

Virtueel Koerieren: Here to stay?

Een onderzoek uitgevoerd bij het Van Gogh Museum, het Rijksmuseum, Kunstmuseum Den Haag, Kröller-Müller Museum, het Mauritshuis, het Drents Museum, HIZKIA en de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed



Thema onderzoeksontwerp: koerieren en registrars

Ianthe Schneeweisz
100631970

Jaar 4, blok 1, groep B, Reinwardt Academie
Tim de Zeeuw
Martijn de Ruijter
25 januari 2022

Voorwoord

In het tweede jaar aan de Reinwardt Academie kreeg ik voor het eerst een college over het vak van de registrar. Dat interesseerde mij zo dat ik mij er sindsdien in ben blijven verdiepen om meer over dit werk te leren. Tijdens de minor collectiemanagement vertelde Cindy van Weele (Registrar Rijksmuseum) in een college over nieuwe uitdagingen en de voor- en nadelen van virtueel koerieren. Na dit college maakte ik een aantekening om dit als eventueel onderwerp voor mijn afstudeeronderzoek te gebruiken. Een half jaar later tijdens een gesprek met Karlijn Berends (Hoofd Registrars Office Van Gogh Museum) en Maria Patijn (Registrar Van Gogh Museum) kwam dit onderwerp opnieuw naar boven. Het onderwerp voor mijn afstudeeronderzoek was gevonden!

Voor de begeleiding tijdens dit onderzoek wil ik Maria Patijn en Karlijn Berends hartelijk danken en mijn docentbegeleiders Tim de Zeeuw en Martijn de Ruijter. De door jullie gegeven feedback heeft mij enorm geholpen om dit echt een onderzoek voor de registrars te maken.

Alle geïnterviewden (Marcel Schreuder, Stefan Wladimiroff, Alise Akimova, Karlijn Berends, Maria Patijn, Eefje van der Weijden, Margot Leerink, Marjolein Prinse, Wobke Hooites, Faye Cliné, Carola Steenbergen, Hans Waalewijn, Rob van der Helm) wil ik bedanken voor jullie bijdrage en het ook vaak actief meedenken over aanvullende bronnen, het toesturen van protocollen of het toestaan dat ik een dag mee mocht lopen. De mensen die ik voor achtergrondinformatie heb gesproken waaronder Frank Bergevoet, Lisa Veenstra en Krista van Loon wil ik ook bedanken. Hartelijk dank!

Tot slot wil ik mijn medestudenten bedanken. In het bijzonder Anouk Isabelle Schulein, voor de motivatie bij het studeren en het vertrouwen dat je in mij hebt.

25 januari 2022,
Den Haag
Ilanthe Anna Maartje Schneeweisz

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	4
Methoden van onderzoek.....	5
1. Wat is koerieren (bij kunsttransporten)?	7
2. Visies op collectiemanagement en ontwikkelingen in het bruikleenverkeer	9
3. Waar is virtueel koerieren anders dan fysiek koerieren en zijn aanvullende maatregelen nodig?	13
4. Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?	17
Conclusie en aanbevelingen	20
Reflectie	21
Bronnenlijst	23
Bijlagen	27
<i>Bijlage 1 Als virtuele koerier op pad (de virtuele realiteit van de koerier)</i>	<i>27</i>
<i>Bijlage 2 Tabel techniek.....</i>	<i>35</i>
<i>Bijlage 3 Tabel technische middelen</i>	<i>39</i>
<i>Bijlage 4 Ervaringen van erfgoedinstellingen - erfgoedinstellingen aan het woord.....</i>	<i>40</i>
Interviews onderzoek Virtueel koerieren: Here to stay?	44
<i>Van Gogh Museum</i>	<i>45</i>
<i>Rijksmuseum Amsterdam</i>	<i>53</i>
<i>Kunstmuseum Den Haag.....</i>	<i>62</i>
<i>Kröller-Müller Museum.....</i>	<i>71</i>
<i>Mauritshuis.....</i>	<i>79</i>
<i>Drents Museum.....</i>	<i>86</i>
<i>Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed</i>	<i>90</i>
<i>HIZKIA.....</i>	<i>94</i>
<i>AON Fine Art.....</i>	<i>99</i>

Inleiding

Op 12 maart 2020 besloot het kabinet dat musea moesten sluiten vanwege de COVID-19 pandemie.¹ Een heftig besluit met grote consequenties. Musea gingen radicaal digitaal, zowel in ontsluiting en presentaties voor het publiek online, als in de voorbereiding van toekomstige fysieke tentoonstellingen. Fysieke koeriers konden niet meer mee op reis met bruiklenen. Het virtueel koerieren, dat bij een aantal experts al op de tekentafel lag, kreeg een boost.² Registrars overtuigden museumdirecties en verzekeraars en internationaal is virtueel koerieren 'here to stay'.³

Fysiek koerieren zal niet verdwijnen, maar door de geforceerde versnelde opkomst van nieuwe vormen als virtueel koerieren en bookendkoerieren geven de verenigde registrars, zoals de Nederlandse Registrars Groep (NRG) en Association of Registrars and Collection Specialists (ARCS), aan dat er behoefte is aan afwegingskaders, richtlijnen en protocollen en aan suggesties voor implementatie in de bedrijfsvoering.

Alle reden voor een onderzoek. De hoofdvraag is: "In hoeverre kan virtueel koerieren geïmplementeerd worden in collectiebeherende instellingen in Nederland in de huidige beleidsperiode 2021-2024, en wat zijn hiervoor de voorwaarden?"

De deelvragen bij deze hoofdvraag zijn:

1. Wat is koerieren (bij kunsttransporten) ?
2. Welke onderscheiden visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren?
3. Welke vier hedendaagse ontwikkelingen hebben invloed op het bruikleenverkeer in Nederland?
4. Waar is virtueel koerieren anders dan fysiek koerieren en zijn aanvullende maatregelen nodig?
5. Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?

Met het onderzoek beoog ik praktisch toepasbare kennis op te leveren waar registrars, restauratoren, behoudsmedewerkers en conservatoren die met koerieren aan de slag gaan wat aan hebben.

¹ Rijksoverheid, "Nieuwe maatregelen tegen verspreiding coronavirus in Nederland" (versie 12 maart 2020), <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/12/nieuwe-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus-in-nederland>, geraadpleegd 8 oktober 2021.

² Nederlandse Registrars Groep 'Registrars Teams-meeting: Virtueel koerieren 02-03-2021', YouTube video 1:00:15, (8 oktober 2021), <https://www.youtube.com/watch?v=6ZW0alwLSyg>, geraadpleegd op 8 oktober 2021.

³ A. Burghoorn, "Uitgeleende kunst begeleiden tijdens het transport kan ook op afstand, bleek dit jaar. Goedkoper én duurzamer", De Volkskrant, 11 maart 2021. <https://www.volkskrant.nl/gs-bcf1c6f0> ;

Gregory Lofthouse van Tate Modern tijdens een Registrars Teams-meeting op 16 maart 2020: "We will try to convince lenders to not send a courier at all, but if a lender was to insist or not be able to budge then we would work to accommodate the physical presence of that courier." Bron: Nederlandse Registrars Groep 'Registrars Teams-meeting: Virtueel koerieren 02-03-2021', Youtube video 1:00:15, (8 oktober 2021), <https://www.youtube.com/watch?v=6ZW0alwLSyg>, geraadpleegd op 8 oktober 2021.

Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke methoden van onderzoek er zijn gehanteerd, wie er zijn geïnterviewd en waarom.

Zowel vanuit de theorie als vanuit de praktijk heb ik de onderzoeksvraag benaderd. Door de combinatie van literatuuronderzoek, online research, expert interviews, praktijkinterviews en praktijkobservatie is triangulatie ontstaan en zijn de resultaten gevalideerd.

Deelvraag 1 is gebaseerd op deskresearch, aangevuld met eigen ervaringen uit de praktijkobservatie (zie bijlage 1).

Deelvraag 2 en 3 zijn gebaseerd op literatuuronderzoek. Deelvraag 4 is uitgewerkt op basis van literatuuronderzoek, interviews en praktijkervaringen. Deelvraag 5 gaat over de toepassing in de praktijk en is gebaseerd op interviews met professionals uit het erfgoedveld.

Elke deelvraag wordt afgesloten met een deelconclusie op basis van een analyse van de resultaten. De deelconclusies zijn verwerkt in de conclusie.

Verantwoording gemaakte keuzes

Toen ik alle informatie van de deelvragen had verzameld en geschreven zag ik dat een andere volgorde van de deelvragen meer structuur aan zou brengen in het onderzoek. Daarom heb ik deelvraag 2 en 3 samengevoegd in één hoofdstuk.

Ik heb gekozen om de term virtueel koerieren te gebruiken in dit onderzoek in plaats van digitaal koerieren, omdat uit het vooronderzoek is gebleken dat virtueel koerieren de meest gangbare term is die wordt gebruikt in de registrarsgroepen, zowel nationaal als internationaal (virtual couriers). De informatie uit het interview met adviseur veiligheid, Stefan Wladimiroff van het Van Gogh Museum, is verwerkt in dit onderzoek. Op verzoek van de heer Wladimiroff zonder exacte annotatie.

Praktijkobservatie

Om inzicht te krijgen in het verloop van een virtuele koerieractie heb ik zowel een inkomende bruikleen als een uitgaande bruikleen waarbij gebruik gemaakt werd van een virtuele koerier bijgewoond. Om in het vooronderzoek zicht te krijgen op de vragen in het veld heb ik vergaderingen van de NRG bijgewoond en van internationale conferenties teruggekeken.

Interviews

Om de volle breedte van het vraagstuk in beeld te brengen zijn drie groepen geïnterviewden onderscheiden.

- Hoe beoordelen experts de vraagstukken rond virtueel koerieren op hun vakgebied. Bij virtueel koerieren worden juridische, verzekeringstechnische en beveiligingsvraagstukken als issues genoemd. Er is een jurist van een museum, een adviseur veiligheid van een museum en een verzekeraar geïnterviewd
- Hoe ervaren erfgoedinstellingen virtueel koerieren in de praktijk. Er is gekozen om registrars te interviewen van instellingen die al ervaring hebben opgedaan met virtueel koerieren. Om de breedte van het veld af te dekken is gekozen voor:
 - Drie grote musea, die vooroplopen in de ontwikkeling, te weten het Van Gogh Museum, het Rijksmuseum en het Kunstmuseum Den Haag.
 - Twee middelgrote musea, het Drents Museum en het Mauritshuis.
 - De afdeling Kunstcollecties van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE) omdat veel kleine musea daar naartoe gaan voor advies.
 - Een internationaal projectleider van HIZKIA omdat alle instellingen gebruik maken van kunsttransporteurs.

Als er in dit onderzoek wordt gesproken over erfgoedinstellingen bedoel ik zowel de erfgoedbeherende instellingen als de faciliterende instellingen.

- Hoe kun je virtueel koerieren beschouwen vanuit breder erfgoedperspectief. Als aanvulling op het literatuuronderzoek heeft een achtergrondgesprek plaatsgevonden met een senior adviseur roerend erfgoed van de RCE.

Lijst met geïnterviewden

Erfgoedinstelling	Geïnterviewden	Functie
AON Fine Art	Marcel Schreuder	Directeur AON Fine Art, verzekeraar
Van Gogh Museum	Stefan Wladimiroff	Adviseur veiligheid
Van Gogh Museum	Alise Akimova	Jurist
Van Gogh Museum	Karlijn Berends Maria Patijn	Hoofd Registrars Office Registrar
Rijksmuseum Amsterdam	Eefje van der Weijden Margot Leerink	Registrar Uitgaande bruiklenen Registrar Inkomende bruiklenen
Kunstmuseum Den Haag	Marjolein Prinse	Registrar/ hoofd tentoonstelling - en collectieservice
Kröller-Müller Museum	Wobke Hooites	Registrar
Mauritshuis	Faye Cliné	Registrar
Drents Museum	Carola Steenberg	Collectiemanagement coördinator Drents Museum en bestuurslid Nederlandse Registrars Groep
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	Hans Waalewijn	Medewerker collectiebeheer
HIZKIA	Rob van der Helm	Internationale projectleider

Tabel 1: geïnterviewden personen

Buiten beschouwing

De beschikbare tijd noodzaakte tot een verdere afbakening van het onderzoeksonderwerp. Een interessante vraag die overblijft is of musea die eerder geen gebruik maakten van een fysieke koerier met de komst van het virtuele koerieren nu wel een virtuele koerier zouden willen inzetten. In de webinar van de ARCS Conference “The Adaptive Courier, natural selection of Post-COVID practices” benadrukten de deelnemende registrars dat zij het aantal virtuele koeriers zagen toenemen ten opzichte van het aantal fysieke koeriers.

Tot slot hoop ik dat dit onderzoek aanzet tot vervolgonderzoek naar de situatie bij kleinere musea. De resultaten van dit onderzoek kunnen kleinere musea inspireren.

1. Wat is koerieren (bij kunsttransporten)?

Het koerieren van kunstobjecten is een vak apart. Iedere koeriersreis vraagt om een goede voorbereiding die aansluit op het object dat op reis gaat en de reis die gemaakt gaat worden. Het object staat centraal in de keuzes die gemaakt dienen te worden. In praktijk heb je ook te maken met zaken als kosten, verpakking en het transport. Onderliggend is vertrouwen een belangrijk aspect. Maar wat is het verschil tussen koerieren, virtueel koerieren en boekend koerieren? De voornaamste bron waarop dit hoofdstuk is gebaseerd is het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum opgesteld door Cindy van Weele en Eveline Los (Metaalrestaurator). Dit hoofdstuk maakt voor de rest van het onderzoek duidelijk wat er bedoeld wordt als de termen (fysiek) koerieren, virtueel koerieren en boekend koerieren worden benoemd. In dit hoofdstuk wordt deelvraag 1: Wat is koerieren (bij kunsttransporten)? behandeld.

Wat is een (fysieke) koerier?

“Koerieren is de kunst van met de kunst meereizen” zei Cindy van Weele op woensdag 14 april 2021 tijdens een college aan de Reinwardt Academie. In het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum wordt de volgende omschrijving van een koerier gegeven: “Het Rijksmuseum wijst een koerier aan om een bruikleen te begeleiden vanaf het museum tot op de plek van bestemming in de tentoonstellingszaal van de lenende instelling. Het object mag daarna niet meer verplaatst worden. De transporteur en de lenende instelling doen er alles aan om het transport en de installatie volgens de voorschriften te laten verlopen. De koerier is aanwezig om dit te controleren, toezicht te houden en eventuele aanwijzingen te geven. De koerier vervult daarbij drie rollen:

1. *Advocaat* van de kunst. De koerier is tijdens het transport de enige persoon die de hele reis bij het object blijft, en ook de enige die precies weet wat er in de kist zit. Zo moet de koerier beslissingen nemen die niet alleen voor het transport of de kist goed zijn, maar in de eerste plaats goed zijn voor het object zelf.
2. *Vertegenwoordiger* van het museum. De koerier kan tijdens de koeriersreis optreden namens het museum. De koerier moet daarom op de hoogte zijn van de beleidslijnen van het museum.
3. *Getuige* bij incidenten. Het museum wil in geval van een incident beschikken over informatie uit de eerste hand van een eigen medewerker. De koerier moet erop voorbereid zijn om bij een incident voldoende feiten te kunnen verzamelen. Dit is de reden waarom een mobiele telefoon met camera verplicht is voor de koerier.”⁴ Cindy van Weele legt de nadruk op een koerier als bewaker van de kunst.

Wat is een virtuele koerier?

Een algemene beschrijving van een virtuele koerier is een koerier die via een digitale verbinding (liveverbinding) toeziet op het veilig aankomen van een object in bruikleen. Met name de conditiecheck en de (de-)installatie van het object zijn belangrijke momenten waar de virtuele koerier meekijkt, maar de virtuele koerier kan betrokken zijn bij het hele transport.

⁴ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 5.

Wat is een bookend koerier?

Een bookend koerier is een externe professional die in het land van aankomst toeziet op de aankomst, meekijkt met de conditiecheck en de installatie. Het transport gaat altijd twee kanten op. Er is dan ook een koerier bij de heenreis en bij de terugreis. Alleen als er gevlogen wordt of een ferry/trein (in geval van Engeland) wordt gebruikt is ongekoerierd.

Als bookend koerier kan er een specialist worden ingehuurd op het onderdeel waar het object het meeste risico ondergaat. Bijvoorbeeld: een registrar om toezicht te houden op de luchthaven en/of mee te rijden op de vrachtwagen, een gespecialiseerde restaurator (schilderijen restaurator bij een schilderij bijvoorbeeld) om de conditie te controleren van het object en/of een specialist om het werk te installeren. Bookend koerieren is in grote lijnen hetzelfde als fysiek koerieren, met vaak dezelfde deelnemers, maar een andere vorm.

Deelconclusie

Dit eerste hoofdstuk geeft een antwoord op deelvraag 1: Wat is koerieren? De kern van koerieren is een veilige omgang met de uitgeleende objecten van het moment dat het van de muur wordt gehaald op locatie A, tot het aan de muur hangt op locatie B en vice versa. Iedere vorm van koerieren heeft zijn eigen voordelen en nadelen. Naast de drie vormen van koerieren die in dit hoofdstuk zijn benoemd (fysieke koerier, virtuele koerier, bookend koerier) kunnen deze ook door elkaar lopen in hybride vormen. Bijvoorbeeld een bookendkoerier voor transport waarbij een virtuele koerier meekijkt bij installatie. Koerieren gaat er vooral om dat de bruikleengever het vertrouwen heeft dat er goed voor een werk gezorgd wordt en dat het veilig terugkomt. Vertrouwen is de essentie van koerieren. Kun je het vertrouwen geven dat het goed komt? Dat is waar de koerier het voor doet. De vorm waarin is ondergeschikt.

2. Visies op collectiemanagement en ontwikkelingen in het bruikleenverkeer

Dit hoofdstuk beschrijft welke visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren. Aan de hand hiervan wordt een beeld geschetst hoe de beschreven ontwikkelingen invloed hebben op het bruikleenverkeer in Nederland. Het beoogt de praktijk van het koerieren in een theoretische context te plaatsen en te laten zien dat ontwikkelingen als koerieren ook te herleiden zijn naar ontwikkelingen in de samenleving. Dat leidt tot een antwoord op deelvraag 2: Welke onderscheiden visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren? en op deelvraag 3: Welke invloed hebben vier hedendaagse ontwikkelingen gehad op het bruikleenverkeer in Nederland?⁵

Deze vier zijn:

1. Het toenemende bruikleenverkeer in de afgelopen acht jaar;
2. Meer durven te laten reizen van objecten door collectiebeherende instellingen;
3. De vergroting van digitale mogelijkheden,
4. De COVID-19 pandemie, waardoor de hele wereld gedwongen digitaal moest gaan werken.

Visies op verzamelen

“Verzamelen en geschiedenis hebben met elkaar gemeen dat ze geen natuurlijk einde kennen”, aldus Jacob Six in zijn boek ‘De genen van de kunstverzamelaar’.⁶ Zo zijn door de tijd heen talrijke kunstcollecties ontstaan die van generatie op generatie werden doorgegeven. Verzamelen was een manier van leven, met liefde voor en kennis van objecten, die in de bovenlaag van de bevolking uitsluitend gedeeld werd met standgenoten.

In de tweede helft van de 18e eeuw kwam het museum op als plek om collecties te bewaren en te ontsluiten voor een breder publiek.⁷ Lang gebeurde dat op dezelfde manier, er werd veel waarde gehecht aan het bezit en het verzamelen voor het eigen museum. Het tonen aan het publiek was een mengeling van statusvertoon en de gevoelde noodzaak om bij te dragen aan het verheffen van het volk.⁸

Paradigmawisseling

In *Encouraging Collections Mobility – a way forward for museums in Europe* benadrukken Leontine Meijer-van Mensch en Peter van Mensch dat het verzamelen aan sich in de 19e en 20e eeuw niet veel veranderd is, maar de manier waarop er naar verzamelen wordt gekeken wel.⁹ Voor 1970 gold het oude paradigma waarin musea object georiënteerd waren. Dit hield in dat het museum een kennisinstituut was, de maatschappij ontvangend, dat deskundigen en specialisten betekenis toekenden aan erfgoed en dat er een essentialistische kijk op erfgoed was.¹⁰ Bij een essentialistische kijk op erfgoed zit de waarde in het object.

⁵ Deze ontwikkelingen zijn in het vooronderzoek naar voren gekomen als ontwikkelingen die invloed hebben gehad op het bruikleenverkeer en zijn daarom gekozen om extra te belichten in dit onderzoek.

⁶ J. Six, *De genen van de kunstverzamelaar*, (Zwolle: Uitgeverij Waanders, 2017), 7.

⁷ S. Pearce, “The collecting process and the founding of museums in the sixteenth, seventeenth and eighteenth centuries”. In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 1.1. Hoofdstuk 2.4. (Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010.) 24.

⁸ S. Pearce, “The collecting process and the founding of museums in the sixteenth, seventeenth and eighteenth centuries”. In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 1.1. Hoofdstuk 2.4. (Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010.) 24.

⁹ P. van Mensch en L. van Mensch, “From disciplinary control to co-creation -collecting and the development of museums as praxis in the nineteenth and twentieth century”. In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 2.4. (Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010.) 33.

¹⁰ P. van Mensch, *Museology and management: enemies or friends?*, (Amsterdam, 2004), 7. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ficom-portugal.org%2Fmultimedia%2Ffile%2FV%2520Jornadas%2Fwa_publ_pvm_2004_1.pdf&clen=759611&chunk=true, geraadpleegd op 12 januari 2022.

In de periode na de Tweede Wereldoorlog zijn de verschillen tussen bevolkingslagen kleiner geworden.¹¹ De welvaart nam toe, er is al meer dan zeventig jaar geen grote oorlog in het westerse deel van de wereld. Technologische vernieuwingen brachten veel binnen bereik van brede groepen. Journalist Annegreet van Bergen beschrijft in 'Gouden jaren' de overgang van de wereld van onze grootouders naar de huidige tijd.¹² De samenleving democratiseerde en werd meer egalitair.¹³ In de afgelopen decennia is er een paradigmawisseling gekomen in de erfgoedtheorie zoals Van Mensch analyseert.¹⁴ Het nieuwe paradigma is mens en maatschappij georiënteerd, de samenleving participeert en geeft betekenis aan erfgoed en er is een constructivistische kijk op erfgoed.¹⁵ Bij een constructivistische kijk op erfgoed geven wij, de samenleving, waarde aan het object. Geleidelijk aan krijgt dit paradigma steeds meer ruimte en vorm. De oude traditionele musea zijn niet weg, maar nieuwe inzichten winnen terrein in met name de westerse wereld, in Oost-Europa en Rusland en in Australië.¹⁶

In Nederland kreeg dat denken tien jaar geleden zijn neerslag in een publicatie van de Nederlandse Museumvereniging (NMV). Met 'Meer dan waard' toonden de Nederlandse musea, hun vijf maatschappelijke waarden: de collectiewaarde, de verbindende waarde, de educatieve waarde, de belevingswaarde en de economische waarde.¹⁷

Het NMV constateerde dat er een verschuiving plaatsvindt van het bewaren naar het delen van dat rijke bezit dat een collectie is.

In de afgelopen jaren heeft die ontwikkeling doorgezet. Musea zijn voorlopers in de samenleving in het maatschappelijk debat over meerstemmigheid en inclusiviteit. In 2019 werd binnen ICOM een nieuwe museumdefinitie voorgesteld waarin vooral de menselijke interactie centraal komt te staan.¹⁸ Binnen deze definitie zijn musea onder meer "democratiserende, inclusieve en meerstemmige ruimtes voor het kritische dialoog over het verleden en de toekomst."¹⁹

Voorbeelden van de ontwikkeling in de praktijk van collectiemanagement

Maar hoe zie je nu die ontwikkeling terug in de praktijk van collectiemanagement? In de publicatie "Bruiklenen aan niet-museale organisaties" geeft de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed een handreiking voor het tonen van collecties op plekken waar dat eerder niet gebeurde.²⁰ En met de opening van het Collectiecentrum Nederland in september 2021 delen het Rijksmuseum, Paleis het

¹¹ J. Six, *De genen van de kunstverzamelaar*, (Zwolle: Uitgeverij Waanders, 2017), 11.

¹² A. van Bergen, *Gouden Jaren*, (Amsterdam: Atlas Contact, 2014).

¹³ Ibidem.

¹⁴ P. van Mensch en L. van Mensch., "From disciplinary control to co-creation -collecting and the development of museums as praxis in the nineteenth and twentieth century". In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 2.4. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010. 50.

¹⁵ M. Lamas, *Lost in the supermarket – The Traditional Museums Challenges*. In *Sociomuseology 3*. Hoofdstuk 4. (Lisbon, 2010), 48. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frecil.ensinolusofona.pt%2Fbitstream%2F10437%2F4493%2F1%2FLost%2520in.pdf&clen=191462](https://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frecil.ensinolusofona.pt%2Fbitstream%2F10437%2F4493%2F1%2FLost%2520in.pdf&clen=191462), geraadpleegd op 12 januari 2022.;

P. van Mensch, *Nieuwe museologie Identiteit of erfgoed?*. (Amsterdam, 2005), 179, 180. https://issuu.com/rvdlaar1/docs/bezeten_van_vroeger/184, geraadpleegd op 12 januari 2022.

¹⁶ P. van Mensch, *Nieuwe museologie Identiteit of erfgoed?*. (Amsterdam, 2005), 178. https://issuu.com/rvdlaar1/docs/bezeten_van_vroeger/184, geraadpleegd op 12 januari 2022.

¹⁷ Museumvereniging, *Meer dan waard*. (Amsterdam, 2011). [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.museumvereniging.nl%2Fmedia%2Fmeer_dan_waard.pdf&clen=5095919&chunk=true](https://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.museumvereniging.nl%2Fmedia%2Fmeer_dan_waard.pdf&clen=5095919&chunk=true), geraadpleegd op 27 december 2021.

¹⁸ ICOM, "Factsheet Museumdefinitie" (versie onbekend), <https://icom.nl/nl/activiteiten/factsheet-museumdefinitie>, geraadpleegd op 27 december 2021.

¹⁹ ICOM, "Factsheet Museumdefinitie" (versie onbekend), <https://icom.nl/nl/activiteiten/factsheet-museumdefinitie>, geraadpleegd op 27 december 2021.

²⁰ A. Brokerhof, *Bruiklenen aan niet-museale organisaties*. (Amsterdam, 2019). (link lukt niet want is pdf die niet online staat) geraadpleegd op 27 december 2021.

Loo, het Nederlands Openluchtmuseum en de RCE hun depots wat bruiklenen aanzienlijk zal vergemakkelijken. Bij het nieuwe depot van Boijmans van Beuningen is de exclusieve wereld van achter de schermen van het museum inclusiever en toegankelijk gemaakt door het depot open te stellen voor het publiek. En de verbinding met de particuliere verzamelaar uit het begin van dit hoofdstuk is ook weer gelegd, die kan er een eigen stukje depot huren voor zijn privécollectie.

Dit alles leidt tot een toename in het bruikleenverkeer. De maatschappij vraagt meer en vindt het vanzelfsprekend dat collectie getoond en gedeeld wordt.

We zien dat collectiebeherende instellingen objecten gemakkelijker laten reizen. Koerieren is opgekomen in de jaren '80, wat te maken had met de opkomst van blockbuster-tentoonstellingen.

²¹De collectiebeheerder ging toen ook meereizen, zodat deze toezicht kon houden op wat er wel en niet gebeurde. Ook hier ligt een theorie aan ten grondslag.

Jeremy Banthem heeft zijn visie op de impact van toe-zicht vormgegeven in zijn architectonisch principe 'Panopticum'.²²

Foucault beschrijft in zijn boek *Discipline & Punish The Birth of the Prison* dat de theorie van Banthem ook gegeneraliseerd kan worden naar het gedrag van mensen in het alledaagse leven. *"The Panopticon, on the other hand, must be understood as a generalizable model of functioning; a way of defining power relations in terms of the everyday life of men. No doubt Bentham presents it as a particular institution, closed in upon itself."*²³

Het principe van kijken en bekeken worden, ziet Foucault als een machtsmechanisme. We disciplineren onszelf in het bewustzijn dat wat we doen gezien wordt. Deze wetenschap is een van de rationales achter het virtueel koerieren, namelijk dat mensen zorgvuldiger te werk gaan als ze bewust zijn dat iemand meekijkt.

Het aantal bruiklenen neemt toe (zie figuur 1 en 2 op blz 12).²⁴ Bovendien blijkt uit de Erfgoedmonitor, opgesteld door de RCE, dat het aantal bruiklenen uit het buitenland voor tentoonstellingen waarvoor indemniteit is aangevraagd tussen 2017 en 2019 is verdubbeld.²⁵ Het aantal koeriersreizen nam navenant toe. Tot COVID-19 ons dwong om radicaal digitaal te gaan. Reizen was voor personen veelal onmogelijk geworden. Registrars kwamen snel en innovatief tot protocollen om zich aan te passen aan de nieuwe situatie en het virtueel koerieren werd noodgedwongen de norm.

Bij de verwerving van De Vaandeldrager van Rembrandt door de Staat voor het Rijksmuseum uit de particuliere collectie van de familie De Rothschild eind 2021, was de Tweede Kamer in het debat verheugd dat weer een topstuk uit het particuliere domein naar het publieke domein gehaald is. En werd de motie Van Strien aangenomen dat De Vaandeldrager na aankomst in Nederland een tournee

²¹ Nederlandse Registrars Groep, *Verslag van de studiedag van de Nederlandse Registrars Groep*, (Amsterdam, 2006), 1. <https://docplayer.nl/13386484-Verslag-van-de-studiedag-van-de-nederlandse-registrars-groep-verpakken-hoe-moeilijk-doen-we-reinwardt-academie-amsterdam-28-november-2006.html>, geraadpleegd op 12 januari 2022.

²² Het panopticum is een ontwerp van filosoof Jeremy Banthem dat werd toegepast op gevangenen. In zijn ontwerp staan twee torens in elkaar. Een grote toren waar alle gevangenen in zitten en een uitkijktoren in het midden van de grotere toren. Door dit ontwerp kunnen de gevangenen te allen tijde in de gaten gehouden worden. Het panopticum gaat ervan uit dat mensen zich beter gedragen als ze weten dat ze bekeken kunnen worden. Bron: B. Duignan, "Jeremy Bentham", (versie onbekend), <https://www.britannica.com/biography/Jeremy-Bentham#ref99601>, geraadpleegd op 12 januari 2022.

²³ M. Foucault, *Discipline & Punish The Birth of the Prison*, (New York: Random House, Inc, 1995), 205.

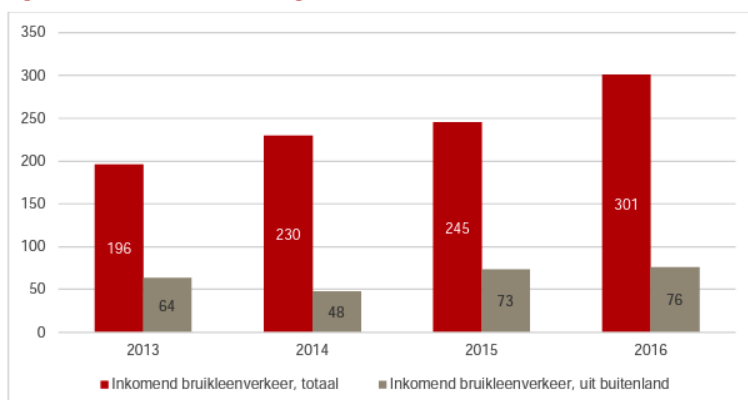
²⁴ C. Biesenbeek, *De kunst van beperkt verzekeren*. (Amsterdam, 2018). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cj227xfsu3mkyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&clen=570692&chunk=true, geraadpleegd 27 december 2021.

²⁵ Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, "De Erfgoedmonitor" (versie onbekend), <https://erfgoedmonitor.cultureelerfgoed.nl/Mosaic/dashboard/>, geraadpleegd op 27 december 2021.

zal maken langs alle provincies.²⁶ Door innovatie in de techniek, zoals dataloggers die het klimaat monitoren, kan informatie veel nauwkeuriger gemonitord worden tijdens zo'n reis.

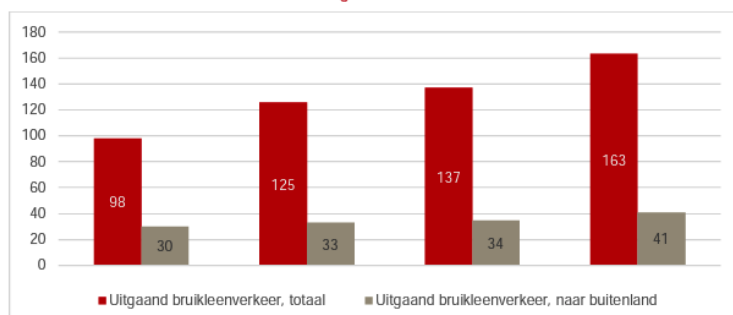
Of De Vaandeldrager virtueel gekoerierd wordt zal de tijd uitwijzen, in elk geval ligt er tegen die tijd een helder toetskader om de afweging te maken.

Figuur 3.2 In 2016 hadden musea gemiddeld 1,5 keer meer objecten in bruikleen dan in 2013



Figuur 1: Toename inkomend bruikleenverkeer tussen 2013 en 2016 (Bron: C. Biesenbeek, *De kunst van beperkt verzekeren*. (Amsterdam, 2018). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cjk227xfsu3mkyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&clen=570692&chunk=true, geraadpleegd 27 december 2021.)

Figuur 3.3 Uitgaand bruikleenverkeer neemt tussen 2013 en 2016 met bijna de helft toe; ongeveer een kwart van bruiklenen gaat naar het buitenland



Figuur 2: Toename uitgaand bruikleenverkeer tussen 2013 en 2016 (Bron: C. Biesenbeek, *De kunst van beperkt verzekeren*. (Amsterdam, 2018). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cjk227xfsu3mkyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&clen=570692&chunk=true, geraadpleegd 27 december 2021.)

Deelconclusie

De visies van Peter van Mensch over het oude paradigma en de paradigmashift reflecteren hoe musea aan het eind van de 19e eeuw meer publieksgericht gingen tentoonstellen. Deze visie op tentoonstellen maakte dat het bruikleenverkeer toenam, doordat musea meer met elkaar gingen delen. Tegelijkertijd professionaliseerden de kunsttransporten en werd een koerier een veel voorkomend vereiste bij bruiklenen. De technologische ontwikkelingen hebben dit ook virtueel mogelijk gemaakt. Dit hoofdstuk heeft deelvraag 2: Welke onderscheiden visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren? en 3: Welke invloed hebben vier hedendaagse ontwikkelingen gehad op het bruikleenverkeer in Nederland? beantwoord.

²⁶ Tweede Kamer Der Staten-Generaal, Website. Pim van Strien. *Motie van het lid Van Strien c.s. over zich maximaal inspannen om De Vaandeldrager in elke provincie in Nederland tentoon te stellen*. (Den Haag: 2021). 1.

3. Waar is virtueel koerieren anders dan fysiek koerieren en zijn aanvullende maatregelen nodig?

Om een breed beeld te schetsen van wat er komt kijken bij virtueel koerieren, zijn de juridische, praktische en administratieve aspecten onderzocht. Achtereenvolgens komen aan de orde verzekeren, juridische zaken, beveiliging, technologie, duurzaamheid en kosten. Om de deelvraag: *Waar is virtueel koerieren anders dan fysiek koerieren en wanneer zijn aanvullende maatregelen nodig?* te beantwoorden is literatuuronderzoek gedaan en zijn experts geïnterviewd, waaronder een adviseur veiligheid, een jurist, een verzekeraar en registrars uit het veld.

Virtueel koerieren, wat komt er allemaal bij kijken?

3.1 Verzekeringen

Als kunst gaat reizen ontstaan risico's, zoals schades of verlies. Om dat af te dekken is een gebruikelijke eis van bruikleengevers dat objecten worden verzekerd. Kunstverzekeraars verzekeren 'nail-to-nail' en all risk, dus vanaf het moment dat een werk van de spijker af gaat tot het weer veilig terug is.²⁷

Verzekeraars stellen geen specifieke eisen aan koeriers, of het nu fysiek of virtueel is, zo vertelt verzekeraar Marcel Schreuder van AON Fine Art.²⁸ Ze gaan uit van de deskundige zorg van een museum. Het belangrijkste voor de verzekeraar is dat het hele proces duidelijk, navolgbaar en goed gedocumenteerd is. Je wil voorkomen dat er discussie kan opkomen of een schade in de verzekerde periode is ontstaan. Daarvoor zijn conditierapporten van belang. Daar zit ook meteen het aandachtspunt voor virtueel koerieren, waarbij juist het proces van de conditiecheck lastiger uit te voeren is.

3.2 Juridische zaken

In juridisch opzicht is het filmen tijdens een virtuele koeriersactie het onderscheidende element ten opzichte van fysiek koerieren. Daarbij krijg je te maken met Europese privacywetgeving, de zogenaamde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en soms met vraagstukken rond aansprakelijkheid, portretrecht en regelgeving buiten Europa. Bij fysiek koerieren komt de AVG ook van pas voor het verwerken van persoonsgegevens als een paspoort. Bij virtueel koerieren vraagt het filmen om extra maatregelen volgens de AVG. Hierover sprak ik met Alise Akimova en Herma de Beer van het Van Gogh Museum.

Het filmen van medewerkers wordt gezien als een inbreuk op hun privacy. Daarom moet je zorgvuldig handelen. De AVG vereist dat allereerst het doel wordt vastgelegd en bepaald wordt op welke van de zes benoemde grondslagen het filmen gebeurt.²⁹ Daarvoor sluiten partijen een overeenkomst dat ze virtueel gaan koerieren met inzet van film.

Verder stelt de AVG eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Proportioneel wil zeggen dat het doel van de verwerking van de persoonsgegevens in verhouding moet staan tot de inbreuk die het is op de privacy. Je mag dus niet meer filmen dan nodig en gegevens ook maar kort bewaren (4 weken) en alleen gebruiken voor het vastgelegde doel. En je moet van tevoren hebben vastgelegd welke medewerkers de beelden mogen bekijken.

Het beginsel van subsidiariteit betekent dat je altijd moet kijken of je het doel met een minder ingrijpend middel kunt bereiken. Dit leg je vooraf vast.

Dit aspect is dus duidelijk anders bij virtueel dan bij fysiek koerieren.

²⁷ M. Schreuder, directeur Aon Fine Art geïnterviewd door I. Schneeweisz op 28 oktober 2021 via Webex

²⁸ M. Schreuder, directeur Aon Fine Art geïnterviewd door I. Schneeweisz op 28 oktober 2021 via Webex

²⁹ De zes grondslagen zijn: Toestemming, uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichting, vitale belangen, algemeen belang en gerechtvaardigd belang. (Bron: M. Broekhoven, van., "Zes grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens", <https://www.juridict.nl/juridict-nieuwsartikel/de-avg-biedt-zes-grondslagen-voor-verwerking/>, geraadpleegd op 1 januari 2022.

Andere aspecten als aansprakelijkheid, portretrecht of regelgeving buiten Europa zijn niet anders bij virtueel dan bij fysiek koerieren. Een aandachtspunt bij aansprakelijkheid is dat aan de hand van de vastgelegde beelden iemand aansprakelijk gesteld kan worden mocht er iets fout gaan. Je kan stellen dat het filmen bij een virtuele koerieractie dan zijn doel voorbij gaat. In een contract kan daarom worden opgenomen dat het aansprakelijk stellen aan de hand van vastgelegd beeldmateriaal niet mag.

Belangrijkste aandachtspunten juridische zaken
• Gegevens mogen alleen verwerkt worden als ze gebaseerd zijn op één van de zes grondslagen van de AVG.³⁰ Voor de grondslagen zie hoofdstuk 4.1.3 uit het <i>Koeriershandboek voor de virtuele koerier</i>. • Een overeenkomst wordt afgesloten tussen beide partijen waarin staat dat ze gaan virtueel koerieren en in het kader van deze handeling gaan filmen. • Er mag niet meer gefilmd worden dan strikt noodzakelijk. • Afspraken moeten gemaakt zijn hoe er omgegaan wordt met het beeldmateriaal. • Beeldmateriaal mag niet langer dan 4 weken bewaard worden. • Alle geautoriseerde medewerkers mogen meekijken naar het beeldmateriaal. Er is van tevoren afgesproken wie dit zijn. • Beveiligingssoftware moet up to date zijn

Tabel 2: Aandachtspunten juridische zaken

3.3. Veiligheid

Traditioneel gaat het bij veiligheid over het beschermen van het object tegen de tien schadefactoren tijdens de hele bruikleenperiode inclusief transport. Zie blz 47 uit *Risicomanagement voor collecties* van Agnes Brokerhof, Bart Ankersmit en Frank Ligterink voor de 10 schadefactoren.³¹ In dit onderzoek ligt de focus op de aanvullende vraagstukken rond veiligheid, met name informatiebeveiliging, als er virtueel gekoerierd wordt.

“Het was puur ingegeven door de noodzaak op dat moment.” zegt Carola Steenbergen (collectiemanagement coördinator Drents Museum) op 30 november 2021 over het virtueel koerieren.³² De noodzaak maakt ook dat de protocollen die werden opgesteld om het virtueel koerieren te laten plaatsvinden op sommige aspecten wat gehaast zijn gemaakt, zo beaamt ook een veiligheidsadviseur.

Bij de toelating van virtueel koerieren als structurele oplossing is nader onderzoek nodig naar:

- De processen (Hoe doe je het)
- De procedure (Welke stappen volg je en log je)
- De bruikbare en veilige toepassingen (informatiebeveiliging)
- De risicoanalyse voor virtueel koerieren

Het is van belang in beeld te brengen in welke mate de fysieke beveiliging in beeld gebracht wordt bij een virtuele koeriersactie. Door van tevoren de route te lopen met een camera, kan je zien hoe de veiligheidsschil van een gebouw buiten beeld kan blijven. Hier bewust van zijn is een belangrijke stap. Naast de fysieke beveiliging gaat het ook om informatieveiligheid. In bijlage 2 is weergegeven welke softwaresystemen de geïnterviewden organisaties gebruiken. Microsoft Teams is hierin het meest voorkomende medium. Omdat Teams voldoet aan de mondiaal erkende norm voor informatiebeveiliging.³³ Om een verbinding op een zo veilig mogelijk niveau via Teams te leggen is

³⁰ M. Broekhoven, van., “Zes grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens”, <https://www.juridict.nl/juridict-nieuwsartikel/de-avg-biedt-zes-grondslagen-voor-verwerking/>, geraadpleegd op 1 januari 2022.

³¹ A. Brokerhof, B. Ankersmit en F. Ligterink., *Risicomanagement voor collecties*. (Amersfoort, 2016), 47. <https://www.cultureelerfgoed.nl/publicaties/publicaties/2016/01/01/risicomanagement-voor-collecties>, geraadpleegd op 12 januari 2022.

³² C. Steenbergen, Collectiemanagement coördinator Drents Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 30 november 2021.

³³ NEN, “Informatiebeveiliging (ISO 27001)”. <https://www.nen.nl/en/ict/digitale-ehetiek-en-veiligheid/cyber-privacy/informatiebeveiliging>, geraadpleegd op 7 december 2021.

het van belang om de instellingen te hardenen.³⁴ Uit de interviews blijkt dat veel organisaties gebruik maken van WhatsApp om informatie te delen over de voortgang van het transport. Bij zowel het gebruik van WhatsApp als wanneer iemand aan het filmen is is het van belang om je bewust te zijn wie er kan meekijken op het moment dat het misgaat en dat mee te nemen in de afweging welke informatie er wordt gedeeld.

