

Samenwerkende POI's Nederland &
Vereniging van Openbare Bibliotheken

COMMUNICATIETOOLKIT GASTLENEN (landelijk)

Bijlage 4 van Implementatieplan Gastlenen

Inhoudsopgave

(Werk na afloop de inhoudsopgave bij: klik met rechtermuisknop op de inhoud, kies 'Veld bijwerken', 'Geheel bijwerken')

Inleiding	2
1. Interne communicatie	3
1.1 Factsheet Communicatie	3
1.1.1 In het kort	3
1.1.2 Voordelen voor klant en bibliotheek	3
1.1.3 Onze bibliotheek als thuisbibliotheek	3
1.1.4 Onze bibliotheek als gastbibliotheek	3
1.2 Overzicht vragen en antwoorden	5
1.2.1 Vragen over gastlenen door de gastbibliotheek	5
1.2.2 Vragen over gastlenen door de thuisbibliotheek	6
1.3 (Onderdeel van) personeelsbijeenkomst.....	7
1.3.1 Tekst voor PowerPoint-presentatie	7
1.4 Intranet	9
2. Externe communicatie	11
2.1 Brief aan leden.....	11
2.1.1 Klant <i>met</i> geschikt abonnement.....	11
2.1.2 Klant <i>zonder</i> geschikt abonnement.....	12
2.2 Persbericht	13
2.3 Nieuwsbericht voor nieuwsbrief	14
2.4 Nieuwsbericht op website	15
2.5 Format berichtgeving sociale media en community's	16
2.5.1 Aandachtspunten	16
2.5.2 Voorbeeld-posts.....	16
2.6 Overzicht vragen en antwoorden, informatie voor de klant	18
2.6.1 Waar kan ik gastlenen	18
2.6.2 Hoe kan ik materialen lenen, reserveren en verlengen.....	18
2.6.3 Wat kost gastlenen	19
2.6.4 Kan ik met mijn abonnement gastlenen	19
2.6.5 Hoe kan ik gastlenen aanvragen, verlengen en opzeggen.....	20
2.6.6 Overige vragen	21

Inleiding

De communicatietoolkit kan niet één-op-één door alle bibliotheken worden overgenomen, omdat niet alle bibliotheken hetzelfde zijn. U kunt de aangeleverde documenten als basis voor uw eigen documenten hanteren. Daar waar de tekst **blauw** is moet u deze aanpassen aan uw eigen situatie. U kunt het materiaal dus niet ongewijzigd inzetten. De communicatietoolkit bestaat uit:

Interne communicatie

- Factsheet met belangrijkste doelstellingen, voordelen en verkoopargumenten van gastlenen (voor intern gebruik).
- Overzicht van mogelijke vragen, inclusief een antwoord op deze vragen (voor intern gebruik).

Externe communicatie

- Brief aan leden (verschillende versies mogelijk)*
- Persbericht
- Nieuwsbericht voor in de nieuwsbrief
- Nieuwsbericht voor op de website
- Format voor berichtgeving via sociale media en communities
- Overzicht vragen en antwoorden

* Wij raden u aan om de brieven/e-mails ter attentie van de leden voor een laatste controle voor te leggen aan (uw adviseur) Bibliotheekautomatisering.

Alle blauwe tekst verwijderen als het document is ingevuld!

1. Interne communicatie

1.1 Factsheet Communicatie

Per <datum> gaan wij meedoen aan gastlenen (landelijk). Hier volgt een uitleg van wat gastlenen is en wat het voor de klant en voor jou betekent.

1.1.1 In het kort

Gastlenen houdt in dat een bibliotheeklid met het abonnement van onze bibliotheek (ofwel thuisbibliotheek), ook kan lenen in een gastbibliotheek in een andere gemeente. Bijvoorbeeld in de plaats waar hij werkt, studeert of anderszins regelmatig komt. Omgekeerd kan een lid van een andere (thuis)bibliotheek bij onze (gast)bibliotheek lenen.

Voorwaarde is dat de klant een abonnementsvorm heeft die hiervoor geschikt is. De goedkoopste abonnementen zijn hiervan uitgesloten.

Bij het lenen in een gastbibliotheek gelden de voorwaarden van deze gastbibliotheek. Het aantal materialen dat de klant in de gastbibliotheek mag lenen komt boven op het aantal dat hij in de thuisbibliotheek mag lenen.

Voor het lenen in een gastbibliotheek is voorlopig nog een bibliotheekpas van de gastbibliotheek nodig. De gastbibliotheek maakt deze pas aan.

Een klant kan in meerdere gastbibliotheeken gastlenen in heel Nederland.

1.1.2 Voordelen voor klant en bibliotheek

Gastlenen komt tegemoet aan de behoefte van veel klanten aan makkelijker en flexibeler bibliotheekbezoek.

Gastlenen is niet duur: met het bibliotheekabonnement kan de lener ook lenen in een andere bibliotheek. Let op: sommige bibliotheken kunnen inschrijfgeld vragen.

De klant kan ook in een gastbibliotheek lenen die een grotere of andere collectie heeft.

De klant kan ook in een gastbibliotheek lenen die op andere tijdstippen open is.

De klant heeft meer mogelijkheden met zijn bibliotheekpas, waardoor de kans groter is dat hij lid blijft.

