

Koeriershandboek voor de virtuele koerier

Beroepsproduct afstudeeronderzoek

Reinwardt Academie

Ianthe Schneeweisz

Contact: ianthe.schneeweisz@gmail.com

© Ianthe Schneeweisz

0. Voorwoord - Verantwoording beroepsproduct

Dit handboek is de praktische component van het onderzoek *Virtueel koerieren: Here to stay?*. De bevindingen uit dit onderzoek zijn omgezet in een overzichtelijk handboek waarin de belangrijkste aspecten om als virtuele koerier voorbereid te zijn aan bod komen. De structuur is een aanvulling op het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum geschreven door Cindy van Weele en Eveline Los. Met deze aanvulling, waar onder andere een beslisboom in staat, wordt getracht musea en andere collectiebeherende instellingen te ondersteunen in de afweging om een virtuele koerier te sturen of niet. Als de keuze gemaakt is om virtueel te koerieren, wil je deze koerier zo goed als mogelijk voorbereiden op wat er komen gaat.

De koerier kan een registrar zijn, een restaurator, een behoudsmedewerker, een conservator. Dit beroepsproduct is voor een voorbereiding op enerzijds de praktische handelingen en anderzijds ook de ethiek en juridische grondslag die bij die handelingen komen kijken.

1. Introductie

Het doel van koerieren is 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 bruikleennemer. 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. Virtueel koerieren is duurzamer en kostenefficiënter dan fysiek koerieren.

Om de stap naar virtueel koerieren te zetten is er behoefte aan normen, procedures en standaarden, waarin veiligheid, techniek en juridische aspecten worden opgenomen. Dit handboek voorziet daarin voor de virtuele koerier.

Uit het onderzoek *Virtueel koerieren: Here to stay?* van lanthe Schneeweisz is gebleken dat virtueel koerieren slechts voor een deel van het proces van de bruikleen wordt ingezet. Namelijk de stappen 'Kisten uitpakken', 'Het uitvoeren van de conditiecheck' en 'Installeren'. In dit handboek zijn daarom de stappen 'Laden en lossen', 'Transport over de weg' en 'Transport per luchtvracht' achterwege gelaten.

In dit handboek zijn documenten, opgesteld door medewerkers van het Rijksmuseum, samengebracht met inzichten die opgedaan zijn uit het onderzoek: *Virtueel koerieren: Here to stay?*.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 0. Voorwoord - Verantwoording beroepsproduct | 2 |
| 1. Introductie | 3 |
| 2. De rol van de virtuele koerier | 6 |
| 2.1 Wanneer stuur je een virtuele koerier? | 6 |
| 2.2 Wat is een ideale virtuele koerier | 10 |
| 2.3 Taakomschrijving | 10 |
| 2.4 Verantwoordelijkheid tijdens de koeriersreis | 10 |
| 3. Voorbereiding op de virtuele koeriersreis | 11 |
| 3.1.1 Kennis van het object | 11 |
| 3.1.2 Kennis van de filmmomenten | 11 |
| 3.1.3 Kennis van de techniek | 11 |
| 3.1.4 Kennis van het bruikleennemende team | 12 |
| 3.1.5 Kennis van de beveiliging | 12 |
| 3.1.6 Kennis van de juridische zaken | 12 |
| 3.1.7 Kennis van de vracht | 13 |
| 3.1.8 Ken uzelf | 13 |
| 4. Voorbereiding op het ontvangen van een virtuele koerier | 14 |
| 4.1 Instructie van de ontvangende partij | 14 |
| 4.1.1 Kennis van het object | 14 |
| 4.1.2 Checklist materialen | 14 |
| 4.1.2 Kennis van de filmmomenten/ wat moet je voorbereiden als je gaat filmen | 14 |
| 4.1.3 Privacy (juridische zaken) | 14 |
| 4.1.4 Informatieveiligheid (beveiliging) | 16 |
| 4.1.5 Verwachtingsmanagement | 16 |
| 4.1.6 Checklist op zaal | 16 |
| 4.1.7 Kennis van de techniek | 16 |
| 5. Welke papieren zijn er? | 17 |
| 6. Rechten en plichten van de koerier | 17 |
| 6.1 Waar kan de koerier op rekenen | 17 |
| 6.1.2 Supervisie tijdens het transport door agent | 17 |
| 6.2 Wat zijn de plichten van de koerier: | 18 |
| 6.2.1 Virtueel toezicht houden en virtueel beschikbaar zijn | 18 |
| 6.2.2 Mobiele telefoon en computer | 18 |

| | |
|--|-----------|
| | 5 |
| 6.2.3 Goede verbinding | 18 |
| 6.2.4 Courierspeak | 18 |
| 7. Praktijkdoorloop van de virtuele koeriersreis | 19 |
| 7.1 Kisten uitpakken | |
| 7.1.1 Acclimatiseren | 19 |
| 7.1.2 Ken je kist | 19 |
| 7.1.3 De tentoonstellingszaal | 20 |
| 7.1.4 Hanteren van het object | 20 |
| 7.2 Het uitvoeren van de conditiecheck | 21 |
| 7.2.1 Leveren van het conditierapport | 21 |
| 7.2.2 Conditie overeenkomen | 21 |
| 7.3 Installeren | 22 |
| 7.3.1 Bijzondere bepalingen | 22 |
| 7.3.2 Controle klimaat | 22 |
| 8. Incidenten en calamiteiten | 23 |
| 8.1 Wat kan er misgaan? | 23 |
| 8.1.1 Er kan geen verbinding gemaakt worden | 23 |
| 8.1.2 De audio werkt niet | 23 |
| 8.1.3 Er doet zich een schade voor (hoe handel je als virtuele koerier) | 23 |
| Bronnenlijst | 24 |
| Bijlagen | 25 |
| <i>Bijlage 1 Takenlijst virtueel koerieren</i> | 25 |
| <i>Bijlage 2 Checklist de-installeren met een virtuele koerier Bron: Rijksmuseum</i> | 29 |
| <i>Bijlage 3 Instructie Microsoft Teams</i> | 32 |
| <i>Bijlage 4 De zes grondslagen uitgelegd door jurist Charlotte Meindersma (expert op portretrecht en privacy)</i> | 34 |
| <i>Bijlage 5 Mail koeriersmogelijkheden, transporteur, installatiemoment</i> | 36 |

2. De rol van de virtuele koerier

Een virtuele koerier wordt aangewezen om via een digitale verbinding toe te zien op het veilig aankomen van een object en eventuele aanwijzingen te kunnen geven. Een virtuele koerier is geen complete vervanging van een fysieke koerier. Als virtuele koerier kun je geen begeleiding van het transport faciliteren en met de huidige techniek ook geen conditiecheck uitvoeren. Wel kan het een goede optie zijn voor bepaalde transporten. Maar wanneer stuur je zo'n virtuele koerier? In dit hoofdstuk wordt de rol toegelicht van de virtuele koerier en er worden afwegingen gedeeld om te overwegen bij het wel of niet sturen van een virtuele koerier.

2.1 Wanneer stuur je een virtuele koerier?

Op figuur 1, zie bladzijde 7, is een beslisboom vormgegeven waarin de afwegingen staan die je maakt om wel of niet een virtuele koerier in te zetten. Ze zijn per aspect uitgewerkt en komen uit op een antwoord: een fysieke koerier is nodig of een virtuele koerier is een optie. Als een fysieke koerier nodig is gaat het om de fysieke aanwezigheid van een koerier, dit kan ook worden vervangen door een boekend koerier. Als een afweging uitkomt op het antwoord dat een virtuele koerier een optie is kan dat ook betekenen dat er geen koerier nodig is, maar dat bij een aantal aspecten van de reis het een waardevolle toevoeging is als een virtuele koerier aansluit.

Bij het maken van de keuze of er een virtuele koerier kan worden ingezet hangt dat nooit af van één aspect. In figuur 1 zijn per aspect de afwegingen uitgezet die uiteindelijk helpen om de vraag te beantwoorden of er een fysieke koerier vereist is of niet. Neem bij het maken van deze afwegingen al deze aspecten mee. De waarde van een object kan uitkomen op 'geen fysieke koerier nodig' maar de staat van het object kan tegelijkertijd uitkomen op 'wel een fysieke koerier nodig'. Weeg de aspecten per bruikleen tegen elkaar op naar wat je organisatie als prioriteit stelt.