Het vastleggen van beeldmateriaal dat je als organisatie niet gelekt wilt hebben blijft een risico, maar door de juiste voorzorgsmaatregelen te nemen is dit risico beheersbaar te maken. Maar of je nu virtueel of fysiek koeriert, het blijft mensenwerk en uiteindelijk gaat het om bewustzijn en zorgvuldig gedrag.

3.4 Technologie

Bij fysiek koerieren worden weinig technologische hulpmiddelen ingezet. Er wordt soms gebruik gemaakt van dataloggers om de conditie en de omgeving van een object te monitoren, met een volspectrum-zaklamp en een werkplek met een goede lichtbron wordt de visuele inspectie bij de conditiecheck ondersteund.

Bij virtueel koerieren is dat anders, zonder werkende technologische hulpmiddelen kan een koerier niet virtueel meekijken. Er zijn vier zaken essentieel:

- een stabiele internetverbinding
- Gebruiksvriendelijke en veilige softwareprogramma's voor online communiceren
- Goede audio
- Scherpe beeldkwaliteit

Uit gesprekken met registrars is te concluderen dat de meeste erfgoedinstellingen in Nederland op dit moment de voorkeur geven aan het gebruik van programma's als Teams of Zoom. Internationaal projectleider Rob van der Helm van HIZKIA heeft erg goede ervaring met de specifieke software artWISE van Masterpiece intl, die in ontwikkeling is.

In bijlage 2 is een overzicht te vinden van de techniek die door de geïnterviewden gebruikt wordt. In bijlage 3 vind je een samenvatting van al ontwikkelde technologie voor virtueel koerieren.

Welk programma ook gekozen wordt, een kwalitatief goede audio en beeldkwaliteit dragen bij aan het directe contact tussen de virtuele koerier en de bruikleennemer. De virtuele koerier moet kunnen zien wanneer er ingegrepen moet worden en moet dan ook gehoord worden. Eenvoudige hulpmiddelen als het gebruik van een oortje, kunnen dit bevorderen. Voor de beeldkwaliteit is een waardevolle toevoeging als er wordt gefilmd met een camera die kan inzoomen op details. Vaak wordt er van een telefoon gebruik gemaakt. Voordeel van een telefoon is dat deze mobiel is en goed te verplaatsen en dat je er gemakkelijk mee kan inzoomen. De geïnterviewden noemen het schokkerige beeld van een telefoon als een belangrijk nadeel, dit kan eenvoudig worden ondervangen door tripods of een statief te gebruiken. Zodra er een andere oproep binnenkomt op de telefoon valt het beeld en geluid weg, wees hiervan bewust. Gebruik een telefoon van iemand die naar verwachting niet veel gebeld zal worden, niet de telefoon van de registrar bijvoorbeeld. Het technologisch domein is nog sterk in ontwikkeling, komende tijd zullen toepassingen op de markt komen die virtueel koerieren beter ondersteunen. Aandachtspunt zal zijn dat kleinere musea niet altijd over de ervaring en de middelen beschikken om deze in te zetten. Begrip voor elkaars situatie en flexibel erop inspelen zijn daarbij belangrijk.

³⁴ "Hardenen is het proces waarbij overbodige functies en/of veiligheidsrisico's worden uitgeschakeld en verbindingen worden versleuteld." Bron: Mactwin Security, "Hardening van beveiligingssytemen", <https://mactwin.com/hardening-van-beveiligingssytemen/>, geraadpleegd op 7 december 2021.

3.5 Duurzaamheid

De ecologische footprint van fysiek koerieren wordt bepaald door het transport van het object en het reizen van de koerier. Virtueel koerieren is duurzamer, omdat de koerier niet op reis gaat. Simon Lambert en Jane Henderson hebben in hun onderzoek 'the Carbon footprint of museum loans, a pilot study at Amgueddfa Cyprus - national museum Wales' gekeken naar de impact van koerieren op de Carbon footprint van een museum. Aan de hand van een praktijkvoorbeeld van een uitgaande bruikleen hebben ze becijferd dat er een aanzienlijke reductie van CO₂ uitstoot mogelijk is door het herzien van de vervoerspraktijken en koeriersdiensten en het implementeren van meer milieuvriendelijke praktijken als virtueel koerieren.³⁵

Uit de interviews blijkt dat duurzaamheid een motiverende factor is voor erfgoedinstellingen om de keuze te maken voor een virtuele koerier in plaats van een fysieke. Dit komt ook naar voren in de overleggen van de Nederlandse Registrars Groep en internationaal bij organisaties als ARCS. Naast virtueel koerieren kunnen ook combinatietransporten* bijdragen aan duurzamer koerieren.

3.6 Kosten

Een fysieke koeriersreis brengt aanzienlijke kosten met zich mee, voor de reis van de koerier, de tijdsinvestering van de koerier en voor een per diem.

Bij het inzetten van een virtuele koerier zijn er kosten voor de techniek. Omdat de geraadpleegde erfgoedinstellingen echter allemaal die toepassingen ook al voor andere doeleinden gebruiken (de hardware om Teams op te gebruiken bijvoorbeeld voor online overleggen), zijn de meerkosten voor gebruik bij virtuele koeriersacties beperkt. Virtueel koerieren is daarmee goedkoper dan fysiek koerieren. Kosten zijn een afweging in de keuze voor een virtuele koerier in plaats van een fysieke koerier, maar kunnen ook ertoe leiden dat voor transporten die nu niet gekoerierd worden wel een (virtuele) koerier ingezet gaat worden.

Deelconclusie

Een virtuele koerier is anders dan een fysieke koerier op een aantal aspecten. Ten eerste de juridische zaken. Waar bij een fysieke koeriersactie de AVG een rol speelt voor het verwerken van persoonsgegevens als paspoorten, komt bij een virtuele koerier meer wet- en regelgeving kijken. De handeling van het filmen vraagt om aanvullende maatregelen, zoals het afstemmen van een overeenkomst. Het aspect veiligheid vraagt bij virtueel koerieren meer aandacht voor informatieveiligheid. Het aspect technologie is meer aanwezig bij virtueel koerieren dan bij fysiek koerieren. Het maakt een groter deel uit van het transport en speelt een meer cruciale rol in het faciliteren van de koeriersactie. Virtueel koerieren is duurzamer dan fysiek koerieren. De kosten die gemaakt worden bij een virtuele koeriersactie zijn ook lager. Kortom, tussen virtueel koerieren en fysiek koerieren bestaan nogal wat verschillen.

³⁵ Het praktijkvoorbeeld uit dit onderzoek betrof een museum dat een uitgaande bruikleen deed waarbij 53 ton aan CO₂ zou zijn uitgestoten. 95% hiervan was afkomstig van vracht- en personenvervoer. Door milieuvriendelijke praktijken te implementeren is dit bespaard tot meer dan 15 ton CO₂. (Bron: S. Lambert en J. Henderson, *The carbon footprint of museum loans: a pilot study at Amgueddfa Cymru – National Museum Wales*. (Cardiff, 2011), 19. https://www.academia.edu/28881108/The_carbon_footprint_of_museum_loans_a_pilot_study_at_Amgueddfa_Cymru_National_Museum_Wales, geraadpleegd op 7 december 2021.

Combinatietransporten = een combinatietransport is wanneer meerdere instellingen objecten naar eenzelfde locatie in bruikleen sturen en deze instellingen samen een koerier delen die voor alle objecten koeriert.

4. Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?

In de vorige hoofdstukken is onderzocht hoe de ontwikkelingen in de samenleving hebben geleid tot kunst die steeds meer op reis gaat, wat dat betekende voor collectiemanagement en koerieren en hoe de COVID-19 pandemie maakte dat een radicale omslag naar digitaal noodzakelijk was en leidde tot een doorbraak van het virtuele koerieren. Alle praktische aspecten van virtueel koerieren zijn onderzocht. De vraag die blijft is of en hoe erfgoedinstellingen virtueel koerieren implementeren in de bedrijfsvoering. Dit hoofdstuk geeft een antwoord op deelvraag 5: *Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?*

Daartoe zijn er interviews gedaan met een aantal instellingen die ervaring hebben opgedaan met virtueel koerieren. Bij de geïnterviewden waren vier grote en twee middelgrote musea, de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed en een kunsttransporteur.

De eerste ervaringen

Vrijwel alle instellingen begonnen niet uit vrije keuze maar noodgedwongen door de omstandigheden in de pandemie. Bij het Van Gogh Museum konden bij de afbouw van een eigen tentoonstelling door de reisbeperkingen geen koeriers naar Amsterdam komen. Bij het Drents Museum was het de enige mogelijkheid om bij het uit- en inpakken van een tentoonstelling met hun bruiklenen toch mee te kijken. En bij de RCE kwam een werk uit Madrid retour tijdens de eerste lockdown. Bij het Rijksmuseum werd virtueel koerieren als noodoplossing gezien, maar liep al wel een onderzoek naar het terugdringen van het aantal koeriers.

Voor de meeste geïnterviewden was het een sprong in het diepe, zonder de voorbereiding en onderzoeken die normaal gesproken vooraf zouden gaan aan de introductie van een nieuwe werkwijze. Zie bijlage 4 voor de uitgebreide ervaringen en toekomstwensen wat betreft virtueel koerieren van de geïnterviewden.

Wat bevalt goed

Als positief hebben allen ervaren dat door virtueel koerieren het bruikleenverkeer niet helemaal stil kwam te liggen. Objecten konden reizen waar mensen dat door de pandemie niet konden. Uit oogpunt van duurzaamheid is door verschillende instellingen positief benoemd dat virtueel koerieren leidt tot minder personeelsreizen. En uit financieel oogpunt is positief dat het leidt tot een kostenbesparing. Het Rijksmuseum heeft het ontvangen van virtuele koeriers als positief ervaren, de RCE vond het positief om met een groter team te kunnen samenwerken online en ziet mogelijkheden voor gecombineerde transporten voor verschillende musea. Het Drents Museum heeft ervaren dat ook virtueel toezicht bijdraagt aan het bedachtzaam en zorgvuldig werken op locatie. En positief voor HIZKIA was dat hun mensen zich verantwoordelijker voelden, als de ogen van de klant.

Wat valt tegen

“Het ging, we hadden verbinding en konden met elkaar communiceren, maar het was ook best lastig”, aldus het Van Gogh Museum.³⁶ Veel van de geïnterviewden hebben ervaren dat het inzetten van een virtuele koerier tot meer werk leidt voor de registrars. Het Rijksmuseum constateert dat het ook meer capaciteit vraagt van anderen in de organisatie bij inkomende bruiklenen.

Wat voor iedereen tegenviel was dat digitaal meekijken bij een conditiecheck niet goed werkt. Het Kröller-Müller Museum is om die reden overgegaan tot het inhuren van een restaurator op locatie in aanvulling op de virtuele koerier.

En je krijgt een gefilterd beeld, je ziet alleen wat wordt getoond. Of zoals het Kunstmuseum Den Haag stelt, het hele plaatje zie je niet.

³⁶ Karlijn Berends tijdens het volgende interview: K. Berends, Hoofd Registrars Office Van Gogh Museum en M. Patijn registrar Van Goghgeïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021 via Teams.

Of er vaker gebruikt zal worden gemaakt van een virtuele koerier door de geïnterviewden instellingen is in onderstaand schema belicht.

	Van Gogh Museum	Rijksmuseum Amsterdam	Kunstmuseum Den Haag	Kröller-Müller Museum	Mauritshuis	Drents Museum	Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed	HIZKIA
Zal er vaker gebruik gemaakt worden van een virtuele koerier?	In de nabije toekomst verwacht het Van Gogh Museum, tenzij het vanwege COVID-19 maatregelen niet anders mogelijk is, geen virtuele koeriers in te zetten als vervanging van de fysieke koerier.	Het Rijksmuseum hoopt dat virtueel en fysiek koerieren naast elkaar kunnen bestaan. Ze hopen dat het virtueel koerieren blijft en dat er na de reisrestricties een mix zal ontstaan van virtueel en fysiek koerieren.	Het Kunstmuseum Den Haag wil vaker een virtuele koerier gaan inzetten en hoopt dat het de keuze voor een koerier in de toekomst meer maatwerk wordt.	Het Kröller-Müller Museum verwacht dat ze voor een groot deel terug zullen gaan naar hoe het koerieren ging voor COVID-19, namelijk fysiek. Wel zullen ze overwegen om voor sommige momenten van een transport digitaal mee te kijken.	Bij het Mauritshuis verwachten ze dat virtueel koerieren niet de nieuwe norm zal worden in de instelling. Aan de hand van zorgvuldige afwegingen kan het zijn dat ze voor een virtuele koerier kiezen, maar de verwachting is dat ze vooral weer fysiek gaan koerieren waar mogelijk.	Bij het Drents Museum wordt verwacht dat virtueel koerieren zal blijven en onderdeel uit zal gaan maken van het begrip koerieren. De fysieke koerier zal niet helemaal gaan verdwijnen.	De RCE denkt dat virtueel koerieren veel verandering teweeg gaat brengen en dat het een waardevolle toevoeging kan zijn op combinatietransporten.	In de toekomst verwachten ze niet dat er voor elk object een koerier wordt meegestuurd. Ze denken dat het een aanvulling wordt op de mogelijkheid om verschillende type koeriers in te zetten.

Tabel 3: Meningen over het inzetten van de virtuele koerier in de toekomst

Deelconclusie: Implementeren of niet?

Door de pandemie heeft het virtueel koerieren een impuls gekregen. Het zal niet in plaats van het fysieke koerieren komen, maar voor de instellingen is het wel een te overwegen optie geworden.

Aspecten van duurzaamheid en kosten wegen daarin mee, maar bovenal zal de kwetsbaarheid en de cultuurhistorische waarde van het object bepalen welke vorm van koerieren een instelling kiest. Zeker de combinatie van een virtuele koerier met een lokale expert voor de conditiecheck is interessant voor de meeste instellingen.

Een aantal instellingen heeft een protocol uitgewerkt of is daarmee bezig. Een Europese registrars groep komt begin 2022 met een nieuwe publicatie over virtueel koerieren.

Conclusie en aanbevelingen

Conclusie

'Virtueel koerieren, here to stay?' was de vraag waarmee ik mijn onderzoek begon. Het antwoord is een genuanceerd ja. Virtueel koerieren is niet dé oplossing of de vervanging van fysiek koerieren. Virtueel koerieren is wel een waardevolle toevoeging aan het instrumentarium dat een registrar ter beschikking staat.

Het doel van koerieren blijft erop toezien dat een object veilig reist, vanaf het moment dat het van de muur wordt gehaald bij de bruikleengever tot het aan de muur wordt gehangen bij de bruikleenemer. En vice versa. Koerieren gaat er vooral om dat de bruikleengever het vertrouwen heeft dat er goed voor een werk gezorgd wordt en dat het veilig terugkomt.

In de afgelopen decennia hebben we een verschuiving in het denken gezien, van musea als bewaarplaats voor een collectie naar het delen van het rijke bezit dat een collectie is. Dit heeft geleid tot een toename van het bruikleenverkeer en het reizen van objecten en daarmee tot een toename van het koerieren. Door de COVID-19 pandemie ging het koerieren versneld digitaal.

In de praktijk blijken daar een aantal haken en ogen aan te zitten. Virtueel koerieren vraagt om aanvullende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en techniek, maar virtueel koerieren is duurzamer en kostenefficiënter dan fysiek koerieren.

Om de stap naar virtueel koerieren te zetten is behoefte aan standaarden, waarin veiligheid, techniek en juridische aspecten worden opgenomen.

De ervaring van erfgoedinstellingen met virtueel koerieren leidt ertoe dat virtueel koerieren een optie is die zeker overwogen wordt. Het object zal leidend blijven in de keuze, maar zeker de combinatie van virtueel en boekend koerieren kan meer toegepast worden.

Aanbevelingen

Dit onderzoek is geen eindpunt maar een begin, het is een aanzet om een relatief nieuw instrument als virtueel koerieren een plek te geven in het museale werk. Daarvoor is meer nodig dat buiten het bereik van dit onderzoek valt, maar waar ik graag een paar aanbevelingen voor doe.

- Maak in gezamenlijkheid via de NRG een gesprekshandleiding over virtueel koerieren voor het gesprek tussen bruikleengever en bruikleenemer zodat duidelijk is wat fijn werkt en je de kwaliteit van de virtuele koeriersactie verhoogt.
- Doe vervolgonderzoek onder (veelal kleine) musea die zich tot dusver geen koerier konden permitteren maar voor wie het inzetten van virtueel koerieren wel een optie is
- Voer het gesprek naar het belang van vertrouwen en welke factoren dat vertrouwen beïnvloeden. Dit kan ook onderwerp voor vervolgonderzoek zijn
- Agendeer het thema informatieveiligheid voor een meeting van de Nederlandse Registrars Groep. Waar ligt de balans tussen praktisch en veilig, welke platforms kun je inzetten voor welke informatie.
- Stimuleer elk museum eenmalig te investeren in goede techniek. Een kwalitatief goede camera is goedkoper dan een fysieke koeriersreis en is de basis voor virtueel koerieren.
- Stel in gezamenlijkheid via de NRG een modelcontract op, waarmee de juridische aspecten van virtueel koerieren worden afgedekt

Reflectie

Wat is er vernieuwend aan je onderzoek?

Dit onderzoek brengt kennis en nieuwe inzichten samen over een ontwikkeling die nog aan het begin staat. Veel van de geïnterviewden hebben aangegeven niet op de hoogte te zijn hoe andere erfgoedinstellingen uit het veld met virtueel koerieren aan de slag zijn gegaan. Dit onderzoek brengt zowel die inzichten in beeld als dat het veel gestelde vragen beantwoordt, zoals hoe je omgaat met de juridische aspecten van deze ontwikkeling.

Wat kon er beter?

In mijn enthousiasme heb ik erg veel bronnen verzameld, veel van deze bronnen hebben dit onderzoek vormgegeven maar er zijn ook ontzettend veel bronnen die ik niet heb kunnen verwerken. Ik had een betere inschatting moeten maken hoeveel bronnen genoeg zijn. Alle niet verwerkte bronnen kunnen een vervolgonderzoek vormen.

Het schrijven van dit onderzoek is echt een proces geweest. Dit proces bracht telkens nieuwe inzichten die vroegen dat ik aanpassingen ging maken aan hoe ik het al deed. Een aantal voorbeelden: toen ik begon met schrijven leek het mij het meest logisch om de volgende volgorde aan te houden:

1. Wat is koerieren? (bij kunsttransporten)
2. Wat zijn de praktische verschillen tussen digitaal en fysiek koerieren?
3. Welke vier hedendaagse ontwikkelingen hebben invloed op het bruikleenverkeer in Nederland?
4. Welke onderscheiden visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren?
5. Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?

Tijdens het uitschrijven leerde ik dat, de ontwikkelingen van deelvraag 3, zoals hierboven genoemd, een gevolg zijn van de visies van deelvraag 4. Deze deelvragen heb ik daarom al snel omgedraaid en tot één hoofdstuk gemaakt. Hierdoor komt de theorie het best tot zijn recht. Toen ik van alle deelvragen een schets had uitgeschreven zag ik dat de deelvragen logischer een andere volgorde kunnen aannemen, namelijk:

1. Wat is koerieren? (bij kunsttransporten)
2. Welke onderscheiden visies op collectiemanagement leiden tot welke opvattingen over virtueel koerieren?
3. Welke vier hedendaagse ontwikkelingen hebben invloed op het bruikleenverkeer in Nederland?
4. Wat zijn de praktische verschillen tussen digitaal en fysiek koerieren?
5. Op welke wijze hebben de onderzochte erfgoedinstellingen virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering?

Een ander voorbeeld slaat op mijn beroepsproduct. Eerst dacht ik alleen een beslisboom te maken wanneer je een virtuele koerier stuurt. Echter, ik had meer dan voldoende kennis opgedaan en informatie verzameld om deze beslisboom te verwerken in een handboek. Alle opgedane kennis, inclusief de beslisboom, komt beter tot zijn recht in een handboek voor de virtuele koerier. Zo heeft mijn denkproces tot andere keuzes geleid, die u voor u ziet.

Wie heeft baat bij jouw resultaten?

Medewerkers die met virtueel koerieren aan de slag gaan. Dit kan de virtuele koerier zijn, zoals een registrar, een restaurator, een behoudsmedewerker, een conservator. Maar dit onderzoek is ook verhelderend voor de instellingen die een faciliterende rol spelen in het proces van de bruikleen, zoals de verzekeraar (biedt hun een inzicht hoe musea over deze ontwikkeling denken en waar de risico's liggen) of een kunsttransporteur.

Hoe zou je die doelgroep het beste kunnen bereiken?

Door een handboek op te stellen wat gebruikt kan gaan worden en dit te presenteren bij de Nederlandse Registrars Groep tijdens een bijeenkomst.

Bronnenlijst

Bergen, A. van., *Gouden Jaren*, (Amsterdam: Atlas Contact, 2014).

Biesenbeek, C. *De kunst van beperkt verzekeren*. Amsterdam, 2018. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cjk227xfsu3mkyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&clen=570692&chunk=true

Broekhoven, M., van., “Zes grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens”, <https://www.juridict.nl/juridict-nieuwsartikel/de-avg-biedt-zes-grondslagen-voor-verwerking/>

Brokerhof, A., B. Ankersmit en F. Ligterink., *Risicomanagement voor collecties*. Amersfoort, 2016. <https://www.cultureelerfgoed.nl/publicaties/publicaties/2016/01/01/risicomanagement-voor-collecties>

Brokerhof, A. Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed. *Bruiklenen buiten niet-museale organisaties*. Amsterdam, 2019.

Burghoorn, A., “Uitgeleende kunst begeleiden tijdens het transport kan ook op afstand, bleek dit jaar. Goedkoper én duurzamer”, *De Volkskrant*, 11 maart 2021.

Duignan, B. “Jeremy Bentham”, (versie onbekend), <https://www.britannica.com/biography/Jeremy-Bentham#ref99601>

Foucault, M., *Discipline & Punish The Birth of the Prison*, New York: Random House, Inc, 1995.

ICOM, “Factsheet Museumdefinitie” (versie onbekend), <https://icom.nl/nl/activiteiten/factsheet-museumdefinitie>.

Lamas, M. *Lost in the supermarket – The Traditional Museums Challenges*. In *Sociomuseology 3*. Hoofdstuk 4. Lisbon, 2010. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frecil.ensinolusofona.pt%2Fbitstream%2F10437%2F4493%2F1%2FLost%2520in.pdf&clen=191462

Lambert, S. en J. Henderson, *The carbon footprint of museum loans: a pilot study at Amgueddfa Cymru – National Museum Wales*. Cardiff, 2011. https://www.academia.edu/28881108/The_carbon_footprint_of_museum_loans_a_pilot_study_at_Amgueddfa_Cymru_National_Museum_Wales

Mactwin Security, “Hardening van beveiligingssytemen”, <https://mactwin.com/hardening-van-beveiligingssytemen/>

Mensch, P, van., en Mensch, L., van., “From disciplinary control to co-creation -collecting and the development of museums as praxis in the nineteenth and twentieth century”. In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 2.4. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010.

Mensch, P, van, *Nieuwe museologie Identiteit of erfgoed?*. Amsterdam, 2005, https://issuu.com/rvdlaar1/docs/bezeten_van_vroeger/184

Mensch, P, van, *Museology and management: enemies or friends?*. Amsterdam, 2004. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ficom-

portugal.org%2Fmultimedia%2FFile%2FV%2520Jornadas%2Fwa_publ_pvm_2004_1.pdf&clen=759611&chunk=true

Museumvereniging, Meer dan waard. Amsterdam, 2011. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.museumvereniging.nl%2Fmedia%2Fmeer_dan_waard.pdf&clen=5095919&chunk=true.

Nederlandse Registrars Groep 'Registrars Teams-meeting: Virtueel koerieren 02-03-2021', YouTube video 1:00:15, (8 oktober 2021), <https://www.youtube.com/watch?v=6ZW0alwLSyg>.

Nederlandse Registrars Groep, *Verslag van de studiedag van de Nederlandse Registrars Groep*, Amsterdam, 2006. <https://docplayer.nl/13386484-Verslag-van-de-studiedag-van-de-nederlandse-registrars-groep-verpakken-hoe-moeilijk-doen-we-reinwardt-academie-amsterdam-28-november-2006.html>

NEN, "Informatiebeveiliging (ISO 27001)". <https://www.nen.nl/en/ict/digitale-ethiek-en-veiligheid/cyber-privacy/informatiebeveiliging>.

Pearce, S. "The collecting process and the founding of museums in the sixteenth, seventeenth and eighteenth centuries". In *Encouraging Collections Mobility*. Hoofdstuk 1.1. Hoofdstuk 2.4. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 2010.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, "De Erfgoedmonitor" (versie 2020), <https://erfgoedmonitor.cultureelerfgoed.nl/Mosaic/dashboard/>

Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. Amsterdam: 2016.

Rijksoverheid, "Nieuwe maatregelen tegen verspreiding coronavirus in Nederland" (versie 12 maart 2020). <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/12/nieuwe-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus-in-nederland>

Six, J. *De genen van de kunstverzamelaar*. Zwolle: Uitgeverij Waanders, 2017.

Tweede Kamer Der Staten-Generaal, Website. Pim van Strien. Motie van het lid Van Strien c.s. over zich maximaal inspannen om De Vaandeldrager in elke provincie in Nederland tentoon te stellen. Den Haag: 2021.

Interviews

Akimova, A., Jurist Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 10 december 2021.

Berends, K., Hoofd Registrars Office Van Gogh Museum en M. Patijn registrar Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

Cliné, F., Registrar Mauritshuis geïnterviewd door I. Schneeweisz op 3 november 2021.

Der Weijden, E. van., Registrar uitgaande bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 29 november 2021.

Helm, R. van der., Internationale projectleider Hizkia van Kralingen geïnterviewd door I. Schneeweisz op 11 november 2021.

Hooites, W., Registrar Kröller-Müller Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 9 november 2021.

Leerink, M., Registrar inkomende bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 6 december 2021.

Prinse, M., Registrar en Hoofd Tentoonstelling en collectieservice Kunstmuseum Den Haag geïnterviewd door I. Schneeweisz op 12 november 2021.

Schreuder, M., directeur Aon Fine Art geïnterviewd door I. Schneeweisz op 28 oktober 2021.

Steenbergen, C., Collectiemanagement coördinator Drents Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 30 november 2021.

Veenstra, L., Conservator Koninklijke Verzamelingen geïnterviewd door I. Schneeweisz op 20 oktober 2021 via Teams.

Waalewijn, H., Medewerker collectiebeheer Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

Wladimiroff, S., Beveiligingsadviseur Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 9 november 2021.

Vragenlijst

Beer, H., de., Privacy Officer/Jurist Van Gogh Museum, 'Juridische aspecten virtueel koerieren'. Antwoorden op vragenlijst. 13 december 2021.

Afbeeldingen en illustraties

Afbeelding 1 op de voorpagina: Marlena Waldthausen, *Museum Barberini in Potsdam, Duitsland. Een schilderij van het Mauritshuis in Den Haag wordt uitgepakt en virtueel begeleid door de registrar van het Mauritshuis. De dame in de rode trui is de restaurateur.* (2021) 'afkomstig uit': Burghoorn, A., "Uitgeleende kunst begeleiden tijdens het transport kan ook op afstand, bleek dit jaar. Goedkoper én duurzamer". *De Volkskrant*, 11 maart 2021.

Afbeelding 2. Virtuele koerieractie uitpakken van de kist 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Afbeelding 3. Virtuele koerieractie werk op tafel plaatsen 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Afbeelding 4. Virtuele koerieractie Tyvek verwijderen 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Afbeelding 5. Virtuele koerieractie uitvoeren van de conditiecheck 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Afbeelding 6. Virtuele koerieractie samen doornemen van de gevonden resultaten 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Afbeelding 7. Het werk hangt. 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Figuur 1: Toename inkomend bruikleenverkeer tussen 2013 en 2016 (Bron: C. Biesenbeek, *De kunst van beperkt verzekeren*. Amsterdam, 2018. chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cjk227xfsu3m

kyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&cldn=570692&chunk=true.)

Figuur 2: Toename uitgaand bruikleenverkeer tussen 2013 en 2016 (Bron: C. Biesenbeek, *De kunst van beperkt verzekeren*. Amsterdam, 2018. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F25cjk227xfsu3mkyfg1m9xb7-wpengine.netdna-ssl.com%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F04%2F2017-88_De_kunst_van_beperkt_verzekeren.pdf&cldn=570692&chunk=true.)

Bijlagen

Bijlage 1 Als virtuele koerier op pad (de virtuele realiteit van de koerier)

Uitgaande bruikleen

In november 2021 observeerde ik een virtuele koerieractie van een uitgaande bruikleen van het Van Gogh Museum naar een Frans museum. Een verslag 'en détail'.

We kijken mee via de telefoon van de contactpersoon. Iemand toonde het conditierapport en gaf toelichting op de uitvoering van de conditiecheck. Installatie twee weken geleden was zonder problemen verlopen en het werk was niet meer verplaatst.

De contactpersoon loopt naar de ruimte toe en laat zien waar het hangt. Hij vraagt of het per hand mag worden getild. De virtuele koerier geeft aan dat ze de voorkeur heeft dat het per karretje wordt verplaatst. De verbinding loopt vast zodra we het depot binnenlopen. Na enkele ogenblikken doet de verbinding het weer. Het werk hangt aan een wand. Het wordt per hand getild tot de lift. De contactpersoon laat de haakjes zien voor de installatie. De tyvek beschermhoes wordt van het werk gehaald. De contactpersoon laat het werk zien. Twee art handlers doen hun handschoenen aan. De contactpersoon vraagt of het mag worden opgetild. De virtuele koerier geeft groen licht en het wordt naar de lift getild. De virtuele koerier vraagt of er dezelfde beveiligingstag op zit als eerst, maar dat is niet zo. De batterij is vervangen. Het werk wordt neergezet op een kar die de lift ingaat. Er blijft tijdens het rijden op de kar altijd één hand op het schilderij. Er wordt niet gefilmd in de lift. Toen het werk uit de lift kwam was het werk weer in beeld. Iets later viel de camera even uit. Het werk wordt naar de ruimte op zaal gereden. Het werk is aangekomen waar het wordt opgehangen. De art handlers vragen om het op te tillen aan de bruikleennemer. Er wordt naar de achterkant gekeken. Het wordt op tafel gelegd. De virtuele koerier vraagt als dubbelcheck of het werk face down kan liggen als de batterij wordt vervangen. De conditiecheck begint. De restaurator heeft een ouder conditierapport naast haar liggen en vergelijkt de schadebeelden/ toevoegingen. Er is een crack te zien op één punt van het werk. De virtuele koerier vraagt of het een oude crack is. Het zijn oude schadebeelden. Het beeld valt uit, omdat de contactpersoon filmt met zijn telefoon en daarop gebeld wordt en opneemt. Na een minuut ongeveer is het beeld weer terug. Er zijn geen nieuwe schades geconstateerd. Er worden veel foto's gemaakt van het werk. De virtuele koerier vraagt of de contactpersoon kan laten zien waar de schroeven zijn geplaatst en of de schroeven nog steeds goed vastzitten aan de achterkant van het werk. Er wordt een waterpas boven het schilderij gehouden om te zien of het recht hangt. Het werk wordt nu veilig vastgezet. De virtuele koerier vraagt hoeveel licht er op het werk staat. Het werk wordt opgemeten en de tyvek beschermhoes wordt weer over het werk gedaan tot de opening. De virtuele koerier vraagt of dezelfde tyvek beschermhoes wordt gebruikt in de opslag. Het antwoord is ja. De virtuele koerier vraagt nog om een kopie van het conditierapport. De tyvek beschermhoes wordt over het werk gedaan en het papieren conditierapport wordt getekend. In een

kort gesprekje tussen de virtuele koerier en de contactpersoon geeft de contactpersoon aan dat zij het fijn vinden om met een virtuele koerier te werken, maar dat hij zich kan voorstellen dat het voor de bruikleengevende partij niet heel comfortabel is.

Korte reflectie

Als virtuele koerier ben je overgeleverd aan hoe de andere partij bepaalde aspecten georganiseerd heeft, zoals de internetverbinding. Vertrouwen is daarom erg belangrijk. Als het vertrouwen er is dan is het ook minder erg als een keer de verbinding wegvalt. Belangrijk is daarom dat je de andere partij met wie je gaat koerieren goed kent en dat er afspraken worden gemaakt over hoe de virtuele koerieractie plaats zal vinden. Nu werd er gefilmd via een telefoon, waardoor het beeld schommelig was en er zich situaties voordoen als dat de persoon die filmt gebeld wordt en het camerabeeld en geluid daardoor weg is. Hoe meer er gebruik gemaakt zal worden van virtueel koerieren, hoe meer zulke technieken en handelingen zich ook zullen verbeteren. Met het virtueel koerieren maak je maar een klein stukje mee van de koeriersreis, namelijk de conditiecheck en de installatie in dit geval. Virtueel koerieren vervangt een koeriersreis dan ook niet compleet, maar was in deze situatie een waardevolle toevoeging. Door de vragen die de virtuele koerier stelde aan het museum was iedereen scherp en werden er geen aspecten over het hoofd gezien. Daarnaast voelde het als een geruststelling om te zien dat het werk, door de professionele werkwijze van beide partijen, aan het eind van de sessie weer veilig aan de muur hing

Inkomende Bruikleen

Op 24 november 2021 heb ik meegelopen bij het Kunstmuseum Den Haag waar een virtuele koerier werd ontvangen uit Engeland. Voor de virtuele koerieractie begint wordt het team verzameld. Ik loop met de registrar en art handlers naar de zaal en wordt daar voorgesteld aan de conservator en de restaurator die de conditiecheck gaat doen. Al het nodige materiaal wordt klaargezet. Als het tijd is wordt de ipad op een rijdend karretje gezet en wordt de virtuele koerier ingebeld. Het team dat op zaal is wordt aan de virtuele koerier voorgesteld. De registrar laat zien waar het werk zal komen te hangen en filmt de hele ruimte zodat de virtuele koerier een goed beeld heeft hoe het op zaal is. De registrar vraagt om de goedkeuring van de virtuele koerier voor het beginnen met uitpakken van het kunstwerk. De virtuele koerier gaat akkoord en de art handlers beginnen met uitpakken. De schroeven worden van de kist gedraaid. Als de kist eenmaal open is vraagt de registrar aan de virtuele koerier of het werk op face up op tafel mag worden gelegd. Dat is oké. De virtuele koerier kijkt mee hoe het werk uit de kist wordt gehaald. Het tyvek wordt heel voorzichtig van het doek verwijderd. Als het tyvek eenmaal is verwijderd wordt het werk op schuimen blokken gezet. De conditiecheck kan beginnen. De restaurator doet de conditiecheck terwijl de virtuele koerier meekijkt. Als de conditiecheck eenmaal is afgerond neemt de restaurator de gevonden schadebeelden/ toevoegingen door met de virtuele koerier. De registrar filmt van dichtbij, maar wel op veilige afstand, het werk dat rechtop staat waardoor de virtuele koerier kan meekijken naar de gevonden toevoegingen. Er zijn geen nieuwe schadebeelden. Er zijn alleen toevoegingen op het conditierapport, van oude schades die niet in het conditierapport stonden. Als het conditierapport is doorgenomen wordt het nieuwe conditierapport

ondertekend. De art handlers gaan nu het werk ophangen. Voor dit gebeurt wordt er toestemming gevraagd aan de virtuele koerier. De art handlers kunnen beginnen. Ze meten uit waar het werk precies moet komen te hangen en monteren het veilig. Als het werk hangt ronden de virtuele koerier en de registrar de koerieractie af. Het werk hangt veilig op zaal.

Korte reflectie

De koerieractie verliep erg soepel. Er waren geen haperingen in de verbinding of momenten dat het beeld weg viel. Belangrijk om hierbij te noteren is dat er geen route is gelopen vanaf de depotruimte naar zaal, maar dat er alleen op zaal is gefilmd. Een plek waar de verbinding stabiel is. De virtuele koerier stelde weinig vragen.



afbeelding 2. Virtuele koerieractie uitpakken van de kist 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'



afbeelding 3. Virtuele koerieractie werk op tafel plaatsen 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'



afbeelding 4. Virtuele koerieractie Tyvek verwijderen 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'



afbeelding 5. Virtuele koerieractie uitvoeren van de conditiecheck 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'



afbeelding 6. Virtuele koerieractie samen doornemen van de gevonden resultaten 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'



afbeelding 7. Het werk hangt. 24 november 2021: 'foto lanthe Schneeweisz'

Bijlage 2 Tabel techniek

Welke technische middelen er nodig zijn volgens de geïnterviewden om virtueel koerieren te laten plaatsvinden is beschreven in onderstaande tabel.

De vragen die aan deze instellingen zijn gevraagd zijn:

1. Wat zijn jullie ervaringen met verschillende soorten techniek bij virtuele koerieracties? (Deze vraag heeft betrekking op een inkomende bruikleen en uitgaande bruiklenen)
2. Is het afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat je daarvoor gebruikt? (Deze vraag heeft betrekking op een inkomende bruikleen)
3. Wat is er volgens jullie technisch nodig om virtueel koerieren te laten plaatsvinden? (Deze vraag heeft betrekking op een inkomende bruikleen en een uitgaande bruikleen)
4. Wie is er verantwoordelijk voor de techniek? (Deze vraag heeft betrekking op een inkomende en een uitgaande bruikleen)

*Niet in ieder gesprek zijn al deze vragen aan bod gekomen, maar de ervaringen wat betreft gebruikte techniek zijn het onderwerp van ieder antwoord.

Techniek bij virtueel koerieren	
Geïnterviewden	Ervaring
Van Gogh Museum Karlijn Berends <i>Hoofd Registrars Office</i> Maria Patijn <i>Registrar</i>	Gebruikte middelen: - Teams of Zoom - iPad gemonteerd op fotostatief <u>Voordeel:</u> iPad kan dan alle kanten op draaien en je hoeft deze niet heel de tijd vast te houden <u>Nadeel:</u> Je ziet niet wat de persoon aan de andere kant van het scherm ziet. Karlijn Berends: "Wij vroegen ons daarom steeds af of de camera goed gericht stond." Wie is er verantwoordelijk voor de techniek? Karlijn Berends: "We hebben zelf alle techniek bij elkaar kunnen brengen met wat wij al hadden. Er is wel met ICT overlegd hoe wij dit het beste konden doen. In Teams hebben wij geleerd speciale mappen aan te maken waar je toegang aan externen kan geven waar je scans van conditierapporten in opslaat. Ook dat is een soort statisch virtueel koerieren, foto's van acties en transporten delen via Teams voegt wel echt wat toe. Omdat je dan je informatie altijd benaderbaar hebt ook."

Rijksmuseum Amsterdam Eefje van der Weijden <i>Registrar uitgaande bruiklenen</i> Margot Leerink <i>Registrar Inkomende bruiklenen</i>	Gebruikte middelen: - Teams of Zoom - WhatsAppgroep met alle betrokkenen (bruikleennemers, bruikleengevers, kunsttransporteur, supervisor) - Mobiele telefoon (om mee te filmen) <u>Voordeel:</u> Je bent flexibeler en kan meer details laten zien. <u>Nadeel:</u> Het kan voor een onrustig beeld zorgen. - Tripods (om de camera af en toe neer te kunnen zetten wat voor een rustiger beeld zorgt voor de koerier) - Powerbanks - Goede wifi Wie is er verantwoordelijk voor de techniek? Margot Leerink: "Dat is een extra taak bij ons. Wij hebben wel aan techniek gevraagd of zij stand-by willen staan voor als er iets niet werkt, zodat wij ze snel kunnen bereiken. En de wifi moet ook goed zijn, maar dat is bij ons wel het geval. Sommige bruikleengevers willen het ook testen van tevoren. Dus dat ik op zaal ga staan en verbinding met ze maak." Wat is er volgens het Rijksmuseum technisch nodig om virtueel koerieren te laten plaatsvinden: Margot Leerink: "Een mobiele telefoon met een goede camera, Microsoft Teams of Zoom en tripods." Wat zijn jullie ervaringen met verschillende soorten techniek bij virtuele koerieracties? Eefje van der Weijden: "Er zijn wel slechte ervaringen met apparatuur en hoe iemand zijn telefoon vasthoudt. Als iemand veel beweegt kan je daar als virtuele koerier wel wat duizelig van worden en is het moeilijk het overzicht te houden. Het fijnste is als er een extra persoon bij is, dus dat de persoon die het gesprek voert iemand anders is dan die het filmt. Wij hebben in het Rijksmuseum het geluk van een groot opbouwteam, dus wij kunnen dat wat makkelijker dan een museum met een kleiner team. Het fijnste is als er een stabiel beeld is, maar wij hebben daar geen eisen aan verder."
Kunstmuseum Den Haag Marjolein Prinse <i>Registrar/ hoofd tentoonstelling - en collectieservice</i>	Gebruikte middelen: - Teams of Zoom - WhatsAppgroep - Laptop met een scherpe camera - Laptoptafel op wieltjes Is het nog afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat u daar het liefst voor gebruikt? Marjolein Prinse: "Als ik iets vervelend vind dan is het als mensen de camera in hun hand vasthouden, van het schommelende beeld word ik misselijk. Ik heb zelf een soort laptoptafel op wieltjes waar de camera opstaat. Met het tafeltje kan ik rijden om vanuit een andere hoek bijvoorbeeld te kijken. Ik vind het heel prettig als anderen dat ook doen. Mensen realiseren zich niet altijd hoe vervelend het is als je vanuit de hand meekijkt. En dan heb je natuurlijk ook vaak te maken met verbindingsproblemen. Daar moet je tijd voor incalculeren."

Mauritshuis Faye Cliné Registrar	Gebruikte middelen: - Teams - WhatsApp - iPads - Statief Ervaringen met de techniek: De techniek wordt als niet goed genoeg ervaren om een goede conditiecheck digitaal te kunnen doen. Faye Cliné is in gesprek met een bedrijf dat brillen maakt die aan je telefoon gekoppeld kunnen worden waardoor je vanuit een ander en rustiger perspectief mee kan kijken. Faye Cliné is geen vorstander van het gebruik van FaceTime. "Dat heeft niet zo'n goede kwaliteit", aldus Faye Cliné. Teams wordt als het beste platform ervaren. <u>De werkwijze</u> Faye Cliné: "Als wij iets uitlenen dan kijkt iemand van ons mee, dat ben ik, iemand van collectiebeheer, een restaurator of een conservator. Aan de andere kant, dus als wij een virtuele koerier ontvangen als het ware, dan is het eigenlijk hetzelfde als bij een normale installatie alleen zet je een iPad neer. Dat regel ik zelf, de IT doet daar niet iets mee bijvoorbeeld. Wij werken ook met iPads voor digitale conditierapporten. De iPad zet je neer in een houder op een statief die rondgereden kan worden. Ik ben op zo'n moment ook de cameravrouw."
Drents Museum Carola Steenbergen Collectiemanagement coördinator Drents Museum en bestuurslid Nederlandse Registrars Groep	Gebruikte middelen: - Teams - Statief - Laptop of tablet met een ingebouwde camera Wie is er verantwoordelijk voor de techniek? Het beheer van de computers ligt bij de ICT, maar veel collega's van Carola Steenbergen hebben sinds een paar jaar laptops of tablets met een ingebouwde camera. Hier heeft Carola Steenbergen gebruik van gemaakt tijdens een virtuele koeriersactie. Zij heeft het ontvangen van de koerier zelf geregeld, maar mocht ze er niet uitkomen dan stond ICT paraat. Als virtueel koerier veel gaat plaatsvinden en er materiaal moet worden aangeschaft dan zal dat in overleg gaan met ICT. Wat is er volgens het Drents Museum technisch nodig om virtueel koerieren te laten plaatsvinden: - Een beeld dat vaststaat/ een camera op een standaard. Filmen via een telefoon zorgt voor een schommelend beeld. Carola Steenbergen geeft aan dat je daar misselijk van kan worden. Carola Steenbergen: "Dat is voor een korte periode niet erg, maar als je een dag bezig bent is die techniek niet handig." - Een laptop of tablet met een camera Het Drents Museum heeft ook positieve ervaring met het maken van video's voor elkaars koerier van hoe de objecten zitten ingepakt, hoe ze moeten worden uitgepakt en hoe ze in de vitrine gaan. Carola Steenbergen: "Hoe logisch en goed je ook zo'n verpakking bedenkt dan nog gaat dat niet automatisch goed. Met zo'n filmpje als je het even uitpakt, als het object dat toelaat, dat werkt wel heel erg goed. Wij waren er heel blij mee dat wij die gemaakt hadden."