De bibliotheekbranche toont met gastlenen aan met haar tijd mee te gaan: zoals je met je bankpas bij iedere bank geld kunt halen, kun je met je bibliotheekpas ook bij andere bibliotheken terecht.

Gastlenen vraagt van bibliotheekorganisaties intensief samenwerken en efficiënter werken, waarvan zowel de klant als de branche zelf profiteert.

Bij de bespreking van de bibliotheekwet heeft de politiek heel duidelijk aangegeven dat zij verwacht van de bibliotheken dat zij zo spoedig mogelijk landelijk gastlenen realiseren.

1.1.3 Onze bibliotheek als thuisbibliotheek

Voor onze leden zijn wij de thuisbibliotheek. Zij kunnen in een andere bibliotheek gastlenen. Dat kan alleen als zij een van de volgende abonnementsvormen hebben:

[<abonnementsvormen die geschikt zijn voor gastlenen>](#)

1.1.4 Onze bibliotheek als gastbibliotheek

Abonnementsvorm

Voor leden van andere bibliotheken zijn wij de gastbibliotheek. Zij kunnen alleen bij ons lenen als zij bij hun thuisbibliotheek een abonnement hebben dat geschikt is voor gastlenen. Dit kun je checken in de autorisatieomgeving. Zie daarvoor de handleiding, die meegestuurd is.

Pas aanmaken

Een klant kan voorlopig alleen aan onze balie(s) een bibliotheekpas met het gastleen abonnement aanvragen. Op termijn wordt dit ook mogelijk via internet. De klant moet de thuisbibliotheek-pas en een geldig legitimatiebewijs tonen.

Controleer in de autorisatieomgeving of de bibliotheekpas geldig is en de abonnementsvorm geschikt is voor gastlenen. Dat gaat in een stap tegelijk.

Controleer of het identiteitsbewijs geldig is.

Controleer of de persoonsgegevens van bibliotheekpas en legitimatiebewijs overeenkomen.

Als er iets niet in orde is, leg je dit aan de klant voor. Hij kan niet gastlenen.

Als alles in orde is, maak je de bibliotheekpas met het gastleen abonnement aan. De klant kan hiermee meteen lenen. Let op: geef de klant uitsluitend een gastleen abonnement, zodat de klant hiervoor geen rekening ontvangt.

[<Reken het inschrijfgeld af met de klant>](#)

[Geef de klant inloggegevens mee voor het afgeschermd deel van onze website.](#)

Lenen

De klant kan met zijn pas lenen volgens onze voorwaarden. Het aantal materialen, uitleentermijnen en eventuele extra leengelden gaan volgens onze voorwaarden behorend bij [<abonnementsvorm>](#).

Hetzelfde geldt voor reserveren en inleveren.

Voor het lenen heeft de klant alleen zijn bibliotheekpas van de gastbibliotheek nodig.

Betalen

[<Tekst van de eigen bibliotheek over hoe de klant kan betalen>](#)

Overige dienstverlening

Gastlenen is bedoeld om te lenen in een andere bibliotheek. Een gastlener kan van onze overige dienstverlening gebruikmaken zoals ieder niet-lid. Bijvoorbeeld: voor activiteiten betaalt hij het niet-leden-tarief.

Verlengen en beëindigen

Het gastabonnement wordt automatisch verlengd. Er is geen actie van de klant of van ons nodig.

Zolang de klant lid is van zijn thuisbibliotheek, kan hij bij ons blijven gastlenen.

Als de klant zijn abonnement bij zijn thuisbibliotheek beëindigt, ontvangen wij hiervan automatisch een e-mailbericht van noreply@bibliotheek.nl. Dan moeten wij de mogelijkheid tot gastlenen stopzetten.

De klant kan ook zelf zijn gastleen abonnement opzeggen. Dit gaat op dezelfde manier als bij opzeggingen door eigen leden.

Controleer of de klant nog materialen op zijn pas heeft staan. Zo ja: dan moet hij deze eerst inleveren.

Controleer of er nog boetes openstaan. Zo ja: dan moet hij deze eerst betalen.

Als hieraan is voldaan: beëindig je het gastleen abonnement.

Overige

Zie het [overzicht van vragen en antwoorden](#).

Meer informatie kun je krijgen bij:

[<naam contactpersoon binnen de bibliotheek>](#)

[<verwijzing naar algemene provinciale/landelijke info:](#)

<http://www.debibliotheeken.nl/de-branche/strategie-2012-2016/nationale-bibliotheekpas/gastlenen> >

1.2 Overzicht vragen en antwoorden, informatie voor de bibliotheek

1.2.1 Vragen over gastlenen door de gastbibliotheek

De klant is lid van een bibliotheek met een ander bibliotheekautomatiseringssysteem, bijvoorbeeld V-smart of Wise. Kan de klant dan wel bij ons gastlenen?

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

De klant heeft een abonnement zonder toegang tot gastlenen.

Wat is hierover afgesproken?

De afspraak is: alleen een abonnement dat toegang geeft tot gastlenen kan gebruikt 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 kun je zelf even bellen naar de thuisbibliotheek (als die open is). Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de klant.

De klant heeft geen geldig identiteitsbewijs bij zich.

Wat is hierover 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.

De klant wil geen boete betalen, omdat hij geen inlever-attendering heeft gekregen. Dat heeft hij zo bij zijn thuisbibliotheek afgesproken.

Hoe moet dat nu?

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 en bekendgemaakt. De klant moet dus toch de boete betalen.

