

Reglement Bibliotheek aan den IJssel

Inhoudsopgave

Begrippen

Artikel 1 Inschrijving

Artikel 2 Bibliotheekpas

Artikel 3 Vermissing of beschadiging van de bibliotheekpas

Artikel 4 Adreswijzigingen

Artikel 5 Verlenging van de geldigheidsduur van de bibliotheekpas

Artikel 6 Beëindiging van het lenerschap

Artikel 7 Tarieven en vergoedingen

Artikel 8 Te lenen aantallen media

Artikel 9 Uitleentermijn en verlenging van de uitleentermijn

Artikel 10 Vergoeding bij overschrijding van de uitleentermijn

Artikel 11 Reserveringen

Artikel 12 Interbibliothecair leenverkeer

Artikel 13 Gebruik van de media

Artikel 14 Vermissing van de media

Artikel 15 Aansprakelijkheid bij het uitlenen van media PC -/ internet -/ e-mail faciliteiten

Artikel 16 Media niet bestemd voor uitlening

Artikel 17 Uitsluiting van dienstverlening

Artikel 18 Klachtenregeling en beroepsmogelijkheid

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

Artikel 20 Inwerkingtreding van dit reglement

Artikel 21 Wijziging en intrekking van dit reglement

Begrippen

Raad van toezicht Houdt toezicht op het beleid van de bibliotheek.

Directie De directeur/bestuurder is eindverantwoordelijk binnen Bibliotheek aan den IJssel

Bibliotheek Bibliotheek aan den IJssel

Vestiging Capelle-Centrum, en Krimpen aan den IJssel

Kinderbibliotheek/Servicepunt

Capelle Schollebaar

Bibliotheekpashouder Degene die in bezit is van een geldige bibliotheekpas en/of vriendenpas (art.2).

Sprinter Alle materialen voorzien van een sticker sprinter: actuele boeken, speelfilms of muziek(dvd's)

Leengeld Leengeld wordt betaald door basispashouders per geleend materiaal en/of door pashouders die het materiaal nog in hun bezit hebben na het verstrijken van de uitleentermijn. (voorheen boete of te laat geld).

N.B. In dit bibliotheekreglement wordt in de bepalingen de overkoepelende term bibliotheekpas toegepast, hieronder vallen alle bij Bibliotheek aan den IJssel in gebruik zijnde bibliotheekpassen voor zowel particuliere leners, instellingen als donateurs.

Media Overkoepelende term voor boeken, "sprinters", kranten, tijdschriften, luisterboeken en digitale media.

Geldig legitimatiebewijs Paspoort, Europese identiteitskaart, VNG-kaart, rijbewijs, 65+pas of een door de overheden erkend identiteitsbewijs. Voor een abonnement vallend onder de All-inpas dient de klant een bewijs te overleggen waaruit blijkt dat de pashouders op het zelfde adres wonen als de hoofdpashouder.

