

# Gebruikersreglement van de Luisterpuntbibliotheek.

## Speciale openbare bibliotheek

### Artikel 1

1. Luisterpunt is een speciale openbare bibliotheek die gesubsidieerd wordt door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op basis van het Decreet op het Lokaal Cultuurbeleid (2012).
2. Luisterpunt is een vzw, gevestigd in de G. Schildknechtstraat 28 te 1020 Brussel (Laken). De bibliotheekwerking en de dienstverlening van Luisterpunt verlopen conform de in de statuten vastgelegde maatschappelijke opdracht en de doelstellingen bepaald in het beleidsplan 2014 – 2018, zoals goedgekeurd door de Vlaamse overheid.
3. Dit dienstreglement bepaalt de gebruiks- en leenvoorwaarden voor de particuliere gebruikers van de speciale openbare bibliotheek voor personen met een leesbeperking. Instellingen, zoals openbare bibliotheken, scholen, woon- en zorgcentra, vallen buiten dit reglement.
4. Luisterpunt heeft een gebruikersraad. Deze raad vertegenwoordigt de lezers en geeft advies aan het bestuur en de directie over de bibliotheekwerking en over thema's die de lezers aanbelangen. Meer informatie vindt u op onze website. Om bijkomende informatie te vragen en om aan te sluiten kunt u e-mailen naar [gebruikersraad@luisterpuntbibliotheek.be](mailto:gebruikersraad@luisterpuntbibliotheek.be).

## De inschrijving als lezer

### Artikel 2

1. Wie gebruik wil maken van de bibliotheekdienstverlening schrijft zich in via een (web)inschrijvingsformulier.
2. Voor kinderen, die de leeftijd van veertien jaar nog niet hebben bereikt, is toestemming van één van de ouders of een wettelijke vertegenwoordiger vereist.
3. Wie gebruik wil maken van de bibliotheekdienstverlening geeft door middel van een 'verklaring op eer' aan dat hij behoort tot de doelgroep van personen met een leesbeperking (zie artikel 6).
4. De inschrijving bij Luisterpunt is gratis en voor onbepaalde duur, of voor de duur van de leesbeperking.
5. Na ontvangst van de inschrijving ontvangt de lezer een bevestiging van lidmaatschap. De lezer krijgt een lenersnummer en bijkomende informatie over de bibliotheekwerking. Dit lenersnummer moet bij voorkeur gebruikt worden bij elke communicatie met de bibliotheek.
6. Bij inschrijving geeft de lezer ook op op welke manier hij met Luisterpunt wil communiceren: in zwartdrukschrift, via e-mail, of in braille.
7. Als lid van Luisterpunt ontvangt de lezer automatisch ons gratis huistijdschrift: Knetterende Letteren. Dit tijdschrift verschijnt maandelijks, behalve in juli en augustus. Jeugdige lezers ontvangen vier keer per jaar een lijst met nieuwe boeken per leeftijdscategorie. Ze ontvangen deze lijst via e-mail. Een

- aangepaste versie in Daisy (synthetische spraak) of in braille wordt op aanvraag toegestuurd.
8. Door inschrijving als lezer bij Luisterpunt, verklaart de lezer zich akkoord met de bepalingen uit dit gebruikersreglement.
  9. Wijzigingen aan de adres- of persoonsgegevens moeten zo snel mogelijk worden doorgegeven aan de uitleendienst van Luisterpunt via 02 423 04 11 of via [uitleen@luisterpuntbibliotheek.be](mailto:uitleen@luisterpuntbibliotheek.be). Bij overlijden is het wenselijk dat nabestaanden de bibliotheek hiervan op de hoogte brengen.
  10. Lezers kunnen zich te allen tijde uitschrijven als lid van Luisterpunt.
  11. De adres- en persoonsgegevens worden opgenomen in een databestand van Luisterpunt (zie verder bij artikel 6 over het privacybeleid).
  12. Een lezer kan op drie manieren boeken lenen:
    - Aanvraaglezer: de lezer kiest zelf boeken en deze worden onmiddellijk verstuurd.
    - Wenslijstlezer: de lezer geeft op welke boeken hij wil lezen, Luisterpunt houdt deze boeken bij in een lijst en zorgt ervoor dat de lezer steeds een vast aantal boeken in bezit heeft.
    - Genrelezer: de lezer geeft op welke genres (fictie) of onderwerpen (non-fictie) hij graag leest, de bibliotheek zorgt ervoor dat de lezer steeds een vast aantal boeken in bezit heeft.
  13. De lezer kan boeken aanvragen, toevoegingen doen aan wenslijst of genrelijst, zowel online via Mijn Luisterpunt, via e-mail naar [uitleen@luisterpuntbibliotheek.be](mailto:uitleen@luisterpuntbibliotheek.be), schriftelijke via een brief, als telefonisch naar het nummer 02 423 04 11.

