>opzegging en beëindiging van de overeenkomst</u>**

1. De overeenkomst tussen SMK en het Museum met betrekking tot de verkoop en acceptatie van de Museumkaart kan door ieder der partijen onder opgaaf van redenen worden opgezegd per 1 januari van elk jaar met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. De opzegging geschiedt per aangetekend schrijven.

2. De overeenkomst kan door ieder der partijen met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst worden beëindigd indien:
    a. de andere partij, na daartoe in gebreke te zijn gesteld met een redelijke termijn tot nakoming, haar verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
    b. er sprake is van faillissement of surseance van betaling van de andere partij,
    c. een partij de zeggenschap over haar vermogen geheel of grotendeels verliest;
    d. het betreffende Museum zijn museumregistratie verliest, of:
    e. in het geval van de SMK: het Museum de afspraken aangaande het in rekening brengen van Toeslagen aan Kaarthouders schendt.

artikel 12 **<u>slotbepalingen</u>**

1. De overeenkomst tussen SMK en een Museum betreffende de verkoop en acceptatie van de Museumkaart, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden die daarvan onderdeel uitmaken, wordt beheerst door Nederlands recht.

2. Eventuele geschillen zullen door mediation worden beslecht dan wel, indien dit niet mogelijk mocht blijken te zijn dan wel partijen dat niet wensen, voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Amsterdam.

3. Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts geldig tussen partijen, indien deze op schrift zijn gesteld en door beide partijen voor akkoord zijn ondertekend.

4. Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 7-5-2024 en kunnen worden aangehaald als “Algemene Voorwaarden Musea 2024”.

5. Beknopte handleiding

In geval van strijdigheid met de Algemene voorwaarden voor musea in hoofdstuk 4 prevaleren de Algemene voorwaarden.

AANKOOP / VERKOOP MUSEUMKAART

Wanneer mag een museum de Museumkaart verkopen?
Musea mogen de Museumkaart verkopen als ze lid zijn van de Museumvereniging en de Algemene Voorwaarden Musea accepteren.

In het Museum
Museumkaarten verkopen aan de kassa van het museum
Musea kunnen tijdelijke Museumkaarten bestellen via de Mijn Omgeving van Museumvereniging.nl. Je kunt op deze website inloggen met een zelfgekozen gebruikersnaam en wachtwoord. Heb je nog geen gebruikersnaam en wachtwoord dan kan je deze aanvragen **via de website**.

Actie voor Musea:
Bij verkoop van de tijdelijke Museumkaart moet je op de tijdelijke Museumkaart (papieren pasje) de aanschafdatum vermelden. De Tijdelijke Museumkaart is 31 dagen geldig. De geldigheid gaat in op de dag van aanschaf. Op de kaart staat het woord “TIJDELIJK” duidelijk vermeld. Met de Tijdelijke Museumkaart kan maximaal 5 keer een museum bezocht worden. De aankoop in het museum is ook het eerste bezoek. Als de kaarthouder het hele jaar onbeperkt van de kaart gebruik wil maken, dan moet hij of zij zich registreren via **www.museumkaart.nl/registreren**. De Museumkaart (met profielfoto) wordt binnen 8 werkdagen naar een woonadres in Nederland en de EU gestuurd. Het moment van registratie heeft geen invloed op de geldigheidsduur. De dag van aanschaf geldt als aanvangstermijn.

Provisie
Per Museumkaart die in het museum verkocht wordt ontvangt het museum € 3,50 (inclusief BTW) verkoopprovisie. De verkoopprovisie wordt direct op de factuur verrekend met de bestelling van de Museumkaarten. De Museumkaart heeft een waarde van € 75. Een museum betaalt dan € 71,50 per Museumkaart. Voor jeugd/jongeren kost de Museumkaart € 39. Een museum betaalt dan € 35,50. Deze factuur hoef je niet te voldoen, maar wordt verrekend met de bezoekvergoeding van die maand. Mocht het bedrag van de bestelde Museumkaarten hoger zijn dan de bezoekvergoeding van die maand wordt het overige bedrag verrekend met de bezoekvergoeding van de daaropvolgende maand.

Online verkoop
De Museumkaart is ook online te **bestellen via de website**.
Deze Museumkaart (plastic pasje) is meteen voorzien van een profielfoto en is één jaar geldig. Na betaling via iDeal wordt de Museumkaart binnen 8 werkdagen naar een Nederlands woonadres gestuurd. Binnen de EU kan dit langer duren.

Mijn Omgeving
Na het online bestellen van de Museumkaart krijgt de nieuwe kaarthouder een welkomstmail met het verzoek een account aan te maken met een wachtwoord. Dit

account geeft toegang tot de Mijn Omgeving. In de Mijn Omgeving kan de kaarthouder zijn gegevens inzien en wijzigen. Je kunt hier ook kiezen voor automatische incasso bij verlenging en je abonneren op de nieuwsbrief Museumtips.

BEZOEK MET MUSEUMKAART

Geldigheid Museumkaart

Een online gekochte Museumkaart is een heel jaar geldig. Als de eigenaar van de tijdelijke Museumkaart zich via de Mijn Omgeving heeft geregistreerd is de klant bij de Stichting Museumkaart bekend. Ruim voor verloop van de Museumkaart ontvangt men een mail met de mogelijkheid tot verlengen.

