

## **Bibliotheekreglement van de Drentse Bibliotheken**

*Versie: 1 juli 2022*

### **Begrippen**

Bibliotheek:	Elke openbare bibliotheek in de provincie Drenthe, met uitzondering van Bibliotheek Assen (DNK)
Bestuur:	Het bestuur van de Bibliotheekstichting in de betreffende gemeente
Directie:	De bibliotheekmanager of bibliotheekdirecteur van een Bibliotheek
Gebruikers:	Bezoekers en klanten van de Bibliotheek
Klant:	De klant die op grond van een Overeenkomst met de Bibliotheek, gebruik kan maken van de door de Bibliotheek aangeboden diensten, die horen bij het door de klant afgesloten abonnement.
Bibliotheekpas:	Persoonsgebonden pas waarmee Materiaal geleend kan worden in de Bibliotheek
Overeenkomst:	Bruikleenovereenkomst tussen Klant en Bibliotheek
Bibliotheekreglement:	Dit reglement met rechten en plichten voor bibliotheekgebruik door gebruikers
Uitleenvoorwaarden en Tarieven:	Jaarlijks per Bibliotheek en per abonnementsvorm afzonderlijk vast te stellen geldende uitleenvoorwaarden en geldende tarieven, waaronder de contributie
Uitleentegoed:	Aan een Bibliotheekpas wordt uitleentegoed gekoppeld in de vorm van leenstrippen. Het aantal leenstrippen is afhankelijk van het abonnement. Met leenstrippen kunnen materialen worden geleend.
Materialen:	Boeken, tijdschriften, cd's, dvd's en andere gegevensdragers die de Bibliotheek ter raadpleging en/of uitlending beschikbaar stelt.
Leenhistorie:	Gedurende maximaal twee jaar worden gegevens bewaard over het leengedrag van de klant
Uitsluiting:	Indien een klant niet aan de voorwaarden van dit reglement voldoet of de aanwijzingen van de bibliotheekmedewerkers niet of onvoldoende opvolgt, dan kan de klant door de directie worden uitgesloten van bibliotheekbezoek of uitlending zonder dat recht op restitutie van abonnementsgeld ontstaat.
Geldig legitimatiebewijs:	Een geldig rijbewijs, paspoort, identiteitskaart of verblijfsdocument.
Wettelijk vertegenwoordiger:	Ouder, verzorger, voogd, e.d. van een minderjarig kind.

Lees waar in dit document staat hij/zijn ook zij/haar of hen/hun. Om elke keer deze opsomming te voorkomen is - louter omwille van de leesbaarheid - gekozen voor mannelijk enkelvoud (hij/zijn).

### **Artikel 1: Algemene bepalingen**

1. Dit reglement is van toepassing in alle Openbare Bibliotheken van Drenthe. Ingangsdatum: 01-07-2022. Het Bestuur behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in dit reglement. Eventuele wijzigingen zullen via de Website en in de Bibliotheek kenbaar worden gemaakt aan de Gebruikers.
2. Iedere Gebruiker kan gebruik maken van de faciliteiten in de Bibliotheek/via de Bibliotheekwebsite en Materialen inzien.
3. Iedere Klant kan Materialen lenen conform het voor hem geldende abonnement en binnen de Bibliotheek geldende Uitleenvoorwaarden en Tarieven.
4. Iedere Gebruiker van de Bibliotheek dient onderhavig Bibliotheekreglement en de geldende huisregels na te leven.
5. Als een bezoeker Materialen wil lenen, dan moet de bezoeker zich inschrijven als Klant. Eventuele kosten die aan de inschrijving zijn verbonden, staan vermeld in de tarievenlijst. De geldende regels voor inschrijving zijn weergegeven in artikel 2 van dit reglement.

