

OPSCHRIFT

Vergadering van 7 mei 2018

Besluit nummer: 2018_GR_00446

Onderwerp:

Nieuw reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent - Goedkeuring

Beknopte samenvatting:

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd het 'Reglement voor de dienstverlening van de Stedelijke Openbare Bibliotheek op te heffen en een nieuw 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent' goed te keuren.

Het college van burgemeester en schepenen vraagt hierover advies aan de Cultuurraad.

Bevoegd: Annelies Storms

Bestemd voor:

- Commissie Cultuur, Sport en Feesten

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 3.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikel 2.
- Het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55.

Bijgevoegde bijlage(n):

- Nieuw reglement
- Nieuw reglement - word versie (informatief)
- Op te heffen reglement (informatief)

MOTIVERING

Het reglement voor de dienstverlening van de Stedelijke Openbare Bibliotheek werd goedgekeurd door de gemeenteraad van 27 juni 2016.

In het reglement zijn volgende passages veranderd in nauw overleg met de Juridische Dienst :

Artikel 2: Definities (leeftijdsverlaging jongeren van 13 naar 12);

Artikel 11: Terugbrengen van geleende materialen (voor het 'plaatsonafhankelijk terugbrengen');

Artikel 13: Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek (opname gedragscode van de gebruiker);

Artikel 16: Aanmaningsprocedure vervroegen(start vanaf 8 dagen na terugbrengdatum i.p.v. 15 dagen);

Artikel 19: Sancties (wanneer de gedragscode niet gevolgd wordt);

+ Het opnemen van artikels over **auteursrecht (art. 14)**, **privacy (art. 15)**, **klachtenprocedure (art. 18)** en de **non-discriminatieclausule (art. 22)** op advies van de Juridische Dienst.

Waarom deze aanpassingen?

Plaatsonafhankelijk terugbrengen:

De mogelijkheid om elk materiaal in gelijk welk uitleenpunt te kunnen terugbrengen is sinds lang een vraag vanuit klant en beleid. Dit vergde een aanzienlijke voorbereiding maar de bibliotheek is er klaar voor om deze dienstverlening aan te bieden.

Uitzondering: het bibliotheekpunt in het Mobiel Dienstencentrum (dit is organisatorisch niet haalbaar en de uitleningen daar zijn zeer beperkt).

Leeftijd jongeren verlagen van 13 jaar naar 12 jaar en aanpassing van de tetaatgelden aan de leeftijd

Twaalf jaar is de leeftijd waarop kinderen naar het secundair onderwijs gaan en ze hebben materialen uit de volwassenenafdeling nodig hebben. Dit is nu niet mogelijk, waardoor de meeste kinderen pas in het tweede jaar van het secundair de volwassenenafdeling kunnen gebruiken. Vanaf twaalf jaar kunnen ze zich daarenboven alleen inschrijven (in afwezigheid van ouders of voogd).

Tegelijk wordt ook een oud pijnpunt opgelost dat jongeren in het systeem vanaf 13 jaar financieel gelijkgeschakeld werden met volwassenen. De tetaatgelden voor jongeren zijn daardoor de hoogste in Vlaanderen. Met de voorgestelde aanpassingen komen jongeren onder de 18 logischerwijs op het tarief van niet-volwassenen. Dat ondersteunt meteen ook het accent op kinderen en jongeren in de bibliotheek, waarop structureel ingezet is door de werking van een jongerenbibliotheek.

Het opnemen van gedragsregels en de mogelijkheid om op te treden indien ze niet gevolgd worden.

De bibliotheek wil door deze toevoeging afspraken vastleggen over het gebruik van de diensten van de bibliotheek én kunnen ingrijpen als deze huisregels niet nageleefd worden. Dit bleek na dit eerste

werkingsjaar nodig voor hangjongeren (luidruchtig en vervelend gedrag) maar ook voor studenten (die stilte eisen en plaatsen bezet houden) en bij uitbreiding voor alle bezoekers van de bibliotheek die zich niet correct/respectvol/verdraagzaam gedragen. Dit slechts als laatste stap wanneer de preventieve aanpak niet zou werken.

