

Uitleenreglement

Stichting Arnhemse Openbare en Gelderse Wetenschappelijke Bibliotheek

Artikel 1: Begrippen

Onder de volgende in dit reglement gebruikte begrippen wordt verstaan:

Raad van Toezicht: het bestuur van de Bibliotheek, belast met het toezicht houden op het beleid van de bibliotheek;

Bezoeker: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of wil maken van voorzieningen van de bibliotheek;

Bibliotheek: een vanwege de Bibliotheek geëxploiteerde bibliotheek- of bibliobusvoorziening;

De Bibliotheek: Stichting Arnhemse Openbare en Gelderse Wetenschappelijke Bibliotheek;

Directeur: de bestuurder van de Bibliotheek; geeft leiding aan de bibliotheek;

Teamleider: een medewerker van de Bibliotheek die belast is met de leiding van een vestiging/afdeling van de bibliotheek;

Minister: de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen;

Geldig legitimatiebewijs: rijbewijs of paspoort, Europees identiteitsbewijs, uittreksel uit het bevolkingsregister e.d. waaruit behalve naam ook de geboortedatum blijkt;

Contributie: bijdrage van lener welke het recht geeft gedurende een bepaalde periode media te lenen;

Jeugdlenerspas: pas uitgereikt aan leners tot en met 17 jaar;

Leengeld: bijdrage van de lener per geleend object;

Lenen: het buiten een vestiging van de bibliotheek brengen van media na registratie daarvan;

Lener: degene die als zodanig is ingeschreven bij de bibliotheek;

Lenerspas: in bruikleen aan een lener verstrekte pas benodigd voor de registratie van uitleningen;

Media: overkoepelende term voor boeken, tijdschriften, cd's, cd-rom's, dvd's en andere informatiedragers;

Audiovisuele materialen: beeld en/of geluiddragende materialen.

Artikel 2: Inschrijving

1. Iedereen kan als lener worden ingeschreven bij een vestiging van de bibliotheek en via de website van de bibliotheek, met uitzondering van degenen die volgens artikel 19 van dit reglement van het bibliotheekgebruik zijn uitgesloten.
2. Inschrijving kan slechts geschieden op vertoon van een geldig legitimatiebewijs bij afhalen van de lenerspas.
3. Bij inschrijving kan elke lener of diens wettelijke vertegenwoordiger op verzoek over een exemplaar van het uitleenreglement beschikken. Iedere lener of diens wettelijke vertegenwoordiger ontvangt een folder met spelregels en een overzicht van de tarieven.
4. De inschrijving geschiedt bij vooruitbetaling voor de termijn van een jaar.
5. De lener of diens wettelijke vertegenwoordiger wordt geacht met de inhoud van het uitleenreglement bekend te zijn.

Artikel 3: Betalen

- 1 De Bibliotheek Arnhem is volledig cashless. Betalingen kunnen met een betaalpas, creditcard, via iDeal of via overschrijving gedaan worden.
- 2 Het verschuldigde abonnementsgeld kan sinds augustus 2013 uitsluitend via automatische incasso of bij de betaalautomaat in de vestigingen betaald worden.
- 3 In alle gevallen waarin gestelde betalingsvorm niet haalbaar is beslist de teamleider van de betreffende vestiging.

Artikel 4: Lenerspas

1. Bij inschrijving wordt tegen betaling van het geldende tarief – voor zover dit verschuldigd is – een algemene lenerspas verstrekt.
2. De algemene lenerspas geeft het recht alle media te lenen die voor uitlening beschikbaar zijn gesteld in alle vestigingen van de bibliotheek.
3. Leners met een budgetpas zijn bij het lenen van media leengeld verschuldigd.
4. De lenerspas bevat de volgende gegevens:
 - het lenerspasnummer;
 - het bibliotheeknummer;
 - de naam van de lener.
5. De lenerspas is geldig in alle vestigingen van de Bibliotheek Arnhem.
6. Leners van 11 jaar en jonger kunnen met hun jeugdlenerspas uitsluitend media lenen uit de jeugdafdelingen.

