

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 materialen

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 materialen

Artikel 14 Vermissing van de materialen

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

Artikel 16 Materialen niet bestemd voor uitlending

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/Haal- en brengpunt Capelle 's-Gravenland en Capelle Schollevaar

Bibliotheekabbonementhouder Degene die in bezit is van een geldige bibliotheekabbonement en/of vriendenabbonement(art.2).

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

Leengeld Per geleend materiaal (afhankelijk van het soort abonnement) of na het verstrijken van de uitleentermijn wordt er leengeld betaald

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

Materialen Overkoepelende term voor boeken, kranten, tijdschriften, Dvd's, CD's 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 het All-in abonnement dient de klant een bewijs te overleggen waaruit blijkt dat de abonnementshouders op hetzelfde adres wonen als de hoofd abonnementshouder.

Artikel 1 Inschrijving

1. Iedereen kan zich in laten schrijven via www.bibliotheekaandenijssel.nl/lidworden of bij een bibliotheekvestiging (met uitzondering van de Kinderbibliotheek en het Haal- en brengpunt)
2. Inschrijving van personen tot en met dertien jaar vindt plaats in het bijzijn van 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. De abonnementshouder of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt geacht met dit bibliotheekreglement bekend te zijn.

8. Als een lener in het bezit is van een geldig paspoort van de Bibliotheek voor varenden, krijgt deze met korting een Standaardabonnement van Bibliotheek aan den IJssel met een looptijd zoals beschreven in het paspoort. Inschrijving gebeurt op vertoon van een geldig legitimatiebewijs.
9. De bibliotheek beschermt de privacy van bibliotheekpashouders:
www.bibliotheekaandenijssel.nl/privacystatement
10. Met het in het ontvangst nemen van de lenerspas gaat de lener akkoord met de verwerking van de gegevens zoals deze genoemd zijn in het privacystatement 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 www.bibliotheekaandenijssel.nl/mijnmenu 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 www.bibliotheekaandenijssel.nl/mijnmenu
13. Bij betaling via automatische incasso ontvangt de lener bij inschrijving een korting.

Artikel 2 Bibliotheekpas

1. Bij inschrijving ontvangt men een bibliotheekpas, behalve bij een e-books abonnement. 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 waaronder 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 materialen 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 abonneerhouder schriftelijk of mondeling in één van de vestigingen te worden gemeld met vermelding van het nieuwe en het oude adres, alsmede het nummer van de bibliotheekpas.
Indien de adreswijziging digitaal wordt gedaan, dan kan dit via: inlichtingen@bibliotheekaandenijssel.nl, of via het formulier www.bibliotheekaandenijssel.nl/adreswijzigen.
Indien de adreswijziging per brief wordt gedaan, dan is het adres: Bibliotheek aan den IJssel Stadsplein 39, 2903 HH Capelle aan den IJssel.
2. Eventuele gevolgen, voortvloeiend uit het niet tijdig melden van een adreswijziging zijn geheel voor rekening en risico van de abonneerhouder.

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 abonneerhouder 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 www.bibliotheekaandenijssel.nl/mijnmenu
 - 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 abonnement verstrijkt, behoudens hetgeen gesteld is in lid 2 van dit artikel.
6. Na ontvangst van de betaling wordt de geldigheidsduur van het abonnement 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 abonnementen waarop geen abonnementsgeld van toepassing is, gebeurt eveneens zonder verstrekking van een nieuwe bibliotheekpas.
8. Het gratis jeugdabonnement wordt uit het bestand verwijderd, indien er langer dan 22 maanden geen gebruik van gemaakt is.
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 abonnement. 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 abonnemementhouder)