Vervroegen aanmaningsprocedure. Eerste herinnering een week eerder uitsturen.

De bibliotheek wil graag de eerste herinnering (aan leners die nog materialen thuis hebben) na acht dagen versturen in plaats van vijftien dagen. Deze eerste herinnering is een mail (behalve wanneer de lener geen e-mailadres heeft/geeft en voor leners onder de 18 jaar).

Waarom (nu):

Het is een veel gestelde vraag van onze leners en zorgt af en toe voor klachten. De tetaatgelden in bibliotheek Gent zijn hoog en leners kunnen veel materialen uitlenen, het bedrag kan dus hoog oplopen. Leners haken vaak af als ze zoveel tetaatgeld moeten betalen. Bescherming van de zwakkeren in onze maatschappij die geen e-mailadres hebben en dus geen herinneringsbericht krijgen vóór de leentermijn verval. Het percentage e-mailadressen voor de hele bibliotheek bedraagt na de vervanging van alle lenerskaarten 93,95 %. Door de reeds ingezette evolutie van minder maningen in het algemeen en meer e-mailadressen verwachten we geen stijging van de portkosten.

Het college van burgemeester en schepenen legt het ontwerp van nieuw reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent, op grond van het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55, voor advies voor aan de Cultuurraad.

Beslist het volgende:

Artikel 1:

Heft op het Reglement voor de dienstverlening van de Stedelijke Openbare Bibliotheek, goedgekeurd in de gemeenteraad van 27 juni 2016.

Artikel 2:

Keurt goed het Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent, zoals gevoegd in bijlage die integraal deel uitmaakt van dit besluit.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd - Bibliotheek

Dit besluit kadert in volgende activiteit: AC34907 Organiseren interne werking Bibliotheek

- Nieuw reglement

Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent.

Goedgekeurd in de gemeenteraad van

Bekendgemaakt op

Inhoudstafel

Hoofdstuk I. Algemeen.....	2
Artikel 1. Doel	2
Artikel 2. Definities	2
Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied	3
Artikel 4. Contactgegevens en digitale toepassing	3
Hoofdstuk II. Gebruik van de bibliotheek.....	3
Artikel 5. Lid worden	3
Artikel 6. Begeleiding.....	4
Artikel 7. Lenen.....	4
Artikel 8. Verlenging van de leentermijn.....	4
Artikel 9. Reserveren en opvragen van materialen	5
Artikel 10. Materialen lenen en verlengen uit een andere bibliotheek (IBL).....	5
Artikel 11. Terugbrengen van geleende materialen.....	5
Artikel 12. Raadplegen van internet en digitale collecties	6
Artikel 13. Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek.....	6
Artikel 14. Auteursrecht	7
Artikel 15. Privacy	7
Hoofdstuk III. Bijzondere bepalingen	7
Artikel 16. Aanmaningsprocedure.....	7
Artikel 17. Aansprakelijkheid.....	8
Artikel 18. Klachtenprocedure.....	9
Artikel 19. Sancties (en strafbepalingen).....	9
Artikel 20. Opheffingsbepalingen	9
Artikel 21. Inwerkingtreding (en duurtijd).....	9

Hoofdstuk I. Algemeen

Artikel 1. Doel

De Stad Gent wil met dit reglement de werking en de huisregels van de Stedelijke Openbare Bibliotheek verduidelijken voor elke gebruiker.

Het volledige reglement is op vraag in elke bibliotheek van de Stad Gent ter beschikking. Bij inschrijving ontvangt iedere gebruiker een infofolder.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de ernaast vermelde betekenis.

Adreslegitimatie: een Belgisch adres van de gebruiker, dat wordt aangetoond d.m.v. zijn/haar elektronische identiteitskaart. Indien de gebruiker hier niet over beschikt aanvaardt de bibliotheek een huurcontract op naam van de gebruiker, een inschrijvingsbewijs van een onderwijsinstelling of een document uitgereikt door de gemeente/stad.