Artikel 5: Vermissing of beschadiging van de lenerspas

1. Vermissing van de lenerspas dient gemeld te worden bij de bibliotheek. Het lenerspasnummer wordt dan geblokkeerd, zodat de lenerspas niet door derden kan worden gebruikt.
2. De lener of diens wettelijke vertegenwoordiger is volledig aansprakelijk voor de financiële gevolgen indien zijn lenerspas al dan niet clandestien door derden wordt gebruikt zolang de melding, zoals omschreven in lid 1 van dit artikel, niet is gedaan.
3. Deze aansprakelijkheid geldt voor alle transacties die met behulp van de lenerspas worden verricht vóór het tijdstip waarop de vermissing is gemeld.
4. Bij vermissing van de lenerspas kan op vertoon van een geldig legitimatiebewijs een nieuwe lenerspas worden verstrekt. Hiervoor is een vergoeding verschuldigd.
5. Indien een vermiste lenerspas binnen de geldigheidsduur ervan alsnog wordt teruggevonden, is de lener verplicht dit te melden en de oorspronkelijk

- verstrekke lenerspas in te leveren bij de bibliotheek, waarbij restitutie van (een deel van) de in rekening gebrachte vergoeding niet mogelijk is.
6. Indien de lenerspas naar het oordeel van de medewerker van de bibliotheek zodanig beschadigd of versleten is dat met behulp van deze lenerspas de uitleengegevens niet meer doelmatig kunnen worden vastgelegd, wordt tegen vergoeding een nieuwe lenerspas verstrekt.

Artikel 6: Wijzigingen van persoonsgegevens

1. Een adreswijziging of wijziging van andere persoonsgegevens (naam, telefoon, e-mailadres, etc.) dient door de lener zo mogelijk van tevoren schriftelijk of per e-mail aan de bibliotheek te worden gemeld met vermelding van het, indien van toepassing, oude en nieuwe adres en het lenerspasnummer. De lener kan ook zijn gegevens zelf direct wijzigen via 'mijn bibliotheek' op de website
2. Eventuele financiële gevolgen als gevolg van het niet tijdig melden van een wijziging van persoonsgegevens zijn geheel voor rekening en risico van de lener.

Artikel 7: Verlenging van de geldigheidsduur van het lidmaatschap

1. Alle abonnementsovereenkomsten worden na de eerste contractperiode van één jaar omgezet naar een abonnement voor onbepaalde tijd, tenzij een andere abonnementsvorm dan het standaardabonnement is overeengekomen.
2. Leden die via automatische incasso betalen, dienen zorg te dragen voor voldoende saldo op en omstreeks de verlengingsdatum van hun abonnement.
Leden zonder automatische incasso ontvangen jaarlijks, ongeveer een maand voor de verlengingsdatum van hun abonnement, een acceptgiro voor de betaling van de nieuwe abonnementsstermijn.
3. Jaarlijks moeten de abonnementsgelden na het eerste verzoek voor of op de verlengingsdatum van het abonnement betaald worden.
4. Na ontvangst van de betaling door de bibliotheek wordt het lidmaatschap automatisch verlengd, zonder verstrekking van een nieuwe lenerspas.
Voor jeugdleden: Verlenging van het lidmaatschap van leden die niet gehouden zijn tot betaling, geschiedt eveneens zonder verstrekking van een nieuwe lenerspas.