Kröller-Müller Museum Wobke Hooites <i>Registrar</i>	Gebruikte middelen: - Teams - WhatsApp - E-mail - Foto's Ervaringen met techniek: Wobke Hooites: "Het filmen via een telefoon kan heel erg van kwaliteit verschillen. Ook zorgt het schokkerige beeld ervoor dat je als kijker wat zeeziek wordt."
Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed Hans Waalewijn <i>Medewerker collectiebeheer</i>	Gebruikte middelen: - Webex heeft voorkeur anders Teams - iPads en iPhones op een statief of uit de hand Wat is er volgens de RCE technisch nodig om virtueel koerieren plaats te laten vinden: Hans Waalewijn: "Ik denk dat als je echt mee wilt kijken naar een conditie, dan zou je een techniek moeten verzinnen dat je op een beeld inzoomt. De restauratoren moet kunnen beamen waar de retouche zit, welke kras nieuw is of niet." Is het nog afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat je daar het liefst voor gebruikt? Hans Waalewijn: "Ja, de manier waarop wij het tot nu toe hebben kunnen volgen is niet op objectniveau. Je kan wel zien dat iemand werken inspecteert, dat er een goede lamp staat."
HIZKIA Rob van der Helm <i>Internationale projectleider</i>	Gebruikte middelen: - Foto's - WhatsApp - Mobiele telefoon - Trackers De transporteurs wordt vaak gevraagd om te filmen bij kunsttransporten. Rob van der Helm geeft aan deze foto's te maken met een mobiele telefoon en die te delen in een WhatsApp groep. <u>Vergroting van digitale mogelijkheden</u> Rob van der Helm is een voorstander van digitale vooruitgang. Rob van der Helm: "Zo vind ik Masterpiece ook een fantastisch systeem, dat ook veilig is. Je houdt het ook niet tegen en je zou het ook niet tegen moeten willen houden."

Tabel 4: Techniek bij virtueel koerieren

Bijlage 3 Tabel technische middelen

Tabel technische middelen

Alternatieve middelen om in te zetten bij het virtueel koerieren zijn te vinden in het onderstaande overzicht, zoals gepresenteerd door Jennifer Levy tijdens het webinar The Adaptive Courier: Natural Selection of Post-Covid practices.

Naam product + afbeelding	Mogelijkheden
DJI OM 4 - 3-AXIS Smartphone Gimbal 	Voordelen - Een gimbal stabiliseert je camera en zorgt voor goed vastgelegde beelden terwijl je beweegt. - Het veiliger vastleggen van beelden vanuit verschillende perspectieven van een driedimensionaal object. Door de magneet en de klem op het apparaat is je telefoon veilig tegen valgevaar. - Relatief licht Nadelen - Een app is nodig op je telefoon om alle functies te kunnen gebruiken
RealWear HMT-1 	Voordelen - Handen zijn vrij bij het filmen - Stabiel beeld - Veilig dichterbij het object komen - één op één contact met de contactpersoon die hem draagt - Je kan videobellen met Teams via deze bril Nadelen - Hoge kosten (1877 EURO) - Het één op één contact betekent ook dat je de omgevingsgeluiden en andere collega's op zaal niet kan horen.

Tabel 5: Technische middelen bij virtueel koerieren

Bijlage 4 Ervaringen van erfgoedinstellingen - erfgoedinstellingen aan het woord

In deze bijlage is beschreven wat de ervaringen van de geïnterviewden instellingen zijn met virtueel koerieren en hoe zij de toekomst van deze ontwikkeling zien.

Van Gogh Museum

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

De eerste ervaring met het virtueel koerieren kwam met de afbouw van hun eigen tentoonstelling. Door de reisbeperkingen konden er geen koeriers naar Amsterdam reizen. Er werd een iPad, een rollend tafeltje, een statief en een tweede persoon op zaal geregeld. Er werden afspraken gemaakt met de koeriers. Bij het moment van de-installatie, de conditiecheck en soms ook het inpakken keken de virtuele koeriers mee.

Het Van Gogh Museum vond het in het begin erg zoekend. Karlijn Berends (Hoofd Registrars Office) vertelde over haar ervaringen: "Ik weet nog dat ik de eerste keer op zaal stond met een collega en dat we echt even moesten nadenken hoe we dit gingen doen." Bij deze nieuwe manier van werken kwamen er vragen kijken als wie moet er filmen? Wie legt het contact met de persoon aan de andere kant van de telefoon? Om goed voorbereid te zijn hebben de medewerkers testsessies gehouden onderling met collega's. In deze testsessies is gekeken of er overal waar nodig een goede verbinding is, of de techniek werkt en hoe de communicatie verliep. Karlijn Berends: **"Het ging, we hadden verbinding en konden met elkaar communiceren, maar het was ook best lastig."**

Wat willen ze in de toekomst?

De uitzonderlijke collectie die het Van Gogh Museum heeft betekent dat ieder werk met de grootste zorg verpakt, vervoerd en begeleid moet worden. Daar hoort volgens het Van Gogh Museum ook de begeleiding van een koerier bij. **Op korte termijn verwachten zij daarom niet dat er heel veel zal veranderen in hoe zij het deden.** Maar zij kunnen zich wel voorstellen dat bij een collectie die meer divers is er onderscheid gemaakt kan worden. Maria Patijn: **"En heel misschien dat wij dat op den duur ook gaan doen, dat kan ik mij nog voorstellen. Maar dat is nu nog niet aan de orde."**

Rijksmuseum Amsterdam

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

Virtueel koerieren werd als een noodoplossing gezien. Hoe het is befallen hangt volgens registrar Eefje van der Weijden af van wat je gaat koerieren. Meer dan vijf objecten vinden ze erg intensief virtueel. Ook de voorbereidingen waren intensiever dan bij een fysieke koerier. **Ze hebben ervaren dat je virtueel de conditie van het object niet goed kan beoordelen en je hebt een gefilterd beeld. Je ziet alleen wat je wordt geboden.** Het is wel als fijn ondervonden bij het uit- en inpakken van een object. Eefje van der Weijden: "Je kunt dat wel heel goed begeleiden of aanwijzingen geven van dit wel en dit niet." Dat de conditiecheck als lastig wordt ervaren wordt bij het Rijksmuseum ondervangen door bij terugkomst van het werk extra goed naar de objecten te kijken. Om via een digitale verbinding te kunnen ingrijpen waar nodig wordt het als belangrijk ervaren dat alle stappen worden benoemt.

Bij het ontvangen van virtuele koeriers is aan verwachtingsmanagement gedaan door aan te geven wat zij kunnen bieden in het kader van virtueel koerieren. De virtuele koeriers werden uitgenodigd voor een Teams-overleg. De registrar bemiddelt tussen de art handlers of de restauratoren. En de restaurator doet de conditiecheck. **Het ontvangen van virtuele koeriers werd als positief gezien.** Zo scheelt het volgens Margot Leerink (registrar inkomende bruiklenen Rijksmuseum) veel tijd, geld en is het duurzamer wat betreft reizen. Maar het kost wel meer mensen om het goed te faciliteren. Het Rijksmuseum wil de virtuele koerier echt bij de werkzaamheden betrekken, daarvoor is het handig als er twee registrars op zaal zijn.

Wat willen ze in de toekomst?

Bij het Rijksmuseum hopen ze dat virtueel koerieren blijft en dat het na de reisrestricties een mix zal zijn tussen fysiek en virtueel koerieren. Het wordt als een goede ontwikkeling ondervonden dat er kritisch wordt gekeken naar wat er uitgeleend wordt. Er wordt verwacht dat er absoluut situaties zijn waar virtueel koerieren een hele goede oplossing is, maar er zullen ook altijd situaties zijn waarbij het object vraagt dat er fysiek iemand bij is. **Het zou volgens het Rijksmuseum belangrijk zijn dat die vormen naast elkaar kunnen bestaan.** Een andere, niet objectgerelateerde, afweging is dat kennisuitwisseling als belangrijk wordt ervaren. Bij virtueel koerieren is er weinig tijd om te netwerken. Eefje van der Weijden: “Ik ben van mening dat je heel veel leert door elkaar te bezoeken en dat je heel veel van elkaar op kunt steken. Ook grote musea leren heel veel van kleine musea en andersom.” Het Rijksmuseum gaat het per situatie bekijken. Het object is leidend in de beslissing.

Kunstmuseum Den Haag

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

Het Kunstmuseum Den Haag beaamt in hun werkwijze dat zij per object zijn gaan kijken hoe ze ermee omgaan en dat je als virtuele koerier niet het hele plaatje ziet. Marjolein Prinse: **“Met een fysieke koerier heb je een bepaalde waarborging van kwaliteit.”** Met een virtuele koerier wordt er ook kwaliteit gewaarborgd, maar het hele plaatje zie je niet. Daarom maakt het Kunstmuseum een risicoafweging. Marjolein Prinse vindt het belangrijk dat mensen zich bewust zijn van het feit dat er iemand meekijkt. Ze willen zoveel mogelijk controle houden op het proces van de bruikleen, als dat door een fysieke koerier niet kan, vinden zij een virtuele koerier een goede tweede optie. Hierbij zijn er veel factoren die eraan bijdragen of ze wel of niet een koerier sturen, maar ze gaan proberen minder koeriers te sturen. **Marjolein Prinse benadrukte ook de kritische vraag of het nog wel van deze tijd is om heel de tijd koeriers te sturen voor installaties.** Wat betreft het filmen wordt het vooral als belangrijk ervaren dat het kunstwerk heel de tijd in beeld is. Aan het begin van een virtuele koerieractie wordt de hele ruimte getoond en mocht er iets gebeuren buiten het zicht van de camera dat als mogelijk risico wordt gezien dan wordt er gevraagd of ze dat kunnen laten zien.

Wat willen ze in de toekomst?

In de toekomst hopen ze dat het meer maatwerk wordt om te beslissen wat voor koerier er meegaat. Marjolein Prinse: “Ik zou het leuk vinden als heel veel musea het niet meer een regel willen hebben we sturen een koerier als het voldoet aan deze voorwaarden, maar dat je echt gaat kijken naar het object, waar het heen gaat en wat de reis is die het af moet leggen. Ik denk dat we dan al heel veel koeriersreizen kunnen gaan verminderen met zijn alle. Dat zou ik ook wel van deze tijd vinden.”

Kröller-Müller Museum

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

De eerste digitale opties die zij tegenkwamen hadden betrekking op het meekijken bij het uitladen en openen van de kist en de conditiecheck. Wobke Hooites: **“We kwamen er al vrij snel achter dat digitaal meekijken bij conditiechecken niet goed werkt.”** Daarom zijn ze afspraken gaan maken dat de andere partij de conditiecheck doet en de bevindingen naderhand met ze bespreekt. Ook kijken ze mee via kwalitatief goede foto's, waardoor ze tot een conclusie kunnen komen. Een andere werkwijze die goed is befallen is het inhuren van restauratoren op locaties. Zijzelf blijven digitaal beschikbaar voor vragen. Dat er zo iemand fysiek aanwezig is heeft voor hun de voorkeur. Wobke Hooites: **“Wij vinden het belangrijk dat er een restaurator aanwezig is om de conditiecheck te doen. Als die er niet is en er is geen alternatief waar wij blij van worden, dan sturen wij een koerier mee.”** Het virtueel koerieren is ervaren als veel meer werk, waarbij de werklust is verschoven van de koerier naar de registrar. Er moet veel worden opgeschreven wat anders niet nodig is. Bij een fysieke koerier gaat er bij het Kröller-Müller Museum iemand op pad die alles regelt en alleen belt bij noodgevallen. Een andere reden om een fysieke koerier te sturen zien zij dat je als koerier let op

ontzettend veel details. De mensen van de bruikleennemende instelling zitten met elkaar in een workflow omwille van de deadline voor het afhebben van de tentoonstelling. Als koerier sta jij daar buiten en kan jij goed op kleine details letten.

Wat willen ze in de toekomst?

Omwille van duurzaamheid zou het Kröller-Müller Museum het goed vinden als er minder koeriers op reis gaan, maar gezien de aard van hun bruiklenen verwachten ze dat er bij hen relatief weinig gaat veranderen. Wel zal Wobke Hooites zich blijven afvragen per bruikleen of er echt een koerier mee moet. Wobke hooites: **“Misschien kunnen we af en toe digitaal meekijken, maar ik verwacht eigenlijk dat we voor een groot deel terug zullen gaan naar hoe het was.” Dit heeft ook te maken met hoe de organisatie is ingericht.**

Mauritshuis

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

Bij het Mauritshuis werd het virtueel koerieren als iets gezien dat vanwege de reisrestricties ging gebeuren en dat er geen andere keuze was. De registrar is toen procedures ervoor gaan schrijven en heeft die naar iedereen in de organisatie gestuurd. **Het is niet als positief ervaren.** Faye Cliné geeft aan dat het intensief werk is. Faye Cliné: “Normaal als er een fysieke koerier is, dan heet ik die welkom en geef ik zijn/haar per diem. Ik vertel wat wij allemaal gaan doen en dan geef ik ze over aan de mensen die het werk gaan controleren en ophangen. In de tussentijd ga ik dan iets anders doen. Bij virtueel koerieren ben ik er heel de tijd bij, wat uiteindelijk meer tijd kost omdat ik tussendoor niets kan doen. Wat ik er wel positief van vind is dat wij het afgelopen jaar heel veel bruiklenen hebben kunnen doen daardoor.” Bij elke bruikleen gaat er bij het Mauritshuis een koerier mee, en dat is nu soms virtueel, maar ze proberen het zoveel mogelijk met fysieke koeriers te doen omdat ze ervaren dat er dan toch anders met de kunst wordt omgegaan.

Wat willen ze in de toekomst?

De toekomst van het virtueel koerieren zien ze als een mandje van mogelijkheden aan type koeriers waar virtueel koerieren aan wordt toegevoegd. Aan de hand van zorgvuldige afwegingen kan het zijn dat er een keer voor een virtuele koerier wordt gekozen, maar ze verwachten niet dat het de nieuwe norm zal worden.

Drents Museum

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

Bij het Drents Museum was virtueel koerieren ingegeven door de noodzaak op het moment. Door virtueel te gaan koerieren konden ze ondanks de reisrestricties aanwezig zijn bij het uit- en inpakken van een tentoonstelling met objecten van hun. Ze hebben ervaren dat mensen meer de tijd nemen en bedachtzamer zijn als er iemand meekijkt. Dit sluit aan op het doel van koerieren volgens Carola Steenbergen, namelijk toezien op hoe het gaat. De conditiecheck werden wel als lastig ervaren virtueel, omdat je door een camera niet goed details kan zien. **Een complete vervanging van het koerieren voor kwetsbare objecten vinden ze het dan ook niet, maar voor objecten die minder cruciaal zijn qua conditie zouden ze het vaker willen inzetten.**

Wat willen ze in de toekomst?

In de toekomst verwacht Carola Steenbergen dat virtueel koerieren zal blijven en onderdeel zal gaan uitmaken van het koerieren. Volgens haar zal de fysieke koerier niet helemaal gaan verdwijnen. Carola Steenbergen: **“Nu is het aan ons de taak om andere collega’s daarvan te overtuigen.”** Ze benadrukt ook hoe bruikleennemer en bruikleengever anders kijken naar virtueel koerieren. Waar een bruikleengever graag mee gaat voor de begeleiding ontvangt een bruikleennemer liever een virtuele koerier omwille van bijvoorbeeld de kosten.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

De eerste ervaring met virtueel koerieren was een schilderij dat in bruikleen was naar een museum in Madrid, toen het werk terug zou komen ging alles in lockdown. **Hans Waalewijn vond het een positieve ervaring.** Nadelig vond hij de conditiecheck wat virtueel niet goed gaat. Echter, beaamt hij ook dat daar in de toekomst wel technieken voor te zijn bedenken waardoor dit beter kan. Ter voorbereiding is er veel mailcontact geweest met de bruikleennemer en is er getest of de verbinding werkt. Doordat het virtueel kon zag Hans Waalewijn de mogelijkheid om met een groter team samen te werken. Hans Waalewijn: **“Iedere keer als je meekijkt dwing je mensen ertoe om zorgvuldiger te zijn. Je kan heel veel op papier zetten, maar direct iets zeggen of zien dat helpt.”**

Wat willen ze in de toekomst?

Hans Waalewijn denkt dat virtueel koerieren veel verandering teweeg gaat brengen. Hij ziet het voor zich als een aanvulling op combinatietransporten. Zo zou er één koerier meekunnen op het transport en de rest sluit virtueel aan.

HIZKIA

Wat hebben ze gedaan en hoe is het befallen?

Voor kunsttransporteur HIZKIA was het een snelle omslag om met virtuele koeriers te werken. In samenspraak met musea zijn zij gaan uitvogelen hoe ze het uiteindelijk zouden gaan doen. Door met elkaar te bespreken welke werkwijze ze gaan toepassen, dit te proberen en vervolgens te reflecteren op wat goed ging zijn ze tot een goede modus gekomen. Tijdens de transporten hebben ze de musea constant op de hoogte gehouden van hoe het ging via een WhatsAppgroep met alle betrokken partijen.

Het is HIZKIA goed befallen. Zij hebben ervaren dat het meer werk voor hen was, omdat ze meer in de gaten moesten houden, ze zagen zich zoals Rob van der Helm zei als “de ogen van de klant”. Dit betekent meer verantwoordelijkheid voor hun chauffeurs. Communicatie is dan ook erg belangrijk.

“Er zullen altijd wel werken blijven die door een echte koerier begeleid zullen moeten worden, vanwege onder andere de hoge culturele waarde. Ik denk dat virtueel koerieren wel een heel goed alternatief is voor normaal koerieren van sommige objecten.”

Wat willen ze in de toekomst?

In de toekomst verwachten ze niet dat er voor elk object een koerier wordt meegestuurd. Ze denken dat het een aanvulling wordt op de mogelijkheid om verschillende type koeriers in te zetten.

Interviews onderzoek Virtueel koerieren: Here to stay?

Volgorde in de bijlage

Van Gogh Museum

Akimova, A., Jurist Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 10 december 2021.
(aanpassen naar antwoord op mijn mail)

of

1. Beer, H., de., Privacy Officer/Jurist Van Gogh Museum, 'Juridische aspecten virtueel koerieren'. Antwoorden op vragenlijst. 13 december 2021.
2. Berends, K., Hoofd Registrars Office Van Gogh Museum en M. Patijn registrar Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

Rijksmuseum Amsterdam

3. Der Weijden, E. van., Registrar uitgaande bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 29 november 2021.
4. Leerink, M., Registrar inkomende bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 6 december 2021.

Kunstmuseum Den Haag

5. Prinse, M., Registrar en Hoofd Tentoonstelling en collectieservice Kunstmuseum Den Haag geïnterviewd door I. Schneeweisz op 12 november 2021.

Kröller-Müller Museum

6. Hooites, W., Registrar Kröller-Müller Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 9 november 2021.

Mauritshuis

7. Cliné, F., Registrar Mauritshuis geïnterviewd door I. Schneeweisz op 3 november 2021.

Drents Museum

8. Steenbergen, C., Collectiemanagement coördinator Drents Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 30 november 2021.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed

9. Waalewijn, H., Medewerker collectiebeheer Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

HIZKIA

10. Helm, R. van der., Internationale projectleider Hizkia van Kralingen geïnterviewd door I. Schneeweisz op 11 november 2021.

AON

11. Schreuder, M., directeur Aon Fine Art geïnterviewd door I. Schneeweisz op 28 oktober 2021.

Van Gogh Museum

1. Beer, H., de., Privacy Officer/Jurist Van Gogh Museum, 'Juridische aspecten virtueel koerieren'. Antwoorden op vragenlijst. 13 december 2021.

Vraag: Binnen de AVG wordt gesteld dat er voldaan moet worden aan 1 van de 6 grondslagen (toestemming, vitale belangen, wettelijke verplichting, overeenkomst, algemeen belang en gerechtvaardigd belang). Op welk van deze grondslagen zou volgens jullie het filmen bij virtueel koerieren als rechtmatig worden gezien? Ik zelf denk grondslag 1 toestemming, algemeen belang, gerechtvaardigd belang of doelbinding. Bij algemeen belang en gerechtvaardigd belang zou het als juridisch noodzakelijk moeten worden gezien dat de persoonsgegevens verwerkt worden (oftewel de mensen die in beeld komen gefilmd) is dat hier het geval?

Antwoord: 'De grondslag zal hier vanuit overeenkomst zijn, omdat partijen een overeenkomst hebben gesloten dat ze digitaal gaan koerieren, en in het kader daarvan gaan ze filmen. Je verwerkt hier dus persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst.'

Vraag: Wat moet er allemaal geregeld worden om binnen de norm van de AVG te kunnen virtueel koerieren? Valt dit binnen de normale beveiliging?

Antwoord: 'Je mag niet meer filmen dan strikt nodig is dan in de uitvoering van de overeenkomst of wat strikt noodzakelijk is. Je moet je houden aan alle regels van de AVG, dus je neemt ook de beveiliging dan de AVG in acht.'

Vraag: Zijn er verwerkingsovereenkomsten opgesteld? Zo ja, wat voor afspraken zijn daarmee gemaakt?

Antwoord: 'Nee, want beiden partijen zijn verwerkingsverantwoordelijke. Daarom hoeft er geen verwerkingsovereenkomst opgesteld worden. Wel is het belangrijk dat er in het contract wederzijdse verplichtingen zijn opgenomen.'

Vraag: De AVG geldt natuurlijk binnen de hele Europese Unie, maar daarbuiten zijn er andere regels. Hoe gaat dat dan in internationaal verband? Zit er in juridisch opzicht veel verschil tussen virtueel koerieren binnen Europa en naar Amerika bijvoorbeeld?

Antwoord: 'Als Van Gogh Museum moet je je altijd aan de AVG houden. Dus dan ga je die regels ook opleggen aan een ander, ook die in Amerika zitten bijvoorbeeld. Wij verplichten dan het museum in Amerika te voldoen aan de regels van de AVG.'

Vraag: Mogen beelden opgeslagen worden en eventueel opnieuw bekeken worden bij een soort gelijk transport?

Antwoord: 'Als je gaat virtueel koerieren en je hebt er een goede reden voor om ze opnieuw te bekijken, dan mag dat van de AVG. Maar je mag ze dan niet langer dan 4 weken bewaren. Je mag ze niet opnieuw bekijken voor een ander doel of ander transport, maar alleen voor dit transport.'

Vraag: Wie mogen meekijken met deze beelden en hoe kan je dat controleren?

Antwoord: 'Alle geautoriseerde medewerkers mogen meekijken. Dat spreek je van tevoren af wie dat mogen zijn. Het is lastig om dat te controleren, want je weet niet of er iemand anders zit mee te kijken. Je zou dit idealiter met een technische maatregel moeten kunnen reguleren.'

Vraag: Kunnen mensen aan de hand van de beelden aansprakelijk gesteld worden voor fouten of kan videomateriaal als bewijs worden ingezet?

Antwoord: 'Ja, dat kan. De registrars hadden daar wel iets over in het contract opgenomen, maar in principe zou dat kunnen.'

Vraag: Hoe lang kunnen en mogen deze beelden bewaard worden?

Antwoord: 'Het liefst zo kort mogelijk, maar maximaal 4 weken volgens de AVG.'

Vraag: Hoe wegen veiligheidsaspecten mee, bijvoorbeeld welke verbinding is het meest veilig?

Antwoord: 'Volgens de AVG moet je voldoen aan de meest up-to-date maatregelen die er zijn. En wat dat dan precies is, is een ICT-technische vraag waar de ICT-afdeling in moet adviseren.'

Vraag: Zouden er, juridisch gezien, andere voorwaarden moeten komen als er wordt besloten te gaan virtueel koerieren?

Antwoord: 'Nee andere voorwaarden is niet nodig, maar het is wel handig als er een procedure komt over hoe het virtueel koerieren verloopt in het contract die je sluit met het andere museum.'

Vraag: Stel er zou iets misgaan tijdens een transport en er wordt niet juist gehandeld, wat zijn juridisch gezien de punten die goed moeten zijn afgestemd voor het overleg om met zo'n situatie om te gaan?

Antwoord: 'Stel, het andere museum heeft niet goed gehandeld en maakt een fout. Je wilt dan de beelden veiligstellen. Je moet de andere partij informeren. Als er iets misgaat is dat een verzekeringskwestie.'

Vraag: In het kader van portretrecht: hebben jullie van tevoren een quitclaim ondertekend? Zo niet, zouden jullie dat als een optie zien voor in de toekomst?

Antwoord: 'Ten eerste is het niet je intentie of de bedoeling om mensen te filmen, maar het werk te filmen. Daarnaast krijg met het portretrecht pas te maken als je het werk (film, foto) met de geportretteerde openbaar wil maken. Het is niet de bedoeling om het filmmateriaal openbaar te maken. Als je al opnames maakt, krijg je dus niet te maken met het portretrecht. Verder: onderdeel van het virtueel koerieren is dat een registrar weet dat hij/zij gefilmd wordt en mogelijk in beeld komt. Daar zit een soort impliciete toestemming in dat je weet dat je op de film komt, want dat hoort bij je functie.'

Vraag: Welke afspraken moeten op juridische grond zijn gemaakt om virtueel koerieren te laten plaatsvinden?

Antwoord: 'Een contract tussen musea waarin je de procedure van het virtueel koerieren vastlegt, en de aansprakelijkheid wie wanneer aansprakelijk is voor een fout.'

2. Berends, K., Hoofd Registrars Office Van Gogh Museum en M. Patijn registrar Van Gogh Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

Ianthe Schneeweisz: Hoe zijn jullie met virtueel koerieren aan de slag gegaan op het moment dat de reisbeperkingen ingingen en vonden jullie het een positieve ervaring?

Karlijn Berends: 'Op het moment dat de pandemie uitbrak en we naar oplossingen moesten gaan zoeken hadden we een aantal bruiklenen in het buitenland en we hadden zelf een tentoonstelling die in februari geopend was met bruiklenen die terug moesten. Wij hadden op dat moment niet hele urgente zaken, dus ik denk dat onze eerste ervaring met het virtueel koerieren de afbouw was van onze eigen tentoonstelling. Wij hadden een tentoonstelling die geopend was in februari waarvoor een heleboel buitenlandse koeriers naar het museum waren gekomen. Uiteindelijk hebben we besloten, omdat wij ook een aantal maanden dicht waren geweest, om die tentoonstelling te verlengen. In september werd de tentoonstelling afgebouwd en kwamen wij voor het eerst in aanraking met virtueel koerieren, omdat geen van de buitenlandse koeriers in staat was om naar Amsterdam te komen. Wij hebben een iPad geregeld, een rollend tafeltje, een houder waar de iPad in kon en we hebben gezorgd dat er een tweede persoon aanwezig was op zaal. Normaal gesproken was er maar één registrar aanwezig op zaal, maar dat leek ons te weinig voor deze situatie. We zijn afspraken gaan maken met koeriers via Teams. Een aantal koeriers vonden het goed zo en die kwamen helemaal niet en met een aantal hebben we ze virtueel laten meekijken. En eigenlijk alleen bij het moment van de-installatie, de conditiecheck en soms ook het inpakken. Sommige instellingen vroegen om wat meer informatie, zoals foto's van plekken of de routes. Wij hadden het geluk op dat moment dat veel van die koeriers bij de installatie al in het museum waren geweest en de locatie kenden, ons kenden etc. Hoe wij het vonden: het was in het begin erg zoeken. Ik weet nog dat ik de eerste keer op zaal stond met een collega en dat we echt even moest nadenken hoe we dit gingen doen. Vragen als wie moet er filmen, wie legt er contact met de personen aan de andere kant van de telefoon stelde we aan elkaar. We hebben een soort testsessies gedaan onderling met collega's. We hebben gekeken of we een goede verbinding hebben en of de techniek werkt. Het ging, we hadden verbinding en konden met elkaar communiceren maar het was ook best wel lastig. Bij een conditiecheck waar we heel erg op moesten letten, als een schilderij plat op tafel werd gelegd en een restaurator meekijkt, en je staat met je iPad of telefoon boven een schilderij dan is dat niet heel prettig. Het is ook een kwestie van heel goed afspraken maken en tijden vastleggen. Je bent niet flexibel in je de-installatie vanwege de verschillende afspraken en tijdsverschillen. Het is altijd ingewikkeld om zo'n planning van een afbouw te maken, maar het maakt het plannen er niet makkelijker op.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren?

Karlijn Berends: 'We hebben alles uitgeschreven, maar we hebben ook een soort formulier gemaakt met afspraken wat wij de andere partij hebben laten tekenen. Ook qua privacy.'

Maria Patijn: Volgens mij is dat ook overlegd met onze juridische adviseur. Omdat we mensen gingen filmen en er vastgelegd moest zijn dat dat niet juridisch kan worden gebruikt, stel dat er iets mis zou gaan terwijl je filmt bijvoorbeeld. Dat soort dingen daar is veel werk ingestoken in de maanden ervoor om dat vast te leggen. Voor de registrar is het onwijs veel werk om te zorgen dat iedereen weet waar die aan toe is. Vragen als wat gaat er gebeuren, wanneer gaat het gebeuren en hoe gaan we het doen spelen een rol in de voorbereiding. Je moet een soort scenario schrijven voor een film die dan ook nog eens live plaats gaat vinden. De voorbereiding zat hem vooral in het uitschrijven van heel veel details van tevoren en delen met de bruikleengever.'

Ianthe Schneeweisz: In een eerder gesprek gaven jullie aan virtueel koerieren nog niet geïmplementeerd te hebben in de bedrijfsvoering. Is dat iets wat jullie in de toekomst wel zouden willen?

Karlijn Berends: 'Nee. Maar wat er bij ons is gebeurd, en dat is anders dan bij een hoop andere musea, is dat er al heel snel was besloten om alle tentoonstellingen te schrappen. We hebben na de tentoonstelling 'In the picture', die in het voorjaar 2020 stond, alleen nog maar tentoonstellingen gemaakt met eigen collectie. Wij hebben de afbouw gedaan van in the picture, maar daarna hebben wij nog geen tentoonstellingen met bruiklenen gemaakt. Het implementeren van virtueel koerieren was voor ons nog niet aan de orde. Ik denk dat wij zeker voorbereid moeten zijn op het begeleiden van virtuele koeriers voor de tentoonstelling die in maart zal plaatsvinden. Ik denk dat we daar niet aan ontkomen.'

Maria Patijn: 'Dat gaat over inkomende bruiklenen. Nog even ter aanvulling op daarnet, wij hadden ook wat bruiklenen in het buitenland die wij terug wilden. Bij een werk dat in Japan hing liepen we tegen het probleem aan dat er geen wifi was, waardoor wij niet konden meekijken. Het is vervolgens met foto's gegaan na afloop. Eigenlijk voegt dat niet zo heel veel toe, want je kan niet ingrijpen. Dat werk is heel lang daar gebleven omdat het niet met supervisie kon vliegen. Een tentoonstelling die wij hadden in Amerika op dat moment is ook verlengd en is pas sinds september teruggekomen. Dat is voor ons de eerste keer dat wij virtueel koerieren aan de andere kant gingen doen. Ook dat heeft heel veel voeten in de aarde gehad met voorbereiding aan hun kant op. Dat museum kende wij goed, er waren eerder mensen van ons geweest voor de opbouw. Daardoor konden wij er iets minder regie op voeren dan we normaal zouden doen. Omdat ook onze restauratoren hadden aangegeven dat het goed ging daar. We hebben wel mensen virtueel mee laten kijken. Voor de planning was het lastig om mensen klaar te hebben zitten met alle informatie. Je moet alle informatie dubbel hebben, zowel hier in Nederland als bij de andere partij. Het was heel gek om voor het eerst dat mee te maken. Dat was niet een onverdeeld succes. Het is later met een boekend koerier terug naar Nederland gekomen. Toen waren wij heel blij dat het eventjes klaar was. Verder hebben wij de rest van het jaar Europese bruiklenen gehad, waar wij zoveel mogelijk zelf mee gereisd hebben. Virtueel koerieren hebben wij weinig zelf gedaan, omdat wij toch nog steeds als uitgangspunt hebben dat wij er zelf bij willen zijn. Een van de uitzonderingen is een koeriersactie die vanmiddag zal plaatsvinden naar een museum waar wij al tien jaar heel veel mee samenwerken. Wij kennen het team heel goed. Wij hebben daar op een gegeven moment gezegd dat waar we eerder een koerier op en neer stuurde voor alleen de installatie wij nu alleen voor transport met ze meekijken. Dat is vooral omdat wij het team heel goed kennen. Het blijft een beetje dubbel wat je toegevoegde waarde is als je zover op afstand bent en eigenlijk niet kan ingrijpen. Het is dat je meer een soort extra paar ogen bent, zodat ze iets zorgvuldiger werken misschien. Maar het blijft een pleister op de wond dat je er niet bij bent.'

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is ontzettend belangrijk, maar het lijkt mij ook een lastig vraagstuk hoeveel je kan leggen op vertrouwen. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

Maria Patijn: 'Dat is een gevoelskwestie denk ik. Kennen we ze, weten we hoe ze werken, kennen collega's ze, weten we dat ze goede teams hebben.'

Karlijn Berends: 'Eerdere ervaringen inderdaad bij vorige koeriersreizen. Wij werken veel samen met veel dezelfde musea. Het is een klein aantal musea over de wereld waar wij vaak aan uitlenen. Vaak zijn het ook instellingen waar wij al vaker geweest zijn. Dan gaan wij nalopen hoe zijn de eerdere ervaringen geweest, kennen we de mensen, kennen we de restauratoren daar, kennen we de registrar. Dat is heel subjectief.'

Maria Patijn: 'Het is niet een wetenschappelijk onderbouwde mening. Het gaat echt over hoe de ervaringen zijn en hoe wij met hen samenwerken. Wij hebben wel hardop gezegd tegen elkaar dat instellingen die wij niet kennen, waar wij nog nooit aan uitgeleend hebben daar moet iemand naartoe. Anders laat je te veel risico uit handen.'

Ianthe Schneeweisz: Sommige instellingen geven aan meer verantwoordelijkheden bij kunsttransporteurs te leggen, zoals filmen, bij het virtueel koerieren. Hoe kijken jullie daarnaar?

Karlijn Berends: 'Nee, dat is bij ons nog niet gebeurd. Wij hebben het niet gedaan. Ik ken wel een aantal van die voorbeelden, het komt ook omdat zij dan bijvoorbeeld geen koerier stuurde en een deel van het werk aan een transporteur over hebben gelaten. In die situaties hebben wij besloten om wel een koerier te sturen. Wij hebben het wel overwogen, het zou wel een optie geweest zijn maar is niet gebeurd nog.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de grootste verschillen die jullie hebben gemerkt tussen digitaal en fysiek koerieren?

Karlijn Berends: 'Het digitaal meekijken is maar een heel klein onderdeel van het proces. Je kijkt dan bijvoorbeeld alleen maar mee met het uitpakken, de conditiecheck en het installeren. Je krijgt helemaal niet mee wat er verder allemaal gebeurt op zaal, in een museum of in een organisatie. Je ziet letterlijk maar een klein deel van de ruimte, de zaal. Als koerier ben je het hele proces mee, zowel het transport, als de aankomst en je ziet hoe een zaal erbij staat, hoe druk zo'n team is, wat er nog meer allemaal gebeurt op zo'n plek. Het is maar een klein onderdeelje van het geheel. Het is geen complete vervanging vind ik voor het sturen van een koerier.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie ervaringen met verschillende soorten techniek (camera's) bij virtuele koerieracties?

Karlijn Berends: 'Ik denk dat wij alleen maar van Teams of Zoom gebruikt gemaakt hebben en voornamelijk werkten wij met een iPad. Er zijn ook mensen die met een iPhone gewerkt hebben. Dat is het wel denk ik.'

Maria Patijn: 'Geen speciale stellages of dat soort dingen. Het is denk ik ook zeker heel praktisch, dus wat is er en wat gebruik je. We verzinnen het allemaal in de praktijk.'

Karlijn Berends: 'Wij hebben de iPad gemonteerd op een fotostatief, zodat we hem wel alle kant op kunnen draaien maar hem niet continu hoeven te houden.'

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Hebben jullie vergelijkbare ervaringen?

Karlijn Berends: 'Nee, wij hebben het vanaf het begin af aan op dat statief gezet juist om te voorkomen dat je de iPad moet tillen en ook zodat je hem makkelijk kon bewegen, zonder dat het beeld veel heen en weer zou schudden.'

Maria Patijn: 'Onze restauratoren en mensen van collectiebeheer hebben meegekeken met onze eigen uitgaande bruiklenen. Ik heb ze er niet over gehoord of dat vervelend was of niet.'

Karlijn Berends: 'Het enige waar we tegenaan liepen bij het zelf filmen is dat je niet exact ziet wat de persoon aan de andere kant van het scherm ziet. Wij vroegen ons wel daarom steeds af of de camera goed gericht stond. Dat is het nadeel van de iPad.'

Ianthe Schneeweisz: Wie is er verantwoordelijk voor die techniek? Is dit een extra taak voor de registrar of voor de ICT?

Karlijn Berends: 'In dit geval hebben wij het zelf gedaan. Er is wel met ICT overlegd hoe wij dit het beste konden doen. In dit geval was er heel de tijd een tweede registrar aanwezig op zaal om dat filmen te faciliteren. Het enige wat wij echt hebben aan moeten schaffen was dat houdertje waar de iPad in kon die weer op het statief kon worden geplaatst. Verder hebben we zelf al de nodige techniek

bij elkaar kunnen brengen met wat wij al hadden. Wij hadden als voordeel dat Microsoft Teams net bij ons geïntroduceerd was, dus wij waren net allemaal bezig om te leren werken met Teams.'

Maria Patijn: 'Het was toevallig dezelfde maand dat wij daarop overgingen, waardoor wij een spoedcursus kregen. Hierdoor leerden wij snel hoe wij moesten filmen met Teams, en informatie in Teams konden delen met externen. Wij hebben geleerd speciale mappen aan te maken waar je toegang aan externen kan geven en waar je scans van conditierapporten in opslaat. Ook dat is een soort statisch virtueel koerieren, foto's van acties en transporten delen via Teams voegt wel echt wat toe. Omdat je dan je informatie altijd benaderbaar hebt ook.' Ook dat is een soort statisch virtueel koerieren, foto's van acties en transporten delen via Teams voegt wel echt wat toe. Omdat je dan je informatie altijd benaderbaar hebt ook.'

Ianthe Schneeweisz: Zouden jullie in de toekomst nog meer willen kijken naar beveiligingsaspecten, zoals welke software het meest veilig is?

Karlijn Berends: 'Als wij vragen hebben over beveiliging dan stellen wij die aan onze beveiligingsadviseur of ICT. Ons is verteld dat Teams veiliger is dan Zoom, dus in principe als wij het regelen dan doen wij dat via Teams en dat zou veilig genoeg moeten zijn. Het lukt niet altijd.'

Maria Patijn: 'Het blijft een risico om iets op te nemen waarvan je eigenlijk niet wilt dat andere mensen dat inzien. Je kan niet garanderen dat er niet achter je iemand anders ook nog aan het filmen is. Dat blijft vanuit onze beveiligingsadviseur ook nog een issue. Liever sta je daar ter plekke en neemt iemand het in zich op, dan dat je het gaat vastleggen.'

Karlijn Berends: 'Aan de andere kant, er zijn niet heel veel dingen die je niet op camera wil.'

Maria Patijn: 'Het is voornamelijk zo dat als het een keer misgaat, wat doe je daar dan mee. Je wilt het niet op Youtube hebben of dat iemand juridische stappen in gaat ondernemen. Dat soort vragen moet je je ineens ook gaan afvragen.'

Ianthe Schneeweisz: Bij een webinar van For the Love of Art quote Jacqueline Cabrera museumdirecteuren die bij een bijeenkomst spraken over dit onderwerp als ze zegt: "Eredicate all physical couriers". Dit is een statement waar denk ik veel mensen het ook niet mee eens zijn. Hoe kijken jullie daarnaar?

Maria Patijn: 'Daar zijn wij het niet mee eens.'

Karlijn Berends: 'Wij zijn het daar niet mee eens. Hoe de directie daarover denkt is weer iets anders. Wij zien het niet als de oplossing. Het kan in sommige gevallen zeker een vervanging zijn, maar dat betreft dan bruiklenen of koeriersreizen waarbij het niet echt noodzakelijk is dat er iemand meegaat. Als voorbeeld de koeriersreis die eerder werd genoemd als uitzondering. Daar is virtueel koerieren een hele goede oplossing voor. Het gaat over een werk wat daar al is, het is even tijdelijk in het depot geweest, wordt nu gecontroleerd en weer opgehangen. Om daar iemand apart voor op reis te sturen is best ingrijpend. Dit is daar een hele goede oplossing voor, dat je meekijkt en ziet dat het weer veilig hangt. Maar zeker het begeleiden van transport los je hier niet mee op en dat is nu net waar ook een groot risico in zit wat mij betreft en waar je bij wilt zijn.'

Maria Patijn: 'Er zijn altijd momenten waarop je denkt wat fijn dat er iemand van ons bij was om dit te registreren en te zien. Dat blijft denk ik voor ons ook het uitgangspunt, die echte kunstbewegingen buiten beschermde omgeving is spannend.'

Karlijn Berends: 'Ik denk waar het ook een oplossing voor kan zijn, en dat doen wij ook al wel vaker, is een reis als wij binnenkort hebben waar ook werken van andere musea in Nederland naartoe gaan dat er combinaties worden gemaakt van transporten. Als er al een koerier van een van de andere

Nederlandse musea meegaat, dan kunnen onze werken ook mee. Dan kan je vragen aan de koerier van die partij of zij ook onze conditiechecks willen doen. Je zou ook kunnen zeggen, zij begeleiden het transport en dan doe je de conditiechecks bijvoorbeeld wel virtueel. Op die manier zou het een goede aanvulling kunnen zijn. Ik zie het niet als een complete vervanging voor koerieren en begeleiden. Dat zijn in mijn ogen toch echt wel twee verschillende dingen. Koeriers ontvangen en zeker intercontinentaal vliegen is ook heel duur, uit kostenbesparing en milieuoogpunt is er zeker wel wat voor te zeggen. Het is zeker een optie die bekeken moet worden, maar ik denk niet dat het in alle gevallen een volwaardige vervanging is. Het afgelopen jaar hebben we reisbeperkingen gehad. Het was het beste wat wij konden doen en het was heel fijn dat het zo wel kon.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe zien jullie de toekomst van koerieren voor je?

Karlijn Berends: 'Om te beginnen denk ik dat wij als het Van Gogh Museum ook wel een uitzonderlijke collectie hebben, als ik spreek over onze eigen collectie. Dat zijn altijd werken die met de grootste zorg verpakt worden, vervoerd worden, begeleid worden. Als wij iets wegsturen dan is het ook nogal wat. De categorie werken die wij begeleiden, daarvan zie ik op de korte termijn niet heel veel veranderen in hoe we dat deden. Dat zijn zeer waardevolle werken, waar alles zo goed mogelijk gedaan moet worden en daar hoort ook de begeleiding van een koerier bij. Wij hebben een aantal prenten op het moment in bruikleen die wij binnen Amerika zonder koerier hebben laten reizen, dat zijn uitzondering. Zonder covid-19 hadden wij dat misschien ook wel gedaan. Ik denk dat er niet heel veel veranderd.'