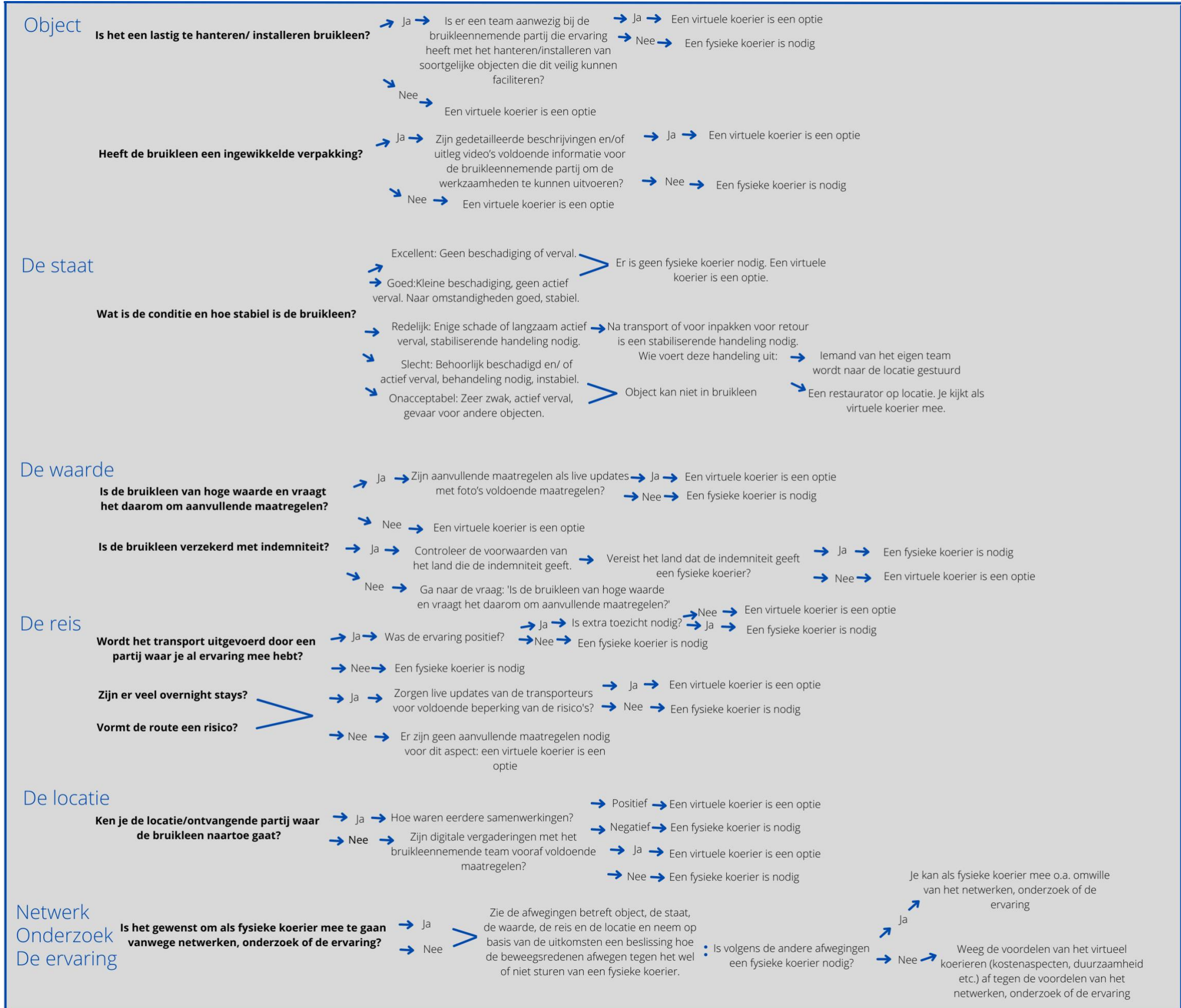
Veel aspecten zijn genuanceerder in de praktijk dan hoe het hier zwart op wit staat geschreven. Zo kun je een positieve ervaring hebben gehad met een bruikleen bij een instelling, maar toch een fysieke koerier mee willen sturen. Wees je hiervan bewust en leg de nuances waar jij deze in de praktijk ervaart.¹

Als de keuze is gemaakt dat er een virtuele of een fysieke koerier het bruikleen begeleidt kan de vraag gesteld worden wie er het beste invulling kan geven aan deze rol. Neem voor deze keuze de uitkomsten van de onderstaande afwegingen mee. Bijvoorbeeld: als de uitkomst bij de afweging 'Is het een lastig te installeren object' 'ja' is kan een art handler invulling geven aan de rol. Als het object zich in een redelijke staat bevindt en materiaaltechnisch kwetsbaar is kan een restaurator het best invulling geven aan deze rol.²

¹ Bij de afweging 'Hoe zijn de klimatologische omstandigheden op de locatie' wordt met de term betrouwbaar bedoeld of er een relatief kleine kans is op grote schommelingen in de temperatuur of niet. Als de bruikleen naar een land gaat waar het buiten -5 graden is en de kisten even buiten het museum worden gezet voor ze naar binnen gaan, dan kan het handig zijn als er een koerier bij is die kan ingrijpen.

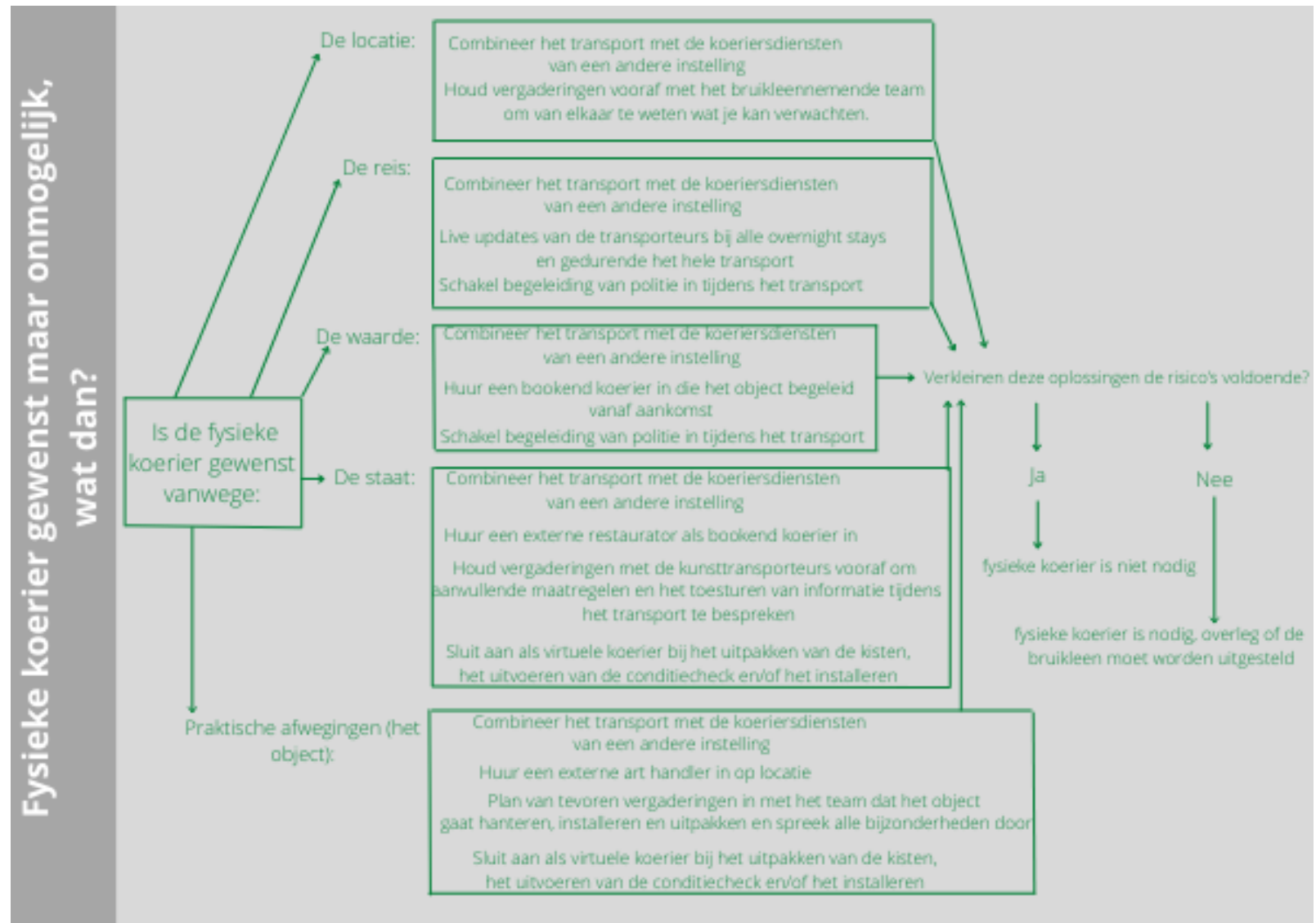
² Met de term redelijke staat wordt bedoeld dat het object enige schade of langzaam actief verval ondergaat en dat een stabiliserende handeling nodig is.

Figuur 1: Beslisboom virtuele koerier



Fysieke koerier is gewenst maar onmogelijk, wat dan?

Als de beslisboom uit figuur 1 gevolgd is en de uitkomst is dat een fysieke koerier nodig is, maar dat door omstandigheden, zoals reisbeperkingen, niet gefaciliteerd kan worden: wat doe je dan? In figuur 2 zijn per afweging oplossingen genoemd die de risico's kunnen verminderen. De afwegingen uit de beslisboom van figuur 1 zijn aangehouden. Het aspect 'Praktische afwegingen (het object)' komt overeen met de afwegingen 'Het object' uit figuur 1.



Figuur 2: Een fysieke koerier is gewenst maar onmogelijk, wat dan?

2.2 Wat is een ideale virtuele koerier

De ideale virtuele koerier heeft de kennis en ervaring van een fysieke koerier en weet de goede vragen te stellen. Kenmerken van de ideale koerier volgens het Koeriershandboek 2016 zijn:

“Deskundig - De koerier weet onder alle omstandigheden wat het beste is voor de vracht en het object. De koerier beschikt over voldoende kennis om goede beslissingen te nemen of alternatieven aan te dragen en vraagt waar nodig advies.

Communicatief - De koerier stelt de betrokkenen op de werkvloer bijtijds op de hoogte van de gewenste werkwijze, de plannen, de eisen en bepalingen. Ook over de eigen verblijfplaats en bereikbaarheid moet de koerier duidelijk zijn.

Beschikbaar en bereikbaar - De koerier is gedurende alle dagen van het verblijf beschikbaar voor de bruikleennemer. Gedurende reis en verblijf is de koerier bereikbaar via de mobiele telefoon.

Zelfstandig - Een koerier kan voor zichzelf zorgen. Het bezit van een creditcard is aan te bevelen. De ideale koerier zorgt voor eigen vervoer en overvraagt de gastvrijheid van de gastheer niet.

Diplomatiek - De koerier kan zich, zo nodig, schikken en compromissen sluiten. Uitgangspunt is altijd het welzijn van het object.

Getuige - De koerier kan goed observeren en heeft als taak om niet alleen passief toe te kijken, maar ook te informeren naar wat er gaat gebeuren/ gebeurd is, door wie en wanneer. De koerier kan getuigenissen vastleggen en de situatie documenteren.”³

Kenmerken van de ideale koerier uit het Koeriershandboek 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 5, 6.

Voor de ideale virtuele koerier worden daar de volgende kenmerken aan toegevoegd:

Geduldig - De virtuele koerier is geduldig tijdens de koeriersactie. Als de verbinding vastloopt zoekt de koerier naar alternatieven.

Technisch en digitaal vaardig - De virtuele koerier weet hoe de digitale platformen werken die gebruikt worden tijdens de koeriersactie en is voldoende vaardig om over te schakelen naar een ander middel (Teams in plaats van Zoom bijvoorbeeld) als iets niet blijkt te werken.

