

## **VEELGESTELDE VRAGEN**

### **ABONNEMENTEN** (zie ook tarieven)

1. Welke abonnementen zijn er?

We kennen drie abonnementsvormen voor kleine en grotere gebruikers. De jeugd tot 18 jaar leent gratis. Klik [hier](#) voor meer informatie.

2. Kan ik mijn abonnement veranderen? Hoe doe ik dat?

Ja, je kunt altijd je abonnement veranderen. Neem contact op met de klantenservice of stuur een mail naar [info@huis73.nl](mailto:info@huis73.nl)

Uitgebreider abonnement kan altijd, beperkter alleen bij verlengen van abonnement.

3. Wordt mijn abonnement automatisch verlengd?

Ja, je abonnement wordt automatisch verlengd totdat je zelf opzegt of op het moment dat je 18 jaar wordt.

### **ACTIVITEITEN** (zie ook cursussen / workshops)

1. Welke activiteiten zijn er?

Teveel om hier op te noemen; klik [hier](#) voor de agenda!

2. Hoe kan ik me aanmelden voor een activiteit?

Je kunt je aanmelden via de website (agenda), per mail of aan de balie.

3. Hoe kan ik me afmelden voor een activiteit?

Afmelden kan via de website (agenda), per mail of aan de balie, maar hou rekening met de [annuleringsvoorwaarden](#).

### **ALGEMEEN**

1. Hoe kan ik een ruimte bij Huis73 huren?

We hebben diverse ruimtes te huur voor evenementen, vergaderingen, maar ook om te oefenen met je muziekinstrument. Neem hiervoor contact op met [reserveringen@huis73.nl](mailto:reserveringen@huis73.nl) of bel 073-6141084.

2. Wat is Huis73?

Huis73 houdt zich bezig met bibliotheek, kunst en cultuur in de gemeente 's-Hertogenbosch en is ontstaan uit de fusie tussen bibliotheek, Muzerije en Bureau Babel. Gevestigd aan de Hinthamerstraat in 's-Hertogenbosch, met bibliotheekvestigingen in de gemeenten Vught, Sint-Michielsgestel en Boxtel.

3. Kan ik studeren of werken bij Huis73 en moet ik me dan aanmelden?

Studeren of werken is mogelijk in alle vestigingen van Huis73 en vooraf aanmelden is niet nodig. Er is gratis Wifi en lekkere koffie.

4. Is er Wifi bij Huis73?

Ja, er is gratis Wifi op alle locaties van Huis73.

5. Kan ik printen of scannen? Wat zijn de kosten?

Ja, dat kan. Onze medewerkers helpen je graag verder.

6. Is er een invalidetoilet?

Ja, in alle vestigingen van Huis73

7. Kan ik een poster laten ophangen of folders neerleggen?

In principe kan dat, mits het past bij de bibliotheek. Graag even overleg met één van onze medewerkers.

8. Ik heb een klacht, hoe dien ik die in?

Een klacht kan je op verschillende manieren indienen, [hier lees je meer](#).

## BETALEN

1. Hoe kan ik mijn tegoed op mijn bibliotheekpas verhogen?

Ga naar [www.huis73.nl](http://www.huis73.nl) – lezen & lenen en log in op “mijn bibliotheek”

2. Kan ik ook cashless betalen?

Ja, dat kan op verschillende manieren cashless betalen voor cursussen, toegangskarten of bij de horeca.

3. Hoe betaal ik voor mijn cursus?

Je betaalt voor een cursus nadat je je hebt ingeschreven. Volg de aanwijzingen na de inschrijving.

4. Kan ik via Ideal betalen?

Ja, dat kan.

5. Ik heb nog boete open staan, hoe betaal ik die?

Dat kan op verschillende manieren: je betaalt met je pinpas bij de klantenservice\*, je maakt het bedrag over via Ideal of je gebruikt de betaalautomaat in de bibliotheek.