Artikel 1 Inschrijving

1. Iedereen kan zich via www.bibliotheekaandenijssel.nl of bij een bibliotheekvestiging (met uitzondering van een Kinderbibliotheek/Servicepunt) in laten schrijven.
2. Inschrijving van personen tot en met dertien jaar vindt plaats door invulling en ondertekening van een aanvraagformulier door een wettelijk vertegenwoordiger.
3. Inschrijving van personen in de leeftijd van veertien tot en met zeventien jaar gebeurt uitsluitend op vertoon van een geldig legitimatiebewijs, dan wel op de wijze zoals omschreven in lid 2 van dit artikel.
4. Inschrijving van personen in de leeftijd vanaf achttien jaar vindt uitsluitend plaats op vertoon van een geldig legitimatiebewijs.
5. Inschrijving van instellingen vindt uitsluitend plaats als de naam en handtekening van de directeur van de instelling op het inschrijfformulier zijn vermeld.
6. De meest recente versie van het bibliotheekreglement is te raadplegen via de website. Op verzoek kan een gedrukt exemplaar uitgereikt worden.
7. Met dit bibliotheekreglement wordt de bibliotheekpashouder of diens wettelijk vertegenwoordiger geacht bekend te zijn.
8. Als een lener in het bezit is van een geldig Zuid-Hollands Bibliotheekpaspoort of een paspoort van de Bibliotheek voor varenden, krijgt hij met korting een Standaardabonnement van Bibliotheek aan den IJssel met een looptijd zoals beschreven in het paspoort. Hij dient hierbij een geldig legitimatiebewijs tonen.
9. De bibliotheek beschermt de privacy van bibliotheekpashouders en gebruikt gegevens uitsluitend voor eigen administratie.
10. Met het in ontvangst nemen van de lenerspas gaat de lener akkoord met de vastlegging van zijn of haar gegevens in de ledenadministratie en met de inhoud van dit reglement.
11. Bij inschrijving geeft de lener wel of geen toestemming voor het ontvangen van berichten via e-mail. Daarna kan de lener via de eigen lenergegevens op de website zelf het e-mailadres wijzigen en e-mailfuncties aan- of uitzetten, zoals het ontvangen van de digitale nieuwsbrief, reserveringsberichten, attenderingsservice of andere post per e-mail.
12. Bij inschrijving kan gebruik worden gemaakt van betaling per automatische incasso, met pinbetaling in de bibliotheek of via iDEAL (bij een digitale inschrijving) via de website.
13. Bij betaling via automatische incasso ontvangt de lener bij inschrijving een korting.

Artikel 2 Bibliotheekpas

1. Bij inschrijving ontvangt men een zogenoemde bibliotheekpas. Er kan voor een bibliotheekpas een vergoeding (inschrijfgeld) worden gevraagd. Dit is afhankelijk van de voorwaarden van het bijbehorende abonnement.
2. Met de bibliotheekpas kan gebruik worden gemaakt van de diensten van de bibliotheek w.o. het lenen van materiaal.
3. De bibliotheekpas is eigendom van de bibliotheek. De gebruiker is slechts houder van de pas.
4. Het gebruik van de bibliotheekpas is strikt persoonlijk. Gebruik door derden is niet toegestaan. Bij misbruik behoudt de bibliotheek zich het recht voor de pas in te houden.
5. Alle op de bibliotheekpas geregistreerde media worden verondersteld geleend te zijn door de houder van de pas.

Artikel 3 Vermissing of beschadiging van de bibliotheekpas

1. Bij vermissing van de bibliotheekpas dient hiervan direct aangifte te worden gedaan bij een vestiging van de bibliotheek.
2. De bibliotheekpashouder of diens wettelijk vertegenwoordiger is volledig aansprakelijk voor (onrechtmatig) gebruik, verlies, diefstal en andere vormen van het in ongerede raken van de bibliotheekpas zolang de in lid 1 van dit artikel bedoelde aangifte niet is gedaan.

Artikel 4 Adreswijzigingen

1. Een adreswijziging dient door de bibliotheekpashouder schriftelijk of mondeling in één van de bibliotheekvestigingen te worden gemeld met vermelding van het nieuwe en het oude adres, alsmede het nummer van de bibliotheekpas.
2. Indien de adreswijziging schriftelijk per e-mail wordt gedaan, dan kan dit via:

inlichtingen@bibliotheekaandenijssel.nl, of via het contactformulier op de website van Bibliotheek aan den IJssel: www.bibliotheekaandenijssel.nl

Indien de adreswijziging per brief wordt gedaan, dan is het adres: Bibliotheek aan den IJssel Stadsplein 39

2903 HH Capelle aan den IJssel

3. Eventuele gevolgen, voortvloeiend uit het niet tijdig melden van een adreswijziging zijn geheel voor rekening en risico van de bibliotheekpashouder.