Bibliotheek: het netwerk van de hoofdbibliotheek, de filialen, het bibliotheekpunt in het Mobiel Dienstencentrum en de digitale diensten op de website van de Stad Gent.

Herinneringsbericht: een per mail verstuurd herinnering, 3 openingsdagen voor het verstrijken van de leentermijn.

IBL: interbibliothecair leenverkeer, d.i. materialen lenen uit bibliotheken van andere steden en gemeenten.

Infofolder: een folder die elke gebruiker bij inschrijving ontvangt en een samenvatting bevat van het dienstreglement en het retributiereglement, aangevuld met de contactgegevens en openingsuren van de hoofdbibliotheek en filialen.

Jongere: vanaf 12 jaar tot en met 17 jaar wordt de gebruiker als een jongere beschouwd in het kader van dit reglement en de Tarievenlijst.

Kinderen: tot 12 jaar wordt de gebruiker als een kind beschouwd in het kader van dit reglement en de Tarievenlijst.

Materialen: fysieke materialen (boeken, cd's, dvd's, taalcursussen, cd-roms) en e-boeken die de bibliotheek uitleent.

Sprinters: een selectie van actuele materialen met een beperkte leentermijn van één week, enkel beschikbaar in de hoofdbibliotheek.

Tarievenlijst: de tarieven bepaald in het retributiereglement voor diensten verstrekt door de bibliotheek.

Telaatgeld: vergoeding die verschuldigd is wanneer de geleende materialen niet tijdig teruggebracht worden, zoals bepaald in de tarievenlijst.

Volwassene: vanaf 18 jaar wordt de gebruiker als een volwassene beschouwd in het kader van dit reglement en de tarievenlijst.

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

- § 1. Dit reglement is van toepassing op iedereen die gebruik wil maken van de in dit reglement vermelde dienstverleningen van de bibliotheek.
- § 2. Dit reglement is niet van toepassing op andere, aan de bibliotheek gelinkte faciliteiten en ruimtes, bijv. leescafé en verhuurde zalen in de hoofdbibliotheek, spelothek,...
- § 3. De bibliotheek is tijdens de openingsuren vrij toegankelijk voor iedereen die zich aan dit reglement houdt.

Artikel 4. Contactgegevens en digitale toepassing

- § 1. De adressen, telefoonnummers, mailadressen en openingsuren van de bibliotheek vindt men terug in de infofolder en op de website van de Stad Gent.
- § 2. Via de website van de Stad Gent (Mijn Bibliotheek Gent) kan de gebruiker 24 uur per dag gebruik maken van bepaalde digitale diensten: hij/zij kan er de catalogus raadplegen, zijn/haar leengegevens controleren, de leentermijn verlengen, uitgeleende werken reserveren, online betalen, enz.
- § 3. Via Gentinfo (tel 09 210 10 10 ma-za 08-19 uur) kan de gebruiker telefonisch de leentermijn verlengen en uitgeleende werken reserveren.

Hoofdstuk II. Gebruik van de bibliotheek

Artikel 5. Lid worden

- § 1. Om gebruik te maken van de bibliotheek, moet de gebruiker als lid ingeschreven zijn. Het lidmaatschap is gratis.
- § 2. Bij inschrijving legt de gebruiker een identiteitsbewijs voor:
 - a. Als hij/zij Belg is, een geldige identiteitskaart;
 - b. Als hij/zij buitenlander is: een geldige persoonslegitimatie en een Belgische adreslegitimatie.
- § 3. Kinderen onder de 12 jaar worden enkel ingeschreven indien vergezeld door een ouder/voogd en op vertoon van een Belgische adreslegitimatie. Indien dit kind een ander domicilieadres heeft dan de vergezellende ouder, dan wordt deze ouder verzocht een formulier te ondertekenen opdat alle correspondentie naar hem/haar gestuurd wordt.
- § 4. De gebruiker meldt elke adreswijziging of wijziging van e-mailadres onmiddellijk aan de bibliotheek. Doet de gebruiker dit niet, dan kan de bibliotheek geen informatie of herinneringen zenden.
- § 5. Bij inschrijving krijgt de gebruiker een lenerskaart, die hij/zij nodig heeft voor alle diensten van de bibliotheek: lenen, verlengen, reserveringen afhalen, raadplegen, internetgebruik, digitale diensten, betalen, fotokopiëren, printen,...
- § 6. De lenerskaart is persoonlijk en mag niet door anderen worden gebruikt. Bij verlies van de lenerskaart brengt de gebruiker zo snel mogelijk de bibliotheek op de hoogte.
- § 7. Voor het vervangen van een verloren/beschadigde lenerskaart rekent de bibliotheek een vergoeding aan (zie tarievenlijst).

