



**Jaarverslag muZIEum**

**2022**

# Inhoud

<b><u>Voorwoord</u></b>	<b>3</b>	<b><u>Activiteiten bezoekers</u></b>	<b>14</b>
<b><u>Missie, visie en kernwaarden</u></b>	<b>4</b>	<b><u>Doorontwikkeling aanbod</u></b>	<b>18</b>
<b><u>Organisatie</u></b>	<b>6</b>	<b><u>muZIEum in cijfers</u></b>	<b>22</b>
<b><u>Resultaat muZIEum wérkt</u></b>	<b>8</b>	<b><u>Bestuur</u></b>	<b>31</b>
<b><u>Resultaat Totaalbeleving</u></b>	<b>10</b>	<b><u>Partners en samenwerkingen</u></b>	<b>36</b>
<b><u>Impactmeting</u></b>	<b>11</b>	<b><u>Vooruitblik 2023</u></b>	<b>37</b>
<b><u>Activiteiten medewerkers</u></b>	<b>12</b>	<b><u>Tot slot</u></b>	<b>39</b>

# Voorwoord

In 2022 vierde muZIEum haar tiende verjaardag. In die tien jaar is muZIEum uitgegroeid tot dé plek voor ontmoeting tussen zien en niet-zien en daardoor behoort het nu al enkele jaren tot de belangrijke attracties in de provincie Gelderland. We openen de ogen van onze bezoekers door ze even te sluiten. Dat doen wij samen met ruim veertig blinde en slechtziende medewerkers, die de bezoeker meenemen in hun dagelijks leven.

Afgelopen jaar hebben wij stappen gezet naar een breder perspectief en een hoger strategisch level en is een grote professionaliseringsslag gemaakt in goed werkgeverschap. De plannen voor de verdere ontwikkeling van muZIEum in de steigers. Kortom: ons fundament staat als een huis en daar zijn we trots op.

Wij geloven dat een inclusieve samenwerking sneller realiteit wordt als méér mensen de mogelijkheden zien. Het komende decennium gaan we daarom inzetten op groei. Meer bezoekers betekent immers niet alleen een inclusievere samenleving, maar ook meer banen voor blinden en slechtzienden.

Met de steun van een aantal fondsen en de garantstelling van het Bartiméus Fonds hebben we met rust en vertrouwen gewerkt aan onze ambities.

Het bestuur en de directie zijn trots op de veerkracht, het aanpassingsvermogen en de flexibiliteit die de medewerkers en vrijwilligers ook in 2022 weer hebben getoond.

In dit verslag treft u een overzicht aan van de organisatie, de activiteiten en de resultaten in 2022.

Roland van der Hoek – Voorzitter Bestuur  
Heleen Vermeulen - Directeur

# Missie en visie

## Missie

In de omgekeerde werkelijkheid van muZIEum, waar de werelden van zien en niet zien samenkomen, staat de persoonlijke ontmoeting altijd centraal: een impactvol uitje voor de één, een baan voor de ander.

De bezoeker vertrouwt blind op zijn ervaringsdeskundige gids en beseft wat er juist wel kan. Tegelijk ontwikkelt onze professional zijn, haar, diens talenten in een werkomgeving waar een visuele beperking geen obstakel is, maar vooral een toegevoegde waarde.

## Visie

Het muZIEum is een begrip in Nederland, samenwerken zit in onze genen. Het muZIEum onderzoekt, bruist, onderneemt en is inspirerend op weg naar een zichtbaar betere wereld.

## Kernwaarden voor onze bezoekers

### Ontmoeten

We ontmoeten elkaar in beleving. Een ervaring zegt meer dan woorden. Wij draaien de rollen om: de blinde leidt de ziende. De beperking is een kracht. Geen vooroordelen, geen aannames, geen medelijden. De ontmoeting opent je de ogen.

### Omdenken

Hoe doe je dat, leven als je niet (goed) kunt zien? Wat kun je leren van mensen die anders zijn? Er is zoveel meer mogelijk dan je op het eerste oog ziet. Dat ontdek je tijdens jouw reis samen met je gids die zijn, haar, diens levensverhaal met je deelt. Ons motto: wat kan er wel!

### Omarmen

De ontmoeting met jouw gids in het muZIEum zet je aan tot omdenken en reflectie en nodigt je uit je medemens met of zonder beperking te omarmen. Een nieuwe kijk. Een betere wereld begint bij jezelf.

## Kernwaarden voor ons team

### Persoonlijke groei

Bij muZIEum kun je groeien en jezelf ontwikkelen. Een professionele informele omgeving met aandacht voor persoonlijke groei die op een concrete en praktische wijze wordt toegepast, waar je ook staat in je leven en welke weg je ook al hebt afgelegd. Je visuele beperking is iets wat je hebt, niet wat je bent.

### Professionele ontwikkeling

Samen kijken we naar jouw talenten. Groeien naar de beste versie van jezelf in een commerciële werkomgeving. Een goede start als je nog aan het begin van je werkleven staat of een volwaardige baan. De lat bepaal jij.

### Passie voor ons verhaal

Wij zijn een team met een missie. Iedereen is ambassadeur. We voelen de noodzaak om het persoonlijke verhaal én de boodschap van muZIEum te vertellen. Gedreven en gastvrij, met tomeloze inzet en altijd met een lach.

## Organisatie

In december 2022 bestond de organisatie uit 65 medewerkers.



65 medewerkers  
(+ 15 ten opzichte  
van 2021)



35 blind of  
slechtziend  
(+ 3 ten opzichte van  
2021)



49 vrijwilligers  
(+ 23 ten opzichte  
van 2021)

De medewerkersgroep bestaat uit medewerkers in loondienst, medewerkers die gedetacheerd zijn via sociale werkbedrijven, vrijwilligers en stagiaires.



