

De info m.b.t. de huidige coronaregels  
is achterhaald. Tips en good practices  
blijven wel relevant.

## BROCHURE

Wegwijzer voor de heropening van  
musea n.a.v. COVID-19: een bundeling van  
vragen en antwoorden



FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed vzw  
juni 2020

Dit document is de neerslag van de antwoorden op diverse vragen uit de erfgoedsector die tijdens de FARO live-sessies van 12/05, 14/05 en 05/06/2020 aan bod kwamen. De sessies brachten een 150-tal erfgoedmedewerkers uit Vlaanderen en Brussel digitaal bij elkaar. Het werden inspirerende momenten van genereuze kennisdeling.

Experten aan het woord tijdens de live-sessies, en hun expertise:

- › Sarah Bastien (Zakelijk directeur, AGB Kunsten en Design, Gent), 12/5, 05/06
- › Guytan Bonjean (Preventieadviseur, Stad Antwerpen), 12/5
- › Lies Buyse (Coördinator musea en erfgoed, Stad Antwerpen), 14/5
- › Hanne Grégoire (Afdelingshoofd communicatie, M Leuven), 05/06
- › Bjorn Heyzak (Teamleider productie & facility, S.M.A.K., Gent), 12 & 14/5
- › Iris Kockelbergh (Directeur Plantin-Moretus, Antwerpen), 14/5
- › Laura Pyl (publiekswerker, Red Star Line Museum, antwerpen), 05/06
- › Isabel Van Dael (Zakelijk onderdirecteur, Mu.ZEE), 12 & 14/5
- › Joeri Vanbesien (Technisch hoofdmedewerker, Musea Brugge), 12/5
- › Erwin Verbist (Directeur behoud en beheer, Musea en Erfgoed, Stad Antwerpen), 05/06
- › Sofie Vermeiren (Afdelingshoofd publieksbemiddeling, M Leuven), 05/06

Medewerkers FARO:

- › Inleiding: Olga Van Oost (Algemeen directeur)
- › Moderator: Monique Verelst (Adviseur infrastructuur, sceno- en museografie), 12/5 en 14/5
- › Moderator: Hildegarde Van Genechten (Adviseur educatie en participatie), 05/06
- › Verslag: Mieke Van Doorselaer (Adviseur musea), 12/5 en 14/5
- › Verslag: Jacqueline van Leeuwen (Adviseur vorming en organisatieontwikkeling), 05/06
- › Verslag museumoverleg: Anne Milkers (Adviseur participatie en publiekswerking)

Met dank aan alle deelnemers die met hun vragen, feedback en inbreng de live-sessies inhoudelijk mee hebben gevoed.

De meest voorkomende vragen aan de experts werden opgenomen in dit document. Antwoorden werden eerst globaal geformuleerd en aangevuld met voorbeelden en tips van de aanwezige deelnemers. De lijst is opgebouwd aan de hand van 8 thema's. De thema's behandelen subvragen die betrekking hebben op:

- I Algemeenheden
- II Opvolging/versoepeling maatregelen
- III Communicatie bezoekers
- IV Tickets reserveren en betalen
- V Bezoekers onthalen en begeleiden
- VI Praktische organisatie in het museum
- VII High-touchmaterialen en -zones
- VIII Variapunten

Consulteer voor meer informatie over de coronacrisis de pagina [faro.be/corona](http://faro.be/corona) van FARO voor de cultureel-erfgoedsector (roerend en immaterieel erfgoed) en de mensen die er professioneel of vrijwillig aan de slag zijn.

Aan het einde van deze brochure verwijzen we naar diverse sectorgidsen, protocollen, aanbevelingen en websites over het COVID-19-virus die relevant zijn voor de cultureel-erfgoedsector.

# INHOUDSTAFEL

---

<b>I. ALGEMEEN</b> .....	5
› Erkende en niet-erkende musea heropenen	
› Een plan op maat	
› Draaiboek en voorbeelden	
<b>II OPVOLGING/VERSOEPELING MAATREGELEN</b> .....	7
› Wat met de heropstart van vrijwilligers?	
› Is er een versoepeling van het aantal m <sup>2</sup> per bezoeker?	
<b>III. COMMUNICATIE BEZOEKERS</b> .....	9
› Hoe communiceert u naar bezoekers?	
› Wat is de beste manier om een aangepast parcours duidelijk over te brengen naar bezoekers?	
› Kunt u volop reclame maken voor uw museum?	
› Wat te verwachten van bezoekers?	
› Hoe brengt u de regels over naar de bezoeker en wat als men de regels niet respecteert?	
<b>IV. TICKETS RESERVEREN EN BETALEN</b> .....	12
› Wat met reserveringen en reserveringssystemen?	
› Wat als een bezoeker niet vooraf reserveerde?	
› Wat met no-show?	
› Is cashloos betalen verplicht?	
<b>V. BEZOEKERS ONTHALEN EN BEGELEIDEN</b> .....	14
› Mag u groepen van 20 personen ontvangen?	
› Mogen rondleidingen met gids georganiseerd worden?	
› Kunnen workshops georganiseerd worden?	
› Wat doet u als museum met een (familie)parcours met veel tactiele elementen, zoals touchscreens, knoppen, spelmaterialen, potloden en papier, kaartjes ...?	
› Hoe organiseert u de aankomst van bezoekers?	
› Wat met mondkmaskers voor bezoekers en personeel?	
› Wat met handhygiëne en handschoenen?	
<b>VI. PRAKTISCHE ORGANISATIE IN HET MUSEUM</b> .....	17
› Hoe wordt het aantal bezoekers per m <sup>2</sup> in de praktijk bepaald?	
› Eenrichtingsverkeer en publieksbegeleiding, hoe doet u dat?	
› Wat met de kruising van bezoekers in gangen of deuropeningen?	
› Wat met onthaal en infobalie?	
› Wat met vestiaires en lockers?	
› Wat met cafetaria's en restaurants?	
› Wat met (book)shops en inzichtemplaren?	

- › Wat met toiletten?
- › Wat met het poetswerk?
- › Wat met het gebruik van liften?
- › Wat met het gebruik van trappen (en trapeuningen)?
- › Wat met het ventileren van de ruimtes?

**VII. HIGH-TOUCHMATERIALEN EN -ZONES** ..... 22

- › Het didactisch materiaal moet gedesinfecteerd worden na elk gebruik. Hoe pakken musea dit aan?
- › Wat met deuren en deurklinken? Trapeuningen?

**VIII. VARIAPUNTEN** ..... 24

- › We zijn een klein museum zonder zaalwachters. In alle ruimtes is wel camerabewaking. Kunnen we de bezoekers zo in de gaten houden? Wat met privacy? Mag dit zomaar?
- › Kunt u (erfgoed)bewakers inzetten op het openbaar domein?
- › Een museum heeft problemen met de bestelling en levering van materialen: zijn er tips?
- › Wat met schoonmaak? Het poetsplan vraagt om een verhoging van de capaciteit, hoe pakken andere musea dit aan?
- › Wat met het aspect duurzaamheid, bv. bij bestellingen en keuze van materialen?
- › Hoe kunnen musea zich nu al voorbereiden op de volgende stappen van de heropstart?

**NUTTIGE LINKS** ..... 26

# I. ALGEMEEN

---

## Erkende en niet-erkende musea heropenden op 18 mei

Op woensdag 13 mei gaf de Nationale Veiligheidsraad formeel groen licht voor de heropening. Op vrijdag 15 mei werd een ministerieel besluit in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd, met meer concrete bepalingen voor o.a. musea. Dit ministerieel besluit was het bepalende kader voor de heropening van de musea vanaf 18 mei.

De nadruk lag in eerste instantie op de heropening van musea “erkend door de federale overheid of door een deelstaat”. Voor Vlaanderen betekent dit dat de focus ligt op musea die erkend zijn binnen het Cultureelerfgoeddecreet. Meer in het bijzonder gaat het dus om musea met een kwaliteitslabel.

Voor de helderheid: niet alle organisaties in Vlaanderen die zichzelf ‘museum’ noemen, hebben het kwaliteitslabel van ‘erkend museum’. Veel organisaties noemen zichzelf ‘museum’ of hebben een semimuseale werking, zonder dat dit erkend is door een deelstaat of de federale overheid.

Deze niet-erkende musea vroegen aan FARO of ze onder het ministerieel besluit vallen, en dus mochten heropenen. De Nationale Veiligheidsraad koos voor de breedst mogelijke definitie van een museum, en dus mochten ook niet-erkende musea heropenen. Het kwam er dus op neer dat “erfgoedsites, memorialen, forten, abdijen, private musea en ook bezoekerscentra, belevingscentra, kunsthallen .... allemaal mogen openen, mits ze kunnen voldoen aan alle voorwaarden opgelegd in het ministerieel besluit.”

Op de FARO-website werd wekelijks aangegeven welke erkende musea de deuren heropenden.