Maria Patijn: 'Ik kan mij voorstellen met een collectie die meer divers is dat je onderscheid gaat maken. En heel misschien dat wij dat op den duur ook gaan doen, dat kan ik mij nog voorstellen. Maar dat is nu nog niet aan de orde.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vinden jullie de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Maria Patijn: 'Vertrouwen denk ik. Ken je de club.'

Karlijn Berends: 'Ken je de locatie waar we naartoe gaan en natuurlijk ook het soort object. Wat is de waarde, wat is de staat, de conditie, hoe moet het geïnstalleerd worden, dat speelt ook mee. Als het een rechttoe, rechtaan prentje in een wissellijst is dat heel wat anders dan een ingewikkeld heel fragiel object, wat moet vliegen en waarvan je twijfelt over de staat. Misschien moet er wel ingegrepen worden als het aankomt omdat er een stukje verf los kan komen bijvoorbeeld. Dus het is en het type object, de waarde van het object, de staat van het object en aan de andere kant de locatie waar het naartoe gaat.'

Maria Patijn: 'En het soort reis.'

Karlijn Berends: 'Dat is eigenlijk altijd bij ons de afweging, we nemen al dat soort dingen mee over het wel of niet sturen van een koerier. En ook wie is de koerier, wie moet de koerier zijn? Soms is het een restaurator, soms is het iemand van collectiebeheer, soms is het een registrar. Dat kan ook nog heel erg verschillen. En dan heb je ook soms te maken met politieke belangen, als het bijvoorbeeld samenwerkingen betreft. Wij hebben nu een tentoonstelling die nu bij een andere partij is. Dat betreft een samenwerking, dan kunnen wij niet zeggen dat wij hen niet vertrouwen en dat ze de collectie niet in bruikleen krijgen. Dan hebben wij ook geen tentoonstelling, dat zijn ook dingen die meespelen.'

Ianthe Schneeweisz: Is er iets nog niet aan bod gekomen, waarvan jullie denken dat het goed is om wel mee te nemen in mijn onderzoek?

Karlijn Berends: 'Ik denk het zo niet.'

Maria Patijn: 'Wij hebben echt ons best gedaan om mogelijk te maken dat koeriers mee konden op reis, dat blijft voor ons de grootste garantie dat het goed gaat als er iemand van ons is. Dat is geen 100% garantie, maar dat is ook onze taak als museum. Wij blijven daar ons best voor doen en als het stof neergedaald is kunnen we kijken wat de best practice is geweest en wat wij daaruit kunnen leren.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe kijken jullie naar het werken met digitale conditierapporten?

Maria Patijn: 'Wij werken hier al zo'n 10 jaar en zolang als wij hier werken, staat het al op de agenda om te gaan doen. We zijn inmiddels al drie keer ingehaald door de techniek. Dat is iets waarvan wij denken dat het de toekomst is, omdat het heel veel toegevoegde waarde kan hebben ook op je collectiebeheer. Voor ons heeft het heel wat technische issues waar het nu op blijft hangen. Het is nog de vraag wat het doel ervan is. Of je er dossiers per werk van wil maken waar je collectiebeheer ook op gaat hangen of dat je het alleen maar gebruikt voor een koeriersreis. Het heeft wel de toekomst, alleen is dat los van de vraag of je wel of geen fysieke koerier stuurt.'

Karlijn Berends: 'Op dit moment werken wij dus nog niet met digitale conditierapporten.'

Maria Patijn: 'We sturen een papieren conditierapport met het werk mee. Het conditierapport blijft bij het werk fysiek in de map ter plekke in het museum waar het hangt. Dat is de afspraak en daar houden wij ons aan vast.'

Ianthe Schneeweisz: Volgens cijfers van de Museumvereniging is het bruikleenverkeer de afgelopen tien jaar toegenomen. In een gesprek dat ik had met Frank Bergevoet gaf hij aan dat die ontwikkeling vermoedelijk niet zal doorzetten. Mede als gevolg van de pandemie zullen musea meer naar de kracht van hun eigen collecties kijken en zullen zij andere manieren van uitlenen zoeken. Denken jullie ook dat musea meer tentoonstellingen zullen gaan maken met eigen collecties, in plaats van toenemend bruikleenverkeer?

Karlijn Berends: 'We zijn de afgelopen twee jaar gedwongen geweest om daar heel erg over na te denken. Bij ons zijn eigenlijk alle tentoonstellingen meteen zijn geschrapt. Wij konden niet anders. Dat had ook met financiën te maken. Dat heeft iedereen wel aan het denken gezet. Het hoeft niet altijd allemaal van ver, je kunt ook met je eigen collectie mooie dingen doen. Ik heb wel het idee dat het bij ons een beetje zoiets was van dat kan, dat hebben we gedaan en dat was leuk. Maar nu willen we wel weer met bruiklenen werken. Om voor ons museum te spreken denk ik niet dat het een blijvend iets is.'

Rijksmuseum Amsterdam

3. Der Weijden, E. van., Registrar uitgaande bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 29 november 2021.

Ianthe Schneeweisz: In de Registrars Teams Meeting over virtueel koerieren van 2-06-2020 vertelde je over een pilot minder of niet koerieren, waar jullie al anderhalf jaar mee bezig waren. Ik vroeg mij af of je mij wat meer over die pilot kan vertellen en of virtueel koerieren, toen de pandemie kwam, ook een rol heeft gekregen in deze pilot?

Eefje van der Weijden: 'Die pilot houdt in dat wij zijn gaan kijken met welke musea wij veel samenwerken, aan wie wij veel uitlenen en of wij zouden kunnen gaan kijken of er tentoonstellingen of bruiklenen zijn die misschien geen koerier nodig hebben. Waarbij wij aan de bruikleennemer vragen om een restaurator bij installatie en de-installatie aanwezig te laten zijn. Soms is het zo dat een kleiner museum een restaurator moet inhuren, maar meestal is het zo dat de musea met wie wij de pilot draaien hun eigen restauratoren in dienst hebben. Voor ons is het een voorwaarde dat er ter plekke expertise in huis is om het object goed te kunnen hanteren, installeren en de conditie te kunnen checken. In die pilot zitten ongeveer 32 musea. Daar zijn wij mee aan de slag gegaan. Wij kijken wel altijd wat voor type object het is, wat de conditie is. Het moet wel stabiel zijn. Dan vragen we aan de registrar of de collectiebeheerder van de instelling om na conditiecheck en installatie een scan te maken van het conditierapport en dat naar ons op te sturen. Zo doen we dat niet-koerieren. Dat zijn vastgestelde musea. Niet eens altijd voor alle objecten. We bekijken het per bruikleen en per object. Daar zijn we medio 2019 mee gestart. Deze pilot zijn we gestart omdat het kostenbesparend is voor de bruikleennemer en omdat het minder tijdsintensief is voor onze koeriers.'

'Toen corona kwam, kwamen we voor een hele andere situatie te staan. Het virtueel koerieren was eigenlijk een soort noodoplossing in eerste instantie. Een van de eerste bruiklenen waar wij naar gevirtueel koerierd hebben, was een bruikleen aan Gent. Zij waren de eerste die mailde dat als zij dicht gingen ze niet zouden kunnen verlengen. Toen zijn wij gaan kijken wat we kunnen doen op afstand. Verschillende fases hebben we doorlopen. We hadden eerst een harde lockdown, waarbij we niets konden en toen moest het wel op afstand. Later waren we weer wat flexibeler en konden we in sommige gevallen wel naar de musea toe om te koerieren. Sommige musea doen we ook virtueel. Wij bekijken het steeds per bruikleen en per object. Ingelijste prenten uitlenen aan een museum waar veel ervaring is doen wij zonder koerier en ook niet virtueel. Maar als je uitleent aan een museum in het buitenland, waar je de prenten heen stuurt, dan is het zeker in 'coronatijd' nuttig om te kijken wat kan op het gebied van virtueel koerieren. Er zijn ook bruiklenen waarbij er 40 schilderijen naar een museum gaan waar ook een restaurator naar de werken moet kijken. In zo'n geval sturen wij weer wel iemand. Wij gaan het echt per situatie bekijken.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe hebben jullie virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Eefje van der Weijden: 'Nee, er is nog geen beleid op gemaakt. Ik kan mij voorstellen dat virtueel koerieren in de toekomst vaker zal gebeuren. Dat wij echt kritischer gaan kijken naar wat moet je echt koerieren en wat kan ook op afstand. Het is ook best moeilijk om er op dit moment een beleidsuitspraak over te doen, maar ook juist omdat we het steeds per situatie bekijken. Je kunt niet zeggen vanaf nu gaan we alle schilderijen wel fysiek koerieren of alle prenten virtueel. Want dan word je toch door de realiteit weer ingehaald. Wij hebben het in die zin nog niet geïmplementeerd in ons beleid, maar we kijken wel altijd wat zijn de mogelijkheden. En als virtueel koerieren een hele logische oplossing is dan doen wij dat ook. Het beleid dat wij wel hebben dat is aan de ene kant het ruimhartig uitlenen, dat blijven we doen. En aan de andere kant rekening houden met het budget van de bruikleennemer. Dus ze willen het ook dit in die zin wel daarvoor inzetten dat we daar rekening mee houden. Maar het virtueel koerieren an sich is nog geen beleid.'

Ianthe Schneeweisz: Vond je het virtueel koerieren bij uitgaande bruiklenen een positieve ervaring?

Eefje van der Weijden: 'Ook dat hangt heel erg af van wat je gaat virtueel koerieren. Het is best intensief om bijvoorbeeld meer dan vijf of zeven objecten te virtueel koerieren. Je zit toch vanaf je schermje te turen, dat is best intensief. Op de een of andere manier nog intensiever dan wanneer je ernaast staat. Je kunt sommige dingen ook niet goed beoordelen. Je kunt niet goed zien wat de conditie is van het object. Er is ook altijd veel vertrouwen bij de bruikleennemer, dus als die zegt dat ze geen schade zien of veranderingen of opvallende dingen dan moet je daar toch ook vanuit kunnen gaan. Als er wel iets is, dan wordt er vaak een foto gemaakt en wordt het gedeeld. Maar je kunt nooit een heel goede conditiecheck doen, dat is op afstand eigenlijk niet goed mogelijk. Dat is gewoon een gegeven denk ik. Virtueel koerieren is wel heel fijn bij het uit- en inpakken van het object. Wij hebben natuurlijk als virtuele koerier ook het conditierapport voor onze neus met de handling instructies erbij. Als een schilderij wordt uitgepakt en in de instructie staat dat het niet plat op tafel mag worden gelegd dan kan je alvast zeggen dat de kist open moet worden gemaakt op zijn kant, het werk moet op blokjes tegen de muur worden gezet, alleen maar staand hanteren etc. Je kunt dat wel heel goed begeleiden of aanwijzingen geven van dit wel en dit niet. In die zin vind ik het wel een hele prima manier om het op die manier te doen. Maar de echte conditiecheck is heel erg lastig. Maar dat ondervangen we dan ook wel weer door, als de objecten terugkomen in het Rijksmuseum, dat de restaurator dan nog even extra kijkt. Dat is een stap die wij eigenlijk niet nemen bij gekoerierde objecten, tenzij er echt schade is gebleken natuurlijk.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren bij een uitgaande bruikleen?

Eefje van der Weijden: 'Wat wij doen is dat wij de koerier, de persoon die het gaat begeleiden, een aantal documenten toesturen die wij ook altijd sturen als iemand het fysiek zou gaan koerieren. Dan moet je denken aan de objectlijst, een scan van het conditierapport, soms de afspraken over hoe een object gepresenteerd gaat worden. Zoals schetsen van een vitrine, de hoek waarin iets wordt geplaatst (ontwerptekeningen). Als er afwijkende afspraken zijn in het contract sturen we dat mee. Bij objecten die lichtgevoelig zijn sturen wij nog extra de LUX afspraken mee. Wat wij anders doen is dat wij normaal gesproken aangeven dat je als koerier zo laat ergens moet zijn, dit is je contactpersoon. Eigenlijk wordt dat een beetje vervangen door de vraag aan de bruikleennemer om een uitnodiging voor bijvoorbeeld Teams te sturen naar die persoon. De voorbereidingen zijn op die manier toch wel wat intensiever dan bij een gewone koerier.'

Ianthe Schneeweisz: In een webinar van For the Love of Art over de realistische toekomst van de koerier, gehouden op 29 maart 2021, stelde Mary Coughlin dat het extra veel werk is om ervoor te zorgen dat de documentatie zo op orde is dat iemand die het object niet kent het veilig kan uitpakken. Ook is het veel werk om, bij binnenkomende objecten, door alle documentatie heen te gaan om ervoor te zorgen dat je het op de juiste manier hanteert etc. Hoe hebben jullie dit ervaren?

Eefje van der Weijden: 'Nee, dat heb ik niet zo ervaren. Wij hebben de handling instructies in de conditierapporten staan en de virtuele koerier kent deze instructies ook dus die kan daar de bruikleennemer doorheen praten. Voor de ingelijste prenten ook standaard instructies voor hoe iets in een koffer moet. Wij hebben speciale prentkoffers voor onze ingelijste prenten, tekeningen en foto's. Dat zijn hele rechttoe rechtaan richtlijnen die in het conditierapport staan. Die moet je wel met een beginnende koerier doorspreken. Dat geldt ook voor kwetsbare objecten, maar die koerieren wij zoveel mogelijk in het echt. Wat wel een belangrijk en interessant iets is dat is dat wij best veel ervaren koeriers in huis hebben, dus de mensen die wij virtueel laten koerieren hebben ook veel ervaring met fysiek koerieren. Dat is ervaring die je heel goed kunt gebruiken als je het virtueel gaat doen, maar als jij nog nooit gekoerierd hebt dan heb je een heel ander soort bagage dan wanneer je alleen maar virtueel gekoerierd hebt. Als je analoge ervaring hebt kan je die heel goed digitaal maken,

maar als iemand nog helemaal geen ervaring heeft dan moet je ook op een andere manier die instructies geven. Dat is een groot verschil, als je al ervaring hebt is dat echt anders en ook gemakkelijker om te instrueren.'

Ianthe Schneeweisz: Bij een uitgaande bruikleen, als er geen fysieke koerier meegaat op de vrachtwagen, komen er wellicht extra verantwoordelijkheden te liggen bij de kunsttransporteurs. Hoe kijken jullie daarnaar?

Eefje van der Weijden: 'Bij het laden en lossen van transporten filmen wij niet. Dat volgen wij ook eigenlijk niet virtueel, tenzij daar een reden voor is. Maar wij denken dat de kunsttransporteurs ook genoeg ervaring hebben met art handling en ons uitgangspunt is dat betrouwbaar zijn. Er kan ook een reden zijn om het wel te filmen, maar wij vinden dat het ook onrust kan geven. Wij hebben liever dat iedereen zich focust op wat zij op dat moment doen dan dat er wordt gefilmd. Bovendien als je dit soort beelden ook weer deelt met elkaar in het echt kun je je ook afvragen hoe veilig dat is en of het bijdraagt aan de veiligheid van wat je aan het doen bent. Dit is geen beleid wat ik nu vertel, maar wel een overweging van ons om de transporten zelf niet te volgen. Wat wij wel doen als je bijvoorbeeld over zee iets uitleent en het gaat vliegen, dan sturen wij een koerier mee tot en met de cargo. Als KLM het toestaat. Dus er is iemand aanwezig tot en met de opbouw op de pallets. Dan kijken we hoe de schilderijkasten op de pallets worden gezet en ingepakt in folie en dan gaat het object het vliegtuig in. Dan heb je er sowieso weinig controle meer op. Wij vragen vervolgens aan de bruikleennemer om het aan de andere kant precies zo op te pakken, dus dat zij een koerier sturen naar hun cargo loads en daar bij de afbouw aanwezig te zijn. In die hele keten van vertrek uit het Rijksmuseum tot aankomst bij bruikleennemer werken we met een appgroep waar meerdere bruikleengevers in zitten. In die appgroep kan je dan contact houden met de bruikleengevers, bruikleennemers en de kunsttransporteur en de supervisor op het vliegveld bijvoorbeeld. Dan leg je daar wel een extra verantwoordelijkheid neer. Of als iets uit het buitenland rijdt met een overnight stay dat je aan de koerier vraagt om een appje te sturen als de objecten aangekomen zijn of een foto van hoe de vrachtwagen binnen geparkeerd staat en van de veiligheidsomstandigheden. Maar wij willen eigenlijk de chauffeurs en art handlers zoveel mogelijk hun focus laten houden op wat hun kerntaak is.'

Ianthe Schneeweisz: Met wat voor beveiligde verbinding gaat u te werk en hoe heeft u dat ervaren?

Eefje van der Weijden: 'Wij communiceren de transporten zo min mogelijk. Als we het wel doen dan gebruiken we de geijkte kanalen.'

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzekert je dat vertrouwen en hoeveel kan je leggen op dat vertrouwen? Hoe zie je de rol van vertrouwen bij virtueel koerieren?

Eefje van der Weijden: 'Ik denk niet heel veel anders dan wanneer je een gewone koerier stuurt. De bruikleennemer is in principe aansprakelijk van nagel tot nagel van het hele traject. Een koerier is geen voorwaarde voor een verzekering of een aansprakelijkheid. Die staat daar eigenlijk los van en is er om het in de gaten te houden en aanwijzingen te geven hoe een object wordt vervoerd. Stel je stuurt een koerier en er ontstaat schade, dan is de koerier aanwezig als getuige van hoe de schade is ontstaan. Qua verzekering is het niet echt relevant of een koerier aanwezig is of niet, dat geldt voor het Rijksmuseum. Maar in andere landen kan dat anders zijn. In Engeland werken ze bijvoorbeeld met de Governance Indemnity Scheme, een Britse overheid indemniteitsregeling. Daar wordt bijvoorbeeld wel vaker een koerier gevraagd. Of een bookend courier, een koerier die bijvoorbeeld tot een bepaalde plek (bijv. de grens) meereist. Maar dat is een heel ander soort afspraak.'

Ianthe Schneeweisz: Is het nog afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat je daar het liefst voor gebruikt?

Eefje van der Weijden: 'Er zijn wel slechte ervaringen met apparatuur en hoe iemand zijn telefoon vasthoudt. Als iemand veel beweegt kan je daar als virtuele koerier wel wat duizelig van worden en is

het moeilijk het overzicht te houden. Het fijnste is als er een extra persoon bij is, dus dat de persoon die het gesprek voert iemand anders is dan die het filmt. Wij hebben in het Rijksmuseum het geluk van een groot opbouwteam, dus wij kunnen dat wat makkelijker dan een museum met een kleiner team. Het fijnste is als er een stabiel beeld is, maar wij hebben daar geen eisen aan verder.'

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Hebben jullie vergelijkbare ervaringen?

Eefje van der Weijden: 'Dat kan ik mij voorstellen. Het fijnste is als je ook in het gesprek telkens wordt meegenomen wordt in de volgende stap of handeling. Het is fijn als er direct wordt gecommuniceerd over de te nemen stappen.'

Ianthe Schneeweisz: Stel je moet een interventie plegen als virtuele koerier, hoe doe je dat dan het best?

Eefje van der Weijden: 'Het komt niet veel voor gelukkig, maar het is wel goed om van tevoren af te spreken wat je zegt of welk signaal je gebruikt als je wilt dat ze even moeten stoppen. Eigenlijk is 'stop!' het beste woord. Daarom is het benoemen van de verschillende stappen ook zo belangrijk, want dan kan je veel gereguleerder aangeven dat je iets niet ziet zitten of dat je het liever anders wilt. Als iets voor je neus allemaal gebeurt dan geeft dat het gevoel dat je de controle niet hebt.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de grootste verschillen die u merkt tussen digitaal en fysiek koerieren?

Eefje van der Weijden: 'Dat je de conditiecontrole eigenlijk niet goed kunt doen en niet optimaal. Het overleg over hoe iets komt te hangen of komt te staan is ingewikkelder omdat je de overview over de gehele ruimte niet hebt. Je ziet alleen maar wat je wordt geboden. Je kunt niet zien of er achter jou nog bijvoorbeeld een muurtje wordt geschilderd. Je hebt een heel gefilterd beeld van wat er gebeurt. Als je aanwezig bent heb je een veel ruimer overzicht. Dingen die je normaal gesproken niet zouden opvallen of die helemaal niet van belang lijken voor het moment kunnen toch context geven aan de veiligheid van de situatie.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vind je de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Eefje van der Weijden: 'Wij gaan altijd uit van het object. Wat heeft het object nodig. Dat is echt het uitgangspunt. Als daaruit voorkomt dat het virtueel gekoerierd kan worden dan ga je al die andere stappen doornemen, maar in principe is het object leidend. De conditie, de stabiliteit, de verpakking, het hanteren, dat soort zaken.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe wegen de voor- en nadelen volgens jou tegen elkaar op bij virtueel koerieren?

Eefje van der Weijden: 'Er zijn heel veel voordelen voor virtueel koerieren die heel weinig met het object te maken hebben. Het zit hem meer in de randvoorwaarden, zoals minder vliegen, minder uitstoot, lagere kosten voor de bruikleenemer. Dat soort zaken spelen allemaal mee. Als het object virtueel gekoerierd kan worden is dat goed en dan zijn het voordelen, maar als het object kwetsbaar is of er zijn andere redenen om het wel fysiek te kunnen koerieren en het is niet mogelijk en kan alleen virtueel dan wordt het heel lastig. Dan wordt het een nadeel. Omdat het van zoveel factoren afhangt vind ik het lastig om voor- en nadelen tegen elkaar af te wegen. Het is heel genuanceerd eigenlijk.'

Ianthe Schneeweisz: Werken jullie al met digitale conditierapporten?

Eefje van der Weijden: 'Nog niet, maar wij zijn wel bezig met de ontwikkeling van digitale conditierapporten. Het zit nog in de ontwikkelingsfase. Het Mauritshuis werkt wel al met digitale

conditierapporten en heeft daar veel ervaring mee. Het zou het een stuk makkelijker maken, ook de uitwisseling van informatie naar de bruikleennemer of een terugkoppeling naar onszelf. Het gebruik van digitale conditierapporten zou bovendien het digitaal archiveren vergemakkelijken.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe zie jij de toekomst van koerieren voor je?

Eefje van der Weijden: 'Ik denk dat het heel goed is dat er kritisch wordt gekeken naar wat leen je uit en hoe ga je dat koerieren en dat er absoluut situaties gaan zijn waar virtueel koerieren een hele goede oplossing is. Maar er zijn ook situaties waarbij het object echt vraagt dat er fysiek wordt gekoerierd. Dan vind ik ook dat die vormen naast elkaar moeten kunnen bestaan. Ik vind ook, iets wat totaal niet objectgerelateerd is maar wat wel van grote waarde is, kennisuitwisseling heel belangrijk. Dat kan natuurlijk via Teams, maar het is ook heel prettig om mensen te ontmoeten uit het vakgebied in hun eigen museum en met elkaar te spreken over ontwikkelingen en elkaar te leren kennen. Dat netwerken is echt erg belangrijk. Dat is natuurlijk heel jammer aan virtueel koerieren dat daar weinig tijd voor is. Je logt namelijk in om het te begeleiden en je logt weer uit, maar dat is ook een bijzaak in die zin. Dat zou op andere manieren kunnen worden bewerkstelligd. Maar dat vind ik wel jammer aan virtueel koerieren. Ik ben van mening dat je heel veel leert door elkaar te bezoeken en dat je heel veel van elkaar op kunt steken. Ook grote musea leren heel veel van kleine musea en andersom. Als ik ga koerieren, of het nu in een groter of kleiner museum is, dan kom ik altijd terug met nieuwe kennis of een nieuw inzicht of het was gewoon heel leuk om achter de schermen mee te kijken. Dat verrijkt je eigen kunnen denk ik. Het is jammer dat dat minder is.'

Ianthe Schneeweisz: Is er nog iets dat nog niet aan bod is gekomen waarvan je denkt dat het voor uitgaande bruiklenen wel belangrijk is om mee te nemen?

Eefje van der Weijden: 'Wat altijd van belang is, zeker met koerieren, is de vraag of er meerdere bruikleengevers uit één land uitlenen aan dezelfde tentoonstelling. Dat is belangrijk om in overweging te nemen. Als er één koerier kan gaan dan kan die misschien ook voor twee of drie andere musea koerieren. Dat we ook op die manier elkaars expertise opzoeken en goed samenwerken. Dat kun je ook in je beslisboom meenemen denk ik, dat je ook voor elkaar kunt gaan koerieren.'

4. Leerink, M., Registrar inkomende bruiklenen Rijksmuseum Amsterdam geïnterviewd door I. Schneeweisz op 6 december 2021.

Ianthe Schneeweisz: Hoe zijn jullie toen de reisbeperkingen begonnen aan de slag gegaan met virtueel koerieren en het ontvangen van de virtuele koeriers?

Margot Leerink: 'De Caravaggio Bernini tentoonstelling stond toen de reisbeperkingen begonnen. Dat was mijn project, waarbij ik het wiel kon gaan uitvinden. We zouden in September gaan sluiten. Op een gegeven moment kwam virtueel koerieren naar voren als optie, omdat al heel snel duidelijk werd dat alle koeriers niet konden reizen. Bij het installeren hadden wij 37 koeriers. Uiteindelijk bij het de-installeren hadden we 5 fysieke koeriers en 19 virtuele koeriers gehad. Het proces was echt nog een beetje zoeken. Ik ben begonnen met een mail te sturen naar alle bruikleengevers wat we kunnen bieden in het kader van virtueel koerieren. Dit deed ik ook om aan verwachtingsmanagement te doen. Hierin had ik geschreven dat ik de koerier uitnodig voor een Teams-overleg en dat ik zal bemiddelen tussen de koerier en de art handlers of de restauratoren. En dat de conditiecheck door een van onze restauratoren wordt gedaan en dat de restaurator het conditierapport eenzijdig ondertekent. Het wordt dan meegezonden in de kist. Als er problemen zijn, zoals dat er een schade is, dan kijken we hoe we het oplossen. De restaurator kan bijvoorbeeld foto's direct in de chat sturen. We zouden het in ieder geval op dat moment kunnen overleggen. Maar we laten niet de virtuele koerier een conditiecheck doen omdat dat via een videocamera ons wat onzinnig lijkt. We hebben ook aangegeven dat we alles doen volgens de instructies van de koerier. In de praktijk waren er wel twee bruikleengevers die wilden dat wij met onze camera langs twee beelden gingen om een hele conditiecheck te doen. Onze restaurator had de check al gedaan, maar zij wilden ook zelf nog kijken via de videoverbinding. Dat hebben wij gedaan, maar eigenlijk voelt dat niet helemaal goed omdat je dan met je mobiel boven zo'n beeld moet hangen. Wat is veiliger, stel je laat je mobiel per ongeluk vallen. Een van de bruikleengevers wilde dat ik meteen een scan stuurde van het conditierapport en dan gingen zij het ondertekenen in Italië en dan stuurden zij die scan weer terug, waardoor het wel een soort van tweezijdig werd ondertekend.'

Ianthe Schneeweisz: Vond je het een positieve ervaring of niet?

Margot Leerink: 'Ja, het heeft wel veel positieve kanten. Het scheelt tijd. Een koerier moet je ophalen en wegbrengen en je kletst wat meer met elkaar. Het is efficiënter wat dat betreft en het scheelt heel veel geld en het is duurzamer qua reizen. Het kost wel meer mensen om het goed te faciliteren. Je kan ervoor kiezen om een laptop in de hoek van de ruimte te zetten, maar wij proberen het wel echt goed te doen en de koerier erbij te betrekken. Daarvoor hadden we wel het idee dat je twee registrars nodig hebt per team, terwijl je er anders maar één nodig hebt. Wij hebben wel de luxe dat wij een groot team hebben, dus dat dat überhaupt kan. Dat is het minder positieve.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de grootste verschillen die je merkt tussen digitaal en fysiek koerieren?

Margot Leerink: 'Het kost minder tijd. Normaal heb je wel een koerier die zelf ook bijvoorbeeld restaurator is en dan is er veel meer een gesprek tussen restauratoren over bepaalde dingen die er zijn met het object. Dat heb je wat minder, omdat het toch wat meer eenrichtingsverkeer is van ons naar de koerier. De koerier wijst soms dingen aan, maar je hebt minder dat directe contact. Het voelt minder alsof de koerier echt meewerkt en meer alsof wij bij alle stappen vragen 'is het goed als wij het zo doen'. Als de koerier er zelf bij is denkt hij of zij wat meer mee.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren bij een inkomende bruikleen?

Margot Leerink: 'Toen we het voor de allereerste keer deden hebben we een test gedaan op zaal. We hadden een nep schilderij dat we gingen inpakken. Toen hebben we met een laptop en een mobiele telefoon getest. Er was één iemand thuis die dan de virtuele koerier was. We hebben ook getest of de verbinding aanblijft als je met de lift naar het depot gaat. Wij hebben overigens wel

overal geprobeerd dat als het object is ingepakt (met deinstalleren) wij niet met video meelopen naar het depot. Die route willen wij liever niet vanwege veiligheid op video hebben staan. Maar sommige bruikleengevers wilden dat wel. Verder hebben wij uiteindelijk gekozen om met de mobiele telefoon te filmen, omdat je dan wat flexibeler bent. Je kan dan wat meer details laten zien. Nadeel ervan is dat het soms een beetje een rollercoaster ervaring is als je te veel beweegt. Wij hebben ook van die kleine tripods gekocht, zodat wij het ook af en toe neer kunnen zetten en het beeld rustig is voor de koerier. We hebben ook powerbanks gekocht, dit zijn praktische zaken die je kan regelen.'

Ianthe Schneeweisz: Wat is er volgens jullie technisch nodig om virtueel koerieren plaats te laten vinden?

Margot Leerink: 'Een mobiele telefoon met een goede camera, Microsoft Teams of Zoom en tripods.'

Ianthe Schneeweisz: Heb je nog verschillende ervaringen gehad met welke middelen wel fijn waren om mee te filmen en welke minder?

Margot Leerink: 'Nee, ik denk het niet. Je krijgt op een gegeven moment een lamme arm. Daarvoor hebben we die tripod, zodat je de telefoon af en toe even neer kan zetten. Maar verder vind ik het best wel handig allemaal gaan.'

Ianthe Schneeweisz: Stel tijdens een virtuele koerieractie waarbij iemand via de telefoon filmt wordt gebeld en het beeld valt dan weg, hebben jullie zo'n ervaring gehad?

Margot Leerink: 'Ja, dat is een goed punt. Als ik de registrar ben van de tentoonstelling dan word ik de hele dag gebeld. Ik moet dan niet de aangewezen persoon zijn die voor de virtuele koeriers filmt. Dan valt inderdaad het beeld steeds weg, daar kwam ik al doende achter. Wat ik ook vaak doe is dat ik mijn privé mobiel gebruik zodat het wel goed gaat. Je kan natuurlijk ook je telefoon op vliegtuigstand zetten en de wifi aan doen, maar op je werktelefoon moet je ook bereikbaar zijn. Zeker tijdens een installatieweek.'

Ianthe Schneeweisz: Welke vraagstukken rondom beveiliging kwamen er kijken bij virtueel koerieren?

Margot Leerink: 'Ja, sommigen wilden ook virtueel koerieren bij het laden en lossen en in principe willen wij de locatie waar wij dat doen en de weg naar het depot niet delen. Daarvoor hebben wij afgesproken dat wij alleen de kist en het object filmen. Zodat ze geen idee krijgen waar het zich bevindt in het gebouw. Er was nog een vraag of de bruikleengever of de koerier het proces mocht opnemen en dat mocht uiteindelijk wel. Dat mocht van ons met de notitie dat het alleen voor intern gebruik is.'

Ianthe Schneeweisz: Moesten daar op juridisch vlak van tevoren afspraken over worden gemaakt? Zoals AVG gerelateerde afspraken over het filmen.

Margot Leerink: 'Voor eigen personeel is het sowieso oké, maar wij gebruiken altijd externe art handlers waarmee wij wel van tevoren hebben afgesproken of ze het goed vinden. Voor opgeslagen beeld hebben wij alleen via de mail afgesproken dat het alleen intern gebruikt mag worden voor de praktische doeleinden van het bruikleen. Verder hebben wij dat niet vastgelegd in een contract.'

Ianthe Schneeweisz: Hebben jullie het voorbereidende werk als meer ervaren bij virtueel koerieren dan bij fysiek?

Margot Leerink: 'Ja, normaal regelt de transporteur echt alles dat met koeriers te maken heeft, zoals de reis en de afspraak met de koerier. Nu met virtueel koerieren ligt dat ineens bij de registrar (de afspraak maken met de koerier en uitnodigingen versturen). Als ik de tentoonstellingsregistrar ben dan maak ik alle afspraken, maar ik kan niet de Teams uitnodiging versturen. Dat moeten mijn collega's dan doen die het daadwerkelijk gaan filmen. Dat is voor hen dan ook weer extra werk. Ik moet hen dan alle instructies sturen. Het is wel meer werk. En je moet achteraf van het

conditierapport een scan sturen, terwijl normaal de koerier die scan al heeft. Die wordt dan ter plekke gemaakt. Er zijn wel wat meer handelingen nodig vanuit ons, maar werk dat wij normaal zouden regelen als hotels en per diems hoeft je bij virtueel koerieren niet te doen. Of het echt meer werk is weet ik niet, maar het is in ieder geval ander werk.'

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzekert je dat vertrouwen? Wat is daarbij het meest belangrijk?

Margot Leerink: 'Goede communicatie en verwachttingsmanagement. Wij proberen heel duidelijk te zijn in wat wij kunnen bieden en daarbij heel vertrouwelijk over te komen. Dat is denk ik het belangrijkste van de communicatie, dat wij een professionele organisatie zijn met professioneel personeel en weten hoe en wat we doen. Wij hebben ook, dat is iets dat veel meer tijd heeft gekost, dat wij aanbieden om bij de op- en/of afbouw op Schiphol aanwezig te zijn. Dan is een koerier van ons aanwezig bij de palletopbouw of afbouw bij luchtvracht. Daarvoor moeten zij onze koeriers ook vertrouwen daarin, maar dat gaat tot nu toe wel goed.'

Ianthe Schneeweisz: Waar zijn jullie in het afgelopen jaar dat er ervaring is opgedaan met virtueel koerieren tegenaan gelopen en waar zouden jullie nog oplossingen voor willen zien?

Margot Leerink: 'Ik kan niet iets bedenken eigenlijk, het gaat wel goed. Wij hebben één keer gehad dat een bruikleengever andere wensen had over het tekenen van het conditierapport. Omdat wij het eenzijdig zouden ondertekenen en zij het dan nog definitief wilden ondertekenen als het object daar was. Wij vonden dat uiteindelijk goed, maar we hebben daarvoor wel een datum afgesproken. Zodat zij niet twee maanden later nog kunnen aangeven dat ze het nu bekeken hebben en een schade zien.'

Ianthe Schneeweisz: Wie is er verantwoordelijk voor die techniek? Is dit een extra taak voor de registrar of voor de ICT?

Margot Leerink: 'Dat is een extra taak bij ons. Wij hebben wel aan techniek gevraagd of zij stand-by willen staan voor als er iets niet werkt, zodat wij ze snel kunnen bereiken. En de wifi moet ook goed zijn, maar dat is bij ons wel het geval. Sommige bruikleengevers willen het ook testen van tevoren. Dus dat ik op zaal ga staan en verbinding met ze maak.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe zie jij de toekomst van het koerieren voor je?

Margot Leerink: 'Ik hoop dat virtueel koerieren wel blijft. Bij inkomende bruiklenen heb je er wat minder over te zeggen, omdat je afhankelijk bent van de eisen van de bruikleengevers. Maar we proberen het wel als een goede optie aan te bieden met alle informatie erbij, zodat ze in ieder geval het overwegen en zien hoe wij het aanpakken. Het scheelt heel veel geld voor ons en het is duurzamer, dus ik vind het wel een goede ontwikkeling. Maar ik denk dat het vanaf nu af aan een mix zal zijn, na corona in ieder geval. Iedere bruikleengever maakt een andere afweging, ook afhankelijk van het object.'

Ianthe Schneeweisz: Je gaf aan dat jullie het als een goede optie willen aanbieden, nu vroeg ik mij af of dat iets is dat jullie al hebben geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of dat jullie dat nog willen doen?

Margot Leerink: 'Ja, wij hebben dat nu wel in ons handboek opgenomen. Daarin staat dat wij alle bruikleengevers ongeveer drie maanden voor opening een mail sturen met drie opties: geen koerier, wel een koerier of een virtuele koerier. Wij geven ook aan wat wij kunnen bieden.'

Ianthe Schneeweisz: Is er iets nog niet aan bod gekomen waarvan jij denkt dat het nog goed is om mee te nemen?

Margot Leerink: 'Dit zijn wat praktische zaken, maar wij sturen ook altijd een instructiemail mee hoe Teams werkt. Dat was zeker bij onze eerste virtuele koerieractie wel handig.'

Ianthe Schneeweisz: Willen de meeste bruikleengevers bij jullie ook met Teams werken? Aangezien in andere landen er vaak ook andere applicaties worden gebruikt.

Margot Leerink: 'Ja, dat accepteren wij ook. Zoom vinden wij goed. Een bruikleengever wilde een keer Slack gebruiken. Daarin werd het hele proces gedeeld. Op bepaalde momenten werd er een videocall georganiseerd en op andere momenten moesten er foto's gestuurd worden. Vanaf het de-installeren totdat het object in het museum terug was werd alles daarin vastgelegd. Dat was een beetje een vervelend programma om mee te werken. WhatsApp wordt natuurlijk ook wel gebruikt om foto's te sturen. Als wij bij de op of afbouw van de pallets waren stuurden wij een foto naar de registrar daar. We hebben ook wel eens gehad dat een partij een tracker in de kist wilde. Dat vond ik eigenlijk een beetje onzin, want de koerier ziet ook niet wat er gebeurt met de kist als die eenmaal op het palet staat.'

Ianthe Schneeweisz: Dat geeft wellicht een extra gevoel van veiligheid wat misschien misplaatst is.

Margot Leerink: 'Ja, het is dan omdat er geen koerier komt maar uiteindelijk krijgen zij dan een grote dataset vanuit de tracker die iemand moet analyseren. Er komen zo soms ook dingen bij die niet persé iets toevoegen.'

Ianthe Schneeweisz: Daarom is het misschien ook belangrijk dat er altijd de vraag gesteld wordt of de handelingen niet aan hun doel voorbijgaan.

Margot Leerink: 'Ja, dat is soms wel het geval. Zeker als je een luchttransport hebt naar Amerika dan zit er iemand de hele nacht zo'n transport te volgen via een programma als Slack terwijl er ook een transporteur bij zit. Ik vraag mij dan af wat zo iemand gaat oplossen als er iets gebeurt.'

Ianthe Schneeweisz: Omdat virtueel koerieren zoiets nieuws is bestaat er nog niet één definitie voor de term. Als jij een definitie zou moeten geven aan de term virtueel koerieren, wat zou die dan zijn?

Margot Leerink: 'Het is een manier om via een videoverbinding het installeren, uitpakken en de-installeren van een object te volgen.'

Ianthe Schneeweisz: Stel als er geen live verbinding wordt gemaakt, maar er enkel foto's worden gestuurd. Vind je dat dan ook vallen onder de term virtuele koerier?

Margot Leerink: 'Nee, ik vind dat geen virtuele koerier. Je kan niet ingrijpen. Je ziet het achteraf. Je ziet niet het moment waarop het gebeurt en je kan roepen 'stop!'. Het is dan meer een soort check dat je kan afvinken of het goed verpakt is of dat het goed in de vrachtwagen zit, maar je kan er niets meer aan doen.'

Ianthe Schneeweisz: Ik vroeg mij nog af als jij bij een inkomende bruikleen een virtuele koerier ontvangt en die een interventie wil plegen, werkt dat goed?

Margot Leerink: 'Het is wel een paar keer gebeurt en dat ging wel goed, maar het was beter geweest denk ik als de koerier er zelf was geweest. Er werd bijvoorbeeld stop geroepen terwijl de art handlers al aan het hanteren waren, omdat het toch een beetje vertraagd binnenkomt. Er is nooit iets fout gegaan, maar dan was er misschien wel iets eerder ingegrepen.'

Kunstmuseum Den Haag

5. Prinse, M., Registrar en Hoofd Tentoonstelling en collectieservice Kunstmuseum Den Haag geïnterviewd door I. Schneeweisz op 12 november 2021.

Introductie van Marjolein Prinse

‘Toen corona kwam gingen in eerste instantie heel veel bruiklenen niet door, want we zaten allemaal thuis, maar op een gegeven moment werd dat ook weer opgestart. Uiteindelijk is kunst superbelangrijk, maar ik denk dat de gezondheid van mensen nog belangrijker is. Op een gegeven moment wilde wij bruiklenen wel door laten gaan, maar hoe doe je dat dan zonder koerier? Met een koerier heb je een bepaalde waarborging van kwaliteit. Dat betekent niet dat je een ander museum niet vertrouwd, maar dat betekent wel dat je iemand aanwezig hebt die objectief is, geen onderdeel is van de organisatie, maar ook iemand die als enige taak heeft om te observeren en te kijken hoe dingen lopen. Ik denk dat virtueel koerieren een super goede oplossing is geweest tijdens corona. Daardoor hebben we bruiklenen door kunnen laten gaan en ik denk dat je daar ook een bepaalde kwaliteit mee waarborgt. Maar ik denk ook dat je daarmee het hele plaatje niet ziet. Het is daarom ook een bepaalde risicoafweging die je dan moet maken. Als je besluit virtueel te gaan meekijken accepteer je ook dat je niet het hele verhaal hebt. Je probeert eigenlijk zoveel mogelijk controle te houden op een bepaald proces en dat doe je het liefst door iemand fysiek te sturen, maar dat ging niet en virtueel koerieren is dan een soort second best. Ik denk dat dat over het algemeen heel goed is gegaan en dat meer musea zullen beamen dat het best een uitkomst is geweest en het toont ook hoe flexibel en veerkrachtig musea zijn in het zoeken naar alternatieven over hoe we het bruikleenverkeer mogelijk kunnen blijven maken.’