Artikel 8: Beëindiging van het lidmaatschap

1. Het lidmaatschap eindigt:
 - a. bij het overlijden van de lener;
 - b. bij uitsluiting van toegang en/of uitlending conform dit reglement door of namens de bibliotheek;
 - c. bij opzegging door de lener. Opzegging is in het geval van een abonnement voor onbepaalde tijd op elk moment mogelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand (te rekenen vanaf de dag van opzegging). Opzegging kan geschieden op de manier waarop het abonnement is aangegaan. De bibliotheek kan bij opzegging een geldig legitimatiebewijs verlangen. De opzegging kan alleen geëffectueerd worden, als de lener alle door hem geleende/in zijn bezit zijnde materialen ingeleverd heeft en alle betalingsverplichtingen van de lener jegens de bibliotheek zijn voldaan;
 - d. door uitschrijving door de bibliotheek indien de lener zijn (betalings)verplichtingen genoemd in dit reglement gedurende meer dan 4

- maanden niet is nagekomen. Deze uitschrijving wordt opgeheven wanneer alsnog teruggave van de geleende media en/of volledige betaling van de verschuldigde vergoedingen, boetes en kosten heeft plaatsgevonden.
2. Tussentijdse opzegging gedurende de eerste contractperiode van één jaar is wettelijk niet toegestaan; er wordt in dit geval dan ook geen restitutie van abonnementsgelden verleend. Bij tussentijdse opzegging nadat het abonnement is omgezet naar een abonnement voor onbepaalde tijd verleent de bibliotheek de lener restitutie van het vooruitbetaalde abonnementsgeld vanaf de datum waarop het lidmaatschap eindigt, met inachtneming van één maand opzegtermijn. De restitutie bedraagt het restant van het betaalde abonnementsgeld vanaf de beëindiging van het lidmaatschap. Indien de lener nog een opeisbare verplichting heeft jegens de bibliotheek wordt deze met de restitutie verrekend.
 3. Bij opzeggingen dienen vermeld te worden:
 - het lenerspasnummer;
 - de naam en de voorletters van de lener;
 - het adres en de woonplaats;
 - de datum waarop men het lidmaatschap wenst te beëindigen;
 - rekeningnummer waar eventueel de restitutie op uitbetaald kan worden.

Artikel 9: Contributietarieven en overige tarieven

1. De bestuurder stelt jaarlijks de contributietarieven en overige tarieven vast.
2. Wijzigingen van tarieven worden in de regel per 1 januari van enig jaar ingevoerd.
3. Naast de contributie is voor het lenen van audiovisuele materialen en toptitels een extra vergoeding per dag of per week verschuldigd. Voor leners van een budgetabonnement geldt leengeld per materiaal.
4. De bestuurder is gemachtigd aan individuele leners, groepen van leners of instellingen afwijkende contributietarieven toe te staan.

Artikel 10: Te lenen aantallen media

1. De lener mag per lenerspas maximaal 8 media tegelijk lenen. Bij plusabonnementsen en groepspassen gelden afwijkende aantallen.
2. Media worden uitsluitend uitgeleend op vertoon van een geldige lenerspas.

Artikel 11: Uitleentermijn en verlenging uitleentermijn

1. De uitleentermijn bedraagt maximaal 4 weken voor boeken. Voor compleetabonnement geldt maximaal 8 weken. Voor diverse media gelden andere termijnen, een overzicht staat op onze website.
2. De lener kan de in lid 1 van dit artikel vermelde uitleentermijn met 4 weken verlengen. Bij een compleetabonnementen kan de uitleentermijn met 8 weken worden verlengd. Verlengen kan maximaal 1 keer.
3. De lener kan de uitleentermijn van de geleende media in de bibliotheek of via internet (laten) verlengen.
4. De lener kan 24 uur per dag de uitleentermijn verlengen via www.bibliotheekarnhem.nl in 'mijn bibliotheek' of via de gratis Bibliotheek-app. Hiervoor is de lenerspas nodig.
5. Verlenging van de uitleentermijn is niet mogelijk indien de media door een andere lener zijn gereserveerd, indien het te-laat-geld meer dan een jaarlijks te bepalen maximum bedraagt, langer dan 2 maanden openstaat en/of indien de pas niet meer geldig is.
6. Indien op het tijdstip waarop de verlenging van de uitleentermijn wordt aangevraagd de aanvankelijke uitleentermijn reeds is verlopen, is de lener verplicht het verschuldigde te-laat-geld te betalen.

