

Corona-protocol Bezoekersvoorwaarden Van Gogh Museum

Om ons te kunnen houden aan de richtlijnen van het RIVM heeft het Van Gogh Museum een aantal maatregelen genomen welke worden omschreven in dit Protocol. Dit Protocol is, naast de [Bezoekersvoorwaarden](#), van toepassing voor iedereen die een ticket aanschaft of heeft aangeschaft vóór 13 maart 2020 en vanaf 1 juni 2020 het Van Gogh Museum komt bezoeken. Wij vragen onze bezoekers zich te houden aan de maatregelen en het daarnaast het advies van het RIVM op te volgen, zodat iedereen prettig en veilig het museum kan bezoeken.

Algemeen

- Onze medewerkers wassen vaak en goed hun handen.
- Om elkaar te beschermen zijn, waar mogelijk, wanden van plexiglas geplaatst voor onze medewerkers.
- Er wordt regelmatig schoongemaakt in het museum.
- Er zijn meerdere punten in het museum waar je gebruik kunt maken van desinfecterende handgel om je handen te reinigen.
- Was je handen vóór en na je bezoek aan het Van Gogh Museum.
- Houdt minimaal 1,5 meter afstand van anderen. Voor gezinnen of andere sociale eenheden geldt dat zij als eenheid 1,5 meter afstand houden van anderen.
- Volg altijd de aanwijzingen van de medewerkers van het Van Gogh Museum op. Zij zullen specifiek toezien op de naleving van de voorschriften uit dit Protocol en er alles eraan doen dat jouw bezoek aan het museum zo aangenaam en veilig mogelijk verloopt. Voor vragen over de veiligheidsvoorschriften kun je je (met gepaste afstand) richten tot onze medewerkers.

Toegang

- Het is alleen mogelijk om online een entreekaart te reserveren of te kopen op een gekozen tijdslot.
- Je bent verplicht om tijdens het bezoek een mondkapje te dragen, tenzij je jonger bent dan 13 jaar of je een gezondheidsbeperking hebt waardoor je geen mondkapje kunt dragen. Indien je je mondkapje hebt vergeten, kun je de medewerkers bij de ingang vragen om een mondkapje.
- Je kunt maximaal vijf entreekaarten tegelijk reserveren of kopen. We zouden je echter willen vragen – voor zover mogelijk – niet als grote groep het museum te bezoeken, gezien dat het lastiger maakt voor onze medewerkers en voor andere museumbezoekers om de richtlijnen van het RIVM na te leven.
- Kom op tijd. Buiten het gereserveerde tijdslot is het helaas niet mogelijk het museum te bezoeken. Dit komt door de beperkte capaciteit van het museum in verband met de richtlijnen van het RIVM.
- Als je later komt dan het gereserveerde tijdslot, kom je helaas het museum niet in. In dat geval heb je ook geen recht op restitutie van het aankoopbedrag van je ticket.
- De toegang tot het Van Gogh Museum geschiedt middels self-service. Je moet zelf je ticket (papier of op je mobiel) scannen bij de zuilen bij de ingang. Medewerkers van het Van Gogh Museum zijn beschikbaar voor assistentie.

- Er kunnen maximaal 2 personen tegelijk in de lift. Bezoek je het museum met je gezin (of andere sociale eenheid) dan geldt dat je alleen met dit gezelschap gebruik kunt maken van de lift.
- Bij verkoudheid of ziekteklachten blijf je thuis, conform de richtlijnen van het RIVM. Gekochte tickets kunnen in dit geval kosteloos gewijzigd worden. Dit kan via het [contactformulier](#) op onze website of door een e-mail te zenden aan onlinetickets@vangoghmuseum.nl. Heb je bovengenoemde ziekteklachten en kom je toch naar het museum, dan word je de toegang tot het museum geweigerd. In dit geval kun je een e-mail zenden naar onlinetickets@vangoghmuseum.nl. Wij zullen dan een oplossing zoeken.

