

Bezoekersreglement voor het Museum voor Schone Kunsten Gent (MSK)

INHOUDSTAFEL

Artikel 1. Doel1
Artikel 2. Definities.1
Artikel 3. Regels1
Artikel 4. Inwerkingtreding (en duurtijd)	6

REGLEMENT

Artikel 1. Doel

Dit bezoekersreglement beschrijft de regels die van toepassing zijn voor elke bezoeker van het museumcomplex. Wie het museumcomplex bezoekt, wordt geacht het reglement te kennen en na te leven. Bezoekers die weigeren zich te schikken naar de bepalingen van dit reglement, kunnen onmiddellijk door het MSK uit het museumcomplex worden verwijderd.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de eraanstaande betekenis.

'MSK': de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert.

'museumcomplex': het geheel van publiek toegankelijke ruimten (bebouwd en onbebouwd) die onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van het MSK valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, museumzalen, auditorium, patio's, bibliotheek, restaurant, vergaderlokalen, kantoren, depots, technische lokalen, aangrenzende buitenruimten.

'bezoeker': eenieder die op enigerlei manier en ongeacht het moment het museumcomplex betreden, met uitzondering van de museummedewerkers, externe partners en overige medewerkers van het MSK die bevoegd zijn namens het MSK op te treden. Daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, personen, groepen en scholen, organisaties of bedrijven die in het museum **1** de permanente collectie en/of een tentoonstelling bezoeken, **2** een voor het publiek toegankelijke ruimte in gebruik nemen, **3** een activiteit bijwonen die door het MSK en/of een externe gebruiker wordt georganiseerd, **4** in opdracht van de Stad Gent/het AGB Kunsten en Design/het MSK of haar vertegenwoordigers professionele opdrachten uitvoeren.

'museummedewerkers': alle personen werkzaam binnen het MSK, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren, het veiligheidspersoneel, onthaalmedewerkers en overige personen die bevoegd zijn namens de organisatie op te treden.

Artikel 3. Regels

1. Toegang tot het museumcomplex

Het MSK is voor het publiek toegankelijk:

- a. De museumzalen:
Open: op weekdays van 9.30u. tot 17.30u. Tijdens weekends, schoolvakanties en op feestdagen van 10.00u. tot 18.00u., behoudens nocturnes en evenementen.

*Laatste aanpassing 08/09/2022
dit reglement is verkrijgbaar aan het museumonthaal.

Gesloten: op maandag en op 1 en 2 januari, op 25 en 26 december. Het museumcomplex kan vroeger sluiten op 24 en 31 december.

- b. De bibliotheek: Op weekdays: van 9.00u. tot 16.30u., enkel op afspraak.
- c. Andere: Steeds op afspraak en enkel tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 8.00u. tot 17.00u.).

2. Toegang tot de zalen

- a. Om de museumzalen te bezoeken, moet men in het bezit zijn van een geldig toegangsbewijs.
- b. Elke bezoeker of begeleider van een groep is altijd verplicht om op vraag van een museummedewerker een toegangsbewijs, ticket of voucher te kunnen voorleggen. Ook de personen die recht hebben op een korting op de toegangsprijs moeten hun ticket kunnen voorleggen, als hierom gevraagd wordt door een museummedewerker.
- c. Een kwartier voor sluitingstijd worden geen toegangsbewijzen meer verstrekt.
- d. Het ontruimen van de museumzalen begint ongeveer 30 minuten voor sluitingstijd. Het veiligheidspersoneel verzoekt iedereen om het complex te verlaten zodat het museum zijn deuren kan sluiten voor het publiek.
- e. Het is verboden voorwerpen binnen te brengen die de veiligheid en/of gezondheid van andere bezoekers, museummedewerkers of het museumcomplex in gevaar kunnen brengen, daaronder niet-limitatief begrepen:
 - I. handtassen groter dan 25 × 30 × 15 cm. Handtassen die wel op zaal mogen, worden aan de hand of vooraan gedragen. Als bezoeker kan je kleine, noodzakelijke voorwerpen meenemen op zaal. Daarvoor voorziet het museum een draagtasje dat aan het onthaal ter beschikking wordt gesteld
 - II. rugzakken, boekentassen, boodschappentassen, koffers
 - III. wandelstokken met ijzeren punten. Enkel wandelstokken met beschermde uiteinden in rubber zijn toegestaan
 - IV. paraplu's en zonneschermen
 - V. capes, (regen)mantels en natte jassen. Kostuumvesten en gilets zijn wel toegestaan. Jassen mogen niet over de arm of op de schouders gedragen worden
 - VI. lampen, flitsapparatuur, statieven, selfiesticks of andere hulpmiddelen voor het maken van foto-, film-, en geluidsopnames
 - VII. natuurlijke of chemische stoffen in vloeibare of vaste vorm
 - VIII. (huis)dieren, uitgezonderd geleide dieren
 - IX. etenswaren, dranken en kauwgom
 - X. persoonlijke vouwstoelen, tenzij ze gebruikt worden door personen met een beperking en zij hiervoor een uitdrukkelijke