Artikel 5 Verlenging van de geldigheidsduur van de bibliotheekpas

1. Het lidmaatschap van de bibliotheek is voor onbepaalde tijd, met een minimale looptijd van 1 jaar.
2. Binnen het eerste jaar kan de pashouder aangeven het abonnement na dat jaar niet te willen verlengen. Wordt dit niet gedaan, dan wordt het abonnement stilzwijgend omgezet in een abonnement zonder vaste einddatum en jaarlijks gefactureerd.
3. De opzegtermijn is 1 maand per de 1e van de volgende maand.
4. Er zijn verschillende betalingsmogelijkheden:
 - Digitale nota te betalen met iDEAL (via Mijn Bibliotheek op de website, gratis),
 - per automatische incasso
 - per acceptgiro (hiervoor wordt € 2,50 extra in rekening gebracht)
5. Wordt er door middel van een acceptgiro betaald, dan wordt deze voor betaling van de nieuwe termijn toegezonden vóór de datum waarop de geldigheidsduur van de bibliotheekpas verstrijkt, behoudens hetgeen gesteld is in lid 2 van dit artikel.
6. Na ontvangst van de betaling wordt de geldigheidsduur van de bibliotheekpas automatisch verlengd, zonder verstrekking van een nieuwe bibliotheekpas, behoudens hetgeen gesteld is in artikel 3 lid 2 van dit reglement.
7. Verlenging van de geldigheidsduur van bibliotheekpassen waarop geen abonnementsgeld van toepassing is, gebeurt eveneens zonder verstrekking van een nieuwe bibliotheekpas.
8. De gratis jeugdpass wordt uit het bestand verwijderd, indien er langer dan 22 maanden geen gebruik van gemaakt is. Voor betaalde passen is deze termijn 8 maanden.
9. Voor een nieuwe bibliotheekpas dient een vergoeding betaald te worden wanneer de bibliotheekpas niet meer overlegd kan worden en/of er wijzigingen in de naam en/of adresgegevens verwerkt moeten worden.
10. U kunt in de loop van de contributieperiode overstappen op een duurder abonnementstype. Het verschil in contributie wordt met u verrekend. Overstappen naar

een goedkoper abonnement kan alleen aan het eind van de looptijd. U dient dit minimaal twee maanden vóór de vervaldatum van het abonnement door te geven.

11. Bij opzegging van het lidmaatschap (na de minimale looptijd van een jaar en een opzegtermijn van minimaal één maand) wordt te veel betaalde contributie in principe aan de lener terugbetaald. Dit bedrag wordt berekend naar rato van het aantal nog niet verstreken maanden van de contributieperiode. Eventuele schulden of tegoeden op de 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.

12. De lener kan er ook voor kiezen resterende tegoeden en/of niet besteedde contributiebedragen aan de bibliotheek te schenken. Dit dient bij opzegging van het lidmaatschap kenbaar gemaakt te worden.

13. Heeft een lener 8 maanden na opzegging, of niet verlengen van het abonnement nog een tegoed, dan wordt dit beschouwd als niet opgevraagd en, na verrekening met eventuele nog uitstaande schulden, als schenking aan Bibliotheek aan den IJssel opgenomen.

Artikel 6 Beëindiging van de inschrijving (als bibliotheekpashouder)

1. De inschrijving als bibliotheekpashouder eindigt door:

- a. overlijden van de bibliotheekpashouder;
- b. voorlopige schorsing dan wel de definitieve ontzegging van het pashouderschap, zoals omschreven in artikel 17 van dit reglement;
- c. opzegging door de bibliotheekpashouder. De bibliotheekpashouder is gehouden bij beëindiging van het gebruik van de bibliotheekpas de daarop geregistreerde media in te leveren en de nog lopende vorderingen te voldoen. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld.

2. Een opzegging van de inschrijving als bibliotheekpashouder dient door de bibliotheekpashouder digitaal via de website of mondeling in een vestiging te worden gedaan.

