

## Reglement Bibliotheek Zoetermeer

### I. Algemene bepalingen

- a. Dit reglement geldt voor iedereen die een vestiging van Bibliotheek Zoetermeer betreedt en/of lid is van de Bibliotheek.
- b. Als in dit reglement gesproken wordt over de Bibliotheek, dan worden alle vestigingen van de bibliotheek Zoetermeer bedoeld: het Forum en de wijkbibliotheken Oosterheem en Rokkeveen.
- c. De Bibliotheek is vrij toegankelijk voor iedereen op de vastgestelde openingstijden. Nadere informatie omtrent de openingstijden treft u aan op de website: <https://www.bibliotheek-zoetermeer.nl/>. De directie kan onder bijzondere omstandigheden besluiten de openingstijden te wijzigen of één of meer vestigingen voor een bepaalde periode te sluiten.
- d. Aan bezoekers en leden van de Bibliotheek die de bepalingen in dit reglement of de geldende huisregels overtreden, kan de toegang tot de Bibliotheek en het gebruik van haar diensten ontzegd worden door of namens de directie.
- e. Variabele gegevens, zoals tarieven, uitleentermijnen, openingstijden, abonnementsvormen e.d. zijn te vinden op <https://www.bibliotheek-zoetermeer.nl/> of in flyers die verkrijgbaar zijn in de Bibliotheek. Wijzigingen worden minimaal 4 weken voor de ingangsdatum bekendgemaakt.
- f. Wijzigingen in dit reglement zijn voorbehouden aan en geschieden door de directie. Bij een wijziging van een gepubliceerd reglement vervalt de voorgaande versie.
- g. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.

### II. Inschrijven

- a. Voor het gebruik van materialen van de Bibliotheek buiten één van de bibliotheekvestigingen dient u lid te worden van de Bibliotheek en dient u één van de door de bibliotheek aangeboden abonnementen af te sluiten. De Bibliotheek geeft diverse abonnementen uit. De tarieven en voorwaarden staan vermeld op de website <https://www.bibliotheek-zoetermeer.nl/>
- b. Om het lidmaatschap aan te gaan, dient u zich als lid in te schrijven bij de Bibliotheek.
- c. Voor een goede dienstverlening door de Bibliotheek is het noodzakelijk, dat van ieder lid een aantal persoonlijke gegevens wordt opgeslagen.
- d. Bij inschrijving wordt een aantal persoonlijke gegevens van het lid vastgelegd, te weten: voor- en achternaam, geboortedatum, adres en postcode en indien mogelijk het e-mailadres en telefoonnummer.
- e. De registratie en het gebruik van deze persoonsgegevens in de ledenadministratie vindt plaats conform de algemene verordening gegevensbescherming en het privacyreglement van de Bibliotheek (beschikbaar op de website). Persoonsgegevens worden nooit aan derden verstrekt, behalve als een vordering in handen van een incassobureau of gerechtsdeurwaarder wordt gesteld. Wij maken gebruik van externe partijen voor gegevensverwerking te weten voor de volgende processen: (financiële) administratie, IT oplossingen en marketingdoeleinden.  
Daarnaast kunnen persoonsgegevens aan de politie worden verstrekt op grond van onder andere overtreding van de huisregels als hieronder bedoeld onder V. Met het in ontvangst nemen van de lenerspas gaat u akkoord met de vastlegging van zijn of haar gegevens in de ledenadministratie en met de inhoud van dit reglement.

