



Vergadering van 16 januari 2023

2023_GR_00037 Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent - Wijziging

Bevoegd: Sami Souguir

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 3.
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 56, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55;
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Motivering

Op 19 december 2022 keurde de gemeenteraad de wijzigingen aan het 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent' goed.

Deze wijzigingen treden in werking op 16 februari 2023, gelijktijdig met de omschakeling naar een nieuw uitleensysteem.

Naar aanleiding van testings die intussen zijn kunnen gebeuren met het nieuwe systeem waardoor er meer zicht is op de functionaliteiten, wil de Bibliotheek een beperkt aantal bijkomende wijzigingen doorvoeren.

De wijzigingen zijn

De toevoeging over “reserveren en opvragen” zorgt ervoor dat er een duidelijke afbakening is van de arbeidsintensieve dienstverlening met betrekking tot reserveren en opvragen. Tegelijkertijd blijft de dienstverlening laagdrempelig en toegankelijk voor elke burger.

De toevoeging over de “privacy-verklaring” maakt dat de gebruiker beter geïnformeerd is over het gebruik van zijn/haar persoonlijke gegevens binnen het nieuwe uitleensysteem.

Daarnaast zijn er nog enkele tekstuele wijzigingen die het gevolg zijn van een andere interne werkorganisatie. Zo zullen voortaan niet meer de telefoonnummers van de bibliotheken op de infolders vermeld worden aangezien de Bibliotheek haar telefonische dienstverlening na 16 februari zal uitbesteden aan GentInfo.

Hieronder een overzicht van de wijzigingen:

- Met betrekking tot de voorwaarden van reserveren en opvragen (artikel 9)

- Toevoegen: Wanneer de gebruiker het opgevraagde werk niet tijdig afhaalt, zal hij/zij ook reserveringskosten moeten betalen.
- Toevoegen: De gebruiker kan maximum vijf (5) werken tegelijk reserveren/opvragen.
- Toevoegen: Gebruikers met een plusabonnement kunnen gratis reserveren, maar betalen wel reserveringskosten indien het werk niet tijdig wordt afgehaald.

- Met betrekking tot privacy (artikel 15):

Toevoegen: De privacyverklaring van het uitleensysteem staat op <https://gent.bibliotheek.be/privacyverklaring-bibliotheeksysteem>

Een lijst van alle wijzigingen bevindt zich in bijlage bij dit besluit.

De wijzigingen aan het reglement worden tevens voor advies voorgelegd aan de Cultuurraad op grond van het Decreet d.d. 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55.

De wijzigingen aan het 'Reglement voor de dienstverlening van de Stedelijke Openbare Bibliotheek' worden ter goedkeuring aan de gemeenteraad voorgelegd, met inwerkingtreding op 16 februari 2023.

Bijgevoegde bijlage(n):

- 20221222_DO_Lijst gewijzigde artikels.pdf
- 20221222_DO_Te wijzigen reglement Bibliotheek.pdf (deel van de beslissing)
- 20221222_DO_Gecoördineerde versie reglement Bibliotheek.docx

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Wijzigt het 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent', zoals aangegeven in het document in bijlage.

De wijzigingen treden in werking op 16 februari 2023.

Artikel 2:

Neemt kennis van de gecoördineerde versie van het 'Reglement voor de dienstverlening van de bibliotheken van de Stad Gent' zoals gevoegd in bijlage.

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 19 december 2022

Gewijzigd 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.....	4
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	5
Artikel 13. Voorwaarden voor het gebruik van de bibliotheek.....	6
Artikel 14. Auteursrecht.....	6
Artikel 15. Privacy	7
Hoofdstuk III. Bijzondere bepalingen	7
Artikel 16. Aanmaningsprocedure	7
Artikel 17. Aansprakelijkheid.....	8
Artikel 18. Klachtenprocedure	8
Artikel 19. Sancties (en strafbepalingen).....	8
Artikel 20. 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, kan de gebruiker zijn/haar (verblijfs)adres in België aantonen d.m.v. een verblijfskaart, aankomstverklaring of ander document uitgereikt door een Belgische stad of gemeente.