‘Ik heb hiervoor bij een kunsttransporteur gewerkt en daardoor voor corona veel koeriersreizen georganiseerd. Ik denk dat het voor corona een beetje uit de hand aan het lopen was met koeriersreizen. Je ziet toch dat elke mogelijkheid wordt aangegrepen om een koerier te sturen. Dan zag je bijvoorbeeld, in Nederland moet ik wel zeggen dat het al een stukje beter geregeld is, dat in België het heel gebruikelijk was dat elk museum een koerier stuurt naar het museum toe voor alle bruikleengevers. Dan wordt er niet gekeken naar samenwerking of het minderen van koeriers. Laten we wel wezen als je een koerier stuurt dan zitten daar hoge financiële kosten aan (ticketkosten, per diem kosten, hotelkosten), maar daarnaast ook CO2 uitstoot want een koerier moet zich verplaatsen. Er zitten een hele hoop zaken aan verbonden waar we ons ook bewust van moeten zijn. Nu corona weer een beetje aan het verdwijnen is is iedereen een soort balans aan het opmaken. Wat gaan we nu doen? Je zou in theorie namelijk weer koeriers kunnen sturen, natuurlijk nog niet overal naartoe maar de vraag is willen we dat eigenlijk nog wel? Is het nog van deze tijd om de hele tijd koeriers te sturen voor installaties. Je bent dan mensen kwijt in je museum, iemand zijn werkzaamheden worden even neergelegd, en je hebt te maken met de financiële en milieuaspecten die er ook nog bij komen kijken. Wat wij bij het Kunstmuseum aan het doen zijn is echt een beetje per geval bekijken hoe we hiermee omgaan. Toevallig hebben we het bij het Kunstmuseum een aantal Mondriaan bakken, dat zijn hele grote aluminiumbakken met glas. Onze meest kostbare Mondriaans zitten in zo’n bak. Die hebben al een soort van bescherming. De werken gaan met lijst en al in zo’n bak en die bak wordt aluminiumbak met glas ervoor gepresenteerd. De vraag is eigenlijk zijn dat dan objecten die wij nog moeten begeleiden? Zeker als het een museum is dat bekend is met ons, waar wij vaker mee samen werken, waarvan we weten dat er een goed gespecialiseerd art handling team aanwezig is of dat ze het inhuren via een transporteur die we goed kennen. Waarom zouden we dan nog een koerier meesturen? Zo hadden we laatst bijvoorbeeld een bruikleen aan een museum in Hamburg dat we heel goed kennen, met een werk van ons dat in een Mondriaan bak zat. Het was super stabiel. Toen hebben wij besloten om geen koerier te sturen maar om even virtueel mee te kijken. Niet om het museum te controleren maar om

er even bij te zijn voor als er vragen zijn. Je ziet bijvoorbeeld dat als er een kist uitgepakt moet worden dat er soms vragen komen: hoe doen we dat het beste? Wij zeggen dan je legt hem plat en maakt hem open. Als je zoiets niet weet dan is het handig dat je iemand hebt met wie je kan sparren. Of als iemand om tips vraagt hoe je een werk het beste op kan hangen. Met één bruikleen is een virtuele installatie best wel snel, dus dan zou je binnen één à twee uurtjes klaar kunnen zijn en verder aan je normale werkzaamheden. Dat is ons heel goed bevallen en dat gaan we zeker ook vaker voortzetten. Er komt ook een maar aan. We hebben ook een aantal gevallen gehad tijdens corona waarvan we eigenlijk liever een koerier hadden willen sturen, maar dat ging niet en dat was ook oké. Maar nu er weer de mogelijkheid is om koeriers te sturen zijn dat wel momenten dat je denkt: nu sturen we weer een koerier mee. Het heeft zoveel verschillende factoren. Je hebt het even gehad over het maken van een beslisboom, ik denk dat die beslisboom uitmondt in heel veel takken. Er zijn heel veel zaken waar je rekening mee moet houden, zoals stuur je wel of niet een koerier. Zo hebben wij hele grote reizende tentoonstellingen, soms gaan er wel 40 tot 60 werken van ons in één plukje naar het museum toe, dat zijn nu typisch transporten waarbij je liever één of zelfs twee koeriers meestuurt. Omdat het volume groter is, de culturele maar ook financiële waarde wordt groter. De kans dat er iets gebeurt met één van de werken wordt daarmee ook groter. Stel je voor dat het een museum is waar we nog nooit eerder mee samen hebben gewerkt of dat je weet dat ze bijvoorbeeld een hele lastige toegankelijkheid hebben, dat het door trappen naar binnen moet worden getild, dan wil je daar iemand bij hebben die meekijkt en dat ook ziet. Er is een museum ergens in Duitsland en daar hadden wij een hele grote tentoonstelling naartoe gestuurd. Wij hebben van tevoren een video call gehad, daarin hebben wij ons hangstelsel doorgesproken, wij hebben onze kisten doorgesproken hoe ze objecten moeten hanteren, onze restaurator heeft contact gehad met waar ze op moeten letten en wat extra aandacht vraagt bij de conditiecheck. We hebben van tevoren dus heel veel dingen al getackeld, zodat je het zoveel mogelijk in hun handen kan overlaten. Zij werken natuurlijk in hun eigen museum en zien daarmee niet alle gevaren meer in hun eigen museum. Zij hadden ons niet verteld dat hun tentoonstelling op drie verdiepingen zit en dat die drie verdiepingen door wenteltrappen worden verbonden. Wij hadden een virtuele installatie en ze hadden netjes de kisten naast de muren gezet etc., alles ging super netjes en er was helemaal niets aan de hand. Toen hoorde wij achteraf dat ze die kisten via wenteltrappen omhoog hebben getild, zo'n kist is 100 kilo ongeveer. Dat zijn typisch van die dingen die je niet kan tackelen met virtueel koerieren. Het is iets heel specifiek dat daar aanwezig is, als zij je daar niet over informeren dan kan je er ook niet op anticiperen. Dan moet je eigenlijk er maar op vertrouwen dat zij dat vaker doen en dat het goed gaat, maar zeker met dit soort zware operaties als het naar boven tillen van een kist wil je er iemand van ons bijhebben die meekijkt. Niet perse om te tillen, maar iemand die kijkt of het wel goed gaat, of ze een goede grip hebben, of ze wel sterk genoeg zijn en als zo'n kist valt wat doe je dan? Het is fijn als er dan iemand aanwezig is die uit eerste hand het verhaal heeft. Er kan altijd iets misgaan en dat betekent niet dat iemand meer of minder capabel is. Dat zijn wel momenten dat je wel baalt dat je dan geen koerier kunt sturen, maar ik moet wel zeggen dat over het algemeen er ook heel veel goede ervaringen zijn geweest waardoor wij ook zeker wel meer virtueel koerieren of geen koerier hoeven te sturen.'

Ilanthe Schneeweisz: Vind u het over het algemeen een positieve ervaring?

Marjolein Prinse: 'Zeker. Ja, absoluut. Ik heb een keer meegemaakt toen ik bij een transporteur werkte dat er een galeriehoudster was die een bruikleen had naar Japan. Over het algemeen stuurt zo'n galeriehoudster geen koerier, dat is vaak iets dat musea doen. Maar die galeriehoudster vond het leuk om zijn buurjongen daarheen te sturen als koerier, zodat hij een gratis reisje naar Japan zou hebben. Dan wordt er een businessclass ticket voor zo'n jongen geboekt en die gaat daarheen en is aanwezig maar die heeft geen idee waar die mee bezig is. Het enige wat hij doet is ernaast staan. Maar dan gaat het zijn doel voorbij. Of als mensen denken dat ze wel de koeriersreis naar Budapest willen doen, want dat is een leuk reisje. Dan gaat het ook zijn doel voorbij. Je ziet nu wel steeds meer dat koerieren weer een mogelijkheid is en dat mensen die mogelijkheid ook willen op gaan zoeken. Het is ook werk, maar ook leuk om iets van de wereld te zien. Maar eigenlijk moeten we dat

emotionele aspect eruit trekken en echt kijken of het object dat nodig heeft. Ik kan mij wel voorstellen dat dat lastig is. Als op een presenteerblaadje wordt gegeven stuur je een koerier of stuur je geen koerier, dan is het heel makkelijk om ja te zeggen. Maar je kan ook kiezen om een koerier te sturen voor netwerkmogelijkheden, als je daar transparant over bent naar de ontvangende partij toe dan is dat ook prima. Er zijn heel veel factoren die eraan bij kunnen dragen om te beslissen of wel of geen koerier te sturen, maar wij gaan echt wel proberen om dat steeds minder te doen. En wat wij voor corona al deden, waar ik nu ook steeds meer op aan wil sturen, is het delen van koeriers. Wij werken heel veel samen met het Kröller-Müller Museum, wij geven veel aan dezelfde tentoonstellingen bruiklenen als dat zij doen. Dus ik heb regelmatig contact met de registrar daar en vraag dan of zij onze bruikleen willen koerieren en dan doen wij de volgende keer die van hun bijvoorbeeld. Zo hebben wij onlangs dezelfde afspraak gemaakt met het Stedelijk Museum Amsterdam, dat zij voor ons gaan koerieren. Wij hebben één schilderij en zij er vijf, het is voor hun wat makkelijker om er dan nog een bruikleen bij te nemen. Het gebeurt al wel dat je elkaars koerier deelt. Ik denk dat dat ook heel belangrijk is.'

Ianthe Schneeweisz: Is het bij het delen van koeriers nog belangrijk of er overeenstemming is tussen de partijen over het virtueel meekijken, mocht een van de musea dat willen?

Marjolein Prinse: 'Het is natuurlijk wel zo dat als wij bijvoorbeeld voor ons object naar een tentoonstelling een virtuele koerier willen sturen, maar wij zien dat een ander museum ook een bruikleen geeft aan diezelfde tentoonstelling en zij sturen kwetsbaardere objecten waarvoor ze een fysieke koerier willen dat wij dan vragen of wij het kunnen combineren. Ik denk wel dat een fysieke koerier altijd beter is, alleen moeten we onszelf afvragen is een virtuele koerier goed genoeg in dit geval?'

Ianthe Schneeweisz: Hoe hebben jullie virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Marjolein Prinse: 'Ja zeker. Ik heb daar ook een protocol voor geschreven. Dat protocol is ontstaan tijdens corona, dus je zal zien dat het corona gericht is. We gaan dat protocol weer herschrijven als corona weer een beetje verdwijnt. Het protocol in tijden van corona is nog steeds van kracht, zeker omdat we nog geen koerier naar Amerika mogen sturen of Japan. Ik heb het protocol van het Kröller-Müller Museum gelezen en aangepast naar onze situatie, elk museum werkt een beetje anders.'

Ianthe Schneeweisz: Als u een definitie moest geven aan een virtuele koerier, wat zou die dan zijn?

Marjolein Prinse: 'Dat is een goede vraag, want ook daarin zijn verschillende mogelijkheden en dat ligt ook volledig aan de situatie. Zo hebben wij tijdens corona een hele grote tentoonstelling naar Dublin in bruikleen gedaan. Dat ging om 50 schilderijen. Als wij een virtuele koerier willen die alles gaat overzien, dan ben je heel lang bezig. We kennen het museum heel goed en wisten dat zij een super goed art handling team hebben en dat zij een restaurator hebben die alle condities heel goed checken. En om niet te vergeten dat voordat de bruiklenen hier weggaan, wij ze ook heel goed controleren. Als het terugkomt checken wij de conditie ook heel goed. Als er iets in de conditie verandert dan merk je dat op en dan is het eigenlijk heel eenvoudig een verzekeringskwestie. Wat wij in Dublin hebben gedaan is dat wij een selectie van een aantal kunstwerken hebben gemaakt die het meest kwetsbaar waren. Bij die selectie gingen wij meekijken. We hadden ook een variatie in ophangsystemen, we hebben gezien als ze de werken op conditie checken, uitpakken en installeren. We hebben dus alle stadia meegekeken. Dat doe je vooral voor het geval dat ze vragen hebben en dat je een gevoel krijgt van hoe zo'n team opereert. In Dublin is dat makkelijker, omdat hun voertaal Engels is. In Frankrijk is het al wat lastiger als je dat virtueel gaat doen, omdat iedereen in het Frans praat. In Dublin heb je daar meer grip op. Wat ik zag is een heel enthousiast, goed team wat goed samenwerkte, naar elkaar luisterde, de restaurator was zeer kundig en stelde de juiste

vragen en dan weet je dat je na een aantal schilderijen dat je die met een gerust hart kan overlaten aan de rest van het team. Ik heb ook de boodschap gegeven aan ze dat mocht er iets zijn, we altijd kunnen bellen of meekijken. Dat hebben ze ook gedaan in de loop van de week, er was dus hele goede communicatie tussen de registrar geweest daar en mijzelf. We hebben ook veel virtuele koeriers gehad die bij de opbouw van een tentoonstelling hier wilde meekijken. Sommige koeriers willen alles overzien, dus ook hoe een kist naar zal gebracht wordt, andere koeriers geven aan zet de kist maar vast op zaal en dan wil ik bij het uitpakken aanwezig zijn en dan de rest. Er zijn ook weer mensen geweest die aangaven pak hem maar vast uit, leg het werk op tafel, doe de conditiecheck en aan het eind van de conditiecheck overleggen we even met de restaurator of alles goed is gegaan, of er bijzonderheden zijn etc. Als alles in orde is mag het werk aan de muur en dan kijken ze mee. Dat zijn denk ik de meest risicovolle handelingen, dan is het belangrijk dat je meekijkt.'

Ianthe Schneeweisz: Ik kan mij ook voorstellen dat als u de hele route meekijkt, van het loading deck tot het aan de muur hangt je ook overal goede wifi-verbinding moet hebben wat op sommige plekken lastig kan zijn.

Marjolein Prinse: 'Er zijn echt heel veel verbindingsproblemen geweest in de afgelopen anderhalfjaar dat we dit doen. Gelukkig heb ik zelf een laptop met een hele scherpe camera, mocht er bijvoorbeeld een hele kleine chip op een vaasje zitten dan wil ik ook wel eens een hele scherpe foto maken en die toesturen, omdat je dat op camera niet goed krijgt. Ik ben ook wel is als virtuele koerier ergens meegaan kijken waarbij de camera leek alsof die maar 3 pixels had.'

'Waar ik heel erg aan vast heb gehouden is het Panopticum. Filosoof Jeremy Bantham heeft een gevangenis ontworpen die rond is en in het midden van de gevangenis staat een uitkijktoren. De gevangene zitten allemaal rondom en de gevangene worden van achter belicht en zitten zo eigenlijk in een soort van vissenkomp. In die kijktoren zitten wachters. Maar die wachters kunnen natuurlijk niet op iedereen zicht hebben tegelijkertijd. Maar zij zijn voor alle gevangenen zichtbaar en dus zullen zij zich goed gaan gedragen. Er is immers een mogelijkheid is dat ze bekeken worden. Dat zie je ook in onze maatschappij, zo zijn er veel camera's die niet aanstaan. Het feit dat er een camera hangt is al genoeg waardoor er geen of minder vandalisme is. Omdat mensen het gevoel hebben in de gaten gehouden te worden zullen ze beter hun best doen of zullen ze zich beter gaan gedragen. Een soort big brothers watching you principe. Wat ik belangrijk vind is dat mensen bewust zijn van het feit dat er iemand meekijkt. Daardoor denk ik dat zij hoe dan ook beter hun best gaan doen. Normaal sturen wij altijd koeriers mee aan boord bij de wagen, maar wat we nu doen, bij alle grote transporten met hoge waardes, is het volgende: ik maak een soort WhatsApp groep met de koeriers waarin zij mij af en toe een update sturen van waar ze nu rijden, of ze bij de overnachting zijn aangekomen en de wagen binnen staat geparkeerd etc. Ik vraag ze ook om een datalogger in de vrachtwagen te plaatsen die de luchtvochtigheid en de temperatuur in de gaten houdt. Niet omdat de transporteurs dat niet goed doen, maar mocht er iets zijn aan het klimaatsysteem dat de chauffeurs weten dat ze meteen iets moeten doen, want er zit een datalogger in en anders komen ze erachter dat. Ook al ben je fysiek niet aanwezig kun je wel controle uitoefenen. Met virtueel koerieren doe je dat ook. Ook al is je beeld in lage pixels, zij worden wel bekeken en hoe dan ook zullen zij zich anders gedragen dan dat zij het helemaal zelf met hun eigen team doen.'

Ianthe Schneeweisz: Bij virtueel koerieren is er alleen te zien wat er zich voor het scherm afspeelt. Stel er valt iets om achter je wat je hoort, maar niet kan zien. Wat vindt u daarvan?

Marjolein Prinse: 'Ik vind het vooral belangrijk dat ik ons kunstwerk zie. Als er achter de schermen iets valt, tenzij er allemaal kisten achter staan met onze bruiklenen erin, of als ik iets niet goed kan zien dan vraag ik dat even. Vaak is het zo dat voor je begint met de installatie ze je de ruimte laten

zien waar ze het gaan uitpakken, dan zetten we het op de kar, hangen we het op die muur en gaan we het daar ophangen. Je krijgt wel context en daar vraag ik ook wel om. Als er iets gebeurt of als je iets hoort buiten mijn zicht om waarvan ik denk dat het belangrijk is dan vraag ik of ik dat ook even mag zien.'

Ianthe Schneeweisz: Bij virtueel koerieren kunnen er extra verantwoordelijkheden komen te liggen bij de kunsttransporteurs, zoals dat hen gevraagd wordt om te filmen. Hoe kijken jullie daarnaar?

Marjolein Prinse: 'In principe vragen wij dat niet aan de kunsttransporteurs, het enige wat wij van de kunsttransporteurs vragen is de datalogger en het appcontact. Waarom vragen wij dat niet? Zij moeten bezig zijn met het lossen en het laden van de vrachtwagen. Dus als zij tussentijds ook foto's moeten maken en moeten filmen, dan schiet het zijn doel een beetje voorbij en dan denk ik dat zij hun werk veel minder goed kunnen doen. Vaak kijken wij virtueel mee bij het laden en lossen en dan vragen we aan een registrar daar of zij virtueel kunnen filmen.'

Ianthe Schneeweisz: U heeft het eerder al even over vertrouwen gehad. Vertrouwen is ontzettend belangrijk, maar het lijkt mij ook een lastig vraagstuk hoeveel je kan leggen op vertrouwen. Hoe kijkt u daar tegenaan?

Marjolein Prinse: 'Dat is super lastig. Dat is echt een onderbuikgevoel. Dat is misschien heel subjectief en dat weet ik, maar we hebben ook geen andere mogelijkheid. We hadden een bruikleen naar een museum ergens in Polen, zij hebben ongeveer vijf keer gevraagd of zij onze Mondriaan mochten uitlijsten. Dat is totaal not done, maar omdat ze het vijf keer vroegen knaagden er toch wel iets of we ze echt vertrouwen zonder koerier. Dat zijn van die kleine dingen waardoor ik dacht dat we dit keer een koerier moeten meesturen. Er zijn ook musea geweest waar we niet eerder samen mee hebben gewerkt, waarvan wij van tevoren goede planningen kregen met foto's en uitleg en dat mensen er echt moeite insteken om te informeren. Wij hadden ook met de art handlers gesproken en het gaf het gevoel dat zij precies wisten waar ze het over hebben. Dan geeft dat vertrouwen. Dat is altijd subjectief, want het kunnen ook alleen maar mooie praatjes zijn, maar je moet iets. Dat is wel het risico van virtueel koerieren wat je moet accepteren. Het is een risicoafweging eigenlijk.'

Ianthe Schneeweisz: Ziet u dat ook als het grootste verschil tussen fysiek en virtueel koerieren?

Marjolein Prinse: 'Ja. Ik denk echt dat het een risicoafweging is. Goed is goed genoeg. We hoeven niet bij elke bruikleen te doen alsof het super fragiel en kwetsbaar en high end is, maar we moeten wel onze verantwoordelijkheid nemen naar onze kunst toe. Als je bijvoorbeeld een tekening of een foto hebt van een hedendaagse fotograaf die nog leeft, het werk is ingelijst en de afbeelding is vorige week geprint dus het heeft een topconditie. Dan zal je daar veel minder een koerier voor hoeven te sturen, dan wanneer het een super kwetsbare Mondriaan is. Het is altijd een risicoafweging.'

Ianthe Schneeweisz: Met wat voor beveiligde verbinding gaat u te werk en hoe heeft u dat ervaren?

Marjolein Prinse: 'Ja, dat is een goede vraag. Ik moet zeggen dat ik daar niet zo in thuis ben. In principe werken wij met Zoom en met Teams. Ik heb begrepen dat Zoom wat betreft beveiliging wat minder is, maar daar weet ik eigenlijk te weinig van.'

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Hebben jullie vergelijkbare ervaringen?

Marjolein Prinse: 'Die ervaring hebben wij nog niet gehad. Al doende leert men, dus ik denk ook dat als je dat een keer hebt gehad in de toekomst je altijd aangeeft dat je bijvoorbeeld één

contactpersoon wil hebben. Ik heb nog nooit een virtuele installatie gehad waarbij ik dacht jeetje wat is dit een puinhoop. Maar ik denk ook omdat ikzelf ook werk met virtuele koeriers hier dat je zelf weet wat fijn werkt.'

Ianthe Schneeweisz: Is het nog afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat u daar het liefst voor gebruikt?

Marjolein Prinse: 'Als ik iets vervelend vind dan is het als mensen de camera in hun hand vasthouden, van het schommelende beeld word ik misselijk. Ik heb zelf een soort laptoptafel op wielletjes waar de camera opstaat. Met het tafeltje kan ik rijden voor een andere hoek bijvoorbeeld. Ik vind het heel prettig als anderen dat ook doen. Mensen realiseren zich niet altijd hoe vervelend het is als je vanuit de hand meekijkt. En dan heb je natuurlijk ook vaak te maken met verbingsproblemen. Daar moet je tijd voor incalculeren.'

Ianthe Schneeweisz: Werken jullie ook met digitale conditierapporten?

Marjolein Prinse: 'Daar zijn we op dit moment mee bezig toevallig. We hebben een werkgroep opgezet, dus we willen heel graag toe naar digitale conditierapporten. We maakten voorheen de conditierapporten digitaal, maar op dit moment printen we ze en dan gaan ze fysiek mee.'

Ianthe Schneeweisz: Ervaart u het als een voordeel dat door te werken met digitale conditierapporten etc. een digitaal archief wordt opgebouwd?

Marjolein Prinse: 'Zeker, dat zou ik wel fijn vinden als we dat zouden kunnen doen. Absoluut, maar bij ons staan ze al wel digitaal, maar ze gaan fysiek mee.'

Ianthe Schneeweisz: Zullen de bruikleencontracten inhoudelijk moeten veranderen naar de optie om te gaan virtueel koerieren?

Marjolein Prinse: 'De vorm van koerieren staat er niet in. Er staat nu wel een opmerkingveld in, want niemand hield ooit rekening met een pandemie of iets dergelijks. Ik denk wel dat meer musea dat nu gaan doen. Maar dat je ook de mogelijkheid hebt om het contract te ontbinden als er dus dit soort factoren bijkomen waardoor iets niet door kan gaan. Wij hebben ook een bruikleen gehad tijdens corona, die eigenlijk echt niet zonder koerier weg mocht. Het is één van onze topstukken en het is super kwetsbaar en super fragiel. Dat reist eigenlijk nooit. Het mag ook eigenlijk niet reizen. Voor één hoge uitzondering werd het uitgeleend naar een museum in Frankrijk. Dat was ineens heel lastig. Zonder koerier sturen kon eigenlijk niet. Op dat moment hadden we toevallig, want wij huren ook heel vaak extern een restaurator in, een restaurator die Française is. Haar familie woont in Frankrijk, zij was deels van de tijd in Nederland en deels in Frankrijk, dat was een van de uitzonderingen waarom je soms nog de grens over mocht. Met dat gelukje hebben we haar als koerier kunnen sturen naar dat museum. Anders hadden we de bruikleen misschien moeten annuleren.'

Ianthe Schneeweisz: Heeft u ooit een interventie moeten plegen als virtueel koerier en hoe doe je dat het best?

Marjolein Prinse: 'Dat is dan heel lastig. Interventies zijn er niet veel. Dan moet er echt iets gruwelijks aan de hand zijn. Het kan natuurlijk altijd een keer gebeuren, maar dat is dan ook het risico dat je neemt. Je kan als virtueel koerier veel minder snel ingrijpen, maar als iemand een werk uit zijn handen laat vallen dan gebeurt dat ook wel als je ernaast staat. Het is natuurlijk wel zo dat als je ziet dat een schroef uit de muur komt terwijl een werk wordt opgehangen je nog kunt ingrijpen. Virtueel kun je minder interventies plegen. Je hebt bijvoorbeeld ook dat als iets per luchtvracht gaat je als koerier daar de afhandeling hebt. Bij een museum mag je er wel vanuit gaan dat ze weten waar ze mee bezig zijn. Op de luchthaven is dat weer een heel ander verhaal. Je hebt dan mensen die de afhandeling doen en de pallets plaatsen en opbouwen, die doen dat ook met kleding en ander soort vracht. Je ziet dat daar altijd wel wat lompiger wordt omgegaan met kunst. Mijn vereiste

tijdens corona was wel altijd dat wij of zelf aanwezig zouden zijn bij de luchthaven hier om mee te kijken, dat is ook een tijdje niet mogelijk geweest omdat er geen bezoekers mochten komen. Als dat zo was dan wilde ik persé een supervisor hebben van de kunsttransporteur. Zonder supervisie op de luchthaven zijn er geen vluchten gegaan. Dus we hebben ook meegemaakt dat een grote tentoonstelling uit Japan alleen kon terugkomen zonder supervisie, toen hebben wij gekozen om het in Japan op te slaan tot het moment dat de supervisors weer mee konden gaan op de luchthaven en toen hebben we het laten vliegen. Dat zijn wel randvoorwaarden die ik belangrijk vind. Er moet in ieder geval iemand bij zijn, of dat nu van de kunsttransporteur is, van ons of van het museum een koerier maakt niet uit. Maar ik wil niet dat het luchthavenpersoneel dat op eigen houtje doet.'

Ianthe Schneeweisz: Tijdens een van de NRG-meetings heb ik Fred Weijgertse horen spreken over virtueel koerieren als oplossing voor de steeds strenger wordende restricties op mensen bij de luchthaven. Als die ontwikkeling doorzet, hoe ga je daar dan mee om?

Marjolein Prinse: 'Het verschilt per land. In Nederland mag je best wel veel aanwezig zijn. In Nederland mag de supervisor van de kunsttransporteur ook bij het vliegtuig zijn als de pallet eruit wordt gehaald en als het palet naar de loads wordt gebracht. Dan is er dus in ieder geval iemand van hen bij, bij de afbouw mag ik er ook bij zijn. Maar bijvoorbeeld in Japan mag bijvoorbeeld de supervisor niet met de pallet mee naar het vliegtuig toe, dat weet je van te voren en dan is het wat het is. Als het niet gaat dan gaat het niet. Ik denk dat het belangrijk is dat transporteurs ons informeren over wat wel kan en wat niet kan.'

Ianthe Schneeweisz: Heeft de directie een andere visie op die ontwikkeling van het virtueel koerieren? Bij een webinar van For the Love of Art quote Jacqueline Cabrera museumdirecteuren die bij een bijeenkomst spraken over dit onderwerp als ze zegt: "Eredicate all physical couriers". Dit is een statement waar denk ik veel mensen het ook niet mee eens zijn.

Marjolein Prinse: 'Onze directeur heeft echt aan mij gevraagd kun je kijken naar ons koerierssysteem? Want als het altijd gebeurt, dan ben je altijd mensen uit je team kwijt. Dat zijn niet mensen die als baan koerier hebben. Ik ben ook registrar van tentoonstellingen en ik geef ook leiding aan mensen van deze afdeling. Anneke is ook onze registrar voor uitgaande bruiklenen en Erwin verpakt al onze bruiklenen of pakt ze weer uit. Als zij weg zijn dan is er iemand die moet bijspringen voor hun werkzaamheden. Als er altijd iemand van hun weg is dan is dat ook nadelig voor het museum. Onze directeur heeft aan mij gevraagd of we kunnen kijken of we dat kunnen terugbrengen. Dat was voor corona al. Maar wel in acht houden dat als het niet gaat er hoe dan ook een koerier moet zijn. We moeten onze collectie beschermen, we hebben cultureel erfgoed dat beschermd moet worden en dat vindt onze directeur ook zo. Maar ik snap volledig zijn gedachte dat we moeten gaan kijken of het minder kan. We moeten geen regels hebben omwille van regels. Ze moeten zin hebben. We moeten per bruikleen kijken wat de factoren zijn, zoals de kwetsbaarheid van het werk, maar ook de ontvangende partij. Wij hadden laatst een bruikleen naar een klein museum in Nederland dat alleen maar met vrijwilligers werkt. De vrijwilligers gingen ook de werken installeren. Wij hebben een publieke collectie en we willen zoveel mogelijk ook kleine musea steunen, als we nee zouden zeggen tegen dit soort musea omdat ze alleen maar met vrijwilligers werken dan zou bruikleenverkeer alleen nog maar mogelijk zijn voor de grotere musea met geld. Dat zou ook wel een beetje verdrietig zijn. Wat we dan doen is we sturen een van onze art handlers als koerier. Dan gaat het niet zozeer om het conditiechecken van het werk, wij zorgen gewoon dat het van tevoren heel goed gecheckt is. Natuurlijk loopt hij het na, hij is geen specialist op dat gebied maar wel op het hangen van het werk. Je denkt altijd mee met waar het heen gaat en op basis daarvan kun je een besluit nemen.'

Ianthe Schneeweisz: Van andere registrars die ik heb gesproken heb ik vernomen dat de werklast bij het virtueel koerieren veel verschoven is en dat meer werk bij de registrar terecht komt. Het voorbereidende werk is ook meer als je ervoor wil zorgen dat een andere partij die

niet bekend is misschien met het object het zo uitpakt en hanteert als gewenst. Hoe hebben jullie dat ervaren?

Marjolein Prinse: 'In het Kunstmuseum zijn er eigenlijk maar drie mensen die koerieren en dat zijn de mensen van het Registrars Office. Wij koerieren alle bruiklenen met zijn drieën. Bij het Rijksmuseum is die pool veel groter, daar heb je misschien ook conservatoren die koerieren. Ik kan mij dan voorstellen dat de werklust verschuift naar de registrar want die is de aangewezen persoon om het virtueel koerieren te doen. Maar bij ons is dat al zo, dus het verschuift bij ons eigenlijk niet. Het is wel zo dat de voorbereidingen vele malen groter worden als je een virtuele koerier stuurt of geen koerier, omdat je van tevoren alles gaat afkaarten. Maar als je daarmee vervolgens ook niet weg hoeft, dan verdient het zich uiteindelijk ook wel terug maar ik denk wel dat het virtueel koerieren meer tijd kost uiteindelijk dan het oplevert maar dat is ook oké.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe wegen jullie die voor- en nadelen tegen elkaar af?

Marjolein Prinse: 'Dat is echt per geval. Het is zo ontzettend divers, alles waar je tegenaan loopt. Het ligt aan het werk, de verpakking, wie het vervoert, wie het hangt, wie het checkt, waar het heen gaat, wat de klimatologische omgevingsfactoren daar zijn. Maar dat doe je eigenlijk al bij een afweging of een bruikleen wel of niet kan gaan. Dan vraag je bijvoorbeeld om een facility report en bij het uitdraaien van klimaatgegevens kijk je hoe het ervoor staat. Wij geven ook wel eens een bruikleen aan een museum die niet een optimaal klimaatsysteem heeft, maar dan is dat ook een object dat dat aankan. Die afwegingen maakte je dus al, alleen komen er net een aantal factoren bij.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vindt u de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Marjolein Prinse: 'Ik denk dat het al begint met de vraag: kennen we de ontvangende partij? Hebben we daar vaker mee gewerkt? Hoe ging de samenwerking toen? En hoe zullen we dat nu aan gaan pakken? En dan ga je kijken naar al die factoren die ik net al noemde over het werk en dat soort dingen. Ik denk wel dat het vertrouwen, waar wij het eerder over hadden, wel de basis is eigenlijk. Ik heb bijvoorbeeld gewerkt bij het Mauritshuis en ik weet hoe capabel de mensen zijn die daar werken. Dan hoef ik geen koerier te sturen, want ik weet dat zij even goed met de werken omgaan als wij.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe ziet u de toekomst van koerieren voor je?

Marjolein Prinse: 'Ik hoop dat daar veel meer maatwerk komt. Wij hadden voorheen bijvoorbeeld een grens dat als een werk een waarde heeft van hoger dan één miljoen EURO wij dan een koerier sturen. Maar er zijn ook misschien heel veel objecten die een geringere waarde hebben en die ook een koerier nodig hebben of misschien ook objecten die een waarde hebben die hoger is dan een miljoen die zo stabiel zijn en in die bakken zitten bijvoorbeeld of dat ze naar het Mauritshuis gaan bijvoorbeeld, het Rijksmuseum of het Van Gogh Museum en dat je ook weet dat het goed komt. Ik zou het leuk vinden als heel veel musea het niet meer een regel willen hebben we sturen een koerier als het voldoet aan deze voorwaarden, maar dat je echt gaat kijken naar het object, waar het heen gaat en wat de reis is die het af moet leggen. Ik denk dat we dan al heel veel koeriersreizen kunnen gaan verminderen met zijn alle. Dat zou ik ook wel van deze tijd vinden.'

Ianthe Schneeweisz: John Robinette gaf in een webinar aan dat het merendeel van alle werken die in bruikleen gaan 2d objecten zijn, die relatief makkelijk te installeren zijn. Als die werken met een virtuele koerier zouden gaan, dan kan die emissie al gigantisch omlaag. Voor

de koerier, het object zelf gaat nog steeds natuurlijk met het vliegtuig bijvoorbeeld. Daar is een slag in te slaan.

Marjolein Prinse: 'Ja absoluut, daar ben ik het ook zeker mee eens. Ik denk ook echt wel dat het naar beneden kan. Ik denk dat door de jaren heen het alleen maar meer is geworden met koeriersreizen, maar ik hoop dat corona er wel voor zorgt dat we daar steeds bewuster mee omgaan. In Nederland zaten we al goed voor corona, we deden al heel veel aan het delen van koeriersreizen, voor elkaar koerieren en kijken of we dat kunnen minderen. Maar ik weet bijvoorbeeld ook dat in Amerika of Italiaanse koeriers de eisen steeds meer worden. Ik heb bruikleenovereenkomsten gezien waarin staat dat ze een businessclass retourticket eisen of dat ze een hotel willen met vier sterren, of per dag een per diem van 150 EURO en dat ze daarop nog is 100 EURO extra willen voor openbaar vervoerkosten. Dat gaat echt aan zijn doel voorbij. Ik hoop dat we er steeds bewuster mee om kunnen gaan, dat financieel koeriersreizen een hele grote impact hebben maar ook voor het milieu zou het mooi zijn als we het wat kunnen terugdringen.'

Ianthe Schneeweisz: Stel u heeft een vlucht waar twee of drie werken op zitten, maar de verzekerde waarde is zo hoog dat er eigenlijk niets anders meer bij kan. Dan zou er voor weinig werken een vliegtuig moeten vertrekken. Ik vraag mij af of dat ook anders kan.

Marjolein Prinse: 'In principe kan er wel andere vracht bij. Bij onze tentoonstelling naar Japan was vooral de culturele waarde heel hoog. Stel er zou iets met dat vliegtuig gebeuren, dan ben je al je Mondriaans kwijt bij wijze van spreken. Daarom splits je het op twee zendingen. De verzekeraar adviseert soms over een maximale waarde die per vliegtuig kan zitten, maar dat gaat echt over je eigen zending en niet wat er verder bij kan. Het vliegtuig kan wel vol. Het kost zoveel geld tegenwoordig om per luchtvracht iets te sturen, omdat de vraag heel groot is.'

Ianthe Schneeweisz: Zijn er nog aspecten aan virtueel koerieren die onontgonnen terrein zijn en die goed zijn om mee te nemen in mijn onderzoek?

Marjolein Prinse: 'Ik denk het niet echt. Ik denk echt wel dat het goed gaat, alleen nu is het zaak om het door te zetten. Ik merk nu al dat het alweer aan het verdwijnen is soms. En dat zal ongetwijfeld zijn redenen hebben, het is makkelijk om te oordelen hoe andere musea handelen of hoe wijzelf handelen, maar ik hoop wel dat wij daar onze verantwoordelijkheid in nemen. Ik hoop wel echt dat we het niet zullen vergeten, dat virtueel een mogelijkheid is maar ook koeriers delen is een mogelijkheid. Er zijn meerdere opties om het werk uit te voeren. Voor sommige nieuwe opties als bookend koerieren is het lastige nog dat het netwerk nog niet helemaal daar is. Als ik nu een bruikleen heb naar Japan of Amerika en je toch wel iets van een koerier wilt, je wilt dan toch die objectieve kijker en dat big brothers watching you principe waar wij het over hadden. Dan zou je iemand kunnen aanstellen waar je goede ervaring mee hebt.'

Kröller-Müller Museum

6. Hooites, W., Registrar Kröller-Müller Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 9 november 2021.

Ianthe Schneeweisz: In de mail die u naar mij stuurde gaf u aan dat jullie alle vormen van koerieren inmiddels hebben geprobeerd. Ik vroeg mij af welke vormen van koerieren dit zijn en hoe jullie deze hebben ervaren?

Wobke Hooites: 'We koerierden altijd op de normale manier, namelijk iemand meesturen waarbij wij altijd zorgen dat er iemand bij het uitladen van de vrachtwagen is en bij het uitpakken en de installatie. Wij zitten ook wel is op de vrachtwagen, maar wat minder vaak. Dat is omdat wij in Otterlo zitten en je zodra je op de vrachtwagen stapt niet meer gemakkelijk met het openbaar vervoer terugkomt bij je auto. Toen Covid-19 kwam zijn wij gaan kijken hoe wij het koerieren het best konden aanpakken, omdat wij het wel belangrijk vinden dat er koeriers meegaan. De eerste digitale opties kwamen waarbij je bij het uitladen en openen van de kist en de conditiecheck digitaal mee kon kijken. Wij zijn allerlei vormen van digitaal werken tegengekomen. Sommige musea hebben het goed geregeld, maar er zijn ook musea die werken met een telefoon waarop ze alles filmen. Door het schokkerige beeld kan je daar wat zeeziek van worden en de kwaliteit kan nogal verschillen. We kwamen er al vrij snel achter dat digitaal meekijken bij conditiechecken niet goed werkt. Dit dachten wij voor we ermee begonnen al. Je ziet eigenlijk niets als je digitaal meekijkt, daarom hebben wij ook wel eens afgesproken met een museum dat zij de conditiecheck doen en dat we het dan aan het eind even met elkaar doorspreken wat ze hebben gezien. Ook kijken wij dan nog mee op goed gemaakte foto's, zo kan je wel tot een conclusie komen. We hebben ook wel restauratoren op locatie ingehuurd. Dat hebben wij vorig jaar gedaan bij een grote tentoonstelling in Helsinki. Wij zijn toen op zoek gegaan in ons netwerk naar restauratoren die daar werken en wonen. Wij hebben aan hen gevraagd om met onze instructies, die we van tevoren hebben doorgesproken, het voor ons te doen. Dat betekent dat zij er waren bij het uitladen van de vrachtwagens of op het vliegveld bij de depalettisering waren ze er ook bij. Dan heb je ook echt een persoon aanwezig in plaats van digitaal. Wij hielden digitaal wel contact zodat zij ons konden benaderen als ze vragen hadden. Dat er zo toch een persoon bij is heeft voor ons wel de voorkeur. In Helsinki hadden wij van tevoren de restauratoren geïnstrueerd. Dat vonden wij heel positief, wij hadden ook iemand gevonden die heel erg ervaren was. Als koerier let je op de meest idiote dingen. Je bent niet alleen met dat werk bezig, maar ook aandachtspunten als: liggen er elektriciteitsdraden over de vloer? Vallen ze niet over die draden? Kunnen ze niet een andere route nemen? Staat de tafel klaar? Staat de lamp klaar? Staan de blokjes klaar waar ze de schilderijen tegen de muur aan willen zetten? Gaan ze niet boren terwijl het schilderij ernaast staat? Dat soort suffe dingen, die heel vanzelfsprekend zijn om niet te doen gebeuren allemaal. Ik verbaas mij daar altijd nog over. Als je een tentoonstelling aan het opbouwen bent zit je in een modus dat het werk af moet en dat je dat met elkaar gaat doen. Dat mensen in die modus zitten wil niet zeggen dat ze gehaast zijn, maar het wil wel zeggen dat ze een bepaalde focus hebben. En die focus is misschien niet altijd gericht op de ruimte. Als koerier zit je niet met hen in die modus. Ik vind het heel belangrijk dat koeriers juist ook op dat soort dingen letten. Het is lastig om mensen daarop te instrueren. Op het moment dat je weet dat iemand ervaren is dan kan je er bijna wel op vertrouwen dat dat goed moet gaan. Dat was een hele positieve ervaring. Het is ook heel goed gegaan. Later hadden wij een bruikleen ergens in Duitsland, waarvoor wij ook een restaurator op locatie hadden gevraagd die wij kenden en dat verliep helemaal niet zo soepel. Met eigen collega's weet je wat je aan wie durft toe te vertrouwen en je weet ook dat als je een hele lastige bruikleenemer hebt dat je niet iedereen hoeft te sturen. Je moet dat willen en kunnen en een bepaalde houding durven aannemen. Je moet het ook leuk vinden, als je zenuwachtig bent schiet je daar niets mee op. Je merkt dat als je iemand niet kent je toch op die persoon moet

vertrouwen. Naar aanleiding daarvan zijn wij toch wat meer digitaal mee gaan kijken. Of dat we met ophangen alleen meekijken. We hebben ook wel met boekend koeriers gewerkt. Wij brengen de bruikleen dan tot aan het vliegveld en dan komt er daar een koerier, van het museum die het leent, het ophalen. Wij kijken dan mee met de installatie digitaal en de conditiecheck. In die zin hebben we alle vormen wel een beetje gehad. We sturen ook wel eens geen koerier mee en vragen dan naderhand hoe het is gegaan, maar dat gebeurt bij ons vrij weinig.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de afwegingen die jullie maken als jullie besluiten om geen koerier mee te sturen?

Wobke Hooites: 'We kijken heel erg naar het object. Met sommige objecten gaat bijna per definitie een koerier mee, als het een bepaalde waarde vertegenwoordigt bijvoorbeeld. Werken van Van Gogh zijn eigenlijk een no-brainer, daar moet een koerier mee. Maar er zijn ook werken, zoals een ingelijst werk op papier, een setje litho's, het zit achter glas, het wordt veilig verpakt door ons. Er kan dan eigenlijk heel weinig mee gebeuren, waarom zou je daar een koerier bij meesturen? Wij kijken echt in eerste instantie naar het object en daarna naar de route en naar de waarde van het werk. Is er een kans dat er iets mee gebeurt onderweg: ja of nee. Is er een bepaalde manier waarop je het moet vastpakken? Wij lenen vrij veel sculpturen uit, daarbij is het belangrijk om te kijken of het ingewikkeld is om het op te pakken en te installeren. Of het een moeilijke instructie heeft. Wij maken heel veel mooie instructies met foto's zodat de bruikleennemers heel goed kunnen zien hoe ze het moeten doen. Maar het is niet altijd even makkelijk om te zeggen we sturen niemand mee. En daarnaast kijken we ook of we de instelling kennen. Als we de instelling niet kennen dan is de kans heel groot dat we de eerste keer iemand meesturen. Kennen we de instelling wel en gaat het om een sculptuur waarbij het zo rechttoe rechtaan is en zo duidelijk, dan hoeft er geen koerier mee. Wij krijgen gek genoeg best wel veel bruikleenaanvragen van instellingen waar wij toch nog nooit eerder zijn geweest. Wij lenen veel uit aan Nederlandse musea, ook wel kleinere Nederlandse musea. Er zijn ook een aantal grotere Nederlandse musea waar we gewoon weten hoe het achter de schermen gaat, daar hebben wij soms meningen over en dan sturen we toch iemand mee. Wij vinden het belangrijk dat er een restaurator aanwezig is om de conditiecheck te doen. Als die er niet is en er is geen alternatief waar wij blij van worden, dan sturen wij een koerier mee. Omdat ik in principe de enige registrar ben bij ons is het makkelijk, je hebt namelijk niet een heel registrars office met tien mensen die allemaal hetzelfde moeten doen. Ik werk nu drie en een half jaar hier bij het Kröller-Müller Museum, daarvoor heb ik negen jaar bij het Rijksmuseum gewerkt als registrar en dan doe je met drie of vier mensen de uitgaande bruiklenen. Dan moet je wel zorgen dat je allemaal op één lijn zit, maar ik ben maar in mijn eentje dus ik weet heel duidelijk wat en hoe. Tijdens een bruikleenoverleg vraag ik altijd of er een koerier mee moet aan de restaurator en wat voor koerier dat dan moet zijn. Als er een koerier mee moet omdat het heel kwetsbaar is, betekent dat dan dat er een restaurator mee moet? Of moet er een koerier mee omdat het lastig is om te handlen? Betekent dat dan dat iedereen dat kan met een goede instructie? Dat zijn vragen die wij stellen. Verder vind ik het van belang om te weten of we het museum en de locatie kennen. Als ik het museum niet goed ken dan vraag ik ook in een overleg of collega's er eerder zijn geweest, hoe ging het eraan toe, durven we dat? We gaan kijken naar de route, wordt er gevlogen dan wil je eigenlijk het liefst wel een koerier mee. Zitten er veel overnight stays in de reis? Zo zie je maar dat ik in feite, zonder dat ik dat op papier heb, die denkstappen al wel maak en dan komen wij wel vaak uit op dat we een koerier sturen. Het afgelopen anderhalf jaar hebben we geen koeriers gestuurd regelmatig, maar wij hebben best wel veel laten gaan. Wij hebben nu 70 schilderijen van Van Gogh in Japan hangen zonder koerier min of meer. Dat doen we wel, het is dus niet zo dat we het helemaal niet doen. Maar ik weet dat bij ons iedereen van mening is dat we meegaan als het kan. Dat is niet om Japan, dat is echt om de 70 werken van Van Gogh. Dat is een enorme coördinatieslag en dan nog verwachten we niet dat er veel mee mis is, maar je wil wel graag even langs.'

