



## **Gebruikersreglement openbare bibliotheken Antwerpen**

### **Artikel 1. Toegankelijkheid**

De openbare bibliotheken Antwerpen zijn een stedelijke dienst en zijn vrij toegankelijk. De tarieven worden vastgelegd in het retributiereglement.

### **Artikel 2. Openingsuren**

De adressen en openingstijden van de Antwerpse openbare bibliotheken voor individuele gebruikers worden vermeld in een aparte brochure. Groepen en verenigingen worden ontvangen op afspraak. De dienst 'mijn bibliotheek' is via de website van de stad Antwerpen 24 uur op 24 toegankelijk.

### **Artikel 3. Inschrijving en lidmaatschap**

Iedereen kan zich in de bibliotheek laten inschrijven op vertoon van een geldig identiteitsbewijs. Burgers die niet beschikken over een identiteitsbewijs kunnen mits voorlegging van geldige administratieve verblijfsdocumenten, eveneens lid worden van de bibliotheek.

Voor jongeren beneden de 12 jaar is toestemming van één van de ouders of van de voogd vereist. Iedereen die zich inschrijft ontvangt een lidkaart. Deze kaart is geldig in alle Antwerpse openbare bibliotheken.

Voor het lidmaatschap van de bibliotheek wordt per jaar een vergoeding gevraagd. Ook een abonnement per trimester is mogelijk.

Elke adreswijziging maar ook het verlies van de lidkaart moet onmiddellijk gemeld worden aan de bibliotheek.

### **Artikel 4. Reglement**

Het volledige reglement ligt in elke bibliotheek ter beschikking van de gebruiker. Bij inschrijving wordt aan iedere gebruiker een brochure met alle afspraken overhandigd. Op verzoek van de gebruiker ontvangt hij/zij ook de volledige versie van het gebruikersreglement. Door zijn/haar inschrijving aanvaardt de gebruiker alle bepalingen van het reglement.

### **Artikel 5. Dienstverlening.**

#### **5.1 Begeleiding**

De gebruiker kan voor informatie, begeleiding en andere hulp steeds een beroep doen op het personeel. Het personeel staat, in de mate van het mogelijke, ter beschikking voor technische assistentie en algemene zoeksuggesties bij computerwerk. De gebruiker kan voor vragen ook steeds kosteloos contact opnemen met de klantendienst of de stedelijke infolijn.

#### **5.2 Raadpleging**

De catalogus biedt een overzicht van het volledige aanbod van materialen in alle Antwerpse openbare bibliotheken. Alle beschikbare materialen kunnen geraadpleegd worden in de bibliotheek. Het aanbieden van gedrukte en digitale materialen hoort tot de basisopdracht van de bibliotheek. Het raadplegen is kosteloos.

#### **5.3 Lenen – algemene voorwaarden individuele gebruikers - basisvoorwaarden en soorten materialen**

Materialen kunnen enkel uitgeleend worden met een geldige lidkaart. Het lenen van materialen hoort tot de basisopdracht van de bibliotheek.

Kinderen tot 12 jaar kunnen kiezen uit het specifieke jeugdaanbod. Zij kunnen mits mondelinge toestemming van ouders, voogd of bibliotheekdirectie ook kiezen uit het volledige bibliotheekaanbod.



Vanaf 12 jaar kunnen de leners kiezen uit het volledige aanbod behalve uit de materialen die een aanduiding + 18 hebben. Deze materialen kunnen enkel ontleend worden door leners vanaf 18 jaar.

#### **5.4 Lenen – specifieke voorwaarden voor individuele gebruikers - aantallen**

De aantallen materialen die samen kunnen uitgeleend worden verschillen naargelang de leeftijd van de bibliotheekgebruiker.

- maximaal 10 stuks voor jongeren tot 12 jaar
- maximaal 20 voor personen ouder dan 12 jaar

De opgegeven maxima zijn niet per bibliotheek maar staan voor het totaal aantal te ontlene materialen in alle Antwerpse openbare bibliotheken.

