



Bibliotheek Turnhout Reglement



Bibliotheek Turnhout

Reglement

1. Algemeen

Toegang

De bibliotheek is vrij toegankelijk op vastgestelde openingsuren. Een kwartier voor sluitingstijd heb je geen toegang meer tot de bibliotheek. Je kunt nog wel materialen inleveren. Grote tassen en zakken mogen de bibliotheek niet in. Je kunt ze veilig achterlaten in de bagagekluisjes bij de ingang.

Lidmaatschap

Om materiaal te lenen of gebruik te maken van de digitale bibliotheek moet je je laten inschrijven. Op voorlegging van je identiteitsbewijs en tegen betaling van een jaarlijkse bijdrage word je een jaar lang lid van de bibliotheek.

Ben je jonger dan 18 of ben je houder van een UiTPAS met kansentarief, dan is de inschrijving gratis. Ben je jonger dan 14, dan heb je de toestemming van je ouder(s) of voogd nodig.

Tarieven:

- Turnhoutenaren: € 6,00
- Niet-Turnhoutenaren: € 8,00

Bibliotheekkaart

Je e-ID wordt als bibliotheekkaart gebruikt. Je gegevens worden voor de administratie van de bibliotheek in het ledenbestand opgenomen overeenkomstig de wet van 8 december 1992 met betrekking tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De bib heeft slechts beperkte toegang tot de chip op je e-ID.

Kinderen jonger dan 12 krijgen een smartcard.

Verlies of diefstal van je e-ID of smartcard moet je onmiddellijk bij de bibliotheek melden. Tot de melding blijf je verantwoordelijk voor de met de kaart geleende materialen. Een smartcard kunnen we vervangen mits betaling van duplicaatkosten, voor een nieuwe e-ID moet je je wenden tot je gemeentebestuur.

Duplicaatkosten:
€ 2,50

Een adreswijziging of aanpassing van je e-mailadres geef je zo snel mogelijk door.

Je kaart kan geblokkeerd worden als je je niet aan het reglement houdt.

Uitlenen

	aantal	termijn	verlengen	boete (€)
alle materialen	10	3 weken	2x	0,20 / dag

behalve

dvd: speelfilms	10	3 weken	niet	0,20 / dag
taalcursussen	4	3 weken	2x	0,20 / dag
tijdschriften	4	3 weken	niet	0,20 / dag
sprinters	1	1 week	niet	0,20 / dag
uitleenkoffers	1	3 weken	niet	0,20 / dag

Er kunnen maximaal 10 materialen tegelijk worden ontleend (e-boeken worden niet meegeteld).

Romans, strips en speelfilms uit de volwassenencollectie kunnen door leden jonger dan 14 jaar worden geleend als hun ouders daar toestemming voor geven.

Bij het overschrijden van de uitleentermijn betaalt ieder lid ouder dan 14 jaar een boete. De boete is in verhouding tot de overschrijding van de uitleentermijn en gaat in op de dag na het verstrijken van de uitleentermijn. Sluitingsdagen worden niet meegerekend.

Onder de 14 jaar worden enkel de kosten voor het sturen van de maningsbrief of -mail aangerekend.

Bij uitleen ontvang je een uitleenbon met vermelding van alle geleende materialen in je bezit en de uiterste datum van teruggave. Controleer deze uitleenbon voor je de bibliotheek verlaat. De uitleningen zijn persoonlijk en de geleende materialen mogen niet doorgegeven worden.

Het bestuur heeft het recht afwijkende uitleenvoorwaarden te hanteren.

Verlengen van de uitleentermijn

De uitleentermijn van alle materialen behalve speelfilms, tijdschriften en sprinters kan maximaal 2 maal verlengd worden tenzij het materiaal door een andere lener is gereserveerd.

Reserveren van materialen

Het reserveren van materialen of het aanvragen bij andere bibliotheken (interbibliothecair leenverkeer – ibl) van materialen die in de bibliotheek niet voorhanden zijn, is mogelijk tegen betaling. De materialen blijven tot 14 dagen na het verzenden van de vermelding ter beschikking van de reserverende lener.

Materialen 'in bestelling' en sprinters kunnen niet worden gereserveerd.

Tarieven:

- reserveren van een uitgeleend materiaal: € 1,00

- reserveren van een aanwezig materiaal: € 1,00
- aanvragen van een materiaal via ibl
 - bij een openbare bibliotheek: € 2,00
 - bij een andere instelling: € 2,00 plus de prijs aangerekend door die instelling

Als je de reservering na bevestiging nog annuleert, neem je zelf contact op met de bibliotheek om de aangerekende euro te laten kwijtschelden. Als het gevraagde materiaal ondertussen al voor jou is klaargezet, dan zal het verschuldigde bedrag niet meer worden kwijtgescholden.