- f. Bij inschrijving geeft u wel of geen toestemming voor het ontvangen van berichten via e-mail. Daarna kunt u via het eigen menu op de website zelf het e-mailadres wijzigen en e-mailfuncties aan- of uitzetten.
- g. Leentransacties worden in het bibliotheekstelsel vastgelegd. Iedere lener heeft inzicht in zijn eigen leengegevens. Leengegevens kunnen geanonimiseerd gebruikt worden voor statistische en marketingdoeleinden.
- h. Voor inschrijving is een geldig legitimatiebewijs noodzakelijk.
- i. Kinderen t/m 11 jaar kunnen zich inschrijven als zij daarvoor toestemming hebben van een ouder of wettelijk verzorger. De toestemming kan schriftelijk gegeven worden via een machtigingsformulier dat verkrijgbaar is in de Bibliotheek of te downloaden is via de website. Het formulier moet volledig ingevuld zijn en u dient een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de ouder of wettelijk verzorger te tonen. Indien de ouder of wettelijk verzorger bij de inschrijving aanwezig is, moet hij of zij een geldig legitimatiebewijs tonen.
- j. Van leners van 12 t/m 17 jaar wordt aangenomen dat zij het abonnement met instemming van hun ouders of wettige verzorger aangaan. Deze worden geacht de uit het abonnement van hun minderjarige kinderen of pupillen voortvloeiende aansprakelijkheid te aanvaarden.
- k. De lener is verantwoordelijk voor het doorgeven van eventuele wijzigingen in NAW-gegevens. (adres, naam, telefoonnummer en e-mailadres). Adreswijzigingen moeten worden doorgegeven onder vermelding van het nummer van de lenerspas. Dit kan op verschillende manieren:
  - 1) per e-mail (contact@bibliotheek-zoetermeer.nl)
  - 2) via het formulier op de website
  - 3) per brief naar:  
De Bibliotheek Zoetermeer (Hoofdvestiging het Forum) | Frankrijklaan 6 | 2711 CX Zoetermeer
  - 4) of in één van onze vestigingen.
- l. Gegevens van de lenerspas zijn gekoppeld aan de geleende materialen tot op het moment van ontkoppeling bij het weer inleveren van de materialen. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt door de Bibliotheek. Wij maken gebruik van externe partijen voor gegevensverwerking voor de volgende processen: (financiële) administratie, IT-oplossingen en marketingdoeleinden.
- m. Deze gegevens (gekoppeld aan de lenerspas) zijn nodig voor het registreren van de uitleningen. Verder kunnen deze gegevens (geanonimiseerd) worden gebruikt voor onderzoekdoeleinden ter verbetering van de dienstverlening van de Bibliotheek.
- n. De gegevens van de lener worden door de Bibliotheek in haar administratie digitaal opgenomen en vormen samen met de uitgereikte lenerspas en de datum van inschrijving het bewijs van inschrijving als lener.
- o. Personen in bezit van een geldige ZoetermeerPas, ontvangen op vertoon van deze pas en tegen inlevering van des betreffende voordeelcheque gratis een abonnement van Bibliotheek Zoetermeer. Bij personen die al lid zijn van de Bibliotheek, vindt restitutie van de reeds betaalde contributie plaats.

### **III. Looptijd en opzegging lidmaatschap**

- a. Het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement kan op ieder gewenst tijdstip worden aangegaan en geldt voor een periode van 12 maanden (met uitzondering van het maandabonnement) met een maand opzegtermijn per 1<sup>e</sup> van de maand. Het recht om te lenen gaat direct bij het aangaan van het lidmaatschap in.
- b. Het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement is maandelijks opzegbaar op de eerste dag in de daarop volgende maand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren middels het uitschrijfformulier, zodat teveel betaalde contributie of resterend tegoed geretourneerd kan worden. Zonder schriftelijke opzegging wordt het lidmaatschap automatisch stilzwijgend verlengd. Bij opzegging van het lidmaatschap moet een geldig legitimatiebewijs worden

getoond. Het uitschrijfformulier is verkrijgbaar in de Bibliotheek of te downloaden via de website.

- c. Bij opzegging van het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement wordt te veel betaalde contributie aan u terugbetaald. Dit bedrag wordt berekend naar rato van het aantal nog niet verstreken maanden van de contributieperiode. Eventuele openstaande bedragen of tegoeden op uw lenerspas worden direct verrekend. Het bedrag wordt via bank of giro uitgekeerd nadat het lidmaatschap beëindigd is en alle geleende materialen bij de Bibliotheek zijn ingeleverd. Opzeggen is alleen mogelijk indien alle openstaande bedragen zijn voldaan.
- d. In geval van overlijden dienen nabestaanden het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement op te zeggen. Op verzoek kan het abonnement en het daaraan gekoppelde abonnement kosteloos worden overgezet op naam van de partner (op vertoon van legitimatie). Restitutie van te veel betaalde contributie is ook mogelijk (zie voorwaarden IV.g)
- e. In geval van overlijden wordt op verzoek van de nabestaanden het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement per direct beëindigd.
- f. Het lidmaatschap en het daaraan gekoppelde abonnement van de Bibliotheek kan ook beëindigd worden door de directie bij overtreding van dit reglement of de geldende huisregels.

