

## Veelgestelde vragen

### Vragen over de COVID-19 maatregelen

- **Moet ik online reserveren?**

Ja, om het museum te kunnen bezoeken, moet je van tevoren een onlineticket aanschaffen. Het is niet mogelijk om aan de balie een ticket aan te schaffen.

- **Moet ik een mondkapje op? En mijn dochter van 10?**

Een mondkapje is vanaf 15 oktober **verplicht voor alle bezoekers van 13 jaar en ouder**.

### Waarom moet ik mijn telefoonnummer en postcode achterlaten?

In verband met de COVID-19 protocollen en de daaruit voortgekomen maatregelen beschreven in o.a. het protocol van de Museumvereniging zijn wij genoodzaakt om deze gegevens te vragen, voor drie weken te bewaren en indien daarom gevraagd wordt beschikbaar te stellen aan de GGD.

- **Ik heb een Museumkaart, moet ik dan ook van tevoren reserveren?**

Ja, ook met een lidmaatschapskaart als de Museumkaart, een Vriendenpas of een Brabants Landschapspas moet je van tevoren een onlineticket aanschaffen. De toegang is dan nog altijd gratis, maar het onlineticket is nodig om een datum en tijdstip te reserveren. Zonder die reservering mag je het museum niet in.

- **Als ik een voucher heb van de AH-actie, Postcodeloterij, Vriendenloterij, Bank Giro loterij, WNF of Beekse Bergen, moet ik dan ook reserveren?**

Ja, ook al heb je een voucher of kun je een lidmaatschapskaart tonen, dan is het nog steeds noodzakelijk om online een toegangkaart voor het museum te kopen. Dit heeft te maken met het aantal beschikbare plaatsen per dag/ tijdstip.

- **Ik ben een vriend van het museum, moet ik dan ook van tevoren reserveren?**

Als eerste hartelijk dank dat je vriend bent van het museum! Ja, ook als je vriend bent moet je van tevoren een datum en tijd reserveren via het online ticketingsysteem.

- **Mijn kind is twee jaar en mag gratis naar binnen. Moet ik dan toch een reservering plaatsen?**

Ja, het museum moet precies registreren hoeveel personen er zich in het gebouw bevinden. Er is een maximum aantal bezoekers en ook kinderen van twee tellen mee.

- **Hoe lang mag ik in het museum blijven?**

Je mag maximaal 3 1/2 uur in het museum blijven.

- **Als ik tot de risicogroepen zoals beschreven door het RIVM, mag ik dan wel naar binnen?**

Je bent van harte welkom. We gaan ervan uit dat je zelf goed kunt inschatten welke risico's je loopt. Goed om te weten: in ons familiemuseum komen relatief veel gezinnen met kinderen.

- **Als ik een voucher of een lidmaatschapskaart heb, moet ik deze ook kunnen laten zien?**

Ja, je toegangkaart is niet geldig zonder het vertonen van de lidmaatschapskaart of voucher.

- **Wanneer ik of een van mijn gezinsleden heeft last van verkoudheidsverschijnselen, zoals loopneus, keelpijn, lichte hoest, mag ik dan toch komen?**

Nee, dan hebben we liever dat je een andere keer komt. Neem eventueel contact op met Global Tickets om je gereserveerde datum en tijdslot te wijzigen.

- **Welke maatregelen heeft het museum getroffen om ervoor te zorgen dat het bezoek goed kan verlopen?**

Er geldt een eenrichtingsroute waar elke bezoeker zich aan moet houden. Bij de kassa van de ticketbalie en de winkel staan hygiëneschermen. Op verschillende plekken stellen wij desinfecterende middelen beschikbaar. Aan alle bezoekers (behalve gezelschappen onderling) en medewerkers wordt gevraagd 1,5 meter afstand van elkaar te houden. Museummedewerkers helpen de bezoekers zich daaraan te houden. Verder waarderen we het wanneer onze bezoekers van 17 jaar en ouder een mondmasker dragen.

Zie voor informatie over alle genomen maatregelen de website van Natuurmuseum Brabant.

- **Zijn alle tentoonstellingen geopend?**

Ja, alle tentoonstellingen zijn geopend. Vanwege het maximaal aantal bezoekers dat in een zaal mag zijn en vanwege beperkingen door hygiëne-eisen zijn helaas niet alle activiteiten beschikbaar. Opdrachten met bijvoorbeeld rietjes, brillen of andere materialen die in contact komen met het gezicht, mogen niet worden aangeboden.

- **Hoeveel bezoekers mogen er naar binnen?**

Hierin volgen we de actuele ontwikkelingen. Gemiddeld mogen er rond de 50-60 personen per uur binnen.

- **Is het Museumcafé open?**

Nee, helaas is het museumcafé per 15 oktober gesloten. Ook mag het café niet gebruikt worden om zelf meegebrachte lunches of dranken te eten of te drinken. We hebben buiten wel picknicktafels waar iets gegeten of gedronken kan worden, maar dat moet zelf meegebracht worden.