3. Indien de opzegging schriftelijk wordt gedaan, dan kan dit via het digitale opzegformulier op de website van Bibliotheek aan den IJssel:
www.bibliotheekaandenijssel.nl

4. Mondelinge opzegging kan alleen geschieden in één van de bibliotheekvestigingen, (niet telefonisch) onder vermelding van naam en adres van de pashouder, alsmede het nummer van de bibliotheekpas en op verzoek de reden van de opzegging. De reden wordt geregistreerd om de dienstverlening aan gebruikers van Bibliotheek aan den IJssel waar mogelijk te kunnen verbeteren.

5. Na de omzetting van het abonnement voor onbepaalde tijd kunt u het abonnement ieder moment opzeggen (zie artikel 6 lid 2,3 en 4), waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van één maand. Indien uw abonnement wordt opgezegd, na het verstrijken van een periode, bent u abonnementsgeld verschuldigd tot aan het moment dat het opzegtermijn afloopt (één maand). Indien noodzakelijk maakt de Bibliotheek gebruik van een incassobureau om de achterstallige gelden te vorderen.

6. Het stopzetten van een automatische incasso voor het betalen van een abonnement geldt niet als opzeggen van het abonnement. Ook hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand, digitaal of in een van de vestigingen.

Artikel 7 Tarieven en vergoedingen

1. De directie stelt jaarlijks de tarieven en overige vergoedingen vast.
2. Een voornemen tot wijziging van de tarieven wordt ten minste twee maanden voor de datum van de wijziging in alle vestigingen van de bibliotheek kenbaar gemaakt.
3. Aan individuele bibliotheekpashouders, groepen van bibliotheekpashouders, of instellingen kunnen afwijkende tarieven in rekening worden gebracht.
5. Buiten het gestelde in artikel 5 lid 10 vindt restitutie van betaalde bedragen niet plaats.

Artikel 8 Te lenen aantallen media

1. Het aantal materialen dat geleend kan worden op een bibliotheekpas is afhankelijk van het soort abonnement.
2. Op een All-inpas, Partnerpas en Basispas mag een onbeperkt aantal materialen worden geleend.
3. Op een Boek aan Huispas mogen ten hoogste twintig materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
4. Op de overige individuele passen voor jeugd- of volwassen leners en mogen maximaal tien materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
5. Op passen voor Grote instellingen en Vervolgpassen kunnen maximaal vijf en dertig materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
6. Op passen voor Kleine instellingen en Leeskringen kunnen maximaal tien materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
7. Bij iedere uitlening ontvangt de pashouder een bon, waarop vermeld staat: aantal geleende materialen, materialen al op de pas, de uitleentermijn en eventueel afgerekende en/of nog verschuldigde bedragen.

Artikel 9 Uitleentermijn en verlenging van de uitleentermijn

1. Voor individuele passen, met uitzondering van de Boek aan Huispas en de pas voor Varenden, is de basisuitleentermijn voor alle materialen maximaal 4 weken (m.u.v. sprinters)
2. De uitleentermijn voor sprinters bedraagt 1 week en is gratis voor alle passen, behalve de Basispas.
3. Verlengen of reserveren van sprinters is niet mogelijk.
4. Passen voor Grote instellingen en Vervolgpassen hebben een uitleentermijn van vier weken. De verlengtermijn is maximaal één periode van vier weken.
5. Passen voor Kleine instellingen en Leeskringen hebben een uitleentermijn van zes weken. De verlengtermijn is maximaal één periode van zes weken.
6. Indien men de uitleentermijn wenst te verlengen, dan dient dit uiterlijk te gebeuren op de dag dat de uitleentermijn verstrijkt.
7. Verlenging van de uitleentermijn kan uitsluitend aan de selfservicebalie geschieden op de tijden waarop de bibliotheek geopend is voor het publiek en waarop uitgeleend kan worden. Ook is het mogelijk via internet, 7 dagen per week, 24 uur per dag. (www.bibliotheekaandenijssel.nl)
8. Indien materialen na de gratis verlenging van een week weer verlengd worden, zal leengeld in rekening gebracht worden.
9. Verlenging van de uitleentermijn is niet mogelijk indien het materiaal door een andere bibliotheekpashouder zijn gereserveerd.

