



Handleiding Museumkaart

www.museumkaart.nl

uitgave 2012/2013

blijf ontdekken



Museumkaart



Waarvoor dient deze handleiding?

| | | | |
|--|--------|--|--------|
| 1. Algemene inleiding | pag.6 | 5. Voorwaarden voor deelname | pag.14 |
| 1.1 Museumvereniging: uitgever Museumkaart | | 5.1 Voorwaarden | |
| 1.2 Doel Museumkaart | | 5.2 Tentoonstellingen en toeslagen | |
| 1.3 Activiteiten | | 5.3 Registratie | |
| 2. De Museumkaart | pag.7 | 5.4 Lid Nederlandse Museumvereniging | |
| Ontwerp Jan Wolkers | | 5.5 Openingstijden | |
| 2.1 Product | | 5.6 Aanmelden | |
| • Wat kost de Museumkaart? | | 5.7 Opzeggen | |
| • Adres en vervaldatum op Museumkaart | | 6. Partner | pag.17 |
| • College Bescherming Persoonsgegevens | | BankGiro Loterij | |
| • Geen pasfoto, wel persoonlijk | | 7. Ondersteuning marketingactiviteiten | pag.17 |
| • Barcode op de Museumkaart | | 7.1 Analyse bezoek met Museumkaart | |
| • Museumkaartmagazine | | • museumrapportages | |
| • E-magazine | | • direct mail diensten | |
| 2.2 Museumkaarten bestellen | | 7.2 www.museum.nl | |
| 2.3 NAW-formulier | | 7.3 www.museumkaart.nl | |
| 2.4 NAW gegevens doorgeven via internet | | 8. Algemene voorwaarden voor de Stichting Museumkaart | pag.23 |
| 2.5 Aanvraagformulier via internet | | 9. Algemene voorwaarden voor de Museumkaarthouder | pag.25 |
| 2.6 Betalen | | 10. Veel gestelde vragen en antwoorden | pag.27 |
| 2.7 Geldigheidsduur | | 11. Medewerkers Museumkaart | pag.28 |
| 2.8 Cadeaukaart: volwassene en jongere | | | |
| 3. Bezoek met Museumkaart | pag.10 | | |
| 3.1 Geldigheid | | | |
| 3.2 Geldigheid Museumkaart op internet | | | |
| 3.3 Point-of-sale-materiaal | | | |
| 3.4 Klantenservice Museumkaarthouders | | | |
| • Doorverwijzen gewone informatienummer | | | |
| • Doorverwijzen gratis 0800-nummer, 0800 - 020 33 88 | | | |
| • E-mail | | | |
| 4. Financiële vergoeding bezoek met Museumkaart | pag.12 | | |
| 4.1 Definitie gemiddelde toegangsprijs en afrekening | | | |
| 4.2 Aanleveren bezoekcijfers | | | |
| 4.3 Uitkering Museumkaartbezoek | | | |
| 4.4 Voorwaarden | | | |





Voor u ligt de hernieuwde uitgave van het handboek over de Museumkaart. Het is gemaakt voor alle musea die de Museumkaart accepteren. U vindt hierin vooral praktische informatie over de Museumkaart. Wat te doen bij verkoop, hoe het zit met de vergoeding, waar naar door te verwijzen als bezoekers vragen of klachten hebben, ons beleid met betrekking tot toeslagen bij een tentoonstelling en hoe het zit met het Magazine, en het e-magazine voor Museumkaarthouders.

De Nederlandse Museumvereniging, uitgever van de Museumkaart, is trots op het enorme succes van de kaart. In 2012 is de grens van 800.000 verkochte Museumkaarten overschreden! In 2011 was ruim 23% van het bezoek in de aangesloten musea Museumkaarthouder. Dit waren ongeveer 4,3 miljoen Museumkaartbezoeken op een totaal van 18,1 miljoen bezoeken in totaal aan de bij de Museumkaart aangesloten musea.

Wij merken dat musea soms nog vragen hebben over de Museumkaart. Vandaar dat wij deze handleiding jaarlijks vernieuwen en aan alle deelnemers rondsturen. Wij hebben ons best gedaan zoveel mogelijk vragen hierin te beantwoorden. Mocht u desondanks uw specifieke vraag niet terugvinden, schroom dan niet contact met ons op te nemen.

Achterin het handboek vindt u de collega's waar u terecht kunt voor de verschillende vragen over de Museumkaart.

Ik wens u wederom een succesvol jaar toe met mooie bezoekerscijfers. Wij doen ons best daar een positieve bijdrage aan te leveren.

Siebe Weide
Directeur Museumvereniging

Wartoe dient deze handleiding?

In deze handleiding vindt u alles wat van belang is omtrent de Museumkaart. Van praktische zaken als de verkoopprocedure van de kaart tot marketingondersteuning voor musea en de algemene voorwaarden voor musea en Museumkaarthouders.

Heeft u na het lezen van deze handleiding nog vragen, belt u dan met Koen van Veen van de Museumkaart. Telefonisch bereikbaar op 020 - 551 29 19 of kvanveen@museumvereniging.nl





1.1 Museumvereniging: uitgever Museumkaart

Per 1 januari 2003 is de Stichting Museumjaarkaart samengegaan met de Museumvereniging. De medewerkers zijn overgegaan naar de Museumvereniging. De Museumjaarkaart heet sinds april 2003 Museumkaart. De Stichting Museumkaart blijft bestaan voor de exploitatie van de kaart. Bijna 400 musea zijn aangesloten. Bij hen is de Museumkaart geldig.

1.2 Het doel van de Museumkaart

- Bevorderen van (herhalings)bezoek aan de Nederlandse musea
- Versterken van de affiniteit tussen bezoekers en musea

1.3 Activiteiten

- Promotie, verkoop en distributie van de Museumkaart
- Online aanbod Marketing rapportage Museumkaartbezoek (Analyse bezoekgedrag en herkomst van Museumkaarthouders)
- Uitgifte exclusief magazine voor kaarthouders
- Uitgifte digitale nieuwsbrief - E-magazine - voor kaarthouders
- Adressenbeheer Museumkaarthouders via verkoop van abonnementen
- Verkoopondersteuning Museumkaart in deelnemende musea, onder andere door displaymateriaal, wervende folders en speciale acties.
- Verzorging mailings aan - selecties van - kaarthouders in opdracht van musea middels ons magazine en/of E-magazine
- Vergoeding bezoeken met de Museumkaart aan de deelnemende musea

De Museumkaart is één van de instrumenten die de Museumvereniging inzet ter stimulering van het museumbezoek. Andere activiteiten zijn het Museumweekend, de website www.museum.nl, de Museumladder in Volkskrant, Trouw, Parool, NRC, AD en de gids Nederland Museumland. Dit alles past uitstekend bij de pay off van de Museumkaart: 'Blijf ontdekken. De Museumkaart'.



Ontwerp Jan Wolkers

De Museumkaart is gebaseerd op een detail van een schilderij van Jan Wolkers. Wolkers was een zeer veelzijdig kunstenaar, voor ons symbool voor de rijke museumwereld.

2.1 Product

De Museumkaart is verkrijgbaar in twee leeftijdscategorieën: volwassenen vanaf 19 jaar en jongeren tot en met 18 jaar. Beide kaarten ogen identiek. Het verschil is de tekst 'voor jongeren' op de jongerenkaart.

Wat kost de Museumkaart?

