

Samenwerkende POI's Nederland &  
Vereniging van Openbare Bibliotheken

# **HANDLEIDING GASTLENEN (landelijk)**

Gastlenen is een onderdeel van het project de Nationale  
Bibliotheekpas

## HANDLEIDING GASTLENEN (landelijk)

Gastlenen is een onderdeel van het project de Nationale Bibliotheekpas uit de branchestrategie 'De Bibliotheek levert waarde' 2012-2016.

Gastlenen maakt het mogelijk dat bibliotheekleden ook elders in Nederland zelf kunnen lenen. Daarvoor is een geldig bibliotheek lidmaatschap nodig met een abonnement dat toegang geeft tot gastlenen. Een gastbibliotheek kan met een zoekactie opzoeken in de autorisatieomgeving of iemand een juist lidmaatschap en abonnement heeft.

De Samenwerkende POI's (SPN) voeren het project uit onder auspiciën van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).

Hoofddorp, 30 oktober 2015



## Inhoudsopgave

Vragen, problemen en storingen .....	2
Inschrijven .....	2
Opzegging, (de-)blokkade of abonnementswijziging .....	6
Ten slotte.....	6
Bijlage 1: voorbeeld e-mail geen recht meer.....	8
Bijlage 2: voorbeeld e-mail blokkeren .....	9
Bijlage 3: voorbeeld e-mail activeren.....	10

## Vragen, problemen en storingen

Elke bibliotheekorganisatie heeft een contactpersoon gastlenen. Deze is op de hoogte van de werking en ontwikkelingen van gastlenen (landelijk). De contactpersoon van de bibliotheekorganisatie kan met vragen terecht bij de provinciale contactpersoon gastlenen.

### Problemen

Technische problemen kan de contactpersoon mailen aan de provinciale servicedesk bij de provinciale ondersteuningsinstelling (POI)<sup>1</sup>. Dat is dezelfde werkwijze die ook gebruikt wordt voor andere onderdelen van de landelijke infrastructuur, als bijvoorbeeld WAAS, e-books, enzovoort. Elke melder krijgt een incidentnummer en kan zo zijn vragen volgen. De servicedeskmedewerkers proberen de vragen zoveel mogelijk direct te beantwoorden. Vragen die niet meteen kunnen worden beantwoord, worden afgehandeld door de tweede- of derdelijns medewerkers van de Koninklijke Bibliotheek (KB) of provinciale ondersteuningsinstelling (POI).

Problemen worden mogelijk veroorzaakt door:

- de autorisatieomgeving
- IAM
- het abonnementenregister in G!DS
- het e-mailadres voor gastlenen in G!DS
- het eigen bibliotheekautomatiseringssysteem

### Storingen

Storingen graag meteen *telefonisch* doorgeven aan de provinciale servicedesk.

## Inschrijven

Als een klant aangeeft dat hij wil gastlenen, dan volgt u de Aanmeldprocedure hieronder.

Vraag de klant of hij zijn bibliotheekpasje en een identiteitsbewijs bij zich heeft. Dit is een voorwaarde om te kunnen gastlenen. Als de klant beide aan u heeft overhandigd, gaat u naar de autorisatieomgeving voor gastlenen (zie hierna). Hier logt u in met de inloggegevens van uw bibliotheek. Deze gegevens heeft de bibliotheek van de provinciale contactpersoon ontvangen. Vraag de inloggegevens eventueel op bij de contactpersoon gastlenen van uw bibliotheek.

U legt uit aan de klant dat u gaat controleren of het lidmaatschap geldig is en het abonnement toegang geeft tot gastlenen. Daarna vertelt u - als alles klopt - dat u een *gastleen abonnement* gaat aanmaken. Hiermee kan de klant direct gastlenen.

U gaat op een baliecomputer naar de autorisatieomgeving door te klikken op [autorisatieomgeving](#).