### **Artikel 2: Inschrijving**

1. Iedereen kan zich als Klant bij de Bibliotheek worden inschrijven - hetzij bij de klantenservice in de Bibliotheek, hetzij door zelf online in te schrijven -, waardoor tussen de Bibliotheek en de Klant een Overeenkomst tot stand komt. Er zijn per Bibliotheek verschillende abonnementen. Bij het aangaan van de Overeenkomst kiest de klant voor een type abonnement. Afhankelijk van het door de Klant gekozen abonnement is de Klant gerechtigd gebruik te maken van de door de Bibliotheek aan dat abonnement gekoppelde aangeboden faciliteiten.
2. Een minderjarige die als Klant wil worden ingeschreven, doet zich vertegenwoordigen door zijn Wettelijk vertegenwoordiger.
3. Na inschrijving ontvangt de Klant een Bibliotheekpas, waarop geregistreerd is welk abonnement de Klant heeft. De Bibliotheekpas is strikt persoonlijk en kan ook enkel door de Klant worden gebruikt om Materialen te lenen. Een pas is persoonsgebonden en mag derhalve niet aan iemand anders worden overgedragen of uitgeleend.
4. Voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst wordt elke Klant of diens Wettelijk vertegenwoordiger gewezen op het Bibliotheekreglement, de geldende Uitleenvoorwaarden en Tarieven zoals vermeld op de website.
5. Door zich als Klant te laten inschrijven, verklaart de Klant bekend en akkoord te zijn met de toepassing van het Bibliotheekreglement, de Uitleenvoorwaarden en Tarieven op de Overeenkomst alsmede de inhoud hiervan.
6. Bij inschrijving bij de klantenservice in de bibliotheek of – indien de Klant zich online heeft ingeschreven – als hij de Bibliotheekpas komt afhalen wordt de Klant gevraagd naar zijn legitimatie.

### **Artikel 3: Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst geldt voor de termijn van minimaal (met uitzondering van het kennismakings- en maandabonnement) één jaar, ingaande op de dag van inschrijving.
2. De Overeenkomst wordt na afloop van het eerste jaar stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd. Na stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst, geldt onder de voor onbepaalde tijd voortgezette verlenging een jaarlijkse abonnementsperiode.
3. Een Klant kan te allen tijde gedurende de looptijd van de Overeenkomst overstappen naar een uitgebreider abonnement. Gedurende het eerste jaar van de Overeenkomst kan het abonnement niet worden omgezet naar een goedkopere abonnementsvorm.
4. Niet gebruikt uitleentegoed vervalt na afloop van de abonnementsperiode en wordt niet gerestitueerd.
5. Opzegging door de Klant kan per e-mail, telefonisch, per brief of bij de klantenservice in de

Bibliotheek. Na de verlenging van de Overeenkomst voor onbepaalde tijd is deze te allen tijde maandelijks opzegbaar.

#### **Artikel 4: Contributietarieven en overige tarieven**

1. De Directie stelt jaarlijks de Uitleenvoorwaarden en Tarieven vast. Deze tarieven staan vermeld op een tarievenlijst in de Bibliotheek en op de Bibliotheekwebsite.
2. Wijziging van de Uitleenvoorwaarden en Tarieven wordt ten minste één maand voor de datum van de ingangsdatum in de Bibliotheek en op de Bibliotheekwebsite bekend gemaakt.
3. Niet gebruikt uitleentegoed vervalt na afloop van de abonnementsperiode en wordt niet gerestitueerd.
4. Het bibliotheekabonnement is gratis voor leden t/m 18 jaar. Vanaf de datum dat een Klant de 19-jarige leeftijd bereikt stroomt deze automatisch door in het gratis Startabonnement, tenzij er gekozen wordt voor een betaald abonnement. Als voor de laatste optie wordt gekozen, wordt contributie in rekening gebracht op basis van de alsdan geldende Tarieven. Hij ontvangt hiervoor een vooraankondiging.