De klant wil meer materialen lenen, omdat hij een 'heel duur' thuis-abonnement heeft. Mag dat?

Nee, dat mag niet. De klant is gast bij onze bibliotheek en de gastbibliotheek bepaalt de uitleenvoorwaarden. De klant kan ook overwegen om een abonnement met ruimere uitleenvoorwaarden te nemen bij onze bibliotheek.

De klant heeft boeken van zijn thuisbibliotheek in onze inleverbus gedaan.

Wat nu?

De klant moet de materialen op de juiste plaats inleveren. Als dat per ongeluk een keer fout gaat, kun je de klant hierop 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.

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat klanten materialen bewust 'dumpen'. Zij kunnen het materiaal komen afhalen en zelf het vervoer verzorgen.

Het contact met de klant is wat ontspoord en hij weigert onze materialen terug te brengen. Wat is hierover afgesproken?

Bij gastlenen gelden de uitleenvoorwaarden van de gastbibliotheek. Dus gelden hier dezelfde regels als voor onze eigen klanten.

Je kunt eventueel contact (laten) opnemen met de thuisbibliotheek en samen het beleid afspreken. Of neem contact op met [<naam gastlenen-contactpersoon in de bibliotheek>](#).

Waarom is er geen betaalfunctie opgenomen bij gastlenen. Wat is de reden daarvoor?

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). Een andere reden is dat er nieuwe eenvoudige betaalmogelijkheden komen, zoals mobiel betalen.

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).

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

De klantgegevens zijn eigendom van de bibliotheek. Wat is afgesproken over de 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.

1.2.2 Vragen over gastlenen door de thuisbibliotheek

De klant wil elders gastlenen, maar heeft geen geschikt abonnement.

Wat zijn de mogelijkheden?

A De klant kan kiezen voor een ander type abonnement. Je kunt checken welke abonnement soorten geschikt zijn op [<abonnementenoverzicht op de website>](#)

B De klant kan een betaald abonnement nemen in de beoogde gastbibliotheek. Hij betaalt dan twee abonnementen naast elkaar.

C De klant kan afzien van gastlenen.

De klant heeft boeken van zijn gastbibliotheek in onze inleverbus gedaan. Wat nu?

De klant moet de materialen op de juiste plaats inleveren. Als dat per ongeluk een keer fout gaat, kun je de klant hierop 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 gastbibliotheek.

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat klanten materialen bewust 'dumpen'. Zij kunnen het materiaal komen afhalen en zelf het vervoer verzorgen.

1.3 (Onderdeel van) personeelsbijeenkomst

Om alle medewerkers goed te informeren over wat gastlenen (landelijk) is en wat het voor hen en de klanten betekent, is een presentatie tijdens een bijeenkomst heel geschikt.

Afhankelijk van de omvang van de wijzigingen kan de presentatie onderdeel zijn van bijvoorbeeld een regulier werkoverleg of zal een aparte bijeenkomst nodig zijn. Naarmate u meer interactie met klanten verwacht, kunt u een rollenspel voor lastige klantsituaties overwegen.

Voor gastlenen volstaat een presentatie van wat deze service inhoudt, zowel voor klanten als voor medewerkers. Ook kunt u aandacht besteden aan de (verwachte) klantvragen die het vaakst gesteld zullen worden. En uiteraard biedt u ruimte voor vragen en opmerkingen van medewerkers.

Voor de introductie kunt u onderstaande basistekst gebruiken in een PowerPointpresentatie.

De presentatie kunt u baseren op de gegevens in het factsheet voor intern gebruik (zie ook 1.1). Dit factsheet kunt u na afloop van de presentatie aan uw medewerkers meegeven. Ook het filmpje voor bibliotheekmedewerkers en de animatie voor klanten kunnen worden getoond (beide duren ongeveer 1 minuut).

1.3.1 Tekst voor PowerPointpresentatie

Gastlenen

Start: <datum>

In het kort

- Abonnement thuisbibliotheek
- Lenen in gastbibliotheek
- Kan in meer gastbibliotheken
- Alleen lenen

Voordelen

- Bibliotheekbezoek makkelijker
- Grotere collectie / ruimere openingstijden
- Meer mogelijkheden → langer lid
- Goedkoop
- Actueel → imago
- Samenwerking → sterke branche

Voorwaarden

- Abonnementsvorm geschikt voor gastlenen
- Voorwaarden gastbibliotheek
- Aantal materialen is extra
- Reserveren + verlengen
- Automatisch verlengd mits thuisabonnement
- Opzeggen (check materialen + boete)

Onze bibliotheek als thuisbibliotheek

- Lid leent elders
- Geschikte abonnementen

Onze bibliotheek als gastbibliotheek

- Gast leent hier
- Geschikte abonnementen (check website)

- Pas + identiteitsbewijs

Pas aanmaken (met gastleen abonnement)

- [<Inschrijfgeld>](#)
- Inloggegevens

Belangrijkste klantvragen

- Hier lenen, hier inleveren
- Ongeschikt abonnement
- Kosten

Meer info

- FAQ medewerkers
 - FAQ klanten
- [<contactpersoon van de bibliotheek>](#)

1.4 Intranet

Per <datum> gaan wij meedoen aan gastlenen (landelijk). Leden met een abonnement van ons (ofwel thuisbibliotheek), kunnen dan ook lenen in een bibliotheek (ofwel gastbibliotheek) in een andere gemeente. Bijvoorbeeld in de plaats waar zij werken, studeren of anderszins regelmatig komen. Omgekeerd kan natuurlijk een lid van een andere (thuis)bibliotheek bij onze (gast)bibliotheek lenen.

