

BiebPanel onderzoek 2019 - Flitspeiling 1 – Betalen in de bibliotheek - Cluster Drenthe Plattelandsbibliotheeken

Bibliotheek Rolde		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	automatische afschrijving	1
	Ze doen niet moeilijk over betaling achterstand	1

Bibliotheek Gieten		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	automatische afschrijving	1
	afschrijving verloopt probleemloos	1
	Alles verloopt goed, goede service en communicatie.	1
	Altijd duidelijk en op tijd bericht.	1
	Automatische abonnement betaling. Herinnering inleverdatum	1
	Betalingen gaan automatisch	1
	Duidelijk en in orde	1
	Duidelijke tarieven	1
	gaat automatisch	1
	Geen klachten.	1
	Het is een correct bericht	1
	Jaarlijkse afschrijving zonder gedoe	1
	Lidmaatschap gaat automatisch, boeken meestal gratis of bijbetaling aan de balie.	1
	Weet waar ik aan toe ben.	1
	Zoals het gaat, loopt het heel goed.	1

Bibliotheek Annen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Abonnementsgeld wordt automatisch geïnd. En we krijgen daarover een bericht.	1
	Duidelijk	1
	Ik ben gewoon tevreden over de hele bieb!	1
	ik krijg een rekening voor het nieuwe jaar en die betaal ik, simpel, eenvoudig, klaar.	1
	Is duidelijk te vinden in mijn account	1

Bibliotheek Gasselternijveen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Het wordt elk jaar automatisch afgeschreven. Wel makkelijk. Ik heb zelf nooit een boete omdat het emailsysteem me daar keurig van op de hoogte houden kan.	1

Bibliotheek Borger		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Fijn dat je van te voren gewaarschuwd wordt wanneer de boeken bijna te laat zijn, jammer dat het bij het verlengen van je jaar abonnement niet gebeurt. Wilde mijn abonnement veranderen maar de datum was alweer voorbij.	1
	gaat met mail prima	1
	Geeft nooit geen problemen.	1
	Heb nog nooit problemen gehad met betalen.	1
	Het is voor mij duidelijk, ik heb hier geen vragen dan wel opmerkingen over.	1
	Het verloopt zonder problemen.	1
	ik betaal niet, ben vrijwilliger	1

Bibliotheek Nieuw-Buinen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik was niet ontevreden	1
Bibliotheek Odoorn		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Alles loopt op rolletjes.	1
	Ervaring op dit gebied is uitnodiging jaarlijkse betaling contributie. Dit verloopt naar wens. 1x via het scherm in de bib mbt boeken lenen geconfronteerd met moeten betalen van een boete ivm te laat ingeleverd. Hierbij zeer tevreden over afhandeling daarvan mbt communicatie met de medewerker nav dit pop up bericht.	1
	Geen problemen.	1
	Het zijn nette, zakelijke mededelingen.	1

Bibliotheek Valthermond		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Gaat netjes op tijd en krijg daar over bericht	1
Bibliotheek Coevorden		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Alles verloopt prima	1
	gaat automatisch	1
	Helder, transparant en alleen wanneer nodig	1
	Ik krijg netjes bericht wanneer het afgeschreven wordt	1
	Is duidelijk!	1
	nog geen moeilijkheden ondervonden	1
	Nog nooit problemen gehad met betalingen	1
	op tijd bericht	1
	Simpel en snel, boeken te laat ingeleverd jammer, maar betalen. Abonnement betaling automatisch: prettig.	1
	Tot nu toe geen problemen ondervonden.	1
	Zou niet weten hoe het beter moet	1

Bibliotheek Dalen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	De gastvrijheid en de deskundige informatie welke verstrekt wordt geeft een groot gevoel van welbehagen	1
	het roept geen onduidelijkheid op	1
	Is altijd duidelijk, waarom en wat ik moet betalen	1

Bibliotheek Oosterhesselen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik betaal ieder jaar automatisch mijn abonnement, gaat soepel, geen enkel probleem.	1
Bibliotheek Schoonoord		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	duidelijk	1
	Geen problemen	1
	Ik begrijp wat de bedoeling is en wordt niet te veel lastig gevallen	1