#### **IV. Contributie**

- a. De hoogte van de contributie voor het lidmaatschap is afhankelijk van het gekozen abonnement. De tarieven van de abonnementen worden jaarlijks vastgesteld en staan vermeld op de website.
- b. De contributie wordt maandelijks of jaarlijks geheven en gaat in per de 1<sup>e</sup> van de eerstvolgende maand na inschrijving.
- c. Indien voor het einde van de contributieperiode geen betaling is ontvangen, wordt de lenerspas geblokkeerd. Na 2 weken ontvangt het lid een herinnering om de contributie alsnog te voldoen.
- d. Jaarlijkse betaling van de contributie kan plaatsvinden via automatisch incasso, via iDeal, bij de betaalautomaat in de Bibliotheek of bij de administratiebalie. Maandelijkse betaling gaat altijd via automatisch incasso.
- e. Indien een incassomachtiging is afgegeven, wordt de verschuldigde contributie maandelijks of jaarlijks automatisch van de rekening geïncasseerd door Probiblio, die hiertoe gemachtigd is door de Bibliotheek. Minimaal 7 dagen voor de afschrijving ontvangt u een 'vooraankondiging' in uw inbox onder uw eigen menu, deze vindt u wanneer u inlogt via onze website of via de Wise App.
- f. Geeft u geen incassomachtiging af, dan krijgt u ongeveer 6 weken voor het einde van de contributieperiode een nota thuisgestuurd
- g. In de loop van de contributieperiode overstappen op een ander abonnementstype is mogelijk. Het verschil in contributie wordt met u verrekend.

#### **V. Huisregels**

De Bibliotheek zet zich in voor een goede dienstverlening en een prettige sfeer. Om uw verblijf en dat van anderen zo aangenaam mogelijk te maken, zijn huisregels opgesteld. Wederzijds respect tussen de bezoekers en onze medewerkers staat daarin voorop. Kijk op [www.forumzoetermeer.nl](http://www.forumzoetermeer.nl) voor de laatste versie van de huisregels.

#### **VI. Lenen**

- a. Als u bibliotheekmaterialen wilt lenen, moet u lid zijn van de Bibliotheek en in het bezit zijn van een geldige lenerspas.  
U bent verplicht om de materialen die u wilt lenen te registreren. Na het uitlenen ziet u op het scherm het overzicht van geleende titels, desgewenst ontvangt u hiervan ook een bon. Als niet alle materialen op het scherm of de bon staan, dient u zich te melden bij één van onze medewerkers.
- b. Geleende materialen kunt u bij alle vestigingen van Bibliotheek Zoetermeer inleveren.

- c. Bij het lenen van films gelden leeftijdsgrenzen volgens de richtlijnen van Kijkwijzer.
- d. De geldende leenvoorwaarden en tarieven zijn te vinden op de website of in de flyer die verkrijgbaar is in de Bibliotheek. De maximale leentermijn verschilt per abonnement en per materiaal. Voor de verschillende abonnementsvormen kunt u de website raadplegen: <https://www.bibliotheek-zoetermeer.nl/>. Bij het lenen van materialen geeft u aan of u akkoord gaat met de leenvoorwaarden en het te betalen leengeld conform de daarvoor geldende tarieven zoals deze zijn gepubliceerd op de website. Vervolgens wordt het leengeld van het tegoed op uw lenerspas afgeschreven. Indien gewenst ontvangt u een bon waarop informatie staat over de geleende materialen en de bijbehorende leentermijn.
- e. Bij het inleveren van materialen ontvangt u, indien gewenst, een bon met een overzicht van de ingeleverde materialen en de datum van inlevering.
- f. Brengt u de geleende materialen binnen de leentermijn terug, dan hoeft u geen te-laatgeld te betalen.
- g. Transacties worden afgerond op 5 eurocent.
- h. Het is mogelijk om de leentermijn van geleende materialen éénmalig te verlengen, mits ze niet zijn gereserveerd door een andere lener. Het verlengen gebeurt tegen dezelfde leenvoorwaarden als de oorspronkelijke uitlending en is afhankelijk van het type abonnement dat u hebt. Zorg altijd voor voldoende tegoed op uw lenerspas als u materialen wilt verlengen. Verlengen is mogelijk thuis via de website, Wise App of in de Bibliotheek.
- i. Bibliotheek Zoetermeer heeft een gratis digitale attenderingsservice. Een paar dagen voor de vervaldatum ontvangt u een e-mail ter herinnering dat de leentermijn van geleende materialen bijna verstreken is. U kunt deze attenderingsservice zelf aan- of uitzetten in uw lenergegevens op de website. Aan deze service kunnen geen rechten worden ontleend.
- j. Zorg altijd voor voldoende tegoed op uw lenerspas. Indien u een openstaand bedrag op uw lenerspas heeft, wordt uw lenerspas geblokkeerd (bekijk ook onderdeel VII D). U kunt dan niet reserveren, verlengen of andere functies gebruiken. U dient eerst uw verschuldigd bedrag te voldoen, voordat u uw lenerspas weer kunt gebruiken.
- k. Bent u in het bezit van een geldige ZoetermeerPas, dan ontvangt u op vertoon van deze pas (voorzien van recente/herkenbare pasfoto) en uw bibliotheekpas en tegen inlevering van de desbetreffende voordeelcheque een tegoed. U kunt dit tegoed besteden in de Bibliotheek. Dit tegoed is niet inwisselbaar voor contant geld (ga naar de website van de Bibliotheek en Gemeente Zoetermeer voor meer informatie). Het tegoed van de ZoetermeerPas is beperkt geldig. Het Zoetermeertegoed vervalt per 31 december van het lopende jaar.