§ 8. Voor scholen, instellingen en socio-culturele organisaties bestaan er lenerskaarten met bijzondere voorwaarden (zie tarievenlijst). Deze lenerskaarten mogen niet gebruikt worden voor privé-gebruik.

§ 9. Door zich in te schrijven verklaart de gebruiker zich akkoord met dit reglement en met de tarievenlijst.

Artikel 6. **Begeleiding**

Voor informatie en begeleiding kan de gebruiker steeds een beroep doen op de medewerkers van de bibliotheek. Zij staan, in de mate van het mogelijke, ter beschikking voor algemene zoeksuggesties en technische assistentie.

Artikel 7. **Lenen**

§ 1. De gebruiker kan alle materialen gratis lenen. De tarievenlijst, de infofolder en de website van de Stad Gent vermelden een overzicht van wat men maximaal kan lenen.

§ 2. De basisleentermijn is

- a. Voor sprinters: één week;
- b. Voor e-boeken: drie weken;
- c. Voor IBL-aanvragen: drie weken;
- d. Voor alle andere materialen: vier weken.

§ 3. De gebruiker kan tegelijk lenen in verschillende bibliotheken, maar dient hierbij rekening te houden met het maximaal aantal te lenen materialen (zie tarievenlijst).

§ 4. Een volwassene of jongere kan tegelijk lenen in de volwassenenafdeling én in de afdelingen voor kinderen en jongeren.

§ 5. Kinderen kunnen enkel de volgende materialen lenen:

- a. materialen uit de afdelingen voor kinderen en jongeren en
- b. muziekcd's en bladmuziek uit de volwassenenafdeling.

§ 6. De basisleentermijn en de verlenging ervan (zie artikel 9) zijn gratis. Bij het overschrijden van deze termijn wordt tetaatgeld gevraagd.

Artikel 8. **Verlenging van de leentermijn**

§ 1. De gebruiker kan de basisleentermijn eenmaal verlengen voor een termijn van vier weken, behalve voor dvd's, games, sprinters en gereserveerde titels, die men niet kan verlengen. De nieuwe leentermijn start op de dag van de verlenging.

§ 2. De gebruiker dient zelf te zorgen voor het verlengen van de leentermijn.

§ 3. Als de gebruiker merkt dat verlengen via Mijn Bibliotheek Gent niet mogelijk is, dan dient hij/zij de verlenging op een andere manier in orde te brengen of de geleende materialen tijdig terug te brengen.

Artikel 9. Reserveren en opvragen van materialen

- § 1. De gebruiker kan alle uitgeleende materialen reserveren, behalve sprinters. Hij/zij betaalt daarvoor een bijdrage per reservering (zie tarievenlijst).
- § 2. Zodra een gereserveerd materiaal beschikbaar is, krijgt de gebruiker een bericht via e-mail of met de post.
- § 3. Gereserveerde werken blijven acht dagen ter beschikking vanaf de datum van het bericht.
- § 4. Ook wanneer de gebruiker het gereserveerde werk niet tijdig afhaalt, betaalt hij/zij de reserveringskosten.
- § 5. Een werk dat niet in de collectie van een filiaal aanwezig is, kan gratis opgevraagd worden uit een ander filiaal of de hoofdbibliotheek. De gebruiker dient dit ter plaatse in het filiaal te vragen. Hij/zij krijgt geen bericht wanneer het werk in het filiaal aanwezig is.