9 medewerkers  
zijn uitgestroomd  
naar een andere  
baan of gestart  
met een studie.



16 medewerkers  
zijn gestopt  
vanwege een  
andere reden.

## Impact door COVID-19

De eerste maand van 2022 was het museum wederom gesloten. De lockdowns hadden vooral effect op de blinde en slechtziende medewerkers. Het wegvallen van bezoekers betekent immers ook het wegvallen van werk, en daarmee een groot deel van de aansluiting met de maatschappij. Om het team zoveel mogelijk betrokken te houden hebben we veel geïnvesteerd in teambuilding, (online) training en opleiding.

Vanaf februari kan het museum weer de eerste bezoekers ontvangen. De bezoekersaantallen komen echter langzaam op gang. Na de opheffing van de lockdowns ondervindt de gehele culturele sector in Nederland hinder en blijven de bezoekersaantallen ver onder het gemiddelde van 2019.

In 2022 zijn de bezoekersaantallen en de omzet van muZIEum nog niet op het gewenste niveau. Met 85% liggen de cijfers van muZIEum echter wel boven het landelijk gemiddelde van 75% ten opzichte van het oude niveau.

Na COVID-19 heeft zich een tweede uitdaging gevormd namelijk, een te krappe arbeidsmarkt. Door de krapte is het niet altijd mogelijk geweest het volledige aanbod voor de bezoeker aan te bieden door te weinig personeel.

Bron: <https://cultuurmarketing.nl/cultuurbezoek-sinds-corona/>

**“De sluitingen hadden een enorme impact op mijn dagelijks leven. Ik heb de structuur van mijn werk nodig, dat was een lange tijd niet. Ik ben blij dat we sinds februari 2022 weer helemaal open zijn.”**

**- gids en publieksbegeleider Nya**

# Resultaat project muZIEum wérkt

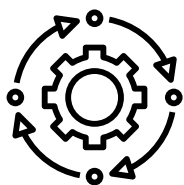
Het muZIEum groeit. Dit vraagt om een professionele, toegankelijke, efficiënte en targetgerichte organisatie, met werknemers die de bezoeker een kwalitatief hoogwaardige beleving bezorgen én het maximale uit zichzelf halen. Hiertoe hebben we het project muZIEum wérkt in het leven geroepen. In 2022 zijn de eerste fases van dit project afgerond.

## Fase 1: randvoorwaarden

Voor onze blinde, slechtziende en ziende medewerkers zijn de systemen toegankelijk gemaakt en stapsgewijs geïntegreerd. De nieuwe systemen en systematiek dragen bij aan efficiëntere werkwijzen, waardoor er meer aandacht is voor zowel onze bezoeker als onze medewerker.



Er zijn toegankelijke werkplekken geplaatst en de backoffice is geprofessionaliseerd.



Drie toegankelijke systemen zijn ontwikkeld, opgeleverd en geïmplementeerd: Symagic (planning), Ovatic (CRM + verkoop), muZIEummedewerkers-app (platform interne communicatie).

## Fase 2: betrokkenheid

Binnen het team vindt een verschuiving plaats van een transactionele relatie naar relationele relatie met de werkgever. Dit komt door:



De brede aandacht voor de ontwikkeling van het team.



Actieve participatie, medeontwikkeling van concepten en betrokkenheid voor alle medewerkers: werkgroepen, kennissessies, workshops, webinars.



# Resultaat project muZIEum wérkt

## Fase 3: functiehuis

Een prettige, professionele werkplek met goede arbeidsvoorwaarden met mogelijkheden tot groei op alle niveaus. Dit biedt duidelijkheid en perspectief voor iedereen die bij muZIEum werkt.



Oplevering van het functiehuis.



Introductie van het garantie-urencontract inclusief arbeids-voorwaardelijke documenten.



Interne doorgroefunctie gecreëerd van dagcoördinator uitvoerbaar voor medewerker met visuele beperking.



Vorbereidingen op het raad van toezichtmodel.

## Fase 4.1: ontwikkelbeleid

De eerste stappen voor een ontwikkelbeleid met duale functie - professionele norm en toeleidingsnorm - zijn gezet.



De start van resultaat- en ontwikkelgesprekken inclusief een persoonlijk ontwikkelingsplan.

## Fase 4.2: versterking team

Een evenwichtig team in aansluiting op de te behalen commerciële doelstellingen.



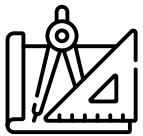
Start van succesvolle wervingscampagne voor blinde, slechtziende en ziende collega's.

# Resultaat project totaalbeleving

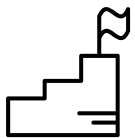
## De volgende stappen

De afgelopen tien jaar is muZIEum een belangrijke attractie geworden in de provincie Gelderland. We zijn nu toe aan de volgende stap: uitgroeien tot een begrip in Nederland.

Om deze groei te realiseren is het noodzakelijk onze ervaring voor de bezoeker naar een hoger niveau te brengen en bezoek mogelijk te maken voor nieuwe doelgroepen.



Het plan en het conceptontwerp zijn gereed. Samenwerkingen en innovatie in het oogveld zijn geïntegreerd.



Blik naar buiten, uitstralen en delen van onze ambitie.



Vernieuwde merk- en positioneringsstrategie.



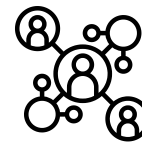
Ontwikkelen nieuwe visuele identiteit en doorvertaling naar alle off- en online communicatiemiddelen.