2.3 Taakomschrijving

De belangrijkste taak van de virtuele koerier is om tijdens de werkzaamheden te instrueren als iets anders gaat dan gewenst en ervoor zorgen dat het object met de beste zorg wordt gehanteerd. Als virtuele koerier houd je tijdens de werkzaamheden die gefilmd worden te allen tijde oog op het object. Zodra iets niet gaat volgens de voorwaarden of afspraken dient de virtuele koerier dit te communiceren met de bruikleennemende partij en mee te denken over alternatieven. Als virtuele koerier ben je wel aanwezig bij het inpakken van het object, zodat je goed weet hoe de lenende partij het moet uitpakken. Dit is het beginpunt van de koeriersreis. Het eindpunt is als het laatste object is geïnstalleerd, dan wordt de digitale vergadering beëindigd. Net als een fysieke koerier, volgens het Koeriershandboek 2016, verantwoordelijkheid draagt voor het object en de plicht heeft om ervoor te zorgen dat het gehele proces optimaal verloopt, heeft de virtuele koerier deze plicht ook.

2.4 Verantwoordelijkheid tijdens de koeriersreis

De kunsttransporteur is verantwoordelijk voor het faciliteren van het transport. Ook is de kunsttransporteur verantwoordelijk, als dat gewenst is door de virtuele koerier, om foto's en verdere informatie over de reis naar de virtuele koerier te sturen. Als virtuele koerier ben je verantwoordelijk om voldoende informatie te verzamelen en op te vragen van o.a. de transporteur zodat je de conditie van het object zo optimaal mogelijk kan bewaken.

³ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 5, 6.

3. Voorbereiding op de virtuele koeriersreis

De voorbereiding van een virtuele koeriersreis wijkt op sommige aspecten af van die van een fysieke koeriersreis. In dit hoofdstuk is aangegeven op welke aspecten je je als virtuele koerier voorbereid voor een virtuele koeriersreis.

3.1.1 Kennis van het object

“De koerier moet voordat de reis begint precies weten waar het bruikleen uit bestaat. De koerier moet niet alleen weten om welke objecten het gaat, maar ook van welk materiaal ze gemaakt zijn, wat de optimale bewaarcondities daarvan zijn en wat precies de hanteerinstructies zijn. De beste manier om kennis van het object te krijgen is om samen met de restaurator of depotbeheerder naar het bruikleen te kijken, bij voorkeur tijdens het opmaken van het conditierapport en/of bij het verpakken. Daarnaast moet de koerier weten hoe het object precies verpakt is.

Wanneer de koeriersreis gaat om het terughalen van een bruikleen is het noodzakelijk om de kopie van het conditierapport van te voren goed te bekijken. Zijn er naar aanleiding daarvan nog vragen, dan kan nog tijdig contact worden opgenomen met de koerier die de heenreis deed of met de betrokken restaurator en depotbeheerder. De koerier moet bij het terughalen van een bruikleen precies weten hoe de objecten voor het heentransport verpakt waren. Niet zelden moet de koerier ter plekke, in een depot vol kisten, aanwijzen wat de Rijksmuseumkist is. Bij niet-standaardverpakkingen wordt een foto in de koeriersmap toegevoegd.”⁴

Hoofdstuk 3.1.1. *Kennis van het object* is hetzelfde bij een fysieke koerier als bij een virtuele koerier. Hierboven is beschreven hoe het is vermeld in het Koeriershandboek 2016 voor de situatie van een fysieke koerier. (Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. Koeriershandboek. Amsterdam: 2016. 7.)

3.1.2 Kennis van de filmmomenten

Voordat de virtuele koerier zijn reis begint is het goed om afspraken gemaakt te hebben over op welke momenten er gefilmd zal worden, wanneer de koerier wordt ingebeld en wat er gefilmd wordt. Voor een overzicht van momenten tijdens het transport waarop foto's of berichten gestuurd worden, zie bijlage 1. Voor een overzicht wanneer er gefilmd wordt op zaal, zie bijlage 2. De koerier communiceert duidelijk met de bruikleennemende partij welke stappen uit het proces de koerier virtueel wil bijwonen. Ook vraagt de koerier op welk moment er een uitnodiging wordt toegestuurd om het digitaal meekijken te faciliteren. Als er locaties zijn bij de bruikleennemende partij waar vanuit veiligheidsredenen niet gefilmd mag worden dienen die besproken te worden. De koerier kan dan meedenken over alternatieven.

3.1.3 Kennis van de techniek

De koerier is voor de virtuele koeriersactie begint op de hoogte van welke techniek er gebruikt wordt om de werkzaamheden te faciliteren. Denk hierbij aan via welke applicatie je als koerier mee kan kijken, welke apparatuur de bruikleennemende partij gebruikt om te filmen, of er blackspots zijn waar geen wifi is en niet gefilmd zal worden. Communiceer als koerier de wensen wat betreft de techniek voor de virtuele koeriersactie begint, zoals:

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

Bij veel slechte ervaringen met het gebruik van een mobiele telefoon als camera is het belangrijk dit te communiceren om de kwaliteit van de koeriersactie te verhogen.

Als er gebruik wordt gemaakt van een platform waar de koerier niet bekend mee is dan is het van belang om van tevoren een handleiding op te vragen of zo nodig om hulp te vragen bij een ICT afdeling. Voor een instructie van Microsoft Teams, zie bijlage 3. Probeer van tevoren de applicatie die gebruikt zal worden een keer uit door een collega te bellen. Vraag aan de uitlenende partij of er een

⁴ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 7.

werkend beeld is, een werkende audio en of de wifi-verbinding goed is. Maak van tevoren afspraken wat te doen als de techniek niet werkt.

3.1.4 Kennis van het bruikleennemende team

Omdat je als virtuele koerier niet fysiek op zaal bent is het extra belangrijk het team te kennen met wie je gaat werken. Als je van elkaar weet wat je kan verwachten scheidt dat vertrouwen. Ook bevordert het de communicatie. Zorg dat je weet met wie je gaat werken en wat hun rol is bij de koeriersactie. Weet van tevoren wie je contactpersoon is.

3.1.5 Kennis van de beveiliging

De fysieke beveiliging van het object in bruikleen kun je als virtuele koerier bevorderen door scherpe vragen te stellen. Als het object wordt verplaatst let je als virtuele koerier op alles dat effect kan hebben op de staat van het object, zoals: Liggen er elektriciteitsdraden over de vloer? Ze gaan nu lopen met de kist; 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? Alles dat je door de lens van de camera ziet, daar besteed je aandacht aan.

Naast de fysieke beveiliging is het van belang om de informatieveiligheid goed op orde te hebben. Bevestig voor de virtuele koeriersactie begint of de digitale platformen waarover vertrouwde informatie gedeeld wordt voldoet een de mondiaal erkende norm voor informatiebeveiliging. Om dit vast te stellen kan de publicatie *NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 NL* van het Nederlandse Normalisatie Instituut geraadpleegd worden.⁵ Een veelgebruikt platform Microsoft Teams voldoet aan deze norm. Wel is het van belang om de instellingen van dit platform te hardenen. Door de instellingen te hardenen wordt het delen van informatie veiliger gemaakt. Hardenen is het proces waarbij overbodige functies en/of veiligheidsrisico's worden uitgeschakeld en verbindingen worden versleuteld.⁶

3.1.6 Kennis van de juridische zaken

Als virtuele koerier wil je voor de koeriersactie begint afspraken gemaakt hebben over wat er met het beeldmateriaal gebeurt en of er iemand aansprakelijk gesteld kan worden op basis van het vastgelegde beeldmateriaal. Mocht je dat als instelling niet willen, moet dat van tevoren als clauseule zijn opgenomen in het contract. Zie 4.1.3 voor de juridische zaken bij het ontvangen van een virtuele koerier.

⁵ NEN, "Informatietechnologie - Beveiligingstechnieken - Managementsystemen voor informatiebeveiliging - Eisen", <https://www.nen.nl/nen-en-iso-iec-27001-2017-a11-2020-nl-265545>, geraadpleegd op 9 januari 2021.

⁶ Mactwin Security, "Hardening van beveiligingssytemen", <https://mactwin.com/hardening-van-beveiligingssytemen/>, geraadpleegd op 7 december 2021.

3.1.7 Kennis van de vracht

Aanvullend op de hieronder geschetste informatie is dat een virtuele koerier niet in alle situaties aanwezig kan zijn bij het laden van de vracht. Als dat het geval is dan kan de koerier niet aangeven in welke richting de vracht moet staan. Dit moet dan goed gecommuniceerd zijn met de medewerkers die bij het laden aanwezig zijn.

“Tijdens het transport is van de kunst niet veel meer te zien dan de verpakking. In de exportloods van een willekeurige luchthaven vallen deze verpakkingen op door de hoge kwaliteit. De koerier moet weten op welke wijze het object in de verpakking zit. Zo moet de koerier weten in welke richting ingelijste objecten in de kist zitten, om later de vliegrichting goed aan te kunnen geven. Ook kan het voorkomen dat een kist tijdelijk gekanteld moet worden, bij een smalle doorgang bijvoorbeeld. De koerier moet op dat moment weten of het object daar tegen kan. Verpakkingen worden niet afgesloten met een sleutel.”⁷

Hoofdstuk 5.1.3 *Kennis van de vracht* uit het Koeriershandboek 2016. Deze kennis is ook toepasbaar op de situatie van een virtuele koerier. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 8.

3.1. 8 Ken uzelf

Een virtuele koeriersactie kan als erg intensief worden ervaren als er veel objecten geïnstalleerd moeten worden. Als virtuele koerier moet je geduldig kunnen blijven en oplossingsgericht denken als er iets misgaat of er verbindingsproblemen zijn. Het is van belang dat de koerier voldoende technisch vaardig is om de techniek te bedienen. Ken daarom je eigen kwaliteiten. Als je niet heel technisch vaardig bent, vraag dan of er iemand van de afdeling ICT aanwezig kan zijn om te helpen mocht dat nodig zijn. Het ingrijpen via een digitale verbinding kan als een extra barrière voelen om er iets van te zeggen. Het is wel ontzettend belangrijk om als koerier luid en duidelijk te communiceren als iets niet gaat zoals gewenst voor het object. Wees je hiervan bewust. Als de virtuele koeriersactie veel tijd in beslag neemt vanwege vele installaties, spreek dan van tevoren af dat er op gezette tijden een pauze is voor een sanitair bezoek. Fysiek gebeurt dit vanzelfsprekend, maar bij een virtuele actie moet je anders durven om de situatie op pauze te zetten. Door hier van tevoren afspraken over te hebben gemaakt is de drempel om de werkzaamheden te pauzeren lager.

⁷ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 8.

4. Voorbereiding op het ontvangen van een virtuele koerier

Het ontvangen van een virtuele koerier vraagt een goede voorbereiding. Dit hoofdstuk biedt handvatten voor het ontvangen van een virtuele koerier.

