



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
[veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be](mailto:veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be)  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

# Raamakkoord tussen de wetenschappelijke boekhandels en de Vlaamse wetenschappelijke bibliotheken: criteria van een goede dienstverlening 09/11/2001

## 1. Consideransen

### 1.1. Relatie boekhandel-bibliotheek

Kwaliteitsboekhandel en bibliotheek hebben met elkaar een lange, duurzame en vruchtbare relatie opgebouwd. Uit die samenwerking zijn synergieën gegroeid. Die wensen beide partijen onder bepaalde voorwaarden te continueren.

### 1.2. Probleem

Die "oude" relatie is bij het van kracht worden van de nieuwe wet op de overheidsaanbestedingen op 1.5.1997 (wet van 24.12.1993) onder spanning komen te staan niet zozeer door de wet zelf maar door een bepaalde, eenzijdige toepassing daarvan. Sommige lokale besturen hebben immers maar weinig of geen aandacht voor de kwalitatieve aspecten van de dienstverlening door de boekhandel. Daardoor gaan de financiële aspecten een (alles) overheersende rol spelen en komt de kwaliteit zelf van de dienstverlening door de bibliotheken in gevaar (zie ook artikel van J. Van Borm : "Bibliotheken, boekhandels en de wet op de overheidsopdrachten" in Bibliotheek- & Archiefgids, 77 (2001) 4)

### 1.3. Enquête wetenschappelijke bibliotheken

In het voorjaar van 1999 werd een enquête georganiseerd onder de wetenschappelijke bibliotheken. Die peilde naar de belangrijkste selectie- en evaluatiecriteria bij de keuze van een boekhandel. Die criteria vormen de basis van het hierna volgende charter over kwalitatief goede dienstverlening bij de bestelling van boeken en tijdschriften. Bibliotheken kunnen deze criteria als instrument gebruiken om de eigen overheid te wijzen op de noodzaak om ook kwalitatieve elementen te hanteren bij de toewijzing van leveringen c.q. de evaluatie van de service van boekhandelaren.

Onderstaande tekst bevat een inventarisatie van mogelijke kwaliteitscriteria die kunnen gebruikt worden om de dienstverlening te evalueren en/of om op te nemen in een offertevraag. Waar mogelijk werden de criteria geoperationaliseerd of gekwantificeerd, zodat ze als "meetinstrument" kunnen gebruikt worden. De voorliggende criteria hebben uitsluitend betrekking op monografieën. Een aantal parameters werd in deze raamovereenkomst niet concreet ingevuld, maar overgelaten aan het individuele akkoord tussen de bibliotheek en de boekhandel. Deze elementen worden in de tekst aangeduid met de code [A].



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
[veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be](mailto:veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be)  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

## 2. Criteria van goede dienstverlening

### 2.1. Aanbod

Bereid en in staat zijn om zowel trade als non-trade<sup>1</sup> publicaties te leveren. Daarbij wordt een fair mix nagestreefd.

#### *Operationalisering*

- o Het aandeel bestellingen van non-trade publicaties bedraagt op jaarbasis maximaal 20%.
- Aanbieden van een ruim fonds recente titels, algemeen wetenschappelijk en specifiek voor een vakgebied en/of doelgroep volgens specialisatie

#### *Operationalisering*

- o De leverancier duidt aan voor welke categorieën in onderstaande tabel hij een goede service kan bieden. De leverancier engageert zich om 98% van de boeken van de aangeduide categorieën te leveren binnen het aantal weken, vooraf afgesproken tussen beide partijen [A]. De categorieën in de tabel kunnen aangepast worden door de bibliotheken i.f.v. hun collectieprofiel.

	Humane, sociale en economische wetenschappen	Exacte, toegepaste en biomedische wetenschappen
Nederlandstalig		
Europees		
- engelstalig		
- franstalig		
- spaanstalig		
- duitstalig		
- anderstalig		
Noordamerika en Canada		
Andere werelddelen		

- o Indien gewenst kunnen de bibliotheken, ter oriëntatie, een lijst leveren van de uitgevers van wie in het vorige jaar boeken werden besteld. De bestellingen kunnen zowel trade als non-trade publicaties betreffen.
- Aanbieden van een out-of-print service



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
[veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be](mailto:veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be)  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

### 2.2. Administratie

- Kunnen voldoen aan de administratieve eisen die de aanbestedende overheid stelt betreffende levering en facturatie.
- Aanbieden van betalingsfaciliteiten en factureringwijzen in overleg met de klant.

#### *Operationalisering*

- Facturering kan per bestelling, of gegroepeerd per tijdseenheid (maand, trimester,..) en/of per krediet, deelbibliotheek, departement en/of een ander criterium gevraagd door de bibliotheek.
- Facturen bevatten per bestelling:
  - Bestelnummer van de bibliotheek,
  - Uitgever,
  - Prijs van de uitgever,
  - Wisselkoers die gehanteerd werd,
  - Kredietcode,
  - ISBN,
  - Titel,
  - Auteur,
  - Netto prijs,
  - Korting,
  - Additionele kosten voor bijkomende diensten of vermelding dat deze kosten zijn inbegrepen in de netto prijs.
- Indien gewenst worden de facturen in meer exemplaren gestuurd.
- Soepele afhandeling van foutieve en ongewenste leveringen.