De komende 2 jaar wordt de volledige bezoekersreis, zowel fysiek als digitaal, gemoderniseerd en omgevormd tot een persoonlijke, interactieve, toegankelijke en immersieve reis.

Hieronder leest u welke stappen zijn gezet in 2022.



Het aanbod aan laten sluiten bij de toenemende aandacht voor inclusie, beleving en MVO.



Ons netwerk is vergroot en verbreed.



Ons programma muZIEum op locatie met Accessibility.

# Impactmeting

Welke impact maakt muZIEum als culturele en sociale onderneming? Tot eind 2022 werd dit steekproefsgewijs gemeten voor zowel medewerkers als bezoekers.

Om betere inzichten te krijgen op de impact die wij maken, zijn twee medewerkers eind 2022 gestart met de opleiding Expeditie impactmeten van Avance.

Vanuit hier zijn de verandertheorieën van muZIEum aangescherpt en is de inhoud van de nulmeting voor medewerkers gemaakt.

In 2023 vinden de nulmetingen voor medewerkers en bezoekers plaats en worden de resultaten gedeeld.



# Activiteiten voor medewerkers

## muZIEum 10 jaar

In 2022 vierden we ons 10-jarig bestaan.

## Trainingen

Jaarlijks worden verschillende trainingen, webinars en workshops aangeboden. Iedere training is gerelateerd aan de werkzaamheden en de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

Een overzicht van de trainingen in 2022:

- Salestraining
- Storytelling
- Hoe ga je om met jongeren in de beleving?
- Wat houdt het thema vrije tijd in?
- Horeca-training
- BHV-training

## Werkgroepen

De werkgroepen bestaan uit medewerkers uit de verschillende lagen van de organisatie. Zij zijn verantwoordelijk voor de optimalisatie en verdere professionalisering van projecten en concepten.

## Bijeenkomsten

Gedurende het jaar vinden meerdere bijeenkomsten plaats waarin het team samenkomt en een thema aansnijdt rondom de ontwikkelingen van muZIEum.

Een overzicht van de bijeenkomsten in 2022:

- 4 algemene medewerkersbijeenkomsten
- 2 gidsenvergaderingen
- 2 publieksbegeleidersvergaderingen
- Vergadering afdeling publiekszaken

# Activiteiten voor medewerkers

## Ambassadeursochtenden

In 2022 zijn drie nieuwe systemen uitgezocht, toegankelijk gemaakt en in gebruik genomen. Om dit te realiseren en goed te integreren in de organisatie is een ambassadeursteam opgericht, dat er teambreed voor heeft gezorgd dat de systemen op de best mogelijke manier in gebruik konden worden genomen.

## Hackathon Deloitte Impact Foundation

Op 2 juni heeft Deloitte Impact Foundation zich gebogen over het onderstaande vraagstuk.

Hoe kan muZIEum het nieuwe interne communicatieplatform, te weten een app voor medewerkers, zo implementeren dat werkgever en werknemer de app ten volle gebruiken en waarderen.

Vanuit de hackathon is een advies geschreven dat muZIEum heeft gebruikt bij het implementeren en lanceren van het interne communicatieplatform.



### Hackathon Deloitte Impact Foundation - 2 juni

Fotobeschrijving: drie medewerkers van Deloitte Impact Foundation aan het brainstormen over de vraag van muZIEum.

## Activiteiten voor bezoekers

### Kick-off van Donders CityLab @ muZIEum

De intensieve samenwerking tussen Donders Institute voor hersenen, cognitie en gedrag - onderdeel van de Radboud Universiteit en het RadboudUMC - en muZIEum is op 24 maart succesvol afgetrapt met de officiële opening door wethouder Monique Esselbrugge en Han van Krieken, rector magnificus Radboud Universiteit.

Het CityLab is een unieke plek, waar samenleving en wetenschap elkaar ontmoeten in onderzoek, interactieve lezingen, workshops en tentoonstellingen. Bezoekers krijgen een kijkje achter de schermen van de neurowetenschappen en kunnen meedoen aan onderzoek en leren over waarneming, hersenen en gedrag. In 2022 deden meer dan 10.000 bezoekers mee aan experimenten.

### 3D-tekening 'Houd de lijn vrij'

De geleidelijn is een noodzakelijk hulpmiddel voor blinden en slechtzienden, maar wordt vaak geblokkeerd door obstakels. Om fietsparkeerders erop te wijzen dat zij voor de ingang van muZIEum en elders in de stad de fiets niet op de geleidelijnen moeten parkeren, maakte Rianne te Kaat in opdracht van gemeente Nijmegen een 3D-kunstwerk.



#### Kick-off Donders CityLab @ muZIEum - 24 maart

Fotobeschrijving: twee bezoekers voeren een micro-experiment uit op één van de schermen in het CityLab.



#### 3D-tekening 'Houd de lijn vrij!' - 13 april

Fotobeschrijving: Rianne Te Kaat balanceert op de brug van geleidetegels in de door haar gemaakte 3D-tekening.



### **Kaberestafette - 13 april**

Fotobeschrijving: de presentator die de Kabarestafette, georganiseerd door Dispuut Selene voor muZIEum, aan elkaar praat.



### **INTRO HAN - 25 augustus**

Fotobeschrijving: studenten bij de kraam van muZIEum waar zij voor even ervaren hoe het is om slechtziend te zijn.



### **Kunstnacht - 17 september**

Fotobeschrijving: een rij van 8 deelnemers met virtualrealitybril op die genieten van het Kunstnachtprogramma LUX x muZIEum.