## Elk museum maakt een eigen plan op maat, hoe doet u dat?

Om te heropenen, is het nodig om een eigen plan op maat te maken, maar hoe doet u dat? Stapsgewijs komt u tot een stappenplan of draaiboek op maat van uw eigen organisatie. Hiervoor baseert u zich op de voorwaarden of richtlijnen geformuleerd in:

- › De ministeriële besluiten (MB) (15 mei, 8 juni) die het richtinggevende kader vormen,
- › de generieke gidsen m.b.t. COVID-19 van de federale overheden,
- › de koepel, stad, gemeente of preventiedienst waaronder het museum zich bevindt,
- › het 7-puntenplan opgesteld door het Vlaams Museumoverleg, Overleg Regionale Musea, Brussels Museums, Musées et Société Wallonie en ICOM-België. Bij twijfel is het duidelijk dat de bepalingen in het ministerieel besluit de wettelijke richtlijn vormen.

Musea die ondergebracht zijn in een vzw (of andere) volgen bovenstaande richtlijnen best zorgvuldig. De organisaties houden te allen tijde zelf de meest recente aanbevelingen van de Nationale Veiligheidsraad in de gaten.

Alle nuttige links (die verwijzen naar ministeriële besluiten, protocollen of gidsen e.a.) zijn achteraan in deze brochure opgenomen. Zie ook [faro.be/corona](http://faro.be/corona).

## **Is een draaiboek (of een ander document) of advies van een preventieadviseur verplicht om te kunnen heropstarten?**

Neen, maar een draaiboek, risicoanalyse, stappenplan of checklist wordt ten zeerste aangeraden. Bij heropening moet het museum immers alle voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen nemen om zijn personeel en bezoekers te beschermen.

- › Een risicoanalyse en een draaiboek zijn de meest praktische en handige instrumenten voor het museum om zich ervan te verzekeren dat alle nodige maatregelen werden genomen.
- › Aandachts- en knelpunten worden makkelijker op voorhand gedetecteerd.
- › Medewerkers (of bv. freelancegidsen of partners waarmee wordt samengewerkt) weten op die manier eenduidig wat de richtlijnen zijn.
- › Het is een nuttig document i.v.m. aansprakelijkheid.
- › Een museum dat niet onder een stad of overheid valt, is normaal gezien wel aangesloten bij een externe preventiedienst (IDEWE, Mensura, CLB Group ...) die kan adviseren en ondersteunen.

## **Zijn er voorbeelden van draaiboeken of andere documenten beschikbaar die gedeeld kunnen worden?**

Ja, documenten zoals checklists, stappenplannen of draaiboeken kunnen op eenvoudig verzoek aangevraagd worden door te mailen naar [monique.verelst@faro.be](mailto:monique.verelst@faro.be).

## II. OPVOLGING MAATREGELLEN

---

In de fase vanaf 8 juni worden de maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken verder versoepeld. Wat mag en niet mag is bepaald in het ministerieel besluit van 5 juni. Vanaf 8 juni is in principe wat niet uitdrukkelijk verboden is, toegelaten. Een overzicht van de huidige maatregelen staat op <https://www.info-coronavirus.be/nl/> en op de website van het Departement Cultuur. Een geconsolideerde versie van het ministeriële besluit dat de dringende maatregelen regelt om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken is [hier](#) terug te vinden.

(Bron: Departement CJM)

Een overzicht

- › Alle ondernemingen en verenigingen die goederen of diensten aanbieden aan consumenten mogen openen, uitgezonderd bepaalde ondernemingen zoals bioscopen en pretparken (die pas mogen heropenen op 1 juli). Dit geldt dus ook voor musea, archieven en erfgoedbibliotheken. Er gelden wel een aantal voorwaarden of basisregels:
  - klanten (of bezoekers, gebruikers) en werknemers informeren over de preventiemaatregelen;
  - werknemers een passende opleiding geven;
  - afstand van 1,5 meter tussen elke persoon;
  - maskers en andere persoonlijke beschermingsmiddelen zijn verplicht als de afstandsregel niet kan worden gerespecteerd, en in elk geval aanbevolen;
  - middelen voor handhygiëne zijn ter beschikking van het personeel en de klanten;
  - regelmatige desinfectie van de werkplaats en het gebruikte materiaal;
  - goede verluchting van de werkplaats of de werkomgeving;
  - voorzien van een contactpersoon aan wie klanten en werknemers besmettingen kunnen melden (met het oog op het vergemakkelijken van *contact tracing*).
- › Culturele en andere georganiseerde activiteiten (inclusief repetities en opleidingen) zijn toegelaten onder volgende voorwaarden:
  - afstand van 1,5 meter tussen elke persoon;
  - zonder publiek;
  - maximum 20 personen (maximum 50 vanaf 1 juli);
  - aanwezigheid van een meerderjarige begeleider.
- › In dit verband heeft de Taskforce Cultuur bevestigd dat rondleidingen in musea toegelaten zijn mits respect voor deze bovenvermelde voorwaarden. Ook workshops (opleidingen) of andere verenigingsactiviteiten zijn toegelaten.
- › Er zijn zes gouden regels voor het individuele gedrag vanuit de Nationale Veiligheidsraad:
  - De hygiënemaatregelen blijven essentieel.
  - Buitenactiviteiten moeten waar mogelijk de voorkeur krijgen. Waar nodig moeten ruimtes voldoende worden verlucht.
  - Er moeten extra voorzorgsmaatregelen worden genomen voor mensen die tot een risicogroep behoren. Er wordt een charter opgesteld voor ouderen die vrijwilligerswerk doen om hun wat meer duidelijkheid te geven over de activiteiten die ze veilig kunnen doen.
  - De veiligheidsafstand blijft gelden, behalve voor mensen binnen hetzelfde gezin, voor kinderen jonger dan 12 jaar onderling en voor mensen met wie er nauwer contact is, d.w.z. de uitgebreide bubbel. Wie de veiligheidsafstand niet kan respecteren, moet een mondkapje dragen.

- Het is mogelijk om wekelijks met 10 verschillende personen nauwer contact te hebben, bovenop de gezinsleden (= uitgebreide persoonlijke bubbel). Dit is een individueel recht. Deze 10 personen mogen elke week veranderen.
- Groepsbijeenkomsten worden beperkt tot maximaal 10 personen, inclusief kinderen. Dit geldt voor alle bijeenkomsten, ongeacht of ze thuis of buitenshuis plaatsvinden (bijvoorbeeld in het park of op restaurant).

### **Wat met het heropstarten van vrijwilligers? Wat met vrijwilligers die tot de risicogroep behoren?**

Vrijwilligers behoren vaak tot de risicogroep waarvan sprake in regel drie hierboven. Er wordt gewerkt aan een charter (i.s.m. ouderenraad en artsen) om te besluiten of werken met vrijwilligers uit een risicogroep kan. Het is wachten op het charter van de Nationale Veiligheidsraad vooraleer er een uitspraak kan gedaan worden of vrijwilligerswerk terug kan worden opgestart. Voorlopig is voorzichtigheid geboden, ook al gaat de vrijwilliger in kwestie misschien zelf akkoord. Er wordt gevraagd nog even geduld uit te oefenen en te wachten tot er algemene instructies zijn, vooraleer ook voor deze doelgroep alles terug open te stellen. Hetzelfde geldt voor alle andere risicogroepen die in de algemene pandemie werden benoemd.

Voor jongere vrijwilligers is er geen extra risico; hiervoor kan het museum het arbeidsreglement volgen. Alle voorzorgsmaatregelen dienen uiteraard nauwgezet te worden gevolgd.

Voorbeelden:

- › In sommige musea krijgen dienstuitoefeningen sowieso voorrang (bv. een werknemer die technisch werkloos is, wordt tewerkgesteld in een functie die in andere omstandigheden door een vrijwilliger wordt opgenomen).
- › Vrijwilligers worden ingezet via telewerk.

### **Is er een versoepeling van het aantal personen per m<sup>2</sup>? Blijft de regel van 1p per 15m<sup>2</sup> nog gelden?**

- › De regel van 1 persoon per 15m<sup>2</sup> (bezoeker & personeel) voor de musea werd geschrapt in het ministerieel besluit van 5 juni.
- › Beperkende maatregelen inzake aantal personen per m<sup>2</sup> zijn afhankelijk van de beslissing van het lokaal bestuur of de inrichtende machten van de organisatie. Verschillen zijn dus mogelijk.
- › De regels van social distancing blijven gelden.
- › Het max. aantal personen voor groepen of rondleidingen blijven van kracht.
- › Een overzicht van de huidige maatregelen staat op <https://www.info-coronavirus.be/nl/> en op de website van het Departement Cultuur.