\*betalen bij de klantenservice kan alleen bij Hinthamerstraat en Rosmalen

## BIBLIOTHEEKPAS

1. Hoe lang is mijn bibliotheekpas geldig?

Je bibliotheekpas is onbeperkt geldig, tenzij je opzegt of als je 18 jaar wordt.

2. Kan ik mijn pas ook in een andere bibliotheek gebruiken?

Ja, je pas is geldig in al onze vestigingen in 's-Hertogenbosch, Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Berlicum of Boxtel. Ook bij andere

bibliotheken in het land kun je vaak met korting of soms zelfs gratis lenen. Vraag dat bij de betreffende bibliotheek na.

3. Kan ik met de pas van een andere bibliotheek hier lenen?

Ja, dat kan, klik [hier](#) voor meer informatie over het gastlenen. Let op: Gastlenen is niet met elke bibliotheekpas mogelijk, informeer bij de klantenservice

4. Mag ik voor mezelf boeken lenen op de pas van mijn kind?

Nee, want elke bibliotheekpas is persoonsgebonden.

5. Ik ben mijn pas kwijt, wat moet ik doen?

Ga naar jouw bibliotheek en meld dit bij de balie. Er wordt ter plekke een nieuwe pas aangemaakt. Hier zijn wel administratiekosten aan verbonden.

Of meld via “mijn bibliotheek” dat je je pas kwijt bent, zodat de pas direct geblokkeerd wordt.

6. Hoe kan ik mijn gegevens (laten) veranderen?

Dan kun je zelf doen door in het loggen op “mijn bibliotheek”, via de bibliotheekapp of door even naar de klantenservice te gaan.

7. Hoe zet ik een tegoed op mijn pas?

[Log in bij Mijn bibliotheek](#) of laat je helpen door één van onze medewerkers.

8. Is er een gezinspas?

Nee, we kennen geen gezinspas, maar kinderen tot 18 jaar kunnen gratis lenen.

## **BOEKEN LENEN** (zie collectie)

### **BUREAU BABEL**

1. Waar kan ik nu terecht voor vragen aan medewerkers van voorheen Bureau Babel?

Die zijn te bereiken via deze [contactpagina](#).

### **CURSUSSEN / WORKSHOPS** (zie ook activiteiten)

1. Welke cursussen / workshops bieden jullie aan?

Teveel om op te noemen; kijk op onze website voor alle mogelijkheden.

2. Hoe meld ik me aan voor een workshop?

Aanmelden kan via de [agenda](#) of bij de [cursussen en workshops](#).

3. Hoe kan ik me inschrijven voor een cursus?

Dat kan alleen online bij [cursussen en workshops](#). Maar als je even bij ons binnenloopt helpen we je natuurlijk ook graag!

4. Op welk adres moet ik zijn voor mijn cursus/workshop?  
Die informatie vind je terug bij de betreffende cursus/workshop.
5. Hoe kan ik me afmelden voor een cursus of workshop?  
Afmelden kan telefonisch via 073-6802900; kijk ook naar onze Algemene voorwaarden.
6. Ik heb nog wat vragen over de cursus, voordat ik me aanmeld. Bij wie kan ik terecht?  
Neem via het formulier bij de betreffende cursus contact met de docent op. Of loop even binnen bij de Hinthamerstraat 74 in 's-Hertogenbosch.