### **Dag van het stationsgebied - 22 september**

Fotobeschrijving: gids Bart met een deelnemer in gesprek over de toegankelijkheid van het stationsgebied in Nijmegen.



### Première Wazig, Nina Warink - 28 september

Fotobeschrijving: collega's Tim en Fleur staan klaar om bezoekers te ontvangen voor en na de documentaire Wazig.



### Candea Collega - 18 november

Fotobeschrijving: een maquette gemaakt door leerlingen van het Candea Collega voor de herinrichting van een beleving.



### Lezing in het CityLab - 11 december

Fotobeschrijving: wetenschapper Sabine Hunnius van het Baby & Child Research Center geeft een lezing over wat Baby's zien.



### Pilot Sens(h)oor - doorlopend

Fotobeschrijving: een gids van muZIEum test het eerste 3D-ontwerp van de Godenpijler.





### **Campagne Verrijk jezelf - doorlopend**

Een gezamenlijke en doorlopende campagne met Afrika museum, De Bastei, Museumpark Orientalis, muZIEum, Valkhof Museum en het Vrijheidsmuseum.



### **Fioretti college - muZIEum OP LOCATIE**

Fotobeschrijving: een leerling probeert met slecht zicht de lengte af te lezen van een meetstok.

## **muZIEum op locatie**

In 2022 was muZIEum op locatie bij: Bergman Clinics, European congres non visual perception, Fioretti College Veghel, Fontys Hogeschool, Gemeente Berg en Dal, Gemeente 's-Hertogenbosch, Gemeente Winterswijk, InHolland, International Social Work (HAN), Laar en Berg, Maurick College Vught, NHL Stenden, NIBI Conferentie 'Prikkelende biologie', ROC Nijmegen, Rode Kruis, Samenwerkingsverband VO-VSO, Thinc ahead, Universiteit Leiden, Unica, Vierdaagsefeesten Nijmegen, Visio Grave, Vit Educatief, VodafoneZiggo, Waalzinnig Festival.

# Doorontwikkeling van het aanbod

Wij hechten groot belang aan de voortdurende ontwikkeling van ons aanbod aan concepten om de kwaliteit en de waarde daarvan te waarborgen. Daartoe wordt ieder jaar een deel van dat aanbod geëvalueerd en waar nodig geoptimaliseerd.

In dit hoofdstuk leest u meer over de optimalisatie van het aanbod in 2022.

## Thema vrije tijd

Ieder jaar werkt muZIEum met een centraal thema in haar activiteiten en evenementen. In 2022 was dat het thema vrije tijd. De bezoeker wordt in dit thema meegenomen vanuit het perspectief van blinden en slechtzienden.

Bezoekers komen onder andere meer te weten over:

- hoe blinden en slechtzienden hun vrije tijd besteden;
- welke sporten er zijn die je kan doen als je niets ziet;
- hobby's zoals het bespelen van een instrument, fotograferen of het maken van kunst.

Met dit thema werd:

- een nieuwe (sub)doelgroep bereikt, in dit geval de 35- tot 45-jarigen;
- aandacht gegenereerd voor een specifiek onderwerp vanuit het perspectief blind- en slechtziendheid;
- een nieuwe verhaallijn gecreëerd voor medewerkers, die zij konden toepassen in alle activiteiten.

## muZIEum op locatie

Sinds 2018 verzorgt muZIEum een programma op locatie bij bedrijven, organisaties en scholen door heel Nederland.

In 2022 zijn vier nieuwe concepten ontwikkeld:

- muZIEum op locatie tot en met 26 personen
- muZIEum op locatie vanaf 27 personen
- InformaZIEstand
- muZIEum in de klas

De concepten sluiten nu beter dan voorheen aan bij de behoeften van bedrijven, organisaties en scholen die aan de slag willen met inclusie en toegankelijkheid.

Voor een doelgroepgerichte verkoop is een aansluitende marketingcampagne ontwikkeld met de focus op de sectoren zorg, overheid, ICT en organisatie die MVO nastreven.



### **Thema vrije tijd**

Fotobeschrijving: bezoekers proberen de sport goalball uit tijdens Expeditie ribbelroute.



### **Fotoserie the CONTACT**

Fotobeschrijving: een klein kindje kijkt met verbaasde ogen naar George Kabel, die met een taststok over straat loopt.



### **muZIEum op locatie**

Fotobeschrijving: deelnemers geven elkaar geblynddoekt een hand tijdens muZIEum op locatie.



### **Kraak en Smaak**

Fotobeschrijving: een bezoeker ruikt aan het drankje tijdens Kraak en Smaak.

## Fotoserie the CONTACT

George Kabel raakt rond zijn 30ste levensjaar blind door het Syndroom van Usher. Kabel stelde zich lange tijd de vraag hoe het non-verbale contact tussen hem en voorbijgangers op straat eruitziet. Als je kunt zien, wordt dit contact getekend door bijvoorbeeld oogcontact met anderen. Sinds George blind is geworden, is daarmee niet alleen zijn zicht, maar ook de beleving op straat veranderd.

Voor de fotoserie “the CONTACT” werkte Kabel samen met fotograaf dré didderiëns. De foto's in deze serie illustreren op pakkende wijze hoe niet alleen Kabel, maar ook de wereld en de mensen om hem heen veranderen naarmate zijn zicht verslechtert. De fotoserie is sinds begin 2022 te zien bij muZIEum.

## Kraak en Smaak

In 2022 ligt de focus op het ontwikkelen van nieuwe interne arrangementen. Voor de horeca is onder de naam Kraak en Smaak een nieuwe proeverij zonder zicht ontwikkeld.



