

Implementatie gastlenen

Vragen over Gastlenen: informatie voor de bibliotheek

okt 2015

- **Ander bibliotheek systeem**

De klant is lid van een bibliotheek met een ander bibliotheekautomatiseringssysteem, bijvoorbeeld V-smart en wij hebben Wise, *kan de klant dan wel gastlenen?*

Ja, gastlenen staat los van het 'merk' van het bibliotheeksysteem.

- **Geen geldig abonnement**

De klant is helemaal hierheen gereisd, maar heeft een abonnement dat geen toegang geeft tot gastlenen. *Wat is daarover afgesproken?*

De afspraak is dat alleen een abonnement dat toegang geeft tot gastlenen gebruikt kan worden. Dit is om te voorkomen dat iemand een heel goedkoop abonnement neemt en vervolgens elders gaat shoppen. De klant heeft zich niet goed geïnformeerd, of probeert het gewoon. Adviseer de klant om contact op te nemen met de eigen thuisbibliotheek en zijn abonnement aan te passen. Mogelijk kunt u zelf even bellen naar de thuisbibliotheek (als die open is). Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de klant.

- **Geen geldig identiteitsbewijs**

De klant is helemaal hierheen gereisd, maar heeft geen geldig identiteitsbewijs bij zich. *Wat is daarover afgesproken?*

Bij het inschrijven voor gastlenen gelden dezelfde regels als bij inschrijving voor een gewoon abonnement. De klant heeft zich niet goed geïnformeerd, of probeert het gewoon. Iedereen die een auto wil huren of een stuk gereedschap wil huren bij een doe-het-zelf bedrijf, heeft een identiteitsbewijs nodig. Het staat ook in de wet dat iedere Nederlander er een bij zich moet dragen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant.

- **Boete**

De klant zegt dat hij geen boete wil betalen, omdat hij geen inlever-attendering heeft gekregen. Dat heeft ie bij zijn thuisbibliotheek afgesproken. *Hoe moet dat?*

Het op tijd inleveren is de verantwoordelijkheid van de klant, niet van de bibliotheek. Bij gastlenen gelden de uitleenvoorwaarden van de gastbibliotheek, dat is uitdrukkelijk afgesproken.

- **Duur abonnement**

De klant eist dat hij meer materialen mag lenen, omdat hij een 'heel duur' abonnement heeft bij zijn eigen thuisbibliotheek.

De klant is gast bij uw bibliotheek en de gastbibliotheek bepaalt de uitleenvoorwaarden. De klant kan ook overwegen om een abonnement met ruimere uitleenvoorwaarden te nemen bij de gastbibliotheek.

- **Verkeerd ingeleverd**

De klant heeft boeken van zijn eigen thuisbibliotheek bij ons 's avonds in de inleverbus gedaan. Dat is toch niet afgesproken? *Hoe moet dat afgehandeld worden?*

De klant is er verantwoordelijk voor, dat hij zijn materialen in de juiste plaats inlevert.

Als dat per ongeluk een keer fout is gegaan, kunt u de klant daar op wijzen en uit coulance het materiaal naar de andere bibliotheek sturen (al dan niet met een rekening voor de klant). De klant blijft overigens verantwoordelijk voor het transport tot de thuisbibliotheek.

Klanten die materiaal bewust 'dumpen', zijn en blijven zelf verantwoordelijk voor het inleveren in de juiste plaats. Zij kunnen het materiaal komen afhalen en zelf het vervoer verzorgen. Overigens geldt het omgekeerde ook voor de thuisbibliotheek.

- **Accepteert de regels niet**

De klant houdt zich niet aan de regels en dreigt zelfs dat ie 'gewoon' naar een andere bibliotheek gaat om daar te gaan gastlenen en dat wij maar moeten zien dat we onze boeken terugkrijgen. *Wat is daarover afgesproken?*

Bij gastlenen gelden de uitleenvoorwaarden van de gastbibliotheek, dus gelden hier dezelfde regels als voor uw eigen klanten. Uiteraard hopen we dat onze gasten zich als gast opstellen. U kunt, indien gewenst, contact op (laten) nemen met de thuisbibliotheek en samen het beleid afspreken.

- **Geen betaalfunctie**

Waarom wordt er geen betaalfunctie meegenomen? Dat maakt het veel makkelijker voor klanten.

Bij de afspraken over de standaard bibliotheekpas in 2004 is besloten geen betaalfunctie op te nemen, omdat daarvoor een veel veiligere en duurdere kaart vereist is. Het huidige type kaart is te fraudegevoelig (denk aan de OV Chipkaart die wel een betaalfunctie heeft) en er nieuwe eenvoudige betaalmogelijkheden komen, zoals mobiel betalen.

- **Verskil tussen Aanvragen en Gastlenen**

Wat is het verschil tussen Aanvragen en gastlenen?

Bij Aanvragen leent de bibliotheek een titel bij een andere bibliotheek. De klant kan het gevraagde afhalen in zijn eigen bibliotheek.

Bij gastlenen gaat de klant naar een andere bibliotheek en kan daar materialen bekijken en vervolgens reserveren of lenen (ook meer dan een titel).

Beide hebben elk hun eigen voordeel. Meestal zijn aan Aanvragen kosten verbonden. Bij het gebruik van gastlenen kunnen reistijd en reiskosten (parkeerkosten) een rol spelen.

- **Klantgegevens uitwisselen**

Bibliotheekleden zijn lid van de bibliotheek. De gegevens van de klanten zijn dus van de bibliotheek. *Hoe gaat dat dan met uitwisseling?*

In 2004 is heel duidelijk afgesproken door de leden van de VOB dat de klantgegevens eigendom zijn van de bibliotheek. Dat blijft zo.

Maar om gegevens te kunnen uitwisselen moeten de gegevens doorgegeven worden. Dat gebeurt via de infrastructuur van de KB. Technisch is het zeer duur om voortdurend alle gegevens aan alle bibliotheken door te geven. Gegevens bijhouden in verschillende systemen levert het gevaar op van uiteenlopende gegevens. Daarom is gekozen voor uitwisseling via IAM en de API's van de KB.

- **Doen niet mee**

Wij doen niet mee met gastlenen, *maar nou is er een klant die wil gastlenen?*

Alle bibliotheken hebben in de VOB ledenvergadering afgesproken mee te doen met gastlenen, u kunt het beste contact opnemen met uw management.