Bibliotheek: het netwerk van de hoofdbibliotheek, de wijkbibliotheken en de digitale diensten op de website van de bibliotheek.

Herinnering: een per mail verstuurd herinnering, drie kalenderdagen voor het verstrijken van de leentermijn.

IBL: interbibliothecair leenverkeer, d.i. materialen lenen uit bibliotheken van andere Vlaamse en Brusselse 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 wijkbibliotheken.

Jongere: vanaf 10 jaar tot en met 17 jaar wordt de gebruiker als een jongere beschouwd in het kader van dit reglement.

Kinderen: tot en met 9 jaar wordt de gebruiker als een kind beschouwd in het kader van dit reglement.

Materialen: fysieke materialen (boeken, cd's, dvd's, taalcurussen, 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 administratieve 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 bibliotheek.
- § 2. Via de website van de bibliotheek (Mijn Bibliotheek) 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, uitleenbare werken reserveren, online betalen, enz.

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:
- Als hij/zij Belg is: een geldige identiteitskaart;
 - 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 lidkaart die hij/zij nodig heeft voor alle diensten van de bibliotheek: lenen, verlengen, reserveringen afhalen, raadplegen, internetgebruik, digitale diensten, fotokopiëren, printen, ...
- § 6. De lidkaart is persoonlijk en mag niet door anderen worden gebruikt. Bij verlies van de lidkaart brengt de gebruiker de bibliotheek zo snel mogelijk op de hoogte.
- § 7. Voor het vervangen van een verloren/beschadigde lidkaart rekent de bibliotheek een vergoeding aan (zie tarievenlijst).
- § 8. Op verzoek van degene die verantwoordelijk is voor de lidkaart of met diens uitdrukkelijke toestemming kan de bibliotheek een volgpas aanmaken; dit is een duplicaat van de lidkaart. De bibliotheek rekent hiervoor een vergoeding aan (zie tarievenlijst).

- § 9. Op verzoek van een volwassen gebruiker kan de bibliotheek tegen vergoeding een plusabonnement aanmaken met bijzondere voorwaarden (zie tarievenlijst).
- § 10. Voor scholen, instellingen, vrijwilligers en socio-culturele organisaties bestaan er lidkaarten met bijzondere voorwaarden (zie tarievenlijst). Deze lidkaarten mogen niet gebruikt worden voor privé-gebruik.
- § 11. 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, tijdens bemande openingsuren 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 bibliotheek vermelden een overzicht van wat men maximaal kan lenen.
- § 2. De basisleentermijn is:
- a. Voor sprinters: één week;
 - b. Voor e-boeken: zes weken;
 - c. Voor alle andere materialen en IBL-aanvragen: vier weken.
- § 3. De gebruiker kan tegelijk lenen in verschillende bibliotheken, maar dient hierbij wel rekening te houden met het maximaal aantal te lenen materialen (zie tarievenlijst).
- § 4. Een volwassene of jongere kan lenen in de volwassenenafdeling én in de afdelingen voor kinderen en jongeren.
- § 5. Kinderen kunnen enkel materialen uit de afdelingen voor kinderen en jongeren lenen.
- § 6. De basisleentermijn en de verlenging ervan (zie artikel 8) 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 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 de website van de bibliotheek (Mijn Bibliotheek) 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 uitleenbare materialen reserveren, behalve sprinters. Hij/zij betaalt daarvoor een bijdrage per reservering (zie tarievenlijst).

- § 2. Een werk dat niet in de collectie van een bibliotheek aanwezig is, kan gratis opgevraagd worden uit een andere afdeling van de Gentse bibliotheek. De gebruiker dient dit ter plaatse in de bibliotheek te vragen. Wanneer de gebruiker het gereserveerde werk echter niet tijdig afhaalt, zal hij/zij ook reserveringskosten moeten betalen.
- § 3. Zodra een gereserveerd/opgevraagd materiaal beschikbaar is, krijgt de gebruiker een bericht via e-mail of met de post.
- § 4. Gereserveerde/opgevraagde werken blijven tien kalenderdagen ter beschikking vanaf de datum van het bericht.