## COLLECTIE

1. Ik ben mijn boek kwijt, wat moet ik doen?  
Meld je bij de balie in [jouw bibliotheek](#) of bel ons even.
2. Kan ik boeken verlengen? Hoe doe ik dat?  
Als een boek niet door een ander gereserveerd is, kun je verlengen. Dat kan via de bibliotheekapp of log in op "[mijn bibliotheek](#)" op de website en dan naar "wat heb ik thuis". Op die plek kun je je boek(en) verlengen.
3. Kan ik ook e-books lenen?  
Ja, dat kan. Hoeveel je mag lenen hangt af van welk abonnement je hebt. Klik [hier](#) voor meer informatie over e-books. In de zomerperiode bieden we een extra aanbod van e-books via "de Vakantiebieb" aan.
4. Ik wil een boek reserveren, hoe doe ik dat?  
Reserveren doe je via de catalogus, bij het betreffende boek.
5. Kan ik een boek dat jullie niet hebben aanvragen? Of laten aanschaffen?  
Ja, aanvragen kan tegen een kleine vergoeding. Mocht het boek in geen enkele bibliotheek in Nederland aanwezig zijn, dan kun je ook een aanschafsuggestie doen. Klik [hier](#) om je aanschafverzoek in te dienen.
6. Kan ik een boek lenen zonder pas?  
Nee, dat kan niet, maar je kunt wel via "Probeer de Bieb" voor € 3 tot € 5 eenmalig gebruik maken van onze bieb. Kijk [hier](#) voor meer info of meld je bij de balie.
7. Hoe reserveer ik een boek via de website?  
Zoek het betreffende boek op via de zoekbalk bovenaan de pagina en klik op het betreffende boek. Onderaan die pagina kun je aangeven dat je het boek wilt reserveren (en in welke vestiging je het boek wilt afhalen).
8. Hoe weet ik of een boek aanwezig is?  
Zoek het betreffende boek op in de catalogus; daar staat aangegeven of en in welke vestiging(en) het boek aanwezig is.

## E-BOOK

### 1. Kan ik een e-book lenen?

Ja, dat kan. Hoeveel je mag lenen hangt af van welk abonnement je hebt. Klik [hier](#) voor meer informatie over e-books. In de zomerperiode bieden we een extra aanbod van e-books via “de Vakantiebieb” aan.

### 2. Hoe moet ik een e-book downloaden?

Klik [hier](#) voor de uitleg.

### 3. Ik kan mijn e-book niet openen, wat doe ik?

Kijk [hier](#) of je de oplossing voor het probleem kunt vinden. Of raadpleeg één van onze medewerkers.

## GEBRUIKERSNAAM (zie inloggen)

## GEVONDEN VOORWERPEN

### 1. Ik ben iets verloren bij jullie, waar kan ik dan terecht?

Meld je bij de balie of bel 073-6802900.

### 2. Ik heb iets gevonden bij jullie, waar kan ik dat melden?

Meld je bij de balie; dank je wel!

## INLEVEREN BOEKEN

### 1. Wanneer moet ik mijn boek inleveren?

Als je bij het lenen van het boek een bon hebt uitgeprint, dan kun je daarop de retourdatum terugvinden. Maar je kunt ook op de bibliotheekapp kijken of op de website naar “mijn bibliotheek” gaan en bij “wat heb ik thuis” de inleverdatum opzoeken.

### 2. Mag ik de boeken bij elke bieb inleveren?

Ja, dat mag bij onze bibliotheekvestigingen in 's-Hertogenbosch, Rosmalen, Vught, Sint-Michielsgestel, Berlicum of Boxtel.

### 3. Kan ik de schoolbiebboeken ook bij jullie kwijt?

Nee, deze kunnen alleen op school ingeleverd worden.

## INLOGGEN

### 1. Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik doen?

Je kunt met je pasnummer of gebruikersnaam inloggen en daarna aangeven dat je je wachtwoord vergeten bent. Je ontvangt dan een nieuw tijdelijk wachtwoord. Dit kan je veranderen in een nieuw wachtwoord

### 2. Ik ben mijn gebruikersnaam vergeten, wat moet ik doen?

Je kunt inloggen via je pasnummer (zie je bibliotheekpas) en wachtwoord en dan je gebruikersnaam zien.

## **INSCHRIJVEN** (zie lidmaatschap)

### **INTERNET**

1. Kan ik bij jullie internet gebruiken? Is dat gratis?

Ja, als je lid bent van de bibliotheek kun je gratis gebruik maken van ons internet. Je logt dan op de computer in met je pasnummer en wachtwoord. Ben je geen lid, vraag dan even bij de klantenservice naar de voorwaarden.