1. De inschrijving als abonnemementhouder eindigt door:
 - overlijden van de bibliotheekpashouder;
 - voorlopige schorsing dan wel de definitieve ontzegging van het abonnemementhouderschap, zoals omschreven in artikel 17 van dit reglement;
 - opzegging door de abonnemementhouder. De abonnemementhouder is gehouden bij beëindiging van het gebruik van de bibliotheekpas de daarop geregistreerde materialen in te leveren en de nog lopende vorderingen te voldoen. Zo nodig wordt een incassobureau ingeschakeld.
2. Een opzegging van een abonnement dient door de abonnemementhouder digitaal via de website of mondeling in een vestiging te worden gedaan.
3. Indien de opzegging digitaal wordt gedaan, dan kan dit via www.bibliotheekaandenijssel.nl/beëindigen_abonnement
4. Mondelinge opzegging kan alleen geschieden in één van de vestigingen, (*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. U kunt 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 de 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. Opzeggen kan 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 abonneerders, groepen van abonneerders, of instellingen kunnen afwijkende tarieven in rekening worden gebracht.
4. Buiten het gestelde in artikel 5 lid 10 vindt restitutie van betaalde bedragen niet plaats.

Artikel 8 Te lenen aantallen materialen

1. Het aantal materialen dat geleend kan worden op een bibliotheekpas is afhankelijk van het soort abonnement.
2. Op een All-in abonnement en een Partnerpas mag een onbeperkt aantal materialen worden geleend.
3. Op een 'Bibliotheek *aan huis*'-abonnement mogen ten hoogste 10 materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
4. Op de overige individuele abonnementen voor jeugd of volwassen leners en mogen maximaal 10 materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
5. Op abonnementen voor instellingen en vervolgpassen kunnen maximaal 35 materialen tegelijkertijd geregistreerd zijn.
6. Bij iedere uitlending ontvangt de abonneerder 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 abonnementen, met uitzondering van het 'Bibliotheek *aan huis*'-abonnement en de pas voor Varenden, is de basisuitleentermijn voor alle materialen maximaal 4 weken (met uitzondering van Sprinters)
2. De uitleentermijn voor sprinters bedraagt 1 week en is gratis voor alle passen, behalve het Budgetabonnement.
3. Verlengen of reserveren van Sprinters is niet mogelijk.

4. Een abonnement voor instellingen en Vervolgpassen hebben een uitleentermijn van zes weken. De verlengtermijn is maximaal één periode van vier weken.
5. Indien men de uitleentermijn wenst te verlengen, dan dient dit uiterlijk te gebeuren op de dag dat de uitleentermijn verstrijkt.
6. Verlenging van de uitleentermijn geschiedt bij de zelfservicebalie in de bibliotheek of via www.bibliotheekaandenijssel.nl/mijnmenu.
7. Indien materialen na de gratis verlenging van een week weer verlengd worden, zal leengeld in rekening gebracht worden.
8. Verlenging van de uitleentermijn is niet mogelijk indien het materiaal door een andere bibliotheekpashouder zijn gereserveerd.
9. 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 materiaal.
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 via www.bibliotheekaandenijssel.nl/mijnmenu. De lener is verantwoordelijk voor een juist e-mailadres in zijn lenergegevens.
3. De bibliotheek is niet gehouden de abonneerhouder 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 abonneerhouder verdere uitlening geweigerd, zolang de abonneerhouder 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 materialen kunnen gereserveerd worden.
2. Wanneer de gereserveerde materialen beschikbaar komen, ontvangt de abbonementhouder hiervan bericht. De abbonementhouder dient bij inschrijving aan te geven op welke wijze hij berichten wil ontvangen: op papier of digitaal. Na ontvangst van bericht dienen de materialen binnen acht werkdagen geleend te worden. Indien dat niet het geval is wordt de reservering beëindigd.
3. Voor het reserveren van materialen worden afhankelijk van het abbonement 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 abbonement.
5. Restitutie van de in lid 3 van dit artikel omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats. Voor het aanvragen van materialen 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 abbonementhouder materialen 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 materialen beschikbaar komen, ontvangt de abbonementhouder hiervan bericht.
3. De abbonementhouder dient zich aan de uitleentermijn te houden, welke door de bibliotheek die de materialen beschikbaar heeft gesteld, is bepaald.
4. Wanneer het aangevraagde bestaat uit te maken fotokopieën, vergoedt de abbonementhouder de kopie- en administratiekosten.