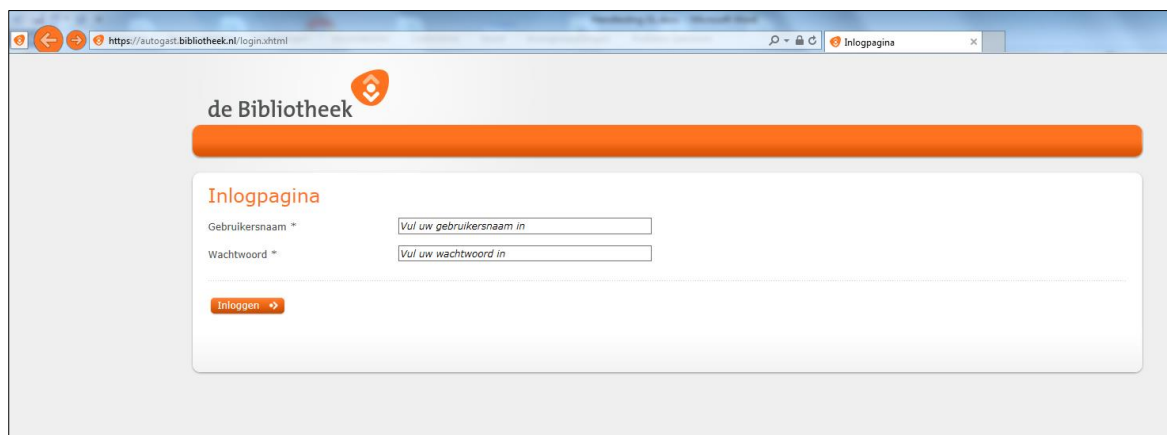
U kunt ook het internetadres (url) kopiëren en plakken in het adresveld van uw browser: <https://autogast.bibliotheek.nl>

Als uw browser de pagina van de autorisatieomgeving toont, kan het handig zijn om deze pagina op te slaan, bijvoorbeeld in uw favorieten. U kunt het internetadres ook slepen naar het bureaublad of opslaan in een map.

---

<sup>1</sup> Enkele bibliotheken hebben toegang tot de selfservicedesk van de KB. Zij gebruiken die ingang voor hun meldingen.

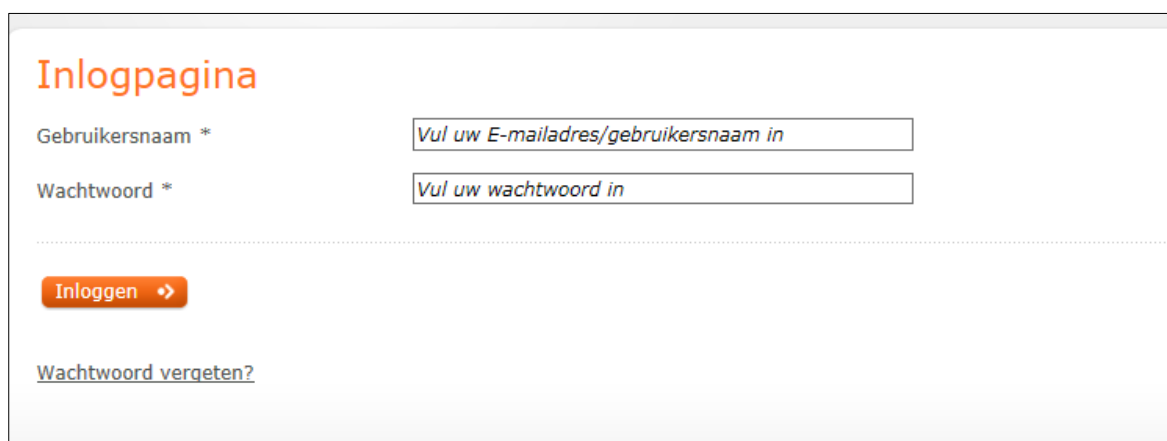
## Autorisatieomgeving



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://autogast.bibliotheek.nl/login.xhtml>. The page title is 'de Bibliotheek' and the main heading is 'Inlogpagina'. There are two input fields: 'Gebruikersnaam \*' with the placeholder text 'Vul uw gebruikersnaam in' and 'Wachtwoord \*' with the placeholder text 'Vul uw wachtwoord in'. Below the fields is an orange button labeled 'Inloggen' with a right-pointing arrow.

*De autorisatieomgeving gastlenen*

### Stap 1: Inloggen



This is a detailed view of the login form. The heading is 'Inlogpagina'. The 'Gebruikersnaam \*' field has the placeholder text 'Vul uw E-mailadres/gebruikersnaam in'. The 'Wachtwoord \*' field has the placeholder text 'Vul uw wachtwoord in'. Below the fields is an orange button labeled 'Inloggen' with a right-pointing arrow. At the bottom left, there is a blue link labeled 'Wachtwoord vergeten?'.