Artikel 12: Te-laat-gelden

1. Bij overschrijding van de in artikel 11 vermelde uitleentermijn wordt een te-laat-geld voor het geleende in rekening gebracht.
2. Bij het niet voldoen aan de in lid 1 van dit artikel omschreven te-laat-geld verplichtingen kan de bibliotheek uitlending van media aan de lener weigeren zolang de lener niet aan deze betalingsverplichting(en) heeft voldaan. Zo nodig kan een incassobureau worden ingeschakeld.
3. In geval van weigering van uitlending geldt de beroepsprocedure als omschreven in artikel 23 van dit reglement.

Artikel 13: Reserveren van media

1. De lener heeft het recht uitgeleende media te reserveren. Dit kan in de bibliotheek of via internet.
2. De reserveringskosten zijn voor rekening van de lener en dienen bij reservering in de bibliotheek vooraf en bij reservering via internet bij afhalen van de materialen te worden voldaan.
3. Wanneer de gereserveerde media beschikbaar komen, ontvangt de lener hiervan bericht per e-mail of per post. Hij haalt de media binnen 5 dagen na dagtekening van de schriftelijke aankondiging op. Indien hij dit verzuimt, wordt de reservering beëindigd.
4. Indien de lener gebruik maakt van een reserveringskluisje ontvangt de lener hiervan bericht. Hij haalt de media binnen 5 dagen na melding van ontvangst via sms of e-mail op.
5. Restitutie van de in lid 2 van dit artikel omschreven reserveringskosten vindt nimmer plaats.

Artikel 14: Aanvragen uit andere bibliotheken

1. Niet in de collectie van de bibliotheek aanwezige media kunnen desgewenst bij andere bibliotheken worden aangevraagd.
2. De aan de aanvraag verbonden administratiekosten zijn voor rekening van de lener en dienen vooraf te worden betaald.
3. Bij ontvangst van het aangevraagde door de bibliotheek ontvangt de lener hiervan schriftelijk bericht.
4. Wanneer het aangevraagde geleverd wordt in de vorm van fotokopieën, vergoedt de lener de kopiekosten, in welk geval de fotokopieën het eigendom blijven van de lener.
5. De uitleentermijn van de bibliotheek wier eigendom de aangevraagde media zijn, wordt bij uitlending door de bibliotheek aangegeven. Ongeacht de uitleentermijn vermeld in artikel 11 lid 1 dient de lener in alle gevallen deze uitleentermijn in acht te nemen.
6. Restitutie van de in lid 2 omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats.
7. Deze media kunnen alleen verlengd worden bij de klantenservice, niet via internet.

