

# REGLEMENT

Dit is het reglement van 'Bibliotheek Gooi en meer'. In dit reglement kunt u lezen welke voorwaarden worden gesteld aan het lidmaatschap, het lenen en retourneren van materialen, en het gebruik van de bibliotheek..

## ABONNEMENT/LIDMAATSCHAP

1. 'Bibliotheek Gooi en meer' is voor iedereen vrij toegankelijk. Alleen voor het lenen van materialen heeft u een geldige bibliotheekpas nodig.

Bij inschrijving als lid van de bibliotheek dient iedereen een geldig legitimatiebewijs te tonen. U kunt daartoe de volgende legitimatiebewijzen gebruiken: paspoort, toeristenkaart, rijbewijs, gemeentelijke identiteitskaart. Wie niet de Nederlandse nationaliteit heeft, kan zich legitimeren met een van de volgende documenten: het verblijfsdocument van de Vreemdelingendienst; het vluchtelingenpaspoort; het vreemdelingenpaspoort; een niet-Nederlands paspoort waarin door de Vreemdelingendienst een vergunning tot verblijf is aangetekend; het (elektronisch) W-document. Tevens dient adreslegitimatie overlegd te kunnen worden.

Kinderen tot 16 jaar moeten bij inschrijving vergezeld worden door een ouder of verzorger die een geldig legitimatiebewijs kan tonen of een legitimatie van een ouder kunnen tonen.

U betaalt bij inschrijving als lid de abonnementsprijs van het abonnement van uw keuze. Na een jaar krijgt u een acceptgirokaart of een digitale factuur toegestuurd, waarmee u uw lidmaatschap kunt verlengen. U kunt bij inschrijving ook kiezen voor het betalen door middel van automatische incasso. Ook is het mogelijk om bij de klantenservice in de bibliotheek het abonnement te verlengen of aan te passen.

2. Uw bibliotheekpas is persoonlijk en niet overdraagbaar aan derden

3. U wordt verzocht adreswijzigingen en wijzigingen in e-mailadres direct te melden aan 'Bibliotheek Gooi en meer'.

4. Wij verzoeken u in geval van verlies of diefstal van uw pas dit direct te melden aan de bibliotheek. Wij blokkeren dan uw pas, waardoor onrechtmatig gebruik kan worden voorkomen. Tegen een vergoeding is bij de klantenservice een duplicaatpas verkrijgbaar. Teneinde een duplicaatpas te verkrijgen dient u zich opnieuw te legitimeren. Bij het verkrijgen van een duplicaatpas verliest de eerder aan u verstrekte pas zijn geldigheid.

5. Als u uw lidmaatschap van 'Bibliotheek Gooi en meer' opzegt verzoeken wij u uw pas in te leveren. Indien u dat wenst ontvangt u van ons een bewijs van betaling, waarmee u zich voor de resterende termijn zonder kosten kunt laten inschrijven bij een andere bibliotheek. Ook kunt u, na een lidmaatschap van minimaal een jaar, de waarde van de resterende geldigheidstermijn uitgekeerd krijgen, onder aftrek van een maand opzegtermijn.

6. Heeft u bij opzegging van uw abonnement nog een tegoed op uw lenerspas staan, dan wordt dit tegoed, onder verrekening van eventueel nog te betalen kosten, aan u uitgekeerd. U dient daartoe een verzoek te doen in de bibliotheek.

## LENEN

1. U kunt alleen met een geldige bibliotheekpas materialen lenen. De bibliotheekpas geeft de eigenaar het recht om in alle openbare bibliotheken in Nederland objecten te lenen. Elke bibliotheek heeft haar

eigen uitleenreglement. Een uitzondering hierop is het budget-abonnement; hiermee kunt u lenen in de vestigingen van 'Bibliotheek Gooi en meer'.