#### **Artikel 5: Betalingsvoorwaarden**

1. Op grond van de Overeenkomst is de Klant gehouden de contributie voor aanvang van de abonnementsperiode volledig te betalen. Voor het eerste jaar geldt dat als een Klant zich bij de klantenservice in de Bibliotheek inschrijft hij door middel van een wettig betaalmiddel of door het afgeven van een machtiging voor automatische incasso zijn contributie kan voldoen. Als de Klant zich online inschrijft vindt betaling via iDeal plaats.
2. Betaling van contributie geschiedt per factuur of automatische incasso. Bij gebruik van een factuur worden er administratiekosten in rekening gebracht. De factuur dient betaald te worden binnen 14 dagen nadat deze door de Bibliotheek is toegezonden.
3. In geval een factuur niet tijdig door de Klant wordt voldaan, wordt de Klant gemaand alsnog over te gaan tot betaling. De Klant verkeert vanaf het moment van verzending van de aanmaning in verzuim. Indien de Klant na aanmaning verzuimt alsnog te betalen, is de Bibliotheek gerechtigd de inning van de factuur ter incasso aan een incassobureau uit te besteden. De met de incasso gemoeide kosten komen voor rekening van de Klant.
4. Gedurende de periode dat de Klant in verzuim is, kan hij geen gebruik maken van zijn abonnement en aldus geen Materialen lenen. De Bibliotheekpas wordt daartoe geblokkeerd. Zodra de Klant heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen, wordt zijn abonnement weer geactiveerd. Er vindt geen restitutie plaats ter zake van de periode waarin de Klant door uitblijven van betaling geen gebruik heeft kunnen maken van zijn abonnement.

#### **Artikel 6: Wijziging in persoons- en adresgegevens**

1. Een adreswijziging en/of naamsverandering dient door de Klant tijdig en schriftelijk, per e-mail, of aan de balie van de klantenservice aan de Bibliotheek te worden medegedeeld.
2. Eventuele gevolgen van het niet tijdig melden van wijzigingen van bijvoorbeeld naam, adres, e-mailadres, etc. zijn geheel voor rekening van de Klant.

#### **Artikel 7: Beëindiging van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt:
  - a. na opzegging door de Klant, welke ten minste één maand voor de datum waartegen de Overeenkomst wordt opgezegd door de Bibliotheek is ontvangen. Opzegging door de Klant kan per e-mail, telefonisch, per brief of bij de klantenservice in de Bibliotheek. De opzegging kan alleen geëffectueerd worden indien de Klant alle door hem geleende/in zijn bezit zijnde

Materialen heeft ingeleverd en alle betalingsverplichtingen van de Klant jegens de Bibliotheek zijn voldaan.

- b. na tussentijdse opzegging door de Klant. Bij tussentijdse opzegging binnen één jaar na het aangaan van de Overeenkomst wordt geen restitutie van contributie verleend. In geval van opzegging van de Overeenkomst nadat het eerste jaar is verstreken, vindt alleen op verzoek van de Klant restitutie plaats van de contributie die voor de lopende abonnementsperiode vooruit is betaald. De restitutie wordt berekend naar rato van het aantal maanden van de abonnementsperiode dat resteert na de datum waartegen is opgezegd. Restitutie vindt plaats via bankoverschrijving. De Klant moet hiervoor een rekeningnummer opgeven binnen een maand na de opzegging anders vervalt het recht op restitutie. Aan het restitueren van abonnementsgeld zijn kosten verbonden, deze worden aan de klant in rekening gebracht. Restitutie lager dan de kosten is niet mogelijk.
- c. na opzegging door de Bibliotheek indien de Klant zijn (betalings)verplichtingen na aanmaning conform artikel 5 lid 3 van het Bibliotheekreglement niet is nagekomen. Deze opzegging wordt ongedaan gemaakt wanneer alsnog teruggave van de Materialen en/of volledige voldoening van de vorderingen van de Bibliotheek heeft plaatsgevonden.
- d. bij overlijden van de Klant.

#### **Artikel 8: Lenen**

1. De Overeenkomst geeft recht op het lenen en terugbrengen van Materialen in alle vestigingen van de Bibliotheken in de provincie Drenthe op grond van de in de betreffende Bibliotheek vastgestelde Uitleenvoorwaarden en Tarieven.
2. Materialen kunnen alleen op vertoon van een geldige Bibliotheekpas worden geleend.
3. Het aantal te lenen Materialen is afhankelijk van het gekozen abonnement. Dit aantal is vastgelegd in de Uitleenvoorwaarden en Tarieven.
4. De Klant is zelf verantwoordelijk voor correcte registratie van de ingeleverde en uitgeleende Materialen.