## Introductieles onderwijs

Om de voorbereiding van scholen beter te laten aansluiten bij het daadwerkelijke bezoek aan muZIEum is een nieuwe introductieles ontwikkeld. Daardoor zijn de leerlingen beter voorbereid op de ontmoeting met hun gids in het donker. Dit heeft een positief effect op zowel de betrokkenheid van de leerlingen als de educatieve kwaliteit van het bezoek.

## Overige activiteiten

- Expeditie Ribbelroute heeft een nieuwe route door de binnenstad en er zijn interactieve opdrachten toegevoegd.
- De donkerbeleving 'Een dag uit het leven van ...' heeft een flinke make-over gehad, onder meer door de toevoeging van een bioscoop met gesproken ondertiteling.
- Succesvolle horeca-actie: meer bezoekers drinken een drankje voor of na het bezoek in het muZIEum-café.
- Er zijn doelgerichte verhaallijnen ontwikkeld, waardoor medewerkers met hun persoonlijke verhaal gemakkelijker kunnen inhaken op de behoeften van bezoekers.



### Introductieles onderwijs

Fotobeschrijving: gids Tommy die gefilmd wordt in de auto als onderdeel van de introductieles.

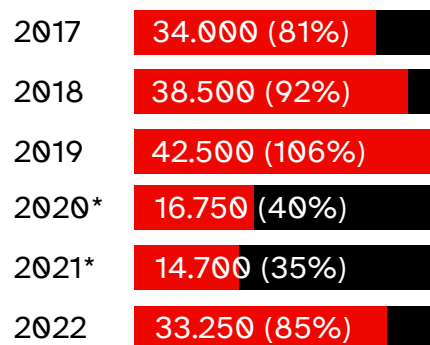


### Expeditie ribbelroute

Fotobeschrijving: drie bezoekers met virtualrealitybril op. Zij hebben elkaar vast bij de schouder.

# De bezoeker in cijfers

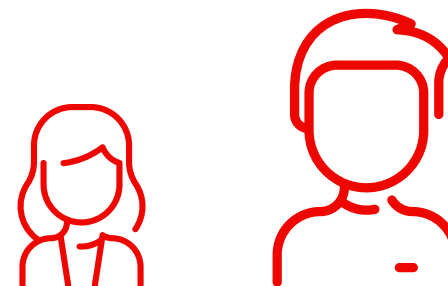
## Bezoekersaantallen



18% herhaalbezoeken  
+6% ten opzichte van 2021.



334 openingsdagen, 27 dagen dicht  
Piekmaand: oktober.



13,4% kind | 86,6% volwassenen

**37** gemiddelde leeftijd



55,85% particulier  
(gem. 64,5%)



29,65% scholen  
(gem. 24%)



13,75% bedrijven  
(gem. 11%)



0,75% stakeholders  
(gem. 0,5%)



92% Nederlandstalige bezoekers  
(gemiddeld 93,77%).



8% Anderstalige bezoekers  
(gemiddeld 6,23%).

3,23% komt uit Noord-Holland

4,29% komt uit Zuid-Holland

13,06% komt uit Utrecht

5,4% komt uit Zeeland

25,93% komt uit Noord Brabant

31,85% komt uit Gelderland

11,75% komt uit Overijssel

2,82% komt uit Friesland

1,25% komt uit Groningen

\*De cijfers 2020, 2021, 2022 laten een daling en verschuiving in cijfers zien door coronamaatregelen.

## Toelichting de bezoeker in cijfers

Ruim 33.250 bezoekers weten in 2022 de weg naar muZIEum te vinden. In het hoofdstuk Impact door COVID-19 wordt toegelicht waarom de bezoekcijfers achterblijven ten opzichte van 2019.

### Focus op 35- tot 45-jarigen

Ieder jaar wordt de focus gelegd op een andere doelgroep. Dit jaar was dat de groep particulieren tussen de 35 en 45 jaar. Gedurende het jaar zijn rondom het thema vrije tijd doelgroepgerichte (online)campagnes ingezet.

Op basis van de enquête die bezoekers ontvangen na afloop van een bezoek en websitecijfers kan geconcludeerd worden dat onze bezoeker een gemiddelde leeftijd van 37 jaar heeft. Als we dit vergelijken met de gemiddelde leeftijd van 28 jaar in 2021, kunnen we stellen dat we onze doelstelling hebben behaald.

### Internationale bezoekers

Door de beperkingen van COVID-19 was in 2020 en 2021 slechts 3,82% van de bezoekers internationaal. Tot en met 2019 was dit gemiddeld 6,93%.

In 2022 bedroeg het aantal internationale bezoekers 8%, een stijging van bijna 2% ten opzichte van het gemiddelde tot en met 2019. Hiermee is de wens om in 2022 meer internationale bezoekers te ontvangen vervuld.

## De bezoekerswaardering



Bezoekerswaardering  
enquête: 8,9/10,  
in 2022 8,7.



Bezoekerswaardering  
Facebook: 4,8/5,  
in 2022 4,8/5.



Bezoekerswaardering  
Google: 4,7/5,  
in 2022 4,5/5.



Bezoekerswaardering  
TripAdvisor: 4,5/5,  
in 2022 4,5/5.

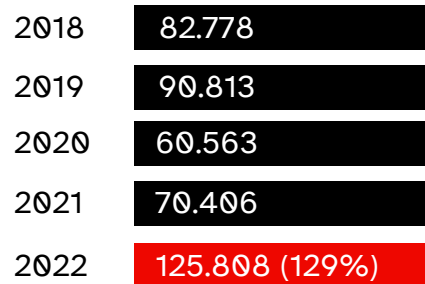
Een speerpunt in de marketingcampagne van muZIEum is het vergroten van de naamsbekendheid. Daarom zijn sinds 2020 de (online)campagnes erop gericht zoveel mogelijk unieke bezoekers de advertenties en de website te laten zien. Het resultaat: een toename van het aantal unieke websitebezoekers en volgers op social media ten opzichte van 2021.