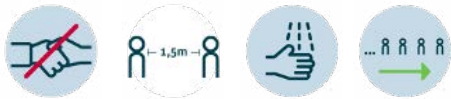
# III. COMMUNICATIE BEZOEKERS

---

## Hoe communiceert u naar bezoekers?

Het is belangrijk om:

- › Ten eerste: Op voorhand naar bezoekers te communiceren. Op de museumwebsite en in het huishoudelijk reglement wordt duidelijk doorverwezen naar een bijzondere coronapagina. Daar staat de meest actuele informatie voor de bezoeker.
  - Voorbeeld MAS: [www.mas.be/nl/coronavirus](http://www.mas.be/nl/coronavirus)
- › Ten tweede: In de buurt van het museum en in het museum zelf, is de informatie en communicatie over de maatregelen makkelijk vindbaar en helder geformuleerd. Bezoekers wordt ook duidelijk gemaakt wat van hen verwacht wordt.
  - Voorbeeld MAS: de musea Antwerpen werken met drie tracks, nl. de veiligheidssignalisatie, de museumsignalisatie en de hygiënesignalisatie.
- › Helder formuleren, hoe doet u dat?
  - Eenduidige communicatie, niet overdadig aanwezig en taalarm.
  - In de huisstijl van uw organisatie.
  - Pictogrammen zijn goede hulpmiddelen.



- Indien taal nodig is, gebruikt u duidelijke en simpele instructies in het Nederlands, Frans en Engels.
  - Maak het de bezoeker zo gemakkelijk én natuurlijk mogelijk, zorg voor een vlotte doorstroming.
  - Het parcours kunt u aangeven aan de hand van pijlen.
  - Een andere mogelijkheid bestaat erin dat u gebruikmaakt van fysieke en tijdelijke barrières voor verplichte wandelpaden, zoals: hekken, nadar, linten of objecten die de bezoekers leiden op het parcours.
  - U kunt het publiek begeleiden door een medewerker in de nabijheid te plaatsen (aan het onthaal, op zaal ...).
- › Poster met instructies voor bezoekers:  
Het Vlaams Museumoverleg ontwierp een poster met instructies voor bezoekers. Die is beschikbaar voor alle musea. Naast een Nederlandstalige is nu ook een Engels-, Duits- en Franstalige versie van de corona-poster en het embleem beschikbaar. Voor meer informatie, contacteer [anne.milkers@faro.be](mailto:anne.milkers@faro.be).

## Wat zijn de beste manieren om een aangepast parcours duidelijk over te brengen naar bezoekers?

- › Communiceer op voorhand naar bezoekers. Geef dus reeds op de website de meest actuele info mee op een aparte coronapagina én vermeld dat er een aangepast parcours zal zijn (u kunt al dan niet een (af te drukken) routeplan weergeven). Indien u een bevestigingsmail stuurt na reservatie, kunt u deze info ook daar meegeven.
- › In de buurt én in het museum zelf is de communicatie over het aangepaste parcours en de gehanteerde maatregelen voor de bezoeker makkelijk vindbaar, uniform, én helder geformuleerd (zie ook vraag & antwoord hierboven).

#### Tip:

- › Ga voor een positieve communicatie. Probeer zo weinig mogelijk verboden te communiceren. “Niet aankomen” kunt bv. ook als volg formuleren: “We ontsmetten regelmatig, maar raak zo weinig mogelijk aan”. Door bezoekers expliciet te laten weten dat er wordt ingezet op veiligheid, geeft u hen een veilig gevoel. Bezoekers moeten bovenal het gevoel krijgen dat ze welkom zijn en veilig zijn.

#### Voorbeelden:

- M Leuven werkt met een M-exitgroep, samengesteld uit collega’s van verschillende afdelingen (o.a. infrastructuur, bemiddeling, communicatie). De groep kijkt zo vanuit verschillende perspectieven naar de vragen en noden van bezoekers.
- M Leuven zet de eigen huisstijl in: esthetiek is belangrijk. Alle signalisatie wordt aangebracht met respect voor de uitstraling van het gebouw.
- M Leuven investeert veel in een persoonlijke benadering van bezoekers. Er is signalisatie, maar daarnaast spreken de M-medewerkers de bezoekers ook aan op onduidelijke punten in het museum of bij bottlenecks in het parcours. Duidelijkheid en publieksvriendelijkheid zijn zeer belangrijk, net als een persoonlijke aanspreking om bezoekers gerust te stellen.

### **Kunt u volop reclame maken voor uw museum in tijden van corona waarin veiligheidsnormen vooropstaan?**

Door te werken met reservaties houdt u controle over de bezoekersstroom en vermijdt u dat er zich op een bepaald moment te veel mensen in het museum bevinden waardoor de veiligheid in het gedrang zou komen.

Sommige musea kunnen door de maatregelen niet alles aanbieden. Denk bv. aan zoektochten voor kinderen, interactieve (tactiele) elementen in de presentatie, aanraakschermen ... Neem dit mee in de communicatie zodat bezoekers met de juiste verwachtingen komen. Zo vermijdt u teleurstelling. Opnieuw: formuleer het positief en benadruk wat wel allemaal te zien, te beluisteren of te doen is in het museum.

#### Voorbeeld:

- M Leuven zette al sterk in op promotie maar gaat daarbij gefaseerd te werk. Zo werd er op 18 mei sterk gevreesd voor een tweede golf. Daarom zette het museum in op communicatie en promotie die het tot op het laatste moment kon terugroepen. Nu de heropstart goed verloopt, werkt het museum breder. Al houdt het daarbij wel een crisiscommunicatieplan achter de hand, voor als het misloopt.

### **Wat te verwachten van bezoekers?**

- › De musea hanteren een streng hygiëneplan. Van bezoekers wordt verwacht dat ze de voorschriften naleven en geduld oefenen. Museummedewerkers hebben immers tijd nodig om alles grondig te desinfecteren.
- › Bezoekers moeten de richtlijnen van social distancing en de hygiënevoorschriften nauwgezet volgen. Dit omvat minstens:
  - thuis blijven bij ziekte;
  - een mondkapje dragen bij gebruik van het openbaar vervoer en op drukke openbare plaatsen;
  - 1,5 m afstand bewaren;
  - hoesten en niezen in de binnenkant van de elleboog;
  - handen wassen voor en na museumbezoek.
- › Als een bezoeker duidelijke coronavirus-achtige symptomen vertoont, kan de museummedewerker informeren naar de gezondheidssituatie en de bezoeker vragen om goed voor zichzelf te zorgen. Indien nodig kan hij suggereren om het bezoek uit te stellen naar een later moment (en mogelijk het ticket terug te betalen).
- › Het museum mag een bezoeker de toegang niet ontzeggen.
- › Een museummedewerker mag de lichaamstemperatuur van een bezoeker niet meten. Dit mag enkel door een medisch geschoolde. Bovendien is een koortsmeting alleen geen voldoende indicator voor het vaststellen van een COVID-19-besmetting.

#### Tips:

- Neem in de communicatie naar bezoekers (website, ter plaatse) specifiek aan corona gerelateerde voorschriften op. Zo is een bezoek aan het museum op verantwoordelijkheid van de bezoeker.
- Zorg dat deze info ook gekoppeld is aan de voorwaarden bij de bestelling van een ticket.
- Zorg voor een directe lijn naar de politie in geval van problemen (als voorzorgsmaatregel, zodat de medewerkers weten wat ze kunnen doen).

#### Hoe brengt u de regels over naar de bezoekers? Wat als men de regels niet respecteert?

Voor wat communicatie over de regels betreft, check zeker ook opnieuw het antwoord hierboven bij de vraag 'Hoe communiceert u naar bezoekers?'

Toerisme Vlaanderen ontwikkelt samen met Riebedebie tools voor onthaalmedewerkers en publieksbegeleiders met tips over hoe u in deze coronatijden kunt omgaan met moeilijke situaties/bezoekers. Voor meer informatie, contacteer [bernadette.baele@toerismevlaanderen.be](mailto:bernadette.baele@toerismevlaanderen.be) of [bart.vermeulen@riebedebie.be](mailto:bart.vermeulen@riebedebie.be)