Artikel 10. Materialen lenen en verlengen uit een andere bibliotheek (IBL)

- § 1. Materialen die de bibliotheek niet bezit, kan de gebruiker aanvragen uit een andere bibliotheek. Voor deze dienst betaalt de gebruiker een vergoeding (zie tarievenlijst).
- § 2. IBL-aanvragen worden verder behandeld zoals andere reserveringen (zie artikel 9)
- § 3. De bibliotheek waar de materialen worden opgevraagd, kan bepalen dat bepaalde werken niet worden geleverd.
- § 4. Verlenging van de leentermijn van IBL-aanvragen kan enkel na toelating van de leverende bibliotheek. De gebruiker dient zijn/haar verzoek tot verlenging minstens drie dagen voor de vervaldag van de leentermijn in via e-mail naar bibliotheek.ibl@stad.gent.

Artikel 11. Terugbrengen van geleende materialen

- § 1. Tijdens de openingsuren kan de gebruiker de geleende materialen terugbrengen in elke bibliotheek, behalve in het bibliotheekpunt in het Mobiel Dienstencentrum waar men enkel kan terugbrengen wat men daar ontleend heeft.
- § 2. Buiten de openingsuren:
 - a. In de hoofdbibliotheek staat een geautomatiseerde terugbrengbus ter beschikking.
 - b. Alle filialen beschikken over een niet-geautomatiseerde terugbrengbus. De datum van inleveren is die van de eerstvolgende dag waarop dit filiaal open is voor publiek.
- § 3. Indien het terugbrengen van de materialen wegens overmacht of wegens bijv. een technische storing van de terugbrengbus niet mogelijk is, verwittigt de gebruiker zo spoedig mogelijk de bibliotheek. De datum van mail/telefoon bepaalt de datum van inleveren.
- § 4. Indien de bibliotheek over uw e-mailadres van de gebruiker beschikt, dan ontvangt de gebruiker een herinnering vóór het verstrijken van de leentermijn. Deze herinneringen worden niet per brief verstuurd. De gebruiker blijft verantwoordelijk voor het opvolgen van de leentermijn.

Artikel 12. Raadplegen van internet en digitale collecties

- § 1. De gebruiker kan gratis het internet en/of de digitale collecties raadplegen via de computers van de bibliotheek:
- In de hoofdbibliotheek: maximaal 2 uur per dag en 12 uur per week;
 - In de filialen: maximaal ½ uur per dag.
- § 2. Volwassenen kunnen in de hoofdbibliotheek enkel gebruik maken van het internet in de afdeling voor volwassenen. Kinderen kunnen in de hoofdbibliotheek enkel gebruik maken van het internet in de afdelingen voor kinderen en jongeren. Jongeren kunnen in de hoofdbibliotheek internet in elke afdeling gebruiken.
- § 3. De gebruiker kan de internetcomputer ter plaatse reserveren voor de lopende en de volgende week. Indien de gebruiker zich niet aanmeldt binnen de zeven minuten na het geplande startmoment, verliest hij/zij de gereserveerde internettijd. De gebruiker die voor het geplande eindmoment stopt, verliest het niet-gebruikte deel van de internettijd.
- § 4. De gebruiker kan vanaf een internetcomputer documenten laten afdrukken, tegen de vergoeding bepaald in de tarievenlijst.
- § 5. De gebruiker kan via een eigen toestel gebruik maken van het draadloos netwerk van de bibliotheek als hij/zij de gebruikersvoorwaarden aanvaardt.
- § 6. Het is strikt verboden de internettoegang te gebruiken voor onwettige doeleinden, het bekijken van porno of het vernietigen, veranderen of aanpassen van de hardware of software op de computer. De gebruiker mag geen eigen software gebruiken of installeren op de computers van de bibliotheek. Bij inbreuken kan een bibliotheekmedewerker de huidige internetsessie onmiddellijk beëindigen.
- § 7. Computers van de bibliotheek mogen niet worden losgekoppeld.