Tijdelijke Museumkaarten (papieren pasjes) zijn 31 dagen geldig vanaf de dag van aankoop én je kunt er maximaal vijf musea mee bezoeken. Bij registratie van de Tijdelijke Museumkaart op museumkaart.nl ontvangt een kaarthouder binnen 8 werkdagen de persoonlijke Museumkaart (met profielfoto). Deze kaart heeft een looptijd van een jaar vanaf de dag van aanschaf van de tijdelijke kaart en hiermee is het aantal bezoeken onbeperkt.
Als de kaarthouder na die 31 dagen de tijdelijke kaart niet heeft geregistreerd is de tijdelijke kaart geblokkeerd. De kaarthouder kan de kaart nog tot een jaar na aanschaf van de tijdelijke kaart online registreren en ontvangt dan alsnog de definitieve Museumkaart die een looptijd heeft van een jaar vanaf de dag van aanschaf van de tijdelijke kaart.

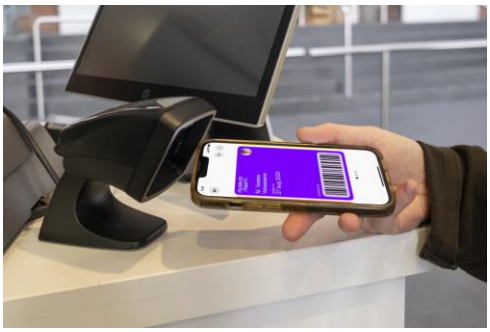
De **geldigheid van Museumkaarten** is online en via de **Mijn Omgeving** te controleren.

Museumkaart scannen

De Museumkaart geeft vrij entree tijdens reguliere openingstijden zoals op de website van het museum vermeld. Een museum mag elk bezoek van een kaarthouder tijdens reguliere openingstijden scannen. Ook als het een kind betreft aan wie het museum anders gratis toegang zou bieden; de SMK vergoedt het bezoek niet maar de gegevens worden wel verwerkt in het marketingdashboard. Voor het scannen van bezoeken met de Museumaart bij tijdelijk afwijkende openingstijden en/of afwijkende toegangsprijzen kun je ons vooraf om toestemming vragen.
Het is niet toegestaan om de Museumkaart te scannen buiten reguliere openingstijden of bij bijzondere gelegenheden zoals openingen, netwerkbijeenkomsten of besloten bijeenkomsten van derden.

Accepteren Museumkaart

Er komen steeds meer apps op de markt waarmee je van verschillende pasjes de barcode of QR-code kunt overnemen op de mobiele telefoon. Voor het accepteren van de Museumkaart door musea zijn deze apps niet toegestaan. Via deze apps is namelijk niet meer te controleren of degene die de code toont ook de echte eigenaar van de Museumkaart is. Op de Museumkaart (plastic pasje) staat ter controle een profielfoto en geboortedatum vermeld. Let hier altijd op bij het scannen van de Museumkaart! **Alleen het plastic pasje of de papieren tijdelijke variant of de digitale Museumkaart in de app van de Museumkaart kun je accepteren.**



Klantenservice Museumkaarthouders
Heeft een kaarthouder een vraag of een klacht die je niet zelf kun beantwoorden dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Doorverwijzen naar onze website: **www.museum.nl/nl/museumkaart/faq**
   Hier staan antwoorden op veel gestelde vragen van kaarthouders.

2. Doorverwijzen naar de klantenservice: **www.museum.nl/nl/contact**. Bij voorkeur per mail of via het contactformulier om hun vraag aan de klantenservice te stellen. Doorgaans ontvangt men binnen 3 tot 5 werkdagen antwoord.

FINANCIELE VERGOEDING BEZOEK MET MUSEUMKAART

Definitie gemiddelde toegangsprijs (GTP)

De gemiddelde toegangsprijs is de rekeneenheid op basis waarvan musea een vergoeding ontvangen voor bezoeken met een Museumkaart**.** Elk geregistreerd bezoek met een Museumkaart wordt vergoed. Deze vergoeding is gebaseerd op de gewogen gemiddelde reguliere toegangsprijs van het museum vermenigvuldigd met het aantal bezoeken met de Museumkaart.

Berekening GTP

Uitleg over de berekening en de **vaststelling van de GTP is online** te vinden.
Verder geldt een plafond aan de grondslag, een zogenaamde cap. Het maximum wordt jaarlijks vastgesteld door het bestuur (= CAP).

Vaststelling GTP

Alle deelnemende musea ontvangen aan het begin van een kalenderjaar ter controle een email met de herrekende GTP voor dat betreffende jaar. Wanneer de toegangsprijs van een museum verandert door ingrijpende wijzigingen in het museum kunnen wij tussentijds de GTP aanpassen. Neem in dat geval contact met ons op. In uitzonderlijke gevallen kan het bestuur van SMK besluiten om de GTP te bevriezen op het niveau van het voorafgaande kalenderjaar.

Aanleveren bezoekcijfers

Bij de entree moeten medewerkers van het museum altijd de Museumkaarten scannen via de QR of barcode. Met de scan controleren we ten eerste of de Museumkaart nog geldig is en niet verlopen, of geblokkeerd. Blokkeren kan voorkomen als iemand een duplicaat heeft gekregen na diefstal of verlies. De originele kaart wordt dan geblokkeerd, dat is aan de buitenkant niet te zien. Met de scan leggen we het bezoek ook vast in onze database, de basis voor het maandelijkse voorschot.
Voor het aanleveren van de bezoekcijfers zijn de musea ingedeeld in twee groepen:
1.Musea die werken met een kassa die de Museumkaart controleert op geldigheid en het bezoek direct registreert in de administratie. Deze musea moeten maandelijks de bezoekcijfers doorsturen. Dit gaat via een zip-bestand, een door de kassaleverancier speciaal hiervoor ontworpen export uit de kassa. Musea moeten de bezoekcijfers ***uiterlijk 15 dagen na afloop van de maand*** toesturen

2.Musea die werken met een handscanner. Musea loggen in via het besloten deel op museumvereniging.nl (Mijn Omgeving voor musea) en vullen daar de cijfers in. Ook voor hen geldt: bezoekcijfers ***uiterlijk 15 dagen na afloop van de maand*** toesturen.