Ianthe Schneeweisz: Zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Wobke Hooites: 'Ik denk wel dat het een extra optie is geworden. Ik denk niet dat het meteen van de baan is. Ik denk dat je echt niet hoeft te zeggen dat er altijd een koerier moet worden meegestuurd. Misschien dat we ook wel soms zullen zeggen dat we een digitaal overleg willen. Het probleem is dat als je kiest om een virtuele koerier mee te sturen het vraagstuk is: wat kan die doen?. Een virtuele koerier kan de zaal niet zien. Ik zit toch nog een beetje op de lijn dat je misschien of geen koerier moet sturen of wel een koerier sturen. Als de omstandigheden niet geschikt zijn om een koerier te sturen, dan kun je overstappen naar een virtuele koerier. Maar als je het nu zo vraagt, dan denk ik niet dat we erop uit gaan komen dat we het nog vaak zullen doen. Omdat je gewoonweg de conditiecheck niet goed kan doen. Je kan met het verpakken meekijken maar het ligt ook heel erg aan de situatie op zaal en of je kan communiceren. Voor het koerieren naar Japan hadden wij een restaurator in Nederland zitten met een tolk ernaast zodat we konden verstaan wat er op zaal gezegd werd. Dat is heel fijn, maar het is ook best een ingrijpend iets. Ik heb nu een beeldje in een Duits museum in bruikleen. Voor dat beeldje hebben wij een goede instructie gemaakt. Het is een beeld van een kop en een sokkeltje, die zitten aan elkaar vast. Het zit in een heel mooi kistje, dus je hoeft het alleen maar met handschoenen aan bij de sokkel beet te pakken en je kan het neerzetten. Het is makkelijk uit de kist te tillen. Ik dacht eigenlijk, misschien willen ze die dan wel digitaal meekijken, maar de restauratoren zeiden nee de instructie is zo helder dat moeten ze gewoon kunnen. We zijn ook al in dat museum geweest. In deze situatie is de toegevoegde waarde van de virtuele koerier niet zo groot. Als je een museum niet kent dan wil je eigenlijk het even gezien hebben, je wilt even zien hoe het op zaal gaat, hoe de sfeer is. Een museum ergens in Nederland waar we laatst geweest zijn daar had een andere instelling op de terugweg voor ons gekoerierd. Ik was er zelf op de heenweg en zowel ik als degene die op de terugweg had gekoerierd vond dat het er een beetje knullig aan toe ging. Ze wisten niet zo goed hoe ze een schilderij moesten ophangen, dat is voor mij een teken om de volgende keer weer iemand te sturen en dat is niet iets wat een virtuele koerier kan oplossen.'

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Heeft u vergelijkbare ervaringen gehad?

Wobke Hooites: 'Ja, we hebben hele wisselende ervaringen. Ik had laatst een installatie in het Guggenheim in Bilbao, daar stond een iPad op een standaard. De tafel met het kunstwerk was goed te zien en de restaurator had een draadloos oortje in. De restaurator was daardoor heel goed te verstaan, het beeld was heel rustig en dat is heel prettig. Diegene kan jou goed horen en je kan meteen een vraag stellen. We hebben ook wel eens gehad dat iemand je op een beeldscherm zet waarvan je kan meekijken, maar de persoon zelf ergens verderop bezig is. Als je dan zegt "ho stop! Het moet anders." dan is de kans dat je gehoord wordt klein. We hebben echt alles al gezien. In Japan hadden ze drie camera's staan, dat werkte briljant. In Guggenheim Bilbao stond één camera op een standaard met een oortje voor de restaurator die goed Engels sprak en rechtstreeks contact had met ons, dat werkte ook briljant. Je hebt ook dat je met een transport meeloopt terwijl iemand met een WhatsApp verbinding filmt. Je ziet dan niet wat eromheen gebeurt en je wordt zeeziek omdat iemand veel heen en weer beweegt. Vervolgens loop je het depot in en dan geven ze aan dat de Wifi daar niet goed is of een situatie die we laatst hadden dat de beveiliging aangaf dat er niet gefilmd mocht worden in het depot. Van tevoren hadden wij aangegeven dat wij dit wilde, als jij weet dat dat in jouw organisatie niet toegestaan is dan moet je daar afspraken over maken, dat zeggen tegen ons en dan lossen we het anders op. Ik heb meegemaakt dat het heel knullig verliep tot extreem goed en alles er tussenin. In die zin is het een beetje afhankelijk van de instelling waar je heen gaat. Je kan van

tevorens afspraken maken, maar om nu te eisen dat ze drie standaards moeten hebben met iPads, een oortje en een Engelssprekende restaurator gaat te ver. Je bent overgeleverd aan zo'n instelling. Er zijn ook instellingen die pas vijf minuten voor het begint de link versturen, uit veiligheidsoverwegingen. Dan zit je daarop te wachten.'

Ilanthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren?

Wobke Hooites: 'We hebben er echt veel meer werk aan. We hebben afgelopen jaar minder bruiklenen gehad dan normaal en ik heb niet het gevoel gehad dat ik minder werk heb gehad. Heel veel werk komt ook bij de registrar terecht. Wat er bij ons gebeurt is dat de restaurator de conditiechecks doet en het conditierapport maakt en die geeft dat af aan de depotbeheerder. Onze depotbeheerder gaat het verpakken. Wat hij normaal niet hoeft te doen is van elke stap foto's maken. Als het een sculptuur is en het is ingewikkeld maken we wel van elke stap foto's. Normaliter zou je van een schilderij dat gewoon in Tyvek en glad plastic gaat en daarna in een kist, daar geen foto's maken. Je schrijft dan alleen maar op Face up of Face down, glad plastic, Tyvek en luchtdicht sealen in de kist. Nu maakt hij foto's en van die foto's maak ik een packing report of een unpacking report. In bruiklenen heb ik eigen kisten, we hebben schuifkisten voor werken op papier waar tien werken in kunnen. Dat noemen wij onze roze kisten, want die hebben wij roze geleverd. Dan hebben we misschien wel Turtles van Van Kralingen. Als we pech hebben dan hebben we misschien wel gele en groene Turtles. Dan hebben we misschien nog wel Flex kisten, dat zijn van die hele grote omdat wij ook grotere werken hebben. Die werken allemaal anders. Een volgende keer hebben we een Vario kist van Kortmann, dan hebben we nog een sculptuurtje wat een eigen kistje heeft. Dan zit er nog een schilderij in een reislijst, dat is een houten frame. Wij hangen schilderijen met geornamenteerde lijsten in een houten frame en dat houten frame gaat gewoon in een kist. Die kan je gewoon klemmen, zeg maar. Dat betekent dat ik dus een document moet maken voor al die verschillende opties. Er zullen sommige tussen zitten, zoals een Turtle die je vaker gebruikt en dus de instructie ervan ook kan hergebruiken. Maar voor een specifiek kistje zal je een nieuwe packing instruction moeten maken, soms doet de restaurator dat bij ons, maar heel vaak als het relatief simpele dingen zijn dan maak ik dat met de input van de depotbeheerder. Vervolgens maken wij een document en dat passen wij aan per locatie dus het is niet standaard, omdat er altijd werken bij zitten die of liggend moeten reizen of face up of face down bijvoorbeeld. Wij maken een heel document waarbij we aangeven hoe we het willen hebben, wat onze regels zijn, zoals dat kisten voor een transport altijd gepakt moeten worden door twee personen. Er staat in hoe het laden en lossen moet, als een werk in een lift moet en daarvoor gekanteld moet worden dan zetten wij dat er ook nog in. Uitpakken hoe doe je dat en liggen er geen draden op de vloer: dat soort dingen schrijf je allemaal op. Hier zitten veel dingen tussen die ik anders nooit op zou schrijven. Als ik binnenkom in een zaal zie ik meteen of er een tafel klaar staat, aan welke muur het komt te hangen, of er een tekst boven zit, of er nog iets moet, of de verlichting al is ingehangen en of alles klaar is en de kist open kan. Nu moet ik dat opschrijven en dan is er ook nog de kans dat ze het niet lezen, maar als ik het niet opschrijf dan heb ik helemaal geen controle meer. Je stuurt zo'n document van tevoren op en vraagt of ze nog vragen hebben. Het zijn basics maar het is toch belangrijk ze te benoemen. Die controle probeer je te krijgen door aan te geven hoe je het wil hebben. Wat wij belangrijk vinden is weer anders dan de wensen van andere musea. Wij willen bijvoorbeeld geen schilderijen op blokjes tegen de muur aan. Terwijl er tientallen musea in Nederland zijn die dat wel doen. Dan heb je ook nog de packing en unpacking. Je hebt van tevoren even contact of alles duidelijk is en stuurt van tevoren de digitale conditierapporten door. We maken hoesjes om werken op papier af te dekken voor tot een tentoonstelling opengaat. Dan moet je even aangeven dat ze die hoezen ervoor moeten hangen. Je schrijft veel kleine dingen op. Je moet veel uitzoeken en kijken met wie je contact hebt. De werklast is echt verschoven. Normaal zou je een koerier een aantal dagen missen, maar dat is wel de persoon die het regelt. Alleen als er echt een probleem is dan belt die

persoon mij. Nu ben ik degene die het regelt, dat betekent ook dat ik in verschillende stappen van het proces gebeld kan worden als er iets aan de hand is. Voor Japan hebben we het verdeelt en afgesproken dat ik samen met een collega alle afgiften doe van de transporten, twee andere mensen doen de conditiechecks. Je hebt alsnog contact met elkaar maar je bent zo maar een paar uur bezig per dag in plaats van dat je een hele dag van huis bent. Er komt alleen veel meer bij mij te liggen dan dat er bij die koerier zit die gewoon weg is.'

Ianthe Schneeweisz: Heb je dan ook veel uitzoekwerk wat betreft de beveiliging en privacy technische zaken als je gaat virtueel koerieren?

Wobke Hooites: Ik denk dat wij er te weinig mee doen. We gebruiken vaak Teams. In het begin van corona werd Zoom een beetje in de ban gedaan, veel musea mochten het niet gebruiken. Bij ons werd het wel gebruikt, maar vaak niet voor dit soort dingen. Er wordt ook nog wel eens via de WhatsApp contact gehouden, dat is natuurlijk helemaal niet veilig. Maar er is binnen onze organisatie eigenlijk geen regelgeving voor. Ik had mij laatst wel enorm druk gemaakt over de Amerikaanse indemniteit die trackers eiste op de kisten. Daar zit natuurlijk een trackingsysteem achter en toen vroegen wij ons wel af wie kan dat dan allemaal inzien en hoe garanderen ze mij dat dat niet beperkt wordt tot alleen maar wij. Dat kunnen ze niet garanderen. De transporteur heeft sowieso al een trackingsysteem voor de vrachtwagens, waar veel meer partijen in kunnen dan je zou willen. Maar daar doen wij op dit moment eigenlijk zo goed als niets mee. Ik heb uiteindelijk de trackers van de kisten afgekregen. Dat was de eerste keer dat we doorgeakkerd hebben wat kan er nu gebeuren als. Wij hebben ook een beveiligingsadviseur, maar die zit meer echt op de fysieke beveiliging. Het gaat bij beveiliging over meer dingen. Ik mail heel de tijd met een transporteur wanneer een shipment gaat, dat is gevoelige informatie. Dus eigenlijk als je vraagt hoe kijk je tegen het digitaal meekijken aan, hoe zit je erin en stel je er eisen voor eigenlijk moet je dan ook vragen, en dat gaat terug naar de basis, hoe het in de algehele praktijk gaat. Hoe gaan wij om met die gegevens en zou je dan transportgegevens überhaupt niet moeten mailen? Zou je alles moeten bellen? Vroeger ging het met de fax. Ik heb begrepen dat dat toen een stuk veiliger was. Ik hoop dat we niet ooit terug moeten naar die tijd. Er zijn natuurlijk wel wat vragen te stellen op dat gebied. Ik denk dat dat een breder issue is dan alleen maar bij het digitaal koerieren. Ik denk dat dat meer te maken heeft met tracking, wie de gps-gegevens krijgt van waar vrachtgegevens zijn. Dat aspect is denk ik heel relevant. Ik vraag mij af of er veel misgaat als er iemand mee aan het kijken is bij een installatie, want daar gebeurt niet zo veel. Je ziet hoe een schilderij wordt uitgepakt en wordt opgehangen. Als jij een schilderij wil stelen dan weet je ook wel wie de kunsttransporteurs zijn en hoe die kisten eruitzien. Dan zit het hem meer in het transport, de tracking en de gegevens van tevoren.

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzeker je dat vertrouwen en hoeveel kan je op vertrouwen leggen?

Wobke Hooites: Ik denk er al twee jaar over, al voor corona, dat ik iets met vertrouwen moet doen of er iets over moet schrijven. In Nederland is heel erg het idee dat je iemand vertrouwt of je vertrouwt iemand niet. Taaltechnisch is het een vervelend woord, niet vertrouwen is namelijk best wel heftig. Terwijl in de Engelse taal er meer varianten van vertrouwen zijn die je kan gebruiken. Er zijn andere woorden voor waardoor het veel minder heftig wordt meteen. Als ik zeg ik vertrouw jou niet, dat is heel naar. Voor corona was ik al bezig om te kijken of we niet minder koeriers kunnen sturen. Dat wil ik wel graag. Nu is de collectie van het Kröller-Müller Museum er niet heel erg geschikt voor ben ik bang. Er reizen toch wel heel erg veel topstukken en beelden. Beelden zijn vaak ingewikkeld. Moderne kunst is vaak ook heel fragiel. Maar wanneer je een ander jouw kunstwerk toevertrouwt en wat moeten zij ervoor kunnen en wat moeten zij ervoor doen. Zoals ik al eerder zei willen wij heel graag dat er een restaurator aanwezig is die goed kan beoordelen of de conditie gewijzigd is. Ik vind dat op de terugweg belangrijker dan op de heenweg. Je draagt natuurlijk een bruikleen over aan een andere instelling en dan worden zij aansprakelijk voor dat kunstwerk. Je draagt eigenlijk de

aansprakelijkheid over tijdelijk. Dat betekent dat zij het kunstwerk moeten accepteren in de staat waarin ze het krijgen. Als zij op dat moment niet constateren dat er schade aan zit, dan betekent het dat als wij het terug krijgen en een schade zien, die niet is aangetekend op het conditierapport, dat die moet zijn ontstaan tijdens jullie bruikleen. Het kan natuurlijk een keer gebeuren dat die is ontstaan tijdens de reis of dat wij zijn vergeten om iets aan te tekenen, maar dat is iets wat dan geconstateerd moet worden. We zullen dit moeten repareren en de verzekering inschakelen. Als het er al was en wij hebben het niet gezien en zij hebben het niet gezien dan kunnen zij met een schadepost te maken hebben die misschien helemaal niet daar had hoeven zijn als zij eerder iemand hadden gehad die dat goed had kunnen beoordelen. Als de andere instelling de keuze maakt dat hun conservator het net zo goed kan zien als een restaurator, dan is dat hun keuze. Ik vind dat niet altijd verstandig, maar ik vind het wel belangrijk dat wij hun die keuze laten maken. Het kan zijn dat wij dan aan het eind iets zien dat zij niet hebben gezien en zij de verzekering in moeten schakelen of met het nieuwe beperkt verzekeren zijn jullie aansprakelijk voor de schade en moeten jullie dus meebetalen aan het herstel of er nu een verzekering onder ligt of niet. Dat is bij ons een discussiepunt. Ik denk niet dat het ooit zo ver komt, wij zullen het nooit aanrekenen aan een andere partij als er een verschilder in de lijst ligt. Als er echt schade is dan zie je dat wel en constateer je dat ook op tijd. Veel van onze schilderijen reizen zo vaak, zijn allemaal bedoeft, hebben glas ervoor en een achteropbouw dus er kan niet zoveel mee gebeuren. Er zijn ook instellingen bij waarvan we weten dat ze geen restaurator inhuren of hebben, maar waarvan we weten dat ze consequent op dezelfde manier met onze werken omgaan. Er is altijd rust op zaal, ze nemen er de tijd voor, zij kunnen ook van ons lenen zonder dat wij erbij zijn. Dan hebben wij er vertrouwen in. Onze standaard is heel hoog, wat betekent dat wij soms wel een koerier mee zullen sturen als wij zien dat het anders op een manier gaat wat wij een groter risico vinden voor onze objecten. Dat betekent niet dat wij andere instellingen niet vertrouwen, alleen is onze standaard gewoon heel hoog. Ik denk dat het in contact zijn met elkaar en informatie met elkaar delen enorm veel bij kan dragen aan dat vertrouwen.

Ilanthe Schneeweisz: Bij virtueel koerieren zullen er extra verantwoordelijkheden komen te liggen bij de kunsttransporteurs, hoe kijken jullie daar naar?

Wobke Hooites: Eigenlijk vind ik van niet. Zij moeten altijd hetzelfde omgaan met die werken. Het enige wat wij gevraagd hebben is of ze misschien weleens bij het uitladen van het transport dat filmen of dat ze tussendoor, als ze bij een overnight stay zijn, een appje sturen dat de vrachtwagen aan de stekker staat, wat de temperatuur is en alles is wel. Ik heb niet de indruk dat er heel veel extra verantwoordelijkheden bij zijn komen kijken. Ik verwacht van de transporteur dat ze nog steeds met mijn kist omgaan als ze daarvoor deden, alleen ben ik er nu niet meer om er met mijn neus bovenop te staan. De transporteurs hebben er wel wat meer werk aan. De boekingen komen later en zijn veel minder duidelijk. De transporteurs moeten nu ook vragen aan ons of wij het digitaal willen. Het is meer werk geworden. Ik heb niet het gevoel dat er extra verantwoordelijkheden bij zijn gekomen. Het is vooral onzekerder en meer werk.

Ilanthe Schneeweisz: Wat vindt u de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Wobke Hooites: In de Courier Decision Tool van ARCS staan eigenlijk alle stappen al wel in, maar het lastige is altijd met dit soort dingen is dat je begint bij het object in mijn perceptie. Omwille van het object moet er een koerier mee wordt vaak gezegd, dan ben je eigenlijk dat station van een digitale koerier al gepasseerd. Het is een soort tussenvorm. Ik vind het daarom heel lastig om op deze vraag antwoord te geven. Wij doen wel is gecombineerde transporten, waarbij er van meerdere musea bruiklenen op dezelfde vrachtwagen zitten. Er zit dan soms wel is een koerier op die vrachtwagen. Ik kan mij voorstellen dat je dan denkt dat wij het uitpakken en de installatie digitaal meekijken en dat er iemand anders dan bij het uitladen is. Ik denk dat het belangrijkste is dat je kijkt naar de onderdelen. Dus niet moet er een koerier mee ja of nee,

of moet er een digitale koerier mee ja of nee. Maar vooral voor welke onderdelen is het belangrijk. Je hebt de route, het transport, het uitpakken, de conditiecheck en het installeren. Ik denk dat je daar verschillende keuzes in kan maken. We hebben wel eens alleen digitaal gekoerierd bij het laden en lossen en niet bij de conditiecheck bijvoorbeeld. In die uitsplitsing zit ik te denken.

Ilanthe Schneeweisz: Hoe ziet u de toekomst van koerieren voor je?

Wobke Hooites: Samen met Dienne van der Kuijl (Junior Registrar bij Kröller-Müller Museum) heb ik een brainstorm in onze organisatie georganiseerd over virtueel koerieren en de voor- en de nadelen besproken, verschillende stellingen hebben we ook in de groep gegooid. Zoals ik vind dat we minder koeriers moeten sturen omwille van het milieu, deze stelling vind ik erg belangrijk. Als ik kijk naar onze organisatie en ons bruikleenverkeer ben ik toch een beetje bang dat op het moment dat het echt weer kan er koeriers meegaan. Ik was al voor corona bezig met nadenken of er echt een koerier of een restaurator mee moet. Ik ben niet van mening veranderd. Dat digitaal koerieren kan misschien wel bijdragen in het overtuigen van mijn collega's dat we dat minder moeten doen. Gezien de aard van onze bruiklenen, de hoeveelheid sculptuur die gaat en de hele dure Van Gogh werken, verwacht ik dat er bij ons relatief weinig gaat veranderen. Wij kunnen ook niet meeliften met andere, als er bijvoorbeeld drie werken van Van Gogh op één vlucht zitten dan kan daar in verband met de verzekeringswaarde niets meer bij. Voor de Japanse indemniteit moesten er Japanners naar Nederland komen vliegen zodat zij op de vlucht konden zitten omdat dat van de verzekeraar moest. Commerciële verzekeraars stellen daar geen eisen voor. Ik vind het een slechte ontwikkeling dat indemniteitsregelingen dat wel doen. Als ik naar onze organisatie kijk dan denk ik dat ik zal blijven vragen: moet er echt een koerier mee? Misschien kunnen we af en toe digitaal meekijken, maar ik verwacht eigenlijk dat we voor een groot deel terug zullen gaan naar hoe het was. Wat ook meespeelt is hoe een museum is ingericht. Bij ons houden de restauratoren zich ook bezig met bruiklenen.

Ilanthe Schneeweisz: Waar zijn jullie in het afgelopen jaar dat er ervaring is opgedaan met virtueel koerieren tegenaan gelopen?

Wobke Hooites: Je moet er echt op vertrouwen dat een bruikleennemer de conditiecheck goed doet. Aan de andere kant ga ik ervanuit dat de werken die wij sturen in goede staat zijn. Als zij niet in goede staat zijn dan sturen we ze niet. Als wij tegen onze directeur zeggen dat een werk te kwetsbaar is dan zegt zij ook dat we het dan niet sturen. Het kan lastig zijn als je een directeur hebt die het dan alsnog zou willen sturen, al helemaal zonder koerier. Dat is bij ons niet het geval. In die zin heb ik er wel vertrouwen in dat als wij iets sturen de kans dat het kapot gaat klein is. Waar ik het meest tegenaan ben gelopen is dat je de conditiecheck niet goed kan doen en ik vind het ook echt een groot probleem dat je de zaal niet kan zien. Je ziet niet wat er om je heen gebeurt, andere mensen die er niet horen te zijn, draden over de vloer, of er een onprettige sfeer hangt etc. Dat zijn allemaal dingen die van invloed kunnen zijn op de manier waarop ze met jouw werk omgaan.

Ilanthe Schneeweisz: Heeft directie een andere visie op die ontwikkeling van het virtueel koerieren? Bij een webinar van For the Love of Art quote Jacqueline Cabrera museumdirecteuren die bij een bijeenkomst spraken over dit onderwerp als ze zegt: "Eradicate all physical couriers". Dit is een statement waar denk ik veel mensen het ook niet mee eens zijn.

Wobke Hooites: Voor het bruikleenverkeer heb ik te maken met onze algemeen directeur Lisette Pelsers. Zij zegt ja of nee op bruiklenen. Als zij nee zegt wordt het meteen geweigerd, als ze ja zegt ga ik het doorsturen en de restauratoren beoordelen het. Ik beoordeel ook andere dingen zoals het facility report, klimaat etc. Op het moment dat de restauratoren nee zeggen, dan zegt Lisette ook nee. Als onze restauratoren ja zeggen, dan geeft zij ook een ja. Vervolgens regel ik

het. Toen het allemaal nog heel nieuw was hebben we het ook besproken over dat we het ook digitaal konden doen, daarvan is zij dan ook op de hoogte maar ze vertrouwt er wel op dat zo wij het regelen de manier is die goed is. Dat vind ik een hele prettige manier van werken. Ik weet niet of zij er echt een mening over heeft. Ik denk dat zij ook zou zeggen dat je het per situatie moet bekijken.

Mauritshuis

7. Cliné, F., Registrar Mauritshuis geïnterviewd door I. Schneeweisz op 3 november 2021.

Ianthe Schneeweisz: Hoe hebben jullie virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Faye Cliné: Dat is inderdaad iets waar wij nu over na moeten denken. Toen het begon was het een beetje houtje-touwtje en we gaan het nu doen want we hebben geen keuze. Toen heb ik wel procedures ervoor geschreven en die naar iedereen gestuurd. De afdeling collectie die ook wel eens koeriert heb ik ingelicht over hoe wij dat virtueel koerieren gaan doen en wat de regels daarvoor zijn. Dit sluit ook aan op wat wij toen bij de NRG hebben gedaan, die meetings toen zijn ook vanuit eenzelfde punt ontstaan, namelijk vragen als: wat gaan jullie eigenlijk voor maatregelen nemen? Hoe doen jullie dat met de tentoonstelling? En ook hoe gaan we dat met virtueel koerieren doen? Ik heb dus wel dingen op papier gezet, maar dat is een beetje beperkt gebleven tot de afdeling. Dus dat is wel bedrijfsvoering maar dat regelen we eigenlijk per afdeling. Het is niet iets wat directie hoeft goed te keuren.

Ianthe Schneeweisz: Heeft directie een andere visie op die ontwikkeling van het virtueel koerieren? Bij een webinar van For the Love of Art quote Jacqueline Cabrera museumdirecteuren die bij een bijeenkomst spraken over dit onderwerp als ze zegt: “Eredicate all physical couriers”. Dit is een statement waar denk ik veel mensen het ook niet mee eens zijn.

Faye Cliné: Ja, klopt. We hebben dat binnen Nederland ook. Binnen de Museumvereniging heb je al die sectie collecties en daar hebben de museumdirecteuren ook gezegd: nou, dat virtueel koerieren is wel een goed idee want we zijn dan minder lang collega's kwijt die naar het buitenland vliegen en andersom voor mensen die hierheen komen is het natuurlijk goedkoper. Je hoeft namelijk geen per diem te betalen, geen hotelkamers, en kunnen we dat niet als een soort standaard inzetten. Mijn leidinggevende is het hoofd van de afdeling collectie en hij is er helemaal geen voorstander van (ik ook niet). Hij gaf aan misschien moet je dat met de Nederlandse Registrars Groep (NRG) is bespreken. Moet er niet een statement uitkomen van hoe de nederlandse registrars denken over hoe we dit gaan implementeren. Dan komt jouw onderzoek natuurlijk heel goed uit. Ik weet ook niet per se hoe alle musea erover denken. Ik denk dat veel musea het heel fijn vinden, maar we koerieren voor een reden altijd al. Bij elke bruikleen gaat er bij ons een koerier mee, en dat is nu soms virtueel, maar we proberen wel zoveel mogelijk fysiek op te starten omdat als er een koerier bij is wordt er toch anders omgegaan met de kunst dan als er geen koerier bij is. Dat is de ervaring die wij hebben. Dat is niet een wantrouwen naar collega's toe, maar er doen zich dan situaties voor als dat ze dan toch geen alarmpje op de achterkant hebben of vergeten een borgringetje te doen of net even iets te hardhandig een kist uitpakken. Als je zelf iets mag doen zonder dat er een koerier bij is dan ga je op je eigen manier werken, maar een koerier is er om te zorgen dat het gaat op de manier van de bruikleengever. Meestal gaat het hartstikke goed en zijn er geen enkele problemen. Maar het kan ook helemaal verkeerd gaan. Het kan ook zijn dat een muur nog nat is of dat er iemand tegen je schilderij aanloopt. Dat zijn gelukkig heel weinig voorkomende situaties, maar dat komt ook omdat er een koerier bij was geloven wij.

Ianthe Schneeweisz: Dan is misschien de optie van boekend koerieren nog aantrekkelijker en een optie die meer gebruikt zal gaan worden. Het is alsnog duurzamer dan een fysieke koerier laten vliegen en je hebt een fysieke koerier aanwezig.

Faye Cliné: Er is al een beetje een verandering sinds ik dit werk zes jaar geleden ben gaan doen. Mijn voorganger liet altijd alleen maar exclusieve dingen doen. Alleen onze kist mocht op de vrachtwagen, daar mocht niks anders bij. Het moest altijd een direct transport zijn, dat is nog steeds. Maar ik heb het wel al aangepast naar dat wij meer samenwerken met andere musea, dus dat er ook meer werken op de vrachtwagen mogen zitten. En zeker, dat deden we al voor corona, als er heel veel nederlandse musea bruiklenen hebben naar Amerika wordt de vraag gesteld of iemand het koerieren op zich kan nemen. De rest kan dan invliegen. Soms wordt er dan ook de vraag gesteld of iemand ook ons werk kan checken want we kunnen geen koerier vinden. Zo doen we dat nog steeds. Dat is met virtueel koerieren komen te vervallen, omdat iemand dan zelf mee kan kijken. Dat bookend koerieren vind ik wel echt een uitkomst. Als je in het vliegtuig zit kan je toch niets doen. Wat ik nu heb gedaan met koeriers is naar Schiphol meerijden, als het werk in het vliegtuig gaat is er een supervisor bij. Vervolgens heb je iemand die het werk ontvangt. Het is een voorwaarde dat je wel weet wat het museum is en een beetje de standaarden, dat je goede afspraken maakt en er veel foto's worden gemaakt. Ik vind bookend koerieren wel een mooie tussen oplossing. We zijn wel aan het kijken hoe we dat virtueel koerieren en bookend koerieren kunnen gaan gebruiken in de toekomst. We mogen nog steeds maar beperkt naar bestemmingen toe. We wilde vorige week naar Engeland, maar dat kon niet. Dan schakel je op zo'n moment toch snel over naar virtueel koerieren. Wat ik wel vind is dat virtueel koerieren het werk niet makkelijker maakt. Je moet als registrar eigenlijk nog veel meer stapjes doen. Iets dat we nu hebben gemaakt is een requirement for installations waarin onder andere staat hoe wij willen dat het werk behandeld wordt en hoe een werk geïnstalleerd moet worden. Dat zijn procedures die er allemaal bij zijn gekomen. Als je gaat virtueel koerieren moet je van tevoren nadenken duidelijk communiceren wat de eisen zijn voor als een werk aankomt überhaupt. Al die stapjes die je normaal aan een koerier overlaat, daar moet je nu van tevoren aan denken voor het werk überhaupt de deur uit gaat.

Ianthe Schneeweisz: Is dit dan misschien een punt om mee te nemen in de afweging of je wel een virtuele koerier stuurt? Stel het object gaat naar een museum waar de ontvangende partij al bekend is met het werk, dan scheelt dat wellicht.

Faye Cliné: Ja, je zou kunnen denken aan musea waar je vaker aan uitgeleend hebt om geen koerier mee te sturen of om het virtueel te doen. Naar het buitenland, omdat er zoveel risico's bij komen kijken, willen wij dat er toch altijd een fysieke koerier meegaat.

Ianthe Schneeweisz: Wat voor personeel was er tijdens de koerierssessie op de vloer?

Faye Cliné: Als wij iets uitlenen dan kijkt iemand van ons mee, dat ben ik, iemand van collectiebeheer, een restaurator of een conservator. Aan de andere kant, dus als wij een virtuele koerier ontvangen als het ware, dan is het eigenlijk hetzelfde als bij een normale installatie alleen zet je een iPad neer. Dat regel ik zelf, de IT doet daar niet iets mee bijvoorbeeld. Wij werken ook met iPads voor digitale conditierapporten. De iPad zet je neer in een houder op een statief die rondgereden kan worden. Ik ben op zo'n moment ook de cameravrouw.

Ianthe Schneeweisz: Vond u het een positieve ervaring of niet?

Faye Cliné: Nee, niet echt. Het is best wel intensief. Als wij installaties hebben dan is er één koerier per moment, omdat wij een kleine instelling zijn en een klein personeelsbestand hebben bij de collectie. We kunnen ook maar één werk tegelijkertijd installeren van één bruikleennemer. Als je bij installaties komt dan zijn er wel eens meerdere bruikleengevers op hetzelfde moment, maar dat kunnen wij niet omdat wij maar een team van vier mensen zijn. Het voordeel is dat de camera wordt neergezet en rijdt die rond, alleen op het moment dat ik de koerier aan het entertainen ben dan ben ik ook met de camera bezig. Normaal als er een fysieke koerier is, dan heet ik die welkom en geef ik zijn/haar per diem. Ik vertel wat wij allemaal gaan doen en dan geef ik ze over aan de mensen die het werk gaan controleren en ophangen. In de tussentijd ga ik dan iets anders doen. Bij virtueel koerieren ben ik er heel de tijd bij, wat uiteindelijk meer tijd kost omdat ik tussendoor niets kan doen. Wat ik er

wel positief van vind is dat wij het afgelopen jaar heel veel bruiklenen hebben kunnen doen daardoor. Anders hadden we tentoonstellingen moeten afgelasten en waren er bruiklenen niet gekomen. In die zin is het wel heel positief. Ik ben de spokesperson voor virtueel koerieren geworden, terwijl ik niet vind dat wij dit voor altijd moeten blijven doen.

Faye Cliné: Het klinkt heel makkelijk 'we doen het wel virtueel'. Voor een koerier is het niet meer werk, zelfs minder want je kan het vanuit huis doen, maar het is voor de registrar meer werk geworden. Dat is er een nadeel aan.

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzeker je dat vertrouwen en hoeveel kan je aan vertrouwen over laten?

Faye Cliné: Dat is lastig. Het hangt onder andere af van de relatie die je met het museum hebt. Wij lenen ook uit aan kleine musea in Nederland. Wij doen ook vaak Audits als wij een museum niet kennen of als er iets veranderd is. Soms voelt dat als een gebrek aan vertrouwen, maar we willen ook vaak gewoon helpen. Ons hoofd van de afdeling tentoonstellingstechniek werkt hier al 30 jaar. Hij weet alles van die schilderijen en kan ook bij een klein museum als die expertise er niet is tips geven over hoe het misschien anders kan en hulp aanbieden. Het is niet alleen maar dat wij een instelling niet vertrouwen, het gaat ook over adviseren. Er zijn ook musea die wij iets minder vertrouwen maar daar zitten wij dan iets meer bovenop. Overigens vroeger was er nog wel eens wantrouwen naar transporteurs, bijvoorbeeld over pauzes die zij halverwege zouden nemen om samen een sigaret te gaan roken of een kopje koffie te gaan drinken. Dat gebeurt echt nauwelijks meer, vroeger gebeurde dat vaker, maar de standaarden bij de transporteurs zijn hoger geworden. Daar vertrouw ik ook op.

Ianthe Schneeweisz: Bij virtueel koerieren zullen er extra verantwoordelijkheden komen te liggen bij de kunsttransporteurs, hoe kijken jullie daarnaar?

Faye Cliné: Elk museum heeft andere eisen. Ons vinden de transporteurs vaak te streng, maar ik hoor ook vaak dat het bij ons wel duidelijk is en dat transporteurs precies weten wat wel en niet mag, hoe een kist in de vrachtwagen moet bijvoorbeeld. Dat is veel duidelijker dan wanneer iemand aangeeft: neem hem maar mee. Voor een transporteur is het best lastig om van elke bruikleengever al die eisen te kennen.

Ianthe Schneeweisz: Hoe zie jij de toekomst van koerieren voor je?

Faye Cliné: Eigenlijk precies zoals jij het beschreef. Een mandje van mogelijkheden. Ik zou ook heel graag een beslisboom willen hebben. Het zou superhandig zijn om zoiets te hebben. Ik denk dat dat ons heel erg zal helpen. Ik weet zeker dat alle registrars daar heel blij mee zullen zijn. Duurzaamheid willen wij natuurlijk heel graag, maar zolang als de conservatoren tentoonstellingen willen maken met schilderijen uit het buitenland zal het altijd blijven. Aan het eind van het jaar hebben wij een grote tentoonstelling met werken uit Amerika. Een collega van mij van de afdeling educatie zei "het is toch helemaal niet duurzaam dat al die werken hierheen moeten reizen op vijf verschillende vluchten". Het ging om tien schilderijen op vijf verschillende vluchten. Ik gaf ook als antwoord dat zij daar helemaal gelijk in heeft en dat je daar geen bomen tegenop kan planten. Maar als je die tentoonstellingen wil blijven maken zal dit altijd blijven, zeker tentoonstellingen met werken van hoge waardes die apart moeten reizen.

Ianthe Schneeweisz: John Robinette heeft een onderzoek gedaan naar hoeveel emissie uitstoot er wordt verminderd door geen fysieke koerier mee te sturen. Het zou op die manier al iets helpen.

Faye Cliné: Ik denk dat het ook een goede overweging is voor grotere musea die veel uitlenen. Wij lenen niet zo heel veel uit. Onze uitgaande bruiklenen zijn heel verschillend, maar het grootste deel is binnen Nederland. Ik vind het altijd heel fijn als musea mij om advies vragen want ik help heel graag. Zeker als semi-overheidsinstelling vind ik ook dat wij dat verplicht zijn.

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Hebben jullie vergelijkbare ervaringen?

Faye Cliné: Dat lijkt heel erg op hoe musea normaal ook met een koerier omgaan. Je kan als een koerier ergens binnenkomen en met alle egards ontvangen worden. Je wordt meegenomen door een museum en er word je verteld waar de kist staat en er worden vragen gesteld als mogen wij nu dit uitpakken etc. Maar soms kom je ook ergens binnen waar wordt opgemerkt dat je er bent en ze meteen aan de slag gaan. Dat merkte ik ook met virtueel koerieren. Soms zijn mensen erg blij om je te zien en vertellen ze je van alles, maar een andere keer word je ergens ontvangen en daar hebben ze het werk bijvoorbeeld al uitgepakt. Dan was het toch fijn geweest als ze even hadden gewacht zodat jij dat ook kon zien. Iets anders is dat je niet weet wat er verder gebeurt in de ruimte. Je hebt maar één gezichtspunt. Daarom wat ik altijd doe is ik probeer te doen alsof een koerier fysiek bij mij is. Ik laat iedereen zien die er is. Ik laat zien dat er verder niets anders gebeurt in de ruimte, dat er niet nog ergens geverfd wordt bijvoorbeeld. Soms hoor je ineens ergens een steiger achter je vallen en dan wil jij als virtuele koerier weten wat er gebeurt, maar als niemand vervolgens hoort dat jij vraagt wat er gebeurt dan denk je al snel 'laat maar'. Als iemand op zijn telefoon filmt kan je ook misselijk worden van het meekijken. In het echt heb je standing, je kan zeggen wat je wil en de rest moet naar je luisteren. Maar soms kom je daar virtueel niet aan toe, dan is het al gebeurd.

Ianthe Schneeweisz: Eigenlijk zou in een protocol moeten worden opgenomen dat er eerst een 360 graden opname van de ruimte wordt getoond.

Faye Cliné: Zoiets kan je binnen Nederland met elkaar afspreken, maar naar het buitenland wordt dat al lastiger.

Ianthe Schneeweisz: Gregory Lofthouse van het Tate Modern in Londen heeft al aangegeven dat zij virtueel koerieren de nieuwe standaard willen maken. Als we het hebben over indemniteit kan verschil daarin ook voor lastige situaties zorgen, zoals dat de Japanse indemniteit een fysieke koerier eist op de vlucht, maar de Nederlandse niet.

Faye Cliné: Dat is zeker lastig. Ik heb naar het Tate gekoeriert en dat deden ze super goed. Als zij dit als standaard gaan gebruiken dan heb ik daar ook wel vertrouwen in.

Ianthe Schneeweisz: Welke technologie vinden jullie het fijnst om te gebruiken?

Faye Cliné: Wij gebruiken vooral Teams, omdat dat in de organisatie het meest gebruikt wordt en iedereen dat kent. Wij hebben een paar collega's die nieuwe technologie spannend vinden om te gebruiken, dus dan is het voor hun ook fijn als wij Teams gebruiken want dat kennen ze al. Zoom vind ik qua beeldkwaliteit goed, alleen heb je met de gratis versie van Zoom een limiet van 45 minuten. Ik ben geen voorstander van het gebruik van FaceTime. Dat heeft niet zo'n goede kwaliteit. Zo'n platform gebruiken als Teams is echt wel het beste.

Ianthe Schneeweisz: Ervaart u het als een voordeel dat door te werken met digitale conditierapporten etc. een digitaal archief wordt opgebouwd? Ik zie er voordelen in, maar heb ook van andere musea gehoord dat zij daar niet een voorstander van zijn.

Faye Cliné: Als je ermee gaat werken dan zie je hoe makkelijk het is. Met virtueel koerieren ontstaan ook situaties waarin ik aangeef dat we werken met een digitaal conditierapport die ook digitaal ondertekend kan worden. Vervolgens krijg ik dat rapport terug en dan heeft iemand hem toch uitgeprint en fysiek ondertekend. Ik heb laatst een college gegeven aan het Bonnefantenmuseum

over digitale conditierapporten. Als ik dan laat zien dat het kan worden hergebruikt, dat het veilig is want je werkt met je eigen server van je eigen instellingen, dan kijken mensen en zien ze hoe gemakkelijk het is om ermee te werken. Mensen denken vaak dat het ingewikkelder is dan het echt is.

Ianthe Schneeweisz: Zullen de bruikleencontracten inhoudelijk moeten veranderen naar de optie om te gaan virtueel koerieren?

Faye Cliné: Nee, omdat je meestal het contract stuurt voordat je weet of je fysiek of virtueel gaat koerieren. Soms kun je een contract al twee jaar van tevoren sturen, als je dan wijzigingen maakt is het meestal onder registrars vanuit het idee dat je die afspraken via mail hebt gemaakt als laatste geldende afspraak en dan verwijst je eigenlijk nooit meer naar het contract. Dat is mijn ervaring althans. Een contract is meer voor de directie, registrars maken afspraken meer onder elkaar.

Ianthe Schneeweisz: Waar zijn jullie in het afgelopen jaar dat er ervaring is opgedaan met virtueel koerieren tegenaan gelopen en waar zouden jullie nog oplossingen voor willen zien/ hebben jullie voor sommige aspecten al oplossingen gezien?

Faye Cliné: Ik vond het eigenlijk al best wel snel goed gaan. Zeker toen iedereen dacht dat we WhatsApp ook als middel kunnen gebruiken. We leerde allemaal in de loop van het jaar hoe we het makkelijker kunnen doen zonder al te veel hobbels. Ik ben wel benieuwd wat andere musea erover zeggen en wat zij als grote struikelpunten zien. Ik heb binnenkort een gesprek met een bedrijf die brillen maken voor dokters op afstand. De dokters zetten een bril op, die koppelen zij aan hun telefoon en je kan vervolgens door de bril meekijken. We hebben nog geen afspraken met ze gemaakt. Binnenkort is de presentatie. Ik zie het als een tussenoplossing. Je begint op de iPad, dan schakel je over naar de restaurator die het werk aan het controleren is met de bril op en voor het installeren schakel je dan weer over naar de iPad bijvoorbeeld. Het beeld kan namelijk best wel schokkend zijn, omdat je op iemand zijn hoofd zit mee te kijken. Dat kan je niet lang volhouden denk ik.