#### **5.5 Lenen – specifieke voorwaarden voor individuele gebruikers – leenperiode en prijs**

De uitleening van materialen (uitgezonderd sprinters) is gratis indien de geleende materialen binnen de 3 weken terugbezorgd worden aan de bibliotheken.

Voor gedrukte materialen, luisterboeken en taalcursussen kunnen klanten gratis een verlening van de leentermijn vragen (of uitvoeren via internet) en dat voor een nieuwe periode van 3 weken. Na deze tweede gratis leen periode start de betalende leenperiode van 9 weken. Indien de klant geen verlenging aanvraagt of uitvoert via internet start de betalende leenperiode na 3 weken. Werken die gereserveerd werden door een andere lener kunnen niet verlengd worden.

Voor uitleeningen die de gratis leenperiode overschrijden wordt een huurgeld aangerekend per dag. De maximale uitleenperiode van gedrukte materialen bedraagt 15 weken. De maximale uitleenperiode van audiovisuele materialen bedraagt 12 weken.

De uitleening van sprinters is gratis indien de geleende materialen binnen de week terugbezorgd worden aan de bibliotheken. Voor uitleeningen van sprinters die langer dan 1 week duren wordt een huurgeld aangerekend per dag. De maximale uitleenperiode van de sprinters bedraagt 3 weken. Indien de gebruiker de materialen na het verstrijken van de maximale leenperiode niet heeft teruggebracht of indien de gebruiker het huurgeld of andere kosten niet heeft betaald, wordt de lidkaart automatisch ongeldig. Dit betekent dat de gebruiker geen materialen meer kan uitleenen totdat alle materialen teruggebracht werden en alle kosten vergoed werden.

Indien de maximale leenperiode met 6 maand overschreden wordt of indien de schulden langer dan 6 maand openstaan, zal het dossier overgemaakt worden aan de juridische dienst van de stad Antwerpen.

#### **5.6 lenen – specifieke voorwaarden individuele gebruikers – terugbrengen**

Uitgeleende materialen moeten voor het verstrijken van de maximale leenperiode terug gebracht worden naar de bibliotheek. Wanneer de bibliotheek gesloten is kunnen de materialen ingeleverd worden in inleverbussen.

#### **5.7 lenen – specifieke voorwaarden voor groepsgebruik**

Voor de dienstverlening op maat voor instellingen en verenigingen (inclusief klassen) worden aparte afspraken gemaakt met de bibliothecaris omtrent het aantal en de aard van de materialen en de uitleenperiode. De maximale uitleenperiode bedraagt één jaar.

#### **5.8 computergebruik**

De bibliotheek stelt computerapparatuur met diverse softwaretoepassingen ter beschikking. Gebruikers moeten in het bezit zijn van een geldige lidkaart.

Om de specifieke toepassingen zo optimaal mogelijk aan te bieden hanteren sommige bibliotheken het onderscheid tussen recreatief en informatief computergebruik. De cyber pc's bieden uitsluitend recreatieve mogelijkheden zoals chatten, mailen en spelletjes. De info pc's hebben uitgebreide informatieve



mogelijkheden zoals online databanken, office- of andere specifieke toepassingen. Het gebruik van een hoofdtelefoon is gratis mits afgifte van de lidkaart.

De gebruiker kan kiezen voor sessies van verschillende duur van 15 minuten tot maximaal 3 uur aaneensluitend. Het computergebruik is gratis voor gebruik tot 1 uur per dag, voor langer gebruik (meer dan 1 uur tot maximaal 3 uur per dag) wordt een vergoeding gevraagd.

Om de bibliotheek tijdig te kunnen afsluiten dient de gebruiker zich ten laatste een halfuur voor sluitingstijd aan te melden. Indien de gebruiker voor het einde van de voorziene sessie stopt, verliest hij/zij de resterende tijd van zijn/haar sessie.

Om het comfort en de rust voor de gebruikers te vrijwaren mogen maximum 2 personen aan één computer werken. Kinderen onder de 12 jaar worden bij voorkeur begeleid door een volwassene.