toestemming hebben gekregen van het veiligheidspersoneel van het museum

Bijkomend:

Het veiligheidspersoneel van het museum is bevoegd om te oordelen of een voorwerp al dan niet kan meegenomen worden tijdens een museumbezoek.

Kopiïsten kunnen de materialen gebruiken die nodig zijn voor hun werk en doen dit onder toezicht van de bevoegde museummedewerkers en volgens de gemaakte afspraken (zie reglement voor kopiïsten – op aanvraag te verkrijgen). Er mag geen grotere voorraad meegebracht worden dan wat voor één dag nodig is.

- f. De bezoeker krijgt (tijdelijk) geen toegang tot het museum als blijkt dat:
 - I. het toegangsbewijs niet meer compleet is of als het bewijs is gemanipuleerd
 - II. de bezoeker klaarblijkelijk onder invloed is van alcohol, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen
 - III. de bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren
 - IV. de bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te gedragen volgens de regels in dit reglement
 - V. de bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals o.a.: vuurwerk, glazen en blikjes, kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens of andere voorwerpen die als wapens kunnen worden gebruikt om de orde te verstoren;
 - VI. de bezoeker in het bezit is van spandoeken of pamfletten met discriminerende of provocerende teksten - behoudens schriftelijke en voorafgaande toestemming van de directie.

3. Vestiaire / Lockers

- a. Er zijn lockers waar elke museumbezoeker gratis persoonlijke spullen zoals kledingstukken, bagage, paraplu's, rugzakken enz. in achter kan laten voor de duur van een museumbezoek.
- b. De lockers zijn toegankelijk tijdens de openingsuren van het museum. Lees aandachtig de handleiding, die in de vestiaire in meerdere talen ophangt, voor u een locker gebruikt
- c. Alle voorwerpen die door een persoon in de lockers zijn achtergelaten, moeten diezelfde dag nog, vóór het sluitingsuur door deze persoon teruggenomen worden.
- d. Bij het sluiten van het museum worden alle lockers geopend voor controle.
- e. Voorwerpen die niet teruggenomen zijn op moment van de sluiting, worden beschouwd als gevonden voorwerpen.

- f. Bij bepaalde tentoonstellingen of evenementen bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een bewaakte vestiaire.
- g. Het MSK beschikt over een niet-bewaakte groepsvestiaire. Hierbij zijn kooien met kleerhangers voorzien voor kledij en voorwerpen. De sleutel van elke kooi wordt toevertrouwd aan de begeleider van de groep, die verantwoordelijk is voor de inhoud van de kooi en voor de sleutel.
- h. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van een in de lockers/vestiaire/kooien achtergelaten voorwerp, wijst het MSK elke verantwoordelijkheid af.

4. Gevonden en/of verloren voorwerpen

- a. Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen moeten worden afgegeven bij een museummedewerker.
- b. Het MSK zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en doet hiervan na verloop van 7 dagen na vondst aangifte bij de Stad Gent.
- c. Indien de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, kan deze de goederen komen afhalen. Indien de rechtmatige eigenaar niet in de mogelijkheid verkeert zich te verplaatsen, worden, indien mogelijk en mits betaling van de verzendingskosten, deze hen toegestuurd. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich te legitimeren en een nauwkeurige beschrijving te geven van het voorwerp.
- d. Gevonden voorwerpen worden maximum 6 maanden bewaard, behoudens bederfbare of schadelijke zaken en fietsen. Indien ze niet opgehaald/opgevraagd worden door de rechtmatige eigenaar, worden gevonden voorwerpen afgestaan aan spulenhulp of, indien ze geen enkele waarde hebben, vernietigd en weggegooid.