Bijeenkomst <datum>

Je kunt dus vragen van klanten verwachten over gastlenen. Ook kun je hen zelf attenderen op deze mogelijkheid.

Op <dag datum tijdstip> ben je welkom bij een interne bijeenkomst in <locatie>. Dan hoor je alle ins en outs van gastlenen en kun je vragen stellen. Je krijgt dan ook een uitgebreide beschrijving en een overzicht van vragen & antwoorden. Hieronder volgt vast een korte beschrijving.

Voordelen

Veel klanten willen de bibliotheek makkelijker kunnen bezoeken tussen al hun drukke bezigheden door. Gastlenen beantwoordt hieraan zonder dat de klant extra betaalt. Onze branche gaat met gastlenen met de tijd mee: zoals je met je bankpas bij iedere bank geld kunt halen, kun je met je bibliotheekpas ook bij andere bibliotheken terecht. Om gastlenen te laten slagen, moet de hele branche intensief samenwerken. Uiteindelijk worden we daar allemaal sterker van met een duidelijker gezicht naar de klant!

Voorwaarden

Gastlenen kan niet met ieder abonnement, het abonnement moet er geschikt voor zijn. Zo zijn de goedkoopste abonnementen uitgesloten.

Bij gastlenen gelden de voorwaarden van de gastbibliotheek. Het aantal materialen dat een klant in de gastbibliotheek mag lenen komt boven op het aantal dat hij bij ons mag lenen. Gastlenen geldt alleen voor lenen (inclusief reserveren en verlengen), en dus niet voor andere dienstverlening.

Pas

Als iemand bij ons wil gastlenen, heeft hij een bibliotheekpas van onze bibliotheek nodig. Wij maken deze pas aan. En omgekeerd maakt een andere gastbibliotheek zo'n pas aan voor onze leden die daar willen gastlenen.

Een klant kan in meerdere gastbibliotheeken gastlenen.

Publiciteit

De komende tijd wijzen wij klanten op mogelijkheden en voorwaarden van gastlenen. Zo ontvangen al onze leden hierover een [brief of e-mail <link naar brief/e-mailtekst>](#), besteden we er aandacht aan op [Twitter en Facebook](#), komt er informatie op onze website [<link naar websitetekst>](#) en verzenden we persberichten [<link naar persberichttekst>](#) naar [<titels kranten, tijdschriften, rtv>](#).

Ook elders in het land zal er aandacht zijn voor gastlenen.

[Het animatiefilmpje voor klanten is opgenomen op onze website <website> en wordt getoond op de beeldschermen in de bibliotheek.](#)

We hopen dat veel leden gastlenen zien als een extra service van onze bibliotheek!

Voor meer informatie

[<contactpersoon in de bibliotheek voor gastlenen>](#)

2. Externe communicatie

2.1 Brief aan leden

2.1.1 Klant *met geschikt abonnement*

Beste/Geachte,

Met uw bibliotheekpas leent u makkelijk uit de enorme collectie boeken, cd's en tijdschriften van <naam thuisbibliotheek>. Maar misschien wilt u af en toe ergens anders materialen lenen. Gewoon omdat dit u handiger uitkomt. Bijvoorbeeld in de plaats waar u werkt, studeert of sport. Met gastlenen kan dit nu. U kunt voortaan terecht bij gastbibliotheken in andere gemeenten. Wel zo handig, als u daar toch in de buurt bent!

Zo makkelijk is gastlenen: neem bij uw eerste bezoek aan de gastbibliotheek uw bibliotheekpas en een geldig legitimatiebewijs mee. De baliemedewerker controleert uw pas en identiteit, en maakt een nieuwe pas voor u aan. Hierna kunt u meteen materialen lenen in deze bibliotheek. Bij uw volgend bezoek hebt u alleen nog uw bibliotheekpas van onze bibliotheek nodig. U kunt er ook reserveren en verlengen. En wilt u bij meer bibliotheken gastlenen? Dat kan: neem altijd uw bibliotheekpas van uw thuisbibliotheek mee en de eerste keer ook een geldig legitimatiebewijs.

U hebt een <vorm> abonnement. Hiermee mag u in <naam thuisbibliotheek> <aantal> materialen lenen. Wat u in de gastbibliotheek leent, komt hier bovenop. Voor gastlenen geldt het maximumaantal volgens de voorwaarden van de gastbibliotheek.

Gastlenen wordt automatisch verlengd zolang u lid bent van <naam thuisbibliotheek> en een abonnement hebt waarmee gastlenen mogelijk is. U kunt gastlenen ook zelf opzeggen. Zorg dan dat alle geleende materialen van de gastbibliotheek zijn ingeleverd. Ook mogen er geen boetes openstaan.

Hebt u nog vragen? Kijk dan op <informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>, kom langs in <naam thuisbibliotheek>, bel met <naam>, tel. <nummer> of stuur een e-mail aan <e-mailadres>. Wij helpen u graag verder!