Abonnement

De kosten voor een Museumkaart in abonnementsvorm zijn per 1 juli 2012:

- € 44,95 voor een volwassene (19 jaar of ouder)
- € 22,50 voor een jongere (t/m 18 jaar)

De Museumkaart wordt als abonnement verkocht. Bij de eerste aankoop betaalt men éénmalig € 4,95 aan administratie- en afhandelingskosten naast de abonneeprijs van € 44,95 of € 22,50 voor jongeren. Abonnees krijgen vier keer per jaar het Museumkaart-magazine toegestuurd en indien gewenst het E-magazine. Ook is hun kaart bij een abonnement verzekerd. Bij verlies of diefstal kan een abonnee een vervangende Museumkaart aanvragen via de klantenservice tegen betaling van € 4,95 administratiekosten.

Eénmalige aankoop

Het is mogelijk de Museumkaart te kopen zonder een abonnement te nemen. In dat geval vervalt de mogelijkheid om bij de aanschaf van een nieuwe Museumkaart het jaar erop gebruik te maken van de korting (geen administratiekosten). Men betaalt dan € 49,90.

Adres en vervaldatum op Museumkaart

Het eerste jaar dat men een Museumkaart in abonnement neemt, komen naam, geslacht en geboortedatum van de houder met de vervaldatum door middel van een stickertje op de kaart. Vanaf het tweede jaar staan die gegevens geprint op de kaart. Door abonnementen aan te bieden verzamelen wij de adressen van de Museumkaarthouders. We kunnen daarvoor direct met ze communiceren, tevens kunnen we hiermee bezoekersanalyses voor de marketingrapportage uitvoeren.

Bovendien heeft het abonnementensysteem als voordeel dat er geen gat meer valt tussen de dag dat de kaart verloopt en het moment van nieuwe aanschaf. De abonnee heeft altijd een geldige kaart op zak: lekker makkelijk!



College Bescherming Persoonsgegevens

Het bestand van de Stichting Museumkaart is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), meldingsnummer m 1054116. Houder van het bestand is de Stichting Museumkaart te Amsterdam. Een afschrift van de melding ligt ter inzage bij de stichting. De stichting behandelt de gegevens vertrouwelijk en gebruikt ze om kaarthouders voordelen te bieden die aan de Museumkaart verbonden zijn. Als een museum een mailing naar – een deel van – de kaarthouders wil sturen dan verzorgt de stichting dat tegen een vergoeding. De adressen blijven te allen tijde in bezit van de stichting.

Geen pasfoto, wel persoonlijk

De pasfoto op de Museumkaart is afgeschaft sinds de invoering van de nieuwe kaart in februari 2003 om de aankoopdrempel te verlagen. De kans wordt wellicht wat groter dat mensen hun Museumkaart tijdelijk aan iemand uitlenen maar dit risico hebben wij ingecalculeerd. Overigens krijgen de musea elk afgelegd bezoek met de kaart voor een groot deel vergoed. Het museum leidt dus geen schade. De kaart is gepersonaliseerd doordat de naam, geboortedatum en geslacht van de houder erop staat. Bovendien kan een Museumkaart binnen 1 uur niet nogmaals op dezelfde locatie worden gescand.

Barcode op de Museumkaart

Sinds oktober 2009 is de Museumkaart voorzien van een barcode. De musea zijn uitgerust met de mogelijkheid om de barcode op de Museumkaart te scannen. De verkopende musea doen dit direct op de kassa, de overige musea hebben een barcode terminal gekregen van de Stichting Museumkaart om deze controle en registratie uit te voeren.

Museumkaartmagazine

Het Magazine voor Museumkaarthouders verschijnt vier keer jaar. Het staat vol nieuws over musea en tentoonstellingen en is speciaal bedoeld voor Museumkaarthouders, aan wie musea allerlei extra's bieden. De oplage groeit gestaag. Medio 2012 is de oplage 410.000. Daarvan gaan er 380.000 naar huisadressen (waar vaak meerdere kaarthouders wonen). De rest gaat naar een selectie van musea waar het publiek ze gratis mee kan nemen. De reacties op het magazine zijn zeer positief. Zowel de kaarthouders, die enthousiast reageren, als de musea, die aanmerkelijk meer publiek kunnen verwelkomen. In elke uitgave bestaat voor meerdere musea de mogelijkheid een aantrekkelijk aanbod te doen aan kaarthouders. Dit is gratis. Maakt u uw wensen echter tijdig kenbaar bij: Carla Keijzer: ckeijzer@museumvereniging.nl of Ellen Bakema: ebakema@museumvereniging.nl

E-magazine

Leden met een e-mailadres die digitale post willen, ontvangen 8 keer per jaar een e-magazine. Medio 2012 wordt deze nieuwsbrief aan ongeveer 300.000 mailadressen van Museumkaarthouders en een aantal potentiële kaarthouders toegestuurd.

2.2 Museumkaarten bestellen

Via de website van de Museumvereniging, www.museumvereniging.nl, kunt u de Museumkaart bestellen. U kunt op deze website inloggen met een door u zelf gekozen gebruikersnaam en wachtwoord. Heeft u nog geen gebruikersnaam en wachtwoord dan kunt u deze zelf aanvragen via "registreer" op de homepage van www.museumvereniging.nl.

2.3 NAW-formulier

Mensen die de kaart in abonnement nemen wordt in het museum gevraagd hun naam en adresgegevens ter plekke in te vullen. Hiervoor hebben we NAW-formulieren (naam-, adres-, woonplaats) beschikbaar, deze zijn ook via de website te bestellen.

2.4 NAW-gegevens doorgeven via internet

Kopers van de Museumkaart kunnen de gekochte Museumkaart ook zelf registreren via internet. Dit kan op de website www.museumkaart.nl. Onder de kop "Ik heb al een Museumkaart" kan dit onder "Museumkaart registreren". Hier kan zowel een cadeau Museumkaart als de reguliere Museumkaart geregistreerd worden.

2.5 Aanvraagformulier via internet

Mensen kunnen vanaf www.museumkaart.nl ook een aanvraagformulier invullen en daarmee direct de kaart bestellen. De kaart wordt dan met 5 werkdagen naar het opgegeven adres gestuurd. Men kan betalen via een machtiging, Ideal of via een acceptgirokaart. Betalen via acceptgiro neemt meer tijd in beslag, na ontvangst van een acceptgiro betaling wordt de Museumkaart met ongeveer 14 dagen aan het betreffende adres gestuurd. Ook wordt voor een acceptgiro betaling een toeslag van € 1,50 gevraagd om de extra kosten te dekken.

2.6 Betalen

Bij de eerste of eenmalige aankoop betaalt men € 49,90 aan de kassa van het museum. Mensen die vervolgens een abonnement nemen, kunnen kiezen tussen een machtiging waarbij jaarlijks € 44,95 van hun rekening wordt afgeschreven of jaarlijks betalen via acceptgiro. Een machtiging tekenen heeft verreweg de voorkeur, omdat dit geen tijdsverlies oplevert. Het is ook goedkoper. Bij betaling per acceptgiro vragen wij een toeslag van € 1,50 euro aan de kaarthouder om deze extra kosten te dekken.

2.7 Geldigheidsduur

De Museumkaart is te koop in ca. 150 grotere musea. Zij hebben een kassa die de kaart geldig kan maken en tevens kan lezen c.q. registreren als bezoek. Bij verkoop wordt na het scannen van de nieuwe kaart in de centrale database de startdatum van de kaart vastgelegd, dit is de dag van aankoop. Vervolgens is de kaart vanaf deze datum één jaar geldig. Deze datum is met het blote oog niet te zien. Voor abonnees wordt de vervaldatum minder relevant omdat zij voortaan altijd over een geldige kaart beschikken, waar vanaf het tweede jaar de vervaldatum op geprint staat. Kopers van een éénmalige Museumkaart kunnen de vervaldatum zelf op hun kaart schrijven. Deze datum staat ook op het entreebewijs en/of de kassabon die men bij het museum krijgt of op de bon die uit de losse

Museumkaart barcode terminal komt. Alle musea moeten de geldigheid van de aangeboden Museumkaart controleren via de kassa of de Museumkaart terminal.