Overschrijden van de uitleentermijn

Als je geleende materialen langer houdt dan de vastgestelde uitleentermijn, betaal je een boete per object. Jongeren onder de 14 jaar betalen geen boetes, kosten voor het sturen van een maningsbrief of -mail worden wel aangerekend.

Na het verstrijken van de uitleenperiode worden twee herinneringen gestuurd. De kosten zijn voor jouw rekening. Bij de tweede herinnering word je ervan op de hoogte gebracht dat je bij de volgende maning ook administratiekosten verschuldigd zult zijn.

Indien je zes weken na de vervalddag de materialen nog niet hebt ingeleverd, stuurt de bibliotheek een boetenota waarin de vergoeding voor de niet-teruggebrachte materialen wordt vermeld, te vermeerderen met de opgelopen boetes. Er worden voor deze maning € 8,00 administratiekosten in rekening gebracht.

Indien je op dit schrijven niet binnen een termijn van vier weken reageert, worden de materialen niet meer door de bibliotheek aanvaard en wordt het verschuldigde bedrag gevorderd via de financiële dienst van de stad Turnhout. De bibliotheekkaart wordt dan geblokkeerd tot de betaling gebeurd is.

Materiaal dat door een andere lener is gereserveerd, moet je na het verstrijken van de gewone uitleentermijn onmiddellijk inleveren. De kosten voor de herinneringsbrief, daags na de vervalddag, zijn voor jouw rekening.

De kosten voor een brief of mail betreffende laattijdige inlevering bedragen € 1,00 per keer.

Openstaande bedragen

Als je openstaande schuld € 5,00 of meer bedraagt, dan wordt de mogelijkheid tot ontlenen tijdelijk geblokkeerd totdat het verschuldigde bedrag is betaald.

Gebruik van de zelfbedieningsbalies

Je bent als lener zelf verantwoordelijk voor een correcte registratie bij zowel het lenen als het inleveren van materialen. Het niet of niet correct scannen van materialen bij het terugbrengen, kan leiden tot boetes en maningen omdat de materialen dan op de e-ID/smartcard van de lener geregistreerd blijven staan. De bibliotheek controleert het beëindigen van de registratie niet. Het verdient daarom aanbeveling om bij het verlaten van de bibliotheek altijd een ticketje te printen aan een uitleentoestel, zelfs als je niets meeneemt. Je kunt dan onmiddellijk nakijken of er materialen ten onrechte op de kaart zijn blijven staan (doordat het scannen is mislukt of vergeten).

Verlies, beschadiging, diefstal

Je moet zorg dragen voor de geleende materialen. Bij verlies, beschadiging of diefstal ben je verplicht een vergoeding te betalen. In geval van beschadiging blijft de bibliotheek ook na vergoeding eigenaar van het materiaal.

Verloren materialen die je na vergoeding alsnog terugvindt, zullen door de bibliotheek niet meer worden teruggenomen; de bibliotheek betaalt de ontvangen bedragen niet terug.

Tarieven:

- vervanging cd–doosje: € 1,00
- vervanging cd–rom / dvd-doos: € 2,00
- verlies cd- of dvd-boekje: € 3,00
- verlies, diefstal, zware beschadiging: kostprijs van het materiaal verhoogd met € 5,00 vaste verwerkingskosten
- lichte beschadiging: 20 % van de initiële kostprijs van het materiaal

Je moet het materiaal zelf controleren op beschadiging of ontbrekende delen voor je het meeneemt. Elke onvolkomenheid aan materiaal dat je wil lenen, moet vooraf aan de uitleenbalie gemeld worden, zo niet kan je achteraf aansprakelijk gesteld worden. Je krijgt een bewijs mee van 'bestaande beschadiging' dat je samen met het materiaal weer inlevert.

Het Stadsbestuur van Turnhout aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan apparatuur van de lener die het (vermeende) gevolg is van het gebruik van bibliotheekmaterialen.

Overige bepalingen

Indien gewenst geeft het personeel informatie, begeleiding en andere hulp bij het gebruik van de bibliotheek, van materialen en technische hulpmiddelen.

De bibliotheekbezoeker verstoort de rust in de bibliotheek niet. In de bibliotheek wordt niet gegeten. Dieren zijn niet toegelaten.