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 is mogelijk op de wijze en volgens de voorwaarden bepaald in artikel 8.

Artikel 11. Terugbrengen van geleende materialen

- § 1. Tijdens de openingsuren kan de gebruiker de geleende materialen terugbrengen in de hoofdbibliotheek en in ieder wijkbibliotheek.
- § 2. Buiten de openingsuren kan de gebruiker de geleende materialen in de geautomatiseerde terugbrengbus plaatsen die aan de hoofdbibliotheek en aan iedere wijkbibliotheek staat.
- § 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 de mail/telefoon van de gebruiker geldt dan als inleverdatum.
- § 4. Indien de bibliotheek over een e-mailadres van de gebruiker beschikt, dan ontvangt de gebruiker drie kalenderdagen voor het verstrijken van de leentermijn een herinnering. Deze herinneringen worden niet per brief verstuurd. De gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van de leentermijn, ook wanneer door een technische storing of andere vorm van overmacht geen herinneringsmail werd verzonden.

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:
- a. In de hoofdbibliotheek: maximaal 2 uur per dag en 12 uur per week;
 - b. In de wijkbibliotheken: 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 gebruiken in elke afdeling.
- § 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 dranken in een afgesloten recipiënt).
- § 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 en mits reservatie op bookplace.be.
- § 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 volgend 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, dan ontvangt hij/zij een betalingsuitnodiging voor de vergoeding van de materialen die 40 dagen te laat zijn en de bijhorende tetaatgelden.
 - 2) Als de gebruiker niet reageert op de betalingsuitnodiging, ontvangt hij een aangetekende aanmaning waarvoor administratiekosten verschuldigd zijn (zie tarievenlijst).
 - 3) Als de gebruiker niet reageert op de 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.

§ 2. Vergoeding voor materiaal

- a. De vergoeding voor niet teruggebrachte materiaal of voor onherstelbaar beschadigd materiaal wordt bepaald op basis van de aankoopprijs zoals vermeld in het bibliotheekstelsel.
- b. Indien niet teruggebrachte materialen alsnog worden ingeleverd binnen de 42 dagen na verzending van de betalingsuitnodiging, dan wordt de vergoeding voor het materiaal afgetrokken van het te betalen bedrag. Na verloop van deze termijn blijft de vergoeding steeds verschuldigd. Als verloren materialen worden teruggevonden en teruggebracht nadat deze materialen werden vergoed, wordt de vergoeding niet terugbetaald.

§ 3. Niet betalen van openstaande bedragen

De aanmaningsprocedure zoals vermeld in §1 start ook als de gebruiker de geleende materialen terugbracht, maar het tetaatgeld of andere openstaande bedragen (prints, kopies, verloren of beschadigde materialen, ...) niet betaalt.

§ 4. De lidkaart wordt geblokkeerd zodra:

- a. de gebruiker een openstaand bedrag van minstens vijf euro heeft, of
- b. het openstaand bedrag langer dan vijf weken onbetaald blijft, of
- c. de gebruiker een betalingsuitnodiging heeft ontvangen voor vergoeding van materiaal.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

§ 1. De gebruiker is aansprakelijk voor de materialen die met zijn/haar lidkaart en/of volgpas worden uitgeleend en voor de openstaande bedragen die ontstaan zijn omdat iemand anders zijn/haar lidkaart en/of volgpas heeft gebruikt met of zonder zijn/haar goedkeuring of medeweten.

§ 2. Bij verlies of beschadiging van bibliotheekmaterialen moet de gebruiker het materiaal vergoeden. De bibliotheek aanvaardt geen vervangexemplaren.

§ 3. Vóór de gebruiker de materialen die hij wil lenen registreert, moet hij/zij deze nazien op beschadigingen 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 klachtcoördinator, die de klacht met de nodige neutraliteit en discretie zal behandelen.

§ 2. De gebruiker kan een klacht indienen bij Gentinfo of via een mail naar bibliotheek@stad.gent.

§ 3. Als de gebruiker niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan 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. Inwerkingtreding (en duurtijd)

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

(einde reglement)