2.8 Cadeaukaart: volwassene en jongere

Deze kaart kan men 'leeg' - zonder vervaldatum - kopen om aan iemand cadeau te geven. Het is aan te raden deze kaart - waar mogelijk - ook in de museumwinkel te verkopen. Een abonnement is bij de cadeau Museumkaart niet mogelijk, bij aanschaf kost deze kaart altijd € 49,90 voor volwassenen of € 27,45 voor jongeren.

3. BEZOEK MET MUSEUMKAART



Voor musea die de Museumkaart accepteren maar niet verkopen is het volgende van belang:

3.1 Geldigheid

De Museumkaart is altijd voorzien van de vervaldatum. Het eerste jaar dat mensen een Museumkaart in abonnement nemen, staan naam, geslacht, geboortedatum en vervaldatum door middel van een stickertje op de kaart. Ontvangt u een bezoeker die de sticker op de kaart nog niet heeft ingevuld dan verzoeken wij u om dit alsnog aan de balie te laten invullen. Extra NAW stickers zijn aan te vragen via de Museumvereniging, kvanveen@museumvereniging.nl. Vanaf het tweede jaar zijn alle gegevens, ook de vervaldatum, keurig op de kaart geprint. Mensen die de kaart éénmalig en niet in abonnement kopen, hebben altijd een Museumkaart met naamstickertje.

Mocht er eens iemand komen met een kaart zonder zichtbare vervaldatum dan kan dat twee dingen betekenen:

- Het is een nog 'lege' cadeau-Museumkaart, nog niet van een datum voorzien
- De houder is vergeten de datum op het naamstickertje te schrijven

Indien de kaart nog niet geactiveerd is kunt u deze alsnog via de kassa of de Museumkaart terminal activeren, de Museumkaart is vanaf dat moment 1 jaar geldig. Wilt u de koper s.v.p. ook verzoeken om deze vervaldatum op de sticker op de Museumkaart te noteren. Deze datum geldt vooral als geheugensteun voor de kaarthouder.

Als de vervaldatum nog niet is ingevuld maar de kaart is al wel ingegaan wilt u dan de bezoeker vragen om de vervaldatum die op de bon verschijnt over te nemen op de sticker.

3.2 Geldigheid Museumkaart op internet

Via www.museumkaart.nl is de vervaldatum van de kaart ook altijd te achterhalen.

3.3 Point-of-sale materiaal

Voor musea is divers materiaal beschikbaar om duidelijk aan te geven dat de Museumkaart in uw museum geldig is.

Voor musea die de Museumkaart accepteren is beschikbaar:

- Toonbankdisplay A-4 formaat met folderhouder voor wervende folder
- Raamsticker
- Affiches
- Wervende folder (een bloemlezing van de aangesloten musea)

Voor de musea die de kaart ook verkopen is daarnaast beschikbaar:

Verkooppakketten met:

- Aanvraagformulier
- Kaartdrager met Museumkaart
- Instruerende folder. Deze folder geeft instructies voor het geldig maken van de Museumkaart. De meest gestelde vragen met antwoorden komen aan bod. De folder biedt tevens een overzicht van alle musea die de Museumkaart accepteren.

Bestellen point-of-sale materiaal

Wilt u extra point-of-sale materiaal bestellen? Dat kan kosteloos, via Koen van Veen, (020) 551 29 19 of kvanveen@museumvereniging.nl.

3.4 Klantenservice Museumkaarthouders

Kaarthouders met vragen of klachten die u niet zelf kunt beantwoorden kunt u doorverwijzen naar de klantenservice voor Museumkaarthouders. Dit is onderdeel van het fulfilmentbureau dat het hele adresbestand van de kaarthouders onderhoudt. Hier zitten goed geïnformeerde mensen aan de telefoon om vragen over de Museumkaart te beantwoorden. Dit zijn niet de mensen van de Museumvereniging. Die worden weer ingeschakeld bij niet-alledaagse vragen.

De klantenservice is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Er is een gewoon informatienummer met een postbus en een gratis met een antwoordnummer. Wij adviseren u mensen in de volgende gevallen door te verwijzen naar het gewone, c.q. gratis nummer:

Doorverwijzen naar het gewone informatienummer 0900 - 40 40 910 (35 cent per gesprek)
Klantenservice Museumkaart
Postbus 5020
2900 EA Capelle a/d IJssel

Indien:

- Een Museumkaart is gestolen/verloren
- Een Museumkaart niet goed is ingevuld of de sticker verkeerd zit
- Iemand zijn abonnement wil opzeggen

- Iemand de vervaldatum van zijn Museumkaart wil opvragen
- Er algemene vragen over de Museumkaart zijn

Doorverwijzen naar het **gratis** 0800-nummer 0800 - 020 33 88

Klantenservice Museumkaart

Antwoordnummer 311

2900 VB Capelle a/d IJssel

Indien:

- Een Museumkaart het niet meer doet;
- Bezoekers een abonnement op de Museumkaart willen aanvragen;
- Administratieve zaken opgehelderd moeten worden (teveel betaald, verkeerd geïncasseerd)

E-mail

Voor alle vragen kunt u mensen ook verwijzen naar ons mailadres

klantenservice@museumkaart.nl In de regel ontvangt men binnen 5 werkdagen antwoord.

4. FINANCIËLE VERGOEDING BEZOEK MET MUSEUMKAART



4.1 Definitie gemiddelde toegangsprijs – GTP

Elk bezoek met een Museumkaart wordt vergoed. Deze vergoeding is gebaseerd op de gewogen gemiddelde toegangsprijs van het museum, gekoppeld aan het aantal bezoeken met de Museumkaart.

De GTP - gemiddelde toegangsprijs - is de rekeneenheid op basis waarvan musea een vergoeding ontvangen voor bezoeken met een Museumkaart. Bij de vaststelling van de GTP gebruiken we de volgende gegevens:

- Aantal en toegangsprijs van volwassenen die een normale entreprijs betalen zonder enige vorm van korting
- Aantal en toegangsprijs van junioren die een normale entreprijs betalen zonder enige vorm van korting. Indien u verschillende groepen junioren hanteert dan gaat het hier om de oudste groep volbetalende jeugd.
- Aantal en toegangsprijs van senioren die een normale entreprijs betalen zonder enige vorm van korting

Om tot de GTP te komen vermenigvuldigen wij het aantal bezoekers per categorie met de prijs. Vervolgens delen we het totaalbedrag van deze drie groepen door hun totaal aantal bezoekers. Dit is de GTP.

Omdat de entreprijzen van de musea en het aantal bezoeken met de Museumkaart niet-beheersbare factoren zijn, is het niet mogelijk van tevoren met zekerheid de uitkering te melden. Daarom heeft het bestuur op advies van de projectgroep Museumkaart - bestaand

uit zakelijk directeuren van 7 grote musea - besloten voor de uitkering de GTP over het voorgaande kalenderjaar te gebruiken. Op die manier kunt u beter begroten. Voor de duidelijkheid hieronder een rekenvoorbeeld.

