

## Proces-beschrijving Herinneringen/registraties-Nota's-Deurwaarder

### Front-Office

Voor de Front-Office geldt bij **inname** van **in rekening** gebrachte exemplaren het volgende:

In Nota-gebrachte exemplaren:

- de klant levert de boeken in bij de balie (inname wordt nl. NIET geaccepteerd in de selfservice)
- bicatWise annuleert de materiaalvergoeding maar brengt te-laat-geld en administratiekosten in rekening

De WIK-brief: (WIK = wettelijke incasso kosten)

- afhandeling is net als bij in Nota-gebrachte exemplaren (zie hierboven) de klant heeft nog 2 weken de tijd om de boeken alsnog in te leveren.
- In de WIK-brief wordt gemeld dat bij overdracht aan de deurwaarder geen afhandeling in de bibliotheek meer kan plaatsvinden.

Als de nota naar de Deurwaarder is gegaan:

- Op het moment dat de nota naar de Deurwaarder gaat worden de materialen in bicatWise afgeschreven.
- Exemplaren kunnen/mogen **niet** meer worden ingenomen!
- er staat een melding bij de klant: Deurwaarder.
- In de bibliotheek kun je op dat moment **niets meer** voor de klant doen.

Uiteindelijk kan er in overleg met *de teamleiders* besloten worden of er een gerechtelijke procedure wordt gestart. De teamleider beslist altijd of er een gerechtelijke procedure wordt opgestart en geeft dit dan door aan de BO.

### Registraties

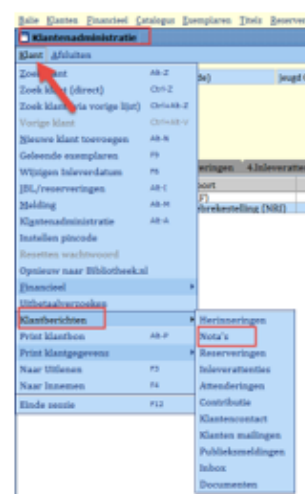
Ook voor openstaande registraties worden nota's verzonden. Hiervoor geldt het minimumbedrag van € 10.--.

Volgorde van berichten naar de klant:

- Financiële Attendering (de klant wordt middels een email gewaarschuwd dat de termijn dat een post open mag staan bijna is verstreken) Als het bedrag 63 dagen openstaat wordt de pas geblokkeerd en zal de klant **eerst moeten afrekenen** voordat er weer geleend kan worden.
- Nota
- WIK-brief
- En in sommige gevallen volgt er een deurwaarder-procedure (op basis van het minimumbedrag van € 10.00)

### Berichten

De Frontoffice kan bij de klant nakijken welke berichten er verstuurd zijn aan de klant: Zoek via de klantenadministratie de klant op en ga dan naar klant – klantberichten.



In onderstaande afbeelding zie je dat de registratie nota is verstuurd op 27-1 en de wik-brief (NRI) op 17-2

The screenshot shows a library record for a book. The 'Meningen' tab is active, and the 'Status' field is highlighted with a red box and a red arrow. The status is 'Verzonden' (Sent). Another red arrow points to the 'Soort' field, which is 'Registratienota (aanbrekestelling) (NRI)'. The 'Datum' field shows '27-01-2017' and the 'Formulier' field shows 'Formulier'.

1. Herinneringen	2. Notas	3. Reserveringen	4. Inleveraanderingen	5. Aanvorderingen	6. Contributie	7. Klantencontacten	8. Meningen	9. Publiekmeldingen	Aanbied
163753	Registratienota (NRI)						Verzonden		
	Registratienota (aanbrekestelling) (NRI)						Verzonden		

## Procedure herinneringen, nota's en openstaande registraties.

Na de inleverdatum:

Herinnering	21 dagen	<i>bij cd's</i>	7 dagen
2 <sup>e</sup> herinnering	42 dagen		14 dagen
Nota	63 dagen		21 dagen
WIK-brief	77 dagen		35 dagen
Deurwaarder	98 dagen		56 dagen

WIK=Wettelijke Incasso Kosten.

**NB:** herinneringen en nota's van de vestigingen van Biblionet Drenthe worden door de centrale Klantenadministratie (Afd. Financiën) verstuurd