Artikel 13 Gebruik van de materialen

1. De abbonementhouder dient de materialen met uiterste zorgvuldigheid te gebruiken.
2. Het is niet toegestaan de materialen aan derden beschikbaar te stellen.
3. Alvorens de abbonementhouder de materialen leent, dient hij zich te overtuigen van de goede staat ervan. Constateerbare beschadigingen en/ of verontreinigingen dienen, alvorens de materialen te laten registreren gemeld te worden bij de balie.

4. De abonneerhouder kan aansprakelijk gesteld worden voor iedere beschadiging en/of verontreiniging van de geleende materialen.
5. Reparatiekosten van de in lid 4 van dit artikel omschreven beschadigingen en/ of verontreinigingen dienen door de abonneerhouder vergoed te worden.
6. Indien de geleende materialen 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 abonneerhouder in rekening worden gebracht. 100% tot een jaar oud daarna per jaar 20% minder. Daarnaast worden administratiekosten in rekening gebracht.
7. Indien een abonneerhouder 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 materialen

1. Vermissing van geleende materialen dienen direct aan de desbetreffende vestiging van de bibliotheek te worden meegedeeld.
2. Bij vermiste materialen zullen administratie- alsmede vervangingskosten naar evenredigheid bij de abonneerhouder in rekening worden gebracht, een en ander naar het oordeel van de eerstverantwoordelijke. Als het bedrag niet bij de betaalautomaat in de bibliotheek wordt voldaan, ontvangt de bibliotheekpashouder hiervoor een nota, die binnen drie weken na ontvangst voldaan dient te worden.
3. Indien een abonneerhouder 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 materialen alsnog teruggevonden worden zal geen restitutie plaatsvinden, de materialen worden na het voldoen van het verschuldigde bedrag beschouwd als eigendom van de abonneerhouder.
5. Restitutie van de in lid 2 van dit artikel omschreven administratiekosten vindt nimmer plaats.
6. Als bewijs van betaling geldt in alle gevallen slechts het door de bibliotheek verstrekte betalingsbewijs voorzien van de gegevens van de abonneerhouder en de materialen.

Artikel 15 Aansprakelijkheid bij het lenen van materialen en het gebruik van de computers/laptops

1. Het lenen van materialen is voor eigen risico van de abonneerhouder.

2. De bibliotheek aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid bij beschadiging van apparatuur van de abbonementhouder als gevolg van het lenen van materialen. Dit houdt in dat indien (cd-, computer-, dvd,-etc) apparatuur van de abbonementhouder beschadigd raakt als (vermeend) gevolg van het lenen van materialen, de bibliotheek onder geen enkele voorwaarde gehouden is tot vergoeding van de geleden schade. Dit geldt eveneens bij het gebruik van de computers in de bibliotheek.
3. Gebruikers van de computers en laptops van de bibliotheek hebben kennis genomen van het computerreglement dat op de website van de Bibliotheek aan den IJssel www.bibliotheekaandenijssel.nl/computerreglement is te raadplegen.

Artikel 16 Materialen niet bestemd voor uitlening

Kranten, materialen behorend tot de naslagcollectie en de laatst verschenen nummers van tijdschriften worden niet uitgeleend. Deze 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 bibliotheekmedewerkers en de schriftelijke aanwijzingen in de bibliotheekvestigingen.
3. Diefstal. Hiervan wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.
4. Bij beschadiging van het interieur van de bibliotheek wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Artikel 18 Klachtenregeling en beroepsmogelijkheid

1. De abbonementhouder heeft het recht een klacht in te dienen over de dienstverlening van de bibliotheek.
2. Klachten worden ingediend bij een teamleider, die de klacht binnen een termijn van 3 weken schriftelijk zal beantwoorden.
3. Indien de abbonementhouder 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 abonenthouder 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 2019.

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 BT 23 oktober 2018. Artikel 9 lid 4 is aangepast en bij artikel 17 is lid 4 toegevoegd