#### *Operationalisering*

- Voor annulering van bestellingen die nog niet zijn toegekomen bij de leverancier worden geen kosten aangerekend.
- De leverancier aanvaardt dat boeken worden teruggestuurd en vergoedt de volledige prijs voor:
  - Elk item dat duidelijke gebreken vertoont,
  - Elk item dat verkeerd geleverd is, op voorwaarde dat het nog in dezelfde staat verkeert als waarin het geleverd is.



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

- De leverancier aanvaardt dat uitzonderlijk items worden teruggestuurd zonder dat hiervoor behandelingskosten worden aangerekend op voorwaarde dat de items nog in dezelfde staat verkeren als waarin ze geleverd zijn.

### 2.3. Leveringstermijnen

- Een snelle levering van de bestellingen

#### *Operationalisering*

- Bestellingen die voldoende identificatiegegevens bevatten worden binnen de 24 uur (van maandag tot vrijdag) doorgegeven aan de uitgever/groothandel.
- De bestellingen worden minstens één keer per week geleverd. Er kunnen afspraken gemaakt worden over meerdere leveringen per week [A].
- Afhankelijk van de lokalisatie van de uitgever, wordt 80%, resp. 20% van de leverbare<sup>2</sup> trade boeken geleverd binnen de leveringstermijnen vermeld in de onderstaande tabel<sup>3</sup>.

	80%	20%
België	10 werkdagen	20 werkdagen
Nederland, Duitsland	10 werkdagen	20 werkdagen
Frankrijk, Groot-Brittanië	20 werkdagen	30 werkdagen
Andere landen ten noorden van België	20 werkdagen	40 werkdagen
Andere landen ten zuiden van België	30 werkdagen	50 werkdagen
Noord-Amerika en Canada	20 werkdagen	60 werkdagen

- De leverancier biedt een express-dienst voor dringende leveringen aan een overeen te komen bijkomende kost [A]. In dit geval worden bestellingen geleverd binnen een af te spreken leveringstermijn [A].

### 2.4. Zorgvuldigheid bij het uitvoeren van de bestellingen

- Leveren volgens de standaard-voorkeur van de bibliotheek voor hardback of paperback, die vooraf is afgesproken, tenzij de bibliotheek bij de bestelling een andere voorkeur te kennen geeft.
- De laagste prijs zoeken voor een bepaalde editie en inbinding indien uitgever een verschillende prijzenpolitiek hanteren per afzetmarkt (cfr. Engels/Amerikaanse editie).
- Correcte levering



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
[veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be](mailto:veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be)  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

### *Operationalisering*

- o Minstens 98% van de leverbare titels wordt correct geleverd.

### 2.5. Opvolging van de bestellingen

- Accuraat opvolgen van bestellingen zowel wat de levering als de leverbaarheid betreft. De leverancier heeft een meldingsplicht over de beschikbaarheid en uitstaande bestellingen.

#### *Operationalisering*

- o De leverancier verwittigt de bibliotheek binnen een periode van 1 week wanneer er een probleem met de levering of met leveringstermijn verwacht wordt, of wanneer er een verschil is tussen de bestelgegevens en wat kan geleverd worden (prijs, uitgave,...).
- o De leverancier voorziet de bibliotheek, indien zo overeengekomen, maandelijks [A] van een rapport over de (status van de) uitstaande bestellingen.

### 2.6. Communicatie

- Communicatie verzekeren in de taal van de klant indien gewenst,
- In elke communicatie over bestellingen het bestelnummer van de klant vermelden,
- Volgens de voorkeur van de klant verschillende communicatiekanalen : telefoon, fax, e-mail of post ter beschikking stellen,
- Een ervaren en vaste contactpersoon ter beschikking stellen,
- Minstens jaarlijks bezoek van de contactpersoon aan de klant om de dienstverlening te bespreken.

### 2.7. Managementsinformatie

- Op aanvraag van de klant snel managementsinformatie kunnen leveren zoals o.m. :
  - o Besteed bedrag per kredietcode,
  - o Rapportering over leveringen die niet voldoen aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria,
  - o Trimestrieel rapport over het aantal bestelde items, Items waarover een bericht gestuurd is, geleverde items, en aantal items geleverd binnen bepaalde termijnen.