Vergoedingssystematiek vanaf 2011

De projectgroep ziet geen aanleiding om de methodiek voor de samenstelling van de uitkeringsgrondslag, de GTP zelf te heroverwegen. Wel hecht de projectgroep er aan dat er voldoende mechanismen in de uitkering worden ingebouwd waardoor de kaart financieel gezond blijft en de onderlinge "collegialiteit" tussen de deelnemende musea gewaarborgd blijft. De projectgroep heeft deze punten als volgt vertaald:

- Er geldt bij de vaststelling van de individuele GTP een ingebouwde plafond van de uitkering. Dit houdt in dat uw de individuele GTP van één museum nooit hoger kan zijn dan 1,5x de gemiddelde gewogen GTP van alle deelnemende musea (zoals ook in de visienota Koers 2014 is vermeld).
- De uitkering voor het jaar X te koppelen aan de GTP in het jaar X-1. Hiermee heeft de kaartorganisatie de mogelijkheid om tijdig te anticiperen op wijzigingen in bestaande financiële verhoudingen.

De stichting evalueert voortdurend de verhouding tussen de hoogte van de uitkeringsgrondslag en de werkelijke ontwikkeling van de toegangsprijzen van musea. Dit om te voorkomen dat hier een te groot verschil in ontstaat. De stichting zal verder per individueel geval bepalen of het nodig is om in geval van ingrijpende veranderingen in het museum - waarbij de toegangsprijs substantieel verandert – eerder deze entreprijs te kunnen aanpassen. Alle deelnemende musea ontvangen aan het begin van het nieuwe jaar ter controle een email met de herberekende GTP voor dat betreffende jaar.

4.2 Aanleveren bezoekcijfers

Voor het aanleveren van de bezoekcijfers zijn de musea ingedeeld in 2 groepen.

- Musea die werken met een kassa die de Museumkaart controleert op geldigheid en direct registreert in de administratie. Deze musea moeten maandelijks de bezoekcijfers doorsturen, dit kan middels een door de kassaleverancier speciaal hiervoor ontworpen export uit de kassa (zip-bestand). Graag uiterlijk 15 dagen na afloop van de maand toesturen
- De overige musea, deze moeten maandelijks het bezoek declareren via de website van de Museumvereniging. Ook hier geldt dat wij dit graag uiterlijk 15 dagen na afloop van de maand van de musea ontvangen. Voor het doorgeven van deze cijfers kunnen deze musea inloggen via www.museumvereniging.nl en de cijfers doorgeven. Nog vragen, neem dan contact op met Koen van Veen via kvanveen@museumvereniging.nl of 020 - 551 29 19.

4.3 Uitkering Museumkaartbezoek

- De SMK streeft ernaar uiterlijk 15 dagen na het aanleveren van de bezoekcijfers het voorschot van 50% van de GTP uit te betalen.

- Na afloop van het kalenderjaar wordt op basis van de inkomsten uit verkoop van de Museumkaart en het bezoek met die zelfde Museumkaarten het uiteindelijke uitkering percentage bepaald. De SMK streeft er naar minimaal 60% van de GTP van ieder individueel museum uit te keren. Over 2011 was het definitieve uitkeringspercentage 67%, over 2010 was dit 70%.

4.4 Voorwaarden:

1. Een museum houdt recht op de Museumkaartvergoeding tot maximaal één jaar na afloop van het jaar waarop het bezoek betrekking heeft. Daarna vervalt de aanspraak op de uitbetaling van de Museumkaartvergoeding. Dit geldt eveneens bij niet-nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst met de stichting Museumkaart (zie hoofdstuk 8).
2. De stichting Museumkaart heeft het recht betaling van de Museumkaartvergoeding op te schorten bij een vermoeden dat onjuiste gegevens zijn gerapporteerd. In alle gevallen geldt dat langdurige sluiting van het museum, anders dan seizoenssluiting, vooraf zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de stichting moet worden gemeld.
3. Indien een museum door gedeeltelijke sluiting voor een langere periode 50% of minder van de reguliere entree vraagt heeft de SMK het recht dat vastgestelde GTP van jaar X-1 te herzien.
4. Indien een museum bezoekers vrije entree geeft dan is het ook niet toegestaan bij deze groep wel de Museumkaart te registreren. zijn bijvoorbeeld de jongeren tot en met 18 jaar gratis dan mag voor deze groep ook niet de Museumkaart gevraagd worden ter registratie.

5. VOORWAARDEN VOOR DEELNAME



5.1 Voorwaarden

1. Het museum verleent gratis toegang aan houders van de Museumkaart.
2. Het museum houdt een registratie bij van Museumkaartbezoek en overig bezoek.
3. Het museum moet lid zijn van de Nederlandse Museumvereniging, vanaf 2014 is er de aanvullende verplichting dat voor het lidmaatschap van de Museumvereniging de museumregistratie middels het Museumregister vereist is.
4. Het museum moet minimaal 6 maanden, 5 dagen per week geopend zijn.

5.2 Tentoonstellingen en toeslagen

Een toeslag voor Museumkaarthouders is bij uitzondering toegestaan en dan alleen bij kostbare tentoonstellingen waarvoor hoge vervoers- en verzekeringskosten gelden. Deze toeslag moet gelden voor alle bezoekers en moet duidelijk apart worden vermeld. Een toeslag voor alleen de Museumkaarthouders is niet toegestaan. Wij verzoeken u een eventuele toeslag tijdig te melden bij de Stichting Museumkaart.

5.3 Registratie

Het is noodzakelijk dat musea bezoekaantallen van Museumkaart- en overig bezoek nauwkeurig bijhouden en dat aan ons doorgeven. Zonder uw bezoekcijfers kunnen wij de vergoeding niet uitkeren. Musea met een daarvoor geschikte kassa kunnen de bezoeken direct via de kassa registreren. Musea zonder deze faciliteit voorzien ons handmatig via internet van hun bezoekcijfers. Alle musea moeten uiterlijk 15 dagen na afloop van de maand de cijfers aan de Stichting Museumkaart hebben doorgegeven. Wij werken met een systeem van lokatienummers. Elk museum heeft een eigen lokatienummer en wordt verzocht dit bij elke vorm van correspondentie te vermelden.

Ongeveer 150 aangesloten musea hebben een kassa met kaartlees mogelijkheid. Wij kunnen u adviseren de musea over leveranciers die dit kunnen leveren.

5.4 Lid Nederlandse Museumvereniging

De Museumvereniging doet veel aan kwaliteitsbevordering bij de musea en wil dit graag doorgevoerd zien bij de musea die de Museumkaart accepteren. Dat betekent dat alleen musea zich kunnen aansluiten die lid zijn van de Museumvereniging. Zie voor nadere informatie www.museumvereniging.nl.

Open voor publiek

De Museumvereniging heeft de voor Nederland bewerkte vertaling van de Gedragslijn voor Museale Beroepsethiek van het International Council of Museums (ICOM) geïntroduceerd en wil volgens de hierin vastgelegde normen handelen. In de Gedragslijn (pag. 7, 1.1.) wordt uitgegaan van de volgende definitie van 'museum': 'Een museum is een permanente instelling ten dienste van de gemeenschap en haar ontwikkeling, toegankelijk voor het publiek, niet gericht op het maken van winst, die de materiële getuigenissen van de mens en zijn omgeving verwerft, behoudt, wetenschappelijk onderzoekt, presenteert en hierover informeert voor doeleinden van studie, educatie en genoegen' (ICOM, 1974).

5.5 Openingstijden

Wat betreft de toegankelijkheid voor het publiek zegt men onder meer in de Gedrags-code: 'Het publiek - of de speciale groep, in het geval van musea die zich richten op een beperkt publiek - behoort op vaste tijden, gedurende regelmatige periodes, toegang te hebben tot de presentaties' (pag. 11, 2.7).