Bibliotheek Sleen		
--------------------------	--	--

Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Automatisch betalen wordt niet vergeten	1
	het gaat vanzelf zonder gedoe	1
	Krijg prima bericht.	1
	Omdat het automatisch gaat.	1
	Sinds kort functioneert i-deal goed. Dat is wel eens anders geweest. Ik hou nu een saldo aan. Het abonnement wordt automatisch afgeschreven. Er komt dus geen contant geld meer aan te pas. En dat vind ik wel prima zo.	1
	Vreemde vraag. Omdat ik vind dat het goed werkt.	1

Bibliotheek de Wijk		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Er hebben zich tot nu toe geen onregelmatigheden voorgedaan.	1
	Ik krijg een melding in de bibliotheek, bedrag wordt dan overgemaakt	1
	Wanneer het nieuwe abonnementsjaar in gaat krijg je ruim van te voren bericht wanneer je de contributie over moet maken per bank of giro.	1

Bibliotheek Ruinen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Heb er niets op aan te merken	1
	het gaat automatisch	1
	Het werkt	1
	Loopt zonder problemen.	1

Bibliotheek Ruinerwold		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Bieb is een goede plek voor deze info voor degene die er problemen mee hebben.	1
	Functioneel	1
	Tot nu toe geen problemen hiermee gehad!	1

Bibliotheek Zuidwolde		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	alles gaat automatisch	1
	Als ik een boete heb wegens te laat inleveren krijg ik dat op subtiële wijze te horen.	1
	Feitelijk heb ik er geen ervaring mee	1
	Gaat automatisch	1
	Het geld wordt afgeschreven. Ik heb er geen zorg om	1
	Scheelt mij boetegeld.	1

Bibliotheek Smilde		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Aut afschrijving	1
	Er wordt duidelijk gecommuniceerd!	1
	Heb machtiging gegeven voor afschrijving. Levert verder geen enkel probleem op.	1
	Heb nooit problemen	1
	Het gaat automatisch en ik heb er geen omkijken naar.	1
	vriendelijke medewerkers(sters)en behulpzaam	1

Bibliotheek Beilen		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Als je inlogt kun je meteen zien hoeveel boetes je hebt opgelopen bij te laat en deze kun je meteen voldoen via Ideal	1
	Duidelijk bericht over betaling	1
	Er staat een melding klaar als de incasso binnenkort gaat plaatsvinden	1
	Het abonnee geld wordt automatisch afgeschreven en boete betaal ik contant	1

Bibliotheek Westerbork		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Geen problemen !	1
	via machtiging dus via de bank	1

Bibliotheek Norg		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Automatische afschrijving	1
	Geen problemen ondervonden	1
	Heb er geen omkijken naar. Bij twijfel kan ik op de site alles zien over betalingen.	1
	Het gaat altijd goed. Rara vraag	1
	Ik merk er niets van.	1
	Je kunt in je account makkelijk zien welk boetebedrag er nog open staat!	1

Bibliotheek Peize		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Geen gedoe	1
	ik heb er geen last van	1
	Zoals het nu gaat voor mij vind ik het goed.	1

Bibliotheek Roden		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Alles is duidelijk	1
	Bedrag wordt automatisch afgeschreven. Ik houd mij er verder niet mee bezig. Prima zo.	1
	Duidelijk	1
	Duidelijk wanneer te betalen en hoeveel	1
	duidelijk, gaat vanzelf.	1
	Duidelijke melding bij te laat inleveren en automatische incasso voor abonnement.	1
	Ernaar geen problemen met b.t betaling	1
	geen klachten	1
	Geen probleem	1
	Handig om via de mail/app te ontvangen	1
	heb nooit gedoe gehad	1
	het gaat automatisch en vooraf krijg je een seintje	1
	Ik heb geen negatieve ervaringen hiermee.	1
	Ik heb nooit problemen.	1
	Ik weet wat mijn abonnement kost.	1
	Omdat het automatisch wordt afgeschreven	1
	Via de mail dus dat is prima	1