2. U kunt op uw bibliotheekpas onbeperkt lenen. Uitzondering hierop is het budget-abonnement; hiermee kunt u maximaal 20 materialen per jaar lenen..
3. U bent aansprakelijk voor de op uw bibliotheekpas geleende materialen.
4. Alvorens materialen te lenen dient u zich ervan te overtuigen dat zij in goede staat verkeren. Mocht dit niet het geval zijn dan verzoeken wij u dit aan de baliemedewerkers te melden.
5. U dient 'Bibliotheek Gooi en meer' zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van eventueel verlies of beschadiging van door u geleende materialen. Aan de hand van een vergoedingsregeling wordt bepaald welk bedrag u moet vergoeden. Hierbij spelen de nieuwprijs en de ouderdom van het te vergoeden materiaal een rol.
6. Voor bepaalde materialen wordt leengeld gevraagd.

### **LEENTERMIJN**

1. De meeste materialen worden voor een termijn van vier weken aan u uitgeleend. Voor bepaalde materialen geldt een kortere leentermijn.
2. U kunt de leentermijn (laten) verlengen, mits het materiaal niet door een andere lener is gereserveerd .
3. Als u de materialen ná het verstrijken van de leentermijn terugbrengt zijn hieraan kosten verbonden. Deze kosten worden berekend vanaf de eerste dag na het verstrijken van de leentermijn. De uitleenbon dient als geheugensteun, u kunt hieraan geen rechten ontleen.
4. Indien u de geleende materialen na het verstrijken van de leentermijn niet retourneert, ontvangt u twee schriftelijke aanmaningen. Aanmaningen kunnen ook per e-mail ontvangen worden. Na deze aanmaningen wordt u nog één keer in staat gesteld de geleende materialen terug te brengen, waarbij u een maximum bedrag per geleend materiaal dient te voldoen. Er wordt hiervoor een factuur gestuurd. Mocht u geen gehoor geven aan de laatste oproep tot inlevering van de door u geleende materialen, dan kan een incassobureau worden ingeschakeld. De extra kosten die hier uit voortvloeien zullen in dat geval volledig voor uw rekening komen.

### **RESERVEREN EN AANVRAGEN**

1. Als het door u gewenste materiaal niet beschikbaar is, kunt u het (laten) reserveren. Voor materialen die aanwezig zijn in één van de vestigingen van 'Bibliotheek Gooi en meer' is dit kosteloos. Buiten 'Bibliotheek Gooi en meer', maar binnen het provinciale netwerk betaalt u per aan te vragen titel een bedrag ter vergoeding van gemaakte administratie- en vervoerskosten. Voor aanvragen buiten het provinciale netwerk kunnen de kosten hoger zijn. Het te betalen reserveringsbedrag wordt op de pas gezet.
2. U ontvangt bericht wanneer het door u gereserveerde materiaal in de bibliotheek voor u klaarstaat. U kunt dit bericht per post of per e-mail ontvangen. Na ontvangst van het bericht dient u het materiaal binnen acht dagen te lenen. Na deze termijn wordt het betreffende materiaal weer opgenomen in de collectie of geretourneerd aan de leverende bibliotheek. Het reserveringsgeld wordt in dit geval niet aan u terugbetaald  
Blijkt het gevraagde materiaal niet leverbaar, dan ontvangt u daarvan ook bericht. Het reserveringsgeld wordt in dat geval niet in rekening gebracht.
3. Reserveringen en aanvragen kunnen alleen geleend worden op de pas die is gebruikt bij het (laten) maken van de betreffende reservering of aanvraag.

### **ALGEMENE BEPALINGEN**

1. De ingeschreven bibliotheekgebruikers hebben recht op inzage in de gegevens die over hen zijn opgenomen in de geautomatiseerde administratie van de bibliotheek. Met inachtneming van de Wet op de Persoonsregistratie geeft 'Bibliotheek Gooi en meer' geen inzage aan derden met betrekking tot de gegevens die over de bibliotheekgebruikers zijn vastgelegd. Als de persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn, kan de betrokkene de medewerker van 'Bibliotheek Gooi en meer' vragen de gegevens

te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Binnen een maand wordt beslist over een dergelijk verzoek. Een weigering wordt met redenen omkleed. Een beslissing tot verbetering, aanvulling of verwijdering wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

2. 'Bibliotheek Gooi en meer' aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid bij beschadiging van apparatuur van de lener als gevolg van het lenen van media. Dit betekent dat indien apparatuur van de lener beschadigd raakt als (vermeend) gevolg van het lenen van o.a. compact discs, cd-rom's, dvd's, blu-rays en software 'Bibliotheek Gooi en meer' onder geen enkele voorwaarde is gehouden tot het vergoeden van de geleden schade.