Met vriendelijke groet,

2.1.2 Klant *zonder* geschikt abonnement

Beste/Geachte,

Met uw bibliotheekpas leent u makkelijk uit de enorme collectie boeken, cd's en tijdschriften van [<naam thuisbibliotheek>](#). Maar misschien wilt u af en toe ergens anders materialen lenen. Gewoon omdat dit u handiger uitkomt. Bijvoorbeeld in de plaats waar u werkt, studeert of sport. Daarom is er nu gastlenen: lenen met hetzelfde abonnement in een andere gemeente. Wel zo handig, als daar een bibliotheek op de route ligt!

Voorwaarde voor gastlenen is dat uw abonnement hiervoor geschikt is. U hebt nu een [<vorm>](#) abonnement. In dit abonnement is gastlenen niet opgenomen. Wilt u gastlenen, dan kunt u overstappen op een ander abonnement, bijvoorbeeld [<vorm>](#) abonnement. U betaalt dan € [<bedrag>](#) per jaar. Hiervoor mag u in [<naam thuisbibliotheek>](#) [<aantal>](#) materialen lenen. Meer informatie over dit abonnement vindt u op [<abonnementenpagina website bibliotheek>](#). Voor gastlenen geldt het maximaal aantal volgens de voorwaarden van de gastbibliotheek. Dit aantal komt boven op het aantal materialen dat u mag lenen in uw eigen bibliotheek.

Gastlenen regelt u heel makkelijk. Neem bij uw eerste bezoek aan de gastbibliotheek uw nieuwe bibliotheekpas en een geldig legitimatiebewijs mee. De baliemedewerker controleert uw pas en identiteit, en maakt een bibliotheekpas voor u aan. Hierna kunt u meteen materialen lenen in deze bibliotheek. Bij uw volgend bezoek hebt u alleen nog uw bibliotheekpas van de gastbibliotheek nodig. U kunt er ook reserveren en verlengen. En wilt u bij meer bibliotheken gastlenen? Dat kan: neem altijd uw bibliotheekpas mee en de eerste keer ook een geldig legitimatiebewijs.

Gastlenen wordt automatisch verlengd zolang u lid bent van [<naam thuisbibliotheek>](#) en een abonnement hebt waarmee gastlenen mogelijk is. U kunt gastlenen ook zelf opzeggen. Zorg dan dat alle geleende materialen van de gastbibliotheek zijn ingeleverd. Ook mogen er geen boetes openstaan.

Hebt u nog vragen? Kijk dan op onze [<informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#), kom langs in [<naam thuisbibliotheek>](#), bel met [<naam>](#), tel. [<nummer>](#) of stuur een e-mail aan [<e-mailadres>](#). Wij helpen u graag verder!

Met vriendelijke groet,

2.2 Persbericht

<logo en adresgegevens>

Datum: <datum invullen>

<naam bibliotheek> **introduceert gastlenen (landelijk)**

Materialen lenen bij een bibliotheek buiten de eigen woonplaats: vanaf <datum> wordt dit mogelijk onder de naam gastlenen. Een bibliotheeklid kan op hetzelfde abonnement boeken en andere media lenen in een bibliotheek in een andere gemeente. Bijvoorbeeld in de plaats waar hij werkt, studeert of sport. Hiermee speelt de bibliotheek in op de behoefte van veel klanten aan meer flexibiliteit en gemak.

Veel bibliotheekleden willen materialen kunnen lenen in een andere plaats dan de eigen woonplaats. Dit kan prettig zijn omdat er een andere bibliotheek op de route naar werk of school ligt. Of omdat in een grote bibliotheek meer materialen beschikbaar zijn of deze op andere tijden geopend is. Daarom komt de bibliotheek met gastlenen: lenen in één of meer gastbibliotheken op het abonnement dat de klant al heeft.

Meer lenen

Voorwaarde voor gastlenen is dat de abonnementsvorm hiervoor geschikt is. Voor gastlenen geldt het maximumaantal volgens de uitleenvoorwaarden van de gastbibliotheek. Dit aantal komt boven op het aantal te lenen materialen uit de eigen bibliotheek.

Makkelijk aanvragen

Gastlenen is snel en makkelijk aan te vragen. De klant bezoekt de gastbibliotheek met zijn bibliotheekpas en een geldig identiteitsbewijs, en krijgt een bibliotheekpas van de gastbibliotheek waarmee hij meteen materialen kan lenen. Bij volgende bezoeken is alleen de pas van de gastbibliotheek nodig. Reserveren en verlengen van materialen is ook mogelijk. Gastlenen wordt automatisch verlengd zolang er sprake is van een abonnement dat aan de voorwaarden voldoet.

Uitbreiding

Lenen met één abonnement kan bij alle/meerdere bibliotheken in onze provincie. De klant kan de materialen terugbrengen bij elke bibliotheek/deze bibliotheken in onze provincie. Dat blijft zo. Gastlenen is aanvullend, voor als de klant in een andere provincie wil lenen.

EINDE PERSBERICHT

Voor meer informatie

<naam>

tel. <nummer>, e-mail <e-mailadres>

<eventueel: korte algemene tekst over de bibliotheek>

2.3 Nieuwsbericht voor nieuwsbrief

Gastlenen: materialen lenen in een bibliotheek buiten <plaats / gemeente / regio / provincie>

Wilt u af en toe in een andere bibliotheek materialen lenen? Bijvoorbeeld in de plaats waar u werkt, studeert of sport? Dan is er nu gastlenen: lenen in een andere gemeente, gewoon op uw eigen abonnement.