### 2.8. Technologie

- Het elektronisch verkeer moet mogelijk zijn in de communicatie met de klant voor wat betreft het doorsturen van:
  - o Bestellingen,
  - o Rappelleringen,



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
[veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be](mailto:veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be)  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

- Berichten,
  - Bibliografische informatie,
  - Facturen.
- 
- Engagement om te praten over een uitwisselingsstandaard die gebruikt wordt door de klant.
  - Indien mogelijk en gewenst door de klant, on line toegang bieden tot bibliografische databanken waarmee de boekhandel werkt.
  - Indien mogelijk en gewenst, de klanten toegang geven tot het eigen ordersysteem voor wat betreft:
    - Het initialiseren van annuleringen en rappels,
    - Het raadplegen van de status van bestellingen.

### 2.9. Bijkomende (al dan niet betalende) diensten [A]

- Ter beschikking stellen van zichtzendingen volgens duidelijke afspraken over fondsen, doelgroepen of vakgebieden. Naargelang het belang kunnen zichtzendingen in een offerte gekwantificeerd worden. Indien met meer boekhandels gewerkt wordt, kan het pakket opgesplitst worden volgens specialisatie. Bibliotheken hebben de mogelijkheid om boeken uit een zichtzending op eigen kosten terug te sturen.
- Op aanvraag attenderingslijsten aanbieden,  
*Operationalisering*
  - De leverancier levert op aanvraag een lijst van alle uitgevers voor de welke hij een attendering kan aanbieden.
  - Gebruikers kunnen op basis van een overeen te komen gedetailleerde onderwerpsontsluiting zoals b.v. UDC, LC een eigen attenderingsprofiel samenstellen.
- Op aanvraag en voor zover mogelijk, bibliografische beschrijvingen van de geleverde boeken (in MARC, AACR2) in elektronisch formaat aanbieden,
- Op aanvraag bijkomende informatie (TOC, abstracts), indien beschikbaar leveren.

## 3. Kader voor de overeenkomst

### 3.1. Jaaromzet en duur van de overeenkomst

Dit charter, dat verplichtingen oplegt aan de boekhandelaren, is maar geldig zolang bibliotheken bereid zijn om een minimum jaaromzet voor een voldoende aantal jaren te garanderen.

Minimum jaaromzet: 10.000 EUR

Duur van de overeenkomst: 2 à 3 jaar, mogelijk te verlengen tot een maximale duur van 6 jaar.



## VLAAMS OVERLEGORGAAN INZAKE WETENSCHAPPELIJK BIBLIOTHEEKWERK VZW

SECRETARIAAT  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

Telefoon +32 16 32 46 09  
Telefax +32 16 32 46 44  
<http://www.libis.kuleuven.ac.be/vowb/>  
veerle.kerstens@libis.kuleuven.ac.be  
KB 431-0618559-57

ZETEL  
Universiteitsbibliotheek  
Mgr. Ladeuzeplein 21  
B-3000 Leuven

### 3.2. Beoordeling

Voor vele kwaliteitscriteria geldt dat de dienstverlening pas tijdens de looptijd van de overeenkomst geëvalueerd kan worden. Daarom kan in het contract opgenomen worden dat de bibliotheek de dienstverlening tussentijds kan evalueren, bv. om de 6 maanden [A]. Indien uit deze evaluatie blijkt dat de leverancier de vooropgestelde criteria van de dienstverlening niet haalt, brengt de bibliotheek de leverancier hiervan schriftelijk op de hoogte. Indien uit een volgende tussentijdse evaluatie geen beterschap blijkt, heeft de bibliotheek het recht om het contract met de leverancier onmiddellijk te verbreken. Er wordt in dat geval een overgangperiode van twee maanden voorzien, waarin de lopende bestellingen worden afgehandeld.

### 4. Elementen van een offertevraag

Kwaliteitscriteria	Aantal punten
Aanbod	
Administratie	
Leveringstermijnen	
Zorgvuldigheid bij het uitvoeren van de bestellingen	
Opvolging van de bestellingen	
Communicatie	
Managementsinformatie	
Technologie	
Bijkomende diensten	

---

## Bijlage: definities

### 1 **Non-trade books**

De non-trade situatie ontstaat als het verschil tussen het eindbedrag van de uitgeversfactuur, en de aan de bibliotheek normaal aan te rekenen tradeprijs minder bedraagt dan 25% van deze tradeprijs (voor zover de boeken aangekocht worden via de voordeligste weg).

De grens tussen trade books en non-trade books wordt als volgt bepaald:

$1,3333 x = y$  waarbij

- $x$  = eindbedrag van de uitgeversfactuur;
- $y$  = de normaal door de boekhandel aan te rekenen prijs voor trade books.
- $1,3333 x > y$  = non-trade situatie
- $1,3333 x < y$  = trade situatie

### 2 **Leverbare boeken** : boeken die normaal geleverd kunnen worden en dus niet behoren tot de volgende categorieën:

- nog niet verschenen boeken
- boeken in herdruk

### 3 **Leveringstermijn** : het verschil in dagen tussen de besteldatum en de leveringsdatum

**Besteldatum** : de datum waarop de bestelling ontvangen is bij de boekhandel

**Leveringsdatum** : de datum van levering in de bibliotheek