2. Is er gratis Wifi aanwezig?

Ja, in elke vestiging is gratis Wifi aanwezig.

## **KAARTJE KOPEN** (zie ticketverkoop)

## **KLACHT** (zie algemeen)

### **LIDMAATSCHAP**

1. Ik wil lid worden van de bibliotheek, hoe doe ik dat?

Loop binnen bij de bibliotheek en meld je bij de klantenservice of één van onze medewerkers. Je kunt ook online lid worden via [deze](#) link. Welkom!

2. Heb ik een legitimatiebewijs nodig voor het inschrijven als lid?

Ja, bij het ophalen van de bibliotheekpas moet je een geldig legitimatiebewijs laten zien en – als je jonger bent dan 13 jaar – een schriftelijke toestemming van je wettelijk vertegenwoordiger.

3. Hoe verander ik mijn gegevens?

Je kunt je gegevens veranderen door via de bibliotheekapp of op de website in te loggen in “mijn bibliotheek” en onder “mijn gegevens” wijzigingen door te geven. Of kom langs bij de klantenservice.

4. Hoe zeg ik mijn lidmaatschap op?

Informatie over het opzeggen vind je [hier](#) of bij de klantenservice in jouw bibliotheek.

5. Kan ik een lidmaatschap als cadeau geven?

Ja, graag zelfs! Cadeaubonnen zijn verkrijgbaar bij de klantenservice.

### **MUZERIJE**

1. Waar kan ik nu terecht voor vragen aan medewerkers van voorheen Muzerije?

Voor deze vragen kun je terecht bij 073-6141084 of loop even binnen bij Hinthamerstraat 74.

## **OPENINGSTIJDEN**

1. Hoe laat is mijn bibliotheek open?  
Kijk [hier](#) voor de openingstijden van jouw bibliotheek.
2. Kan ik ook 's avonds bij Huis73 terecht?  
Ja, zie [hier](#) tot hoe laat.

**OPZEGGEN** (zie lidmaatschap)

**PAS** (zie bibliotheekpas)

**PRINTEN** (zie algemeen)

**RESERVEREN** (zie collectie)

**SCANNEN** (zie algemeen)

## **TARIEVEN**

1. Welke abonnementstarieven zijn er?  
We kennen drie abonnementsvormen voor kleine en grotere gebruikers. De jeugd tot 18 jaar leent gratis. Klik [hier](#) voor meer informatie.
2. Kan ik veranderen van abonnement? Hoe doe ik dat?  
Ja, je kunt altijd je abonnement veranderen. Neem contact op met de klantenservice of mail naar [info@huis73.nl](mailto:info@huis73.nl)  
Een uitgebreider abonnement kan altijd, een beperkter alleen bij verlenging van abonnement.

**TEGOED OPLADEN** (zie betalen)

## **TICKETVERKOOP**

1. Hoe koop ik een kaartje?  
Je kaartje voor een bepaalde activiteit koop en betaal je via de [agenda](#).  
Klik op de betreffende activiteit en volg de aanwijzingen.
2. Moet ik altijd een kaartje kopen?  
Nee, soms kun je gewoon bij een activiteit binnenlopen. Dat staat dan bij de betreffende activiteit aangegeven.

**VERHUUR RUIMTE** (zie algemeen)

**WACHTWOORD** (zie inloggen)

**WIFI** (zie algemeen)

## **WISE-APP (bibliotheekapp)**

1. Hoe werkt de Wise-app?

Een uitleg van de Wise-app vind je [hier voor Apple gebruikers](#) en [hier voor Android](#)

2. Kunnen alle gezinsleden gekoppeld worden in deze bibliotheekapp?  
Ja, met de app kan je ook verlenen voor gezinsleden.