## De bibliotheekboeken

### Artikel 3

1. Luisterpunt leent lectuur in aangepast leesformaat uit. De bibliotheekboeken zijn beschikbaar in twee aangepaste leesformaten: brailleboeken en Daisy-luisterboeken.
2. De boeken uit de bibliotheekcollectie blijven te allen tijde eigendom van Luisterpuntbibliotheek.
3. Het actuele aanbod van Luisterpunt, evenals een lijst van recente aanwinsten zijn raadpleegbaar via de online catalogus op <http://daisybraille.bibliotheek.be>. Een overzicht van aanwinsten staat in het maandelijks huistijdschrift Knetterende Letteren.
4. De bibliotheekcollectie wordt ook gepresenteerd via keuzelijsten: dit zijn lijsten van maximum 100 titels voor een bepaald genre of over een bepaald onderwerp. Naast lijsten van romans en informatieve boeken kunnen keuzelijsten van de jeugdboeken worden aangevraagd. De keuzelijsten zijn verkrijgbaar in volgende vormen: op Daisy-schijf (de tekst wordt dan voorgelezen door een kunstmatige stem, deze audioversie kan worden geprint), via e-mail, in braille of in gedrukte vorm. De Daisy-, e-mail- en braillelijsten zijn gratis en moeten niet teruggestuurd worden. Voor de gedrukte vorm wordt een financiële bijdrage per keuzelijst gevraagd.
5. Elke lezer kan steeds suggesties doen om onze collectie en onze dienstverlening te verbeteren.

6. Het is de lezer verboden om bibliotheekmaterialen voor derden te kopiëren of aan te passen; evenmin is het toegestaan om de beveiliging (Digital Right Management, DRM) van de Daisy-luisterboeken te doorbreken of uit te schakelen. Indien de lezer zich niet houdt aan deze voorwaarden, kan hij na een schriftelijke verwittiging tijdelijk of definitief worden uitgesloten van de bibliotheek.
7. Luisterpunt werkt mee aan de uitbouw van een internationaal interbibliothecair leenverkeer (IBL), waardoor anderstalige Daisy- en brailleboeken kunnen worden aangevraagd. Het IBL richt zich momenteel op de eerste plaats tot Bibliotheekservice Passend Lezen in Nederland en de Deutsche Zentralbücherei für Blinde in Duitsland.

## Uitleenvoorwaarden

### Artikel 4

1. De uitleendienst is elke werkdag open van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur en zijn medewerkers staan ter beschikking voor informatie en begeleiding. De bibliotheek is gesloten op zaterdagen, zondagen, feestdagen en eventueel op bruggdagen.
2. Luisterpunt is een verzendbibliotheek en verleent geen bibliotheekdienstverlening aan bezoekers ter plekke in de bibliotheekkantoren.
3. Het lenen van boeken, alsook de verzending in een aangepaste verpakking via de post zijn volledig gratis.
4. De lezer stuurt ons de boeken in dezelfde verpakking terug. Frankeren hoeft niet. De boeken moeten voor het verstrijken van de uitleentermijn terug in het bezit van de bibliotheek zijn.
5. Het maximaal aantal uitleningen bedraagt 25 per leesvorm (Daisy-cd / braille) en 5 voor Daisy-online.
6. De uitleenperiode bedraagt vier weken. Verlenging is mogelijk met maximaal twee extra uitleenperioden en kan via Mijn Luisterpunt, telefonisch, schriftelijk of per e-mail gebeuren.
7. Brailleboeken moeten niet worden teruggestuurd
8. Bij het overschrijden van de uitleentermijn van een Daisy-cd kan een herinneringsbrief worden gestuurd. Indien de lezer geen gevolg geeft aan deze herinnering, kan hij na een schriftelijke verwittiging tijdelijk of definitief worden uitgesloten van de bibliotheek.
9. De uitleningen zijn persoonlijk. Het verder uitlenen aan anderen is niet toegelaten.
10. Luisterpunt aanvaardt geen enkele (financiële) aansprakelijkheid voor (vermeende) beschadiging van Daisy-, cd- of computerapparatuur van de lezer als gevolg van het gebruik van de geleende Daisy-luisterboeken.

