

# ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN

## Definities

### Artikel 1.1

Onder het **Nederlands Volksbuurtmuseum** wordt verstaan de organisatie, die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directeur, conservatoren, beveiligingsmedewerkers en overige museumfunctionarissen, die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** is een rechtspersoon.

### Artikel 1.2

Onder het 'museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd), dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directeur van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, kantoren, depots, tentoonstellingszalen, ontvangstruimten, inpandige horeca- en winkelruimten en overige buitenruimten.

### Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan een ieder, die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het **Nederlands Volksbuurtmuseum** een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen, die door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.

## Toepassingskader

### Artikel 1.4

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het **Nederlands Volksbuurtmuseum** en een bezoeker.

De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op anderen dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke. Voor deze activiteiten zijn specifieke voorwaarden van toepassing, voor zover deze activiteiten daartoe noodzakelijk zijn.

Deze voorwaarden zijn niet in de Algemene Bezoekersvoorwaarden opgenomen.

## Doelstellingen van het Volksbuurtmuseum Wijk C gericht op de bezoeker

- Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** tracht het publiek een beeld te geven de geschiedenis van de volksbuurten in Nederland en Wijk C in Utrecht in het bijzonder, van haar bewoners, haar economische, sociale, culturele en religieuze hoogtepunten. Zij streeft er naar bezoekers te inspireren, te interesseren en leerzame informatie te geven.
- Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten, overeenkomstig de wens van de bezoeker, te laten verlopen.
- Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** zal zich zoveel mogelijk inspannen om eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de bezoeker zoveel mogelijk te waarborgen.
- Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** zal zich zo veel mogelijk inspannen de bezoeker aan te bieden:
  - Dienstbaarheid voor alle groepen van de samenleving;
  - Informatie en activiteiten, welke zorgvuldig zijn samengesteld, stimulerend zijn en educatief verzorgd;
  - Wetenschappelijk verantwoorde exposities, publicaties en catalogi;
  - Een correcte en doelgerichte beantwoording van vragen van bezoekers inzake de collectie, aanwezige exposities of daar aan gerelateerde activiteiten.
  - Veilige, schone en comfortabele bezoekers- en expositieruimten, welke voldoen aan de voorwaarden, opgesteld door de Nederlandse Brandweefederatie en de Nederlandse Federatie van Gehandicapten;
  - Voldoende en kwalitatief functionerende veiligheidsinstallaties en vluchtwegen;
  - Een gekwalificeerde Bedrijfshulpverleningsorganisatie met voldoende en opgeleid personeel om bezoekers in geval van nood te begeleiden naar een veilige opvanglocatie;
  - Hoogwaardige zorg voor beheer en behoud van de panden, de collecties, de bibliotheek van het museum;
  - Volledige toegankelijkheid, voor zover bouwkundige hoofd- of steunconstructies deze toegankelijkheid voor delen van het pand niet belemmeren;
  - Een optimale organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiliging van de aan haar toevertrouwde collecties en informatie ter behoud van de aanwezige objecten;
  - Horecafaciliteiten, die voldoen aan de wettelijke normen inzake hygiëne en veiligheid. *De verantwoordelijkheid betreft uitsluitend het facilitair beheer van de ruimten, niet de wijze van exploitatie en uitvoering van diensten.*

## Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

### Artikel 2.1

De door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie zijn niet vrijblijvend.

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** aanvaardt haar aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal, dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het **Nederlands Volksbuurtmuseum** is verspreid.

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** is niet aansprakelijk voor fouten, die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

### Artikel 2.2

De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs en enige kaart of voucher, die recht geeft op korting op de toegangsprijs, te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, beveiligingsmedewerkers daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

### Artikel 2.3

De aspirant bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij het museumcomplex betreedt.

Indien een aspirant bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van hemzelf. Dit is ook het geval, indien het toegangsbewijs alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum. Een éénmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

De betaalde toegangsprijs kan evenwel gerestitueerd worden, indien omstandigheden buiten de invloed van de koper het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directeur.

### Artikel 2.4

De aspirant bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** of een daartoe door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** bevoegd verklaarde instantie.

### Artikel 2.5

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend, indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een werkelijke calamiteit, waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk moet worden ontruimd. Restitutie van gemaakte kosten vindt niet plaats voor aanwezigheid gedurende oefeningen, welke gehouden worden ter beheersing van een mogelijke calamiteit, omdat in het algemeen deze verstoring van korte duur zal zijn.