#### Voorbeelden:

- › Voor het personeel van de stedelijke musea Antwerpen werden uitgebreide briefings georganiseerd over alle aspecten van de maatregelen: ticketing, poetschema, sanitair, gebruik van mondklappers, ventilatie ... Een belangrijke voorwaarde is dat het personeel zich in eerste instantie veilig voelt en ook goed weet waarom bepaalde maatregelen zijn genomen. Zo kunnen ze dit ook verder uitdragen. Ook M Leuven zette sterk in op het informeren en briefen van medewerkers zodat ze zelf heel goed op de hoogte zijn van alle maatregelen.
- › De stedelijke musea Antwerpen plaatsen bij het onthaal en in de zalen veel signalisatie, reminders, pictogrammen ... om bezoekers te allen tijde te wijzen op hun individuele verantwoordelijkheid om de regels op te volgen.
- › De stedelijke musea Antwerpen besteden veel aandacht aan de manier waarop ze bezoekers toelaten: ze zorgen ervoor dat twintig personen per tijdslot niet tegelijkertijd de zalen betreden, maar druppelsgewijs. Dat voorkomt veel problemen.
- › M Leuven zette ook sterk in op het informeren en briefen van medewerkers zodat ze zelf heel goed op de hoogte zijn van alle maatregelen.
- › Voor M Leuven is klantvriendelijkheid een zeer belangrijke richtlijn. Ook wanneer regels niet gerespecteerd worden door bezoekers. Een klantvriendelijke en positieve houding betekent dat medewerkers steeds rustig blijven en altijd zullen duiden wat de regels zijn en waarom ze er zijn. Onthaalmedewerkers kunnen terugvallen op de directie bij problemen, of in uiterste nood op politie.
- › Red Star Line Museum anticipeert door bezoekers al op de stoep voor de ingang van het museum aan te spreken. Publiekswerkers verwelkomen er bezoekers en geven er al een eerste uitleg. Voor publiekswerkers is dit contact met bezoekers een fijne opsteker en ze vangen op die manier veel vragen op van bezoekers die anders allemaal bij het onthaal terechtkomen.
- › Red Star Line Museum zet ook in op personeelszorg: ze installeerden een corona-wall waarop medewerkers positieve en negatieve ervaringen kunnen posten. Elke vrijdag is er een briefing voorzien voor de medewerkers en kunnen ze ingaan op zaken die op deze wall werden gepost. Op die manier wisselen ze onderling kennis en ervaring uit.

# IV. TICKETS RESERVEREN & BETALEN

---

## Wat met reserveringen en reserveringssystemen?

- › Bezoek zonder reservering is (voorlopig) niet mogelijk.
- › Bezoekers kunnen reserveren via een ticketsysteem, telefonisch of per mail (niet in elk museum zijn alle media mogelijk).
- › Op die manier hoeven bezoekers zich niet nodeloos te verplaatsen.
- › Het is ook makkelijker voor baliemedewerkers om bezoekers zonder reservering te weigeren. Als men bezoekers kan wijzen op schriftelijke signalisatie zullen bezoekers minder snel boos worden.
- › Ook als er recht is op gratis toegang, moeten bezoekers reserveren.
- › Musea beperken het aantal tickets dat in één keer kan aangekocht worden.
- › Er zijn verschillende reserverings- en betalingssystemen, zoals:
- › FareHarbor, Recreatex, Kwandoo, Eventbrite, Timeblockr ... (alle met verschillende voor- en nadelen).

### Voorbeelden:

- › In het Red Star Line Museum (en in de andere stedelijke musea Antwerpen) kunnen tickets ook ter plaatse aangekocht worden via het scannen van een QR-code (voor zover er nog plaatsen beschikbaar zijn in het betreffende tijdsblok). Er komt nieuw publiek, maar alle kwetsbare groepen zijn ze (voorlopig) kwijt. Deze groepen kunnen niet online reserveren of durven niet alleen te komen. De musea houden wel een bepaald percentage (20%) van de plaatsen vrij voor kansengroepen en late beslissers. De musea werken samen met partners om kwetsbare mensen toch te kunnen bereiken, ze zetten er actief op in.
- › M Leuven behoudt de focus op online reservaties en moedigt dit aan. Online reserveren kan in verschillende talen. Bezoekers kunnen ook binnenwandelen aan de balie en een tijdslot boeken. Het is mogelijk dat ze dan twee weken moeten wachten, er is geen walk-inruimte voorzien. Men kan ook telefonisch reserveren. In het museum waren alle beschikbare tijdslots voor de komende weken zeer snel gereserveerd.
- › De musea Roeselare ervaren in de eerste weken dat er vooral last-minuterreservaties zijn op de dag zelf i.p.v. ruim op voorhand.

### Tips:

- › Elke bezoeker met een smartphone kan in principe ter plaatse online of telefonisch een ticket reserveren en een museum bezoeken (voor zover er nog plaatsen beschikbaar zijn in het betreffende tijdsblok).
- › Werk met een marge, en voorzie een beperkt aantal vrije plaatsen per tijdslot voor late beslissers, kaarthouders, of voor mensen die moeilijkheden ondervinden bij het reserveren. Het maximaal aantal bezoekers per tijdslot mag immers nooit worden overschreden.

## Wat als een bezoeker niet vooraf reserveerde?

- › Reservatie is belangrijk én verplicht.
- › Reservatie helpt om controle te hebben op de bezoekers zodat er niet te veel bezoekers op hetzelfde moment in het museum zijn.
- › Reservatie zou volgens sommige experts kunnen helpen in onderzoek naar *contract tracing* wanneer een persoon besmet is geraakt. De vraag is of dit juridisch gezien toegestaan is (cfr. de GDPR en de privacywet). Dit wordt nog onderzocht.
- › Wanneer bezoekers toegelaten worden die niet op voorhand reserveerden (en dit ter plaatse alsnog doen) mag het maximum aantal per tijdslot niet overschreden worden.

## Wat met no-show?

- › Het percentage van bezoekers die niet komen opdagen en niet verwittigen (no-show) ligt tussen de 10 en 30% bij gratis evenementen.
- › Dat is vooral jammer omdat andere bezoekers daardoor niet de mogelijkheid hebben om het museum te bezoeken.

### Voorbeelden:

- › Het MAS heeft 25% no-show.
- › In M Leuven daagt 1 op 10 bezoekers met Museumpas niet op. De organisatie van Museumpas verstuurdte inmiddels een nieuwbrief naar de pashouders met aandacht voor reservatie of afmelding, en publiceerde de info eveneens op de website.

### Tips:

- › Museumpas raadt aan om voorafgaand tijdig een herinnering te sturen naar de betrokken personen die een bepaald tijdslot reserveerden. Op die manier voelen bezoekers zich wellicht iets meer verplicht hun afspraak na te komen.

## Is cashloos betalen verplicht?

- › Er bestaat een recht op cash betalen. Juridisch is dit dus niet afdwingbaar.
- › Bij een online betaling wordt er sowieso cashloos betaald.
- › Bezoekers die hun ticket telefonisch reserveerden kunnen betalen aan de kassa en worden sterk aangeraden om cashloos te betalen.
- › Betalen kan helemaal contactloos a.d.h.v. apps zoals Payconiq of andere.
- › Betalen kan ook via bancontact. Bij de bankterminal kan het museum wattenstaafjes aanbieden (volgens de hygiënerichtlijnen én op een houder geprikt) met in de nabijheid een (vuil)bakje. Musea zijn hier creatief in: het ene gebruikt hiervoor 'egeltjes', het andere een blokplaat met gaatjes.

# V. ONTHAAL EN BEGELEIDING VAN BEZOEKERS

---

## Mag u groepen van 20 personen ontvangen?

Activiteiten die geen fysieke contacten impliceren, in georganiseerd verband, worden toegestaan met een groep van maximum 20 personen tot en met 30 juni 2020, en van maximum 50 personen vanaf 1 juli 2020, steeds in de aanwezigheid van een meerderjarige trainer, begeleider of toezichter. De regels van social distancing blijven gelden.

## Mogen rondleidingen met gids georganiseerd worden?

Gedigde bezoeken zijn toegestaan, maar enkel voor een groep van maximaal twintig personen (begeleider inbegrepen) en volgens de gepaste regels van social distancing.

Voorzie net zoals voor onthaalmedewerkers, zaalwachters of andere publieksbegeleiders ook voor (freelance) gidsen een uitgebreide briefing over de maatregelen die van kracht zijn. Voor wat het gebruik van materialen tijdens de rondleiding betreft, bekijkt u best ook het antwoord op de vraag over het inzetten van tactiele elementen hieronder. Uiteraard blijft het belangrijk om voorafgaand aan de rondleiding naar de bezoekers te communiceren over alle veiligheidsmaatregelen (zie eerder), en om tijdens de rondleiding de nodige aandacht te besteden aan high-touchzones (zie verder).

Toerisme Vlaanderen formuleerde aanbevelingen voor het organiseren van rondleidingen, met de veiligheid van de gids en de bezoekers voorop. Zie de link achteraan in dit document.

Voorbeeld:

- › M Leuven organiseerde voorlopig nog geen rondleidingen maar betreft ondertussen wel de (freelance) gidsen nauw bij de werking door hen onder meer digitale vormen aan te bieden.
- › Red Star Line Museum wil rondleidingen organiseren voor kleine groepen en houdt daarbij verenigingen van mensen uit kwetsbare groepen in het vizier.
- › Vredeshuis Antwerpen liet gidsen vloggen over de tentoonstelling.
- › MAS overweegt een gids op zaal te engageren voor individuele bezoekers van zodra er meer bezoekers toegelaten kunnen worden.
- › Er zijn ook verscheidene voorbeelden van digitale live-rondleidingen en slow-artsessies waarvoor bezoekers zich kunnen inschrijven en waaraan ze vervolgens van thuis uit kunnen deelnemen.