4.1 Instructie van de ontvangende partij

Om een virtuele koerier te ontvangen moet je goed op de hoogte zijn van alles wat er gaat gebeuren, zowel bij het uitpakken van de kist, als het installeren als het proces van de conditiecheck. Bij het ontvangen van een virtuele koerier is het goed aandacht te besteden aan de volgende aspecten.

4.1.1 Kennis van het object

Van de virtuele koerier heb je instructies ontvangen hoe het object gehanteerd en uitgepakt moet worden. Lees deze instructies goed door en bespreek eventuele vragen voorafgaand aan de virtuele koeriersactie. Zorg dat je weet hoe het object op tafel moet komen te liggen voor het uitgepakt wordt (face up of face down).

4.1.2 Checklist materialen

Als je een virtuele koerier digitaal gaat ontvangen en gaat filmen zijn een aantal materialen handig om bij de hand te hebben:

- een camera
- Een tripod of ander statief
- Een powerbank
- Opladers
- Laptoptafel op wielletjes

4.1.2 Kennis van de filmmomenten/ wat moet je voorbereiden als je gaat filmen

Communiceer van tevoren met de virtuele koerier op welk moment deze ingebeld wordt. En controleer op de locaties waar een digitale verbinding gemaakt zal worden of de wifi goed werkt. Loop bijvoorbeeld de route die gelopen gaat worden om te kijken of er ergens haperingen in de verbinding zijn. Zie bijlage 2. Op de checklist van de de-installatie is ook aangegeven op welke momenten het filmen begint.

4.1.3 Privacy (juridische zaken)

Het filmen van personen kan worden 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 grondslagen het filmen gebeurt. Daarvoor sluiten partijen een overeenkomst dat ze virtueel gaan koerieren met inzet van film.

De zes grondslagen van de AVG zijn:

1. Toestemming⁸
2. Vitale belangen⁹
3. Wettelijke verplichting¹⁰
4. Overeenkomst¹¹
5. Algemeen belang¹²

⁸ C. Meinders, "De 6 grondslagen van de AVG" (versie 4 april 2018), <https://www.charlotteslaw.nl/de-6-grondslagen-van-de-avg/>, geraadpleegd 9 januari 2022.

⁹ Ibidem

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

¹² Ibidem

6. Gerechvaardigd belang¹³

Zie bijlage 4 voor een uitleg van alle zes de grondslagen.

Het filmen voor een virtuele koeriersactie kan worden gerechtvaardigd op grond van de grondslag **overeenkomst**. Beide partijen sluiten een overeenkomst dat er in het kader van de handeling (virtueel koerieren) gefilmd zal worden. De grondslag **algemeen belang** is vooral van toepassing bij handelingen met een wettelijke grondslag door de overheid, dus die is voor een koeriersactie niet voor de hand liggend. De grondslag **gerechvaardigd belang** kan wel af en toe voorkomen. In de afweging van belangen die dan plaatsvindt kun je je voorstellen dat de veiligheid van een object van grote cultuurhistorische, financiële of maatschappelijke waarde zwaarder wordt gewogen dan het gegeven dat daarvoor een persoon in beeld is gebracht. De grondslag **toestemming** is niet aan te raden om in te zetten als eerste grondslag, aangezien de toestemming net zo makkelijk ingetrokken kan worden als dat die wordt gegeven. De grondslag **vitale belangen** is niet van toepassing op het rechtvaardigen van filmen bij een virtuele koeriersactie. Deze grondslag dient dan ook niet gebruikt te worden. **Ook de grondslag wettelijke verplichting** is niet van toepassing op het filmen bij een virtuele koeriersactie.

Naast de grondslagen zijn er nog een aantal andere aandachtspunten, zie onderstaand schema:

| Belangrijkste aandachtspunten juridische zaken |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gegevens mogen alleen verwerkt worden als ze gebaseerd zijn op één van de zes grondslagen van de AVG.¹⁴ • 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.

¹³ C. Meinders, "De 6 grondslagen van de AVG" (versie 4 april 2018), <https://www.charlotteslaw.nl/de-6-grondslagen-van-de-avg/>, geraadpleegd 9 januari 2022.

¹⁴ Ibidem

4.1.4 Informatieveiligheid (beveiliging)

Bij het ontvangen van een virtuele koerier is het van belang in beeld te brengen in welke mate de fysieke beveiliging in beeld gebracht wordt. Door van tevoren de route te lopen met een camera, kun je zien hoe de veiligheidsschil van een gebouw buiten beeld kan blijven. Hier bewust van zijn is een belangrijke stap.

Naast de fysieke beveiliging is het van belang om de informatieveiligheid goed op orde te hebben. Bevestig voor de virtuele koeriersactie begint of de digitale platformen waarover vertrouwde informatie gedeeld wordt voldoet een de mondiaal erkende norm voor informatiebeveiliging. Om dit vast te stellen kan de publicatie *NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017+A11:2020 NL* van het Nederlandse Normalisatie Instituut geraadpleegd worden.¹⁵ Een veelgebruikt platform Microsoft Teams voldoet aan deze norm. Wel is het van belang om de instellingen van dit platform te hardenen. Door de instellingen te hardenen wordt het delen van informatie veiliger gemaakt. Hardenen is het proces waarbij overbodige functies en/of veiligheidsrisico's worden uitgeschakeld en verbindingen worden versleuteld.¹⁶

4.1.5 Verwachtingsmanagement

Maak van verwachtingsmanagement in de voorbereidingen een prioriteit. Door de virtuele koerier duidelijk op te hoogte te brengen van wat je als organisatie kan bieden en erg belangrijk ook wat je niet kan bieden kunnen beide partijen zich het best voorbereiden. Stuur voorafgaand aan de virtuele koeriersactie een mail waarin duidelijk wordt aangegeven hoe je de virtuele koerier kan ontvangen. Zie bijlage 5 voor een voorbeeldmail.

4.1.6 Checklist op zaal

In bijlage 2 is een checklist voor een de-installatie met een virtuele koerier op zaal toegevoegd. Deze checklist is opgesteld door medewerkers van het Rijksmuseum.

4.1.7 Kennis van de techniek

Bij het faciliteren van een virtuele koeriersactie zijn vier zaken op technisch gebied van groot belang:

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

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. Echter, het schokkerige beeld van een telefoon wordt als een belangrijk nadeel ervaren. Als je wel met een telefoon wilt filmen zorg dan dat je gebruik maakt van een statief of een tripod, waardoor het beeld stabiel wordt.

Als er met een telefoon gefilmd wordt, wees er bewust van dat zodra er op deze telefoon een oproep binnenkomt het beeld en geluid wegvallen. Gebruik daarom een telefoon van iemand die naar verwachting niet veel gebeld zal worden. Niet de telefoon van de registrar bijvoorbeeld.

¹⁵ NEN, "Informatietechnologie - Beveiligingstechnieken - Managementsystemen voor informatiebeveiliging - Eisen", <https://www.nen.nl/nen-en-iso-iec-27001-2017-a11-2020-nl-265545>, geraadpleegd op 9 januari 2021.

¹⁶ Mactwin Security, "Hardening van beveiligingssytemen", <https://mactwin.com/hardening-van-beveiligingssytemen/>, geraadpleegd op 7 december 2021.

5. Welke papieren zijn er?

Voor het faciliteren van een koeriersreis zijn veel documenten nodig. Bij een fysieke koeriersreis komen er ook documenten voor de passagier kijken, zoals een zakenreisverzekering. Bij een virtuele koeriersreis zijn deze documenten niet van toepassing. Wel zijn er nieuwe documenten die een aanvulling zijn op de inhoud van de koeriersmap. Omdat de koerier niet fysiek aanwezig is om aan te geven hoe het object uit de kist moet worden gehaald, hoe het moet worden geïnstalleerd etc. wordt dit gedetailleerd uitgeschreven. Er worden 'packing reports' en 'unpacking reports' gemaakt. Voor een specifieke kist zal een nieuw rapport moeten worden geschreven. Voor kisten die hergebruikt kunnen worden, zoals een Turtle, kan het rapport ook hergebruikt worden.

Voor de volledige inhoud van de koeriersmap, zie hoofdstuk 6 *Welke papieren zijn er* uit het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum.¹⁷

6. Rechten en plichten van de koerier

Als virtuele koerier blijf je in je reguliere werkomgeving en veranderen je rechten en plichten dus niet. Dat is anders bij een fysieke koeriersactie waar je te gast bent van de bruikleennemende instelling.

6.1 Waar kan de koerier op rekenen

De virtuele koerier ontvangt van de bruikleennemende partij een uitnodiging voor een vergadering via een online platform. De aangewezen contactpersoon bij de bruikleennemende instelling neemt stap voor stap de virtuele koerier mee door het proces van de afgesproken handelingen die worden bijgewoond (uitpakken van de kist, proces van de conditiecheck, installatie). Als virtuele koerier kan je na afloop van de conditiecheck een scan van het nieuwe conditierapport verwachten en dat de restaurator de bevindingen met je (de koerier) doorloopt.

6.1.2 Supervisie tijdens het transport door agent

Aanvullend op de supervisie tijdens het transport door agent is dat er bij de afwezigheid van een fysieke koerier meer verantwoordelijkheden zouden kunnen liggen bij de supervisor. De supervisor kan gevraagd worden om foto's te maken tijdens het transport, zie bijlage 1 voor op welke momenten dit wenselijk is.

"De transporteur zorgt tijdens het transport voor supervisie van de vracht en de koerier. Dit houdt in dat op de luchthaven *supervisors* van de transporteur erop toezien dat het transport (het laden of aanleveren) goed verloopt. Er zijn vaak twee *supervisors* betrokken: één *supervisor* bij de vracht, en één bij de koerier. De aanwezigheid van een koerier is niet in alle exportloodsen ter wereld toegestaan. De afhandeling van kunst als vracht is niet op alle luchthavens een goed ontwikkelde routine, zelfs niet binnen Europa. De *supervisoris* verantwoordelijk voor de koerier, en de koerier moet ervoor zorgen dat de *supervisor* altijd weet waar de koerier zich bevindt. De beste plek voor de koerier is derhalve naast de *supervisor*. Beide *supervisorshouden* contact met elkaar en informeren de koerier over de locatie van de vracht en wat er zich afspeelt in de loods en op het platform."¹⁸

Hoofdstuk 7.1.2 *Supervisie tijdens het transport door agent* uit het Koeriershandboek 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 11.