## Verblijf in het museum

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** verwacht van de bezoeker, dat deze zich houdt aan de gedragsregels van de organisatie, voor zover deze van toepassing kunnen zijn op bezoekers.

Deze gedragsregels betreffende de volgende voorwaarden:

### Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen.

De bezoeker is tevens verplicht de door het personeel van het museum gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien, naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegd functionaris van het, **Nederlands Volksbuurtmuseum** die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met de bedoelde normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat hij/zij enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

### Artikel 3.2

**Ouders of begeleiders** van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen meegebrachte kinderen. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd.

**Leraren en begeleiders** van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen begeleide groepsleden; zij dienen de groepen te begeleiden gedurende het bezoek aan de exposities en zich te richten naar de instructies van de rondleider en/of de aanwezige beveiligingsmedewerkers.

Per 5 begeleide personen onder de 16 jaar dient een begeleider aanwezig te zijn, welke verantwoordelijk is voor het gedrag van de groepsleden.

Beveiligingsmedewerkers kunnen op grond van hun functionele verantwoordelijkheid geen begeleidingstaken uitvoeren en kunnen dan ook niet op enige vorm van begeleiding van groepen worden aangesproken.

**Visueel gehandicapten** is toegestaan een als zodanig herkenbare oriëntatiestok en/of herkenbare begeleidingshond mee te nemen, of nadat een bewijs van opleiding van de hond op verzoek bij de kassa is getoond. Dit geldt ook voor gehandicapten met een sociale begeleidingshond, de z.g. SOHO-hond. De hond dient altijd aangelijnd te zijn.

**Visueel gehandicapten** is, onder begeleiding van een collectieverantwoordelijke, toegestaan 3-dimensionele objecten ter herkenning aan te raken, indien daaraan voorafgaand overleg is geweest met de betreffende conservator en het voornemen minimaal 4 uur voorafgaande aan het bezoek bij de afd. Communicatie bekend is. Dergelijke bezoeken kunnen wegens gebrek aan begeleidend personeel niet in de weekenden plaatsvinden.

### Artikel 3.3

Het is de bezoeker onder meer niet toegestaan om in het museum:

1. (Huis-)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimten nadrukkelijk worden toegestaan of wanneer het als zodanig opgeleide en als zodanig herkenbare (blinden- of SOHO-) geleidehonden betreft;
2. Te roken;
3. Wettelijk verboden genotsmiddelen tot zich te nemen in alle ruimten van het museumcomplex, inclusief de toiletten;
4. Etenswaaren en consumpties mee te nemen in de bezoekersruimten van het museumcomplex;
5. Naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen gratis worden afgegeven op een door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** aan te wijzen plaats;
6. Tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan;
7. Aan derden goederen, van welke aard dan ook, te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
8. Zich voort te bewegen op rollerskates of met behulp van een voetstep;
9. Andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons of andere bronnen van geluidsoverlast; (het gebruik van dergelijke apparatuur kan in ruimten, welke niet voor exposities worden gebruikt, door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** evenwel nadrukkelijk worden toegestaan);
10. Alle andere niet hiervoor genoemde afwijkende situaties zijn ter beoordeling van de dienstdoende gastheer/vrouw.

### Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een functionaris van het, **Nederlands Volksbuurtmuseum** die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. De aspirant-bezoeker wordt, voor het betreden van de expositiezalen gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is.

### Artikel 3.5

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directeur van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven. Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directeur van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** deze foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken, dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, met inbegrip van elektronische media.



### **Artikel 3.6**

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** kan aan de bezoeker, die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands museumcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het museumcomplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden.

Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

## Klachten en reclamering

### Artikel 4.1

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting het publiek zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het museumcomplex en/of door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het **Nederlands Volksbuurtmuseum** het aspirant-publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimten. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

### Artikel 4.2

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** te vermijden klachten en omstandigheden en leidt derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- Klachten, die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Volksbuurtmuseum Wijk C;
- Klachten en omstandigheden, die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest
- Klachten en omstandigheden, die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her-) inrichten van (tentoonstellings-) ruimten;
- Klachten en omstandigheden, die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

### Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering van entreegelden inzake de overeenkomst tussen het **Nederlands Volksbuurtmuseum** en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het **Nederlands Volksbuurtmuseum** te bereiken.

- Klachten en verzoeken tot reclame, die na deze termijn worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen.