## Kunnen er workshops georganiseerd worden?

Zomerkampen en -stages met of zonder overnachting kunnen plaatsvinden vanaf 1 juli 2020, onder voorbehoud van de toelating van de bevoegde gemeentelijke overheid.

Deze kampen, stages en activiteiten mogen georganiseerd worden voor een of meerdere groepen van maximum 50 personen bestaande uit de deelnemers en de begeleiders. De personen die samenkomen in het kader van deze kampen, stages en activiteiten moeten in eenzelfde groep blijven en mogen niet samen worden gezet met de personen van een andere groep.

De begeleiders en deelnemers ouder dan 12 jaar respecteren de regels van social distancing in de mate van het mogelijke, in het bijzonder het behoud van een afstand van 1,5 meter tussen elke persoon.

De Ambrassade werkte hiertoe een handreiking uit. Ook Socius/De Federatie stelde voor de organisatie van groepsactiviteiten in het sociaal-cultureel volwassenwerk een gids op. Zie de links achteraan de brochure.

Voorbeeld:

- › M Leuven organiseert tijdens de zomer kampen van een week waarbij de kinderen deel uitmaken van een duidelijke bubbel. Normaal is er op het einde van een kamp telkens een toonmoment voor ouders en grootouders, maar dat wordt nu uit het programma geschrapt. M Leuven maakte voor zichzelf een samenvatting van de bundel met richtlijnen van De Ambrassade, en stelt deze graag ter beschikking van andere musea. Deze samenvatting kan op verzoek worden aangevraagd via [hildegard.vangenechten@faro.be](mailto:hildegard.vangenechten@faro.be).
- › Stadsmuseum Lier ontvangt tijdens de zomer een zomerschool (OKAN).

### **Wat doet u als museum met een (familie)parcours met veel tactiele elementen, zoals touchscreens, knoppen, spelmaterialen, potloden en papier, kaartjes ...?**

Tracht zoveel mogelijk materialen weg te halen of af te schermen. Indien dit niet mogelijk of wenselijk is, werk dan met materialen die u kunt meegeven met de bezoeker (bv. potlood) of voorzie de nodige reinigingsmaatregelen (poets geregeld of voorzie ontsmettingspray). Vooral gladde oppervlakken blijken risicovol te zijn om het virus over te dragen. Gebruikt u toch audiogidsen, ontsmet ze dan telkens na gebruik. Zie hierover ook punt VII verderop in deze brochure i.v.m. het reinigen en ontsmetten van high-touchzones en -materialen.

Elementen die het museum weghaalt of afschermt kunnen indien mogelijk vervangen worden. Een touchscreen kan eventueel vervangen worden door een film of een audiofragment. Het museum kan ook media aanbieden die downloadbaar zijn via de smartphone van de bezoeker of gebruikmaken van bijvoorbeeld de ErfgoedApp.

Aanraakopdrachten kunnen vervangen worden door andere creatieve opdrachten.

Voorbeelden:

- › M Leuven plaatste tijdens de lockdown voor het eerst zeer veel bemiddelingsinstrumenten op zijn website (onder meer alle audio en teksten). Het museum ontving daarop veel positieve reacties en wil dat voortaan blijven doen, zeker voor wat betreft materialen die niet meer aangeboden kunnen worden in de zalen zelf.
- › M Leuven zet voor de komende zomeractie van Vlieg in op luisteren en horen (wat ook het overkoepelende thema is van de actie), en voorziet veel opdrachten met kijken, bewegen, fantaseren. Publieksbemiddeling zet dus in op wat wél mogelijk is.
- › M Leuven is er zich van bewust dat bepaalde kwetsbare mensen en groepen echt nadeel ondervinden van deze aanpak, zoals bijvoorbeeld blinde en slechthorende personen. M Leuven wil deze uitdaging niet uit de weg gaan en denkt verder na over mogelijke oplossingen of alternatieven.
- › Red Star Line Museum stelt tijdens het bezoek normaal gezien uitleenkoffers met materialen en opdrachten ter beschikking van gezinnen. De koffers staan voorlopig aan de kant. De opdrachten die toch haalbaar zijn heeft het museum nu gebundeld in een schriftje dat meegegeven wordt bij het onthaal. Deze opdrachten zijn niet talig opgevat zodat ze toegankelijk blijven voor personen uit kwetsbare groepen.
- › In het parcours van Red Star Line Museum wordt veel gebruik gemaakt van touchscreens. Alle bezoekers ontvangen bij het onthaal een touchpen. Op het einde van het parcours leggen ze die pen in een bakje en het museum ontsmet ze voor volgend gebruik.
- › Red Star Line Museum zette de luisterhoorns wel op non-actief en plaatste een verhaal op een speaker als alternatief.
- › Museum Dr. Guislain geeft kinderen voortaan een schriftje mee. Ze krijgen een kokertje met tekenmateriaal cadeau.
- › KOERS biedt alle video en audio aan via de ErfgoedApp.

## Hoe organiseert u de aankomst van bezoekers?

- › Naar het voorbeeld van de winkels organiseren ook musea wachtrijen buiten, voor de ingang van het museum.
- › Ze doen dit met de nodige aandacht voor social distancing.

Voorbeelden:

- › In de musea Antwerpen verwelkomt een onthaalmedewerker elke bezoeker en scant de vooraf aangekochte tickets. Hierna wordt de bezoeker naar de lockers begeleid.
- › In de musea Gent is de ontvangst afhankelijk van het museum. In sommige gevallen zullen rijen zichtbaar zijn vanop het openbaar domein of zich mogelijks vormen tot op het openbaar domein.
- › In het Speelkaartenmuseum Turnhout worden op de vloer 12 'zones' of stops voorzien. Bezoekers schuiven door naar de volgende zone indien de stop vrij is.

## Wat met mondkmaskers voor bezoekers en personeel?

- › Volgens de adviezen van de GEES is het dragen van een mondkmasker of elk ander alternatief sterk aanbevolen. Daarom verplichten de meeste musea medewerkers (in front office) om een mondkmasker te dragen.
- › Waar de minimumafstand van 1,5m niet kan gegarandeerd worden (bv. in een deuropening of een smalle gang) of in kleine musea wordt het dragen van een mondkmasker ook voor bezoekers sterk aanbevolen.
- › In sommige musea worden de bezoekers verplicht om een mondkmasker te dragen.
- › Indien musea de bezoekers verplichten om een mondkmasker te dragen worden er te koop aangeboden.
- › In de (meeste) musea worden geen mondkmaskers gratis aangeboden. Voor sommige bezoekers kan dit echter wel een reden zijn om af te haken.

Tip:

- › Indien u mondkmaskers te koop aanbiedt, tracht dit dan aan een zo democratisch mogelijke prijs te doen.

Voorbeelden:

- › De musea Antwerpen voorzien ten minste drie comfortmaskers per medewerker. Zelfgemaakte mondkmaskers zijn ook toegestaan.
- › In de musea Gent worden mondkmaskers voor bezoekers te koop aangeboden.
- › In M Leuven is het dragen van een mondkmasker voor bezoekers niet verplicht, er worden er ook geen te koop aangeboden. Er wordt ingezet op social distancing.

## Wat met handhygiëne of handschoenen?

- › Een goede handhygiëne is het allerbelangrijkste.
- › Medewerkers maar ook bezoekers zijn verplicht de handen te reinigen.
- › Handen reinigen gebeurt bij voorkeur met water en zeep of met een ontsmettende handgel.
- › Dit doen zij ten minste bij aankomst en vertrek in het museum, na elk toiletbezoek, na hoesten, niezen of snuiten.
- › Medewerkers die fysiek contact hebben met bezoekers dienen ook op geregelde tijdstippen doorheen de dag de handen extra te reinigen.
- › Volgens virologen verhogen handschoenen het risico op besmetting eerder dan het te verlagen. Ze geven de drager een vals gevoel van veiligheid en vervangen de basisregels voor handhygiëne niet. In de musea worden daarom geen handschoenen ter beschikking gesteld.
- › In een beperkt aantal musea worden wegwerphandschoenen meegegeven aan bezoekers:
  - voor kinderen bij het hanteren van high-touchelementen,
  - in de bookshop, om inlijkkexemplaren te consulteren.



# VI. PRAKTISCHE ORGANISATIE IN HET MUSEUM

---

## Hoe wordt het aantal bezoekers per m<sup>2</sup> in de praktijk bepaald?

- › Bij de opstart van de musea (vanaf 18/05) werd de norm van 1 persoon per 15m<sup>2</sup> gehanteerd.
- › De regel van 1 persoon per 15m<sup>2</sup> (bezoeker & personeel) voor de musea werd geschrapt in het ministerieel besluit van 5 juni.
- › Beperkende maatregelen inzake aantal personen per m<sup>2</sup> zijn afhankelijk van de beslissing van het lokaal bestuur of de inrichtende machten van de organisatie. Er zijn dus verschillen mogelijk.
- › De regels van social distancing blijven gelden.
- › Het max. aantal personen voor groepen of rondleidingen blijven van kracht.