*Detail van de autorisatieomgeving gastlenen*

U logt in in de autorisatieomgeving van gastlenen. De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn hoofdlettergevoelig.

Vervolgens klikt u op 'Inloggen'.

De sessie wordt één uur na de laatste handeling afgesloten. Daarna moet u opnieuw inloggen.

N.B.: De functie 'Wachtwoord vergeten?' is niet actief voor gastlenen.

### Stap 2: Controleren



The screenshot shows a page titled 'Controleren recht op gastlidmaatschap'. Below the title is the instruction: 'Voer het pasnummer van de lener in om te controleren of de lener recht heeft op een gastlidmaatschap in uw bibliotheek.' There is one input field labeled 'Pasnummer \*' containing the number '1234567890'. Below the field is an orange button labeled 'Controleren' with a right-pointing arrow.

*Het invoerscherm voor het pasnummer*

Nadat u op 'Inloggen' hebt geklikt, kunt u controleren. Voer hiervoor het lenersnummer in van het bibliotheekpasje van de klant. Zorg dat er geen spaties in het lenersnummer voorkomen, u voert alleen de cijfers in. Klik op 'Controleren'.

Er zijn nu twee mogelijkheden:

- Positief resultaat; de lener mag gastlenen.  
Positief resultaat geeft de volgende melding in een groene balk op het scherm: *'Deze lener heeft een geldig abonnement en er is geen blokkade aanwezig. Deze lener mag gastlenen'*:

### Controleren recht op gastlidmaatschap

 Deze lener heeft een geldig abonnement en er is geen blokkade aanwezig. Deze lener mag gastlenen.

Bevestig dat u een lidmaatschap voor deze lener gaat aanmaken door op onderstaande knop te klikken:

*Deze lener mag gastlenen*

Als de lener mag gastlenen, gaat u verder met stap 3.

- Negatief resultaat; de lener mag niet gastlenen; ga verder met stap 5.

Als u een volgend lenersnummer wilt invoeren, dan kiest u 'Klik [hier](#) om terug te keren naar de startpagina'. U kunt ook klikken op de oranje tekst met 'Controleren recht op gastlidmaatschap'.

### **Stap 3: Bevestigen**

### Controleren recht op gastlidmaatschap

 Deze lener heeft een geldig abonnement en er is geen blokkade aanwezig. Deze lener mag gastlenen.

Bevestig dat u een lidmaatschap voor deze lener gaat aanmaken door op onderstaande knop te klikken:

*Bevestigen*

Let op: klik nu op 'Bevestigen'. Hiermee geeft u aan dat u een gastleen abonnement gaat aanmaken voor de gastlener. Dit is heel belangrijk. Door op deze button te klikken, wordt de relatie gelegd tussen de thuisbibliotheek en de gastbibliotheek. Hierdoor kunnen wijzigingen in de status van de lener of het abonnement worden doorgegeven aan uw bibliotheek.

#### **Stap 4: Opgeslagen**

Nadat u op 'Bevestigen' hebt geklikt, verschijnt de volgende melding op het scherm: 'Uw bevestiging is met succes opgeslagen. U kunt nu een lidmaatschap voor deze lener aanmaken':

**Controleren recht op gastlidmaatschap**

Uw bevestiging is met succes opgeslagen. U kunt nu een lidmaatschap voor deze lener aanmaken.

Klik [hier](#) om terug te keren naar de startpagina.

*Bevestiging is met succes opgeslagen*

Hierna gaat u verder met stap 6.

#### **Stap 5: Negatief resultaat**

Nadat u op Controleren hebt geklikt, geeft de autorisatieomgeving aan of de klant wel of niet mag gastlenen. Als de klant *niet* mag gastlenen, verschijnt de volgende melding in een rode balk: 'Deze lener heeft geen geldig abonnement of er is een blokkade aanwezig. Deze lener mag niet gastlenen':

**Controleren recht op gastlidmaatschap**

 Deze lener heeft geen geldig abonnement of er is een blokkade aanwezig. Deze lener mag niet gastlenen.

U mag geen lidmaatschap voor deze lener aanmaken.

Verzoek de lener om contact op te nemen met zijn thuisbibliotheek. De lener is zelf verantwoordelijk voor een geldig lidmaatschap en het opheffen van eventuele blokkades.