3. 'Bibliotheek Gooi en meer' is niet aansprakelijk voor eigendommen die u achterlaat in de bibliotheek of in door u geretourneerde materialen.

4. Het is niet toegestaan in de bibliotheek te roken. Bij het gebruik van de aanwezige dranken/snoepautomaat mag geen schade worden veroorzaakt (door morsen of anderszins) aan bibliotheekinterieur, aan boeken en andere bibliotheekmaterialen. Bekers/verpakkingen dienen na gebruik te worden opgeruimd.

5. In de bibliotheek worden geen huisdieren toegelaten, m.u.v. hulp- of geleidehonden.

6. Het is niet toegestaan zich in de bibliotheek te verplaatsen op skeelers, rolschaatsen, skateboards, steps, fietsen e.d.

7. Het is niet toegestaan in de bibliotheek geluids- of andere overlast te veroorzaken en andere bezoekers lastig te vallen.

8. Bij diefstal of moedwillige vernieling doet de bibliotheek direct aangifte bij de politie.

10. Bij het niet naleven van dit reglement kunt u door de vestigingscoördinator van de bibliotheek of zijn/haar plaatsvervanger uitgesloten worden van het gebruik van de bibliotheek. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de vestigingscoördinator van de bibliotheek of zijn/haar plaatsvervanger.

11. U ontvangt bij inschrijving als lid van 'Bibliotheek Gooi en meer' een exemplaar van dit reglement. Door aanvaarding van het lidmaatschap van 'Bibliotheek Gooi en meer' verklaart u zich bekend en akkoord met de inhoud ervan.

12. U heeft het recht klachten in te dienen over de dienstverlening van 'Bibliotheek Gooi en meer'. Voor de klachtenregeling en de beroepsmogelijkheden verwijzen wij u naar het aanhangsel bij dit reglement getiteld "Klachtenprocedure en beroepsmogelijkheid".

13. Wijzigingen voorbehouden.

#### **INTERNET- EN PC GEBRUIK**

1. Internet wordt beschikbaar gesteld voor o.a. het raadplegen van informatie. De medewerkers van de bibliotheek zijn ten allen tijde gerechtigd om het raadplegen van internet te onderbreken indien zij vermoeden dat er sprake is van oneigenlijk gebruik.

2. Bij het gebruik van pc's en internet mogen andere gebruikers niet gehinderd worden. Een computer mag door maximaal 2 personen tegelijkertijd gebruikt worden, tenzij dit overlast voor anderen veroorzaakt.

3. Inloggen op privacygevoelige sites zoals webmail is op eigen risico.

4. Het is niet toegestaan om

- pornosites te raadplegen en sites met informatie die aanzetten tot geweld en racisme;
- internet voor illegale doeleinden te gebruiken;
- apparatuur, software of gegevens die toebehoren aan de bibliotheek of aan andere gebruikers te vernietigen, aan te passen of te beschadigen;
- eigen software te gebruiken.

5. Bij vaststelling van schade aan apparatuur en/of software bepaalt de bibliotheek de te betalen vergoeding.

6. Software, overgenomen van internet, kan een virus bevatten. E-mailberichten met of zonder bijlage kunnen eveneens virussen bevatten. De bibliotheek kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor schade aan computerapparatuur en toebehoren van de gebruiker, noch voor beschadiging of verlies

van gegevens, als gevolg van virussen of verkeerd gebruik.