10. Het verlengen van muziekcd's, games en/of andere materialen die buiten Bibliotheek aan den IJssel zijn gereserveerd en/of geleend is niet mogelijk.

Artikel 10 Vergoeding bij overschrijding van de uitleentermijn

1. Bij overschrijding van de in artikel 9 vermelde uitleentermijn wordt leengeld in rekening gebracht per geleend medium.
2. Bibliotheek aan den IJssel heeft een gratis attenderingsservice voor het verstrijken van de uitleentermijn. De lener dient bij inschrijving zijn e-mailadres op te geven. De lener kan deze attenderingsservice ook zelf aan- of uitzetten in 'mijn bibliotheek' op de website van de bibliotheek. De lener is verantwoordelijk voor een juist e-mailadres in zijn lenergegevens.
3. De bibliotheek is niet gehouden de bibliotheekpashouder te herinneren aan de overschrijding van de uitleentermijn.
4. Indien de materialen na het verstrijken van de laatste uitleentermijn niet teruggebracht zijn, zal de pashouder 13 weken na de eerste leendag in de notaprocedure worden opgenomen. Hij ontvangt dan een rekening voor het vergoeden van de materialen, inclusief leengeld en administratiekosten. Indien hierop geen reactie wordt ontvangen, kan zo nodig een incassobureau ingeschakeld worden. Levert de lener de materialen alsnog in, dan worden het verschuldigde leengeld en de administratiekosten voor de nota in rekening gebracht, alsook een vergoeding voor herstel of vervanging van de geleende materialen, indien de materialen bij inlevering beschadigd blijken te zijn. Vergoedt de lener de niet ingeleverde materialen, dan worden de vergoeding en de administratiekosten in rekening gebracht.
5. Bij niet voldoen van de in lid 1 van dit artikel omschreven leengeld wordt de bibliotheekpashouder verdere uitlening geweigerd, zolang de bibliotheekpashouder niet aan deze betalingsverplichting(en) heeft voldaan. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld. Zodra de vordering "uit handen gegeven wordt" zal naast de incassokosten ook het leengeld en/of het boetebedrag in rekening gebracht worden.
6. Indien verlenging van de uitleentermijn wordt aangevraagd op het moment dat de uitleentermijn is verstreken, wordt eveneens een vergoeding in rekening gebracht, zoals omschreven in lid 1 van dit artikel.

Artikel 11 Reserveringen

1. Uitgeleende of niet bij Bibliotheek aan den IJssel aanwezige media kunnen gereserveerd worden.
2. Wanneer de gereserveerde media beschikbaar komen, ontvangt de bibliotheekpashouder hiervan bericht. De pashouder dient bij inschrijving aan te geven op welke wijze hij berichten wil ontvangen: op papier of digitaal. Na ontvangst van bericht dienen de media binnen acht werkdagen geleend te worden. Indien dat niet het geval is wordt de reservering beëindigd.
3. Voor het reserveren van media worden afhankelijk van het abonnement administratiekosten in rekening gebracht.
4. Wordt een reservering niet binnen de termijn van acht werkdagen opgehaald dan worden de administratiekosten alsnog in rekening gebracht ongeacht het soort abonnement.
5. Restitutie van de in lid 3 van dit artikel omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats. Voor het aanvragen van media bij andere bibliotheken worden administratiekosten dan wel reserveringskosten per aangevraagd item in rekening gebracht, die bij de aanvraag voldaan dienen te worden.