### Artikel 4.4

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** onderzoekt de schriftelijk ingediende klacht en stuurt de klager binnen een week een behandlungsbericht, waarin informatie wordt verschaft omtrent de te volgen procedure en termijnen; vervolgens wordt binnen vier weken op een schriftelijk ingediende klacht gereageerd.



Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, waarvan aan de klager terstond mededeling wordt gedaan. De klager krijgt schriftelijk een gemotiveerd antwoord op zijn klacht.

De klager, die geheel of gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, wordt geïnformeerd over de consequenties voor wat betreft de feitelijke afhandeling van zijn klacht. Indien de klacht betrekking heeft op het algemene gemeentebestuur en/of indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, neemt het **Nederlands Volksbuurtmuseum** de klacht niet in behandeling.

Mondelinge en telefonische klachten dienen te worden geadresseerd aan de directeur van het **Nederlands Volksbuurtmuseum** en worden door deze functionaris beknopt op schrift gesteld en in afschrift aan de klager toegezonden.

*Klachten dienen te worden gericht aan:* **Nederlands Volksbuurtmuseum** ter attentie van de directeur van het museum (zie bijlage 1).

#### **Artikel 4.5**

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een klachten- en suggestieformulier, welke op verzoek verkrijgbaar is bij de kassa.

De brochure klachtenregeling ligt daar ter inzage.



## Aansprakelijkheid van het museum

### Artikel 5.1

Aan de door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie kunnen door de bezoeker geen rechten worden ontleend.

### Artikel 5.2

Het verblijf van de bezoeker in en op het museumcomplex is voor diens eigen rekening en risico, tenzij er jegens zijn persoon of zaken sprake is van een onrechtmatige daad en/of wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) van de zijde van het **Nederlands Volksbuurtmuseum**.

### Artikel 5.3

Voor het in bewaring nemen van goederen van de bezoeker, zoals kleding, bagage en fotoapparatuur, zonder dat daar een vergoeding tegenover staat of zonder dat daarvoor een reçu wordt afgegeven, is het **Nederlands Volksbuurtmuseum** niet aansprakelijk.

## Gevonden voorwerpen

### Artikel 6.1

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij kassa.

De door het personeel in het museumcomplex gevonden voorwerpen zullen worden afgegeven bij de kassa.

### Artikel 6.2

Het **Nederlands Volksbuurtmuseum** zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de plaatselijke politie. Gevonden voorwerpen waarvan na een half jaar in bewaringneming door het **Nederlands Volksbuurtmuseum** geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, worden overgedragen aan de plaatselijke politie.

### Artikel 6.3

Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze zich onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.



## Overige voorwaarden

### Artikel 7.1

De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van het, **Nederlands Volksbuurtmuseum** zoals het Reglement Videobeeldregistratie en het verhuurreglement.

## Toepasselijk recht

### Artikel 8.1

Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het **Nederlands Volksbuurtmuseum** is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 8.2

Alle geschillen, die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het **Nederlands Volksbuurtmuseum** voortvloeien, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

## Ter inzage legging

### Artikel 9.1

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden, waarnaar op de toegangsbalie zal worden verwezen, zullen voor een ieder ter inzage liggen bij de bezoekersbalie van het **Nederlands Volksbuurtmuseum**. Desgewenst wordt een exemplaar aan de bezoeker ter hand gesteld.

Utrecht, 30 november 2022

Bestuur Nederlands Volksbuurtmuseum



## Bijlage 1

### Klachtenprocedure

Klachtenformulieren of telefonische klachten dienen te worden gericht aan het Nederlands Volksbuurtmuseum, ter attentie van de directeur.

Klachtenbehandelaar: mevrouw L. Jansen

Tel: 030-2318292

### Procedure

De klachtenregeling is in feite een 'milde' vorm van de bezwaarschriftenprocedure.

- Klachten kunnen worden ingediend door middel van een brief met een duidelijke omschrijving van de klacht.
- De brief dient binnen 4 weken na het ontstaan van de aanleiding van de klacht te zijn ingeleverd bij de directeur van het museum.
- Het brief dient binnen 30 dagen na ontvangst behandeld te worden door de directeur.

Indien de klager zich niet kan vinden in de beantwoording van zijn klacht kan hij/zij zich richten tot:

Het Bestuur van het Nederlands Volksbuurtmuseum

Waterstraat 27

3511 BW Utrecht

E-mail: [info@volksbuurtmuseum.nl](mailto:info@volksbuurtmuseum.nl)