## Hoe berekent u het aantal personen in de ruimte?

- › Dat hangt af van de beschikbare vloeroppervlaktes voor het publiek in het museumcomplex en de specifieke lay-out ervan in meerdere grotere en kleinere ruimtes.
- › Ga uit van de kleinere ruimtes en doorgangen in het gebouw als referentiepunt.
- › Houd er telkens rekening mee dat op de gehele looproute een veilige afstand van 1,5m mogelijk moet blijven tussen elke persoon.
- › Houd ook rekening met de gemiddelde doorlooptijd die bezoekers nodig hebben om de tentoonstelling te bezoeken.
- › Al deze factoren bepalen het aantal bezoekers per tijdsblok.

## Tips:

- › De meeste musea kozen tijdens de eerste weken voor een zeer streng scenario. Er worden veel minder bezoekers toegelaten dan volgens de oppervlakteberekening toegestaan is.
- › Het is immers gemakkelijker om regels te versoepelen dan om te verstrengen. In alle sectoren wordt de raad gegeven om te kunnen terugvallen op een minimumscenario. Dit is nodig om er allemaal samen voor te zorgen dat een volgende COVID-19-piek kan vermeden worden.
- › Het is nuttig om wekelijks te evalueren en bij te sturen.
- › Voorzie dus ook in het reserveringssysteem slechts een beperkte periode van vooruitboeking zodat bijsturing mogelijk is.

## Voorbeelden:

- › Designmuseum Gent: ingeschatte doorlooptijd 90 min., 25 bezoekers per tijdslot van 30 min.
- › Industriemuseum: ingeschatte doorlooptijd 90 min., 7 bezoekers per tijdslot van 15 min.
- › S.M.A.K.: ingeschatte doorlooptijd 90 min., 10 bezoekers per tijdslot van 20 min.
- › Museum Plantin-Moretus: ingeschatte doorlooptijd 90 min., 15 bezoekers per tijdslot van 30 min.
- › Mu.ZEE: ingeschatte doorlooptijd 90 min. met een maximum van 100 bezoekers die gelijktijdig het museum binnen mogen (en dus niet de 250 bezoekers die er volgens de oppervlakteberekening mogelijk waren).
- › Permekemuseum: max. 6 bezoekers in het woonhuis en max. 6 bezoekers in het beeldhouwatelier.

## Hoe organiseert u eenrichtingsverkeer en publieksbegeleiding?

- › Om de regels van social distancing te kunnen garanderen leggen de musea (tot nader order) een verplicht te volgen eenrichtingsparcours op.
- › Zowel personeel als bezoekers houden minstens 1,5 m afstand van elkaar en dit zowel binnen als buiten het museum.
- › Het is aangewezen een aparte in- en uitgang te voorzien. Indien er geen aparte doorgang mogelijk is, plaatst u best een museummedewerker aan de deur die de bezoekersstromen kan begeleiden.
- › Bezoekers mogen elkaar zo min mogelijk kruisen, tenzij een veilige afstand kan worden gewaarborgd.
- › Op plaatsen waar de minimale afstand van 1,5 m niet mogelijk is, wordt ten sterkste aanbevolen aan bezoekers om een mondmasker te dragen.
- › Een duidelijke communicatie kan helpen om het publiek te begeleiden (zie deel III communicatie).
- › Het publiek begeleiden kan door een medewerker in de nabijheid. Een andere mogelijkheid bestaat erin dat u gebruikmaakt van fysieke en tijdelijke barrières voor verplichte wandelpaden, zoals: hekken, nadar, linten, tapes, etc ...
- › Maak het de bezoeker zo gemakkelijk en natuurlijk mogelijk.
- › Haal zoveel mogelijk obstakels (zitbanken, stoelen ...) weg die een vlotte doorstroming kunnen belemmeren.

### Voorbeelden:

- › Het bezoekersparcours van de musea Antwerpen werd uitgewerkt volgens het IKEA-principe: in één lus leidt het alle bezoekers door de tijdelijke en vaste expo's en de vrij toegankelijke ruimtes. Bezoekers hebben de mogelijkheid om de route niet volledig uit te wandelen maar vroegtijdig te stoppen door een shortcut te nemen.
- › In de Musea Brugge regelt een medewerker achter plexi het verkeer bij de in- en uitgangen van het eenrichtingsparcours.
- › In Mu.ZEE is er een aparte in/uitgang, de route wordt uitgelegd aan de balie. Een vast parcours was niet mogelijk. Bewakingsagenten houden het aantal bezoekers in de gaten en sturen bij waar nodig.
- › In het S.M.A.K. en het Designmuseum volgen de bezoekers een opgelegde route, de in- en uitgangen zijn van elkaar gescheiden.

## Wat met de kruising van bezoekers in gangen of deuropeningen?

- › Indien bezoekers toch moeten kruisen houden ze een afstand van 1,5 meter.
- › Voor kleine musea of op bepaalde plaatsen is de kruising (bv. in deuropeningen) een issue en is het niet mogelijk om een afstand van 1,5m tussen personen te bewaren.
- › Op deze plaatsen wordt de bezoekers aanbevolen een mondmasker te gebruiken (museummedewerkers dragen altijd een mondmasker).
- › Op deze plaatsen kan het museum ook een museummedewerker plaatsen die de doorstroom van bezoekers regelt.
- › Aangezien bezoekers druppelsgewijs zullen worden binnengelaten, verwachten de musea weinig tot geen problemen.

### Voorbeelden:

- › Musea Maaseik: op twee plaatsen wordt duidelijk aangegeven wie voorrang geeft bij de passage.
- › Mu.ZEE: op trappen krijgen mensen die naar boven gaan voorrang, bij deuropeningen de bezoekers die naar buiten gaan. Verder rekent men op hoffelijkheid en burgerzin om voldoende afstand te houden.
- › Kasteel van Gaasbeek: de bewakers doen de regie bij kruisingen. Ze doen bezoekers wachten en maken hen bewust van social distancing.

- › Gasthuismuseum Geel: als klein museum in een pand met veel smalle doorgangen, heeft het een hoek waar kruising gevaarlijk is. Om daar geen extra personeelslid te moeten voorzien of de route volledig om te gooien, installeert het museum twee beeldbabyfoons of digitale deurcamera's. Een relatief kleine aankoop en toch netjes te installeren.
- › Plantin-Moretus: aan de enige kruising staat een personeelslid dat de doorgang regelt.

### **Wat met onthaal en infobalie?**

- › Aan deze zones worden er door de musea plexiwanden voorzien, die een fysieke barrière vormen tussen bezoeker en medewerker.
- › Het apparaat dat tickets afprint (bij telefonische reservatie) is naar de bezoeker gericht zodat de bezoekers hun ticket zelf kunnen nemen.
- › Waar mogelijk scannen de bezoekers hun ticket of e-ticket zelf aan het onthaal.

### **Wat met vestiaires en lockers?**

- › Bezoekers wordt gevraagd jassen en tassen zoveel mogelijk thuis te laten.
- › Hebben ze deze toch bij dan kunnen ze gebruikmaken van lockers of vestiaires.
- › Deze worden zeer regelmatig ontsmet met een alcohol spray en er wordt ontsmettende handgel voorzien.
- › Bij schoonmaak wordt extra aandacht gegeven aan de sleutels.
- › In vestiaires waar geen afstand van 1,5m kan worden gegarandeerd, worden de vestiaires gesloten (bijvoorbeeld in de Musea Maaseik).
- › Sommige vestiaires of lockers doen dienst als controleruimte om binnen- en buitengaande bezoekersstromen van elkaar te scheiden (bijvoorbeeld in S.M.A.K. en MSK).
- › In grotere vestiaires worden slechts enkele plaatsen voorzien en is er afwisseling, zodat niet alles steeds ontsmet moet worden (bijvoorbeeld in Plantin-Moretus Museum).

### **Wat met cafetaria's en restaurants?**

- › Cafetaria's en restaurants volgen de richtlijnen van de horeca (zie: nuttige links op het einde van de brochure).

### **Wat met (book)shops en inrijke exemplaren?**

- › Winkels zijn sinds 11 mei open. De (book)shops in de museumruimtes volgen dezelfde regels (zie: nuttige links op het einde van de brochure).
- › Ook hier worden bezoekersstromen geregeld (in de musea Brugge door een medewerker omdat de doorgang te krap is).
- › De meeste musea hanteren voor de goederen die te koop worden aangeboden het principe aanraken = kopen.
- › Behalve wat inrijke exemplaren betreft, daar verschillen ze in aanpak.

#### **Voorbeelden:**

- › S.M.A.K.: de inhoud van boeken wordt op een flatscreen geprojecteerd als 'inrijke exemplaren'.
- › KOERS: voorziet wegwerphandschoenen om inrijke exemplaren te bekijken.
- › Musea Turnhout: voorziet 3 inrijke exemplaren met een roulatiesysteem van 'gecontamineerden' die opzij worden gehouden.
- › In de meeste musea zijn er geen inrijke exemplaren beschikbaar.