Materialen met het etiket 'niet-uitleenbaar' kunnen enkel ter plaatse geraadpleegd worden. Voor tijdschriften geldt algemeen dat het meest recente nummer niet-uitleenbaar is. Van de striptijdschriften is geen enkel nummer beschikbaar voor uitleen.

Je mag de geleende materialen niet gebruiken voor commerciële doeleinden.

Slotbepalingen

Door je in te schrijven verklaar je dat je akkoord bent met dit reglement. Het is beschikbaar op de website www.turnhout.be/bibcatalogus en het ligt ter inzage in de bibliotheek.

De bibliotheek behoudt zich het recht voor om het uitleenreglement aan te passen.

In alle onvoorziene gevallen beslist de bibliothecaris, desgevallend het beheersorgaan.

Het beheersorgaan van de bibliotheek is bevoegd iemand de toegang tot de bibliotheek te weigeren of het recht tot lenen in te trekken wanneer daartoe gegronde redenen zijn.

2. Digitale bibliotheek

De digitale bibliotheek omvat de informatie die via computers in de bibliotheek wordt aangeboden. Dit hoofdstuk betreft de cyberbib met internettoegang, beschikbaarheid van kantoortoepassingen en diverse databanken.

Toegang en gebruik

De digitale bibliotheek is toegankelijk tijdens de openingsuren van de bibliotheek, de website 24/24 uur. Als lid van de bibliotheek kan je onbeperkt gratis gebruik maken van de internet- of kantoortoepassingen in de cyberbib. Niet-leden betalen € 0,25 per kwartier.

In de cyberbib moet je altijd je e-ID of smartcard bij je hebben. Het personeel kan dat controleren. Als je geen geldig identiteitsbewijs bij je hebt of als je ingelogd bent op naam van iemand anders, dan kan het personeel je de verdere toegang tot de pc's ontzeggen.

Als je jonger bent dan 12, dan moet je in de cyberbib begeleid worden door een volwassene.

Om de rust in de bibliotheek te bewaren kan slechts 1 persoon per computer werken.

In welke mate kan je rekenen op begeleidend advies door het personeel?

Een bibliotheekmedewerker kan je helpen bij de inlogprocedure en het opstarten, en is eventueel behulpzaam met algemene zoeksuggesties.

Het bibliotheekpersoneel is echter niet beschikbaar om je individueel op te leiden tot het gebruik van internet of softwareprogramma's.

Kan je gegevens afdrukken of bewaren?

Je kunt gegevens downloaden en opslaan op een eigen drager en je kunt tegen betaling bestanden printen. Het verschuldigde bedrag wordt geregistreerd op je e-ID of smartcard. Betalen kan aan de betaalautomaat.

Tarieven van fotokopieën en prints:

- zwart/wit A4: € 0,10
- zwart/wit A3: € 0,20
- kleur A4: € 0,20
- kleur A3: € 0,40

3. Klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat Bibliotheek Turnhout (BT) 'een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een regel of beslissing van BT of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker'.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kun je zelf mondeling of schriftelijk indienen of je kunt ze laten indienen door iemand die je vertegenwoordigt. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. Wel behoudt BT zich het recht voor van de procedure af te wijken als er tussen het voorval waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht 6 maanden verstreken zijn.

Anonieme klachten worden nooit in behandeling genomen.

Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Het indienen van een klacht en de procedure zijn geheel kosteloos. Als je de hulp inroept van een advocaat of als je je anderszins laat bijstaan, dan moet je de kosten daarvoor zelf dragen.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Een klacht kun je op verschillende manieren kenbaar maken:

- in een telefonisch of rechtstreeks gesprek met een bibliotheekmedewerker
De medewerker noteert de klacht op een standaard klachtenformulier.
- door het indienen van een schriftelijke klacht

Het schriftelijk indienen van een klacht

(Per brief of e-mail, of door het klachtenformulier te deponeren in de ideeënbus)

Bij schriftelijke klachten vragen wij - voor zover mogelijk - de volgende gegevens te vermelden:

- naam en voornaam, adres en telefoonnummer
- de datum waarop de klacht is ontstaan
- de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar ben je het niet mee eens)
- eventuele opmerkingen
- eventueel de naam van de betrokken medewerker(s)
- ondertekening, plaats, datum

Bevestiging van ontvangst van de klacht

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht, ontvang je een bevestiging van ontvangst. Daarin staat op welke datum de klachtenprocedure in werking treedt (= datum van ontvangst door BT). Gedurende de duur van de klachtenprocedure kun je op normale wijze gebruik maken van de dienstverlening van BT.