5. Bezoekersgedrag

- a. De bezoeker dient zich te gedragen in overeenstemming met de geldende regels van goede zeden en van goed fatsoen. De openbare orde mag niet verstoord worden.
- b. De bezoeker is verplicht de gegeven aanwijzingen en instructies van het veiligheidspersoneel, gidsen of andere MSK bevoegde medewerkers onmiddellijk op te volgen.
- c. Kinderen/jongeren (tot en met 14 jaar) moeten – behoudens schriftelijke en voorafgaande toestemming van de directie - steeds vergezeld zijn van een volwassen persoon. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen/jongeren,

groepen zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de vergezeld kinderen/jongeren.

- d. Indien de bezoeker zich niet gedraagt naar de aanwijzingen en bevelen van veiligheidspersoneel, kan de bezoeker tijdelijk de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd. Bij elke onrechtmatige gebeurtenis, beschadiging, vernieling van een kunstwerk, zal er worden overgegaan tot de afzondering en de bewaking van de vermoedelijke dader(s) tot wanneer de politie ter plaatse is (conform art. 110 en art. 112 Wet Private Veiligheid van 2 oktober 2017). Om veiligheidsredenen kan het veiligheidspersoneel de bezoekers vragen tassen en pakken te openen, zakken leeg te maken, en de inhoud te tonen. In het museum kan de bezoeker onderworpen worden aan een persoonscontrole.
- e. Het is de bezoeker verboden om in het museum:
 - I. zich op een onveilige afstand van de kunstwerken te begeven (minder dan 60 cm).
 - II. kunstwerken, tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal aan te raken.
 - III. naar kunstwerken te wijzen met een voorwerp.
 - IV. tegen de muren te leunen, te rennen, te glijden, te klimmen, op de banken of de stoelen te liggen.
 - V. doorgangen te blokkeren of een belemmering te vormen door op trappen te gaan zitten.
 - VI. andere bezoekers te hinderen door o.a. het gebruik van mobiele telefoons, muziekapparatuur of andere audiobronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door het MSK echter expliciet worden toegestaan.
 - VII. (huis)dieren mee te nemen, tenzij het geleidieren betreft voor personen met een beperking.
 - VIII. te roken.
 - IX. te eten en te drinken op plaatsen buiten het museumrestaurant of duidelijk afgebakende ruimten waar hiervoor schriftelijke toestemming werd gegeven.
 - X. papier of afval op de grond te gooien.
 - XI. kinderen op de schouders te dragen (kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of op de borst te worden gedragen).
 - XII. graffiti, opschriften, tekens en dergelijke aan te brengen op om het even welke plaats in het MSK.
 - XIII. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten opzettelijk te belemmeren.
 - XIV. persoonlijke objecten, ook niet voor korte tijd, onbewaakt achter te laten.
 - XV. handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren, te bedelen of te ronselen.

6. Foto-, film- en geluidsopnames

- a. Het is de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik gemaakt wordt van lampen, flitsapparatuur, statieven, selfiesticks of andere hulpmiddelen, tenzij men voorafgaand een schriftelijke toestemming heeft verkregen van het MSK. Dezelfde regels zijn van toepassing op geluidsopnames of eender welke andere mediavorm. De aanvraag tot toestemming dient gericht te worden het algemeen emailadres van het MSK. Het MSK is niet verantwoordelijk voor het verschijnen van materiaal zonder de daarvoor verkregen toestemming.
- b. Behalve anders vermeld is het de bezoeker, tijdens de openingsuren voor het publiek, voor privégebruik, zonder flits of statief, noch andere hulpmiddelen, toegestaan te fotograferen, te filmen of geluidsopnamen te maken in de zalen van de permanente collectie.
- c. Professionelen (o.a. journalisten, producenten van films, podcasts, ...) dienen voorafgaande toestemming te verkrijgen om binnen het MSK te filmen/fotograferen of andere opnames te maken.
- d. Elk beeld-, geluids- of andere opname waarvan het personeel en het publiek het voorwerp zouden kunnen zijn, vereist de toestemming van de betrokkenen. Het MSK wijst elke verantwoordelijkheid ten opzichte van derden af. De publicatie van deze opnames vereist een bijkomende toestemming, behoudens voor persoonlijk en huiselijk gebruik of een gerechtvaardigde grondslag, waaronder het opvragen door de politiediensten van opnames die kunnen bijdragen aan de opsporing en vervolging van strafbare feiten.
- e. In tijdelijke tentoonstellingen kan het verboden zijn om opnamen te maken bij specifieke kunstwerken of in de totaliteit van de tentoonstelling. Bezoekers moeten rekening houden met de signalisatie.
- f. Installaties en technische voorzieningen van en in het MSK mogen niet worden gefilmd/gefotografeerd/gescand.
- g. Het is verboden bewakingspersoneel of beveiligingsinstallaties te fotograferen of filmen. Elke beeld-, geluids- of andere opname waarvan derden het voorwerp kunnen zijn, vereist ook de toestemming van de betrokkenen. Bij overtreding kan gevraagd worden om het beeldmateriaal te wissen en wijst het museum elke verantwoordelijkheid ten opzichte van derden af.