Uitbetaling Museumkaartbezoek

Het streven is dat musea in de tweede week van de maand automatisch een voorschot van 55% krijgen van de gemiddelde toegangsprijs over de Museumkaartbezoeken in de vorige maand. Als dat van toepassing is verrekenen wij bestelde Museumkaarten met het voorschot. Het voorschot is gebaseerd op basis van de gescande Museumkaarten.

Altijd elke maand bezoek doorgeven

Omdat het kan gebeuren dat niet alle bezoeken via de scans zichtbaar zijn, bijvoorbeeld door een technische storing of internetstoring, blijft het noodzakelijk dat de musea de

maandelijkse bezoekopgaven doorgeven. Dat geeft ons de mogelijkheid eventuele onvolkomenheden te corrigeren. Mocht er een onvolkomenheid zijn laat dat de Museumvereniging dan weten, zodat we eventuele correcties kunnen uitvoeren. Ook geven deze gegevens ons inzicht in het totale museumbezoek. Die informatie uit de kassabestanden hebben we ook nodig om de gemiddelde toegangsprijs voor het volgend kalenderjaar te berekenen.

Definitieve bezoekvergoeding
Na afloop van het kalenderjaar wordt op basis van de exploitatie van de Museumkaart de definitieve bezoekvergoeding bepaald. We streven naar een maximale bezoekvergoeding van 60% van de gewogen gemiddelde toegangsprijzen van de musea. De maandelijkse voorschotfacturen worden verrekend met de definitieve bezoekvergoeding en het surplus wordt automatisch aan de musea overgemaakt.

Toeslag
Overweegt je museum een toeslag bij een bijzondere, tijdelijke tentoonstelling? Er is een **Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen** waarin de voorwaarden voor toeslagen staan opgenomen. Neem bij je overweging in een zo vroeg mogelijk stadium contact met ons op. Via het formulier in de Code. Zie ook de bijlagen.

6. Gebruiksvoorwaarden publicaties

De Museumvereniging - en in het verlengde de Stichting Museumkaart - zet zich in voor het publieke belang van musea in Nederland. De Museumvereniging doet dit onder meer door het onder de aandacht brengen van de activiteiten van musea op de websites www.museum.nl (waaronder museumkaart.nl en museumkids.nl), www.museumvereniging.nl, www.museumcongres.nl. In digitale nieuwsbrieven (o.a. Museumtips) en op verschillende sociale media.

Het materiaal hiervoor ("content") komt van de musea zelf. Daarmee is echter niet gezegd dat de auteursrechten op deze content ook altijd bij deze musea berusten. Het is voor zowel de rechthebbenden als de musea en de Museumvereniging van belang dit goed te regelen. Daartoe heeft de Museumvereniging gebruiksvoorwaarden opgesteld. Deze 'Gebruiksvoorwaarden Publicaties" zoals die per 6 mei 2024 gelden, staan hieronder. De meest actuele versie van de Gebruiksvoorwaarden Publicaties is altijd te vinden op museumvereniging.nl.

Verschillende musea hebben ook een dergelijke regeling getroffen met stichting Pictoright. Deze stichting, die de belangen van vele binnenlandse en buitenlandse kunstenaars of hun erfgenamen behartigt, geeft op grond van die regeling toestemming aan het museum om beeldmateriaal te gebruiken. De regeling met Pictoright heeft echter alleen betrekking op uitingen op de media van de musea zelf, zoals de eigen website, eigen drukwerk of eigen sociale media-accounts. Dat is iets anders dan dit beeldmateriaal weer aan de Museumvereniging of Stichting Museumkaart ter beschikking stellen voor promotieactiviteiten. Een aanvullende regeling is daarom nuttig en noodzakelijk.

GEBRUIKSVOORWAARDEN PUBLICATIES
MUSEUMVERENIGING
STICHTING MUSEUMKAART

INLEIDING
De Museumvereniging is de brancheorganisatie voor musea in Nederland. In opdracht van de vereniging streeft Stichting Museumkaart, een ongesubsidieerde instelling, ernaar het (herhaal)bezoek aan Nederlandse musea te bevorderen. Dit doet zij onder andere door uitgifte van de Museumkaart.

Onderdeel van de activiteiten van de Museumvereniging s het uitgeven van diverse publicaties, het beheren van verschillende websites en het gebruik van sociale media, door middel waarvan Nederlandse musea hun activiteiten onder de aandacht kunnen brengen van het publiek.

Op het gebruik van de door de Museumvereniging aangeboden media zijn onderstaande gebruiksvoorwaarden van toepassing.