#### **Artikel 9: Verlengen**

1. Op verzoek van de Klant kan de uitleentermijn van Materialen afhankelijk van soort Materiaal en type abonnement worden verlengd, tenzij deze Materialen door een andere Klant zijn aangevraagd.
2. Verlengen kan tijdens openingsuren aan de balie, via de website van de Bibliotheek, of via de Wise-app.
3. Een verlenging telt als een nieuwe uitlening en wordt verrekend met het op grond van het gekozen abonnement geldende Uitleentegoed van de Klant.

#### **Artikel 10: Reserveren**

1. De Bibliotheek heeft het aantal gelijktijdig uitstaande reserveringen dat een Klant op naam mag hebben staan beperkt.
2. Voor reserveringen buiten de provincie Drenthe wordt een bedrag in rekening gebracht conform het Uitleenreglement en Tarieven.
3. Zodra de reservering binnen is, krijgt de Klant hiervan bericht. Het gereserveerde blijft één week voor de Klant beschikbaar. Bij het niet afhalen van de gereserveerde Materialen na berichtgeving worden kosten doorberekend voor de uitgevoerde werkzaamheden.

#### **Artikel 11: Gebruik en schade**

1. De Klant ontvangt de Materialen in goede staat. Hij verplicht zich de Materialen op deugdelijke wijze te vervoeren en er zorgvuldig mee om te gaan.

2. De Klant is aansprakelijk voor iedere beschadiging en/of verontreiniging die bij het terugbrengen wordt geconstateerd en is verplicht de daarvoor door de Bibliotheek in rekening te brengen schadevergoeding, vermeerderd met de eventuele kosten verbonden aan het incasseren van de schade, te vergoeden.
3. De Klant gebruikt de geleende Materialen op eigen risico. De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor schade aan zaken van de Klant of derden, waaronder afspeelapparatuur en computer die is veroorzaakt door het Materiaal.

#### **Artikel 12: Terugbrengen**

1. De Klant dient de Materialen uiterlijk in te leveren op de datum dat de leentermijn verstrijkt.
2. Materialen die na sluitingstijd van de Bibliotheek in de inleverbus worden gedeponerd, worden op de eerstvolgende openingsdag verwerkt. Die dag geldt als inleverdag.
3. Als service zal de Bibliotheek de Klant een inleverattending sturen aan het bij de Bibliotheek bekende e-mailadres. Het al dan niet versturen c.q. ontvangen van deze inleverattendingen ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot het tijdig inleveren van de Materialen. De Klant kan aan het al dan niet ontvangen hebben van een inleverattending dan ook geen rechten ontleen.

#### **Artikel 13: Te laat of niet terugbrengen**

1. Bij overschrijding van de uitleentermijn wordt per geleend Materiaal voor iedere dag waarop dit te laat is ingeleverd te-laat-geld in rekening gebracht. Het bedrag wordt berekend over alle dagen dat het Materiaal te laat wordt ingeleverd, dus ook over de dagen dat de Bibliotheek is gesloten.
2. Indien verlenging van de uitleentermijn wordt aangevraagd op het moment dat de uitleentermijn is verstreken, wordt eveneens te-laat-geld in rekening gebracht.
3. De hoogte van het te-laat-geld is nader uitgewerkt en vastgesteld in de Uitleenvoorwaarden en Tarieven.
4. In het geval de Klant na twee herinneringen van de Bibliotheek de door hem geleende Materialen niet terugbrengt, is de Klant aan de Bibliotheek een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan de vervangingswaarde van het niet geretourneerde Materiaal, vermeerderd met het te-laat-geld dat conform lid 1 van dit artikel verschuldigd is. De klant ontvangt daartoe een factuur. Indien de klant de factuur niet betaalt binnen de in de factuur gestelde termijn, zendt de Bibliotheek een aanmaning. Indien de Klant ook na aanmaning niet (tijdig) overgaat tot betaling, geeft de Bibliotheek de incasso van haar vordering uit handen. De kosten die met incasso gemoeid zijn, zijn voor rekening van de Klant.
5. Indien vermiste Materialen alsnog teruggevonden en ingeleverd worden bij de Bibliotheek, vindt geen restitutie van de in lid 4 omschreven kosten plaats.