Ianthe Schneeweisz: Er kunnen natuurlijk zoveel protocollen gemaakt worden als wenselijk, maar er zullen altijd gelegenheidsargumenten zijn waardoor van een protocol afgeweken moet worden, heeft u een tip hoe ik een wel waardevol protocol voor virtueel koerieren kan opstellen met in mijn achterhoofd houdend de gelegenheidsargumenten (een flexibel protocol)?

Faye Cliné: Wobke heeft mij laatst een beslisboom van de UK Registrars of van de Amerikaanse registrars gestuurd, met heel veel verschillende opties. Alles met koerieren en registrars vraagt dat je flexibel kan zijn. Het is handig dat je een soort beslisboom hebt en dat je daaronder dan aangeeft: wat zijn dan je voorbereidingen. Wat moet je allemaal regelen als je overschakelt naar virtueel koerieren zodat het virtueel koerieren goed verloopt.

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren? (uitgaande bruikleen)

Faye Cliné: Requirements of installation, kijken of er ook een ander museum op de wagen zit, wie de supervisor is, wie de boekend koerier is, dat soort dingen moet je uitzoeken. Maar ook of je een whatsapp groep gaat opstellen, wie de WhatsApp groep opstelt, wie er allemaal in de WhatsApp groep gaan.

Ianthe Schneeweisz: Wat vind u de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Faye Cliné: De conditie van het werk. Wij hebben een klein team, dus in principe kan iedereen bij ons koerieren. Als het een koeriersreis is naar een klein museum dan is het handig als ik onze tentoonstellingstechnicus stuur. Het is dus zowel de conditie van de werk met de vraag of er een restaurator mee zou moeten die het werk goed kent. Maar ook de vraag of het een heel ingewikkeld stuk is om op te hangen. Bij ons was vroeger altijd de afweging: iedereen mag zich inschrijven voor

een koeriersreis en ik maak het besluit samen met het hoofd van de collectie wie er gaat. Soms heeft een koerier een hele goede reden om te gaan, bijvoorbeeld een restaurator die een onderzoek aan het doen is naar een bepaald werk of een bepaalde schilder en die daarom heel graag naar Getty wil omdat daar een werk hangt waar die een stuk over aan het schrijven is en de reis zo kan koppelen aan het onderzoek. En laten we eerlijk zijn, als de conditie zo slecht van een schilderij is dan ga je het niet op reis sturen. In principe is de conditie altijd goed. Soms heb je ook te maken met een makkelijk schilderij, dat zich in een goede conditie verkeerd, sterk is ingelijst, heel klein is, makkelijk op te hangen is. Je kan ook denken dat als het een heel groot werk is dat op reis gaat zonder glas dat je dan wel iemand wil sturen, omdat je dan wil weten hoe ze het ophangen en met hoeveel mensen. Ik kan mij ook voorstellen dat als het niet online moest vanwege corona, zij er zeker bij waren geweest omdat je dan veel meer controle hebt over wat iedereen aan het doen is. Dus dat is een beslissing die nu moest, vanwege de pandemie maar anders waren zij er zeker bij geweest.

Ianthe Schneeweisz: Stel je moet een interventie plegen als virtuele koerier, hoe doe je dat dan het best?

Faye Cliné: Ik heb er niet zo veel last van gehad, maar dit is wel een van de vragen die wij ook hebben behandeld in een van de eerste sessies met de NRG.

Ianthe Schneeweisz: Ik heb wel vaker gehoord dat een virtuele koerier liever had gewild dat een bepaalde handeling net wat anders was uitgevoerd, maar het was niet zo erg dat er een punt van werd gemaakt die iemand als fysieke koerier wel had benoemd. Klopt het dat een virtuele koerier daarin meer terughoudend is?

Faye Cliné: Klopt, dat vind ik ook een valkuil van virtueel koerieren. In het echt zou je er veel meer opzitten, omdat je er dan ook echt naast staat.

Ianthe Schneeweisz: Je hebt veel meer autoriteit eigenlijk als je er fysiek bent

Faye Cliné: Ja, precies.

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de grootste verschillen die u merkt tussen digitaal en fysiek koerieren?

Faye Cliné: Dat je minder controle hebt, dat je eigenlijk de check niet heel goed kan doen. Je bent een beetje de controle kwijt, dat gevoel is een groot verschil met fysiek koerieren. Bij inkomende bruiklenen was het grappig om te zien dat waar normaal een museum ook als het kon geen koerier zou meesturen, maar nu toch wel even willen meekijken. Zij kijken dan voor de leuk mee, maar dat kost voor ons best wel veel tijd. Even leuk meekijken betekent voor mij dat ik een afspraak moet plannen, dat ik een agenda uitnodiging moet sturen, dat ik eisen moet opschrijven, dat ik moet zorgen dat alles klopt. Iets anders is dat als de wifi het niet doet bij virtueel koerieren al jouw werkzaamheden moeten stoppen, omdat jij opnieuw moet inbellen.

Ianthe Schneeweisz: Als virtuele koerier bij een uitgaande bruikleen dan wordt je meegenomen vanaf waar het aankomt tot het op zaal hangt, maar dan moet je dus overal goede wifi hebben. Ook bij het loading deck bijvoorbeeld. Dat zal niet overal zijn.

Faye Cliné: Nee, dat is zeker niet. Dat heb ik ook een paar keer meegemaakt. Ik heb een telefoon van werk, dus ik schakel vrij gemakkelijk over naar mijn hotspot. Maar ik kan mij ook voorstellen dat andere registrars denken dat het veel geheugen kost en dat die daar dan niet aan mee wil doen.

Ianthe Schneeweisz: Misschien is het iets nieuws om op te nemen in het facility report

Faye Cliné: Goede wifi is heel belangrijk ja. Ik heb wel eens gehad dat ik in een depot was en ik gewoon met WhatsApp werd gebeld. Een goede IT en een goede Wifi is heel belangrijk. Je moet voor

jezelf bedenken wat voor middelen je ervoor wil gebruiken. Wij konden makkelijk met de iPad werken en daarop Teams of Zoom installeren, maar dat komt ook omdat wij een kleine organisatie zijn en ik voor zoiets geen toestemming hoef te vragen. Als je een grotere instelling bent en je voor alles toestemming moet vragen voor wat je wil gebruiken dan is het veel werk.

Ianthe Schneeweisz: Hebben jullie met AVG technische vragen te maken gehad bij het virtueel koerieren, zoals dat er van tevoren afspraken moeten zijn gemaakt over het filmen die overeenkomen met de AVG?

Faye Cliné: We hadden dat ook al met fysiek koerieren met paspoortkopieën, telefoonnummers doorgeven etc. Wij vragen wel altijd en ik zet de koerier in de CC dus ze weten dat ik hun gegevens doorstuur. Het is wel iets waar je rekening mee moet houden, maar daar moet je gewoon met je koerier afspraken over maken wat oké is. Het is ook zo dat als zij geen toestemming geven om hun telefoonnummer of e-mailadres door te geven dat het koerier dan ook wel een beetje ophoudt.

Drents Museum

8. Steenbergen, C., Collectiemanagement coördinator Drents Museum geïnterviewd door I. Schneeweisz op 30 november 2021.

Ianthe Schneeweisz: Hoe zijn jullie met virtueel koerieren aan de slag gegaan op het moment dat de reisbeperkingen ingingen?

Carola Steenbergen: 'Het was puur ingegeven door noodzaak op dat moment. Eigenlijk vooral voor onze veenlijken die rondreizen. Een van deze veenlijken reist door de Verenigde Staten. In eerste instantie waren daar ook alle musea gesloten. Zij is toen een half jaar in de vitrine blijven liggen, omdat de musea toch gesloten waren. De tour in Japan is wel doorgegaan. Omdat dat een tour was moest die doorlopen. Er is één locatie van die tour verlengd. De locatie die daar tussendoor vervallen is, is aan het eind erbij gezet. Dat was wel mogelijk. Zowel naar de Verenigde Staten als Japan konden wij niet afreizen. Japan kan je nog steeds niet in. Daar zijn wij toen helemaal niet meer geweest, alleen op de eerste locatie in Tokyo zijn er collega's van mij geweest bij het uitpakken en inpakken. Door virtueel koerieren konden wij gelukkig toch wel meekijken. Dat was wel fijn. Deze objecten zijn best wel specifiek in de toestand van het object, maar ook in het hanteren. Het voelt wat gek om over menselijke resten als objecten te praten. Het is wel fijn als je mee kan kijken en dat je er zo toch een beetje bij bent. Je merkt toch wel dat mensen wat meer de tijd nemen en iets meer uitleggen wat ze aan het doen zijn. Daardoor merk je, en dat merk je zelf ook als je een virtuele koerier ontvangt, dat je net wat bedachtzamer bezig bent met de dingen die je doet doordat er iemand meekijkt. Over het algemeen is ook wel het doel van de koerier dat je meekijkt hoe het gaat en voor het virtueel koerieren werkt dat ook wel. Voor de conditiechecks vind ik het nog wel lastiger, vooral omdat met dat type objecten je niet heel goed door de camera kan zien wat nu de staat is van de huid. Helemaal compleet ter vervanging voor dit type objecten zijn we nog niet helemaal om. Maar voor objecten die wat minder cruciaal zijn qua conditie zouden we het wel vaker willen doen. Onze directeur is er groot fan van. Wat hem betreft hoeft er nooit meer iemand naar het buitenland. Maar daar zijn we het nog niet helemaal mee eens. Het is wel iets wat je per object kan bekijken wanneer wel en wanneer niet. Wij hebben ook een bruikleen gehad van verschillende archeologische objecten waar wij niet naartoe konden reizen. Voor deze objecten werden er mounts gemaakt. Het is daarbij lastig om mee te kijken. Ze hadden een camera van een afstandje en een andere camera met een close-up. Je kan het soms slecht zien of slecht verstaan, omdat je net wat meer op een afstandje staat. Dat is soms wel lastig. Met name als er aan veel objecten tegelijkertijd wordt gewerkt, waar meerdere mensen tegelijkertijd aan het werk zijn is het lastig om te focussen op wat er gebeurt.'

Ianthe Schneeweisz: Vond u het een positieve ervaring of niet?

Carola Steenbergen: 'Ja. Je kunt er toch op een makkelijke manier bij zijn. Het scheelt enorm veel tijd, vooral als je naar het buitenland moet. Je bent al snel een week weg, om in principe twee uur aan het werk te zijn. Vooral als je erg ver moet. Naar Duitsland kan je in één dag op en neer, maar naar Japan red je dat niet. Wat dat betreft is het echt wel een aanwinst. Transportbegeleiding is wel iets dat je niet hebt bij virtueel koerieren. Daar zijn wel allemaal opties voor. De transporteurs overlegden heel veel, en sturen facility reports toe van waar ze verblijven. Bij de vraag of ze een nacht op een parkeerplaats konden blijven kon ik nee zeggen, wat zij ook begrepen vervolgens. Ik vind het vooral een goede optie bij iets dat niet erg ingewikkeld is, maar dat je wel graag wilt overzien. Vooral als je iets kan combineren. Stel, je hebt een transport van meerdere Nederlandse musea. Dan gaat er één iemand mee en de rest van de koeriers kijken dan virtueel mee. Het zou een mooie manier zijn om zo te delen, ook als je kijkt naar duurzaamheid. Dan hoeft je niet allemaal in een vliegtuig te zitten.'

Ianthe Schneeweisz: Als er geen fysieke koerier meegaat op de vrachtwagen komen er wellicht extra verantwoordelijkheden te liggen bij de kunsttransporteurs, hoe kijken jullie daarnaar?

Carola Steenberg: 'Voor deze transporten hebben wij dat niet gedaan, ook omdat wij dat vooraf niet echt hadden afgesproken. Er zou ook niemand van ons op het transport tussen de verschillende locaties in Japan zijn. Dan was er waarschijnlijk wel iemand bij geweest bij het inladen van de vrachtwagen, maar verder niet qua transportbegeleiding. Je moet wel wat meer vertrouwen op de ander. Voor deze transporten waren wij al wel een keer daar geweest, dus wij weten hoe de mensen daar werken met de objecten. Dan heb je al wel dat vertrouwen dat het goedkomt. Dan is het wat makkelijker dan wanneer je iets naar een onbekende locatie stuurt.'

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzeker je dat vertrouwen en hoeveel kan je leggen op vertrouwen?

Carola Steenberg: 'Je hebt natuurlijk vooraf bij de bruikleenaanvraag de toetsing van de partij waar je mee werkt. Dat heb je normaal gesproken altijd al. Je hebt natuurlijk altijd ook al dat vertrouwen dat zodra de koerier vertrekt, of als je geen koerier meestuurt, dat men goed met je spullen omgaat. Dit is dan net één stapje verder. Transport is dan wel het meest cruciale onderdeel van een hele bruikleen. Daarvoor zou je bij de kunsttransporteur wat meer dingen neer kunnen leggen. Dat hebben wij in dit geval niet gedaan, omdat het partijen waren waar wij al mee samen gewerkt hadden.'

Ianthe Schneeweisz: Je zei eerder dat jullie directeur zeer enthousiast is over virtueel koerieren. Nu zag ik laatst een webinar van For the Love of Art waar Jacqueline Cabrera en museumdirecteuren spraken over dit onderwerp. Cabrera zei: "Eredicate all physical couriers". Dit is een statement waar denk ik veel mensen het ook niet mee eens zijn. Hoe kijk jij daarnaar?

Carola Steenberg: 'Als wij aangeven dat het vanwege het belang van het object belangrijk is dat wij meegaan zal onze directeur daar nooit een stokje voor steken. Het is voor hem meer het tijdsbeslag. Onze conservatoren zijn niet alleen verantwoordelijk voor onze eigen collectie, maar maken ook de tentoonstellingen. Dus een koeriers-trip is altijd best een behoorlijk beslag op iemand zijn tijd. Dan snap ik wel heel goed dat hij wil nadenken over de koerier die we gaan sturen. Dat wij ook in ons achterhoofd houden of virtueel koerieren mogelijk is. Wij hebben een hele diverse collectie dus wij bekijken altijd de aanvraag ook voor het type object en wat wel en niet nodig is. Er is voor onze collectie niet echt een standaard overheen te leggen van wanneer wel en niet. Dat is echt afhankelijk van het object.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn de grootste verschillen die je hebt gemerkt tussen digitaal en fysiek koerieren?

Carola Steenberg: 'De conditiecheck vind ik wel lastig. Als iemand een iPad over het object heen haalt kan ik het wel zien, maar echt even rustig kijken en een gevoel voor het object heb je natuurlijk niet. Je mist het overzicht van hoe het gaat in zo'n museum. Je merkt heel veel van de sfeer op de werkvloer, hoe men aan de gang is. Je kijkt ook even om je heen. Dat heb je als virtuele koerier niet echt. De camera wordt op jouw object gezet. Wat achter het object gebeurt heb je niet door. De overall view en de conditiecheck zijn lastiger, maar aan de andere kant ze zijn op dat moment wel echt met jou bezig. Er is een camera waar iedereen op gefocust is. Dat men één op één met jou bezig is vond ik fijn. Je moet ook wel een beetje houden van een achtbaan, als iemand veel beweegt met de camera kan je daar misselijk van worden. Faye Cliné heeft mij als tip gegeven om de camera op een standaard te zetten als ik iemand ontvang en je telefoon te gebruiken voor het filmen van details. Ik heb toen detailfoto's gemaakt van het object en die toegestuurd.'

Ianthe Schneeweisz: Met wat voor beveiligde verbinding gaat u te werk en hoe heeft u dat ervaren? Kwamen er nog vraagstukken over de beveiliging bij?

Carola Steenbergen: 'Wij hebben het via Teams toen gedaan. Ik heb er ook niet echt vragen over gekregen. Het was net zo veilig als jij en ik nu praten. Ik had wel van tevoren getest of de wifi-verbinding in dat deel van het museum goed genoeg was.'

Ianthe Schneeweisz: Wat is er volgens jou technisch nodig om virtueel koerieren plaats te laten vinden?

Carola Steenbergen: 'Als het beeld vast staat is dat fijn. Met een mobiel device word je na een tijd toch een beetje misselijk omdat je van hot naar her gaat. Als het niet heel lang duurt is dat niet erg, maar als je een dag bezig bent met meerdere objecten dan word je op een gegeven moment wel een beetje misselijk. Ik heb wel verschillende manieren van verbinding gehad. Je merkt dat niet heel veel mensen met Teams werken in het buitenland.'

Ianthe Schneeweisz: Stel, je moet een interventie plegen als virtuele koerier. Hoe doe je dat dan het best?

Carola Steenbergen: 'Je kan het best iets roepen als HO!. Omdat ze echt met jouw object bezig zijn en met jou dan letten ze daar ook wel op. Wanneer er meer aan de gang is dan is dat lastiger, maar er is wel continu iemand met jou bezig dus dan letten ze ook wel op wat je zegt. Ik heb niet echt een grote interventie hoeven plegen.'

Ianthe Schneeweisz: Als je een definitie zou moeten geven aan de term virtueel koerieren, wat zou die dan zijn?

Carola Steenbergen: 'Het woord 'koerier' zegt al wel wat het is binnen de wereld van de registrars. Digitaal toezichthouder, of iets dat daarop lijkt. Het enkel sturen van foto's achteraf zie ik niet als een virtuele koerier, de live verbinding is wel belangrijk.'

Ianthe Schneeweisz: In een webinar van For the Love of Art over de realistische toekomst van de koerier gehouden op 29 maart 2021 stelde Mary Coughlin dat het aan de ene kant veel extra werk is om ervoor te zorgen dat de documentatie zo op orde is dat iemand die het object niet kent het veilig kan uitpakken. Anderzijds stelde zij dat als er een object binnenkomt het veel extra werk is om door alle documentatie heen te gaan om ervoor te zorgen dat je het op de juiste manier hanteert etc. Hoe hebben jullie dit ervaren?

Carola Steenbergen: 'Dat was een soort geluk bij een ongeluk. Bij het koerieren in Japan deden wij het al met een museum in Duitsland. De tentoonstelling in Japan verhuisde om de drie maanden, dus er moest om de drie maanden iemand naar Japan toe. Dat was voor hun net zo'n belasting als voor ons, dus we hadden afgesproken dat wij voor elkaar zouden koerieren. Ik ben toen naar Mannheim geweest en daar hebben we filmpjes gemaakt voor elkaars koerier van hoe de objecten zitten ingepakt en hoe je de objecten moet uitpakken, hoe het in de vitrine gaat en hoe je het moet inpakken. Die filmpjes hebben ze bij het uitpakken en inpakken van Japan aangezet. Dat heeft heel erg goed geholpen. Hoe logisch en goed je ook zo'n verpakking bedenkt dan nog gaat dat niet automatisch goed. Met zo'n filmpje als je het even uitpakt, als het object dat toelaat, dat werkt wel heel erg goed. Wij waren er heel blij mee dat wij die gemaakt hadden.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vind jij de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Carola Steenbergen: 'Of het object het toelaat.'

Ianthe Schneeweisz: Werken jullie ook met digitale conditierapporten?

Carola Steenbergen: 'Nee. Ik maak ze op in een word document, scan ze als pdf en stuur ze per mail.'

Ianthe Schneeweisz: Zullen de bruikleencontracten inhoudelijk moeten veranderen naar de optie om te gaan virtueel koerieren?

Carola Steenbergen: 'Nee. Ik heb wel inderdaad staan of er wel of geen koerier gaat, daar zou ik de virtuele koerier aan toe kunnen voegen. Maar wij hebben nu eigenlijk alleen de virtuele koerier omdat de fysieke koerier niet kan.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe hebben jullie virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Carola Steenbergen: 'Volgens mij is koerieren helemaal niet echt geïmplementeerd in de bedrijfsvoering. Bruiklenen wel en daar komen dan dingen bij kijken als koerieren, maar daar hebben wij niet echt beleid voor opgenomen.'

Ianthe Schneeweisz: Wie is er verantwoordelijk voor die techniek? Is dit een extra taak voor de registrar of voor de ICT?

Carola Steenbergen: 'In principe ligt het beheer van de computers wel bij de ICT, maar sinds een paar jaar hebben veel collega's een laptop of een tablet waar een camera in zit en die heb ik gebruikt. Ik heb het bij de virtuele koerier die ik heb ontvangen zelf geregeld, maar mocht ik er niet uit komen dan vraag ik dat aan ICT. En stel dit zou heel veel gaan gebeuren en ik heb daar extra materiaal voor nodig dan ga ik dat ook met hun in overleg doen.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe zie jij de toekomst van koerieren voor je?

Carola Steenbergen: 'Ik denk wel dat virtueel koerieren iets is dat blijft. Ik denk dat het wel onderdeel gaat uitmaken van het hele koerieren. Ik denk niet dat de fysieke koerier helemaal verdwijnt. Maar ik denk wel dat het echt een groot onderdeel ervan uitgaat maken. Nu is het aan ons de taak om daar ook andere collega's daarvan te overtuigen. Het is ook wel grappig hoe je er als bruikleengever en bruikleenemer anders tegenover kijkt. Als bruikleengever zit je heel erg maar we willen toch echt wel mee en als bruikleenemer zit je sneller kan er geen virtuele koerier komen want het is duur.'

Ianthe Schneeweisz: Zijn er nog aspecten aan virtueel koerieren die onontgonnen terrein zijn en die goed zijn om mee te nemen in mijn onderzoek?

Carola Steenbergen: 'Het onderdeel gedurende transport is nog wel lastig en het opbouwen van de pallets op het vliegveld. Hoe ga je daarmee om? Mag je daar opnames maken en hoe zit dat? Ik denk dat daar nog wel een vraagteken zit. Stel dat iemand de techniek niet aan de praat krijgt, maar het mag niet worden uitgepakt zonder toezicht. Dan zit je vast. Maar dat gaat over techniek en daar is niet echt op te anticiperen. Op een andere manier kan je dat misschien nog wel oplossen, door te FaceTime bijvoorbeeld.'

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed

9. Waalewijn, H., Medewerker collectiebeheer Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed geïnterviewd door I. Schneeweisz op 23 november 2021.

Introductie Hans Waalewijn: 'Duurzaamheid en kostenoverweging zijn altijd (sinds 1990 dat ik werk bij de Rijksdienst) een zorg geweest. Voor sommige tentoonstellingen gingen koeriers mee, vaak ook vier uit Nederland van grote musea. Er is al heel snel gekozen om samen te werken. Om dus voor elkaar te koerieren. Wij werkten ook veel samen met het Bonnefantenmuseum. Vooral onze oude kunst en NK-collectie is veel uitgeleend aan musea in Nederland. Die worden dan weer als onderbruikleen uitgeleend aan het buitenland. Uit capaciteitsproblemen of agendaproblemen hadden wij het Bonnefantenmuseum vaak gevraagd of zij voor ons het werk zouden kunnen koerieren. Wij maakten wel de combi dat de ene koerier de heenreis doet en de andere koerier de terugreis.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie ervaringen met virtueel koerieren/ hoe zijn jullie ermee aan de slag gegaan toen de reisbeperkingen kwamen?

Hans Waalewijn: 'Ja, het is begonnen inderdaad met de reisbeperkingen van corona. Er was een werk uitgeleend aan Madrid. Onze schilderijenrestaurator had het heen gekoerierd. Toen het terugging was alles in lockdown. Dat was onze eerste ervaring met virtueel koerieren. Het voordeel was dat onze schilderijenrestaurator het museum kende. Ook was onze eigen transporteur, Crown Fine Art, die het transport deed over de weg. Het was wel apart natuurlijk, net als nu zit je ineens door een scherm met mensen te praten die je niet kent.'

Ianthe Schneeweisz: Vond u het een positieve ervaring of niet?

Hans Waalewijn: 'Ja, ik vond het positief. De ervaring die wij geleerd hebben op objectniveau is dat je eigenlijk niet mee kan kijken naar de conditie, dus dat is nadelig eraan. Ik kan mij voorstellen dat er wel technieken te bedenken zijn dat je dat later wel kan doen. Men kan immers ook op afstand inmiddels hartoperaties doen volgens mij.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn jullie voorbereidingen geweest voordat jullie begonnen met het virtueel koerieren?

Hans Waalewijn: 'Dat is vooral heel veel mailcontact geweest met de bruikleennemer. Ook met het museum dat het van ons in onderbruikleen heeft. We hebben een proef gedaan met de verbinding. De ene persoon werkt met Teams, de ander met Webex. Het leuke was ook wel dat je opeens met een groter team samen kan kijken. Dus waar je met normaal koerieren afgevaardigden bent, ben je opeens nu met meerdere mensen in charge. Dus dat is leuk. Je kan er ook mensen bij betrekken. Ik kan mij voorstellen dat als wij morgen een virtueel koeriermoment hebben dat jij dan kan aansluiten. Het virtueel koerieren is wel spannend.'

Ianthe Schneeweisz: Hoe hebben jullie virtueel koerieren geïmplementeerd in de bedrijfsvoering of zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Hans Waalewijn: 'Daar moeten we zeker over denken. Wij sturen niet altijd een koerier mee. Er zijn musea die altijd een koerier meesturen, wij doen dat niet. Maar virtueel koerieren opent natuurlijk mogelijkheden om er tussenin te gaan zitten. Het is kostenbesparend, tijdsbesparend, besparing op het milieu.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vindt u de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Hans Waalewijn: 'We hebben het daar nog nooit zo over gehad, maar mijn afweging zou zijn dat iedere keer als je meekijkt je mensen dwingt om zorgvuldiger te zijn. Je kan heel veel op papier zetten, maar direct iets zeggen of zien werkt beter. Een voorbeeld is de bruikleen die wij in Madrid hadden. Die wilden wij staand verpakt hebben. Wij zagen tijdens het koerieren dat ze het bijna plat hadden neergelegd, maar nu konden wij gelukkig nog snel ingrijpen door te roepen 'please stop'.

Ianthe Schneeweisz: Ik kan mij voorstellen dat als je als virtuele koerier meekijkt het lastiger kan zijn om een interventie te plegen, omdat je niet fysiek kan ingrijpen, alleen mondeling. Maar klopt het dat jullie dat niet als lastig hebben ervaren?

Hans Waalewijn: Ik heb ervaren dat je heel ver kan gaan door 'stop' te roepen. Het is goed dat je het vraagt, maar het is ook afhankelijk van het team en de mensen die aan de andere kant staan. Je moet van tevoren weten dat je goede art handlers hebt, een goede restaurator die de conditiecheck kan lezen en maken en een goede transporteur.

Ianthe Schneeweisz: Bij virtueel koerieren kunnen er extra verantwoordelijkheden komen te liggen bij de kunsttransporteurs, omdat er geen fysieke koerier op de vrachtwagen zit. Hoe kijken jullie daarnaar?

Hans Waalewijn: Het is inderdaad een grote vertrouwenskwestie. Dat wordt moeilijker als je een transporteur hebt die niet gewend is om met kunst te rijden. Wij hebben een aantal jaren een tentoonstelling op Curaçao gehad. Op Curaçao is geen professionele kunsttransporteur. De transporteurs daar hadden geen karretje om de zware kisten op te zetten en ook geen spanbanden om de kisten vast te zetten in hun auto. Een klimaatinstallatie was helemaal niet aanwezig. Dus daar zou ik niet zo gauw naar virtueel koerieren. Het is echt afhankelijk van de andere kant. Er was wel iemand op het museum daar die zeer begaafd was met kunstwerken.

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoe verzekert u dat vertrouwen?

Hans Waalewijn: Dat is afhankelijk van eerdere samenwerking. Ik schakel even over naar onze ervaring met de wereldtentoonstelling in Dubai, die is nu op dit moment. Er zouden ook mensen van ons naar Dubai gaan als ambassadeur van de kunst van de RCE met de art handling. De tentoonstelling is een jaar uitgesteld door corona, nu in oktober is die alsnog geopend. Met die partij hadden we geen eerdere ervaring. Er was een nieuw paviljoen ontworpen, wij hebben de schetsen gezien. Ons is bekend dat Dubai een hoge standaard heeft aan art handling. Verscheidene musea hebben daar filialen. Er is ook geld aanwezig. Je wilt daar niet de blamage hebben dat er kunst kapot gaat door onzorgvuldigheid. Dus daar hebben we gezegd van oké we gaan virtueel koerieren, door corona konden we nog niet reizen. Toen hebben we gezegd dat er een art handler moet zijn vanuit de kunsttransporteur. Wij hebben met Crown Fine Art contact opgenomen en gevraagd of zij een agent hebben vanuit Dubai. We hebben zo een art handler verzorgd, die aanwezig was bij het uitpakken van de kisten en het plaatsen van het object. Het was een heel traject. Het koerieren hebben wij met een aantal mensen vanuit CCNL gedaan. Later bleek dat de opstelling zoals wij die op papier hadden gezien in het echt heel anders was. Hoe de ruimte was ingedeeld kwam niet overeen met de afspraken. Om een lang verhaal kort te maken, we zijn gestopt. Het werk is niet uitgepakt. Het bleek een misverstand van vele partijen met architecten. Bij ons waren deze ontwikkelingen niet terecht gekomen. Ik vond het wel heel mooi, dat toch bleek dat je op afstand beslissingen kon nemen, ook dankzij de expertise van die art handler.

Ianthe Schneeweisz: Een collectiebeheerder die ik heb gesproken gaf aan dat de iPad waardoor zij mee kon kijken in het museum steeds werd doorgegeven aan iemand anders, waardoor zij het gevoel had de controle over haar voeten kwijt te zijn en het gaf een gevoel van onrust. Hebben jullie vergelijkbare ervaringen?

Hans Waalewijn: Wij hebben niet heel veel vergelijkingsmateriaal. Wij hebben ervaringen waar wij wel juist meegenomen werden van plek naar plek, er werd van tevoren aangegeven wat er ging gebeuren. Dat was een hele professionele ervaring.

Ianthe Schneeweisz: Is het nog afhankelijk van wat je moet filmen wat voor apparaat je daar het liefst voor gebruikt?

Hans Waalewijn: Ja, de manier waarop wij het tot nu toe hebben kunnen volgen is niet op objectniveau. Je kan wel zien dat iemand werken inspecteert, dat er een goede lamp staat.

Ianthe Schneeweisz: Wat is er volgens jullie technisch nodig om virtueel koerieren plaats te laten vinden?

Hans Waalewijn: Ik denk dat als je echt mee wilt kijken naar een conditie, dan zou je een techniek moeten verzinnen dat je op een beeld inzoomt. De restauratoren moet kunnen beamen waar de retouche zit, welke kras nieuw is of niet.

Ianthe Schneeweisz: Wie is er verantwoordelijk voor die techniek? Is dit een extra taak voor de registrar of voor de ICT?

Hans Waalewijn: Het staat nog helemaal in de kinderschoenen bij ons. Ik weet dat Faye Cliné van het Mauritshuis al heel veel met de iPad werkte om normaal al te koerieren. Ik kan mij voorstellen dat je dat veel sneller heen en weer kan swipen. En dan zou je ICT'ers moeten vragen om er technieken voor te verzinnen en mensen uit de praktijk die daar goed in zijn. Niet iedere restaurator is natuurlijk goed met het digitale netwerk.

Ianthe Schneeweisz: Wat heeft u gemerkt dat de grootste verschillen zijn tussen digitaal en fysiek koerieren?

Hans Waalewijn: De snelheid natuurlijk. Je staat in 45 minuten weer buiten en kan je weer aan het werk.

Ianthe Schneeweisz: Hoe ziet u de toekomst van koerieren voor je?

Hans Waalewijn: Ik denk dat dit wel veel verandering gaat brengen. Zoals ik al eerder zei dat er steeds mensen uit Nederland naar de grote tentoonstellingen gingen, wat al gecombineerd werd. Ik kan mij voorstellen dat er nu één iemand gaat en dat de andere op afstand mee gaan kijken. Samenvattend hebben wij kunnen kijken naar het op de juiste manier verpakken, het uitpakken, je kijkt mee naar het ophangen. Er zitten ook werken in een klimaatbox achter glas. Mechanische schade is al bijna uitgesloten daarbij, vanwege de beschermingslaag die ervoor zat.

Ianthe Schneeweisz: In de publicatie Bruiklenen aan niet museale instellingen heb ik de checklist gelezen die u, Hans Waalewijn, heeft opgesteld. Ik vroeg mij af of er ook een dergelijke checklist gemaakt is of moet worden voor het type transport dat gebruikt dient te worden en wat voor koerier daarbij hoort?

Hans Waalewijn: Ik ken het nog niet, maar het zou wel een mooi idee zijn als dat wordt gemaakt. Als we nagaan of er wel of niet een koerier meegaat dan maken we allemaal keuzes met elkaar. We spreken het wel uit, maar hebben daar geen checklist voor. Wij kiezen ook wel is ervoor om mensen ervaring op te laten doen, dat zijn de nevenbijvangsten zou ik het willen noemen. Zodat je ziet hoe collega's werken in andere landen. Het zijn dingen uit de praktijk waar je veel van leert en wat je weer kan gebruiken bij de checklist. Denk daaraan, een transporteur moet daaraan voldoen dat soort vragen neem je dan mee. In een land als Duitsland is er heel veel expertise dus dan kan je ervan uit gaan dat het goed gaat. In een land als Curaçao moet je alle zeilen bijzetten zodat het op een zo veilig mogelijke manier.

Ianthe Schneeweisz: “De Rijksdienst fungeert als proeftuin voor het beleid van de minister. Wij zoeken de grenzen op van wat mogelijk is, gaan het experiment aan. We gaan natuurlijk

wel professioneel en verantwoord met het erfgoed om, maar kunnen ons iets meer permitteren dan musea. Als er bij ons iets misgaat, hoort dat bij onze rol. Anderen kunnen vervolgens leren van de fouten die wij maken” Hebben jullie zo ook het virtueel koerieren uitgetoetst en wat zijn fouten waar andere musea van kunnen leren?

Hans Waalewijn: Klopt. Ik denk dat daar met elkaar over gesproken zou moeten worden. Ik denk dat het Rijks met name ook veel ervaringen heeft opgedaan. Ik weet bijna zeker dat virtueel koerieren in de koerierscursus die gegeven wordt door Wendela Brouwer een belangrijk hoofdstuk daarin zal worden.

Ianthe Schneeweisz: Hoe wegen de voor- en nadelen volgens u tegen elkaar op bij virtueel koerieren?

Hans Waalewijn: De voordelen zijn vooral de duurzaamheid, het niet op enorme kosten brengen voor de musea (hoewel dat ook vaak bekostigd wordt door sponsors), dat je met meerdere mensen een object kan volgen, je kan met verschillende disciplines ernaar kijken. Je kan specialisten bij elkaar brengen die normaal niet bij elkaar zijn. Het nadeel is dat je niet in kan zoomen op een werk, dat je heel alert moet zijn want aan de andere kant staan zes mensen te popelen om een werk uit te pakken en op te hangen. Je moet de juiste planningen hebben. Ik denk dat je de voor- en nadelen af moet wegen net zo goed als het wel of niet kiezen voor een koerier of een bruikleen. Het grote voordeel is dat je kan koerieren op eenvoudige wijze, waar je normaal vroeger niet voor een koerier had gekozen. Dat vind ik een groot voordeel.

Ianthe Schneeweisz: In een webinar van For the Love of Art over de realistische toekomst van de koerier gehouden op 29 maart 2021 stelde Mary Coughlin dat het aan de ene kant veel extra werk is om ervoor te zorgen dat de documentatie zo op orde is dat iemand die het object niet kent het veilig kan uitpakken. Anderzijds zei ze dat als er een object binnenkomt het veel extra werk is om door alle documentatie heen te gaan om ervoor te zorgen dat je het op de juiste manier hanteert etc. Hoe hebben jullie dit ervaren?

Hans Waalewijn: Wij hadden die eigen art handlers. We hebben eigenlijk geen ingewikkelde verpakkingen gehad, die je het liefste zelf in- en uitpakt. Het is altijd lastig iemand anders iets te laten uitpakken.

Ianthe Schneeweisz: Met wat voor beveiligde verbinding gaat u te werk en hoe heeft u dat ervaren?

Hans Waalewijn: Wij werken het liefst met Webex. Ik heb er verder geen verstand van, maar de RCE en het ministerie is voor Webex omdat het een veilige verbinding schijnt te zijn. Dat is dan inderdaad even inregelen dat iemand anders daar ook mee kan en wil werken. Het zou handig zijn als er een partij is die dat organiseert. We zitten het nu zelf uit te vogelen. Het is iets voor in de toekomst.

Ianthe Schneeweisz: Als u een definitie zou moeten geven aan de term virtueel koerieren, wat zou die dan zijn?

Hans Waalewijn: Dat zou iemand moeten zijn die de ervaring heeft van fysiek koerieren. Iemand die in kan spelen op onverwachte gebeurtenissen. Iemand die kortaan moet zijn in het leiden van het proces en het eventueel stoppen van het proces. Het voor bespreken moet duidelijk zijn. En een goede evaluatie moet er plaats vinden.

Ianthe Schneeweisz: Is er nog iets niet aan bod gekomen, waarvan u denkt dat het waardevol is om mee te nemen in mijn onderzoek?

Hans Waalewijn: Nee, volgens mij niet. Je kan mij altijd bellen als je vragen hebt of mailen.

HIZKIA

10. Helm, R. van der., Internationale projectleider Hizkia van Kralingen geïnterviewd door I. Schneeweisz op 11 november 2021.

Ilanthe Schneeweisz: Wat is er voor jullie veranderd met de corona situatie bij het faciliteren van de kunsttransporten?

Rob van der Helm: 'Er is uiteraard heel veel in veranderd. Koeriers konden fysiek niet mee op een vlucht, vanwege corona. Dat is de reden dat mensen over gingen op virtueel koerieren. Het was voor ons een snelle omslag. We moesten ook in samenspraak met musea gaan uitvogelen hoe we het gaan doen. Uiteindelijk denk ik dat wij wel tot een goede modus zijn gekomen. Er zijn natuurlijk altijd dingen die verbeterd moeten worden, maar zeker bij het virtueel koerieren is het iets wat je een aantal keer doet en dan ga je met elkaar in conclaaf om te bespreken wat er goed ging en wat niet goed. Ik heb zelf een aantal projecten gehad waar er virtueel gekoeriert werd. Ik stel voor om te vertellen hoe wij het zien en hoe wij het gedaan hebben. Dat wil ik doen aan de hand van een voorbeeld van een museum. Wij hebben een de-installatie gedaan, het was dus een retourtransport van Spanje naar Nederland. Het museum in Nederland wilde niet iemand naar Spanje sturen wat ze normaliter wel zouden doen. Dus toen hebben ze gevraagd of wij zelf het werk wilde de-installeren daar en wilde inpakken. Normaliter zou een spaanse transporteur dat hebben gedaan, maar ze kennen ons heel goed en hebben veel vertrouwen in ons. Wat wij heel fijn vinden. Wij zijn met de vrachtauto daarheen gegaan. Een registrar heeft via een live verbinding meegekeken met de de-installatie. Dat is helemaal goed gegaan uiteindelijk. Daarna hebben wij de werken in de wagen geplaatst. We hebben extra foto's gemaakt en de wagen verzegeld. We hebben het zegelnummer doorgestuurd naar het museum uit Nederland en vervolgens zijn wij onderweg gegaan naar het eerste overnight adres. Je hebt twee a drie dagen nodig om van locatie A naar locatie B te rijden. Op elk overnight adres hebben we foto's genomen van de aankomst, van het aanstekken. Alles blijft in de auto en dat moet op de juiste temperatuur blijven, daarom zetten we de wagen aan een stekker. Dan blijft de cabine op de goede temperatuur. Ik heb een WhatsApp groep aangemaakt met alle betrokken partijen. Daarin hebben we iedereen constant op de hoogte gehouden, we gaven aan waar we rijden, dat het goed ging etc. Tot wij uiteindelijk bij het museum in Nederland aankwamen, daar was een registrar van het betreffende museum bij en was het virtueel koerieren dus voorbij. Dit was in het kort wat betreft wegtransport. Ik heb het dan nog niet over luchttransport, daar kom ik straks nog even op. Dit is heel beknopt hoe wij het gedaan hebben.'

'Wij hebben bepaalde trackers waarmee je de luchtvochtigheid en de temperatuur kan meten. Die kan je in onze kisten doen of die kan je gewoon in de cabine doen. Bepaalde musea willen het eerste, andere musea willen het tweede. Ik weet niet of we dat bij het zonet beschreven voorbeeld gedaan hebben, maar we hebben ook virtueel gekoeriert terwijl we zo'n tracker achter in de wagen hebben geplaatst. Musea kunnen dan niet live meekijken, maar nadat we gelost hebben lezen we die trackers netjes uit en maken we een overzicht in excel. Je kan zien om de vier minuten wat de temperatuur was. Je ziet zo ook wanneer we hebben ingeladen, want dan gaat de deur open en dan zie je dat de temperatuur omhooggaat. Tenminste toendertijd, want het was warm. Dit is in het kort hoe wij virtueel koerieren hebben aangepakt voor wegtransport.'

Ilanthe Schneeweisz: Vond je het een positieve ervaring of niet? (Is het goed bevallen?)

Rob van der Helm: 'Op zich is het goed bevallen. Bij ons komt er natuurlijk meer werk bij kijken want wij moeten veel meer in de gaten houden, we zijn eigenlijk de ogen van de klant. Dus er is ook meer verantwoordelijkheid voor onze chauffeurs. Ik moet daarbij zeggen dat we van tevoren ook een virtuele bijeenkomst hebben met de chauffeurs erbij waarin wordt aangegeven waar de chauffeurs speciaal op moeten letten. Alle eisen van de bruikleengever worden onder elkaar gezet en gecommuniceerd. Aan die eisen kunnen wij uiteraard voldoen. Wij zijn gespecialiseerd in

kunsttransport. We pretenderen de beste kunsttransporteur van Nederland te zijn, dat zal de concurrentie ook zeggen. Communicatie is echt het keyword bij virtueel koerieren. Mij is het prima bevallen. Het heeft heel veel voordelen dat virtueel koerieren. Je belast het milieu er niet mee, wij zijn best wel actief met de carbon footprint etc. Musea zijn daar misschien nog wel meer mee bezig. Het scheelt een enorm bedrag aan reiskosten. Een reis naar Amerika bijvoorbeeld kan erg duur zijn. Er wordt ook meestal business class gereisd. Een business class ticket naar Chicago kost al snel 5000 EURO. Het nadeel en dat is geen nadeel voor ons is dat wij er meer werk aan hebben. Daar kunnen wij wel iets voor doorberekenen, maar dat is niet zo belangrijk. Het voordeel is en het milieu en kosten. Er zullen altijd wel werken blijven die door een echte koerier begeleid zullen moeten worden, vanwege onder andere de hoge culturele waarde. Ik denk dat virtueel koerieren wel een heel goed alternatief is voor normaal koerieren van sommige objecten.'

Ianthe Schneeweisz: Wordt er jullie vaak gevraagd om te fotograferen en te filmen bij een transport?

Rob van der Helm: 'Ja. Ze willen heel graag veel foto's ontvangen van het laden, als de vrachtwagen open is, als de kisten in de vrachtwagen staan. Dit soort foto's kunnen gewoon met een telefoon gemaakt worden en vervolgens in die WhatsApp groep gedeeld worden. Dan doe je de wagen dicht. Eventueel als ze een zegel willen, dan fotografeer je het zegelnummer. Dan kunnen ze controleren bij de aankomst in het museum of het zegelnummer er nog op zit. Ze zijn niet argwanend, maar het is meer een check.'

Ianthe Schneeweisz: Op de vraag 'Nu de transporteurs aanvullende verantwoordelijkheden dragen zoals het filmen/ fotograferen neemt dat weg van de aandacht die ze kunnen besteden aan onverwachte situaties zoals de heftruck?' gaf Antonio Addari (managing director of Arteria in Italië) als antwoord, in een webinar over de realistische toekomst van de koerier, georganiseerd door For the Love of Art, dat fysieke koeriers soms ook te veel aandacht van de transporteurs nemen. Hoe kijk jij daar tegenaan?