De volgende stap is het ontwikkelen van vervolgcampagnes die leiden tot aankoop van tickets.

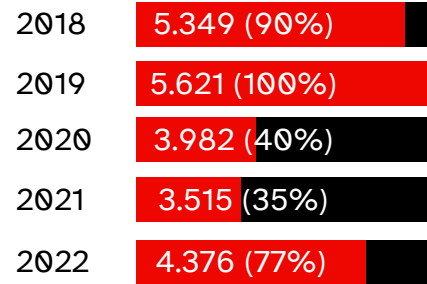


# De website in cijfers

## Unieke websitebezoekers



## Aantal unieke bezoekers dat online een ticket koopt

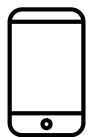


## Aantal donaties via de website



Vanaf 2023 komt er ook een doelstelling met betrekking tot donaties website.

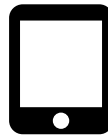
## Welk apparaat gebruiken de bezoekers



62%  
Doel 65%



35%  
Doel 32%



3%  
Doel: 3%



71,8% van de bezoekers boekt online.  
-1,2% ten opzichte van doel 2022.  
-1% ten opzichte van 2021.

3,87% van de unieke websitebezoekers boekt online.  
-2,34% ten opzichte van doel 2022.  
+0,3% ten opzichte van 2021.

## Gemiddelde tijd op de website tot boeken tickets

**00:01:59**

Doel: onder de 00:02:07

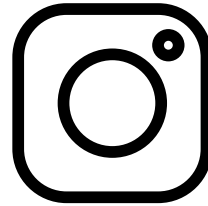
## Socials media in cijfers



+13% volgers op Facebook  
99% ten opzichte van doel 2022

1.042.363 personen bereikt  
297% ten opzichte van doel 2022  
895% ten opzichte van 2021

1.235 gemiddeld bericht bereik  
83% ten opzichte van doel 2022  
91% ten opzichte van 2021



+17% volgers op Instagram  
89% ten opzichte van doel 2022

391.748 personen bereikt  
356% ten opzichte van doel  
2022  
2572% ten opzichte van 2021

270 gemiddeld bericht bereik  
75% ten opzichte van doel 2022  
83% ten opzichte van 2021



+13% volgers op LinkedIn  
77% ten opzichte van doel 2022.

3.011 personen bereikt  
182% ten opzichte van doel  
2022  
309% ten opzichte van 2021

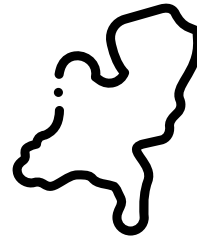
304 gemiddeld bericht bereik  
47% ten opzichte van doel 2022  
41% ten opzichte van 2021

# De campagnes in cijfers

## Campagnes



29 onlinecampagnes,  
in 2021 18 onlinecampagnes.  
13 printcampagnes,  
in 2021 12 printcampagnes.

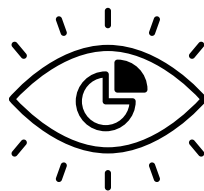


1.874.710 unieke personen bereikt,  
in 2021 1.488.557 mensen.

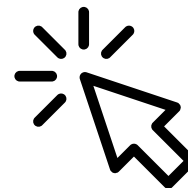
## Google Adwords (Grants)



12 campagnes met een looptijd van  
303 dagen, in 2021 12 campagnes  
met een looptijd van 197 dagen.



45.185 vertoningen van  
advertenties, in 2021 22.127  
vertoningen.



7.118 kliks op advertenties.  
In 2021 3.607 kliks.



## **Toelichting cijfers: website, social media en campagnes**

Een speerpunt in de marketingcampagne van muZIEum is het vergroten van de naamsbekendheid. Daarom ligt sinds 2020 de focus van de (online)campagnes op zoveel mogelijk unieke bezoekers de advertenties en de website te laten zien. Het resultaat: een toename van het aantal unieke websitebezoekers en volgers op social media ten opzichte van 2021.

De volgende stap is het maken van vervolgcampagnes die leiden tot aankoop van tickets.

# Cijfers in de media



109 keer in de media,  
tegenover 71 keer in 2021.



41% landelijke media, in 2021 35%.  
59% regionale media, in 2020 65%.



## Fondsenwervingscampagne in samenwerking met Bartiméus Fonds

Fotobeschrijving: gids Tommy aan het werk op een toegankelijke werkplek.



## Passport the world op bezoek

Fotobeschrijving: gids Conny en Deborah van Passport the world voor de ingang van muZIEum.

**"Erg leuke en interessante ervaring. Heb zelf met gids Bart kunnen ervaren welke obstakels je als niet-ziende tegenkomt. Maar heb me ook verbaasd over de vele (digitale) hulpmiddelen die er zijn en hoe gemakkelijk men daarmee kan functioneren. Een aanrader voor iedereen!"**

**-Ron Mulderij**

# Bestuur

muZIEum is een stichting met een onbezoldigd bestuur dat werkt met delegatie van taken aan een directie. Dit is uitgewerkt in het bestuurs- en directiereglement.

De directie informeert het bestuur zowel tijdens de bestuursvergaderingen als tussentijds. In de vergaderingen worden de grote beleidslijnen uitgezet en de financiën besproken. In 2022 heeft het bestuur vijf reguliere vergaderingen gehouden.