2.4 Nieuwsbericht op website

Gastlenen: materialen lenen in een bibliotheek buiten [<plaats / gemeente / regio / provincie>](#)

Wilt u af en toe in een andere bibliotheek materialen lenen? Bijvoorbeeld in de plaats waar u werkt, studeert of sport? Dan is er nu gastlenen: lenen in een andere gemeente, gewoon op uw eigen abonnement.

Geschikt abonnement

Uw abonnement moet wel geschikt zijn voor gastlenen. Klik voor het [overzicht van abonnementsvormen](#). Bij elk abonnement is vermeld of gastlenen mogelijk is.

Is uw abonnement niet geschikt, maar wilt u wel gastlenen? Dan kunt u uw abonnement laten omzetten aan de balie van de bibliotheek.

Aantal materialen

Op uw bibliotheekpas mag u in [<naam thuisbibliotheek>](#) een vastgesteld aantal materialen lenen.

De materialen die u leent in de gastbibliotheek komen hier boven op. Hoeveel materialen dit zijn, hangt af van de gastbibliotheek die u kiest.

Gastlenen aanvragen

Neem bij uw eerste bezoek aan de gastbibliotheek uw bibliotheekpas en een geldig legitimatiebewijs mee. De baliemedewerker controleert uw pas en identiteit, en maakt een bibliotheekpas van de gastbibliotheek voor u aan. Hiermee kunt u meteen materialen lenen in de gastbibliotheek.

Bij uw volgend bezoek aan de gastbibliotheek hebt u alleen nog uw bibliotheekpas van de gastbibliotheek nodig.

U kunt in de gastbibliotheek ook reserveren en verlengen.

En wilt u bij meer bibliotheken gastlenen? Dat kan!

Gastlenen verlengen en opzeggen

Gastlenen wordt automatisch verlengd zolang u lid bent van [<naam thuisbibliotheek>](#) en een abonnement hebt waarmee gastlenen mogelijk is.

U kunt gastlenen zelf opzeggen. Zorg dan dat alle geleende materialen van de gastbibliotheek zijn ingeleverd. Ook mogen er geen boetes openstaan.

Vragen

Hebt u nog vragen?

Kijk in het [overzicht van veelgestelde vragen](#)

2.5 Format berichtgeving sociale media en community' s

Doel van de inzet is: vragen, klachten en complimenten opvangen en hierop reageren. Herhaling heeft zeker een functie. Mensen die van baan, opleiding of vereniging veranderen, kunnen behoefte krijgen aan gastlenen terwijl ze dat eerder niet hadden.

2.5.1 Aandachtspunten

- Het publiceren over gastlenen is onderdeel van de totale sociale-mediastrategie ([als die er is](#)).
- Bedenk welke vorm het beste past in de strategie:
 - de bibliotheek publiceert als organisatie
 - individuele medewerkers publiceren op eigen titel
 - een combinatie hiervan

Uitgangspunten

- Reageer op relevante signalen: beantwoord vragen en opmerkingen die rechtstreeks aan de bibliotheek of jou gericht zijn.
- Houd ook niet-gerichte reacties in de gaten en reageer zo nodig: beantwoord vragen, geef bij misverstanden uitleg, vraag zo nodig om meer info, verwijst naar een contactpersoon, doe suggesties enzovoort.
- Snelle reactie is vooral geboden naarmate de uiting negatiever is, maar vermijd overreactie.
- Bij positieve uitingen volstaat een bedankje.
- Wees voorzichtig met informatie over klanten, collega's of partners.
- Twijfel je over publicatie of dreigt een online discussie te ontsporen, neem dan direct contact op met de betrokken afdeling of persoon en overleg over de te volgen strategie.
- Voeg foto's toe van lenende mensen in de bibliotheek. Uiteraard met hun toestemming.

2.5.2 Voorbeeld-posts

Facebook

- Lenen bij de burens? Het kan nu! Met gastlenen leen je met hetzelfde abonnement in een andere bibliotheek! [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Wil je óók lenen in de bieb naast je werk, maar ben je daar geen lid van? Stap er eens binnen en informeer naar gastlenen. Met het abonnement van je eigen bibliotheek mag je ook lenen in een gastbibliotheek. [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Gastlenen! In welke andere bibliotheek ga jij lenen op hetzelfde abonnement? Handig als je daar toch langs komt na het sporten. [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Wil je af en toe ook in een andere bibliotheek lenen? Bijvoorbeeld omdat die op andere momenten open is? Of omdat je er toch langs komt op weg naar school of universiteit? Ga dan gastlenen. Kost je niets extra's als je een bibliotheekabonnement hebt dat daarvoor geschikt is. [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Heb jij al met gastlenen geleend? En hoe bevalt dat? Laat eens weten waarom jij dat handig vindt! [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Haal meer uit je bibliotheekpas! Meer weten over gastlenen: kijk op [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)

Twitter

- In de file naar je werk? Denk dan vast na over wat je gaat lenen in je gastbibliotheek! [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#) #gastlenen
- Niels doet het ook: #gastlenen. In twee bibliotheken lenen op één abonnement. Iets voor jou? [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Meer uit je bibliotheekabonnement halen? Ga voor #gastlenen! [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#)
- Shoppen in een andere stad? Dat kan nu ook bij de bibliotheek! [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#) #gastlenen
- Verbreed je horizon met gastlenen: lenen in twee bibliotheken voor de prijs van één [<link naar informatie over gastlenen op website thuisbibliotheek>](#) #gastlenen

2.6 Overzicht vragen en antwoorden, informatie voor klanten

2.6.1 Waar kan ik gastlenen

Welke bibliotheken doen mee aan gastlenen?