Computers kunnen best vooraf gereserveerd worden. Reserveren kan in de bibliotheek zelf, via de klantendienst of via de website. Reserveren kan tot maximum 1 week vooraf. De gebruiker kan een reservering annuleren tot 1 uur voor de aanvang van de sessie. Indien de gebruiker zich 10 minuten na de aanvang van de sessie niet heeft aangemeld, vervalt de reservering automatisch.

Verschiedende bibliotheken bieden ook hotspots aan, plekken waar draadloos internettoegang mogelijk is. Deze dienstverlening is gratis.

### **5.9 printen en kopiëren**

Printers en fotokopieertoestellen staan ter beschikking van de gebruikers. Het aanbod verschilt per vestiging. Deze service is een comfortdienst en hiervoor wordt een vergoeding aangerekend.

### **5.10 leenverkeer en reserveren – binnen het netwerk van Antwerpse openbare bibliotheken**

Materialen die uitgeleend zijn of materialen uit andere bibliotheken binnen het netwerk van Antwerpse openbare bibliotheken kunnen gratis aangevraagd en gereserveerd worden. Dit geldt voor alle materialen uitgezonderd sprinters.

De bibliotheek houdt het gereserveerde opzij voor de individuele klant en/of zorgt voor het vervoer van het materiaal naar de bibliotheek van zijn of haar keuze. Het gevraagde materiaal blijft maximaal 14 dagen ter plekke liggen vooraleer het opnieuw in het gewone leencircuit gaat.

De aanvrager wordt persoonlijk verwittigd wanneer het gevraagde materiaal klaarligt. De verwittiging per mail is gratis, de gebruiker betaalt wel een vergoeding voor verwittiging per brief.

De aanvrager kan het materiaal gratis afhalen binnen de 10 werkdagen na verzending van de brief. De postdatum geldt als referentie.

### **5.11 Leenverkeer uit andere bibliotheken**

Uitlenen van materialen uit andere bibliotheken die niet tot het netwerk van openbare bibliotheken Antwerpen behoren is betalend.

Gebruikers kunnen materialen uit andere Vlaamse openbare bibliotheken aanvragen op voorwaarde dat het gevraagde materiaal niet behoort tot de eigen collecties van de Antwerpse openbare bibliotheken. Hiervoor betaalt de klant een vergoeding. Ook eventuele bijkomende kosten die door de andere bibliotheken wordt aangerekend worden doorverrekend aan de gebruiker.

Gebruikers kunnen materialen uit andere types bibliotheken (bijvoorbeeld wetenschappelijke bibliotheken) aanvragen op voorwaarde dat het gevraagde materiaal niet behoort tot de eigen collecties van de Vlaamse openbare bibliotheken. De kosten hiervoor worden integraal aangerekend aan de gebruiker.



### **5.12 mijn bibliotheek**

Verschillende interactieve diensten van de bibliotheek worden via de website aangeboden. Deze dienstverlening behoort tot de basisopdrachten van de bibliotheek en is volledig gratis.

## **Artikel 6. Verantwoordelijkheid van de gebruiker**

### **6.1 Algemeen**

De lidkaart is persoonlijk en de eigenaar ervan is verantwoordelijk voor de met de kaart geleende werken en het gebruik ervan.

### **6.2 Auteursrecht en kopieerrecht**

De verantwoordelijkheid voor eventuele inbreuken of misbruiken tegen de wettelijke bepalingen in zake kopiëren, auteursrechten en gebruiksrechten liggen volledig bij de bibliotheekgebruiker.

### **6.3 Aansprakelijkheid - algemeen**

De gebruiker moet steeds vooraf controleren of het materiaal voor hem/haar bruikbaar is. De bibliotheek kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien het geleende materiaal niet bruikbaar is en kan evenmin verantwoordelijk gesteld worden voor schade aan apparatuur van de gebruiker of voor verlies van gegevens.

### **6.4 Aansprakelijkheid – specifiek computers**

De bibliotheek kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien computers, printers of computertoepassingen zoals het internet tijdelijk niet beschikbaar zijn. Bovendien kan de bibliotheek op geen enkele wijze garant staan of aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit van de op het internet aangeboden informatie.