Sommige museale instellingen hebben zeer beperkte openingstijden, bijvoorbeeld één middag in de week gedurende drie zomermaanden. Zonder af te willen dingen op hun collecties is de Museumvereniging van mening dat deelname aan de Museumkaart voor deze musea weinig zinvol is. Wij zouden derhalve musea die minder dan 6 maanden per jaar, 5 dagen per week voor het publiek toegankelijk zijn, sterk willen afraden zich aan te melden als deelnemer aan de Museumkaart.

5.6 Aanmelden

Wanneer u na het lezen van deze informatie in aanmerking wilt komen voor deelname aan de Museumkaart, belt u dan met de Museumvereniging. Als wij uw museum nog niet kennen, vragen wij informatie, bijvoorbeeld een folder of jaarverslag. Wij bekijken uw aanvraag, eventueel in overleg met één van de provinciale museumconsulenten. Wanneer uw museum aan de door ons gestelde voorwaarden voldoet, sturen wij u een aanmeldingsformulier. Zodra u deze ingevuld heeft geretourneerd krijgt u een officiële bevestiging plus verdere benodigdheden. Wij zullen vervolgens een afspraak met u maken voor een kennismakingsgesprek.

5.7 Opzeggen

Wij gaan er vanuit dat - zonder tegenbericht - musea jaarlijks hun deelname verlengen. Musea die deelname aan de Museumkaart willen beëindigen moeten dit uiterlijk een halfjaar van tevoren, dus vóór 1 juli voorafgaande aan het jaar van opzegging schriftelijk aan ons bekend maken. Musea die later opzeggen kunnen in verband met de productietijd niet meer als deelnemend museum uit de gids en folder worden verwijderd. De Museumvereniging kan in dat geval geen verantwoording nemen voor klachten van Museumkaarthouders of verzoeken om teruggave van geld.



6. PARTNER



BankGiro Loterij

De BankGiro Loterij is partner van de Museumkaart. Haar logo staat op de achterzijde van de kaart en vele andere uitingen van de Museumkaart. Dankzij de bijdrage van de BankGiro Loterij worden de collectieve promotietaken van de Museumvereniging mogelijk gemaakt. Zo kon www.museum.nl tot stand komen, het Museumkaarthouders magazine plus de digitale nieuwsbrief en de publiciteit rond het Museumweekend. De BankGiro Loterij verdeelt jaarlijks een aanzienlijk bedrag over een aantal instellingen op het gebied van cultuur. Hiertoe horen onder andere de Hermitage Amsterdam, Rijksmuseum, Van Gogh Museum, Museum Kröller-Müller, Mauritshuis. De laatste jaren is het aantal door de BGL gesteunde musea steeds verder uitgebreid. Zie voor de complete lijst www.bankgiroloterij.nl.

7. ONDERSTEUNING MARKETINGACTIVITEITEN



7.1 Analyse bezoek met Museumkaart

Dankzij de barcoderegistratie kunnen we het museumbezoek door Museumkaarthouders analyseren. Ieder kaartnummer dat wordt geregistreerd komt uiteindelijk in de klantendatabase van de Museumkaart terecht. Zo weten we van een bepaalde - zij het anonieme - klant welk museum hij of zij wanneer bezoekt en waar ze vandaan komen. Hieruit zijn conclusies te trekken ten aanzien van de ontwikkeling van het museumbezoek in het algemeen, per provincie of categorie (bv Beeldende Kunst, Cultuurhistorisch, natuurhistorisch, etc) en waar deze bezoeker vandaan komt.

Dit biedt veel aanknopingspunten voor het marketingbeleid van musea. De Museumkaart biedt u hiertoe de volgende producten:

- 1) Marketingrapportages Museumkaartbezoeker
- 2) Direct maildiensten

1) Marketingrapportages

Sinds september 2011 kunnen alle musea een museumspecifieke rapportage met de herkomst en het bezoekgedrag van bezoekers met een Museumkaart inzien. Deze rapportages zijn online beschikbaar via www.museumvereniging.nl. Iedere maand worden de rapportages automatisch aangevuld met de meest recente gegevens.

2) Direct maildiensten

Wij kunnen mailings (zowel print als e-mail) verzorgen voor aangesloten musea op twee manieren:

- Bijsluiter bij het Museumkaartmagazine. Verschijnt 4 maal per jaar, wordt iedere eerste week van het nieuwe kwartaal toegestuurd aan ruim 380.000 huisadressen. U kunt kiezen voor alle adressen of een selectie op basis van postcodegebied.

- Opname in het e-magazine van de Museumkaart. Deze verschijnt 8 keer per jaar en gaat naar ongeveer 300.000 e-mailadressen.

Kosten

De kosten hiervan zijn sterk afhankelijk van het aantal adressen en het gewicht van de mailing. Ook voor mailadressen kunt u een offerte aanvragen.

Heeft u vragen over marketingondersteuning? Neem contact op met Camille Boyer, cboyer@museumvereniging.nl of Ellen Bakema, ebakema@museumvereniging.nl

7.2 www.museum.nl

De meest complete museumsite, www.museum.nl, loopt erg goed. Per maand komen er steeds meer bezoekers bij en ze bekijken veel pagina's. De commentaren zijn over het algemeen lovend. Voor de actualiteit zijn we mede afhankelijk van u. Sinds kort staan ook kortere evenementen en activiteiten op de site. Zorg er vooral voor dat u al uw persberichten blijft mailen naar de redactie: persberichten@museum.nl. Dan zorgen wij ervoor dat de informatie op tijd op de site komt.

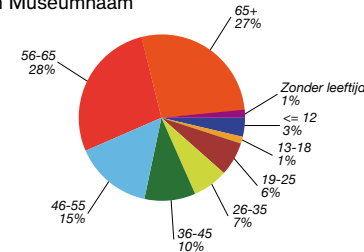
7.3 www.museumkaart.nl

Op deze site kunnen bezoekers zien in welke musea ze allemaal terecht kunnen met hun Museumkaart en waar ze de kaart kunnen kopen. Alle aangesloten musea staan op de site www.museumkaart.nl. Met een link naar het algemene deel van het eigen museum op museum.nl. Uiteraard kan men hier de Museumkaart ook online bestellen.. Ook is er een overzicht van veel gestelde vragen te vinden. Daarnaast biedt de site een goede service voor kaarthouders die in ons adresbestand staan en hun vervaldatum niet meer weten. Bijvoorbeeld mensen die in het eerste jaar van hun abonnement zitten. Door het eigen kaartnummer in te toetsen kan men gemakkelijk zijn of haar vervaldatum achterhalen. Ook alle lopende aanbiedingen uit het Museumkaarthouders magazine en E-magazine zijn hier terug te lezen.