Alle bibliotheken in Nederland doen mee.

Mag ik in meerdere gastbibliotheken gastlenen?

Ja, u mag in meer gastbibliotheken gastlenen. U moet gastlenen wel bij het eerste bezoek aan elke gastbibliotheek apart aanvragen.

Ik woon vlak bij de grens. Kan ik nu ook in België of Duitsland gastlenen?

Gastlenen kunt u alleen in Nederland. Wellicht kunt u wel gewoon lid worden van een bibliotheek in België of Duitsland. Informeer in de bibliotheek van uw keuze naar de mogelijkheden.

2.6.2 Hoe kan ik materialen lenen, reserveren en verlengen

Mag ik boeken die ik in een gastbibliotheek heb geleend, inleveren bij mijn eigen bibliotheek? En andersom?

De komende tijd is dit nog niet mogelijk en moet u geleende materialen inleveren bij de bibliotheek waar u ze hebt geleend. Op termijn wordt dit wel mogelijk gemaakt.

Hoeveel materialen mag ik lenen?

Het maximumaantal materialen dat u in uw thuisbibliotheek mag lenen, blijft gelijk. Dit aantal hangt af van uw abonnement. [<link naar abonnement soorten met voorwaarden>](#)

Daarnaast mag u in de gastbibliotheek ook tot een maximum lenen. Dit is dus extra. Het exacte aantal hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek. U kunt het aantal aan de balie, telefonisch of per e-mail bij de gastbibliotheek opvragen.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. U krijgt onder meer de contactgegevens te zien waar u uw vraag kunt stellen.

Hoe kan ik zien hoeveel boeken ik nog mag lenen bij mijn gastbibliotheek?

Ga hiervoor naar de website van de gastbibliotheek en log daar in om te zien hoeveel materialen er in de gastbibliotheek geleend zijn. De inloggegevens hiervoor hebt u ontvangen bij de aanvraag van gastlenen. Als u geen inloggegevens (meer) hebt, kunt u die aanvragen bij de gastbibliotheek.

Het totale aantal dat u mag lenen, hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek. U kunt het aantal aan de balie, telefonisch of per e-mail bij de gastbibliotheek opvragen. Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. U krijgt onder meer de contactgegevens te zien waar u uw vraag kunt stellen.

Hoe lang mag ik de materialen uit de gastbibliotheek lenen?

De periode dat u materialen in huis mag hebben, hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek. U vindt deze op de website van de gastbibliotheek. Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. U vindt hier onder meer de uitleentermijn.

Hoe kan ik bij de gastbibliotheek reserveren?

Dit hangt af van de gastbibliotheek.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de bibliotheek die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. Hier vindt u onder meer hoe u kunt reserveren.

Hoe kan ik bij de gastbibliotheek verlengen?

Dit hangt af van de gastbibliotheek.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de bibliotheek die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. Hier vindt u onder meer hoe u kunt verlengen.

Kan ik materialen in mijn eigen bibliotheek reserveren en ophalen in de gastbibliotheek, of omgekeerd?

Dit is niet mogelijk, maar ook niet nodig, u kunt materialen ophalen bij de bibliotheek waar u ze hebt gereserveerd.

Ik wil een boek aanvragen bij een andere bibliotheek dan mijn thuisbibliotheek of gastbibliotheek, kan dat?

U kunt in uw eigen bibliotheek altijd materialen uit een andere bibliotheek aanvragen. Dit staat los van gastlenen.

Als u materialen wilt reserveren en ophalen in de gastbibliotheek, dan moet u de materialen bij de gastbibliotheek reserveren.

Kan ik ook voor de materialen uit de gastbibliotheek een inleverattentie krijgen?

Dit hangt af van de gastbibliotheek. Als de gastbibliotheek deze mogelijkheid aanbiedt, kunt u dit aanvragen bij de gastbibliotheek.

Ik ben te laat met inleveren bij de gastbibliotheek. Wat moet ik nu doen?

Lever uw boeken of andere materialen zo snel mogelijk in bij de gastbibliotheek. De hoogte van de boete hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. U vindt hier onder meer de boetebedragen.

2.6.3 Wat kost gastlenen

Wat kost gastlenen?

In principe is gastlenen gratis. Sommige bibliotheken vragen voor een nieuwe pas inschrijfgeld. Informeer hiernaar bij de gastbibliotheek.

Voor sommige materialen kan een bedrag per uitleen gelden. Dit hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. U vindt hier voor welke materialen u per keer moet betalen en welke bedragen hiervoor gelden.

2.6.4 Kan ik met mijn abonnement gastlenen

Is mijn abonnement geschikt voor gastlenen?

U kunt gastlenen met [<type abonnementen>](#).

Gastlenen is niet mogelijk met [<type abonnementen>](#).

[of]

Kijk op onze website naar de voorwaarden van alle abonnementen. Hierbij is vermeld welke abonnementen geschikt zijn voor gastlenen. [<link naar pagina met abonnementsvormen en -voorwaarden>](#)

Ik wil overstappen naar een ander abonnement bij mijn eigen bibliotheek. Kan ik dan nog blijven gastlenen?