Om redenen van privacy en beveiliging bij het gebruik van dit medium, wordt aan alle gebruikers gevraagd om zich uiterst respectvol te gedragen. Bij iedere inbreuk wordt de computersessie onmiddellijk beëindigd. Bij overlast of misbruik kan de toegang beperkt worden tot één persoon per computer of kan de gebruiker door de bibliothecaris uitgesloten worden van dienstverlening.

Gebruikers moeten rekening houden dat volgende elementen ontoelaatbaar zijn en tot zware sancties kunnen leiden:

- het bezoeken van aanstootgevende websites,
- de internettoegang te gebruiken voor illegale of commerciële doeleinden,
- het gebruik van eigen software,
- het schenden van het beveiligingssysteem van de pc's,
- het aanpassen of beschadigen van software en hardware.

### **6.5 Verlies van geleende materialen**

Bij verlies van materiaal moet de gebruiker zorgen voor de vervanging of het verlies vergoeden. Indien het materiaal vergoed wordt, betaalt de gebruiker een forfaitaire vergoeding die vastgelegd wordt door de bibliothecaris. Deze vergoeding wordt berekend op basis van de gemiddelde aankoopprijs inclusief de administratieve kosten en de kosten voor materiële verzorging.

### **6.6 Schade aan teruggebrachte materialen**

De gebruiker dient het materiaal bij ontvangst na te kijken om eventuele beschadigingen vast te stellen. Bij het uitlenen wordt aangenomen dat hij/zij alles in goede staat heeft ontvangen.

Wanneer na het terugbrengen door de bibliotheek wordt vastgesteld dat het materiaal beschadigd werd, wordt er contact opgenomen met de gebruiker. Indien de schade ernstig is, betaalt de gebruiker een vergoeding die vastgelegd wordt door de bibliothecaris. Deze vergoeding wordt berekend op basis van de gemiddelde aankoopprijs inclusief de administratieve kosten en de kosten voor materiële verzorging.



## **Artikel 7 Huishoudelijke afspraken**

### **7.1 algemene afspraken**

Iedere bibliotheek hanteert huishoudelijke afspraken om de goede sfeer, de rust, de veiligheid en het comfort van alle gebruikers te garanderen. De gebruikers worden verzocht deze richtlijnen te respecteren. De huishoudelijke afspraken worden zichtbaar opgehangen.

Dieren zijn niet toegelaten in de gebouwen, uitgezonderd de geleidehonden. Het gebruik van vestiaires voor het opbergen van tassen wordt aanbevolen. Eten en drinken is uitsluitend toegestaan op specifiek daarvoor voorziene plekken. In de lees- en studiezones mag de stilte niet verstoord worden.

### **7.2 Veiligheid**

In alle gebouwen geldt een volledig rookverbod en hangen instructies in verband met veiligheid. Jaarlijks worden in alle gebouwen evacuatieoefeningen gehouden. Bij evacuatieoefeningen, brandalarm of bij andere noodsituaties worden de gebruikers verplicht de richtlijnen van de bibliothecaris nauwgezet te volgen en de gebouwen onmiddellijk te verlaten.

## **Artikel 8. Bescherming privacy**

De persoonlijke gegevens (adres en andere gegevens) die door de bibliotheek genoteerd worden, worden opgenomen in het gebruikersbestand en zijn bestemd voor exclusief gebruik door de stad Antwerpen. De gegevens worden verzameld in overeenstemming met de wetgeving op de bescherming van de persoonsgegevens.

## **Artikel 9. Uitsluiten van dienstverlening**

Bij alle ernstige inbreuken kan de bibliotheekdirectie een schadevergoeding eisen en/of een tijdelijke of definitieve uitsluiting opleggen. Alle onvoorziene gevallen worden behandeld door de bibliotheekdirectie. Beroep tegen deze beslissing is mogelijk mits schriftelijk verzoek bij het college van burgemeester en schepenen.

## **Artikel 10. Toepassingsgebied**

Dit gebruikersreglement is van toepassing in alle Antwerpse openbare bibliotheken met ingang van 1 januari 2011.