## **VII. Overschrijding van de uitleentermijn**

- a. Als materialen niet binnen de geldende uitleentermijn worden ingeleverd, gaat op de eerste dag na het verstrijken van de uitleentermijn het te laat-geld in (met uitzondering van het Boetevrij abonnement). Dit geldt per materiaal per dag.
- b. De te laat-gelden zijn opgenomen op de website.
- c. Iedere volgende dag na de ingangsdatum van het te laat-geld wordt het bedrag verhoogd tot een uiteindelijk maximum per materiaal. De hoogte van dit maximum staat op de website.
- d. Bij een openstaand bedrag wordt de pas geblokkeerd totdat het verschuldigde bedrag is betaald. Staat het bedrag van € 5,00 of meer langer dan twee maanden open, dan ontvangt de lener een nota.
- e. Indien de lener na de eerste herinnering de materialen niet heeft terugbezorgd, ontvangt hij een tweede, tevens laatste herinnering om alsnog de desbetreffende materialen onder betaling van de verschuldigde te laat-gelden terug te bezorgen.
- f. Indien de lener na de tweede herinnering nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, ontvangt de lener een nota met de vervangingswaarde van de materialen, het maximale boetebedrag en administratiekosten. De

- vervangingswaarde wordt bepaald door de aanschafprijs van het materiaal. Levert de lener alsnog de materialen in, dan is alleen het te laat-geld verschuldigd.
- g. Als eenmaal de vervangingswaarde betaald is, kan het materiaal niet meer ingeleverd worden. Vervangingskosten worden niet terugbetaald.
  - h. In alle gevallen waarbij een lener geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft bij het retourneren van materialen en/of het betalen van de verschuldigde te laat-gelden en administratiekosten, volgt royement als lid van de Bibliotheek Zoetermeer. Dit royement wordt opgeheven wanneer alsnog volledige betaling van de verschuldigde vergoedingen, te laat-gelden en overige kosten heeft plaatsgevonden.

### **VIII. Reserveren van materialen**

- a. Het is mogelijk om materialen gratis te reserveren uit de collectie van alle vestigingen van Bibliotheek Zoetermeer (uitgezonderd tijdschriften, kranten en Sprintserviceboeken) of tegen betaling uit collecties van andere bibliotheken buiten Zoetermeer. Zorg altijd voor voldoende tegoed op uw lenerspas als u wilt reserveren! Reserveren kan via de website of in de Bibliotheek.
- b. Gereserveerde materialen dient u binnen 8 dagen af te halen. Als gereserveerde materialen niet binnen de aangegeven termijn worden opgehaald, brengt de Bibliotheek kosten in rekening. De materialen worden daarna teruggezet in de collectie zodat ze weer beschikbaar zijn voor andere klanten.

### **IX. Digitale dienstverlening**

- a. Bij het werken op de computers in de Bibliotheek geldt dat niet verwerkte printopdrachten aan het einde van de dag verwijderd worden.
- b. De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor bestanden die door een gebruiker zijn opgeslagen op een computer in de Bibliotheek.