*Deze lener mag niet gastlenen*

Vervolgens kunt u de lener uitleggen dat hij terug moet naar zijn thuisbibliotheek. Mogelijk is het lidmaatschap opgezegd of geblokkeerd. Het kan ook zijn dat de klant een abonnement heeft dat geen toegang geeft tot gastlenen. De afspraak is: alleen een geldig lidmaatschap met een abonnement dat toegang geeft tot gastlenen kan worden gebruikt. Dit is om te voorkomen dat iemand zijn lidmaatschap opzegt en elders gratis gaat gastlenen. Of 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.

#### **Stap 6: Inschrijven in eigen systeem**

Hierna volgt u de gewone procedure bij het inschrijven van een nieuw lid. U gaat op het inschrijfscherm van het eigen bibliotheeksysteem naar het inschrijf-formulier en maakt een nieuw lidmaatschap aan. Het abonnement dat u aanmaakt voor de klant, heet bij alle bibliotheken in Nederland het gastleen abonnement.

- U maakt met de passenprinter een nieuw pasje aan en geeft dit aan de klant.
- U geeft de klant zijn bibliotheekpas van zijn thuisbibliotheek en identiteitsbewijs terug.
- U legt uit dat de klant nu kan gastlenen bij deze bibliotheek. Bij gastlenen gelden de uitleenvoorwaarden van de gastbibliotheek. U kunt de uitleenvoorwaarden op papier meegeven en/of verwijzen naar de website van uw bibliotheek.

Materialen die in de gastbibliotheek worden geleend, moeten hier ook weer worden teruggebracht.

- U vertelt in het kort aan de klant waar hij welke materialen kan vinden in uw bibliotheek. De klant is al lid bij een andere bibliotheek, dus kent al een aantal mogelijkheden van een bibliotheek.  
U wenst hem uiteraard veel plezier met het gastlenen.

## **Opzegging, (de-)blokkade of abonnementswijziging**

Als een klant zijn abonnement bij zijn thuisbibliotheek opzegt of een blokkade (harde stop) op het lidmaatschap heeft, dan mag hij ook in de gastbibliotheek niet meer lenen. Dit gebeurt ook als hij zijn abonnement laat omzetten in een abonnement dat geen toegang geeft tot gastlenen.

Direct nadat het abonnement wordt stopgezet in de thuisbibliotheek, krijgt de gastbibliotheek een e-mail. Deze mail wordt gestuurd naar het door de bibliotheek opgegeven e-mailadres. Dit e-mailadres is in G!DS genoteerd. In de mail staat dat de bibliotheek wordt verzocht de wijziging in de status van het gastlid te verwerken in haar eigen administratie (bibliotheekstelsel).

In de bijlagen vindt u voorbeelden van de e-mails van [gastlenen@bibliotheek.nl](mailto:gastlenen@bibliotheek.nl) bij statuswijzigingen in het abonnement bij de thuisbibliotheek.

## **Ten slotte**

### **Vragen over de status of het abonnement van de thuisbibliotheek**

Als een klant aan de balie komt en meldt dat hij niet meer kan gastlenen, dan kunt u de klant het beste doorverwijzen naar zijn eigen thuisbibliotheek. Daar kan zijn status en/of abonnement eventueel worden aangepast. Mogelijk kunt u zelf even bellen naar de thuisbibliotheek (als die open is). Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de klant.

### **Vragen over de organisatie en inrichting van gastlenen**

De informatie over gastlenen is opgenomen in de informatieset gastlenen. Deze is naar alle bibliotheken gestuurd. De [informatieset gastlenen](#) is ook te vinden op de website van de VOB. In deze set is ook een FAQ voor klanten en een FAQ voor bibliotheken opgenomen.

### **IAM**

In het bibliotheekstelsel kunnen wijzigingen worden aangebracht in de status van een lener. Zo'n wijziging kan automatisch optreden, of handmatig worden ingevoerd aan de balie. Voorbeelden zijn een blokkade, veroorzaakt door een boete of een deblokkade na een (digitale) betaling.

De bibliotheek heeft zelf bepaald welke wijzigingen wel en welke niet worden doorgegeven aan IAM. Dat instellen is gebeurd in overleg met de leverancier van het bibliotheekstelsel. Als uw bibliotheek wijzigingen wil aanbrengen in de instelling (de 'triggers') dan kunt u of de contactpersoon gastlenen van uw bibliotheek het beste contact opnemen met de leverancier van het eigen bibliotheekstelsel (HKA, Infor, Bibliomondo, Clientrix, Ciblis, enzovoort).