Artikel 15: Gebruik van de media en aansprakelijkheid

1. De lener wordt geacht de geleende media met de grootste zorgvuldigheid te behandelen.
2. Het is de lener niet toegestaan de geleende media aan derden, al dan niet tegen betaling, uit te lenen c.q. in onderhuur ter beschikking te stellen.
3. Alvorens de lener de media leent, dient hij zich ervan te overtuigen dat het geleende zich in goede staat bevindt.
Eventueel door hem geconstateerde beschadigingen en/of verontreinigingen dient hij, alvorens hij de media laat registreren, te melden bij het informatiepunt.
Indien de schade pas bij thuiskomst geconstateerd wordt, dient hij dat bij het terugbrengen te melden.
4. De lener is aansprakelijk voor iedere beschadiging en/of verontreiniging van de media.
5. De lener is verplicht de reparatie- en/of schoonmaakkosten van de in lid 4 van dit artikel bedoelde beschadigingen en/of verontreinigingen te betalen.
6. Indien naar het oordeel van de medewerker van de Bibliotheek de beschadigde media niet meer gerepareerd kunnen worden, is de lener verplicht de aanschafwaarde van de beschadigde media te betalen of een evenredig deel daarvan plus administratiekosten, waarbij de vaststelling van de waarde geschiedt als omschreven in artikel 16 lid 3.
7. De aansprakelijkheid voor het overtreden van auteursrechten en andere al dan niet wettelijke voorschriften door de lener berust uitsluitend bij de lener.
8. De lener is aansprakelijk voor alle kosten (waarin begrepen zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke) die de bibliotheek maakt wegens het niet of niet tijdig inleveren, beschadigen, verloren gaan of ophalen van de geleende media.
9. De bibliotheek is niet aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele gebreken, zich openbarende gedurende de uitleentermijn en evenmin schade aan lener, derden of goederen ontstaan door of ten gevolge van enig gebruik van het geleende.
10. De bibliotheek aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid bij beschadiging van apparatuur van de lener als gevolg van het lenen en gebruiken van cd's, software, games, dvd's en andere media. Dit betekent dat indien beeld- en/of geluidsapparatuur van de lener beschadigd raakt als (vermeend) gevolg van het lenen en gebruiken van media de bibliotheek onder geen enkele voorwaarde gehouden is tot vergoeding van de geleden schade.

Artikel 16: Vermissing van media

1. Indien de lener de door hem geleende media kwijt is, dient hij deze vermissing te melden bij de bibliotheek waar hij de boeken heeft geleend.
2. De melding van vermissing dient zo volledig mogelijk te zijn, wat inhoudt dat de lener zo nauwkeurig mogelijk opgave doet van de datum waarop hij de media geleend heeft, alsmede van de schrijver en de titel van het vermiste.
3. De lener is verplicht het vermiste aan de bibliotheek te vergoeden op grond van de door de bibliotheek vast te stellen aanschafwaarde van het vermiste plus administratiekosten met inachtneming van het gestelde in artikel 15 lid 8.
4. De lener ontvangt voor het vermiste een vergoedingsnota uiterlijk 10 weken na datum van de melding van vermissing.
5. Indien kennisgeving van vermissing van media geschiedt nadat de uitleentermijn ervan reeds is verstreken, is de lener te-laat-geld verschuldigd over de periode tussen de vervaldatum van het geleende en de datum van kennisgeving van vermissing.

Artikel 17: Vermiste eigendommen van de lener

1. De bibliotheek is niet aansprakelijk voor in de media achtergebleven eigendommen van de lener.
2. De bibliotheek is niet aansprakelijk voor eigendommen die de lener in de bibliotheek achterlaat.

Artikel 18: Media niet bestemd voor uitlening

Boeken uitgegeven vóór 1925, tijdschriften, kranten, naslagwerken en andersoortige zeldzame en kostbare werken kunnen worden ingezien en worden niet uitgeleend.

Artikel 19: Weigering van uitlening

1. Bij het niet nakomen van de uit dit reglement voortkomende verplichtingen van de lener kan de teamleider tot het tijdstip waarop aan deze verplichtingen is voldaan, de uitlening aan de lener weigeren.
2. De lener heeft bij weigering geen recht op restitutie van de door hem betaalde contributie.
3. In geval van weigering van uitlening geldt de beroepsprocedure als omschreven in artikel 23 van dit reglement.

Artikel 20: Ontzegging toegang bibliotheek

1. Bij herhaaldelijke overtreding van dit reglement of in geval van wanordelijk gedrag in de bibliotheek, kan de lener tijdelijk dan wel definitief de toegang worden ontzegd.
2. Tijdelijke ontzegging van de toegang tot een periode van 1 dag geschiedt mondeling onder opgave van redenen.
3. Tijdelijke en definitieve ontzegging van de toegang geschiedt per aangetekende brief door de directeur onder opgave van redenen. Een dergelijke maatregel wordt slechts genomen indien zij voorafgegaan is door een maatregel als bedoeld in lid 2 van dit artikel en indien de lener zich opnieuw schuldig maakt aan overtreding van het reglement en/of wanordelijk gedrag in de bibliotheek.
4. In geval van ontzegging van de toegang geldt de beroepsprocedure als omschreven in artikel 23 van dit reglement.