1. DEFINITIES

In deze gebruiksvoorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd. De begrippen worden telkens met een hoofdletter geschreven en kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Auteursrechten	betekent de rechten van een maker of rechthebbende om toestemming te geven voor het openbaar maken

	en/of verveelvoudigen van auteursrechtelijk beschermde Content;
Claim	betekent de (al dan niet terechte) vordering van een rechthebbende tot staking van gebruik van content (of wijziging daarvan), al dan niet in combinatie met een vordering tot vergoeding van schade en kosten;
Content	betekent tekst, beeld, geluid, vormgeving, programmatuur en iedere combinatie daarvan waarop auteursrechten of overige IE-rechten rusten;
Gebruiksvoorwaarden	betekent deze gebruiksvoorwaarden, inclusief de bekendgemaakte wijzigingen;
Media	betekent de door de Museumvereniging verzorgde mogelijkheden voor musea om content te plaatsen op websites, in nieuwbrieven, in andere publicaties (zowel in digitale als papieren vorm) en op sociale media (zoals Facebook, Instagram, TikTok en X/Twitter);
Museum	betekent het museum dat gebruik wil maken van de door de Museumvereniging ter beschikking gestelde media;
Museumvereniging	betekent de Museumvereniging als de beheerder van media waarop musea content kunnen laten plaatsen;
Overige IE-rechten	betekent overige intellectuele eigendomsrechten die – naast het auteursrecht – van toepassing kunnen zijn op de door musea aan te leveren content, zoals onder meer databankrechten, naburige rechten, merk- en modelrechten, octrooien en handelsnaamrechten;
Persoonlijkheidsrechten	betekent het recht van de maker op naamsvermelding bij openbaarmaking van diens werk, het recht om zich te kunnen verzetten tegen openbaarmaking van diens werk onder een andere naam en het recht om zich te kunnen verzetten tegen wijziging dan wel verminking van diens werk;
Rechthebbende	betekent de maker of andere rechthebbende die auteursrechten heeft op content;
Websites	betekent de door de Museumvereniging beheerde websites, zoals onder meer www.museum.nl en museumvereniging.nl, waarop op verzoek van musea content wordt geplaatst.

2. TOEPASSELIJKHEID

1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het plaatsen van Content op Media van de Museumvereniging.

2. Het staat de Museumvereniging vrij om de Gebruiksvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. Van een (inhoudelijke) wijziging zal melding worden gemaakt op (een van) de Websites. Voor de toepasselijkheid van de Gebruiksvoorwaarden geldt dat de meeste recente, op een of meer Websites geplaatste, versie van toepassing is.

3. Toepasselijkheid van andere Gebruiksvoorwaarden, onder welke benaming dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten.

3. AUTEURSRECHTEN, OVERIGE INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN PERSOONLIJKHEIDSRECHTEN

1. Voor alle Content die voor de Media van de Museumvereniging wordt gebruikt (zowel de zichtbare Content als de onzichtbare Content zoals programmatuur) geldt dat daarop Auteursrechten dan wel Overige IE-rechten kunnen rusten, zodat voor het gebruik daarvan toestemming van de Rechthebbende nodig is of kan zijn.

2. Voor alle Content geldt tevens dat de Persoonlijkheidsrechten van de maker dienen te worden gerespecteerd, tenzij de maker hiervan uitdrukkelijk afstand heeft gedaan of de redelijkheid zich daartegen verzet. De Museumvereniging gaat ervan uit dat het wijzigen van door Musea aangeleverde Content, uitsluitend om deze passend te maken voor de Websites en andere Media, niet in strijd is met de hier bedoelde redelijkheid.

4. PLAATSING VAN CONTENT OP MEDIA VAN DE MUSEUMVERENIGING

1. De Museumvereniging biedt Musea de mogelijkheid om hun activiteiten en andere informatie onder de aandacht te brengen via de op dat moment door de Museumvereniging ter beschikking gestelde Media, door middel van het aanleveren van Content.

2. De Museumvereniging kan het in lid 1 bedoelde verzoek tot plaatsing van Content weigeren zonder opgaaf van redenen. Daarnaast kan de Museumvereniging nadere voorwaarden aan de Content stellen, bijvoorbeeld over de vorm, de inhoud en wijze van aanlevering.

3. Met het aanleveren van de Content aan de Museumvereniging staat het Museum ervoor in dat de Museumvereniging deze Content kan gebruiken voor het beoogde doel en via de gevraagde Media. Voor zover het Museum daarvoor toestemming nodig heeft van Rechthebbenden, zorgt hij ervoor deze toestemming voorafgaand en aantoonbaar te hebben verkregen.

4. Aan de levering en openbaarmaking van de Content zoals bedoeld in dit artikel zijn de Museumvereniging en het Museum over en weer geen kosten of vergoedingen verschuldigd. Vergoeding van kosten om de vereiste toestemming van Rechthebbenden te krijgen (zoals royalty's) komt ten laste van het Museum.

5. De levering van de Content is voor onbepaalde tijd en omvat het recht van de Museumvereniging om de Content zo te wijzigen dat deze passend is bij (de vorm en look & feel van) de Media waarin of waarop de Content wordt geplaatst. De Museumvereniging heeft het recht om de Content na verloop van tijd weer te

verwijderen, zonder opgaaf van redenen en zonder verplicht te zijn een vergoeding of compensatie aan het Museum te betalen.

6. Het aanleveren van de Content vooronderstelt dat de maker van (een deel van) de Content heeft afgezien van zijn Persoonlijkheidsrechten in die zin, dat hij heeft afgezien van naamsvermelding, van het recht zich te verzetten tegen vermelding van een andere naam bij zijn werk, en ook van zijn recht zich te verzetten tegen wijziging van het werk. Als dit anders is, dan vermeldt het Museum dit bij de aanlevering van de Content. De Museumvereniging kan dan beslissen de Content niet te gebruiken.

5. GARANTIE, AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. Het Museum staat ervoor in alle vereiste toestemmingen te hebben om de Content aan de Museumvereniging ter beschikking te stellen voor gebruik in/op de beoogde Media. De Museumvereniging hoeft hiertoe geen eigen nadere controle of onderzoek te doen.