#### **Artikel 14: Blokkeren Bibliotheekpas**

1. De Klant kan geen Materialen lenen wanneer de contributie niet is voldaan, te-laat-geld open staat of wanneer hij langer dan 60 dagen te laat is met het inleveren van de door hem geleende Materialen en daarvoor niet op grond van artikel 13 lid 4 een schadevergoeding is voldaan. De Klant kan weer Materialen lenen nadat het openstaande te-laat-geld is voldaan en de Materialen zijn ingeleverd of daarvoor op grond van artikel 13 lid 4 een schadevergoeding is betaald.
2. Ook in het geval de Bibliotheekpas geblokkeerd is, blijft de Klant de contributie verschuldigd zolang de Overeenkomst niet is beëindigd.

#### **Artikel 15: Vermissing of beschadiging Bibliotheekpas**

1. De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Bibliotheekpas. De Klant zal de Bibliotheekpas zorgvuldig en verantwoord gebruiken en bewaren.

2. Bij vermissing van de Bibliotheekpas dient hiervan melding te worden gedaan bij de Bibliotheek. De pas wordt dan door de Bibliotheek geblokkeerd.
3. De Klant of diens Wettelijk vertegenwoordiger is en blijft volledig aansprakelijk voor (onrechtmatig) gebruik, verlies, diefstal en andere vormen van het in ongerede raken van de Bibliotheekpas zolang de in lid 2 van dit artikel bedoelde melding niet is gedaan.
4. Na melding zoals omschreven in lid 2 van dit artikel en op vertoon van een geldig legitimatiebewijs is het op verzoek van de Klant mogelijk om bij vermissing van de Bibliotheekpas een nieuwe Bibliotheekpas te ontvangen. Hiervoor is hij een eenmalige vergoeding verschuldigd conform de Tarieven.
5. Indien een vermiste Bibliotheekpas alsnog wordt teruggevonden, is geen restitutie van de in rekening gebrachte vergoeding zoals bedoeld in lid 4 mogelijk.
6. Indien een Bibliotheekpas door onachtzaam gebruik zodanig versleten of beschadigd is dat met behulp van deze Bibliotheekpas de uitleen- en abonnementsgegevens niet meer doelmatig kunnen worden ingelezen, is de Klant gehouden een nieuwe Bibliotheekpas af te nemen, waarvoor een eenmalige vergoeding dient te worden betaald. Tevens is de Klant gehouden de versleten/beschadigde Bibliotheekpas bij de Bibliotheek in te leveren.

#### **Artikel 16: Auteursrechtelijke werken**

1. De rechten betreffende het intellectuele eigendom van auteursrechtelijke werken en digitale media berusten bij de maker c.q. producent van het geleende Materiaal en niet bij de Bibliotheek. De Gebruiker verplicht zich ertoe de rechten van de rechthebbende niet te schenden. De Gebruiker vrijwaart de Bibliotheek voor aanspraken van rechthebbende(n) van de intellectuele eigendomsrechten c.q. auteursrechten dan wel derden samenhangend met een eventuele schending van de intellectuele eigendomsrechten c.q. auteursrechten van de rechthebbende met betrekking tot de Materialen.

#### **Artikel 17: Computergebruik**

1. Het is de Gebruiker niet toegestaan zich toegang te verschaffen tot gegevens van andere Gebruikers of in te breken in computersystemen van of via het computersysteem c.q. (Wifi)netwerk van de Bibliotheek.
2. Het is de Gebruiker niet toegestaan andere Gebruikers van het internet, personen of groepen lastig te vallen of beledigende, smadelijke of onzedelijke informatie te verspreiden via het computersysteem c.q. (Wifi)netwerk van de Bibliotheek.
3. Het is de Gebruiker niet toegestaan handelingen te verrichten die het goed functioneren van het bibliotheeknetwerk of onderdelen daarvan hinderen, dan wel het netwerk schaden.

#### **Artikel 18: Wifi**

1. Dankzij het Wifi-netwerk van de Bibliotheek kan de Gebruiker – met daarvoor geschikte apparaten – in de Bibliotheek gratis draadloos verbinding maken met het internet. Door in te loggen op het Wifi-netwerk van de Bibliotheek, gaat de Gebruiker akkoord met de volgende Wifi-gebruiksvoorwaarden:
  - a. De Bibliotheek is niet verantwoordelijk voor eventuele uitval van het internet/netwerk, verlies van data of derving van inkomsten door technische of andere storingen.
  - b. De Bibliotheek is niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan hardware of software van de Gebruiker door het gebruik van het Wifi-netwerk. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn apparatuur.
  - c. Het is de Gebruiker niet toegestaan om het Wifi-netwerk te gebruiken om spam, virussen en/of illegale software te verspreiden en/of te gebruiken voor zaken en/of activiteiten die op basis van Nederlands recht niet zijn toegestaan.