## Wat met toiletten?

- › Ook in toiletten moet de social distancing gerespecteerd worden.
- › Het aantal aanwezigen beperken op basis van het aantal wasbekkens is een bruikbare vuistregel.
- › De wasbekkens moeten voorzien zijn van zeepdispensers en papieren handdoeken.
- › Er wordt aangeraden om de affiche die uitlegt hoe u de handen correct kunt wassen, op te hangen ter hoogte van de wasbekkens.
- › Wat het toiletdeksel betreft wordt uitdrukkelijk gevraagd om het direct na gebruik, en zeker voor het doorspoelen, te sluiten. Wordt het deksel niet gesloten, dan verhoogt dit immers ook het besmettingsrisico wegens spatten bij doorspoelen.
- › Sommige musea leggen de verantwoordelijkheid om te ontsmetten bij de bezoeker en plaatsen in elk toilet ontsmettingspray + doekjes.
- › De meeste musea houden hun toiletten open. Indien dit niet het geval is, moet u hierover duidelijk communiceren op de website en ook bij aanvang van het museumbezoek ter plaatse.

## Het poetsplan vraagt om verhoging van de capaciteit, hoe pakken andere musea dit aan?

- › Schoonmaak moet gebeuren met extra aandacht voor high-touchzones.
- › Van het personeel wordt verwacht dat ze gedeelde arbeidsmiddelen en oppervlakken (flexwerkplekken, tafelfeetbril ...) reinigen na gebruik. Dit kan met water, detergent en een doek of een reinigingsmiddel (in sprayflacon met papieren doekjes).
- › Preventiediensten raden aan om extra te reinigen. Musea hebben echter al het beschikbare personeel nodig voor de veiligheid van de bezoekers. Veel musea zijn nog op zoek naar oplossingen om dit de komende weken aan te pakken.

Over de capaciteit en de routine van het poetswerk zijn er verschillen in de musea.

Bijvoorbeeld:

- › In de musea Gent wordt er geen extra poetspersoneel, noch extra poetsuren voorzien.
- › In de musea Brugge wordt de capaciteit van het poetspersoneel verhoogd.
- › In Mu.ZEE wordt het sanitair twee keer per dag schoongemaakt en ontsmet. Er zijn verschillende desinfectiezuilen en papieren handdoeken.
- › In Musea Maaseik worden de toiletten na elk tijdslot gereinigd en worden ontsmettingsmiddelen voorzien.
- › In het Plantin-Moretus Museum is er de hele dag iemand aanwezig voor de schoonmaak, maar men raadt de bezoeker aan om zelf de wc-bril en deurklink te ontsmetten.

Tips:

- › Sluit een aantal toiletten, urinoirs en wasbekkens af (om de afstand te kunnen bewaren).
- › Sluit het toiletdeksel voor het doorspoelen.
- › Leg voor het reinigen de verantwoordelijkheid bij de bezoeker maar voorzie daarvoor het nodige materiaal zowel in de toiletten (ontsmettingsmiddel om de wc-bril en deurklink te ontsmetten) als aan de lavabo's.

## Wat met het gebruik van liften?

- › Het gebruik van liften moet ontmoedigd worden.
- › Indien het gebruik van de lift noodzakelijk is, mag dit door 1 persoon per keer of per gezin.
- › In sommige musea is de lift enkel beschikbaar voor mindervaliden: indien mogelijk gaat hij of zij alleen in de lift, anders gaat er een medewerker mee.
- › Het is aangewezen om de high-touchoppervlakken (knoppen, leuning) van de lift regelmatig te reinigen (minstens dagelijks). Dit kan met proper water, detergent en microvezeldoek.

### **Wat met het gebruik van trappen (en trapleuningen)?**

- › Er wordt aangeraden om trappen te nemen i.p.v. de lift.
- › De trapleuningen zijn high-touchoppervlaktes en moet u vaak ontsmetten.

Tips:

- › Op elke verdieping plaatst u nabij de trap (boven- en onderaan) best een dispenser. De meeste musea beveiligen de dispensers en bevestigen ze tegen de muur.

### **Wat met het ventileren van de ruimtes?**

- › Het belang van ventilatie wordt benadrukt in de strijd tegen het coronavirus.
- › Voor veel musea vormt dit een uitdaging.
- › Verluchten is belangrijk maar minder goed voor de klimatisatiesystemen.
- › Omdat er weinig bezoekers zullen zijn, zullen de meeste verluchttingsingrepen volstaan.

Tips:

- › Ga op zoek naar een parameter i.f.v. bezoekers en vochtigheidsgraad.
- › Gebruik ventilators om voldoende luchtverplaatsing te creëren waar dat nodig is en plaats deze bij de ramen om de doorstroming van lucht te verhogen.

# VII.HIGH-TOUCHMATERIALEN EN -ZONES

---

- › Het didactisch materiaal moet gedesinfecteerd worden na elk gebruik. Hoe pakken musea dit aan?
- › Onder didactisch materiaal kan o.a. verstaan worden: touchscreens, audioguides, tablets, doe-elementen, etc ...
- › Er zijn echter nog andere materialen die vaak aangeraakt worden, zoals trekkers van schuiven of aan kastjes, zitbanken of klapstoeltjes, manuele tekstplaatjes, etc ...
- › Het virus blijft sterk aanwezig op gladde oppervlaktes, die daarom na elk gebruik goed ontsmet moeten worden. Ontsmetten verschilt van schoonmaken.
- › Omdat musea ervaren dat het in de praktijk niet altijd mogelijk is om al deze high-touchmaterialen telkens te ontsmetten, verschilt hun aanpak.

## Tips:

- › Geef in de communicatie een positieve boodschap mee. In plaats van: “Niet aanraken”, zegt u beter: “We ontsmetten regelmatig, maar raak zo weinig mogelijk aan”.
- › Plaats ontsmettingsmateriaal nabij de elementen die gebruikt worden.
- › Leg de verantwoordelijkheid duidelijk bij de bezoeker. Hij of zij moet goed opletten en de mogelijkheid hebben om de materialen nog eens extra te ontsmetten.

## Voorbeelden:

- › Luisterhoorns worden vervangen door speakers (Musea Antwerpen).
- › Er wordt gebruik gemaakt van de (gratis) ErfgoedApp (KOERS, DIVA ...).
- › In sommige musea maakt touch een belangrijk onderdeel uit van de bezoekersbeleving (Red Star Line Museum, Jenevermuseum ...). Om te vermijden dat de applicaties met de handen moeten worden aangeraakt, is het zinvol om te werken met touchpens. Die worden na elk gebruik grondig ontsmet.
- › Sommige musea halen touchscreens weg (Eperon d’or, Designmuseum, S.M.A.K., Snijders&Rockoxhuis).
- › Audioguides worden niet uitgeleend (Musea Brugge, Designmuseum, MSK zou wel audioguides behouden maar zonder koptelefoons).
- › Bij de werken worden QR-codes gehangen die bezoekers scannen met hun eigen smartphone (DIVA, Mu.ZEE, Musea Brugge ...).
- › Sommige musea halen alle zitmeubilair weg (Kasteel van Gaasbeek, S.M.A.K.).
- › Klapstoelen worden uitgedeeld aan de vestiaire en telkens ontsmet na gebruik (Musea Brugge, Mu.ZEE, op termijn ook S.M.A.K.).
- › Er worden sporadisch wegwerphandschoenen meegegeven (voor de ‘kidstoer’ in Memorial Museum Paschendale).

## Wat met deuren en deurklinken? Trapleuningen?

- › Er wordt aangeraden om trappen te nemen i.p.v de lift. De trapleuningen zijn high-touchoppervlaktes en moet u vaak ontsmetten.
- › (Niet-brandwerende) deuren zet u best open om te vermijden dat klinken aangeraakt moeten worden. Dit helpt ook om extra te verluchten.
- › Klinken van deuren, die niet opgezet kunnen worden, worden best zo vaak mogelijk ontsmet.
- › Alternatieve ‘elleboogklinken’ zijn leuk, maar niet snel te verkrijgen.

Tips:

- › Op elk verdiep kunt u nabij de trap (boven- en onderaan) een dispenser plaatsen. De meeste musea beveiligen de dispensers en bevestigen ze tegen de muur.
- › Hulpstukken voor deurklinken kunt u zelf printen (indien u een 3D-printer in huis hebt of in een fablab). De software wordt gratis aangeboden op deze site van Materialise: <https://www.materialise.com/en/hands-free-door-opener>.

## VIII. VARIA

---

**We zijn een klein museum zonder zaalwachters. In alle ruimtes is wel camerabewaking. Kunnen we de bezoekers zo in de gaten houden? Wat met privacy? Mag dit zomaar?**

- › Neen, dit kan niet zomaar. Camerabeelden mogen enkel bekeken worden door (erfgoed)bewakers die de opleiding tot bewaker hebben gevolgd of door de politie. Er moet tevens naar bezoekers gecommuniceerd worden dat er bewaking is.