6. Restitutie van de in lid 5 van dit artikel omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats.

Artikel 12 Interbibliothecair leenverkeer

1. Indien een bibliotheekpashouder media wenst te lenen die niet tot de collectie van de bibliotheek behoren, dan kunnen deze door de bibliotheek bij andere bibliotheken worden aangevraagd.
2. Wanneer de aangevraagde media beschikbaar komen, ontvangt de bibliotheekpashouder hiervan bericht.
3. De bibliotheekpashouder dient zich aan de uitleentermijn te houden, welke door de bibliotheek die de media beschikbaar heeft gesteld, is bepaald.
4. Wanneer het aangevraagde bestaat uit te maken fotokopieën, vergoedt de bibliotheekpashouder de kopie- en administratiekosten.

Artikel 13 Gebruik van de media

1. De bibliotheekpashouder dient de media met uiterste zorgvuldigheid te gebruiken.
2. Het is niet toegestaan de media aan derden beschikbaar te stellen.
3. Alvorens de bibliotheekpashouder de media leent, dient hij zich te overtuigen van de goede staat ervan. Constateerbare beschadigingen en/ of verontreinigingen dienen, alvorens de media te laten registreren gemeld te worden bij de balie.
4. De bibliotheekpashouder kan aansprakelijk gesteld worden voor iedere beschadiging en/of verontreiniging van de geleende media.
5. Reparatiekosten van de in lid 4 van dit artikel omschreven beschadigingen en/ of verontreinigingen dienen door de bibliotheekpashouder vergoed te worden.
6. Indien de geleende media moeten worden vervangen als gevolg van de in lid 4 van dit artikel omschreven beschadigingen en/of verontreinigingen, zullen naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke de vervangingskosten naar evenredigheid bij de bibliotheekpashouder in rekening worden gebracht. 100% tot een jaar oud daarna per jaar 20% minder. Daarnaast worden administratiekosten in rekening gebracht.
7. Indien een bibliotheekpashouder de in lid 6 van dit artikel omschreven bedrag niet betaalt, kan zijn bibliotheekpas voor gebruik geblokkeerd worden totdat de rekening is voldaan, een en ander naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld.

Artikel 14 Vermissing van de media

1. Vermissing van geleende media dienen direct aan de desbetreffende vestiging van de bibliotheek te worden medegedeeld.
2. Bij vermiste media zullen administratie- alsmede vervangingskosten naar evenredigheid bij de bibliotheekpashouder in rekening worden gebracht, een en ander naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke. Mits het bedrag contant niet in de bibliotheek wordt voldaan, ontvangt de bibliotheekpashouder hiervoor een nota, die binnen drie weken na ontvangst voldaan dient te worden.
3. Indien een bibliotheekpashouder de in lid 2 van dit artikel omschreven nota niet betaalt, kan zijn bibliotheekpas voor gebruik geblokkeerd worden totdat de rekening is voldaan; een en ander naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld.
4. Indien vermiste media alsnog teruggevonden worden zal geen restitutie plaatsvinden, de media worden na het voldoen van het verschuldigde bedrag beschouwd als eigendom van de bibliotheekpashouder.

5. Restitutie van de in lid 2 van dit artikel omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats.
6. Bij opgave van vermissing van geleende media na het verstrijken van de uitleentermijn wordt eveneens het in artikel 10 lid 1 omschreven bedrag in rekening gebracht. Bij niet-betaling van dit bedrag kan de bibliotheekpas voor gebruik geblokkeerd worden totdat dit is voldaan; een en ander naar het oordeel van de eerst verantwoordelijke. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld.
7. Als bewijs van betaling geldt in alle gevallen slechts het door de bibliotheek verstrekte betalingsbewijs voorzien van de gegevens van de bibliotheekpashouder en de media.