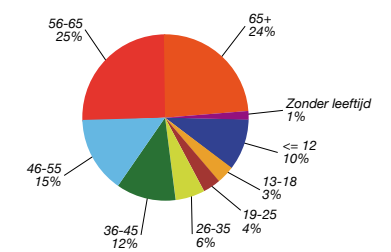
Bezoekers (2011) naar leeftijd (op het moment van bezoek)

| Bezoekers | | Bezoekers | | Bezoekers | |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 | 4 | 26 | 277 | 56 | 784 |
| 2 | 1 | 27 | 266 | 57 | 777 |
| 3 | 2 | 28 | 280 | 58 | 893 |
| 4 | 33 | 29 | 285 | 59 | 864 |
| 5 | 79 | 30 | 315 | 60 | 1.058 |
| 6 | 100 | 31 | 272 | 61 | 1.215 |
| 7 | 154 | 32 | 260 | 62 | 1.331 |
| 8 | 199 | 33 | 249 | 63 | 1.499 |
| 9 | 194 | 34 | 247 | 64 | 1.608 |
| 10 | 289 | 35 | 279 | 65 | 1.299 |
| 11 | 207 | 26-35 | 2.750 | 56-65 | 11.326 |
| 12 | 152 | 36 | 288 | 66 | 1.358 |
| <= 12 | 1.394 | 37 | 310 | 67 | 1.253 |
| 13 | 98 | 38 | 385 | 68 | 997 |
| 14 | 82 | 39 | 380 | 69 | 944 |
| 15 | 45 | 40 | 432 | 70 | 848 |
| 16 | 36 | 41 | 466 | 71 | 801 |
| 17 | 60 | 42 | 444 | 72 | 712 |
| 18 | 141 | 43 | 477 | 73 | 838 |
| 13-18 | 462 | 44 | 513 | 74 | 580 |
| 19 | 268 | 45 | 528 | 75 | 479 |
| 20 | 327 | 36-45 | 4.221 | 76 | 377 |
| 21 | 391 | 46 | 542 | 77 | 369 |
| 22 | 378 | 47 | 555 | 78 | 338 |
| 23 | 434 | 48 | 537 | 79 | 275 |
| 24 | 425 | 49 | 597 | 80 | 229 |
| 25 | 375 | 50 | 653 | 81 | 197 |
| 19-25 | 2.698 | 51 | 578 | 82 | 138 |
| | | 52 | 636 | 83 | 123 |
| | | 53 | 700 | 84 | 88 |
| | | 54 | 718 | 85+ | 250 |
| | | 55 | 750 | 66+ | 10.966 |
| | | 46-55 | 6.266 | | |

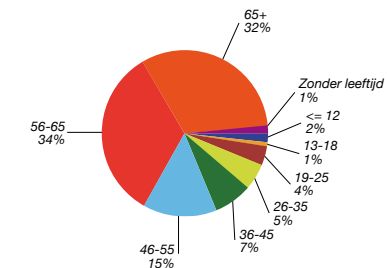
Leeftijdverdeling van de museumkaartbezoekers van Museumnaam



Leeftijdverdeling van Museumkaarthouders



Leeftijdverdeling van de museumkaartbezoekers van Beeldende Kunst musea



Bezoeken (2011) herkomst museumkaarthouder naar provincie

| Provincie | Aantal Bezoeken | Aantal Bezoekers | Aantal Kaarthouders |
|---------------|-----------------|------------------|---------------------|
| Drenthe | 446 | 420 | 12.011 |
| Flevoland | 785 | 729 | 16.641 |
| Friesland | 554 | 520 | 13.593 |
| Gelderland | 4.152 | 3.940 | 107.954 |
| Groningen | 644 | 609 | 14.811 |
| Limburg | 871 | 825 | 13.670 |
| Niet bekend | 334 | 267 | 2.535 |
| Noord-Brabant | 3.128 | 2.955 | 57.793 |
| Noord-Holland | 22.623 | 19.014 | 193.737 |
| Overijssel | 1.334 | 1.268 | 28.699 |
| Utrecht | 4.696 | 4.330 | 100.125 |
| Zeeland | 286 | 269 | 5.698 |
| Zuid-Holland | 6.826 | 6.336 | 144.362 |
| Totaal | 46.679 | 41.482 | 711.629 |

Aantal Kaarthouders is het aantal actieve kaarthouders op 25-08-11.

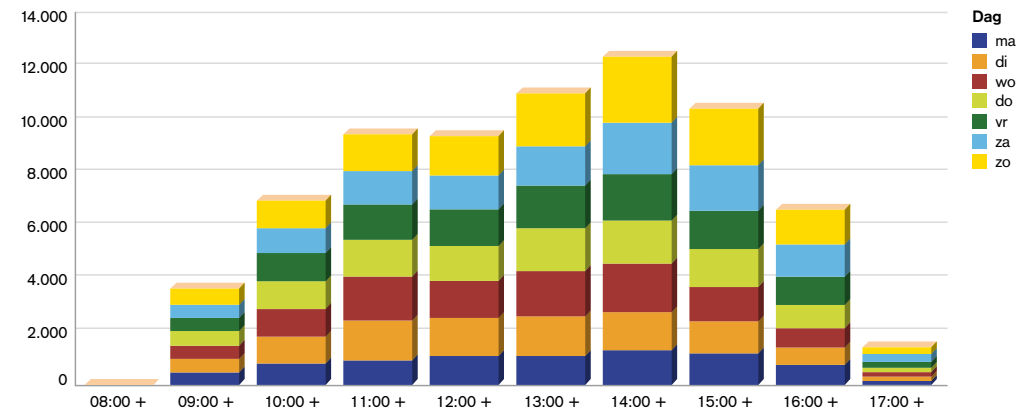
De onderstaande kaart laat het aantal bezoekers ten opzichte van het aantal kaarthouders zien



Bezoeken naar uur op de dag

| | 2011 | | | | | | | | | | Totaal |
|----|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| | 08:00 + | 09:00 + | 10:00 + | 11:00 + | 12:00 + | 13:00 + | 14:00 + | 15:00 + | 16:00 + | 17:00 + | |
| ma | | 464 | 784 | 938 | 1.069 | 1.096 | 1.301 | 1.155 | 752 | 135 | 7.694 |
| di | 1 | 504 | 1.012 | 1.478 | 1.475 | 1.470 | 1.448 | 1.233 | 648 | 173 | 9.442 |
| wo | | 484 | 1.081 | 1.693 | 1.395 | 1.731 | 1.830 | 1.334 | 738 | 153 | 10.439 |
| do | 1 | 601 | 1.014 | 1.360 | 1.332 | 1.647 | 1.644 | 1.431 | 859 | 158 | 10.047 |
| vr | 1 | 461 | 1.115 | 1.389 | 1.416 | 1.619 | 1.754 | 1.456 | 1.102 | 281 | 10.594 |
| za | 3 | 528 | 919 | 1.248 | 1.254 | 1.489 | 1.970 | 1.722 | 1.208 | 274 | 10.615 |
| zo | 2 | 619 | 1.100 | 1.401 | 1.541 | 2.041 | 2.537 | 2.202 | 1.377 | 249 | 13.069 |
| | 8 | 3.661 | 7.025 | 9.507 | 9.482 | 11.093 | 12.484 | 10.533 | 6.684 | 1.423 | 71.900 |

Museumkaartbezoeken per uur, per dag



Top 20 Bezoeken (2011) herkomst museumkaarthouder naar plaats binnen provincie van het museum

| Plaats | Aantal Bezoeken | Aantal Bezoekers |
|--------------------|-----------------|------------------|
| Amsterdam | 12.950 | 10.380 |
| Amstelveen | 1.320 | 1.116 |
| Haarlem | 723 | 650 |
| Hilversum | 480 | 445 |
| Alkmaar | 336 | 297 |
| Purmerend | 334 | 310 |
| Amsterdam Zuidoost | 312 | 278 |
| Zaandam | 309 | 274 |
| Bussum | 286 | 259 |
| Hoofddorp | 274 | 255 |
| Heemstede | 262 | 237 |
| Uithoorn | 214 | 191 |
| Castricum | 212 | 190 |
| Heiloo | 194 | 171 |
| Hoorn NH | 184 | 165 |
| Diemen | 169 | 149 |
| Badhoevedorp | 153 | 141 |
| Huizen | 148 | 144 |
| Naarden | 145 | 131 |
| Bergen NH | 129 | 116 |