Bibliotheek Eelde		
--------------------------	--	--

Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	automatische incasso. geen omkijken naar	1
	communicatie is ok	1
	Er is weinig te communiceren over het abonnementsgeld. Verder heb ik geen financiële binding met de bieb.	1
	Geen gedoe en gewoon netalen en dan kun je weer door!	1
	Geen omkijken naar	1
	gemakkelijk	1
	het is duidelijk	1
	ik heb nooit klachten over de betaling van degene die dat regelt.	1
	ik heb een automatische machtiging	1
	Na het inloggen kan zien wanneer het abonnement wordt afgeboekt. Boete betalen met pinnen, ik heb nooit meer klein geld tekort.	1

Bibliotheek Vries		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	De service voor gebruik van de computer faciliteiten is prima. Overigens leen ik vrijwel nooit boeken.	1
	Geen omkijken naar, automatisch afschrijven bevalt me prima.	1
	Gewoon. Duidelijkheid.	1
	gewoon... het gaat goed toch? niks abnormaals	1

Bibliotheek Zuidlaren		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	het krijgt genoeg aandacht	1
	alles gaat via mail, zodat ik tijdig geïnformeerd ben en ik het kan lezen op tijden dat het mij uitkomt.	1
	ben vrijwilligster in zuidlaren. heb er nu niet met deze kwestie te maken.	1
	Duidelijk over het algemeen. Tip: melding bij boete als boeken buiten openingstijd in de brievenbus zijn gedeponneerd. Wordt nu alleen afgeschreven (als er tegoed is) zonder melding. Staat wel in financieel overzicht. Dat kan verbeterd worden.	1
	Gaat allemaal goed	1
	Krijg van hun een acceptgiro die per internet betaal geen probleem mee	1
	Mijn abonnementsgeld worden 1 x per jaar automatisch afgeschreven. Als ik een boek te laat inlever, kan ik de kosten in de Bieb direct betalen. M.a.w. ik ben tevreden.	1
	openstaande boetes kun je op je pasje uitlezen, abonnement via een nota. prima.	1
	verloopt prima	1

Bibliotheek Havelte		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	alles is duidelijk bij te laat inleveren, en abonnement wordt afgeschreven.	1
	eenvoudig	1
	Gaat automatisch	1
	Gewoon, omdat het geregeld wordt.	1
	Het wordt automatisch afgeschreven.	1
	Ik heb geen klachten	1
	Ik was altijd gratis lid en dat wordt nu omgezet. Is heel netjes aan mij over gecommuniceerd.	1
	ik weet waar ik aan toe ben.	1
	Nooit geen gedoe gehad	1
	Nooit iets onduidelijks meegemaakt	1
	omdat er geen reden is om niet tevreden te zijn	1

Bibliotheek Vledder		
Waarom bent u hierover tevreden?		

		Aantal keer genoemd
	als ik de website bezoek en inlog kan ik alle info vinden	1
	nooit problemen	1
	Nooit toestanden.	1

Bibliotheek Diever		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Duidelijk.	1
	Duidelijke berichtgeving	1
	Geen klachten	1
	Heb er geen werk aan	1
	het gaat zonder gezeur.De pinautomaat vind ik hinderlijk.Heeft ook veel gekost, maar is misschien wel makkelijk voor mensen., die vaak te laat hun spulletjes inleveren.	1
	Prima geregeld	1

Bibliotheek Dwingeloo		
Waarom bent u hierover tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik krijg van tevoren bericht dat er geld afgeschreven van mijn rekening wordt voor de jaarlijkse contributie.	1
	Ik vind het prima zo.	1
	Vind het prima zoals het nu gaat.	1

Bibliotheek Gieten		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Hierover krijg ik nooit bericht en/of informatie, pas als je erom vraagt of ernaar op zoek gaat.	1

Bibliotheek Annen		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Mijn dochter werd 18 en kreeg vervolgens een rekening toegestuurd. Hierover is niets gecommuniceerd. Een brief om haar hierover te attenderen lijkt me zeer gepast. Het is verder goed afgehandeld, maar dit is zeker een punt van verbetering.	1