### **X. Lenerspas**

- a. De lenerspas is te gebruiken in alle vestigingen van Bibliotheek Zoetermeer.
- b. U bent verantwoordelijk voor uw lenerspas. Het gebruik van de lenerspas is strikt persoonlijk.
- c. Indien leden van uw gezin een gratis familiepas hebben dient deze, na de verwerking van de contributie voor de hoofdpas, verlengd te worden bij de administratiebalie van de Bibliotheek.
- d. De lenerspas is persoonsgebonden. Indien u als lid gebruikt maakt van de dienstverlening van de Bibliotheek, dient u in het bezit te zijn van uw eigen lenerspas. Op verzoek moet u uw lenerspas kunnen tonen.
- e. U kunt een tegoed op uw lenerspas storten waarmee u in de Bibliotheek kunt betalen. Dit tegoed kunt u opwaarderen met iDEAL via de website, bij de betaalautomaat of bij de administratiebalie in de Bibliotheek. Over het tegoed op uw lenerspas wordt geen rente vergoed. Het tegoed blijft uw eigendom en is onbeperkt geldig, met uitzondering van het tegoed van de ZoetermeerPas (zie ook onderdeel VI k). Het Zoetermeertegoed van de ZoetermeerPas wordt niet uitgekeerd.
- f. Verlies of diefstal van de lenerspas dient u direct bij de bibliotheek te melden. Uw lenerspas wordt dan geblokkeerd waardoor misbruik van uw pas, vanaf het moment van melding, voorkomen kan worden. Tot het moment van de aangifte van verlies of diefstal van de lenerspas bij de Bibliotheek Zoetermeer bent u zelf aansprakelijk voor misbruik van de lenerspas door derden.
- g. In geval van verlies, diefstal of beschadiging van de lenerspas kunt u een duplicaatpas aanvragen. Hier zijn kosten aan verbonden en u dient opnieuw een legitimatiebewijs te tonen.

### **XI. Schade en aansprakelijkheid**

- a. De Bibliotheek zorgt ervoor, dat haar materialen in goede staat zijn.
- b. De lener moet zich er vóór het verlaten van de Bibliotheek zelf van overtuigen dat het geleende compleet is (inclusief eventuele bijlagen). Kosten voor achteraf

geconstateerde beschadigingen en gebreken worden aan de lener in rekening gebracht. Geadviseerd wordt om in geval van twijfel een aantekening over de staat van het materiaal op het moment van uitlening te laten maken.

- c. De lener is verantwoordelijk voor de geleende materialen en moet deze met zorg behandelen.  
Geleende materialen moeten compleet en in de staat waarin ze geleend zijn, worden ingeleverd. Bij verlies, beschadiging of het niet inleveren van geleende materialen worden de vervangingswaarde van hetzelfde of een vergelijkbaar materiaal, de inwerk- en administratiekosten in rekening gebracht en wordt uw pas geblokkeerd. De vervangingswaarde wordt berekend op dagbasis, met jaarlijks een waardevermindering van de aanschafprijs. De minimale vervangingswaarde voor alle andere materialen is € 4,75. Twee dagen na het verzenden van de rekening voor het vergoeden van het materiaal wordt uw lenerspas geblokkeerd totdat u de rekening voldaan heeft.
- d. De rekening voor materialenvergoedingen moet binnen twee weken na dagtekening zijn betaald. Indien de Bibliotheek na deze termijn het verschuldigde bedrag niet ontvangen heeft, is de Bibliotheek wij genoodzaakt de vordering uit handen te geven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. De bijkomende kosten zijn geheel voor uw rekening. Vanaf dit moment ligt de afhandeling bij de gerechtsdeurwaarder en heeft de Bibliotheek hier geen invloed meer op.
- e. De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor schade aan de lener, aan derden of aan goederen of apparatuur, die is ontstaan door of ten gevolge van (verkeerd) gebruik van de geleende materialen door de lener.
- f. De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor materialen of eigendommen van de lener of van derden, die in de Bibliotheekmaterialen zijn achtergelaten.
- g. De wijkbibliotheken beschikken over een boekenbus waarin geleende materialen buiten openingstijden op eigen risico kunnen worden gedeponneerd.  
De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor vermissing van materialen of overschrijding van de leentermijn. Levert u materialen in na sluiting van de Bibliotheek, dan worden de materialen de eerstvolgende openingsdag van de Bibliotheek verwerkt. Die dag geldt dan als officiële inleverdatum en bepaalt de hoogte van het eventuele te-laattgeld. In bijzondere omstandigheden kunnen de boekenbussen afgesloten zijn. Tijdens de openingstijden van de Bibliotheek zijn de boekenbussen dicht.

## **XII. Klachtenregeling**

- a. De Bibliotheek streeft ernaar uw klacht ter plekke mondeling op te lossen. Indien u daarover niet tevreden bent, kunt u uw klacht binnen 4 weken schriftelijk per brief of e-mail indienen bij de Bibliotheek. De klacht wordt behandeld door de directie. Klachtenbrieven worden binnen 6 weken beantwoord.
- b. Indien u ontevreden bent over de beantwoording van uw klacht kunt u binnen 4 weken schriftelijk per brief of e-mail bezwaar aantekenen bij de directie. De directie zal uw bezwaar binnen 4 weken beantwoorden. Gedurende deze periode blijft het besluit van de directie gehandhaafd. De beroepsmogelijkheden binnen de Bibliotheek zijn ten einde bij een besluit van de directie.

7-mei 2019