¹⁷ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 8.

¹⁸ Ibidem, 11.

6.2 Wat zijn de plichten van de koerier:

6.2.1 Virtueel toezicht houden en virtueel beschikbaar zijn

De plichten die een fysieke koerier heeft komen overeen met de plichten van een virtuele koerier. Het verschil is dat de virtuele koerier toezicht houdt via een digitale verbinding en telefonisch altijd beschikbaar is in plaats van fysiek. De virtuele koerier kan niet fysiek ingrijpen, maar wel mondeling aangeven als iets niet gaat zoals gewent. Het belangrijkste is dat er toezicht wordt gehouden en dat de koerier beschikbaar is. De vorm waarin is ondergeschikt.

“De koerier is aanwezig om toezicht te houden en is beschikbaar voor overleg over elk voorkomend onderdeel van het transport en de installatie van het bruikleen. Van de koerier wordt verwacht dat deze direct waarschuwt wanneer er iets niet volgens de afspraken verloopt. Dat betekent dat de koerier in die gevallen de juiste persoon aanspreekt en vraagt om overleg ter verbetering van de afhandeling. Laat het beslissende van ingrijpen niet passeren. Geef de personen in kwestie een eerlijke kans om ter plekke verbeteringen aan te brengen in de werkwijze. Wanneer er bijvoorbeeld tijdens de installatie een schildersbedrijf de wanden komt doen is dat reden om in te grijpen. Als de koerier het moment laat passeren, kan het Rijksmuseum alleen achteraf klagen, en zal er terecht gevraagd worden waarom de koerier niet op het beslissende moment zelf aan de bel heeft getrokken. Bij andere gevallen, speciaal tijdens afhandeling van de vracht op de luchthaven, kan het verstandig zijn om eerst tien tellen te wachten. Mensen die jarenlange ervaring hebben kunnen de indruk geven nonchalant te handelen terwijl dit niet het geval is. Als er iets onverwachts gebeurt vraagt de koerier als eerste aan de *supervisor* wat er aan de hand is.”¹⁹

Hoofdstuk 7.2.1 *Toezicht houden en beschikbaar zijn* uit het *Koeriershandboek* 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 12.

6.2.2 Mobiele telefoon en computer

Een mobiele telefoon om op bereikbaar te zijn en een computer zijn voor een virtuele koeriersactie verplicht. De koerier dient beide apparaten voldoende op te laden en laders bij de hand te hebben voor als de koeriersactie langer duurt dan gepland.

6.2.3 Goede verbinding

Een goede verbinding is cruciaal om mee te kunnen kijken bij de virtuele koeriersactie

6.2.4 Courierspeak

Courierspeak is een goede manier om je als koerier voor te bereiden op de koeriersreis. Voor de virtuele koerier zijn met name de deelhoofdstukken ‘Unpacking’, ‘Condition reporting’ en ‘Installing’ van nut.

“De koerier kan zich op een reis voorbereiden door nog even de talenkennis op te frissen. Het Rijksmuseum bezit drie exemplaren van het boek ‘Courierspeak’. Dit is een frasenboek voor de koerier in de talen Engels, Frans, Duits, Spaans, Japans en Russisch. Het Registrars Office, het Depot Lelystad en de bibliotheek (standplaats 614E12) bezitten een exemplaar.”²⁰

¹⁹ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 12.

²⁰ Ibidem

7. Praktijkdoorloop van de virtuele koeriersreis

De virtuele koerier is vaak maar bij een klein stukje van de koeriersreis aanwezig. Meestal is de virtuele koerier aanwezig bij het uitpakken, de conditiecheck en de installatie. Daarom zijn alleen deze momenten meegenomen in deze praktijkdoorloop. Alle andere stappen van het proces vinden uiteraard ook plaats, maar zonder de inzet van een virtuele koerier. Voor een overzicht van alle stappen uit een koeriersreis zie het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum.

7.1 Kisten uitpakken

7.1.1 Acclimatiseren

De virtuele koerier moet op de hoogte zijn van de eisen die aan het object worden gesteld en of deze wel of niet 24 uur in hun kist moeten acclimatiseren. De regels voor het acclimatiseren komen overeen met de situatie van een fysieke koerier, zie onderstaande toelichting op deze regels.

“Voor schilderijen die naar het buitenland gaan geldt dat deze na aankomst in hun kist 24 uur moeten acclimatiseren. Dat betekent dat de koerier op zijn vroegst pas 24 uur na aankomst kan installeren. Voor andere objecten, bijvoorbeeld glas, steen, of werken op papier, geldt deze regel niet. Het Registrars Office waarschuwt het lenende museum van tevoren dat zij bij het inrichtingsschema rekening houden met het acclimatiseren van de schilderijen.”²¹

Hoofdstuk 8.4.1 *Acclimatiseren* uit het Koeriershandboek 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 19.

7.1.2 Ken je kist

Aanvullend op de situatie van de fysieke koerier dient de virtuele koerier voor de koeriersreis niet alleen zelf te weten welke verpakking bij welk object hoort, hoe de kist geopend moet worden en hoe het object in de kist zit, maar al deze aspecten ook gedetailleerd te hebben uitgeschreven. Het is belangrijk om alles zo gedetailleerd uit te schrijven dat iemand van de bruikleennemende instelling die niet bekend is met het object weet hoe die het moet uitpakken en hanteren. Ook is het voor de virtuele koerier zelf van belang zodat deze kan instrueren en ingrijpen als de werkzaamheden op een manier gebeuren die een risico vormen voor het object.

Als virtuele koerier vraag je aan de bruikleennemende partij om van tevoren te controleren of de kist op de goede temperatuur is. Als de kist heel koud of warm is, dan moet deze worden opengemaakt en zo lang mogelijk de temperatuur van de museumzaal aannemen voordat er ingepakt wordt. Onderstaande toelichting op de situatie van de fysieke koerier is verder ook toepasbaar op een virtuele koerier.

“Wanneer de koerier in de lenende instelling aankomt voor het installeren moet zoals gezegd de kist op de plek staan waar deze is achtergelaten. In de koeriersmap zijn aanwijzingen over de verpakkingsmaterialen en de wijze van verpakken terug te vinden. De koerier moet precies weten hoe de kist geopend wordt. Huurkisten hebben verschillende soorten sluitingen. De meeste kisten sluiten met een verzonken moeren waar een schroefboor voor nodig is. Sommige kisten sluiten met vleugelmoeren. De Rijksmuseum prentkoffers sluiten met clips en hebben wel sloten, maar die worden nooit gebruikt. Zie hiervoor ook het hoofdstuk verpakkingen paragraaf 8.7 Verpakking (p.23). In de meeste gevallen houdt de registrar van de bruikleennemer zelf bij welke verpakking bij het object hoort.

Lege kisten die tussentijds opgeslagen worden in een niet geklimatiseerde ruimte, moeten voorafgaand aan het inpakken voor het retourtransport, acclimatiseren. In de meeste gevallen worden de kisten minimaal een dag van te voren in de tentoonstellingsruimte geplaatst. Merkt de koerier dat de kist toch heel koud of warm is, laat de kist dan open maken en zo lang mogelijk de temperatuur van de museumzaal aannemen voordat er

²¹ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 19.

ingepakt wordt. Van de koerier wordt verwacht dat deze weet hoe het object in de kist zit en of de kist gekanteld mag worden om bijv. in de lift de passen of door een deur te kunnen.”²²

Hoofdstuk 8.4.2 *Ken je kist* van het Koeriershandboek 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 19, 20.

7.1.3 De tentoonstellingszaal

Als virtuele koerier stel je aan het begin van de virtuele koeriersactie vragen om na te gaan of de tentoonstellingszaal gereed is.

“De tentoonstellingszaal moet voor het uitpakken en installeren van de objecten gereed zijn. Er mogen geen grote werkzaamheden meer plaatsvinden en de ruimte moet schoon zijn, de wanden moeten goed droog zijn wanneer er geschilderd is, en alle oppervlakken stofvrij. Er mag in de tentoonstellingsruimte niet worden gegeten of gedronken.”²³

Hoofdstuk 8.4.3 *De tentoonstellingszaal* uit het Koeriershandboek 2016. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 20.

7.1.4 Hanteren van het object

Als virtuele koerier bereid je je op grotendeels dezelfde manier voor op het moment dat het object gehanteerd gaat worden. Je zorgt dat je bij het inpakken aanwezig bent en daardoor precies weet hoe het in de kist zit. Ook lees je hoofdstuk 11 uit het Koeriershandboek van het Rijksmuseum over algemene aanwijzingen hoe de objecten het beste gehanteerd kunnen worden. Omdat je als virtuele koerier niet fysiek aanwezig bent is het belangrijk om voor het hanteren begint een aantal aspecten besproken te hebben. Zo is het gebruikelijk dat de kist naar de tentoonstellingszaal gereden wordt, waar het uitpakken begint. Als virtuele koerier kan je aan de contactpersoon vragen de route te filmen, waardoor je van tevoren kan inschatten of alle risico's uit de weg zijn gehaald. Ook kan je kritische vragen stellen, zoals: moet het object via een lift of een trap? Moet het object gekanteld worden? Liggen er nog draden van installaties over de vloer? Liggen er obstakels op de route die het object gaat afleggen? Zoals het Koeriershandboek 2016 aangeeft wil je de afstand die het object zonder kist moet afleggen zoveel mogelijk beperken. Zorg dat je van tevoren weet hoe groot de afstand is die het object moet afleggen zonder kist. Als virtuele koerier is het lastig in te schatten wat de afstand tussen de (open) kist en tafel waar de conditiecheck op uitgevoerd gaat worden is. Vraag van tevoren wat de afstand is en kijk of die zoveel mogelijk beperkt kan worden. Zorg dat je van tevoren weet wie het object gaan uitpakken en spreek met hun de wijze door die gewenst is. Vraag ook van tevoren of de tafel schoon is en of er voldoende ruimte is om het object te plaatsen. Een ander maatregel dat de virtuele koerier kan nemen is aan de contactpersoon vragen of hij/ zij/ hen kan zorgen dat er andere personen meelopen indien er obstakels op de route zijn, zoals vlonders of kabels. Ook wanneer er deuren geopend moeten worden of wanneer de lift genomen moet worden is assistentie nodig. Zo kunnen de door het Rijksmuseum opgestelde maatregelen ook bij een virtuele koeriersactie worden uitgevoerd.

²² Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 19, 20.

²³ Ibidem, 20.

“De koerier kan de volgende maatregelen nemen voor het veilig uitvoeren van dit traject.

- Leg voordat de kist open gaat goed uit wat er gaat gebeuren, en hoe dat moet gebeuren.
- Zorg dat de afstand tussen (open) kist en tafel voor het uitvoeren van de conditiecheck zo klein mogelijk is.
- Zorg ervoor dat de tafel schoon is en er voldoende ruimte is om het object te plaatsen.
- Zorg dat er andere personen meelopen indien er obstakels op de route zijn, zoals vlonders of kabels. Ook wanneer er deuren geopend moeten worden of wanneer de lift genomen moet worden is assistentie nodig.”²⁴

7.2 Het uitvoeren van de conditiecheck

Een kerntaak van de koerier is het uitvoeren van de conditiecheck. Bij een virtuele koerieractie kan dit echter niet op hetzelfde niveau. Om te ondervangen dat je als virtuele koerier geen conditiecheck kan uitvoeren wordt het object bij terugkomst goed gecontroleerd. Door goede samenwerking kan de virtuele koerier wel in samenspraak met de restaurator op locatie tot een conclusie komen over de conditie. Door goede communicatie en aanvullend beeldmateriaal als detailfoto's van geconstateerde schadebeelden kan er een conclusie worden getrokken over de conditie van het object.

Bij de conditiecheck controleert de lenende instelling de staat waarin het object op dat moment verkeert in samenspraak met de virtuele koerier. De bevindingen worden vastgelegd in het conditierapport. Het originele conditierapport blijft bij het object, de virtuele koerier vraagt om een kopie die naderhand gestuurd of gemaild wordt.

7.2.1 Leveren van het conditierapport

Het leveren van het conditierapport gaat hetzelfde als bij een fysieke koerier. Voor een toelichting zie onderstaande uitleg uit het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum.

“Het conditierapport bestaat in het Rijksmuseum in een aantal varianten voor verschillende objecten. In het conditierapport is ruimte voor opmerkingen over de algemene conditie, hoe het object gehanteerd moet worden, uit hoeveel onderdelen het bestaat of hoe het bevestigd moet worden. Het conditierapport wordt in het Rijksmuseum door de restaurator opgemaakt, meestal kort voor vertrek. Wanneer het een heentransport betreft maakt de koerier een afspraak met de restaurator om zich op de hoogte te stellen van de conditie van het object. Als dit niet mogelijk is, dan zorgt de koerier er op een andere manier voor om de benodigde kennis te vergaren. Op het blad waar de eigenschappen van het object ingevuld zijn, staan de initialen van de restaurator vermeld. Het conditierapport bevat ook een foto (of foto's). Vaak heeft het lenende museum ook een conditierapport. Het conditierapport van het Rijksmuseum moet in elk geval ingevuld en ondertekend worden door beide partijen.”²⁵

Hoofdstuk 8.5.1 *Leveren van het conditierapport* uit het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 21, 22.

7.2.2 Conditie overeenkomen

Zodra de restaurator op locatie de conditiecheck heeft uitgevoerd komt hij/zij/hen bij de virtuele koerier terug en bespreken ze samen de bevindingen door. Als er nieuw ondervonden schades zijn dan vraagt de virtuele koerier om foto's toegestuurd te krijgen van deze schadebeelden. In samenspraak wordt de conditie overeengekomen. Naderhand vraagt de virtuele koerier nog om een nieuwe versie van het conditierapport toegestuurd te krijgen.

²⁴ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 20, 21.

²⁵ Ibidem, 21, 22.

7.3 Installeren

In het Koeriershandboek 2016 wordt het volgende gesteld: “Wanneer de conditie van het object is vastgelegd, kan besproken worden op welke manier de installatie gaat gebeuren. Hier moet de koerier goed op voorbereid zijn om ter plekke duidelijk te kunnen maken wat de bedoeling is.”²⁶ Neem, voor de virtuele koeriersactie begint, de tijd om uitgebreid te beschrijven hoe het object dient te worden geïnstalleerd. Maak eventueel ook een instructievideo die de bruikleennemende partij live kan afspelen. Als er op een later tijdstip nog andere werkzaamheden moeten gebeuren, zoals het verven van een wand, moet dit gecommuniceerd worden met de virtuele koerier. De virtuele koerier geeft dan aan hoe het object op een juiste manier moet worden afgedekt. Als het afdekken gebeurt kijkt de virtuele koerier mee.

7.3.1 Bijzondere bepalingen

Een virtuele koerier moet net als een fysieke koerier goed op de hoogte zijn van de afspraken zoals die zijn geformuleerd in de toezeggingsbrief en in het contract. Als een situatie zich voordoet waarbij er niet aan de voorwaarden is voldaan moet de virtuele koerier naar de situatie handelen. De virtuele koerier neemt contact op met collega's en komt in overleg tot een besluit. Waar een fysieke koerier in zo'n situatie langer op de locatie kan blijven als oplossing is dat voor een virtuele koerier niet mogelijk.

7.3.2 Controle klimaat

Het controleren van het klimaat is zoals het Koeriershandboek aangeeft in eerste instantie niet de taak van de koerier.²⁷ Een fysieke koerier kan ter plekke de temperatuur en/of vochtigheid aanvoelen en meten en daar zorgen over hebben. Als virtuele koerier kan je dit niet aanvoelen. Mocht je, vanwege bijvoorbeeld nieuwsberichten over noodweer op de locatie van het bruikleennemende museum, zorgen krijgen over de klimaatomstandigheden dan kan je contact opnemen met de contactpersoon van het museum en om de meest recente klimaatuitdraaien vragen.

“De beoordeling van het klimaat is niet in eerste instantie de taak van de koerier. Tijdens het beoordelingstraject is het klimaat van de tentoonstellingszaal van de lenende instelling beoordeeld. Dikwijls vraagt het Registrars Office na binnenkomst van de aanvraagbrief al een *facilities report* en/of klimaatuitdraaien. De restauratoren laten deze informatie meewegen in de beoordeling. De koerier kan bij gereede twijfels over het klimaat en licht ter plekke ook altijd vragen om een klimaatuitdraai. Het is daarbij van belang dat deze gegevens recent, en over een lange periode gemeten zijn (tenminste een paar dagen). Bij de beoordeling van klimaatwaardes moet de koerier altijd ruggespraak houden met de restauratoren via het Registrars Office. Voor meer gedetailleerde informatie over de controle op het klimaat zie ook Hoofdstuk 12 Klimaat-eisen voor objecten (p. 32).”²⁸

Hoofdstuk 8.6.2 *Controle klimaat* uit het Koeriershandboek 2016 van het Rijksmuseum. Bron: Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 23.

²⁶ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 22.

²⁷ Ibidem, 23.

²⁸ Ibidem, 23.

8. Incidenten en calamiteiten

8.1 Wat kan er misgaan?

Bij een virtuele koeriersactie kunnen net als bij een fysieke koeriersactie handelingen mis gaan. Daarom is het belangrijk dat de koerier goed bereikbaar is om mee te denken over oplossingen. De zaken die mis kunnen gaan bij een fysieke koeriersactie kunnen ook misgaan bij een virtuele koeriersactie. Zoals dat de administratie niet klopt, de vracht wordt geweigerd of er worden afspraken niet nagekomen. Voor deze voorbeelden zie hoofdstuk 9 Incidenten en calamiteiten uit het Koeriershandboek 2016.²⁹ De uitvoering van een virtuele koeriersactie via technische middelen maakt ook dat er nieuwe dingen mis kunnen gaan. De meest voorkomende zaken die bij een virtuele koeriersactie misgaan zijn hieronder uiteen gezet.

8.1.1 Er kan geen verbinding gemaakt worden

Het is bijna een gegeven dat bij iedere virtuele koeriersreis er ergens tijdens het proces de verbinding vastloopt. Houd er rekening mee in de tijd die voor een virtuele koeriersactie wordt uitgetrokken dat de verbinding een keer kan vastlopen. Als er een onverwachte update moet worden gedaan kan de koeriersactie worden gepauzeerd en worden hervat zodra deze is uitgevoerd. Mocht de verbinding om live mee te kijken via een platform als Microsoft Teams niet lukken probeer om via een alternatief mee te krijgen hoe de werkzaamheden gaan. Andere platforms als FaceTime, Zoom of Webex kunnen geprobeerd worden. Als het allemaal niet lukt vraag of er iemand liveupdates kan versturen via een medium als WhatsApp met foto's. Maak voordat de keuze gemaakt wordt om niet live toe te kijken door verbindingsproblemen eerst de afweging of dat verantwoord is naar het object. Bij een fragiel object dat lastig geïnstalleerd moet worden kan het verstandig zijn om de werkzaamheden neer te leggen tot de verbindingsproblemen zijn opgelost.

8.1.2 De audio werkt niet

Het kan voorkomen dat een virtuele koerier meekijkt via een verbinding waar de beeldkwaliteit goed is, maar de audio niet werkt. Als de audio via het platform dat gebruikt wordt niet werkt, probeer om het via een ander medium op te lossen. Als de audio echt niet blijkt te werken, maar het beeld nog wel werkt kan de koerier ervoor kiezen om mee te blijven kijken en live updates via berichten te ontvangen.

8.1.3 Er doet zich een schade voor (hoe handel je als virtuele koerier)

Bij iedere koeriersreis kan het voorkomen dat er een incident plaatsvindt en er een schade ontstaat aan het object. Als er een schade ontstaat terwijl je als virtuele koerier meekijkt is het belangrijk om duidelijk te communiceren over de vervolgstappen. Communiceer met de contactpersoon om het object terug te brengen in een stabiele omgeving. Als het object verplaatst moet worden instrueer je de art handlers om het object uit de omgeving te halen die voor direct gevaar zorgt. Vraag aan de medewerker die de conditiecheck heeft gedaan (bijvoorbeeld een restaurator) om te constateren wat de nieuwe schade is en hier scherpe foto's van te maken die naar jou als koerier worden gestuurd. Neem contact op met je collega's en stel hen op de hoogte van de ontwikkelingen. Overleg of het object een restauratie nodig heeft of dat een kleine ingreep/ stabiliserende handeling voldoende is.

²⁹ Rijksmuseum Amsterdam, Gmail, Cindy van Weele en Eveline Los. *Koeriershandboek*. (Amsterdam: 2016). 24.