Artikel 13. Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek

- § 1. Alleen wie tien minuten voor sluitingstijd in de bibliotheek is, kan aanspraak maken op de volledige dienstverlening.
- § 2. De hoofdbibliotheek voorziet lockers om de eigen spullen van de gebruiker in op te bergen. De lockers dienen tegen sluitingstijd leeg te zijn.
- § 3. De bibliotheek houdt alle gevonden voorwerpen zonder houdbaarheidsdatum maximaal één maand bij.
- § 4. De gebruiker draagt zorg voor de materialen en het meubilair van de bibliotheek, laat geen afval achter en brengt geen schade toe. Meubilair mag niet zonder toestemming van een medewerker van de bibliotheek verplaatst worden.
- § 5. Het is nergens in het gebouw toegestaan te eten of te drinken (met uitzondering van water).
- § 6. Er geldt een rookverbod in het hele gebouw.
- § 7. Dieren zijn niet toegelaten in de bibliotheek, met uitzondering van geattesteerde assistentiehonden.
- § 8. Studeren in de bibliotheek kan enkel aan de daarvoor voorziene tafels. Vanaf 30 minuten afwezigheid kan de studieplek worden vrijgegeven.

- § 9. De gebruiker dient de andere bibliotheekbezoekers te respecteren. De bibliotheek is ook een ontmoetingsplaats, waar dus gepraat wordt. Luidruchtig praten, storend gsm-en mediagebruik zijn echter niet toegelaten in de bibliotheek.
- § 10. Aan de uitgang van de hoofdbibliotheek staan beveiligingspoorten. Als het alarm afgaat, mag het personeel/de security de gebruiker vragen om het materiaal dat hij/zij geleend heeft te tonen.
- § 11. Promotiemateriaal uithangen of verspreiden, enquêtes afnemen, foto's nemen en vergelijkbare activiteiten binnen het gebouw zijn enkel toegestaan mits uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Stad Gent (via e-mail naar bibliotheek@stad.gent)

Artikel 14. **Auteursrecht**

- § 1. De gebruiker verbindt zich ertoe om de wetgeving op het auteursrecht te respecteren.
- § 2. Het is verboden digitale dragers en audiovisuele materialen te kopiëren in de bibliotheek of in het openbaar te gebruiken.

Artikel 15. **Privacy**

- § 1. Met het oog op de werking van de bibliotheek worden bij de inschrijving van een gebruiker identiteitsgegevens verzameld in overeenstemming met de wetgeving op de bescherming van persoonsgegevens. Deze worden enkel gebruikt voor de eigen werking van de bibliotheek.
- § 2. De gebruiker heeft het recht om zijn/haar gegevens en die van de aan zijn/haar zorg toevertrouwde minderjarigen in te zien en/of te laten verbeteren.
- § 3. Het gebouw is uitgerust met beveiligingscamera's die geregistreerd zijn bij de privacycommissie en geplaatst volgens de wettelijke bepalingen. Beelden kunnen worden overgedragen aan de politiediensten of de gerechtelijke instanties als zij daarom vragen in het kader van een proces-verbaal.

Hoofdstuk III. **Bijzondere bepalingen**

Artikel 16. **Aanmaningsprocedure**

- § 1. Laattijdig of niet terugbrengen van geleende materialen
- a. Indien de materialen niet binnen de (basis- of verlengde) leentermijn teruggebracht worden, dan is de gebruiker tetaatgeld verschuldigd.
 - b. Indien de geleende materialen acht dagen na afloop van de (basis- of verlengde) leentermijn niet werden teruggebracht, start de aanmaningsprocedure:

- 1) Als de gebruiker niet reageert op de eerste twee herinneringen, ontvangt hij/zij een aangetekende aanmaning waarvoor administratiekosten verschuldigd zijn (zie tarievenlijst).
 - 2) Als de gebruiker niet reageert op deze aangetekende aanmaning, schakelt de Stad Gent een gerechtsdeurwaarder in voor de invordering van de tetaatgelden, de administratiekosten en de vergoeding voor het niet teruggebrachte of beschadigde materiaal. Deze procedure kan voor de gebruiker extra kosten met zich meebrengen.
- § 2. De vergoeding voor het niet teruggebrachte materiaal, wordt bepaald op basis van de kostprijs van het materiaal (zie tarievenlijst). De materialen worden als verloren beschouwd. De gebruiker kan ze niet terugbezorgen of een terugbetaling ontvangen.
- § 3. Laattijdig of niet betalen van openstaande bedragen
- De aanmaningsprocedure start ook als de gebruiker de geleende materialen terugbracht, maar het tetaatgeld niet tijdig betaalt of als de gebruiker andere openstaande bedragen (prints, kopies, verloren of beschadigde materialen,...) niet tijdig betaalt.
- § 4. De lenerskaart wordt geblokkeerd zodra:
- a. De gebruiker een openstaand bedrag van 10 euro heeft of
 - b. het openstaand bedrag langer dan 5 weken onbetaald blijft of
 - c. de gebruiker een 2^{de} herinnering ontvangen heeft

Artikel 17. **Aansprakelijkheid**

- § 1. De gebruiker is aansprakelijk voor de materialen die met zijn/haar lenerskaart worden uitgeleend en voor openstaande bedragen die ontstaan zijn omdat iemand anders zijn/haar lenerskaart heeft gebruikt, met of zonder zijn/haar goedkeuring of medeweten.
- § 2. Bij verlies of beschadiging van bibliotheekmaterialen moet de gebruiker het materiaal vergoeden (zie tarievenlijst), samen met het eventueel opgelopen tetaatgeld. De bibliotheek aanvaardt geen vervangexemplaren.
- § 3. Vóór de gebruiker de materialen die hij/zij wil lenen registreert, moet hij/zij deze nazien op beschadiging en volledigheid. Als er problemen zijn, moet men een bibliotheekmedewerker verwittigen om te vermijden dat hij/zij aansprakelijk wordt gesteld.
- § 4. De gebruiker gaat zelf na of het ontleende materiaal geschikt is voor eventuele afspeelapparatuur. De bibliotheek is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan eigen apparatuur door het gebruik van ontleende materialen.
- § 5. Hoewel de bibliotheek een antivirusprogramma gebruikt, kunnen virussen niet met absolute zekerheid voorkomen worden. De bibliotheek is niet aansprakelijk voor schade aan geheugensticks en dergelijke, en voor schade aan een toestel van de gebruiker. Ze is evenmin aansprakelijk voor de beschadiging of het verlies van gegevens en voor gelijk welke schade die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de bibliotheekcomputers.
- § 6. De bibliotheek is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van persoonlijke materialen.

Artikel 18. **Klachtenprocedure**

- § 1. De gebruiker kan met klachten terecht bij de interne klachtencoördinator, die de klacht met de nodige neutraliteit en discretie zal behandelen.
- § 2. De gebruiker kan een klacht indienen aan de hand van een formulier aan de balie of via een mail naar bibliotheek@stad.gent.
- § 3. Als de gebruiker niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kunt hij/zij contact opnemen met de Ombudsdienst van de Stad Gent.

Artikel 19. **Sancties (en strafbepalingen)**

- § 1. Medewerkers van de bibliotheek kunnen de gebruiker aanspreken op zijn/haar gedrag en de gebruiker, indien nodig, verzoeken om de bibliotheek te verlaten.
- § 2. Bij ernstige verstoring van de orde en bij misdrijven zal de politie verwittigd worden.
- § 3. Het negeren of overtreden van dit reglement kan leiden tot sancties, afhankelijk van de aard van de inbreuk:
 - a. een tijdelijk of definitief verbod om alle of bepaalde diensten van de bibliotheek te gebruiken;
 - b. het vergoeden van de veroorzaakte schade;
 - c. juridische vervolging bij ernstige vergrijpen.

Artikel 20. **Opheffingsbepalingen**

Huidig reglement heft het 'Reglement voor de dienstverlening van de Stedelijke Openbare Bibliotheek', goedgekeurd in de gemeenteraad van 27 juni 2016, op.

Artikel 21. **Inwerkingtreding (en duurtijd)**

Dit reglement treedt in werking op de dag van bekendmaking. Jaarlijks wordt de werking van dit reglement geëvalueerd.

(einde reglement)