Bibliotheek Gasselternijveen		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	weinig alert en niet echt vriendelijk	1

Bibliotheek Valthermond		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Boete van telaat zie je pas bij inlevering	1
	In het algemeen vind ik dat de bieb een app zou moeten hebben, met daarin al je gegevens.	1

Bibliotheek Schoonoord		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	omdat boetes ook via een pasje moeten	1

Bibliotheek Sleen		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd

	Je krijgt geen herinnering dat je de boeken te laat in levert. De te betalen boete is in verhouding hoog	1
Bibliotheek Ruinen		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Wist niet dat het duurder werd en wanneer het afgeboekt werd.	1
Bibliotheek Ruinerwold		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Je krijgt er geen bericht meer over .. Mag wel via de mail eens door gestuurd worden	1
	Zou graag van tevoren een email ontvangen als het abonnementsgeld weer wordt afgeschreven.	1

Bibliotheek Zuidwolde		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik heb al 2 x een bericht gestuurd over mijn abonnement en nog steeds geen antwoord	1
Bibliotheek Peize		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Het is niet duidelijk om welk gezinslid het gaat. Er staat alleen een nummer geen naam!	1
Bibliotheek Eelde		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik vind de mate van communicatie rondom boetes van 0,30 cent bv onnodig	1
Bibliotheek Vries		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	De bibliotheek stuurt geen automatische mails wanneer mijn boeken bijna moeten worden ingeleverd of over inleverdatum zijn. Als de bibliotheek dit (gratis) zou doen, zou dit bijdragen aan de klantvriendelijkheid van de bibliotheek. Ik begrijp dat de bibliotheek ook inkomsten wil genereren maar ik denk dat mensen echter hierdoor minder snel geneigd zijn om meer boeken te gaan lenen. Daarnaast is het financiële gedeelte in de App ook niet altijd duidelijk.	1
Bibliotheek Zuidlaren		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Ik krijg hier geen bericht over. Ik zag het toen ik inlogde.	1
Bibliotheek Dwingeloo		
Waarom bent u hierover niet tevreden?		
		Aantal keer genoemd
	Er is alleen de mogelijkheid om t betalen als er een medewerker aanwezig is	1
Bibliotheek Gieten		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	De vorige vraag kan eigenlijk alleen goed beantwoord worden, als je weet wat per boek, luisterboek, tijdschrift of dvd in rekening wordt gebracht, zodat je een goede afweging kunt maken.	1
	Duidelijk en gemakkelijk per jaar.	1
	Geen	2
	Geen aanvullende opmerkingen.	1
	het zou prettig zijn dat we via een mailtje er op attent gemaakt worden dat de uitleen termijn verloopt, bv. twee dagen van te voren.	1

Ik betaal nu per jaar, maar heb het idee dat ik heel veel leenstrippen over houd ieder jaar. Is het ook mogelijk om alleen te betalen voor de geleende boeken ??	1
n.v.t.	1
nee	1
Nee hoor	1
Nee.	1
Neen	1
Vind het prima zo	1

Bibliotheek Annen	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Ik heb helaas een bijstandsuitkering en vind het daarom fijn om zelf het abonnementsgeld over te maken. Dan weet ik hoeveel geld ik op mijn rekening heb staan en kom dan niet in het rood. Per maand lijkt mij ook fijn, dan is het niet zo'n groot bedrag in een keer. Ik heb een groot abonnement.	1
nee	1
Nee	1
nee hoor!	1
Omdat overal in de maatschappij het contante betalen afneemt, moet het ook in de bieb mogelijk zijn om alle geldzaken met een pasje te betalen.	1

Bibliotheek Gasselternijveen	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Een kort berichtje via de email dat het binnenkort wordt afgeschreven is wel prettig ter herinnering, verder ben ik tevreden.	1

Bibliotheek Borger	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Nee	3
nee...	1

Bibliotheek Odoorn	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Geen opmerkingen	1
Indien het optioneel is om in de bibliotheek het nieuwe jaar abonnement te plekke te betalen met pinpas dan is het niet noodzakelijk om post thuis te krijgen.	1
Nee.	1
neen	1