In 2022 heeft:

- de penningmeester het accountantsverslag 2020 besproken met de accountant;
- het bestuur goedkeuring verleend aan de jaarrekening 2021 en het jaarverslag 2021;
- het bestuur het jaarplan en de daaraan gekoppelde jaarbegroting 2022 goedgekeurd.

Het bestuur evalueert een keer per jaar het eigen functioneren en de samenwerking met de directie. De remuneratiecommissie heeft een voortgangsgesprek gevoerd met de directie.

Gezien de positieve ontwikkeling van de organisatie en de positie die muZIEum inneemt ten opzichte van stakeholders, is besloten de transitie van bestuursmodel naar een raad van toezichtmodel voor te bereiden. Tijdens de bestuursevaluatie in november 2022 is die transitie definitief gemaakt en zijn de aanpassingen in de statuten in gang gezet.

De verkiesbare termijn van de secretaris van het bestuur liep af in 2022. De nieuwe secretaris is in juni geïnstalleerd en vervolgens enkele maanden ingewerkt. In november is de tot dan zittende secretaris afgetreden.

## Cultural Governance

muZIEum onderschrijft de principes van de Code of Cultural Governance en heeft die uitgewerkt in de statuten en in het bestuurs- en directiereglement.

# Focuspunten van het bestuur

## Financiën

In 2022 was er, net als in 2021, scherpe aandacht voor de financiën en de liquiditeit. Fondsenwerving, met name voor de overbrugging van exploitatietekorten door COVID-19, bleef een belangrijk aandachtspunt. In 2022 zijn de bezoekersaantallen en de omzet van muZIEum nog niet op het gewenste niveau. Met 85% liggen de cijfers van muZIEum echter wel boven het landelijk gemiddelde van 75% ten opzichte van het oude niveau.

Na COVID-19 heeft zich een tweede uitdaging gevormd namelijk, een te krappe arbeidsmarkt. Door de krapte is het niet altijd mogelijk geweest het volledige aanbod voor de bezoeker aan te bieden door te weinig personeel.

In 2022 is wederom beroep gedaan op de NOW-regeling en de TVL. Bartiméus Fonds heeft in 2020 al de toezegging gedaan garant te staan voor de boekjaren 2020, 2021 en 2022, opdat muZIEum aan haar doelstelling kan blijven werken. Deze en andere getroffen maatregelen én de inhoudelijke ontwikkeling van het concept van muZIEum zijn voor het bestuur reden om te vertrouwen op een duurzame voortzetting van de activiteiten.

## Ontwikkeling en versterking positie

Doorlopende aandachtspunten zijn de continuïteit van het museum met het oog op financiën, de beschikbaarheid van (gekwalificeerde) medewerkers, de innovatie & doorontwikkeling van het aanbod en de structurele samenwerking met partners uit het 'oogveld'.





## **Samenwerkingen**

### **Samenwerking met Bartiméus en Bartiméus Fonds**

De samenwerking met Bartiméus Fonds en Bartiméus heeft verder vorm gekregen. We koppelen ervaring en bewustwording aan kennisuitwisseling. Iedere partij heeft daarin verschillende competenties, die complementair aan elkaar zijn. Beide partijen voeren verschillende activiteiten uit, maar die hebben gezamenlijk meer impact dan afzonderlijke eigen activiteiten.

We werken samen omdat we de samenleving bewust willen maken van wat het betekent om te leven en te werken met een visuele beperking. Dat doen ziende mensen samen met mensen met een visuele beperking. Gezamenlijk vergroten we de (arbeids-)participatie van blinden en slechtzienden.

### **Samenwerking met Donders Institute**

muZIEum is een samenwerkingsverband aangegaan met het Donders Instituut voor brein, cognitie en gedrag, onderdeel van de Radboud Universiteit en het Radboudumc. Op 24 maart vond tijdens een bijzonder evenement de kick-off van de samenwerking plaats. Tijdens een éénjarige pilot moet de vormgeving van die samenwerking gestalte krijgen en wordt onderzocht of een consortium tot de mogelijkheden behoort.

## Continuïteit en ontwikkeling

In de lijn van de verandertheorie van muZIEum onderscheiden we twee doelgroepen: de bezoeker en de medewerker. Voor beide doelgroepen zijn afzonderlijke programma's vastgesteld.

In het programma voor de bezoeker draait alles om de ontwikkeling van de totaalbeleving, met als einddoel: een vernieuwd museum. Voor die ontwikkeling van de totaalbeleving werd in samenwerking met een extern bureau vanuit het conceptplan een schetsontwerp ontwikkeld.

In de loop van 2022 is een nieuwe visuele identiteit met daaraan gekoppelde positioneringsstrategie opgeleverd, die wordt vertaald naar alle communicatiemiddelen. Nadere uitwerking en financiering van de ontwikkeling van dit conceptplan zijn voorzien voor 2023.

In het programma voor de medewerker - muZIEum wérkt - staan goed werkgeverschap en talentontwikkeling van de medewerker centraal. In het hoofdstuk 'Resultaat project muZIEum wérkt, lees je welke stappen rondom dat programma zijn gezet.