Bronnenlijst

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

Meinders, C. "De 6 grondslagen van de AVG" (versie 4 april 2018), <https://www.charlotteslaw.nl/de-6-grondslagen-van-de-avg/>.

NEN, "Informatietechnologie - Beveiligingstechnieken - Managementsystemen voor informatiebeveiliging - Eisen", <https://www.nen.nl/nen-en-iso-iec-27001-2017-a11-2020-nl-265545>.

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

Bijlagen

Bijlage 1












Takenlijst virtueel koerieren

Wanneer maak je een foto of stuur je een bericht















Bron: De stappen en vormgeving van dit document zijn een vertaling van de *Virtual Courier Checklist – Art Transit* van de National Gallery of Canada.








Legenda










| Actie | Foto | Bericht | Enkel de omschreven taak uitvoeren |
|--------|---|---|---|
| Symbol |  |  |  |

|   Uitgaande bruikleen per vracht | | |
|---|---|--------------------------|
| Uitsplitsing van de taken | Actie | Taak afgerond |
| Toezicht houden op het laden van de zending. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer de buitenkant van de krat(ten) op eventuele beschadigingen (slijtage, deuken, vlekken). Stuur afbeeldingen van eventuele schades door naar alle partijen. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of elke krat minimaal 2 banden heeft. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of de kratten parallel aan de rijrichting (schilderijen) zijn geladen. <u>En of ze niet gestapeld staan.</u> |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer de instelling van de klimaatinstallatie en noteer die: Temperatuur:..... RH:..... |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig dat er altijd één persoon bij de vrachtwagen aanwezig zal zijn. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of de trailer is vergrendeld en verzegeld. Noteer hier het zegelnummer:..... |  | <input type="checkbox"/> |
| Bekijk de geplande route en bevestig waar en of er veiligheidscontroles zijn indien van toepassing. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de vrachtwagen het laadperron heeft verlaten |  | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

|  Uitgaande bruikleen per vliegtuig | | |
|---|---|--------------------------|
| Uitsplitsing van de taken | Actie | Taak afgerond |
| Bevestig wanneer de vrachtwagen is aangekomen bij de vrachtlods op de luchthaven |  | <input type="checkbox"/> |
| Valideer of het slot/zegel van de trailer intact is bij aankomst |  | <input type="checkbox"/> |
| Toezicht houden op het lossen van de kratten van de vrachtwagen |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer alles is uitgeladen. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of er plastic aan de onderkant van de pallet zit |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of andere items op de pallet geen ontvlambare, gevaarlijke, vloeibare of bederfelijke materialen zijn |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of de kratten parallel aan de romp van het vliegtuig reizen (in de vliegrichting). Controleer ook of er geen kratten gestapeld zijn. |  | <input type="checkbox"/> |
| Zorg ervoor dat de pallet voldoende is vastgezet met banden en dat er twee lagen plastic om de pallet zitten. |  | <input type="checkbox"/> |
| Noteer het nummer van de pallet:..... |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer het palletiseren is voltooid. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wie bij de zending blijft tot het vertrek uit het magazijn. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de pallet het luchthavenmagazijn heeft verlaten. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de pallet in het vliegtuig is geladen |  | <input type="checkbox"/> |
| Geef de locatie van de pallet in het vrachtruim op. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de vlucht is vertrokken. |  | <input type="checkbox"/> |

|  Inkomende bruikleen per vliegtuig | | |
|--|---|--------------------------|
| Uitsplitsing van de taken | Actie | Taak afgerond |
| Stuur een bevestiging als de vlucht is geland. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de pallet uit het vliegtuig is gelost. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig als het door de douane is vrijgegeven. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de pallet is aangekomen bij de vrachtlods. |  | <input type="checkbox"/> |
| Houd toezicht op de depalettisatie en stuur een bevestiging als de taak is afgerond. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer de buitenkant van de krat(ten) op eventuele beschadigingen (slijtage, deuken, vlekken). Stuur afbeeldingen van eventuele schades door naar alle partijen. |  | <input type="checkbox"/> |

|  Inkomende bruikleen per vracht | | |
|---|---|--------------------------|
| Uitsplitsing van de taken | Actie | Taak afgerond |
| Toezicht houden op het laden van de zending op de vrachtwagen |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of elke krat minimaal 2 banden heeft. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of de kratten parallel aan de rijrichting zijn geladen. <u>Controleer ook of er niets is gestapeld.</u> |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer de instelling van de klimaatinstallatie en noteer: Temperatuur:..... RH:..... |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig dat er altijd één persoon bij de vrachtwagen zal zijn. |  | <input type="checkbox"/> |
| Controleer of de trailer is vergrendeld en verzegeld. Noteer hier het zegelnummer:..... |  | <input type="checkbox"/> |
| Bekijk de geplande route en bevestig waar en of er veiligheidscontroles zijn indien van toepassing. |  | <input type="checkbox"/> |
| Bevestig wanneer de vrachtwagen de luchthaven heeft verlaten. |  | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|---|--------------------------|
| | | |
| Bevestig wanneer de vrachtwagen is aangekomen bij de geadresseerde. |  | <input type="checkbox"/> |
| Valideer of het slot/zegel van de trailer intact is bij aankomst. |  | <input type="checkbox"/> |
| Houd toezicht op het lossen van de zending in een opslag die is goedgekeurd. |  | <input type="checkbox"/> |
| Geef de volgende gegevens op met betrekking tot het opslaan van de kratten voor bruikleenobjecten: <input type="checkbox"/> Op locatie <input type="checkbox"/> Buiten locatie <input type="checkbox"/> Schoon <input type="checkbox"/> Vergrendeld <input type="checkbox"/> Geklimatiseerd <input type="checkbox"/> Gealarmeerd |  | <input type="checkbox"/> |

Bijlage 2 Checklist de-installeren met een virtuele koerier

Bron: Rijksmuseum

Checklist de-installation with virtual courier

Part – Registrar 1: Mediator between the virtual courier and the art handlers/conservator. The Registrar firstly discusses all steps to be taken with the virtual courier and passes on any instructions from the courier to the installation team.

Part – Registrar 2: Assisting role. Looks up packing or unpacking information/photo's, collects the condition report, collects the packing report, makes a copy of the condition report.

| Check | Who? | What? |
|-------|-----------------|---|
| | Conservator | Arrive 10 minutes before the scheduled meeting with the virtual courier to do the condition check to save time. |
| | Registrar 1 + 2 | Team meets in the gallery where the object is. If necessary instruct team on the virtual courier procedure. |
| | Art handlers | Make sure the workspace is ready: table, lamp. |
| | Registrar 1 | Start the video-call and let the courier join. |
| | Registrar 1 | Introduce yourself to the courier and ask the courier to introduce himself/herself. |
| | Registrar 1 | Show your team, location of the object and workspace to the courier. |
| | Registrar 1 | Check: Is the video connection good? Is the courier able to see everything clearly? If both parties have the most recent condition report. |
| | Registrar 1 | Ask if the courier would like to lead the team through the handling and packing instructions. Ask if there are any particularities that should be taken into account? |

| | | |
|--|----------------------------|---|
| | Registrar 1 + Art handlers | Explain to the virtual courier how the deinstallation will be executed and that with every step, the next step will be communicated before executed. Art handlers will wait inbetween steps. Ask the courier to say STOP if he or she wants to intervene. |
| | Art handlers | De-install the work and put it on a table or against a wall for condition-check (follow the directions of the courier) |
| | Conservator | <p>Conditiecheck</p> <ul style="list-style-type: none"> - The conservator will do the condition-check (or has already done this 10 min. before, if possible). The conservator will discuss any particularities directly with the courier. - The condition report is signed one-sided, scanned and the original goes into the crate <p>Please note that the courier actually does not partake in the condition check but leaves this to the conservator on location. Do not try to give the courier the experience as if he/she is checking the condition, that is just not possible (and not safe).</p> |
| | Registrar 2 | Show the photos and packing report (taken/made during the installation) to the art handling team. |
| | Registrar 1 | Ask if the courier could talk the team through packing. |
| | Registrar 2 | Make photos of the packaging |
| | Art handlers | Pack the object (wait for the original condition report to be put in the crate) |
| | Registrar 2 | <p>Scan the condition report (this can be done with the Microsoft One Drive app on your phone) (check if the scan is good quality)</p> <p>Original condition report is also packed in the crate</p> |

| | | |
|--|--------------|---|
| | Registrar 1 | <p>If the object is packed, tell the courier the crate will be brought to the storage facility and kept there until the shipment. Offer to send a photo once the crate is stored to the registrar.</p> <p>Preferably we do not walk behind the crate filming (safety hazard).</p> <p>If the courier requests the crate is in the storage room is requested try not to film the surroundings due to security reasons.</p> <p>Wrap up the conversation, thank the courier and end the video-call.</p> |
| | Art handlers | Bring the crate to the storage facility. |

What to do when:

- A conservator spots something strange during condition check?

Discuss with the courier what the conservator should write down in the condition report and let the courier know we will send high res. Photos, a scan of the condition report and any additional information to the registrar of the Lender. If in doubt it's also possible to send a photo immediately during the video-call in the chat-box of the call.

- The courier does want to do the full condition check?

Indicate that we have agreed with his/her registrar that our restorer will do the check and sign the report and that the role of the virtual courier is one of supervision. After all, it is not possible to really see details through video.

- The courier wants to record the video-call?

Recording is allowed, but for documentation and internal use only.

- You are not able to get a connection with the courier though Teams (or another chosen video-platform)?

You already have, or try to get, the mobile phone number of the courier in order to try and connect via telephone/facetime/whatsapp.

Bijlage 3 Instructie Microsoft Teams

Bron: Rijksmuseum

Instruction for couriers for the use of Microsoft Teams

[Instruction in Italian:](#)

[Instruction in French](#)

[Instruction in Spanish](#)

Join a Teams meeting via the Microsoft Teams app

1. To download desktop or mobile versions, go to <https://aka.ms/getteams>.
2. From your **Calendar**, select **Join** on an in-progress meeting.
3. Choose the audio and video settings you want.
4. Select **Join now**.

Join a Teams meeting on the web

Don't have the Microsoft Teams app or don't want to download the app? You can still join a Teams meeting.