2. De Museumvereniging is niet aansprakelijk voor het onrechtmatig gebruik van de door Musea aangeleverde Content, tenzij er sprake is van opzet of ernstige nalatigheid aan de zijde van de Museumvereniging.

3. Het Museum vrijwaart de Museumvereniging tegen eventuele Claims van Rechthebbenden of derden ter zake van enige inbreuk op Auteursrechten, overige IE-Rechten, Persoonlijkheidsrechten en/of andere rechten die verband houden met (het gebruik van) de Content.

4. In het geval Rechthebbenden of derden een Claim bij de Museumvereniging neerleggen ter zake van inbreuk op Auteursrechten, overige IE-rechten en/of Persoonlijkheidsrechten, dan zal de Museumvereniging deze Claim doorsturen naar het Museum die ter zake een vrijwaring heeft gegeven. Als derden een Claim bij de Museumvereniging neerleggen wegens een andersoortig onrechtmatig handelen van de Museumvereniging, dan zal de Museumvereniging eerst beoordelen of dit verwijt primair een handeling van de Museumvereniging betreft dan wel van het Museum. In het laatste geval zal de Museumvereniging de Claim doorsturen naar het Museum.

5. Als er sprake is van verwijtbaar handelen door de Museumvereniging, geldt dat de aansprakelijkheid van de Museumvereniging jegens het Museum (of: de Musea) in alle gevallen beperkt tot de directe schade met een maximum van € 5.000,00 (*vijfduizend euro*). Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals onder meer (maar niet uitsluitend) bedrijfsschade, gemiste besparingen, desinvesteringen en immateriële schade, is uitgesloten.

6. SLOTBEPALINGEN

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarop deze Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Amsterdam.

2. Als enige bepaling van deze Gebruiksvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden onverkort van kracht. In dat geval zal de ongeldige bepaling zo spoedig als mogelijk worden vervangen door een geldige bepaling, waarbij het doel en de strekking van de eerdere bepaling zo veel als mogelijk wordt benaderd.

3. Als naast deze Gebruiksvoorwaarden een overeenkomst wordt gesloten waarop deze Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn, dan geldt dat bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden alleen buiten toepassing kunnen worden verklaard indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen.

4. De Museumvereniging en de Musea, met inbegrip van hun personeel en andere betrokkenen, zullen te allen tijde de nodige vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie waarvan zij redelijkerwijs kunnen begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

Deze Gebruiksvoorwaarden zijn vastgesteld door het bestuur van de Museumvereniging op 6 mei en treden in werking op 7 mei 2024.

7. Klachtenprocedure musea en Museumkaarthouders

Inleiding
De klachtenprocedure musea en Museumkaarthouders geeft richting aan de wijze waarop klachten door het bureau van de Museumvereniging worden behandeld en afgehandeld.

Goed omgaan met klachten is van grote invloed op de loyaliteit van Museumkaarthouders, op de tevredenheid van musea en op de reputatie van de Museumkaart en de Museumvereniging. Klachten of klantreacties kunnen een belangrijke aanjager zijn van verbeteringen waardoor idealiter herhaling van de klacht wordt voorkomen en interne processen geoptimaliseerd kunnen worden.

Organisatie
De Museumkaart wordt uitgegeven door de Stichting Museumkaart in opdracht van de Museumvereniging; alle medewerkers die betrokken zijn bij de Museumkaart zijn in dienst van de Museumvereniging. Een belangrijk deel van de operatie is uitbesteed, waaronder het klantcontactcentrum waar in eerste instantie de afhandeling van klachten van Museumkaarthouders over de operatie is ondergebracht.

Definitie “klacht”
Elke vraag, opmerking, melding of reactie van een museum of Museumkaarthouder waaruit blijkt dat de Museumkaart of de organisatie niet aan zijn verwachtingen voldoet. De klachten zijn in twee categorieën te verdelen: klachten van musea en klachten van Museumkaarthouders.

Klachten Museumkaarthouders

Een Museumkaarthouder met een klacht richt zich tot het klantcontactcentrum (KCC). Dat kan door op de website het klantcontactformulier in te vullen: https://www.museum.nl/nl/contact, of door te bellen via 0900-4040 910, op werkdagen van 10 tot 17 uur en in het weekend van 10 tot 15 uur.

Museumkaarthouders met een klacht doorlopen in eerste, tweede en derde lijn dezelfde stappen, waarbij daarna zo nodig geëscaleerd wordt naar de eerstverantwoordelijke op het verenigingsbureau.

Privacy
Wanneer een klacht van een Museumkaarthouder de privacy betreft dan kan de klantenservice deze beantwoorden. Is de kaarthouder het er niet mee eens dan komt de klacht bij het verenigingsbureau en uiteindelijk kan deze worden afgehandeld door de Functionaris Gegevensbescherming. Meer informatie daarover is op de **website te vinden**.