Artikel 21: Privacybescherming

Voor de Bibliotheek Arnhem is de bescherming van persoonsgegevens zeer belangrijk. De Bibliotheek Arnhem respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u eventueel (in de bibliotheek, via de website en/of anderszins) aan ons verschaft, altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt behandeld.

In de afzonderlijke [privacy statement](#) van de Bibliotheek Arnhem zijn alle bepalingen m.b.t. de privacybescherming opgenomen.

Artikel 22: Klachtenregeling

1. De lener heeft het recht een klacht in te dienen over de dienstverlening van de bibliotheek in het algemeen en over het niet navolgen van dit reglement door de bibliotheek in het bijzonder.

2. Klachten worden in eerste instantie schriftelijk of mondeling ingediend bij de teamleider van de bibliotheekvestiging waar de lener staat ingeschreven. Schriftelijke klachten worden uiterlijk binnen 4 weken schriftelijk beantwoord, binnen dezelfde termijn kunnen mondelinge klachten mondeling beantwoord worden.
3. Indien de lener de beantwoording van zijn klacht onvoldoende acht, kan hij zijn klacht in tweede instantie schriftelijk indienen bij de directeur. In dit geval wordt zijn klacht binnen de termijn van 4 weken schriftelijk afgehandeld. De directeur kan besluiten de lener uit te nodigen zijn klacht mondeling of schriftelijk nader toe te lichten, in welk geval de afhandeling van de klacht plaatsvindt binnen 4 weken na de ontvangst van de toelichting.

Artikel 23: Beroepsmogelijkheden

1. De lener heeft het recht in beroep te gaan tegen een op grond van dit reglement tegen hem genomen beslissing.
2. Een beroep tegen het niet uitlenen van de door de lener gewenste media als bedoeld in de artikelen 19 lid 1, 20 lid 1 en 20 lid 4, wordt schriftelijk ingediend bij de teamleider van de betreffende bibliotheekvestiging.
3. Een beslissing over het beroep als bedoeld in lid 2 van dit artikel wordt binnen de termijn van 4 weken met opgave van redenen schriftelijk aan de lener meegedeeld.
4. De lener heeft het recht bij de directeur schriftelijk beroep aan te tekenen tegen de beslissing van de teamleider als bedoeld in lid 3 van dit artikel.
5. De lener heeft het recht bij de directeur beroep aan te tekenen tegen een beslissing als bedoeld in artikel 20.
6. De directeur handelt het beroep van de lener als bedoeld in lid 4 en 5 van dit artikel schriftelijk af binnen de termijn van 4 weken na ontvangst van het beroepschrift.
De directeur kan besluiten de lener uit te nodigen zijn beroepschrift mondeling of schriftelijk nader toe te lichten, in welk geval de afhandeling van het beroepschrift plaatsvindt binnen 4 weken na ontvangst van de toelichting.
7. De lener heeft het recht tegen een beslissing van de directeur voor zover het de toepassing van artikel 23 lid 6 betreft, bij het bestuur in beroep te gaan. In dit geval handelt het bestuur volgens de procedure als omschreven in lid 6 van dit artikel.
8. Tijdens een beroepsprocedure blijft de oorspronkelijk genomen beslissing van kracht zonder dat de lener aanspraak kan maken op restitutie van de door hem betaalde contributie.

Artikel 24: Onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur.

Artikel 25: Vaststelling en inwerkingtreding van het reglement

1. De vaststelling van het reglement heeft plaatsgevonden in de bestuursvergadering van 3 december 1990.
2. Het reglement treedt in werking op 1 januari 1991 en is laatstelijk gewijzigd per 25 mei 2018.
3. Een actueel reglement is in de vestigingen te verkrijgen of te downloaden via internet www.bibliotheekarnhem.nl