7. Veiligheid van de bezoekers, de kunstwerken en het gebouw

- a. Bezoekers met speciale opdrachten zoals o.a. technici en arbeiders moeten hun badge

duidelijk zichtbaar dragen.

- b. De bezoekers weerhouden zich ervan enige handeling te stellen die de veiligheid en/of de gezondheid van andere bezoekers, museummedewerkers of het museumcomplex in gevaar brengen. Elk ongeval, ziekte van een persoon of abnormale gebeurtenis wordt onmiddellijk gemeld aan de bevoegde medewerker(s) van het MSK, zoals bv. veiligheidspersoneel, een onthaalbediende of andere museummedewerker.
- c. In geval van een brand, dient de grootste kalmte bewaard te worden. Indien een evacuatie van het museumcomplex noodzakelijk blijkt, dient deze te gebeuren onder het toezicht en de begeleiding van het personeel van het MSK en/of de bevoegde hulpdiensten. In geval van de evacuatie zijn de vestiaires/lockers/kooien niet toegankelijk.
- d. Elk verdwaald kind dient te worden toevertrouwd aan een medewerker van het MSK, die het kind op hun beurt begeleidt naar de onthaalbalie.
- e. Behoudens bijzondere omstandigheden, wordt geen enkel tentoongesteld werk weggenomen of verplaatst in het bijzijn van het publiek tijdens de openingsuren van het MSK. Iedere bezoeker die getuige is van het verplaatsen of wegnemen van een werk, dient onmiddellijk het veiligheidspersoneel hiervan op de hoogte te brengen.
- f. Bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige behoudende maatregelen worden genomen, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de uitgangen. Die maatregel houdt in dat de bezoekers in het MSK dienen te blijven tot de politie ter plaatse is gekomen.
- g. In geval van een te grote volkstoeloop, onlusten en natuuumstandigheden, die de veiligheid van personen en goederen in gevaar brengen of in het geval van oefeningen en stakingen, kan men besluiten het museumcomplex (deels) te sluiten of de openingsuren aan te passen. In geen geval kan hierdoor beroep gedaan worden op een schadevergoeding of terugvordering van de betaalde toegangsgelden. In het geval van een oefening zal dit voorafgaand duidelijk gecommuniceerd worden bij de toegangen tot het museumcomplex en via de communicatiekanalen van het museumcomplex.
- h. In geval van ziekte of ongeval, is het verboden de zieke of het slachtoffer te verplaatsen, iets te laten drinken of eender welk geneesmiddel toe te dienen tot wanneer de hulpdiensten ter plaatse zijn. Als er onder de bezoekers een dokter of verpleegkundige aanwezig is en het slachtoffer, na verificatie, hulp verleent, moet deze persoon bij de zieke of het slachtoffer blijven tot aan zijn evacuatie. Aan de hulpverlener wordt ook gevraagd naam en adres na te laten bij de onthaalbediende.