Van een klacht van een Museumkaarthouder die bij de Museumvereniging binnen komt over de operatie, wordt eerst nagegaan of die door klantenservice van de Stichting Museumkaart is behandeld in de eerste en tweede lijn bij het klantcontactcentrum. Is een

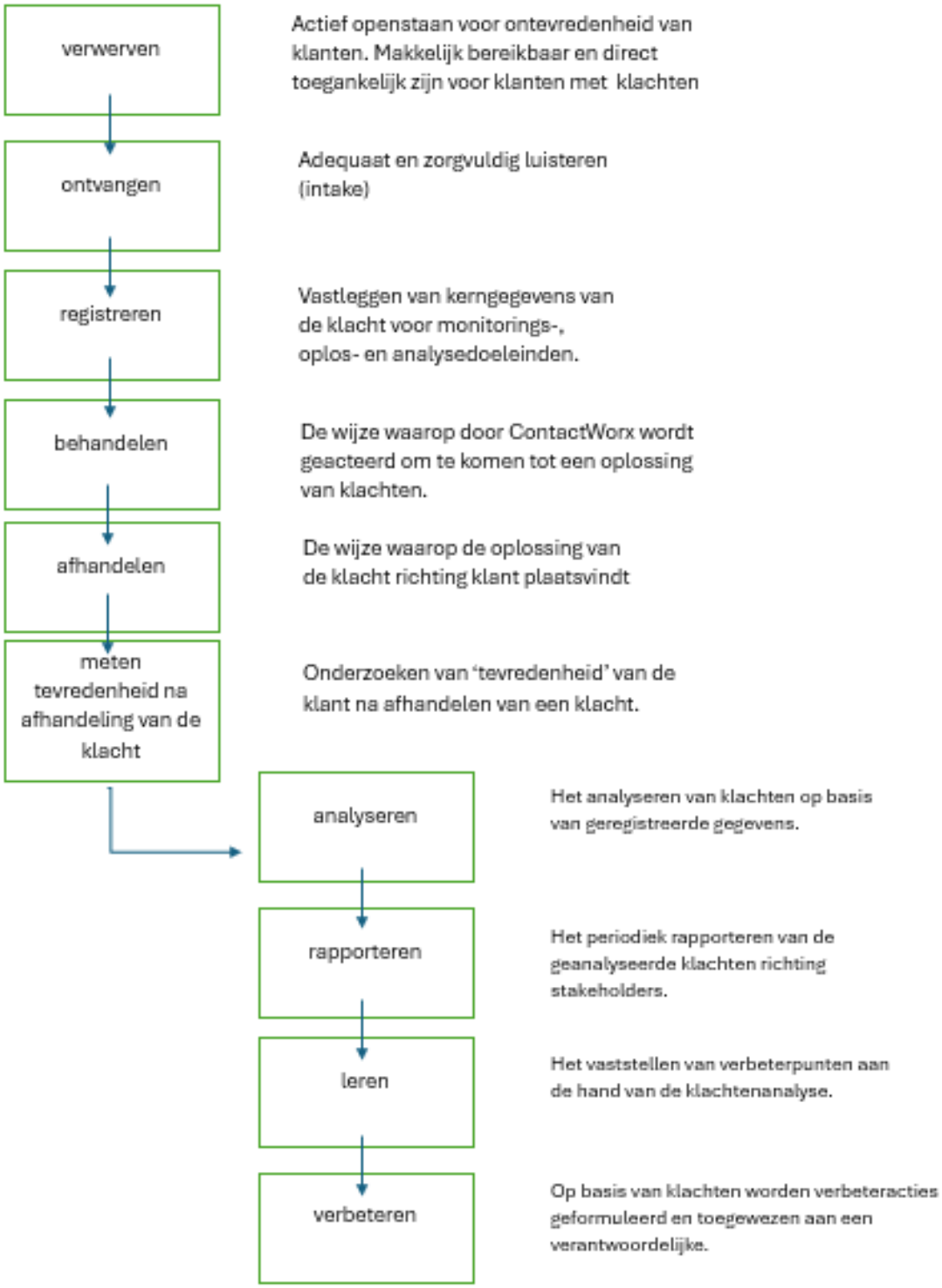
kaarthouder niet akkoord met hun antwoord dan zal de klacht worden doorgezet naar de Museumvereniging. De herhaalde klacht komt binnen bij de eerste lijn op het bureau, zijnde de medewerkers operationele zaken Museumkaart. Hierna kan een klacht geëscaleerd worden naar het hoofd Bedrijfsvoering en uiteindelijk naar de directie of het bestuur van de Museumvereniging.

Klachten Musea
Klachten van musea worden alleen door de Museumvereniging behandeld en afgehandeld. Mocht zo'n klacht niet naar tevredenheid zijn afgehandeld dan bieden de Algemene voorwaarden voor musea nog de mogelijkheid tot mediation voor een eventuele rechtsgang.

Procesdiagram klachtenafhandeling
De klachtenprocedure geeft richting aan de wijze waarop klachten door het bureau van de Museumvereniging worden ontvangen, behandeld en opgelost.
Bij de inrichting van deze processen is rekening gehouden met het type klacht en de herkomst van de klacht. Betreft het een klacht van een museum over de Museumkaart of betreft het een Museumkaarthouder met een klacht.
Klachten van Museumkaarthouders over de operatie worden in eerste instantie door het klantcontactcentrum (KCC) afgehandeld volgens de procesbeschrijving Klachtenmanagement KCC. Museumkaarthouders met een klacht doorlopen in eerste, tweede en derde lijn dezelfde stappen, waarbij daarna zo nodig geëscaleerd wordt naar de eerstverantwoordelijke op het bureau. Als de klacht over privacy gaat dan kan deze uiteindelijk terechtkomen bij de Functionaris Gegevensbeheer.

Klachten van musea worden alleen door het verenigingsbureau afgehandeld, maar kennen zo veel mogelijk dezelfde processtappen als bij afhandeling van klachten van Museumkaarthouders.