## Mijn Luisterpunt

### Artikel 5

1. Mijn Luisterpunt is een interactief luik op [www.luisterpuntbibliotheek.be](http://www.luisterpuntbibliotheek.be) of <http://mijn.luisterpunt.be> waar de lezer ongemerkt switcht tussen website, catalogus en uitleensoftware. Hiermee kan de lezer zijn persoonlijke

leenhistoriek raadplegen, zijn gegevens, zijn wenslijst of genrelijst raadplegen en wijzigen. De lezer kan zijn boekenlijst beheren, er online zelf boeken aan toevoegen of verwijderen en ook de volgorde waarin ze worden opgestuurd. Daisy-online-lezers kunnen via Mijn Luisterpunt Daisy-online-boeken op hun online boekenplank zetten, klaar om te streamen en te downloaden. Inloggen gebeurt op basis van het lezersnummer en de geboortedatum. Meer informatie staat op de website van Luisterpunt.

2. Bij het gebruiken van de online diensten van Luisterpunt via Mijn Luisterpunt zijn naast de algemene gebruiks- en leenvoorwaarden de volgende voorwaarden van toepassing:
3. De gebruiker van de online dienst moet geregistreerd zijn als lezer van Luisterpunt.
4. Luisterpunt kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige directe en/of indirecte schade als gevolg van of in verband met het gebruik van de op en via deze websites beschikbare informatie, documenten of producten.
5. Luisterpunt aanvaardt evenmin aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud, data, adviezen, verklaringen, software, producten, virussen of ander materiaal op sites of bronnen waarnaar wordt verwezen.

## Privacybeleid

### Artikel 6

1. Luisterpunt wijst haar lezers bij het lenen van lectuur in aangepast leesformaat op het belang van respect voor de Auteurswet en de draagwijdte van artikel 22, §1, 11° van de Auteurswet in het bijzonder.
2. De 'verklaring op eer' door de lezer omvat in het (web)inschrijvingsformulier volgende tekst:

#### **VERKLARING OP EER VAN EEN PERSOON MET EEN LEESBEPERKING**

*“Door dit inschrijvingsformulier in te vullen en te verzenden aan Luisterpunt doet u een aanvraag om lid te worden van de Luisterpuntbibliotheek en verklaart u dat u geen gedrukt boek (meer) kunt lezen of hanteren omwille van een bepaalde leesbeperking. U verklaart zich akkoord dat Luisterpunt deze persoonsgegevens bijhoudt in een database en beheert conform de privacywetgeving.*

*Zodra in deze toestand verandering komt, laat u dit aan Luisterpunt weten en kunt u geen gebruik meer maken van de luister- en brailleboeken van Luisterpunt.*

*Luisterpunt volgt de wettelijke bepalingen uit de Belgische auteurswet om boeken aan te bieden in aangepast leesformaat voor personen met een leesbeperking. Luisterpunt verdedigt de rechtmatige aanspraak van auteurs en uitgevers op hun eigendomsrecht en verspreidingsrecht. Het is dankzij de inspanningen en de creativiteit van auteurs en de investering van uitgevers dat u kunt genieten van duizenden boeken. Wie een boek onrechtmatig kopieert en verspreidt, ontnemt de auteur en de uitgever een deel van de inkomsten die zij verdienen. Wie dit niet respecteert, wordt uitgesloten als bibliotheeklid.”*

3. Luisterpunt vult op haar website en in haar communicatie naar de leden bovenstaande ‘verklaring op eer’ aan met volgende bepaling:

*“Bovendien verklaart u het auteursrecht van de makers van de geconverteerde lectuur strikt te zullen eerbiedigen, binnen de wettelijke grenzen. Luisterpunt respecteert de wettelijke bepalingen uit de Belgische Auteurswet om boeken tijdelijk aan te bieden in aangepast leesformaat voor personen met een leesbeperking. Luisterpunt verdedigt en onderschrijft ten volle de auteursrechtelijke aanspraken van de rechthebbende auteurs en uitgevers. Het is immers dankzij de inspanningen en de creativiteit van auteurs en de aanzienlijke investering van uitgevers dat u kunt genieten van duizenden boeken. Wie een boek onrechtmatig downloadt, uploadt, kopieert, vervormt of verspreidt, er de kopieerbeveiliging van kraakt of rechteninformatie wijzigt of wist, ontnemt de auteur een deel van de inkomsten die hij verdient en zorgt er mede voor dat uitgevers niet langer kunnen investeren in kwalitatief hoogstaande boeken. Luisterpunt behoudt zich daarom het recht voor om elke inbreukpleger op de auteursrechten van auteurs of uitgevers van geconverteerde lectuur voorlopig of definitief uit te sluiten, na een voorafgaande waarschuwing.”*