Rob van der Helm: 'Natuurlijk zijn het extra handelingen maar het is nu ook niet dat we een half uur bezig zijn met het maken van foto's. Je bent wat langer bezig, maar nogmaals dat is aan ons. Ik zie daar geen enkel bezwaar in. Het is ook weer niet dat je er heel erg lang mee bezig bent. Het is belangrijk dat je je bewust bent van wat er gebeurt. Stel je krijgt pech onderweg, dat gebeurt zelden, dan neem je zo snel mogelijk contact op en ga je bellen met het bericht wat er is gebeurd, waar je staat en dat je het gaat proberen op te lossen. Zeker met zendingen waar geen koerier aan boord zit dan moet je er veel meer bovenop zitten. Niet dat we dat voorheen niet deden, maar toen zat er een koerier aan boord.'

Ianthe Schneeweisz: Als er geen fysieke koerier mee gaat op transport, dan wordt er tijdens het transport enkel op de expertise van de kunsttransporteurs vertrouwd. Hoe is dat voor jullie?

Rob van der Helm: 'Aan de ene kant is het heel fijn dat musea ons vertrouwen hierin. Dat is ook even het verhaal dat we van tevoren even met zijn alle gaan zitten, ook met de chauffeurs. Meestal zijn wij de enige mensen die met registrars contact hebben, maar zeker met dit soort transporten hebben we een aantal keren ook gehad dat de chauffeurs erbij zaten. We doen dan bijeenkomsten met iedereen die er betrokken is. Dat zou ook nog kunnen met de mensen van het museum waar we iets gaan halen of naartoe gaan brengen. Het gaat echt om communicatie. Dat klinkt heel makkelijk maar dat is het. Duidelijk aangeven wat de afspraken zijn, als een registrar onderweg de status wilt weten dan kan je dat doorgeven via de WhatsAppgroep. Communicatie is het keyword en vertrouwen. Je moet het natuurlijk wel goed doen. Gelukkig gaat het meestal ook helemaal goed. Je hebt soms nog een security escort die erbij rijdt. Het is even schakelen, maar ik vind het ook wel een leuke manier van werken. Ik wil jouw mening er wel over horen. Denk jij dat dit zo blijft of zal dit na corona weg zijn?'

Ianthe Schneeweisz: Ik denk dat virtueel koerieren zeker niet na corona helemaal weg zal gaan, maar ik verwacht ook niet dat het een nieuwe norm zal worden. Ik denk dat het koerieren zoals we dat voor corona allemaal kende, namelijk een fysieke koerier, zich gaat uitbreiden. Er zal een soort mandje van mogelijkheden ontstaan met type koeriers, zoals bookend koeriers, virtuele koeriers, fysieke koeriers en dat er aan de hand van zorgvuldige afweging de juiste type koerier voor die reis en dat object zal worden gekozen. De koerier zal vaker dan voorheen een andere vorm aannemen dan een fysieke koerier verwacht ik.

Rob van der Helm: 'Daar kan ik wel in meegaan. Ik denk niet meer dat we teruggaan naar de situatie zoals die was, dat we voor elk object een koerier meesturen. Ik wil nog iets vertellen over virtueel koerieren wat betreft luchtvracht. Daar gaat ook heel veel in om. Ik doe zelf heel veel luchtvrachtzendingen voor dit bedrijf, zoals 50 kisten naar Japan transporteren. Daar heb ik ook met virtueel koerieren te maken gehad. Eigenlijk werkt dat hetzelfde wat betreft een WhatsApp groep. Vannacht is er een zending geweest van Nieuw-Zeeland naar Korea van een groot Nederlands museum. Ik hang er boven om dat te begeleiden. Je ziet dat iedereen op de hoogte gehouden wordt van de reis. Dat is echt ideaal. Dit is super duidelijk. Als er wat is dan is iedereen meteen op de hoogte, als er behoefte is om te bellen dan gebeurt dat.'

Ianthe Schneeweisz: Wat ik mij wel afvraag bij het gebruik van WhatsApp is dat het wel super praktisch is, omdat iedereen het heeft, maar hebben jullie daarbij ook gekeken naar het beveiligingsaspect ervan? Zoals welke informatie je deelt en hoe goed beveiligd het is?

Rob van der Helm: 'Ja. Dat klopt inderdaad. Er zijn vanuit musea ook wel vragen geweest hoe we omgaan met hacken bijvoorbeeld. Alles kan gehackt worden namelijk. Wij zijn wel bezig met hoe wij daar in de toekomst mee omgaan, maar aangezien een alternatief nu even niet is anders dan e-mail, wat ook gehackt kan worden. Het is zeker een punt waar wij mee bezig zijn, alleen nu is dit even het beste wat wij kunnen doen. Zeker als virtueel koerieren vaker gebruikt gaat worden. Dat is een goed punt inderdaad. Ik ga even verder weer over de luchtvracht. Die WhatsApp groepen worden aangemaakt. Normaal gesproken halen we iets op bij een Nederlands museum, de koerier van dat museum rijdt dan mee op de wagen naar Schiphol. Op Schiphol staat er van ons een supervisor te wachten. Die neemt de vracht aan en begeleidt de koerier naar de loods. Daar wordt een kist op een vliegtuigplaat gezet. Die wordt apart onder cameratoezicht gezet. Onze supervisor brengt de koerier vervolgens naar de vertrekhal. Naar verloop van tijd gaat onze supervisor weer terug en die begeleidt de kist/ de plaat naar het vliegtuig letterlijk. Die mag ook gewoon op het platform komen op Schiphol. Die ziet letterlijk die plaat in het vliegtuig gaan. De koerier zit aan boord. Onze supervisor belt naar de koerier dat de plaat aan boord zit. Dan is alles geregeld. De koerier vliegt en aan de andere kant gebeurt precies hetzelfde, maar dan natuurlijk andersom. De plaat gaat eruit, er staat een supervisor van de agent al daar te wachten, die brengt de koerier naar de loods. Daar wordt de kist van de plaat gehaald en dan gaat die naar het museum met de koerier aan boord van de wagen. Dat is hoe het was. Met virtueel koerieren is het natuurlijk anders. Vaak is het zo dat als ik hetzelfde voorbeeld aan houdt dat de koerier van het Nederlandse museum meegaat naar Schiphol. Is daar bij de opbouw en na de opbouw gaat ze weer naar huis toe. Die WhatsAppgroep is dan inmiddels aangemaakt. Onze supervisor houdt iedereen op de hoogte. Als het mag worden er foto's gemaakt van de afhandelaar. Tot de kist het vliegtuig ingaat sturen we op welk palletnummer de kist staat, in welke positie van het vliegtuig het staat en aan de andere kant staat een vertegenwoordiger van het museum waar het naartoe gaat. Die begeleidt het letterlijk van de luchthaven daar tot het museum toe. Je hebt nu eigenlijk twee koeriers. Dat is best wel een grote wijziging. Trackers, daar hadden we het net al even over. We hebben niet alleen trackers voor road freight maar ook luchtvracht. Dan kan je één de luchtvochtigheid en de temperatuur regelen naderhand, het kan niet live. Maar je kan wel live zien wat de locatie is. Wij hebben een partner in Amerika, waarvan je ook de naam zal hebben gehoord al namelijk Masterpiece. Dat is de kunsttransporteur daar. Zij zijn heel erg bezig met het ontwikkelen van Tive trackers zoals ze dat noemen. Als wij vanaf hier iets naar Amerika sturen dan kunnen wij alle foto's die we hier in het

systeem maken daarin zetten. De partij van wie het werk is in Nederland en de partij die het werk ontvangt dus de registrars hebben ook toegang daartoe. Je zet erin wanneer je aankomt op de luchthaven, wanneer je gaat opbouwen, wanneer de kist naar het vliegtuig gaat. Dat is eigenlijk een systeem waarmee koeriers bijna overbodig worden. Ik vind het een geweldig systeem. Ik heb er voor het eerst mee gewerkt vorige week. Het werkt heel simpel. Het is een ontwikkeling ook in het virtueel koerieren die nu gaande is. In Amerika zijn ze er al heel ver mee. Ik denk dat er veel mee gewerkt gaat worden, het is nu alleen nog naar Amerika. De meeste van onze luchtvrachtzendingen zijn ook naar Amerika.'

Ianthe Schneeweisz: Als er een kunsttransport plaatsvindt dan is het van belang dat de koerier precies weet wat die moet doen, wat voor verwachtingen hebben jullie voor een virtuele koerier die anders zijn dan voor een fysieke koerier of is er geen verschil nodig?

Rob van der Helm: 'Dat is nu in de meeste gevallen iemand van het museum die het ontvangt. Vaak is dat in communicatie tussen de beide musea. Daar zitten wij nu inderdaad af en toe tussen, omdat wij een overview willen met alle mensen erbij maar dat is eigenlijk echt wel een vertrouwensband die een museum met een ander museum moet hebben. Ik denk ook met alle respect naar bepaalde musea, dat het ook ligt aan naar welk museum het gaat. Als het wat minder bekende musea zijn dan is het niet bij voorbaat dat de mensen daar niet kundig zijn, maar de partijen kennen elkaar dan vaak niet. Dan denk ik dat ze misschien wat meer informatie van die mensen willen en wat meer virtuele meetings hoe we het gaan doen. Het ligt echt aan het museum waar het naartoe gaat en hoe zij ermee omgaan. Uiteindelijk is het aan de musea om te bepalen of de koerier goed genoeg is. Wij faciliteren. Het moet tussen de musea zelf besproken worden.'

Ianthe Schneeweisz: Wat vindt u de belangrijkste afweging die mee moet worden genomen in een afwegingskader?

Rob van der Helm: 'Ik denk dat de registrars aan wie jij deze vraag gesteld hebt gezegd hebben het type werk en de waarde van het werk. Of ze vertrouwen hebben in de transporteur speelt ook mee, wij zijn niet de enige goede transporteur maar ik kan mij niet voorstellen dat musea virtueel koerieren aan iedere transporteur zouden toevertrouwen. Waarde van het werk, of ze vertrouwen hebben in de transporteur en of ze vertrouwen hebben in het ontvangende musea zijn denk ik belangrijke afwegingen. Het is niet om bepaalde musea in diskrediet te brengen, absoluut niet zelfs, maar als je niet vaak met een museum heb gewerkt en je gaat een werk van x aantal miljoen in waarde sturen is het wel iets om over na te denken of je dat wel met een virtuele koerier moet doen.'

Ianthe Schneeweisz: (Hoe) zouden jullie virtueel koerieren willen implementeren in de bedrijfsvoering?

Rob van der Helm: 'We hebben het er wel over gehad of wij dit als een soort formele dienst willen aanbieden, maar er is zoveel onzeker ook rondom covid-19. De musea waar wij voor rijden en dat zijn alle grote musea in Nederland die weten dat wij dit kunnen, maar het is inderdaad een goede vraag of wij het gaan doen. Het is lastig of wij dit nu al willen presenteren als iets dat wij zullen blijven faciliteren. We weten door corona namelijk niet wat de toekomst ons zal brengen. Het zal best wel kunnen dat wij dat gaan doen inderdaad. Als virtueel koerieren vanuit de musea in de toekomst heel vaak gevraagd blijft worden dan gaan we dat zeker doen.'

Ianthe Schneeweisz: De technologie ontwikkeld zich ook ontzettend snel. Hoe ervaren jullie de vergroting van digitale mogelijkheden?

Rob van der Helm: 'Ik ben een voorstander van digitale vooruitgang. Zo vind ik Masterpiece ook een fantastisch systeem, dat ook veilig is. Je houdt het ook niet tegen en je zou het ook niet tegen moeten willen houden. Voor iemand die in een museum werkt is het hartstikke leuk om te reizen, maar de voordelen van virtueel koerieren wegen denk ik wel op tegen de nadelen. Carbon footprint, kosten dat is natuurlijk een issue ook het milieu nu. Wij zijn ook erg bezig met verduurzaming en dat

juichen wij ook heel erg toe. Voor ons maakt het op zich niet heel veel uit of er een koerier meegaat of niet.'

Ianthe Schneeweisz: Wat zijn voor jullie de grootste verschillen tussen het werken met virtuele koeriers en fysieke koeriers?

Rob van der Helm: 'Extra werk is een verschil. Virtueel koerieren brengt een extra taak voor onze chauffeurs. Bewust bezig zijn dat een koerier of iemand van het museum meekijkt, niet letterlijk met een camera aan de wagen maar meer let op wij zijn altijd verantwoordelijk maar we hebben nu wat extra taken toebedeeld gekregen. Normaal gesproken zit er letterlijk een koerier achter ons. Nu niet. Wij moeten een bepaalde service leveren richting een klant en daar moeten wij extra bewust mee bezig zijn. Dat gaat goed. Die jongens worden er ook steeds bedreven in.'

Ianthe Schneeweisz: Het is dus niet het geval dat de chauffeurs nog een cursus moeten volgen om de werkzaamheden bij het virtueel koerieren te kunnen uitvoeren?

Rob van der Helm: 'Nee, het is ad hoc het geval dat chauffeurs gewoon heel goed geïnstrueerd worden. Het is ook geen rocket science, maar het is wel belangrijk. Ik ben benieuwd wat de toekomst gaat brengen. Ik ben persoonlijk voor virtueel koerieren. Maar zoals gezegd er zullen altijd werken blijven die met een fysieke koerier moeten. Het is heel interessant. Ook die technologie, zoals ArtWise. Ik kan mij voorstellen dat dat ook wereldwijd gebruikt gaat worden. Het is ook wel spannend. De aanleiding is minder leuk helaas, namelijk corona.'

Ianthe Schneeweisz: Ik heb vernomen dat het idee om te gaan virtueel koerieren ook voor de pandemie al op de tekentafel lag bij sommige experts onder andere als oplossing tegen de toenemende restricties op luchthavens.

Rob van der Helm: 'Ja dat klopt, het is natuurlijk niet alleen corona. Daarvoor waren we er ook al wel mee bezig, maar het heeft nu natuurlijk wel een boost gekregen. Er zijn bepaalde luchthavens, zoals Singapore, waar geen koeriers bij mogen. Onze agenten mogen er zelfs niet bij. Dan begeleidt de luchthavenpolitie het. Dat is echt gewijzigd, sinds een paar jaar. Dat is ook een reden om dat virtueel koerieren te enthousiasmeren. In Nederland zijn we nog best wel flexibel, maar in sommige landen is het strenger. Elk land heeft zijn eigen regelgeving. Vaak is het zo dat een koerier ergens niet in mag en een supervisor wel.'

Ianthe Schneeweisz: Hebben we iets nog niet besproken, waarvan jij denkt dat het belangrijk is om mee te nemen?

Rob van der Helm: 'Ik had een aantal dingen opgeschreven: een zending laten volgen, aan beide kanten supervisie, trackers aan boord, trackers aan boord van een truck, een WhatsApp groep maken, bij de de-installatie meekijken kan door onze art handlers en vooral inderdaad wat ik al zei als je bijvoorbeeld met road freight bij een overnight adres aankomt maak veel foto's, stuur meteen veel informatie en wacht niet twee uur. In de ochtend weer foto's sturen en doorgeven dat je bent vertrokken. Veel informatie delen. Het liefst iets te veel informatie dan te weinig. Je bent de oren en de ogen van je klant. Het museum vertrouwt jou. En communicatie is echt een sleutelwoord.'

Ianthe Schneeweisz: Vertrouwen is natuurlijk een ontzettend belangrijk begrip, maar hoeveel je kan leggen op vertrouwen is nog een vraagstuk.

Rob van der Helm: 'Ja, dat is ook lastig. Daarom zijn wij heel blij dat zoveel musea ons vertrouwen.'

AON Fine Art

11. Schreuder, M., directeur Aon Fine Art geïnterviewd door I. Schneeweisz op 28 oktober 2021.

Ilanthe Schneeweisz: In mijn afstudeeronderzoek probeer ik de grootste vraagstukken die registrars bij de ontwikkeling van het virtueel koerieren hebben te behandelen en te kijken wanneer je wat voor koerier meestuurt op transport. Wat voor vragen komen er naar u toe over het verzekeren bij het virtueel koerieren? En kunt u dit toelichten?

Marcel Schreuder: Heel weinig eigenlijk, behalve dan dat kort geleden er een vraag kwam naar aanleiding van ervaringen met de Amerikaanse en de Japanse indemniteit. Ik werd gebeld om te bespreken hoe ik er tegenaan kijk dat er vanuit de Amerikaanse indemniteit verdergaande eisen werden gesteld ten opzichte van de normale situatie ten aanzien van het transport. Heel specifiek en concreet ging het erom dat er trackers op kisten werden aangebracht bij afwezigheid van een koerier. Die trackers zouden een aanvullende of een andere vorm van begeleiding en zekerheid bieden. Op de vraag van hoe zit dat nou en wat zeggen verzekeraars ervan was mijn antwoord dat so far vanuit verzekeraars daar geen extra of andere vereisten aan zijn gesteld. Ook pre corona, in normale omstandigheden, stelden verzekeraars geen specifieke eisen aan koerieren. Net zo min als ze eisen stellen aan waar en hoe je een werk ophangt in die tentoonstelling. Bijvoorbeeld bij een wat waardevoller werk, dan is het ook niet zo dat verzekeraars naast het museum gaan staan om hun te vertellen hoe zij zouden willen dat een werk wordt opgehangen. Waarom doen ze dat niet? Er zijn twee, misschien wel drie omstandigheden voor. Eén is dat de verzekeraar uitgaat van de professionaliteit van het museum. Voor elke verzekeringsovereenkomst geldt dat je die naar beste eer en geweten moet uitvoeren. Dat is ook een letterlijk principe, niet alleen voor verzekeringsovereenkomsten maar ook voor andere overeenkomsten. Dat moet je te goede trouw doen en dat geldt dus ook voor een verzekeringsovereenkomst. Dat is het eerste punt. Het tweede punt is: verzekeraars zijn geen musea. Dat klinkt raar als ik dat zo zeg maar waarmee ik bedoel is dat zij niet het beleid kunnen en willen bepalen van hoe in het museum of buiten het museum de dingen gedaan moeten worden.

En ten derde: als er in de afgelopen periode zou zijn gebleken dat door het mee kunnen sturen van koeriers er diverse incidenten of schade zouden zijn ontstaan dan is het niet onmogelijk dat verzekeraars het gesprek met de verzekeringsmakelaars (wat wij zijn als AON) en de musea met elkaar zouden aangaan, om te bespreken dat die situatie onwenselijk is voor iedereen. Musea willen geen schade en voor de verzekeraars is het nadelig als er teveel schade onder zijn rekening/ polis voorkomt. Er zou dan worden besproken hoe we deze situatie kunnen voorkomen en welke andere maatregelen we moeten nemen, maar die situatie is er niet. Het heeft te maken met het algemene principe en de praktijk dat een verzekeraar niet stapt in de specifieke uitvoering van wat musea doen (hoe zij een tentoonstelling inrichten, hoe zij de transporten organiseren). Daar blijven verzekeraars buiten. Er is ook vanuit de praktijk de afgelopen twee jaar geen aanleiding geweest om daar verder op in te grijpen.

Iets anders is dat koerieren natuurlijk als primair belang heeft voor het museum het zekerstellen van een bruikleen die naar een ander museum gaat en dat zij daar alle zorg van begeleiden, letterlijk en figuurlijk. Dat is onderdeel van uitvoering van het op zo goed mogelijke wijze ook je acteren in het kader van de verzekeringsovereenkomst. Primair is het natuurlijk niet voor een museum van ja wat moet ik nou volgens de verzekeraars doen, maar dat ze een museum zijn en als kerntaak en missie hebben het behouden van de collectie en exposeren. Natuurlijk daarvan afgeleid is dat als ze dat doen het voor de verzekeraars een heel goed uitgangspunt is en een hele goede attitude om zo weinig mogelijk schade te hebben. Dus dat doen musea in principe dat ze koeriers meesturen. De vraag is overigens wat nu de conclusie is als het door corona anders wordt en of dan nog steeds geldt van er moet altijd iemand mee of zijn er alternatieven, als we kijken met de wijsheid en ontwikkeling van afgelopen periode. Wat bij het koerieren ook nog een rol speelt is het punt van de conditiecheck. Ook daarvan zeggen verzekeraars niet/ er staat niet in een polisvoorwaarden/ in verzekeringsvoorwaarden van er moet een conditiecheck plaatsvinden op elk moment dat dat maar opportuun is en dat er anders geen dekking zou zijn. Dat staat niet in de verzekeringsvoorwaarden. Ook dat is weer een onderdeel van hoe doen musea dat.

Ianthe Schneeweisz: Dus eigenlijk is het altijd nail to nail en all risk verzekerd?

Marcel Schreuder: Precies. Ja. En je weet inderdaad dat een verzekering voor transport of laten we zeggen een tentoonstelling die is onder het principe van nail to nail. Dat betekent dat op het moment dat het bij de bruikleengever van de plek afgaat waar het op dat museum logischerwijs is. Dat kan zijn vanaf zaal, letterlijk van de nail (van de rand af). Het kan ook zijn dat het uit het depot komt of dat het geen spijker is maar dat is dan even het figuurlijke en soms ook letterlijke principe van de spijker af. Op het moment dat die handeling wordt gepleegd dan gaat die dekking voor dat hele traject in. In dat traject wil je natuurlijk wel weten, zowel als museum als bruikleenemer als verzekeraar, van ja maar als we nou halverwege dat traject of aan het eind van het hele traject zien dat er een krasje op het schilderij zit/ een kleine beschadiging of dat er al op zat toen het werk van de wand werd gehaald. Als er een diefstal plaatsvindt, je stoot er tegenaan of er gebeurt tijdens het transport iets dan weet je op welk moment er iets gebeurt en dan weet je ook dat op dat moment die schade staat. Maar met name als je praat over kleine beschadigingen waarvan onduidelijk is van wanneer dat nou precies ontstaan is is het heel waardevol om op het overgangsmoment, dus het moment dat het bij de bruikleengever van de muur afkomt, vast te stellen wat de conditie is. Als dat is gebeurt dan sta je ook sterk richting de verzekeraar om te zeggen: kijk dit is in het traject ontstaan want we hebben een conditierapport vooraf waar de beschadiging niet op staat. Daarmee lever je bewijs dat de schade is ontstaan in de verzekerde periode, zoals jij terecht zegt in die nail to nail periode. Musea doen die conditiecheck vaak al standaard. Wij geven daarom enkel aan dat het van belang is, maar er staat niet dat het volgens de voorwaarde verplicht is dat er conditiechecks plaatsvinden. Hoe de conditiechecks plaatsvinden staat er helemaal niet bij. Bovendien weten we dat de praktijk van die conditiechecks natuurlijk ook heel divers is. Zoals jij ook weet is de uitvoering ervan divers. Nieuwe vormen van digitaal met iPad of formulieren waar dingen op aan getekend worden tot aan dat het niet gebeurt wanneer het werk van een private collectie ergens vandaan komt.

Als het enigszins een professioneel beheerde collectie is dan vindt de conditiecheck waarschijnlijk wel plaats, maar het kan ook zijn dat er in Zwitserland een mooi schilderij hangt voor een tentoonstelling en dat daar niet de faciliteiten zijn om een conditiecheck uit te voeren of dat op het moment dat het object wordt opgehaald door Crown of Hizkia van Kralingen dat er de keuze wordt gemaakt geen conditiecheck te laten plaatsvinden. Musea zijn ook niet in staat om overal in zo'n geval er iemand naartoe te sturen om dat te faciliteren en daar een koerier op mee te sturen. Dus die praktijk is ook divers. De reden dat verzekeraars het niet verplichten is omdat de bottom line uiteindelijk wel is dat als dat krasje geclaimd wordt dat in principe aan het museum is om te bewijzen/aannemelijk te maken dat het in de verzekerde periode is gebeurt, dat is logisch. Je kunt niet alleen zeggen ja ik heb hier een schilderij en er zit een krasje op, ja maar dan zegt de verzekeraar terecht prima maar we hebben een verzekering van nail to nail en die staat niet gefixeerd op een datum dus het is ongeveer de periode van de tentoonstelling. Op een tentoonstellingsverzekering staat de tentoonstellingsperiode en de dekking loopt in zijn totaliteit dan ook nog van het moment vanaf spijker en dat kan één week, twee of drie weken voorafgaand aan de tentoonstelling zijn dat is heel variabel. In een polis voor een tentoonstelling staat dus niet het is van 1 november tot 1 februari, maar daar staat: deze dekking geldt voor de tentoonstellingsperiode, uiteraard het verblijf en het moment dat het bij de bruikleengever op reis gaat en tijdens transport en na afloop als het weer teruggaat naar de bruikleengever. Dat is een niet in data vastgestelde periode. Soms wil een bruikleengever dat beslist wel (dat het in een vastgestelde periode is) en dan doen we dat wel, maar dan laten we het een maand van te voren bijvoorbeeld in gaan. Of het transport dan drie weken of 2 weken van te voren komt dan niet heel precies, maar dat we het heel ruim nemen. Beter is nog om uit te gaan van het nagel tot nagel principe, want stel dat we het zouden zetten van nou we verwachten twee weken van te voren vindt dat transport plaats en wij zouden dan twee weken van te voren de dekking laten ingaan van nail to nail en dan op het laatste moment komt het voor de transporteur beter uit om het 2,5 halve week van te voren al mee te nemen op transport nou dan is die dekkingsperiode niet goed. Omdat we weten dat die planning van die transporten altijd heel variabel en flexibel is doen we dat op die manier. Kortom het is natuurlijk zaak dat het museum uiteindelijk als het erop aankomt kan bewijzen of op zijn minst aannemelijk kan maken dat die schade is ontstaan in de verzekerde periode.

Ianthe Schneeweisz: Wat je nu veel hoort dat heel belangrijk is bij het virtueel koerieren is dat het gebeurt op basis van vertrouwen, omdat er bijvoorbeeld een restaurator van het andere museum de conditiecheck doet en de virtuele koerier meekijkt. Je kan het achter de computer minder goed zien zelf, dus je gaat ervan uit dat de restaurator het aangeeft als die een krasje ziet. Is dat ook iets waar jullie nog naar kijken of is het op basis van vertrouwen dat de musea het goed doen dus dat verzekeraars dat ook vertrouwen?

Marcel Schreuder: Daar komt het wel op neer. Ik denk dat het primair dan een kwestie is van het vertrouwen tussen de twee musea. Van het zijn nu niet onze eigen mensen maar we laten het over aan iemand daar lokaal met een vorm van meekijken etc. Dus dat is het primaire daarvan. Als afgeleide daarvan geldt dan voor verzekeraars het navolgen van die praktijk. Voor het uitgangspunt van de verzekeraars heb je het over de optelsom en de combinatie van de professionaliteit van twee partijen. Er zit ook een check and balance daarmee tussen die twee partijen in. Dat is niet helemaal hetzelfde maar zet ernaast de praktijk dat (heel wat anders maar als illustratie van het aspect van vertrouwen) voor de verzekeraars is bij het vaststellen van de waarde die verzekerd moet worden is leidend, is het uitgangspunt, wat spreken de beide musea (bruikleengever en bruikleenemer) met elkaar af als waarde. En is dat EURO 100.000 dan is het dat. Dan gaan de verzekeraars en wij niet daar nog is naar kijken van klopt dat wel, als we daar al verstand van zouden hebben maar goed daar zouden experts voor ingeschakeld kunnen worden. Wij verzekeraars gaan er dan vanuit dat het twee professionele partijen zijn, waarbij er ook dan een soort borg waarborg waarmee in zit van een check and balance tussen die twee partijen dat als ik aan jou uitleen dan is het altijd zo dat de bruikleengever bepaalt om welk bedrag die het verzekerd wil hebben. Als ik daarin sterk zou doorschieten dan gaan wij en de verzekeraars ervan uit dat jij dan zou zeggen van nou is dat wel redelijk? Niet in de laatste plaats omdat jij dan de premie over die waarde moet betalen want de bruikleenemer die heeft het profijt. Die heeft de tentoonstelling, die krijgt het werk uitgeleend, die betaalt de verzekering. Dus daar zit ook een check and balance in. Dat is natuurlijk geen exacte wetenschap, maar het is ook nooit een exacte wetenschap of die picasso nu 40 miljoen of 40,5 of 39 of 38 is, wie kan het weten. Daar zit ook natuurlijk wat arbitrairs in. Ik noem dit en met andere woorden op het moment dat de waarde die verzekerd moet worden in de bruikleenovereenkomst staat opgeschreven dan is dat als er een schade zou zijn onbetwist de verzekerde waarde. We gaan als verzekeraars niet achteraf zeggen van dat kunnen jullie wel afgesproken hebben, maar bij nader inzien vinden we dat toch wel een beetje te hoog. Dat gebeurt niet. Ik bedoel daarmee als illustratie dat verzekeraars zich dus verlaten en volgen wat er in dat proces van die musea wordt gedaan. Dan zou je kunnen zeggen dat gaat toch eigenlijk wel ver want dan ben je toch helemaal afhankelijk van dat dat eerlijk en goed gedaan wordt? ja dat is zo en de praktijk is dat dat dus ook blijkt zo te zijn omdat er geen situatie is dat blijkt dat er misbruik van gemaakt wordt of dat het leidt tot veel meer schades, waardoor verzekeraars (en dat zouden ze natuurlijk doen als zou blijken, bijvoorbeeld over die te verzekeren waarde, als zou blijken dat bij diverse schades over de jaren heen dat musea dat niet eerlijk doen). Natuurlijk dat je dan een reactie zou krijgen vanuit de verzekeringsmarkt van ja wacht even, maar dan willen we daar toch wel is met jullie over praten omdat dat niet zonder meer op deze manier door ons gevolgd kan worden. Het lijkt mij dat je in datzelfde licht kunt bezien hoe verzekeraars tot en met nu opstellen tegenover de ontwikkeling, al dan niet uit nood geboren, bij het koerieren.

Ianthe Schneeweisz: Tijdens een webinar over de realistische toekomst van de koerier georganiseerd door For the Love of Art sprak Eric S Fischer (senior vice president Willis Towers Watson Northeast) over verzekeraars en hij zei het volgende: "The insurance industry is very reactive and it will only take one bad loss where if it was felt that a courier could have mitigated that bad loss for the whole industry to change. So one institutions decision on couriers could impact the whole of the museum communities." Hoe kijkt u hier naar? Als er één keer de verkeerde afweging is gemaakt om geen fysieke koerier mee te sturen waar het wel had gemoeten, omdat bij het ongeluk die koerier het had kunnen voorkomen, zou dan de hele verzekeringsindustrie veranderen in de zin dat ze een virtuele koerier niet meer gaan verzekeren? Het is veel genuanceerder volgens mij, wat vindt u?

Marcel Schreuder: Veel genuanceerder. Absoluut veel genuanceerder. Dat is misschien meer als een soort ongepaste waarschuwing van denk erom, maar dat is niet reëel met de feitelijke situatie. Eén situatie is nooit aanleiding tot een beleids- of koerswijziging. Wat daar ook een rol speelt is dat de verzekeringsmarkt een concurrerende markt is. Die verzekeraars vormen niet één blok. Elk van die verzekeraars wil zo goed mogelijk zaken doen en zo aantrekkelijk mogelijk zijn voor de musea om hun kunst en tentoonstellingen te laten verzekeren. Dat betekent dat bij elke individuele verzekeraar de afweging zit van hoe ziet nou die business eruit, zijn dat verantwoorde premie/schade statistieken,

zien die er gezond uit. Bijvoorbeeld een hele andere branche zijn huurbedrijven, daarvan is bekend dat er heel veel risico's zijn. Er zijn allerlei verschillende vormen van risico die verzekeraars nemen, waarbij allerlei hele verschillende statistieken zich voordoen. Van een gezonde bedrijfstak versus van ja maar dit zijn hele slechte moeilijke risico's waarbij er heel veel mitsen en maaren door verzekeraars worden *beheerd*? en dat er hogere premies en hogere eigen risico's. Het verzekeren van kunst is een hele gezonde vorm van verzekeren. Waarbij er concurrentie tussen verzekeraars is om zo aantrekkelijk mogelijk te zijn, dus de premie zo scherp mogelijk in combinatie met zo goed mogelijke voorwaarden. Eén incident met virtueel koerieren gaat absoluut die markt die al jaren op die manier staat absoluut niet veranderen. Net zo min als dat één majeure diefstal 20 miljoen, of 40 miljoen of whatever verandert die markt ook niet in één keer, dat is all in the game. Dus ik ben het daar niet mee eens wat Fischer daar zegt.

Ilanthe Schneeweisz: In de verzekeringspolis staan garanties waar je aan moet voldoen, ziet u dat daar met een virtuele koerier aan kan worden voldaan? Of worden er wellicht aanvullende eisen gesteld?

Marcel Schreuder: De vraag is even wat je uit die presentatie dan herhaald hebt als je het hebt over het woord garanties. In de verzekeringsvoorwaarden daar staan niet per definitie diverse garanties, behalve als we dat zo zouden bezien. Kijk in de verzekeringsvoorwaarden staat bijvoorbeeld dat onachtzaamheid en opzet niet gedekt is. Je zou kunnen zeggen dat dat de grens is van tot waar iets verzekerd is. Een medewerker die een schilderij uit zijn handen laat vallen is gewoon gedekt, maar in de verzekeringsindustrie noemen we dat niet een garantie. Een garantie noemen we iets wat in de polis staat van waar altijd aan voldaan moet worden. Bijvoorbeeld in de scheepvaart is dat het schip wel zeewaardig moet zijn. Ik zie die vormen van garanties eigenlijk niet zo specifiek in de algemeenheid in verzekeringsvoorwaarden. Ik heb wel wat specifiekere duidelijk proberen te maken dat in indenniteitsregelingen vaker wel garanties staan. Bijvoorbeeld de japanse indenniteit die heeft allerlei bepalingen, dat noemen we dan wel garanties, waaraan de bruikleengever en als museum je aan moet voldoen. Bijvoorbeeld en dat is een algemene bepaling: het museum/de musea moeten vooraf het schema van de transporten overleggen aan het ministerie. Dat noem je een garantie. Dan staat er daarna: doet u dat niet dan kan dat consequenties hebben voor de toegekende indenniteit. Wijzigingen in het schema moeten worden doorgegeven aan het ministerie. Overigens wat dus heel anders is dan wat er in een verzekeringsovereenkomst staat, daar staat dat allemaal niet in. Verzekeraars vragen niet van wanneer en hoe en op welke datum ga je met welke vrachtauto, dat willen verzekeraars ook helemaal niet weten. Zo zie je een verschil in type risicodragen. Verzekeraars zijn commerciële partijen in een private sector wiens vak het is om risico's te accepteren. Een premie daarvoor betaald te krijgen en als er schade is schade uit te keren en dat doen op basis van statistieken en markt en concurrentie. Check and balance in van hoeveel als verzekeraar wil ik nu opleggen aan het museum, dat wordt ook gecorrigeerd door je concurrent verzekeraar die dat misschien niet nodig vindt. Net als er tussen musea checks en balances gelden is dat ook tussen verzekeraars. Indenniteitsregeling is een overheidsregime/ een overheidsregeling op basis van een wet, die zijn vaak veel strikter en veel gedetailleerder met uitwerkingen waar dus vormen van garanties in terug komen. Dat is niet bij alle indenniteitsregelingen, dat verschilt heel sterk (de garanties).

Ilanthe Schneeweisz: Er zijn gevallen waarbij de lokale indenniteitsregeling niet akkoord gaat met transporten zonder koerier, zoals in Amerika (eerst) en Japan. Dat heeft de afgelopen anderhalfjaar veel extra werk opgeleverd bij registrars. Hoe ga je met zo'n situatie het beste om?/ zou dat extra werk voorkomen kunnen worden met verzekeringsafspraken?

Marcel Schreuder: Primair is het tussen de musea hoe dit zich ontwikkelt en op welke manier dat proces op een verantwoorde manier gebeurt. Overigens de context hiervan is natuurlijk ook dat er speelt, en dat faciliteert natuurlijk ook deze hele situatie, überhaupt de digitalisering van handelingen. En los even van de corona waardoor het zich noodzakelijkerwijs sneller moest ontwikkelen is dat we zien dat de digitale vorm eerder nog kwaliteit verhogend is zonder dat er een mens in een vliegtuig is gestapt om daarnaartoe te vliegen. Als je die standaard van welke manier kun je technisch het schilderij vastleggen met digitale mogelijkheden, waardoor afstand veel minder een issue is omdat je met dezelfde informatie werkt. Dat is eerder nog een upgradering van de kwaliteit van het proces dan dat het een downgradering is omdat er iemand niet in een vliegtuig stapt en meegaat.

Ianthe Schneeweisz: Misschien zou dat ook mee kunnen spelen in de afweging om wel of niet een virtuele koerier mee te sturen in de toekomst.

Marcel Schreuder: Je bent natuurlijk als museum afhankelijk van in welk regime zit je en zegt de Amerikaanse indemniteit van als je niet meegaat dan moet je trackers en weet ik veel, maar de vraag wat verzekeraars daarvan zouden vinden om trackers erop te zetten: is dat dan risicoverminderend of verhogend? Daar kun je van alles en nog wat over vinden. Op het moment dat de Japanse indemniteit zegt we willen dit, dan heb je daar als museum mee te maken. Daar staan wij als verzekeraars dan op dat moment ook buiten, want er is geen verzekering. Maar zover het de verzekeraars aangaat is de kortste samenvatting: de musea gaan uit van de professionaliteit van de musea en dat ze het op een verantwoorde manier doen tot aan het moment dat zou blijken dat door verandering van procedures, zoals niet meer meegaan, digitaal, dat daardoor een slechter risico zou ontstaan, maar dat is niet met één schade, er moet een patroon zijn en dan zouden verzekeraars in gesprek met de musea gaan van luister op deze manier wordt de continuïteit van de verzekering: de premies gaan dan hoger worden, de voorwaarden worden stricter. Hoe kunnen we dan in dat samenstel het risico acceptabel houden. Overigens dat vinden niet alleen de verzekeraars, dat vinden primair de musea dan al. Op het moment dat er 1,2,3,4,5 situaties gaan ontstaan waarbij evident door het digitaal koerieren of conditiechecks etc het niet goed gaat dan zal er primair in die eigen omgeving van de musea al een correctie en een reflectie gaan krijgen van hoe doen we dit nu op een verstandige manier.

Ianthe Schneeweisz: Als ik een protocol ga maken en een afwegingskader, wat is volgens u belangrijk dat ik daarin meeneem?

Marcel Schreuder: Ik denk dat het belangrijkste principe, mijn advies zou niet zitten in technische uitvoeringsissues of invulling van protocollen. Het zit hem denk ik meer in het principe dat in geval van schade voor de verzekeraars het totale plaatje duidelijk moet zijn. Waarmee ik bedoel dat voorkomen moet worden dat er discussie zou kunnen ontstaan van is die schade nou wel of niet in de verzekerde periode voorgevallen. Je zou kunnen zeggen dat de ultieme conclusie die je daaraan kan verbinden is dat je altijd conditiechecken moet laten uitvoeren, dat je de afbakening van het was niet verzekerd, het gaat nu van de wand af en komt in dit dekkingsregime bij die verzekeraar dat die overgang naar de verzekerde periode dat alles wat je doet daarbij van belang is en voor je eigen belang dat als er schade zou ontstaan dat je een heel duidelijk dossier naar de verzekeraar toe hebt. Overigens terwijl ik dat zo zeg onderscheid ik misschien te weinig van het digitaal koerieren en de conditiecheck. Maar dat is dan een vraag aan jou van zien we dat eigenlijk als onderdeel, is één onderdeel van het ander bij het koerieren?

Ianthe Schneeweisz: Je hebt natuurlijk ook dat er geen koerier meegaat en wel een digitaal conditierapport of wel een fysieke koerier met een digitaal conditierapport. Dus ik denk dat er op die manier wel onderscheid in zit.

Marcel Schreuder: Ja, dat is niet 1 op 1. Je zou kunnen zeggen als je het een beetje ontleed: onbetwistbaar is het belang van het vaststellen van de conditie in het overgangsmoment van niet verzekerd of bij een andere verzekeraar naar bij de verzekering van die tentoonstelling dat er vaststelling is van het is nu zoals het is en alles wat er hierna met het werk gebeurt is verzekerd. Alleen dat vertaalt zich niet naar dat er in de verzekeringsvoorwaarden staat: er moet een conditiecheck plaatsvinden en als die niet heeft plaatsgevonden heeft die nooit dekking. Dat geldt niet.

Ianthe Schneeweisz: Dus eigenlijk is ook in de grote lijnen dat er niet per definitie verschil is tussen het verzekeren bij een virtuele koerier, geen koerier, een fysieke koerier of een boekend koerier. Als het maar duidelijk is wanneer welke schade is voorgekomen en het grote plaatje dus.

Marcel Schreuder: Ja. Dat is dus de vaststelling van de conditie van het werk en daarnaast het als een koerier meegaan en dan het issue van hoeveel meer zekerheid creëert dat nou, los van de conditiecheck, het in een vliegtuig stappen waarbij ook het werk in het vrachtruim zit. Stel dat dat door digitaal koerieren dat dat niet dan meer plaatsvindt. Wat is de impact daarvan. Is dat a priori voor verzekeraars, is dat risicoverzwaring, vinden ze dat dat wel moet gebeuren. Nou dat is vandaag vooralsnog geen issue in onze praktijk. Wij zijn ook niet de hele wereld, we hebben een hele uitgebreide praktijk maar daar hebben we in de markt en dat is ook met Lloyds, daar merken wij tot nu toe niets van. Het zou best kunnen zijn dat er binnenskamers of buitenskamers door een enkele verzekeraar of wie dan ook daar wat van gezegd wordt. Het kan natuurlijk dat verzekeraars vanuit hun positie van alles wat mogelijkwerwijs het risico verslechterd dat ze daar een soort waarschuwend

vinger voor opsteken van denk erom. Maar dat is nog wat anders dan heeft het daadwerkelijk ook impact/ verandering in die verzekeringsmarkt. Is het zo dat de verzekeraars die de tentoonstelling verzekeren dat ook in de praktijk doorvoeren en zeggen ja maar dan doe ik het niet, dan vind ik het niet acceptabel of dan wil ik hogere premies. Dat zien we niet. Nogmaals daarbij is natuurlijk ook interessant en ik denk ook dat dat er nog helemaal niet is, die ervaring en die statistiek van en waar hebben we het over. Hebben we het over een verminderde kwaliteit van het traject. Is dat nou al zo. Je zou kunnen zeggen een koerier die meevliegt en het op de conventionele manier deed van bij het ontvangende bruikleennemende museum er twee mensen staan met een bloknootje aantekeningen te maken. Die staan het schilderij een beetje te bekijken en die schrijven ook op (en ik overdrijf maar) ietsje verder dan dat bestaat zeker nog dat met potlood dingen worden getekend. Is dat nou per definitie, want dan zou je kunnen zeggen nou dan wordt voldaan aan wat dan iedereen oké vindt, een koerier gaat mee fysiek bij de conditiecheck etc. Is dat nou per definitie beter dan dat er op een hightech state of the art digitale manier naar dat schilderij gekeken wordt en oke dan zit er geen koerier in een vliegtuig. Betekent dat dan op dat moment dat dat een risicoverzwarende omstandigheid is? Het zal moeten blijken.

Ilanthe Schneeweisz: Zijn er specifieke dingen die van belang zijn voor mijn onderzoek die niet aan bod zijn gekomen?

Marcel Schreuder: Ik kan het nu niet bedenken. mocht je nog ergens tegenaan lopen dan kan je altijd nog even bellen. Als ik nog wat aan informatie hoor waarvan ik denk dat het van belang voor je is dan zal ik het zeker met je delen. Ik zal ook nog is wat navragen bij internationale collega's wat hun ervaringen zijn, dan zal ik dat ook allemaal met je delen.