Garderobe

- Het Van Gogh Museum faciliteert een onbewaakte en onbemande garderobe.
- Persoonlijke eigendommen zoals jassen en tassen kun je zelf opbergen in de garderobe. Je paraplu kunt je kwijt in een van de paraplubakken. Dit is geheel op eigen risico. Het Van Gogh Museum is niet aansprakelijk voor verlies of schade aan persoonlijke eigendommen.
- Het is niet toegestaan om paraplu's en koffers groter dan 45x25x25 cm mee op zaal te nemen. We verzoeken je vriendelijk grote tassen thuis te laten.
- Tassen kleiner dan 45x25x25 cm mag je op zaal meenemen. Hierbij geldt wel dat (rug)tassen niet op de rug mogen worden gedragen, vanwege gevaar aan beschadigingen aan de kunst. Afwijkend tot hetgeen is vermeld in de Bezoekersvoorwaarden mogen kinderwagens mee worden genomen op zaal zolang de maatregelen in verband met corona van kracht zullen zijn.
- We verzoeken je vriendelijk in verband met de conditie van de schilderijen om natte jassen op te hangen in de garderobe.

Multimediatour en ander educatief materiaal

- De multimediatour is gewoon beschikbaar in het Van Gogh Museum. Voor al het educatieve materiaal, waaronder de multimediatour, geldt dat deze vóór en na gebruik volgens grondig wordt schoongemaakt.

Op zaal

- In het gehele museum en dus ook in de zalen zijn de RIVM-richtlijnen met betrekking tot 1,5 meter afstand houden tot anderen van toepassing.
- Om ervoor te zorgen dat iedereen voldoende afstand tot elkaar houdt is in het museum bewegwijzering op de vloer aangebracht. Onze medewerkers houden in de gaten of iedereen voldoende afstand houdt en zullen, indien nodig, aanwijzingen geven.
- Ook op andere manieren worden in het museum veiligheidsmaatregelen kenbaar gemaakt, zoals door middel van instructies op borden bij onder meer de lift en het toilet.
- Van alle bezoekers wordt verwacht dat zij de aangegeven routes volgen, voldoende afstand tot elkaar houden en dat zij de aanwijzingen en instructies opvolgen. Dit is voor jouw veiligheid en voor die van andere museumbezoekers. Indien je niet voldoende afstand houdt, de instructies of richtlijnen en/of aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt, loop je het risico om uit het museum verwijderd te worden.

Toiletten

- De toiletten in het museum zijn toegankelijk en worden regelmatig schoongemaakt.
- Volg bij toiletbezoek de aanwijzingen van onze medewerkers en de bewegwijzering op en hou afstand tot andere museumbezoekers.
- Spoel het toilet door met een dichte deksel, was na gebruik je handen met zeep en houd het toilet netjes.

Museumwinkel

- De museumwinkel(s) zijn open.
- De museumwinkel graag met maximaal 1 persoon tegelijkertijd betreden. Volg daarbij de aangebrachte bewegwijzering op en houdt 1,5 meter afstand tot andere museumbezoekers.
- We verzoeken je je aankopen contactloos te betalen met je pinpas of mobiel.

Koffiepunt

- Het restaurant is gesloten.
- Het koffiepunt in de hal is wel geopend. Ook hier is bewegwijzering aangebracht om 1,5 meter afstand tot elkaar te houden.
- Ook hier geldt het verzoek om de consumptie contactloos te betalen.
- Je kunt de consumptie in de Entreehal nuttigen, mits je voldoende afstand houdt van de andere museumbezoekers en het personeel.

Privacy

Het kan voorkomen dat de GGD het Van Gogh Museum om persoonsgegevens vraagt in het kader van hun contactonderzoek. In het belang van de volksgezondheid zal het Van Gogh Museum aan een dergelijk verzoek gehoor geven.

Dit protocol kan door het Van Gogh Museum worden aangepast indien wijzigingen zijn in protocollen en richtlijnen van het RIVM en/of de overheid hiertoe aanleiding toe geven.

Stichting Van Gogh Museum, Amsterdam

Emilie Gordenker, Directeur

Adriaan Dönszelmann, Zakelijk Directeur