## Bestuursleden en (neven)functies

### Bestuur

Roland van der Hoek – bestuursvoorzitter

- CEO Oaktree Group BV
- Voorzitter Stichting Help2Smile
- Lid bestuur Stichting Vrienden van de Klokkenberg
- Honoured boardmember Stichting KidsRights

Max Miltenburg – penningmeester

- MFS Overnamebegeleiding en Bedrijfsadvisering

Henriëtte Elsinghorst – secretaris tot november 2022

- Bestuurssecretaris zorggroep Maas en Waal

Eefke Mulder – Bestuurslid vanaf juni 2022, secretaris vanaf november 2022

- Zelfstandig juridisch adviseur (ondernemingsrecht/zakelijke conflictbegeleiding)
- Bestuurslid Fonds voor de Topsporter
- Voorzitting Onderzoekscommissie klachten Ongewenst Gedrag – Koninklijke Nederlandse Hockeybond

Christel Samson – bestuurslid

- Directeur Deloitte Impact Foundation
- Penningmeester Stichting Vrienden van Huize Rosa
- Voorzitter International Advisory Board, Radboud Universiteit, Faculteit Managementwetenschappen (NSM)
- Lid raad van advies Stichting NL Onderneemt Maatschappelijk! (VNO-NCW)
- Lid Klankbordgroep 'Geven in Nederland' (VU Amsterdam)
- Lid raad van advies Good Busy

Robin Wille – bestuurslid

- Manager Bedrijven – KempenPlus

### Directie

Heleen Vermeulen – directeur

- Member Associates Advisory Committee (AAC) Neurotech EU

# Partners en samenwerking

muZIEum ontvangt geen structurele (overheids-)subsidie en is voor de financiering van ontwikkeling en innovatie afhankelijk van sponsors en fondsen. Wij zijn de sponsors en fondsen zeer erkentelijk voor hun bijdrage.

De volgende fondsen en bestuursorganen ondersteunden de exploitatie of verstrekten leningen ter compensatie van de gemiste inkomsten als gevolg van COVID-19:

- Bartiméus Fonds
- Stichting Blinden-Penning Amsterdam
- Rotterdamse Stichting Blindenbelangen
- LSBS
- Stichting Blindenhulp
- Stichting Dioraphte
- Stichting Doen
- Mondriaan Fonds

Aanpassingen op de anderhalvemetermaatregel en coronabestendige concepten konden worden gerealiseerd dankzij bijdragen van:

- Mondriaanfonds – aanstelling educatiemedewerker

Ondersteuning in projecten:

- Bartiméus Fonds – ontwikkeling concept Totaalbeleving
- Bartiméus Fonds – project muZIEum werkt
- Stichting Dioraphte – project muZIEum werkt
- KSBS – aanschaf en ontwikkeling intern communicatieplatform
- Stichting Mevrouw K. Hooykaas-la Lau Fonds – aanschaf en ontwikkeling intern communicatieplatform
- Anton Jurgens Fonds – aanschaf en ontwikkeling CRM en planningsysteem
- Deloitte Impact Foundation – Hackathon implementatie interne communicatieplatform

# Vooruitblik 2023

Voortbouwend op de stappen die in 2022 zijn gezet, staat 2023 in het teken van de herinrichting van muZIEum voor zowel bezoekers als medewerkers.

De volledige bezoekersreis, zowel fysiek als digitaal, gemoderniseerd en omgevormd tot een persoonlijke, interactieve, toegankelijke en immersieve reis voor iedereen.

Een bezoek dat leidt tot bewustwording, inspireert en het energieke gevoel geeft dat iedereen iets kan betekenen om het leven van mensen met een visuele beperking te verbeteren. Daarbij is de nieuwe interactieve tentoonstelling volwaardig en zelfstandig onderdeel van muZIEum, waardoor iedereen het museum spontaan en zonder een beleving te boeken kan bezoeken.

Met de herinrichting optimaliseert muZIEum de ruimtelijke indeling om de samenhang tussen de verschillende onderdelen te versterken en het verblijf van zowel bezoekers als medewerkers beter te stroomlijnen. Alle ruimtes worden ingericht volgens de actuele toegankelijkheidsnormen, zodat wij als museum onze bezoekers en als werkgever onze medewerkers een inclusieve verblijfsplek bieden en een inspiratiebron vormen voor anderen.

## Integratie van het CityLab

Om de samenwerking met Donders Institute te intensiveren wordt ruimte gecreëerd voor het wetenschappelijk experiment. Het programma voor de bezoeker wordt uitgebreid en daarmee een actiever onderdeel van het bezoek en het onderzoek.

## Samenwerkingen

Naast de bestaande samenwerking met Bartiméus, Bartiméus Fonds en Donders Institute worden in 2023 met nieuwe partners de volgende projecten gerealiseerd:

- Sens(H)oor in samenwerking met Erfgoed Gelderland en CODA.
- Luister! In samenwerking met Valkhof Museum.

## Versterken van het team

Naast een verbetering van de bezoekerservaring streven wij ook naar een verbetering van de medewerkerservaring.' De organisatie ontwikkelt mee, 2023 staat voor ons in het teken van het:

- implementeren van het functiehuis inclusief functiehandboek, met een functiematrix, een salarismatrix, de functiewaardering, het organigram, de functieomschrijvingen en de definities van de competenties;
- doorontwikkeling van de toegankelijke systemen en bedrijfsprocessen;
- meten van de impact die muZIEum als werkgever maakt;
- afronden en implementeren van het HR-beleid;
- afronden en implementeren van het ontwikkelbeleid;
- verstevigen van onze positionering als werkgever door middel van een vervolgwervingscampagne en andere middelen.





## Tot slot

We gaan vernieuwen! Boordevol energie gaan we aan de slag met de herinrichting voor zowel bezoekers als medewerkers. De unieke en indringende wijze waarop wij blind- en slechtziendheid laten ervaren in het donker blijft, maar wordt in het gehele muZIEum op interactieve en verrassende manier versterkt.

We zien de toekomst met vertrouwen tegemoet.