Het is ook mogelijk dat systemen van de ene leverancier bepaalde wijzigingen wel doorgeven aan IAM, terwijl dat door een systeem van een andere leverancier



niet wordt gedaan. Zo geeft HKA op dit moment nog geen algemene blokkade door aan IAM. Deze mogelijkheid staat op dit moment ingepland voor release 6.3.3 in 2016.

## **Bijlage 1: voorbeeld e-mail geen recht meer**

Als het thuislidmaatschap van een gastlener geen recht meer geeft op gastlenen, ontvangt de gastbibliotheek de volgende mail.

Afzenderadres: [gastlenen@bibliotheek.nl](mailto:gastlenen@bibliotheek.nl)

Onderwerp: Gastlener blokkeren: <lidmaatschapsnummer>

Beste collega,

De hieronder genoemde gastlener van uw bibliotheek heeft geen recht meer op gastlenen. Wilt u het gastlidmaatschap daarom zo snel mogelijk blokkeren?

-----

Lenergegevens

Lidmaatschapsnummer <lidmaatschapsnummer>

-----

Het kan zijn dat het lidmaatschap van deze gastlener al is geblokkeerd. U kunt deze mail in dat geval negeren.

Als er zich een wijziging in de status van de gastlener voordoet, ontvangt u daarover een nieuwe mail.

Met vriendelijke groet,

Landelijk coördinator gastlenen

LET OP:

Deze mail is automatisch verstuurd. Beantwoording door middel van de reply/antwoord-knop is dus niet mogelijk. Voor vragen kunt u contact opnemen met de landelijk coördinator gastlenen.

*mailverzoek om te blokkeren*

## Bijlage 2: voorbeeld e-mail blokkeren

Als het thuislidmaatschap van een gastlener geblokkeerd is, ontvangt de gastbibliotheek de volgende mail:

Afzenderadres: [gastlenen@bibliotheek.nl](mailto:gastlenen@bibliotheek.nl)

Onderwerp: Gastlener blokkeren: <lidmaatschapsnummer>

Beste collega,

De hieronder genoemde gastlener van uw bibliotheek heeft zijn of haar Thuislidmaatschap stopgezet of een harde stop gekregen. Daardoor is het Gastlidmaatschap niet meer geldig. Wilt u het gastlidmaatschap daarom zo snel mogelijk blokkeren?

-----

Lenergegevens

Lidmaatschapsnummer <lidmaatschapsnummer>

-----

Het kan zijn dat het lidmaatschap van deze gastlener al is geblokkeerd. U kunt deze mail in dat geval negeren.

Als er zich een wijziging in de status van de gastlener voordoet, ontvangt u daarover een nieuwe mail.

Met vriendelijke groet,

Landelijk coördinator gastlenen

LET OP:

Deze mail is automatisch verstuurd. Beantwoording door middel van de reply/antwoord-knop is dus niet mogelijk. Voor vragen kunt u contact opnemen met de landelijk coördinator gastlenen.

*mailverzoek om te blokkeren*

## **Bijlage 3: voorbeeld e-mail activeren**

Als het thuislidmaatschap van een gastlener weer geactiveerd is door de thuisbibliotheek, ontvangt de gastbibliotheek de volgende mail.

Afzenderadres: [gastlenen@bibliotheek.nl](mailto:gastlenen@bibliotheek.nl)

Onderwerp: Gastlener activeren: <lidmaatschapsnummer>

Beste collega,

Het thuislidmaatschap van de hieronder genoemde gastlener van uw bibliotheek is geactiveerd. Daardoor is het gastlidmaatschap in uw bibliotheek weer geldig. Wilt u het gastlidmaatschap daarom zo snel mogelijk activeren?

-----

Lenergegevens

Lidmaatschapsnummer <lidmaatschapsnummer>

-----

Het kan zijn dat het lidmaatschap van deze gastlener al is geactiveerd of is beëindigd. U kunt deze mail in dat geval negeren.

Als er zich een wijziging in de status van de gastlener voordoet, ontvangt u daarover een nieuwe mail.

Met vriendelijke groet,

Landelijk coördinator gastlenen

LET OP:

Deze mail is automatisch verstuurd. Beantwoording door middel van de reply/antwoord-knop is dus niet mogelijk. Voor vragen kunt u contact opnemen met de landelijk coördinator gastlenen.

*mailverzoek om te activeren*