Top 20 Bezoeken (2011) herkomst museumkaarthouder naar plaats binnen Nederland

| Plaats | Aantal Bezoeken | Aantal Bezoekers |
|--------------------|-----------------|------------------|
| Amsterdam | 12.962 | 10.389 |
| Utrecht | 1.394 | 1.276 |
| Amstelveen | 1.320 | 1.116 |
| 's-Gravenhage | 1.288 | 1.153 |
| Haarlem | 723 | 650 |
| Leiden | 669 | 613 |
| Rotterdam | 656 | 609 |
| Arnhem | 542 | 523 |
| Nijmegen | 505 | 472 |
| Amersfoort | 501 | 470 |
| Hilversum | 480 | 445 |
| Almere | 442 | 406 |
| Eindhoven | 365 | 340 |
| Groningen | 358 | 332 |
| Alkmaar | 336 | 297 |
| Purmerend | 334 | 310 |
| Zwolle | 325 | 308 |
| Amsterdam Zuidoost | 312 | 278 |
| Zaandam | 309 | 274 |
| Delft | 301 | 273 |





8. ALGEMENE VOORWAARDEN



STICHTING MUSEUMKAART

Algemeen

- De Stichting Museumkaart (SMK) heeft als doel een gezonde exploitatie van de Museumkaart. De SMK houdt daarmee zoveel mogelijk rekening met de belangen van de aangesloten musea en de (potentiële) houders van de Museumkaart. De SMK tracht dit doel te realiseren door:
 - het werven van middelen voor de Museumkaart.
 - het afstemmen van de functies en waarden van de Museumkaart op de behoefte van de doelgroep en de mogelijkheden van de aangesloten musea.
 - het verzorgen van de verkoop en promotie van de Museumkaart al hetgeen daartoe behoort of daartoe bevorderlijk kan zijn.
- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst(en) tussen de SMK en de bij haar aangesloten musea ("musea" of "museum") met betrekking tot de Museumkaart.
- Voor nieuwe musea die zich willen aansluiten bij de SMK is het lidmaatschap van de Museumvereniging een vereiste.

Toegang

- Het museum accepteert de Museumkaart als toegangsmiddel. Dat wil zeggen dat, behoudens het hierna gestelde, het museum verplicht is de houder van de Museumkaart ("Kaarthouder") gratis toegang te verlenen. Alleen wanneer voor een tijdelijke bijzondere tentoonstelling aan museumbezoekers zonder Museumkaart een toeslag boven op de normale toegangsprijs voor de vaste collectie geldt, mag eenzelfde toeslag aan Kaarthouders worden gevraagd.
- Het museum zal de SMK tijdig schriftelijk informeren over het heffen van een toeslag voor een tijdelijke bijzondere tentoonstelling, zoals in het voorgaande artikel bedoeld. Tijdig wil zeggen: tenminste acht weken voordat het publieksdrukwerk voor de tentoonstelling in kwestie wordt gedrukt. Het publiek dient duidelijk geïnformeerd te worden, in ieder geval via het publieksdrukwerk en de prijslijsten, dat voor de tijdelijke bijzondere tentoonstelling een toeslag geldt bovenop de normale toegangsprijs en dat een dergelijke toeslag ook geldt voor Kaarthouders.
- Wijzigingen in de reguliere entreetarieven van het museum zullen uiterlijk twee maanden voor de invoeringsdatum schriftelijk worden doorgegeven aan de SMK. De SMK kan zodoende de prijsontwikkeling in musea volgen en daar zo nodig tijdig op inspelen.
- Het museum zal aan het publiek duidelijk kenbaar maken dat het de Museumkaart accepteert.
- Het museum zal meewerken aan eventuele promotieacties van de Museumkaart door de SMK, bijvoorbeeld door promotiemateriaal van de SMK te verspreiden.

Vergoeding

- De SMK zal het museum een vergoeding betalen voor bezoeken die met de Museumkaart zijn afgelegd. Deze vergoeding wordt conform de eerdere toelichting in hoofdstuk 4 bepaald.
- Uitbetaling vindt plaats uiterlijk 2 weken na ontvangst van de declaratie door het museum.

Gebruik van gegevens

- De SMK verzamelt de persoonsgegevens van Kaarthouders in een database. De SMK is eigenaar van deze gegevens en is verantwoordelijk voor het beheer hiervan. De SMK beheert de database met onder andere de volgende doelen:
 - Het informeren van Kaarthouders met betrekking tot wijzigingen van de Museumkaart.
 - Het uitvoeren van administratieve handelingen verbonden aan de Museumkaart.
 - Het informeren van Kaarthouders over en het doen van speciale aanbiedingen namens Musea.
- Het museum kan schriftelijk een aanvraag indienen bij de SMK voor een mailing door de SMK namens het Museum waarbij gebruik wordt gemaakt van (een selectie van) adresgegevens uit de database. Bij de aanvraag dient te worden aangegeven om wat voor een mededeling / aanbieding het gaat. In de mailing moet duidelijk melding gemaakt worden van het feit dat de geadresseerde Kaarhouder is en uit dien hoofde benaderd wordt.
- De SMK beslist of een aanvraag door het museum voor een mailing gehonoreerd wordt. De SMK zal een actiekalender maken om de verschillende mailingen zo goed mogelijk over het jaar te verdelen, teneinde te voorkomen dat Kaarhouder te veel post ontvangt en daardoor de interesse voor de SMK-mailingen afneemt. Bij de beoordeling van een aanvraag zal onder andere gekeken worden of deze in strijd is met de identiteit of de belangen van de SMK en de musea, of met de goede smaak en fatsoen.
- Indien de SMK een aanvraag door het museum voor een mailing honoreert, dan wordt deze mailing verder in nauw overleg tussen de SMK en het museum uitgewerkt. Een mailing wordt altijd verzonden door de SMK namens of voor het betreffende museum. De adresgegevens voor de mailing worden slechts voor eenmalig gebruik door de SMK geselecteerd en worden niet rechtstreeks ter beschikking gesteld aan het museum.
- De kosten verbonden aan een mailing als in het voorgaande artikel bedoeld, worden door de SMK doorberekend aan het betreffende museum. De SMK zal het museum van te voren een indicatie van de kosten geven.

Verkoop Museumkaart

- Het museum dat met de SMK overeenkomt dat het de Museumkaart zal gaan verkopen aan het publiek, doet dit overeenkomstig nader vast te stellen (registratie-) richtlijnen van de SMK. Het museum koopt de Museumkaart vooraf in bij de SMK en verkoopt deze tegen jaarlijks door de SMK vast te stellen prijzen. Per verkochte Museumkaart ontvangt een museum een vaste vergoeding van €3,50 inclusief BTW.
- Een museum dat als verkooppunt voor de Museumkaart fungeert wordt in de verkoop ondersteund door de SMK. Het museum verbindt zich er toe om de Museumkaart zo

goed mogelijk te promoten. Daarbij geldt in ieder geval dat een museum duidelijk aan of bij de kassa en via de prijslijst en het door de SMK beschikbaar gesteld promotie-materiaal kenbaar moet maken als verkooppunt van de Museumkaart te fungeren.

- Beide partijen kunnen per 1 januari van ieder jaar de verkoop van de Museumkaart door het museum beëindigen. Dit moet schriftelijk gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

Diversen

- De overeenkomst tussen de SMK en het museum kan door elke partij onder opgaaf van redenen schriftelijk worden opgezegd per 1 januari van elk jaar met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. De overeenkomst is door elke partij opgezegd met onmiddellijke ingang indien de wederpartij niet aan haar verplichtingen uit de overeenkomst voldoet, dan wel in geval van surséance van betaling, faillissement of staking van activiteiten.
- Een beroep op afwijking van deze algemene voorwaarden kan slechts door het museum worden gedaan, indien die afwijking schriftelijk is overeengekomen.
- De SMK heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen, na raadpleging van het bestuur van de Nederlandse Museumvereniging. Wijzigingen treden 60 dagen na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking vermeld.
- Alle geschillen tussen de SMK en een museum zullen bij uitsluiting worden beslecht door een onafhankelijke arbitrage.