- d. De Bibliotheek is niet verantwoordelijk voor de informatie die door de Gebruiker wordt geplaatst op een server of het internet. De Gebruiker zal de Bibliotheek vrijwaren tegen iedere aanspraak van derden ter zake van de informatie die door de Gebruiker op de server en/of het internet wordt geplaatst. De inhoud en strekking van de tekst en beeldmateriaal mogen in geen geval pornografisch, discriminerend of anderszins aanstootgevend zijn.
- e. Het gebruik van het Wifi-netwerk is gebaseerd op fair use policy. Dit houdt in dat er geen limiet is gesteld op de hoeveelheid data die mag worden verstuurd en ontvangen.

#### **Artikel 19: Privacy**

1. De Bibliotheek legt de persoonsgegevens van de Klant vast ten behoeve van de administratie, de aflevering van producten en diensten, de communicatie met de Klant, algemene analyse en (statistisch) onderzoek naar het gebruik van producten en diensten en om de klant te informeren over activiteiten, producten en diensten van de Bibliotheek. Hierop is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.
2. De Bibliotheek is verantwoordelijk voor de bescherming van de persoonsgegevens van de Klant volgens de voorwaarden zoals gesteld in de betreffende wetgeving en bijbehorende uitvoeringsregelingen.
3. Klanten hebben het recht de over hen opgenomen persoonlijke gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen.
4. De gegevens van de Klant die is uitgeschreven bij de Bibliotheek worden enige tijd bewaard. Zie voor de bewaartermijn het privacyreglement (op de website) van de Bibliotheek. De Bibliotheek is ervoor verantwoordelijk dat deze gegevens niet worden gebruikt voor doeleinden die daarmee niet te verenigen zijn. Daarop kan een uitzondering worden gemaakt ten behoeve van de Wet Bevoegdheden Vorderen Gegevens. De Bibliotheek is gerechtigd c.q. gehouden onder bepaalde omstandigheden identificerende gegevens en gegevens over het gebruik van de Bibliotheek te verstrekken aan politie en justitie.

#### **Artikel 20: Ordebepalingen**

1. De Gebruikers van de Bibliotheek dienen gebruik te maken van de Bibliotheek(diensten) en haar Materialen overeenkomstig hun bestemming. Zij dienen zich zo te gedragen dat anderen daar geen hinder van ondervinden.
2. In geval van verdenking van strafbare feiten doet het personeel aangifte bij de politie. Het personeel kan inzage in tassen c.q. het leegmaken van zakken verlangen. Het personeel is (bij niet medewerking) bevoegd de verdachte(n) aan te houden en zal deze(n) zo spoedig mogelijk overdragen aan de politie.
3. De directie is bevoegd Gebruikers de toegang tot de Bibliotheek te ontzeggen voor een door de Directie te bepalen periode.

#### **Artikel 21: Overige bepalingen**

1. De Bibliotheek is niet aansprakelijk voor eigendommen van de Gebruikers die in de boeken, in andere Materialen of in de Bibliotheek worden achtergelaten.
2. Aanwijzingen van het personeel dienen te worden opgevolgd.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, berust de beslissing bij de Directie.

#### **Artikel 22: Klachten**

1. Klachten en reacties over de dienstverlening van de Bibliotheek of de uitvoering van het Bibliotheekreglement kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de Directie. Zie hiervoor de

klachtenprocedure op de website van de Bibliotheek.

2. Tegen door het personeel van de Bibliotheek, dan wel de Bibliotheek zelf c.q. het Bestuur, genomen maatregelen/beslissingen kan door de Klant, uiterlijk binnen 14 dagen te rekenen vanaf de dag waarop de maatregel/beslissing is genomen, schriftelijk beroep worden aangetekend bij de Directie van de Bibliotheek.