**Kunnen (erfgoed)bewakers ingezet worden op het openbaar domein?**

- › U moet nagaan of dit juridisch mogelijk is en er moet toestemming gevraagd worden aan de gemeenteraad. Na de bevoegde goedkeuringen wordt ook aangegeven in welke zone er bewaking wordt ingezet. De aanvraag is een complexe en tijdrovende procedure.
- › Erfgoedbewakers of andere medewerkers kunnen ingezet worden i.f.v. de bezoekers in rij (nabij de ingang van het museum) en hen aanspreken op een geldig ticket en de maatregelen die van toepassing zijn in het museum. Los hiervan hebben ze geen invloed op de openbare ruimte.

**Een museum heeft problemen met de bestelling en levering van materialen omdat sommige materialen uitgeput zijn. Zijn er tips?**

- › Vooral in de weken voorafgaand aan de heropstart van 18 mei waren goederen schaars.
- › Bij schaarste is het nuttiger om niet in grote afnames te bestellen. Het is dan handiger om een beroep te doen op het eigen netwerk of rond te kijken in de buurt.
- › Stel uzelf de vraag of u bepaalde producten wel echt nodig hebt? Sommige musea kwamen tot de vaststelling dat ze de neiging hadden om te veel te voorzien. In de generieke gids staan richtlijnen ter bescherming van COVID-19 (zie nuttige links op het einde van deze brochure). Aan de hand daarvan kunt u o.a. nagaan hoe en waar op een parcours u handgels moet aanbieden.

Tips:

- › Gebruik ook het materiaal uit stocks: hergebruik vitrines of gebruik gelaagd glas i.p.v. plexi, sokkels voor bewegwijzering ...
- › Gebruik het creatief talent van medewerkers in uw museum.
- › U kunt ook materiaal huren (of aankopen) bij bedrijven gespecialiseerd in standenbouw. De afgelopen weken hebben zij zich aangepast aan de coronacrisis en zijn ze creatief aan de slag gegaan met materialen uit hun stock.

**Wat met het aspect duurzaamheid, bv. bij bestellingen en keuze van materialen?**

Duurzaamheid blijkt een aandachtspunt waar in deze tijden weinig tot geen rekening mee wordt gehouden.

Musea kunnen alternatieven zoeken door:

- eerst de eigen stock te checken en materialen te hergebruiken;
- lokaal aan te kopen,
- na te gaan of alle materialen wel nodig zijn. Sommige musea hadden bij heropstart de neiging om te veel materiaal te voorzien,



- materialen te huren bij bv. standenbouwers (er zijn geen beurzen dus stock zit vol), kringloopexpo, e.a.,
- de aankoop van materialen op lange termijn te beschouwen en duurzame materialen aan te kopen.

Om hygiënische én ecologische redenen kan drukwerk zoals folders meer achterwege gelaten worden.

### **Hoe kunnen musea zich nu al voorbereiden op de volgende stappen van de heropstart?**

Voor wat betreft alle voorafgaande zaken is het afwachten wat de overkoepelende maatregelen in de toekomst zullen brengen. Tracht meerdere scenario's uit te tekenen, rekening houdende met het worst case scenario van een nieuwe lockdown. Iedere beslissing die een museum neemt, wordt best ook getoetst op de omkeerbaarheid ervan (Kan de beslissing makkelijk worden herroepen indien nodig? Wat zijn de consequenties?).

De aandacht voor kwetsbare groepen moeten we hernemen: deze mensen vallen vaak als eerste uit de boot en vinden de weg naar het museum nog lang niet (terug).

Voorbeelden:

- › Musea en erfgoed Antwerpen kijken vooruit en evalueren bijvoorbeeld voortdurend de aantallen per tijdslot. Een uitdaging verwacht men in de herfst- en winterperiode wanneer mensen meer jassen, tassen en paraplu's meebrengen. Men wil oplossingen vinden voor het gebruik van lockers die nu alternerend in gebruik zijn.
- › Musea en erfgoed Antwerpen hebben de poetsploeg veel meer ingezet de afgelopen tijden, maar dat heeft een kostenplaatje en men zoekt nu alternatieven voor de toekomst.
- › Voor toekomstige tentoonstellingen stelt Musea en Erfgoed Antwerpen zich expliciet de vraag of men nog wel touchscreens wil inzetten. Men wil hieromtrent op zoek gaan naar andere vormen van interactie.

### **Verdere vragen?**

Hebt u nog opmerkingen, nuttige tips of vragen? Neem dan contact op met:

Mieke Van Doorselaer ([mieke.vandoorselaer@faro.be](mailto:mieke.vandoorselaer@faro.be)) of Monique Verelst ([monique.verelst@faro.be](mailto:monique.verelst@faro.be)).

# NUTTIGE LINKS:

---

## Gidsen, protocollen en doorverwijsinformatie over COVID-19

Hieronder verwijzen we door naar diverse sectorgidsen, protocollen, aanbevelingen en websites over het COVID-19-virus die relevant zijn voor de cultureel-erfgoedsector. Op 10 juni werd [een Basisprotocol voor de cultuursector](#) gepubliceerd dat dient als kader voor alle sectorgidsen en protocollen m.b.t. COVID-19 in de cultuursectoren. Er volgt ook nog een Event Risk Matrix die de overheid beschikbaar zal stellen om een risico-inschatting te maken voor grotere evenementen. (zie [faro.be/corona](http://faro.be/corona))

- [Basisprotocol cultuur van 10 juni 2020](#)
- [Sectorgids professionele kunsten](#)
- VVBAD: [Sectorgids archieven en bibliotheken](#)
- Cultuurloket: [alles over de coronacrisis \(zakelijke informatie, ondersteuningsmaatregelen, enz.\)](#)
- Toerisme Vlaanderen: [Veiligheidsprotocol attracties en musea](#)
- Toerisme Vlaanderen: [Veiligheidsprotocol gidsactiviteiten](#)
- Horeca Vlaanderen: [heropstart horeca FAQ](#)
- Vlaams steunpunt vrijwilligerswerk: [aanbevelingen vrijwilligerswerk](#)
- SOCIUS/ De Federatie: [Coronagids \(focus op organiseren van groepsactiviteiten\)](#)
- [Het 7-puntenplan van de Belgische musea](#)
- De ErfgoedApp, zie [www.erfgoedapp.be](http://www.erfgoedapp.be)

## Meer informatie ook via:

- [Histories](#) (erfgoedverenigingen)
- [WIE](#) (immaterieel erfgoed)
- [Herita](#) (onroerend erfgoed)
- [Ambrassade](#) (jeugdwerk)

## Lokale overheden en besturen

- VVSG: [actuele informatie en richtlijnen](#) (overzicht van politiebepalingen per provincie, ministeriële besluiten en de procedures en richtlijnen voor lokale besturen.)

## Vlaamse overheid

- [Vlaamse maatregelen tijdens de coronacrisis](#)
- [Crisiscentrum Vlaamse Overheid](#)
- Departement Cultuur, Jeugd en Media: [informatie COVID-19](#) (zie hier voor informatie over noodplan cultuur, FAQ cultuur, jeugd, enz.)
- Onderwijs en vorming: [volwassenenonderwijs](#)
- Zorgen voor morgen: [check jezelf](#)

## Federale overheid

- Ministerieel besluit houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken
- FOD Volksgezondheid (FAQ): [coronavirus COVID-19](#)
- FOD Buitenlandse zaken: [reisadviezen](#)

- FOD Werk (WASO): veilig aan het werk tijdens de coronacrisis: generieke gids en sectorgidsen
- FOD Economie: maatregelen corona
  - › Gids voor een veilige heropening van de horeca (ook van toepassing voor museumcafés en -restaurants).
  - › Gids voor de heropening van winkel (ook van toepassing voor bv. museumshops)
- RVA (technische werkloosheid, corona-ouderschapsverlof)

## COLOFON

### AUTEURS

Monique Verelst, Hildegard Van Genechten

### MET BIJDRAGES VAN

Olga Van Oost, Jeroen Walterus, Mieke Van Doorselaer,  
Jacqueline van Leeuwen en Anne Milkers

### TEKSTREDACTIE

Annemie Vanthienen

### VORMGEVING

Silke Theuwissen

### MET DANK AAN

Sarah Bastien, Guytan Bonjean, Lies Buyse, Hanne Grégoire,  
Bjorn Heyzak, Iris Kockelbergh, Laura Pyl, Isabel Van Dael,  
Joeri Vanbesien, Erwin Verbist, Sofie Vermeiren en alle deel-  
nemers die aanwezig waren tijdens de live-sessies.

### VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Olga Van Oost, FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel  
erfgoed vzw, Priemstraat 51, 1000 Brussel

Brussel, juni 2020



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons  
Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgeleideWer-  
ken 3.0 Unported licentie. Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0> om een kopie te zien van de  
licentie.