Bibliotheek Valthermond	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Boete is per boek per dag, helaas is de bib maar 2 dagen open en niet elke dag dus dan boete over elke dag is onterecht	1
Geen	1

Bibliotheek Coevorden	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
blijf bij het oude, dit bevalt mij prima	1

	Fijn, dat ik met mijn honden de bieb naar binnen mag. Een bedrag uit hebben staan voor het betalen van " te laat" inleveren van materiaal is prettig.	1
	Nee	2
	Nee.	1
	neen	1
	Op dit moment niet	1

Bibliotheek Dalen		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	nee	2
	Nee.	1

Bibliotheek Oosterhesselen		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Nee	2

Bibliotheek Schoonoord		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Goede vragen in de toekomst gaat alles misschien via APP gebruik. Maar zover ben ik nog niet.	1
	nee	2
	Nee	1
	Waarom mag ik maar voorkeur voor 1 betaalwijze uitspreken? Zo kan ik niet aangeven wat ik echt wil	1

Bibliotheek Sleen		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Betaling in de bibliotheek kan ook via contactloos pinnen. Een betaalzuil is erg onpersoonlijk. Een bibliotheek is juist een sociaal ontmoetingsplek	1
	Ik betaal het liefst met pin.	1
	nee	4
	Nee, ik ben tevreden zoals het nu gaat. Ik ben eigenlijk nooit meer te laat, omdat ik per mail geïnformeerd wordt dat het weer tijd wordt om de boeken in te leveren of te verlengen. En dit bevalt mij heel goed.	1
	nee; wat wil de bieb veranderen als er zo'n klantenonderzoekje wordt gedaan?	1

Bibliotheek de Wijk		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Abonnement vrij prijzig. maak er slechts af en toe gebruik van (verder sponsoring) Jammer dat het niet mogelijk is een 'kleiner' abonnement te nemen. Kids Gratis is natuurlijk geweldig (vandaar de sponsoring)	1
	geen	2
	Geen	1
	neen	1

Bibliotheek Ruinen		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	nee	2
	Nee, ben gewoon tevreden over de bieb.	1
	Onbelangrijk	1
	Te laat geld vind ik soms te hoog omdat mijn bibliotheek maar driemaal per week geopend is.	1

Bibliotheek Ruinerwold		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Geen	1
	op een andere manier de 18-jarigen motiveren om lid te worden.	1
	Voorkeur voor betaling/nota liefst via whatsapp, omdat je daar dagelijks naar kijkt	1

Bibliotheek Zuidwolde		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Hoe kan het dat je strippen/ punten maar een jaar houdbaar zijn. Waarom kan ik ze niet bewaren als ik nog punten overhoudt?	1
	nee	2
	Nee	1
	neen	1
	Vaste betalingen: ZEKER NIET per automatische incasso. Variabele betalingen: contant of pinnen in de bieb.	1

Bibliotheek Smilde		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Geen	1
	Geen	1
	nee	1
	nee hoor	1
	Nee, ik heb geen opmerkingen.	1
	Neen	1

Bibliotheek Beilen		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	bij boete voor te laat inleveren duidelijker op de bon vermelden: Hoeveel saldo er stond De betaalde boete Hoeveel saldo er over is Dat is nu niet altijd duidelijk	1
	Ik vind dat de boetes enorm hard oplopen. Zou dit graag anders zien. Persoonlijk vind ik drie weken lenen best kort voor een stevig boek.	1
	Nee	1

Bibliotheek Westerbork		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	geen	1
	Ja, als je per maand of per kwartaal betaalt, kun je dan ook per maand of per kwartaal opzeggen, want dat impliceert dat. Ik betaal altijd per jaar omdat dat niet anders kan, het is een jaarabonnement. Gaat dat veranderen???	1
	Nee	1
	U zult gemerkt hebben, dat ik niet aan internet bankieren doe	1

Bibliotheek Norg		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	dat maakt het financieel handiger, per kwartaal of maand	1
	Geen	2
	Nee	4
	Neen	1