## **Klachtenprocedure en beroepsmogelijkheid 'Bibliotheek Gooi en meer'**

### **Reglement**

#### **Klachtenregeling:**

#### **1 Een klacht indienen en een reactie ontvangen**

- 1.1 Heeft u een klacht over de manier van handelen van één of meerdere medewerkers van 'Bibliotheek Gooi en meer'? Dan kunt u binnen 6 maanden na dit voorval uw klacht indienen bij de klantenservice van de betreffende bibliotheekvestiging. Hiervoor kunt u een klachtenformulier vragen aan een medewerker. U kunt ook een email sturen of brief schrijven. Zowel particulieren als organisaties kunnen klachten indienen bij de klantenservice van 'Bibliotheek Gooi en meer'.
- 1.2 Heeft u door toedoen van 'Bibliotheek Gooi en meer' schade geleden die u vergoed wilt hebben? Voegt u dan bij uw klacht de betalingsbewijzen van de kosten die u heeft gemaakt.
- 1.3 Zorg dat uw klacht in ieder geval het volgende bevat:
  - naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, emailadres en telefoonnummer;
  - waar de klacht betrekking op heeft en op welke vestiging van 'Bibliotheek Gooi en meer';
  - de datum waarop de klacht is ontstaan;
  - de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar bent u het niet mee eens);
  - eventuele opmerkingen;
  - indien bekend: de naam van de betrokken bibliotheekmedewerker(s);
  - ondertekening, plaats, datum.
- 1.4 Binnen twee weken nadat u uw klacht heeft ingediend, krijgt u een ontvangstbevestiging.
- 1.5 'Bibliotheek Gooi en meer' onderzoekt vervolgens uw klacht.
- 1.6 U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie van 'Bibliotheek Gooi en meer'. Daarin staat of uw klacht gegrond is, hoe 'Bibliotheek Gooi en meer' u tegemoet kan komen én of 'Bibliotheek Gooi en meer' maatregelen neemt om de oorzaak van het probleem op te lossen.
- 1.7 Voor klachten over geleden schade en over het beleid geldt dezelfde reactietermijn: u ontvangt binnen zes weken schriftelijk antwoord.

#### **2 Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht.**

- 2.1 'Bibliotheek Gooi en meer' behandelt klachten serieus. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is afgehandeld. In dat geval kunt u bezwaar maken binnen zes weken nadat u het besluit van 'Bibliotheek Gooi en meer' heeft ontvangen. Reageert u schriftelijk naar de directie van 'Bibliotheek Gooi en meer'.
- 2.2 U kunt eenmaal bezwaar aantekenen tegen het besluit dat u heeft ontvangen als reactie op uw klacht. Na de tweede behandeling van uw klacht kunt u dus niet nogmaals bezwaar maken. De beslissing van de directeur-bestuurder is bindend.
- 2.3 'Bibliotheek Gooi en meer' besluit binnen zes weken nadat u uw bezwaar hebt ingediend en u ontvangt daarvan bericht. Daarbij worden alle omstandigheden van het geval (opnieuw) bekeken. Vindt 'Bibliotheek Gooi en meer' dat uw klacht gegrond is, dan kan 'Bibliotheek Gooi en meer' maatregelen nemen om de oorzaak van de klacht weg te nemen.

#### **3 Tot slot.**

- 3.1 'Bibliotheek Gooi en meer' kan afzien van de behandeling van een klacht of een bezwaar als

die:

- a. te laat is ingediend, zie punten 1.1 en 2.1
  - b. niet volledig is, zie punt 1.3
  - c. wordt ingediend door een ander dan degene die zich niet goed behandeld voelt door de medewerker(s) of dan degene die de schade geleden heeft.
  - d. nader onderzoek door de verzekeringsmaatschappij van 'Bibliotheek Gooi en meer' vergt naar de aansprakelijkheid, of die in een rechterlijke procedure behandeld zal worden.
- 3.2 Een exemplaar van deze klachtenregeling is schriftelijk beschikbaar voor een ieder die daar om verzoekt en na te lezen op de website van 'Bibliotheek Gooi en meer'.

Slotbepalingen:

- Bij afwezigheid van de vestigingscoördinator beslist de directeur-bestuurder of de manager frontoffice.
- In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de directeur-bestuurder.

Februari 2016