Procesdiagram klachtenafhandeling



Verwerven
Klachten van Museumkaarthouders worden onderscheiden in klachten over de operatie of een klacht over privacy.
Klachten over privacy komen direct via het KCC terecht bij de eerste lijn op het bureau van de Museumvereniging. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de kaarthouder een klacht indienen bij onze Functionaris voor de Gegevensbescherming mr. Els Doornhein (edoornhein@devos.nl) en/of bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens vind je daarover meer informatie: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/

Klachten over de operatie worden in eerste aanleg beantwoord via het KCC. De medewerker(s) bij zowel het KCC als het verenigingsbureau staan open voor feedback van klanten.

Klachten van musea of geëscaleerde klachten van Museumkaarthouders worden verzameld en in principe beantwoord door de verantwoordelijke eerste lijn zijnde medewerkers operationele zaken Museumkaart. De tweede lijn bestaat uit de manager promotie en platform. De directeur en uiteindelijk het bestuur zijn eindverantwoordelijk voor de klachtenafhandeling.

Klacht Museumkaarthouder
De eerste lijn bij de Stichting Museumkaart is makkelijk en direct toegankelijk voor de medewerkers van het KCC om een klacht te kunnen doorzetten als de Museumkaarthouder niet akkoord is gegaan met het antwoord van het KCC. Klachten kunnen binnenkomen op schrift, per e-mail maar ook via sociale media zoals X(Twitter), Facebook, Klacht.nl.

Klacht museum
De eerste lijn verantwoordelijke op het bureau van de Museumvereniging is makkelijk en direct toegankelijk voor musea die een klacht wensen te uiten. De medewerker(s) staan open voor feedback van de musea. Dit beperkt zich niet alleen tot de schriftelijke en per e-mail ingediende klachten maar gaat ook over de klachten die we via andere kanalen ontvangen.

Ontvangen
De intake van klachten betreft het adequaat en zorgvuldig luisteren naar de klacht. Daarbij is het van belang om niet alleen de feitelijke klacht te inventariseren maar ook rekening te houden met emotie van betreffende kaarthouder of museummedewerker. De voor klachtenafhandeling verantwoordelijken op het verenigingsbureau moeten goed op de hoogte zijn van de klachtenprocedure en de competenties bezitten om de klacht af te handelen.

Registreren
We onderscheiden hier klachten van Museumkaarthouders en klachten van musea

Klacht Museumkaarthouder
Klachten worden correct vastgelegd in het betreffende klachtenformulier. Hier worden de noodzakelijke gegevens voor de behandeling en afhandeling van de klacht vermeld. In elk geval registreren we de klantnaam, het lidnummer, door wie de klacht is aangenomen en de datum. Onderdelen “soort klacht”, “klacht afgehandeld” en een omschrijving van de

klacht, staan in een separaat veld op het formulier. De inhoud van de klacht wordt primair in het klantsysteem vastgelegd (memo) na het (telefonische) contact dat de medewerker met de Museumkaarthouder heeft. Alles wat toegevoegd kan worden aan het klachtendossier wordt op het klachtenregistratie formulier vermeld.

Klacht museum
Klachten worden correct vastgelegd in het betreffende klachtenformulier. Hier worden de noodzakelijke gegevens voor de behandeling en afhandeling van de klacht vermeld. In elk geval wordt de naam van het museum, het lidnummer, door wie de klacht is ingediend en door welke persoon het is aangenomen en de datum geregistreerd. Onderdelen “soort klacht”, “klacht afgehandeld” en een omschrijving van de klacht, staan in een separaat veld op het formulier. Inhoud van de klacht wordt primair in het klantsysteem vastgelegd (memo) na het (telefonische) contact dat de medewerker met het museum heeft. Alles wat toegevoegd kan worden aan het klachtendossier wordt op het klachtenregistratie formulier vermeld.

Behandelen
De klacht wordt onderzocht en er wordt overleg gevoerd met in- en externe betrokkenen over de oplossing van de klacht. Als een klacht eerder is voorgekomen handelt de medewerker conform eerdere oplossingen. Als in andere gevallen een patroon in de klachten zichtbaar is, kunnen betrokkenen direct worden geïnformeerd om herhaling van de klacht te voorkomen.

De klacht wordt binnen vijf werkdagen afgehandeld of de betreffende Museumkaarthouder of museummedewerker ontvangt een bericht dat de klacht in behandeling is genomen en dat de afhandeling meer tijd vraagt. De meer complexere klachten zullen zo nodig uitgezet worden bij collega’s in de eigen organisatie of bij leveranciers om tot een oplossing te komen. De oplossing wordt binnen tien werkdagen teruggekoppeld aan de Museumkaarthouder of museummedewerker.

De medewerker en manager rapporteren over de in het klachtenformulieren vastgelegde klachten om de voortgang van de afhandeling van de klacht goed te kunnen volgen.