Artikel 15 Aansprakelijkheid bij het lenen van media en het gebruik van PC-/internet- /e-mailfaciliteiten

1. Het lenen van media is voor eigen risico van de bibliotheekpashouder.
2. De bibliotheek aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid bij beschadiging van apparatuur van de bibliotheekpashouder als gevolg van het lenen van media. Dit houdt in dat indien (cd-, computer-, dvd,-etc) apparatuur van de bibliotheekpashouder beschadigd raakt als (vermeend) gevolg van het lenen van media, de bibliotheek onder geen enkele voorwaarde gehouden is tot vergoeding van de geleden schade. Dit geldt eveneens bij het gebruik van PC -/internet -/ e-mail faciliteiten in de bibliotheek.
3. Gebruikers van PC -/internet -/e-mail faciliteiten van de bibliotheek hebben kennis genomen van het internetreglement dat op de website van de Bibliotheek aan den IJssel www.bibliotheekaandenijssel.nl is te raadplegen.

Artikel 16 Media niet bestemd voor uitlening

Laatst verschenen nummers van tijdschriften, kranten en de media behorend tot de naslagcollectie, worden niet uitgeleend. Deze en andere media, naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke, zijn slechts ter inzage beschikbaar.

Artikel 17 Uitsluiting van dienstverlening

Uitsluiting van dienstverlening of ontzegging van toegang tot de vestigingen van de bibliotheek voor bepaalde of onbepaalde tijd, vindt plaats per aangetekende brief van de directie op grond van de volgende omstandigheden:

1. Herhaaldelijke overtreding van dit bibliotheekreglement.
2. Verstoring van de orde dan wel het niet opvolgen van aanwijzingen van het bibliotheekpersoneel en de schriftelijke aanwijzingen in de bibliotheekvestigingen.
3. Diefstal. Hiervan wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Artikel 18 Klachtenregeling en beroepsmogelijkheid

1. De bibliotheekpashouder heeft het recht een klacht in te dienen over de dienstverlening van de bibliotheek.
2. Klachten worden ingediend bij de manager Front- of Backoffice, die de klacht binnen een termijn van 3 weken schriftelijk zal beantwoorden.
3. Indien de bibliotheekpashouder ontevreden is over de beantwoording van een klacht zoals in lid 2 van dit artikel omschreven, kan deze zijn klacht binnen een termijn van 3 weken in tweede instantie indienen bij de directie, die de klacht binnen een termijn van 3 weken schriftelijk zal beantwoorden. Tijdens de periode van behandeling van de klacht in tweede instantie door de directie, blijft het besluit van de eerstverantwoordelijke ten aanzien van de klacht in eerste instantie, zoals omschreven in lid 2 van dit artikel, gehandhaafd.

4. Indien de bibliotheekpashouder nog steeds ontevreden is over de beantwoording van een klacht zoals in lid 3 van dit artikel omschreven kan deze binnen een termijn van 3 weken in beroep gaan bij de raad van toezicht, die het beroep binnen een termijn van 6 weken zal beantwoorden. Tijdens de periode van de behandeling van het beroep door de raad van toezicht blijft het besluit van de directie ten aanzien van een klacht in tweede instantie, zoals in lid 3 van dit artikel omschreven, gehandhaafd.

5. De beroepsmogelijkheden binnen de bibliotheek zijn na een besluit van de raad van toezicht uitgeput.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 20 Inwerkingtreding van dit reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2016.

Artikel 21 Wijziging en intrekking van dit reglement

Ingeval van wijziging en/of intrekking van het reglement wordt een maand vóór de datum van inwerkingtreding de gewijzigde tekst op een voor het publiek zichtbare plaats in elke vestiging aangekondigd en op de website gepubliceerd.

Op verzoek kan aan houders van een bibliotheekpas een gedrukt exemplaar ter beschikking worden gesteld.

Vastgesteld door de directie van de Stichting Bibliotheek aan den IJssel, in de vergadering van het MT 6 oktober 2015. Artikel 11 is op 7 juli 2016 aangepast.