Veel abonnementen geven toegang tot gastlenen, maar niet alle. Vraag dit even na bij uw thuisbibliotheek of kijk op onze website naar de voorwaarden van alle abonnementen. Hierbij is vermeld welke abonnementen geschikt zijn voor gastlenen. [<link naar pagina met abonnementsvormen en -voorwaarden>](#)

2.6.5 Hoe kan ik gastlenen aanvragen, verlengen en opzeggen

Hoe vraag ik gastlenen aan?

Neem bij uw eerste bezoek aan de gastbibliotheek een geldig identiteitsbewijs en uw bibliotheekpas van uw eigen bibliotheek mee. Ga ermee naar de informatiebalie. De medewerker controleert uw pas op geldigheid en controleert uw identiteit. Als dit in orde is, wordt een bibliotheekpas van de gastbibliotheek voor u aangemaakt. Hiermee kunt u meteen materialen lenen.

Waarom moet ik een identiteitsbewijs meenemen? Ik ben toch al lid van een bibliotheek?

De medewerker van de gastbibliotheek controleert uw identiteitsbewijs om zeker te zijn dat de bibliotheekpas van u is. Zo is altijd duidelijk wie welke materialen heeft geleend.

Wat geldt als identiteitsbewijs?

Een geldig paspoort en geldige identiteitskaart, in sommige bibliotheken ook een geldig Nederlands rijbewijs. Vraag de gastbibliotheek vooraf welk document u moet meenemen.

Ik wil mijn abonnement opzeggen bij mijn eigen bibliotheek, kan ik dan toch nog blijven gastlenen?

Nee, als u uw abonnement bij uw thuisbibliotheek beëindigt, dan stopt ook de mogelijkheid om te gastlenen.

Moet ik elk jaar gastlenen verlengen?

Zolang u lid blijft van de bibliotheek én uw abonnement geschikt is voor gastlenen, hoeft u niets te doen. Gastlenen wordt automatisch voor u verlengd.

Hoe kan ik gastlenen opzeggen?

Ga met uw bibliotheekpas van de gastbibliotheek naar de balie van de gastbibliotheek. De medewerker kan voor u de mogelijkheid tot gastlenen stopzetten. In sommige bibliotheken kunt u ook digitaal of schriftelijk opzeggen. Voorwaarde is dat u alle geleende materialen heeft teruggebracht en er geen boetes open staan.

2.6.6 Overige vragen

Kan ik in de gastbibliotheek activiteiten bijwonen tegen leden-tarief?

Nee, met gastlenen kunt u alleen materialen lenen in de gastbibliotheek.

Wilt u activiteiten bijwonen die ook voor niet-leden toegankelijk zijn, dan kunt u deze natuurlijk wel bijwonen tegen het niet-ledentarief.

Wilt u vaker activiteiten bijwonen in de gastbibliotheek, dan kunt u een compleet abonnement van deze bibliotheek overwegen.

Kan ik met mijn bibliotheekpas ook gratis internetten in de gastbibliotheek?

Bij sommige bibliotheken kan iedereen gratis internetten, bij andere kost dit geld.

Gastlenen staat hier los van, met gastlenen kunt u alleen materialen lenen.

Kan ik betalen met mijn bibliotheekpas?

De bibliotheekpas is in principe niet bedoeld om mee te betalen. Of u kunt betalen met uw bibliotheekpas hangt af van de voorwaarden van de gastbibliotheek.

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek.

Klik op de bibliotheek die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. Hier vindt u onder meer hoe u in de gastbibliotheek kunt betalen.

Hoe kan ik in de catalogus kijken van de gastbibliotheek?

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek.

Klik op de bibliotheek die u wilt bezoeken. Klik vervolgens op de link naar de website van de bibliotheek. Hier vindt u onder meer de catalogus.

Waar vind ik de openingstijden van de gastbibliotheek?

Kijk op Bibliotheek.nl en vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek.

Klik op de vestiging die u wilt bezoeken. U krijgt onder meer de openingstijden te zien.

Hoe kan ik zien hoeveel boete ik heb bij de gastbibliotheek?

Ga hiervoor naar de website van de gastbibliotheek en log daar in. U vindt hier alle betalingen die u nog moet doen.

Ik heb een vraag of een klacht over gastlenen. Waar kan ik terecht?

Met vragen en klachten kunt u altijd bij uw gastbibliotheek of thuisbibliotheek terecht.

<naam thuisbibliotheek>, bel met <naam>, tel. <nummer> of stuur een e-mail aan <e-mailadres>. Wij helpen u graag verder!

Voor de contactgegevens van de gastbibliotheek kijkt u op Bibliotheek.nl. Vul in het zoekvenster de plaatsnaam in van de gastbibliotheek. Klik op de vestiging waarover uw vraag of klacht gaat.

Ik ga verhuizen, hoe gaat dat met gastlenen?

Als u lid blijft van dezelfde thuisbibliotheek, verandert er niets. U moet uiteraard wel uw nieuwe adres doorgeven, zowel in de thuisbibliotheek als de gastbibliotheek.

Als u lid wordt bij een andere bibliotheek, dan kunt u daar een abonnement nemen dat recht geeft op gastlenen. Daarna kunt u weer gastlenen bij uw gastbibliotheek (u moet zich daar wel opnieuw aanmelden).