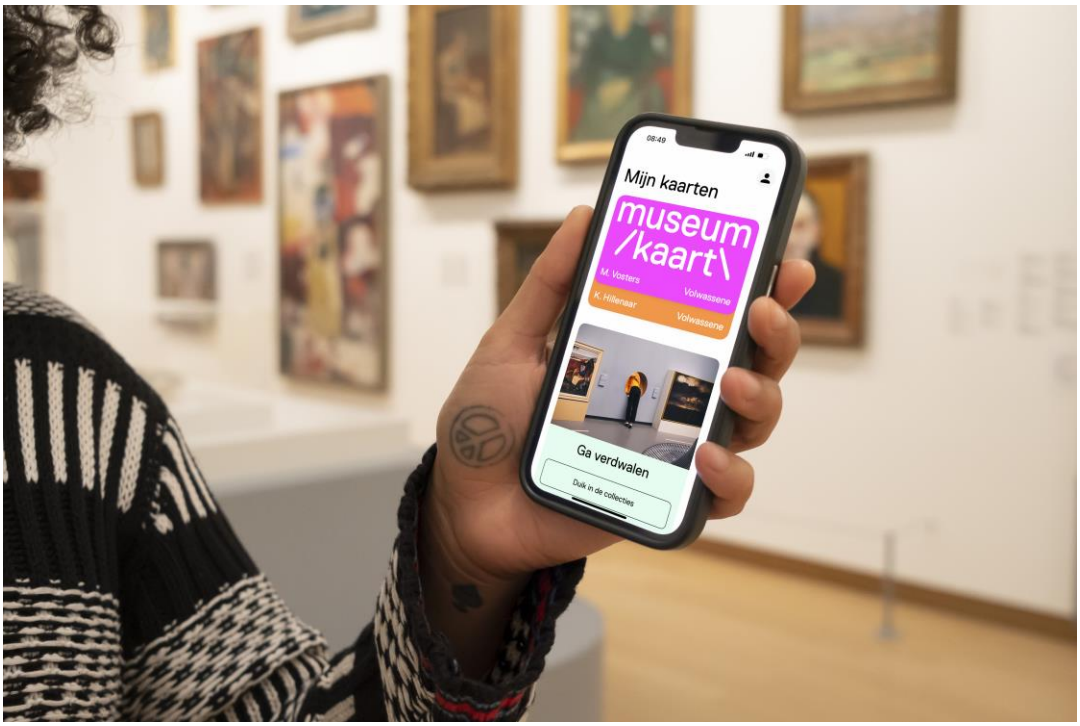
Afhandelen
De oplossing van de klacht maken we schriftelijk of per e-mail kenbaar aan betreffende Museumkaarthouder of museummedewerker.

Analyseren, rapporteren
Eén van de medewerkers operationele zaken Museumkaart rapporteert en analyseert de ontvangen klachten en de afhandeling om herhaalklachten te voorkomen en de kwaliteit continu te verbeteren. De klachtencoördinator deelt periodiek een klachtenrapportage met de manager.

8. Afbeeldingen Museumkaarten

museum
/kids\
A. Candido
Kids
Valid until
27 aug 2025
0025030123

museum
/kaart\
A. Candido
Adult
Valid until
27 aug 2025
0025030123


Mijn kaarten
museum
/kaart\
M. Vosters
Volwassene
K. Hillenaar
Volwassene
Ga verdwalen
Duik in de collecties

9. Belangrijke adressen en telefoonnummers

Websites:

Museumvereniging.nl
Verenigingssite, platform voor kennis & kwaliteit waar musea o.a. informatie over de Museumkaart kunnen vinden, het meest recente jaarverslag van de vereniging, van SMK

Museum.nl
Publiekssite waarop alle aangesloten musea in 3 talen te vinden zijn: Nederlands, Engels en Duits. Alle musea kunnen zelf hun activiteiten plaatsen via het centrale cms. Meer informatie over hoe aan te melden voor het cms vind je hier: Zo werkt Museum.nl | Museumvereniging

Actie Als Cultuur
Over samenwerking in de cultuursector rond het thema duurzaamheid en klimaat. Vanuit vijf ACTIE punten wordt een zelfstandig en gezamenlijk beleid gevormd en gedeelde doelen gesteld.

Musealeverwervingen.nl
Over herkomstonderzoek naar museale collecties in verband met roof, confiscatie of gedwongen verkoop in de periode 1933-1945

Adressen:

Museumvereniging
Piet Heinkade 181F
1019 HC Amsterdam
Postbus 2975
1000 CZ Amsterdam
emailadres info@museumvereniging.nl
telefoon: + 31 20-551 29 00
pers:
Udo Feitsma:UFeitsma@museumvereniging.nl +31 6 13826305
operationele zaken:
Koen van Veen: **KVanVeen@museumvereniging,**
Zita de Wijs: **Zdewijs@museumvereniging.nl**

Klantcontactcentrum/klantenservice **ContactWorx**:
voor alle vragen rond Museumkaartabonnementen.
telefoon: 0900-4040 910, op werkdagen van 9 tot 17 uur, weekends van 10 tot 15 uur.
emailadres: **klantenservice@Museumkaart.nl**

10. Bijlagen

Bijlage 1 – GEBRUIKSVOORWAARDEN MUSEUMKAARTHOUDERS

Natuurlijk gelden ook voor Museumkaarthouders bepaalde voorwaarden voor het gebruik van de Museumkaart. De **actuele voorwaarden zijn altijd online** te vinden.

Een museum stelt ongetwijfeld ook de nodige regels aan museumbezoek. Deze regels ("Voorschriften" genoemd in de Gebruiksvoorwaarden) staan de Gebruiksvoorwaarden niet in de weg maar vullen elkaar doorgaans aan. Het is niet toegestaan om aan Museumkaarthouders andere of meer regels te stellen dan aan bezoekers die geen Museumkaart hebben.

Neem in geval van twijfel contact op met een medewerker operationele zaken Museumkaart.

Bijlage 2 – PRIVACY MUSEUMKAARTHOUDERS EN BEZOEKERS MUSEUM.NL

De privacy van Museumkaarthouders en bezoekers aan de website museum.nl is zorgvuldig vastgelegd. Je leest er alles over **op de website**.

Bijlage 3 – Code Criteria toeslagen

De Code Criteria Toeslagen voor tentoonstellingen is opgesteld in 2024 en wordt voor 1 juli 2026 geëvalueerd en indien nodig aangepast.
De volledige tekst lees je hier: **Code Criteria toeslagen voor tentoonstellingen | Museumvereniging**