4. Luisterpunt ziet er nauwgezet op toe dat de lectuur in aangepast leesformaat uitsluitend ter beschikking wordt gesteld van personen met een leesbeperking, die op basis van een ‘verklaring op eer’ gebruik wensen te maken van de dienstverlening van de Luisterpuntbibliotheek. Luisterpunt behoudt zich ten overstaan van de eindgebruiker uitdrukkelijk het recht voor om bij twijfel over de ‘verklaring op eer’, op elk ogenblik en op eenvoudig verzoek te vragen naar een medisch of andersoortig attest, dat zijn of haar leesbeperking objectief aantoont of aannemelijk maakt. Indien Luisterpunt redelijke twijfels heeft over de waarachtigheid van de vorm, de inhoud of de rechtsgeldigheid van het attest, moet zij het verzoek om lid van Luisterpunt te worden van de bedoelde persoon voorlopig afwijzen.
5. Luisterpunt zal de verzamelde informatie over de volledige identiteit van de lezers en de aard van hun leesbeperking bijhouden; deze persoonsgegevens worden door Luisterpunt beheerd in een database, conform de bepalingen van de Privacywet (1992) en dienen om te vrijwaren dat de bibliotheekdienstverlening zich alleen richt tot leden van de doelgroep van personen met een leesbeperking. Deze adres- en persoonsgegevens worden niet kenbaar gemaakt aan derden. De lezer heeft toegang tot zijn persoonsgegevens en kan de juistheid ervan verifiëren. De lezer heeft de mogelijkheid om onjuistheden in verband met zijn adres- en persoonsgegevens te verbeteren via Mijn Luisterpunt of te laten verbeteren. Hiervoor kan de lezer contact opnemen met de uitleendienst van Luisterpunt.

## Klachten

### Artikel 7

1. Onder een klacht verstaat Luisterpunt een uiting van ontevredenheid of bezwaar over de collectie, de uitleendienst, de werking, een regel of een

- beslissing van Luisterpunt, of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een medewerker.
2. Een klacht kan ingediend worden door een lezer van Luisterpunt of door zijn/haar vertegenwoordiger. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
  3. Een klacht kan op twee manieren kenbaar gemaakt worden: door ze telefonisch of mondeling mee te delen, of door ze schriftelijk in te dienen bij Luisterpunt.  
Indien u niet in staat bent een klacht schriftelijk op te maken, kan deze telefonisch (02 423 04 11) of mondeling doorgegeven worden aan een bibliotheekmedewerker.  
Het schriftelijk indienen van een klacht: deze kan in zwartdruk of in braille gestuurd worden naar Luisterpunt, G. Schildknechtstraat 28, 1020 Brussel (Laken); e-mailen kan naar: [info@luisterpuntbibliotheek.be](mailto:info@luisterpuntbibliotheek.be). Wie schriftelijk een klacht indient kan gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Luisterpunt.
  4. Na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt u een bevestiging van ontvangst. Dit gebeurt schriftelijk, telefonisch of per e-mail. In de bevestiging wordt vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst door Luisterpunt.
  5. Het indienen van een klacht ontslaat de lezer niet van de verplichtingen zoals vermeld in dit reglement.
  6. Wat gebeurt er verder met de klacht? Een schriftelijke klacht die door de bibliotheek wordt ontvangen, wordt binnen de 4 weken behandeld. Vervolgens brengt Luisterpunt de lezer op de hoogte van het resultaat. Deze klacht wordt, indien nodig, voorgelegd aan de directie of het bestuur.

## Slotbepalingen

### Artikel 8

1. Dit reglement is raadpleegbaar op de website [www.luisterpuntbibliotheek.be](http://www.luisterpuntbibliotheek.be) en is op verzoek verkrijgbaar in braille of in gesproken vorm.
2. Luisterpunt kan de bepalingen van de gebruiks- en leenvoorwaarden in dit reglement steeds aanpassen.
3. Wijzigingen in het gebruikersreglement worden kenbaar gemaakt via de website [www.luisterpuntbibliotheek.be](http://www.luisterpuntbibliotheek.be) en het huistijdschrift 'Knetterende Letteren'.
4. Alle onvoorziene problemen worden door de directie geregeld.
5. Luisterpunt kan van bepalingen uit dit gebruikersreglement afwijken, indien bijzondere omstandigheden dit vragen of als tijdelijke maatregel.
6. Dit gebruikersreglement treedt in werking op 1 april 2016.