9. ALGEMENE VOORWAARDEN



Museumkaarthouder

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst(en) tussen de Stichting Museumkaart ("SMK") en de houder van de Museumkaart ("kaarthouder") met betrekking tot de Museumkaart.
2. Op vertoon van de Museumkaart heeft de kaarthouder recht op gratis entree tot de vaste collectie van de op enig moment bij de SMK aangesloten musea. Bij tijdelijke tentoonstellingen kan door een museum een toeslag van de kaarthouder worden gevraagd. De Museumkaart is niet geldig in combinatie met andere kortingsregelingen van aangesloten musea. Een actueel overzicht van de bij de SMK aangesloten musea is te verkrijgen bij de SMK Klantenservice en via www.museum.nl.
3. De Museumkaart is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. De Museumkaart is voorzien van de voorletters, achternaam, geslachtsaanduiding en geboortedatum van de kaarthouder. Bij twijfel kan om uw identiteitsbewijs worden gevraagd.
4. De Museumkaart wordt in abonnement afgenomen. Het abonnement wordt aangegaan voor de duur van één jaar, te rekenen vanaf de uitgiftedatum. Het abonnement wordt automatisch verlengd telkens voor de duur van één jaar, tenzij de kaarthouder uiterlijk zes weken voor het verstrijken van de geldigheidsdatum schriftelijk of per e-mail opzegt bij de SMK klantenservice.



5. Restitutie van het aanschafbedrag van de Museumkaart is in geen enkel geval mogelijk.
6. Bij verlies, diefstal of beschadiging heeft de kaarthouder recht op een vervangende Museumkaart, tenzij door aantoonbaar in gebreke blijven van de kaarthouder geen vervaldatum van de Museumkaart bekend is.
7. De SMK zal de kaarthouder op de hoogte houden van interessante aanbiedingen van producten en diensten van de SMK, de musea, sponsors en derden, met behulp van de adres- en overige gegevens van de kaarthouder. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de persoonlijke voorkeuren van de kaarthouder. Indien de kaarthouder geen prijs stelt op dergelijke aanbiedingen, kan hij/zij dit schriftelijk doorgeven aan de SMK Klantenservice. De kaarthouder kan te allen tijde inzage krijgen in de gegevens die over hem in het databestand van de SMK zijn opgeslagen. Dit databestand is conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens kaarthouder aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens, registratienummer M-1054116.
8. De kaarthouder zal de SMK Klantenservice mededeling doen van iedere voorgenomen adreswijziging, onder vermelding van het Museumkaartnummer.
9. De SMK heeft het recht deze algemene voorwaarden zo nodig te wijzigen. In dat geval zal de kaarthouder van de wijziging op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen deze overeenkomst te ontbinden indien hij niet akkoord is met de voorgestelde wijziging.
10. Voorafgaand aan een gepland museumbezoek dient de kaarthouder zich ervan te vergewissen of het museum in kwestie nog is aangesloten bij de SMK, wat de openingstijden zijn en of er een toeslag geldt voor eventuele bijzondere tentoonstellingen. De SMK is niet aansprakelijk voor eventuele schade en gevolgen ontstaan door afwijkend entree- c.q. openingsbeleid van een aangesloten museum.
11. In het geval de kaarthouder tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden, is de SMK gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden, zonder dat enig recht op het ongedaan maken aan de zijde van de kaarthouder ontstaat. In geval van een dergelijk tekortschieten door de kaarthouder kan de Museumkaart door of namens de SMK worden ingenomen, dan wel kan van de kaarthouder worden verlangd dat deze de Museumkaart per aangetekende post retourneert aan de SMK Klantenservice.
12. Het postadres van de SMK Klantenservice is:
Postbus 5020, 2900 EA Capelle a/d IJssel
Het e-mail adres: klantenservice@museumkaart
Het telefoonnummer: 0900-4040910 (35 cent per gesprek)

10. VEEL GESTELDE VRAGEN

Wat te doen bij verlies of diefstal?

Raad de mensen aan om 0900-40 40 910 te bellen (35 cent per gesprek) voor het aanvragen van een nieuwe Museumkaart. Een verloren of gestolen Museumkaart wordt dan meteen geblokkeerd. Tegen betaling van €4,95 administratiekosten krijgt men zo spoedig mogelijk een nieuwe kaart thuisgestuurd met dezelfde vervaldatum als de verloren gegane kaart. De administratiekosten gelden voor iedereen, zowel abonnees als eenmalige kaarthouders. Het is overal gebruikelijk dat je moet betalen voor een duplicaat, kijk bijvoorbeeld naar de ANWB of NS. Kaarthouders zullen bovendien wat voorzichtiger met hun Museumkaart omgaan.

Wat te doen als iemands kaart het niet meer doet?

Deze mensen kunnen hun defecte kaart kosteloos opsturen naar het gratis antwoordnummer:

Klantenservice Museumkaart
Antwoordnummer 311
2900 VB Capelle a/d IJssel

Men heeft dan binnen 5 werkdagen een nieuwe kaart in huis. Deze service is wel gratis omdat hier meestal sprake is van een defect aan de magneetstrip of de barcode en daar kan een kaarthouder niets aan doen.

Afhankelijk van de situatie kunt u het beste zelf bepalen of u een kaarthouder met een defecte kaart handmatig toelaat. Zeker wanneer u op de voorzijde kunt zien dat de kaart nog geldig is. Wijs deze mensen in ieder geval op de mogelijkheid tot het omruilen van hun kaart!

Hoe weet men of zijn/haar Museumkaart nog geldig is?

De vervaldatum van de Museumkaart staat op de voorzijde van de kaart. Bij abonnementen alleen gedurende het eerste jaar zelf geschreven op het naamstickertje, bij eenmalige kaarten is dit altijd zo. Vanaf het tweede jaar zijn op een Museumkaart in abonnement altijd naam, adres en vervaldatum geprint. Mocht de vervaldatum niet op het naamstickertje geschreven zijn, kunnen mensen de geldigheid van hun kaart checken op www.museumkaart.nl of bellen met 0900-40 40 910 (35 cent per gesprek). Op de kassabon van een museum met Museumkaartkassa of de bon van de Museumkaart terminal staat ook de vervaldatum vermeld.

11. MEDEWERKERS MUSEUMKAART



Voor vragen over financiën, bezoekverslagen, facturen en uitkering:

Afdeling Financien 020 - 551 29 00
info@museumvereniging.nl

Voor alle vragen over de marketing mogelijkheden van de Museumkaart:

Camille Boyer 020 – 551 29 36
cboyer@museumvereniging.nl

Voor alle vragen over de Museumkaart kassa's en bezoekersanalyses:

Koen van Veen 020 - 551 29 19
kvanveen@museumvereniging.nl

Voor vragen over het Museumkaarthoudersmagazine, museum.nl, museumvereniging.nl, partners en overige collectieve promotie:

Carla Keijzer 020 - 551 29 33
ckeijzer@museumvereniging.nl

Voor vragen over het E-magazine, de folders over de Museumkaart en het magazine voor Museumkaarthouders:

Ellen Bakema 020 - 551 29 20
ebakema@museumvereniging.nl

Directeur Stichting Museumkaart:

Siebe Weide 020 - 551 29 00
sweide@museumvereniging.nl