1. In your email invite, select **Join Microsoft Teams Meeting**.
It could be the text 'Join Microsoft Teams Meeting' is shown in Dutch. Then it will say 'Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering' in a lavender color.
You can also use a dial-in number and conference ID from the email to call in.
2. You get two options:
 - **Download the Windows-app:** download the Teams-app.
 - **Join on the web instead:** Join a Teams meeting on the web.
3. Choose the last option.
4. Type in your name.
5. Choose the audio and video settings you want.
6. Select **Join now**.
7. Depending on meeting settings, you'll get in right away, or go to a lobby where someone in the meeting can admit you.

For more information, please click [here](#).

Instructie voor koeriers voor het gebruik van Microsoft Teams

Neem deel aan een Teams-vergadering via de Microsoft Teams app

1. Om de desktop of mobiele versie te downloaden, ga naar <https://aka.ms/getteams>.
2. Vanuit uw **Agenda**, selecteer **Deelnemen** aan een lopende vergadering.
3. Kies de gewenste audio- en video-instellingen.
4. Selecteer **Nu deelnemen**.

Neem deel aan een Teams-vergadering via een internet-pagina

Heeft u de Microsoft Teams-app niet of wilt u de app niet downloaden? U kunt toch deelnemen aan een Teams-vergadering.

1. Klik in uw e-mailuitnodiging op: [Klik hier om deel te nemen aan de vergadering](#).
U kunt ook een inbelnummer en een conferentie-ID uit de e-mail gebruiken om in te bellen.
2. U krijgt twee opties:
 - **Download de Windows-app:** download de Teams-app.
 - **Deelnemen op internet:** neem deel aan een Teams-vergadering op internet
3. Kies de laatste optie
4. Typ uw naam
5. Kies de gewenste audio- en video-instellingen.
6. Klik op **Nu deelnemen**.
7. Afhankelijk van de vergaderinstellingen kom je meteen binnen of ga je naar een lobby waar iemand in de vergadering je kan toelaten.

Voor meer informatie klik [hier](#)

Bijlage 4 De zes grondslagen uitgelegd door jurist Charlotte Meindersma (expert op portretrecht en privacy)

Toestemming

“Toestemming kan gegeven worden door een vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting. De toestemming moet uitdrukkelijk zijn. Stilzwijgende toestemming is niet voldoende. Bovendien mag toestemming ook weer worden ingetrokken en moet dat net zo gemakkelijk zijn als het geven van de toestemming. Als dat gebeurt ben je dus je grondslag kwijt en mogen de persoonsgegevens niet meer verwerkt worden. Deze grondslag is vooral een vangnet, een soort restbepaling, voor het geval je van geen van de andere grondslagen gebruik kunt maken.”³⁰

Vitale belangen

“Om de vitale belangen van een natuurlijk persoon te kunnen beschermen, mogen de persoonsgegevens verwerkt worden. Maar alleen als de verwerking noodzakelijk is om die vitale belangen te kunnen beschermen. Er is niet zo snel sprake van een vitaal belang. Vitaal wil zeggen dat het gaat om het leven van de persoon. Niet zozeer de algemene medische gegevens, maar wel in het geval van een ongeval, bijvoorbeeld, waarbij persoonsgegevens verwerkt worden om iemand op dat moment te kunnen behandelen. Van deze grondslag kan, maar ook mag bijna nooit gebruik gemaakt worden. Deze grondslag mag alleen worden gebruikt als een andere grondslag niet mogelijk is en er toch een noodzaak bestaat om de gegevens te verwerken om het vitale belang te beschermen.”³¹

Wettelijke verplichting

“Soms bestaat er een wettelijke verplichting op basis waarvan je persoonsgegevens wel moet verwerken. Die verplichtingen staan dan in een andere wet. Denk bijvoorbeeld aan facturen die 7 jaar bewaard moeten worden. Je bent niet verplicht om daar een contactpersoon in op te nemen, maar gegevens van eenmanszaken zijn ook persoonsgegevens. Je moet dan toch die factuur, juist inclusief die gegevens van de eenmanszaak, bewaren. Ook loonadministratie moet 7 jaar bewaard worden. Daaronder vallen ook de arbeidsovereenkomsten, ziektestaten en een kopie identiteitsbewijs.”³²

Overeenkomst

Deze grondslag maakt de verwerking van persoonsgegevens mogelijk wanneer dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.³³ “Het gaat dan uiteraard om een overeenkomst waarbij de betrokkene (de persoon waarvan de persoonsgegevens zijn) partij is. Belangrijk is dat de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden zonder die persoonsgegevens. Denk bijvoorbeeld aan een webwinkel die een naam en adres nodig heeft om producten te kunnen leveren. Is het verwerken van de persoonsgegevens alleen maar handig, maar niet noodzakelijk, dan kan deze grondslag niet gebruikt worden.”³⁴

Algemeen belang

“Als er een taak van algemeen belang vervuld moet worden waarvoor de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is, dan mogen de persoonsgegevens verwerkt worden. Dit geldt ook voor taken in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag die aan de verwerkersverantwoordelijke zijn opgedragen. Hieronder vallen onder meer de gebruikelijke verwerkingen van, voor of namens de overheid. Voor deze grondslag zal meestal ook een andere wettelijke grondslag moeten bestaan. Bijvoorbeeld omdat in een wet een bepaalde taak of verplichting

³⁰ C. Meinders, “De 6 grondslagen van de AVG” (versie 4 april 2018), <https://www.charlotteslaw.nl/de-6-grondslagen-van-de-avg/>, geraadpleegd 9 januari 2022.

³¹ Ibidem

³² Ibidem

³³ Ibidem

³⁴ Ibidem

is opgenomen. Een van de rechten van de betrokken, uit de AVG, is het recht op gegevenswissing. Ook wel bekend als het recht op vergetelheid. Als persoonsgegevens echter op de grondslag algemeen belang worden verwerkt, dan bestaat het recht op gegevenswissing niet.”³⁵

Gerechtvaardigd belang

“Het gerechtvaardigd belang is eigenlijk vooral een belangenafweging. De verwerking moet noodzakelijk zijn voor de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of een derde, tenzij de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen. Hierbij moet bijvoorbeeld rekening gehouden worden met de vraag in hoeverre de betrokkene had mogen verwachten dat de verwerking plaats zou vinden en met welk doel dan. Dit belang kan bijvoorbeeld gebruikt worden om direct marketing mogelijk te maken. Let wel op dat een betrokkene altijd bezwaar mag maken tegen direct marketing en de verwerking dan moet stoppen. Het gerechtvaardigd belang is ook belangrijk voor fotografen die bijvoorbeeld fotograferen op evenementen, journalistieke of documentaire fotografie verzorgen waarbij een quitclaim niet mogelijk is of wanneer het gaat om straatfotografie.”³⁶

³⁵ C. Meinders, “De 6 grondslagen van de AVG” (versie 4 april 2018), <https://www.charlotteslaw.nl/de-6-grondslagen-van-de-avg/>, geraadpleegd 9 januari 2022.

³⁶ Ibidem

Bijlage 5 Mail koeriersmogelijkheden, transporteur, installatiemoment

Bron: Rijksmuseum

NL

Beste ...,

Over zoveel dagen/weken is de opening gepland van tentoonstelling **xxx** en we zijn bezig met de voorbereidingen van de transporten en de installatie. De installatie van uw bruikleen is gepland in de week van **xxx**. Zoals u waarschijnlijk weet werken we samen met transporteur **xxx** en **xxx**.

We kunnen ons voorstellen dat uw risicoafwegingen met betrekking tot koerieren op dit moment anders zijn dan voorheen. Met deze e-mail willen we u graag informeren over de mogelijkheden die het Rijksmuseum biedt.

1. Koerier

Als u een koerier wilt sturen voor installatie en/of transport kunnen wij dit faciliteren zolang dit binnen de geldende coronamaatregelen valt.

2. Virtuele koerier

Wij nodigen uw koerier uit voor een Microsoft Teams vergadering voor de installatie van uw bruikleen. Één van onze registrars zal de koerier stap voor stap meenemen in het proces. Een van onze restauratoren doet de conditiecheck en bespreekt details en/of vragen met de koerier. We sturen na afloop een scan van het conditierapport.

Bij de aankomst van het transport en het uitladen is één van onze registrars aanwezig. De kist zal in een beveiligd depot of in de tentoonstellingsruimte geplaatst worden.

Bij luchttransport kan één van onze registrars toezicht houden op de palletafbouw op de luchthaven en het transport naar het museum begeleiden. Onze registrar kan u 'realtime' updates versturen via mail of WhatsApp.

3. Geen koerier

Eén van onze registrars is bij de aankomst van uw transport en het uitladen aanwezig. Het uitpakken en installeren van uw object zal worden begeleid volgens uw instructies. Één van onze restauratoren doet de conditiecheck. We sturen na afloop een scan van het conditierapport en op verzoek installatiefoto's.

Mocht u nog vragen hebben, neem dan alstublieft contact met mij op.

Vriendelijke groeten,

Xxx

ENG

Dear ..,

The exhibition **xxx** opens on **xxx** and we are preparing the transports and installation.

The installation of your loan is planned in the week of **xxx**. For this exhibition we are working together with the transport company **xxx (name agent?)**.

Given the current situation due to Covid-19, we can imagine that your (considerations and) risk assessment with regard to couriers are different.

With this e-mail we would like to inform you about the possibilities the Rijksmuseum offers with regard to couriering.

1. Courier

If you want to send a courier for installation and/or transport, we can facilitate this as long as it falls within the applicable corona regulations.

2. Virtual courier

If you choose to oversee the installation virtually, we can invite your courier to a Microsoft Teams meeting at the scheduled time of the installation of your loan. One of our registrars will go through all the steps with the courier and mediate between the art handlers and the courier. One of our conservators will do the condition check and discuss details and/or questions with the courier. The condition report is unilaterally signed. You will receive a scan of it after the installation.

The arrival of the transport and the unloading will be overseen by one of our registrars. The crate will be placed in a well-secured storage area or taken directly to the exhibition area.

In the case of airfreight: we can offer you that one of our registrars supervises the palletisation at the airport and the transport to the museum. Our registrar can send you real-time updates via email or WhatsApp.

3. No courier

If you choose not to send a courier, one of our registrars will carefully oversee the arrival of your transport and the installation of your loan. One of our conservators will do the condition check and unilaterally sign the condition report. After the installation we will send you a scan and, if desired, installation photos.

If you have any further questions, please do not hesitate to contact me.

Kind regards,