8. Maatregelen ten aanzien van groepen

- a. Voor groepsbezoeken aan de permanente collectie is er geen verplichting tot reserveren.
- b. Er wordt echter gevraagd in de mate van het mogelijke het MSK in kennis te stellen van ieder groepsbezoek; dit zowel in het belang van het MSK als van de groep zelf.
- c. Groepen worden in grootte beperkt:
± 15 personen voor groepen volwassenen
+ 1 begeleider per groep
± 20 personen voor klassen (zie punt d. voor het aantal begeleiders)
- d. Voor groepsbezoeken aan de tentoonstellingen is men wel verplicht te reserveren. Het maximum aantal personen per groep bedraagt:
± 15 personen voor groepen volwassenen
± 20 personen voor klassen
Per groep is het verplicht de groep te voorzien met 1 begeleider.
- e. Groepen mogen zelf gidsen, tenzij anders bepaald door de organisatie in functie van bv. een tijdelijke tentoonstelling. Hiervoor wordt spreekrecht betaald.
- f. Voor schoolgroepen zijn aangepaste regels van toepassing. Voor schoolgroepen is 1 begeleider per 10 leerlingen (voor klassen tot en met het 6^o leerjaar), en 1 begeleider per 15 leerlingen (voor klassen boven het 6^o leerjaar) verplicht.
- g. Bij drukbezochte tentoonstellingen kunnen er bijkomende organisatorische maatregelen genomen worden betreffende groepsbezoeken, om het tentoonstellingsbezoek aangenaam te laten verlopen voor elke bezoeker.
- h. Ieder groepslid dient te beschikken over een persoonlijk toegangsbewijs en daarenboven dient de groep zich te kunnen legitimeren via de reservatiebrief.
- i. Bezoekers in groep mogen op geen enkele wijze de andere bezoekers hinderen. Elk groepslid dient in de nabije omgeving van de groepsverantwoordelijke te blijven.
- j. De museumdirecteur kan in het kader van de veiligheid en/of gezondheid van de bezoekers en museummedewerkers op elk moment de normaal gehanteerde toegang- en bezoekersvoorwaarden voor groepen aanpassen, voornamelijk wanneer een tentoonstelling druk bezocht wordt.

9. Klachten

- a. Het MSK doet al het mogelijke om het bezoek aan het museumcomplex of de door het MSK georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten in overeenstemming met het gepubliceerde aanbod te laten verlopen. Het MSK informeert het publiek over mogelijke hinder veroorzaakt door het (her)inrichten van ruimtes.
- b. De bezoeker heeft geen verhaal op de volgende klachten en omstandigheden dewelke nooit tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker kunnen leiden:
 - I. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar/aanwezig zijn van voorwerpen uit de vaste/tijdelijke collectie van het MSK
 - II. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbouwen van tentoonstellingen of als het gevolg van oefeningen
 - III. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, bv. geluidsoverlast, ongepast gedrag, ontvreemding of diefstal
 - IV. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door o.a. onderhoudswerkzaamheden, het (her)inrichten van ruimtes of een verbouwing
 - V. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex, behoudens in het geval van overmacht te wijten aan tijdelijke technische of tijdelijke organisatorische problemen
 - VI. de potentiële bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van teruggave van de toegangsgelden of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs, noch vóór-, noch na het betreden van het museumcomplex. Indien een potentiële bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker. Er is evenmin een teruggave mogelijk voor ongebruikte tickets, voor vervallen tickets... Dit is ook het geval indien het toegangsbewijs alleen geldig is voor een bepaalde periode of tot aan een bepaalde datum. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet geruild worden. Er vindt evenmin teruggave van de toegangsgelden plaats. Een toegangsbewijs dat ter plaatse in het MSK wordt aangekocht, kan nadien evenmin omgeruild worden, noch kan er enige teruggave van de toegangsgelden verkregen worden,

behoudens in het geval van overmacht te wijten aan tijdelijke technische of tijdelijke organisatorische problemen. Hetzelfde geldt voor de tickets aangekocht bij één van de partners aangeduid voor de ticketverkoop van evenementen die plaats hebben in het museumcomplex.

De bezoeker kan klachten, en suggesties kenbaar maken via het emailadres museum.msk@stad.gent

Artikel 4. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2022. Jaarlijks wordt de werking van dit reglement geëvalueerd. Het directiecomité (behoudens subdelegatie) kan een tijdelijk reglement uitvaardigen met aanvullende regels rond de veiligheid en gezondheid van andere bezoekers, museummedewerkers en het museumcomplex.