Bibliotheek Peize		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	nee	1
	Nee	2
	Vragen niet allemaal echt duidelijk. Ik zorg bijvoorbeeld zelf dat ik altijd een reserve bij de bibliotheek heb staan voor boetes (doe ik met ideal betalen) , dan gaat het direct, automatisch, er vanaf als ik te laat ben en boete moet betalen. Die optie staat er helemaal niet bij.	1

Bibliotheek Roden		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Bij groot abonnement wordt je wel per mail geïnformeerd over verstrijken uitleentermijn. Bij klein abonnement, dat van mijn kinderen niet. Verbeterpuntje?	1
	Geen	1
	Graag zo doorgaan	1
	Het is fijn dat het duidelijk is of je nog iets moet betalen. Heb weleens wat gemist en dat is erg vervelend. Liefst op bon als je boeken leent en via email.	1
	Ik vind een boete voor het niet ophalen van een gereserveerd boek erg overdreven. Dit moeten jullie niet doen. Als ik vergeet een boek op te halen dan is de 'straf' dat het boek aan iemand anders wordt uitgeleend wel voldoende.	1
	Ik zou overwegen om de boetes te laten vervallen. Het zou handig zijn als je via de bibliotheek app of per mail een seintje krijgt dat je boeken ingeleverd moeten worden, bijv. 2 dagen van tevoren. Boete betalen via de app zou ook handig zijn. Nu moet dat via de zuil in de bieb, vind ik niet handig.	1
	nee	2
	Nee	3
	Nee , heel tevreden	1
	nee.	1
	Neen	1
	niks	1

Bibliotheek Eelde		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	Nee	1
	nee	4
	Neen	2
	nvt	1
	Schaf de boetes af! Volgens mij doen ze dit al bij andere bibliotheken. Boeken blijven echt niet langer thuis omdat er geen boetes aangekoppeld worden. Bv eerst alles inleveren voordat nieuw materiaal geleend kan worden. Of maximaal zoveel boeken in beheer. Ik vind boetes echt achterhaald in deze tijd.	1

Bibliotheek Vries		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd
	1x met automatische incasso bevalt prima	1
	Geen	1
	Informatie via de mail én de App.	1
	nee	1
	Nee	1

Bibliotheek Zuidlaren		
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?		
		Aantal keer genoemd

Goed om dit in een enquête te inventariseren.	1
Ik krijg het op dit moment niet te horen als ik te laat ben met inleveren (je vergeet wel eens wat), maar dit zou ik wél handig vinden	1
Ja, ik heb verscheidene malen een boek "buiten de regio" aangevraagd. Het betreffende boek kan ik dan lenen voor 4,50. Ik heb verscheidene malen (6) een boek aangevraagd, maar daar is nooit op gereageerd.	1
nee	3
Nee	2
Zou boetegeld wel met de pin willen betalen, maar begreep dat ik dan eerst een bedrag moet "opwaarderen" en dat daar dan het boetegeld vanaf wordt gehaald. Dat vind ik een heel slechte optie aangezien het bij het betalen van boetegeld vaak maar om kleine bedragen gaat. Ik zou gewoon het bedrag van de boete willen kunnen pinnen. Dit systeem komt niet klantvriendelijk over. Hopelijk kan er nog lang gewoon contant betaald worden in de bieb.	1

Bibliotheek Havelte	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Geen opmerkingen meer	1
Het zou handig zijn dat je ook boetes e.d. voor een ander kunt betalen. Bijv. voor kinderen met een eigen abonnement, zonder dat je daarvoor de pas bij je moet hebben.	1
nee	2
Nee	2
nee.	1

Bibliotheek Vledder	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
nee	1
Neen	2

Bibliotheek Diever	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Nee	3
Bibliotheek Dwingeloo	
Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?	
	Aantal keer genoemd
Nee	2
Soms krijg ik mailpost waarin ik getutoyeerd wordt en dat ervaar ik als bijzonder storend	1
Weet nooit of ik een boete moet betalen als ik dat niet ga opzoeken op de webiste. Krijg geen bericht.	1