Wat gebeurt er verder met een klacht?

Alle klachten die bij BT binnenkomen, worden door de interne klachtencommissie, onder verantwoordelijkheid van de bibliothecaris, in behandeling genomen. Naast de bibliothecaris bestaat de klachtencommissie uit de stafleden, medewerkers van de front- en de back-office en de voorzitter van het beheersorgaan. De bibliothecaris gaat allereerst na of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan niet-ontvankelijk zijn doordat de klacht geen betrekking op BT heeft. De indiener van de klacht ontvangt daarover bericht.

Wordt een klacht wel ontvankelijk verklaard, dan wordt deze onderzocht door de klachtencommissie.

Het verloop van de procedure

Mondelinge klachten

1. De medewerker probeert in eerste instantie de klacht onmiddellijk mondeling op te lossen. Zonodig kan de dagverantwoordelijke hierbij worden ingeschakeld.
2. De medewerker bij wie een niet direct op te lossen klacht binnenkomt, maakt hiervan een schriftelijke notitie op het standaard klachtenformulier. Vervolgens deelt de medewerker de klant mee dat de klacht door de klachtencommissie in behandeling zal worden genomen.
3. De klachtencommissie probeert de klacht in overleg of in onderhandeling met de klager op te lossen en deelt het resultaat aan de betrokken medewerker mee.
4. Wordt bij het oplossen van de klacht afgeweken van geldende regelingen of afspraken, dan rapporteert de klachtencommissie dat aan het personeel.
5. Indien de klant ontevreden is over de beantwoording van de klacht dan kan hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar indienen bij de bibliothecaris.

Schriftelijke klachten

1. Bij een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst, altijd ondertekend door de bibliothecaris of, bij diens afwezigheid, door een staflid. Tevens wordt vermeld dat ernaar gestreefd wordt om de klacht binnen 4 weken op te lossen.
2. Alle schriftelijke klachten die bij BT worden ingediend worden onder verantwoordelijkheid van de bibliothecaris in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Als een klacht geen betrekking heeft op BT, dan ontvangt de indiener daarover bericht.
4. De klacht wordt door de klachtencommissie in behandeling genomen. De klachtencommissie onderzoekt eventueel in overleg met betrokken medewerkers de oorzaken die aan de klacht ten grondslag liggen.
5. Zonodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om toelichting gevraagd.
6. De mogelijkheid bestaat dat de indiener van de klacht wordt uitgenodigd om in een gesprek de klacht te verduidelijken. De eventueel bij de klacht betrokken medewerker zal bij dit gesprek aanwezig zijn om zijn/haar visie op het gebeurde te geven. Een dergelijk gesprek wordt voorgezeten door de bibliothecaris of (indien hij/zij betrokken partij is) de voorzitter van het beheersorgaan.
7. Zonodig kan BT deskundigen, intern of van buiten BT, raadplegen.
8. De klachtencommissie neemt na onderzoek een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
9. De klant wordt, naargelang de aard van de klacht, mondeling dan wel schriftelijk door de klachtencommissie van de oplossing van de klacht in kennis gesteld. Ook wordt aan de betrokken medewerker het resultaat meegedeeld. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt altijd een schriftelijke rapportage.
10. Doorgaans wordt de gehele procedure binnen 4 weken doorlopen. Mocht deze periode in bepaalde gevallen overschreden worden, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld.
11. Mocht de klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of de beslissing van de klachtencommissie, dan kan de klant zich wenden tot het beheersorgaan van BT. Het beheersorgaan kan dan de procedure en de beslissing opnieuw bekijken. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door het beheersorgaan, blijft het besluit van de klachtencommissie ten aanzien van de klacht gehandhaafd.

Klachten ontvangen via de ideeënbus

1. Eenvoudig op te lossen klachten: zie mondelinge klachten.
2. Niet eenvoudig op te lossen klachten: zie schriftelijke klachten.

In beroep gaan

Mocht een klant niet tevreden zijn over de wijze van afhandelen of over het besluit van de klachtencommissie, dan kan hij/zij zich wenden tot het beheersorgaan van BT. Het beheersorgaan kan dan de procedure en de beslissing opnieuw bekijken.

Slotbepalingen

1. Bij afwezigheid van de leidinggevende wordt deze vervangen door de naasthogere leidinggevende.
2. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bibliothecaris.