#### **Mag ik zelf meegebracht eten nuttigen in het museum?**

Nee, helaas is dit niet toegestaan. Buiten aan de picknicktafels (voor het museum) mag het wel.

- **Is de Museumwinkel open?**

Ja, de Museumwinkel is geopend. Er gelden wel beperkingen wat betreft aantal bezoekers en niet alle producten mogen worden aangeraakt. Zie hiervoor de regels bij de ingang van de winkel.

- **Kan ik ook contant betalen?**

Nee, dit is helaas niet mogelijk.

- **Mag ik foto's en/of video-opnames maken?**

Nee, dit mag helaas niet in het museumprotocol, om opstoppingen te voorkomen. We vragen hiervoor begrip.

## Vragen over online tickets kopen

- **Is het betaalproces goed beveiligd?**

Ja, iedere pagina is beveiligd door middel van een SSL certificaat (te herkennen aan 'https://') Tijdens het afhandelen van je betaling worden je gegevens beveiligd door onze partner Adyen. Meer informatie over veilig betalen en onze partner Adyen vind je op de pagina <https://www.adyen.com/our-solution>.

- **Hoe en wanneer ontvang ik mijn online ticket?**

Nadat je bestelling is betaald en afgerond, ontvang je binnen een paar minuten een bevestigingsmail inclusief je e-ticket(s) als PDF-bijlage(s). Mocht je na een paar uur nog steeds geen mail hebben ontvangen (kijk ook even in je spam- of junkmap) neem dan contact op met de klantenservice van Global Tickets.

- **Moet ik mijn ticket printen?**

Als het aan ons ligt liever niet. Je ticket is direct vanaf je telefoon te scannen in het museum.

- **Hoelang is mijn ticket geldig?**

Tot maximaal zes maanden na aankoop ticket.

- **Ik kan niet op de aangegeven voorkeursdatum. Kan ik deze nog wijzigen?**

Ja, dat kan zeker. Neem hiervoor contact op met de klantenservice van Global Tickets. Het is helaas niet mogelijk om geld terug te krijgen. En let op: het is ook niet mogelijk om achteraf de datum van bezoek te wijzigen.

- **Waarom moet ik kiezen voor een toegangs-tijdslot?**

I.v.m. de coronamaatregelen moet Natuurmuseum Brabant goed zicht hebben en houden op het aantal bezoekers dat in het museum aanwezig is.

- **Wat houdt een tijdslot in? Mag ik bijv. maar twee uur binnenblijven?**

Het tijdslot geeft aan tussen welke uren je van harte welkom bent om het museum te betreden. Daarna mag je 3,5 uur in het museum blijven (volgens de richtlijnen van de Veiligheidsregio.)

- **Moet ik van tevoren online tickets kopen?**

Ja, je moet van tevoren een ticket kopen via het onlineticketingsysteem:

[www.tickets.natuurmuseumbrabant.nl](http://www.tickets.natuurmuseumbrabant.nl)

## Vragen over het museum

- **Is Natuurmuseum Brabant leuk voor kinderen van alle leeftijden?**

Ja, Natuurmuseum Brabant is leuk voor iedereen tussen de 3 en de 99 jaar. Vooral voor kinderen tot 13 jaar valt er heel veel te beleven en te doen. Maar we hebben ook interessante tentoonstellingen voor volwassenen.

- **Hoelang duurt een bezoek aan Natuurmuseum Brabant gemiddeld?**

Dat verschilt per gezin/ bezoeker. Uit onze gegevens zien we dat een gemiddeld bezoek 3 uur duurt.

- **Wat is het bezoekadres?**

Spoorlaan 434, 5038CH Tilburg (recht tegenover het NS-station)

- **Waar kan ik parkeren en hoeveel kost het?**

Je kunt parkeren in parkeergarage de Knegtel. Bij de winkel van het museum kun je een parkeerkaart met korting aanschaffen. Je betaalt 4,75 euro voor 24 uur parkeren. De invalidenparkeerplaats bij het museum is vanwege de maatregelen helaas komen te vervallen.

- **Is het bezoek met een Museumkaart gratis?**

Ja, met een Museumkaart kun je ons museum gratis bezoeken. Nogmaals, je moet daarnaast wel een online ticket met datum en tijdslot reserveren.

- **Krijgen mindervaliden en blinden gratis toegang?**

Mindervaliden en blinden krijgen geen gratis toegang. Begeleiders mogen wel gratis naar binnen. Zij kunnen zich hiervoor melden bij de ticketbalie van het museum. Let op: ook de begeleider moet online een datum/ tijd reserveren. Je kiest dan ticket 'vrijkaartje'.

- **Mag mijn huisdier mee naar binnen?**

Nee, huisdieren zijn helaas niet toegestaan in het museum. Geregistreerde hulphonden mogen wel mee naar binnen.