

Welkom in de cursus Wise Basics: Balie



Bekijk nog eens het overzicht van wat aan bod kwam in het deel klanten, en wat je zal leren in deze cursus over de balieprocessen in Wise.

A screenshot of a course page on a learning management system. The page title is 'Balie en klanten - Cultuurconnect - Staging'. Below the title is a video player with a red play button icon. The video title is 'Welkom in de cursus Wise b Klanten.' Below the video player is a list of course content items, each with a play button icon and a status indicator. The list includes: 'Algemene info over de klant', 'Toelichting NLFV gegevens', 'Over taal, letterle, teksten en andere', 'Acties in de klantinteractie', 'Maak de opname die... in de...', 'Zaken voor Klanten', 'Een andere klant... van het...', 'Een klant... via...', 'Een klant... via... van... of... van...', 'Een... klant... (over...)', and 'Een... klant... (over...)'.

Klik op de paragrafen rechts of hieronder om van start te gaan met leren over Balie. Denk eraan om 'Markeer als compleet' aan te vinken om je vooruitgang doorheen het thema makkelijk te kunnen volgen. Bij 'Jouw vooruitgang' op de startpagina vind je terug in welke cursussen jij al actief bent en hoe ver je ermee staat.

Innemen, uitlenen en verlengen

6 Paragrafen

[Collapse](#)

Hoofdstuk Content

83% COMPLETE | 5/6 Steps

Innemen

Uitlenen

Verlengen

Afsluiten baliesessie

Link met de klantadministratie

Hoe goed ken jij de sneltoetsen voor baliewerk?

Reserveren

6 Paragrafen

[Collapse](#)

Hoofdstuk Content

66% COMPLETE | 4/6 Steps

Het overzicht van reserveringen opvragen

Manieren om reserveringen te plaatsen

Het reserveerscherm

Reserveringen afhandelen

[Quiz over de betekenis van de letters bij reserveringsstatus](#)

[Quiz over Reserveren](#)

Betalingen

8 Paragrafen

 **Collapse**

Hoofdstuk Content

100% COMPLETE | 8/8 Steps

- [Boetes registreren en kwijtschelden](#)
- [Foute betalingen herstellen](#)
- [Boetes betalen voor andere klanten +later betalen](#)
- [Winkelverkopen](#)
- [Boeken van een tegoed + overige ontvangsten](#)
- [Waarborg en tegoed](#)
- [Financiële overzichten](#)
- [Ken je de workflow voor betalingen?](#)

Materiaalvergoeding

2 Paragrafen

 **Collapse**

Hoofdstuk Content

100% COMPLETE | 2/2 Steps

- [Meteen vergoeden met een balienota](#)
- [Opnemen in de notaprocedure](#)



Berichten

5 Paragrafen

 Collapse



Hoofdstuk Content

100% COMPLETE | 5/5 Steps

- Soorten berichten
- Berichten printen
- Berichten terugvinden
- Materiaalvergoedingsnota
- Ben je nu vertrouwd met berichtsoorten?



De noodprocedure

4 Paragrafen

 Collapse



Hoofdstuk Content

100% COMPLETE | 4/4 Steps

- Wise start niet op of de client reageert niet.
- De noodprocedure starten
- Materialen uitlenen tijdens de noodprocedure
- Controle van de verbinding en opnieuw starten

Innemen, uitlenen en verlengen

In deze les leer je alles over de belangrijkste balieprocessen.



Belangrijk

Het scherm om uit te lenen is geel.

Het scherm om in te nemen is blauw.

Wisselen tussen beide gaat vlot met F3. In Wise werk je met **sessies**: je sessie start van zodra je een lener opzoekt, je sluit een sessie af met F12. Dan pas wordt het afrekenblok getoond. Meestal werk je in 1 sessie alle acties voor 1 klant af, maar indien nodig kan je ook meerdere klanten toevoegen aan een sessie.

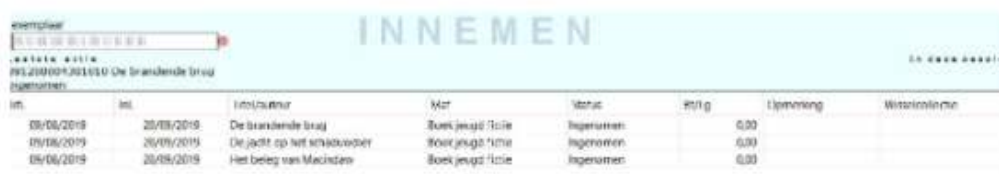
Herbekijk alvast het filmpje over innemen, uitlenen en verlengen uit het voortraject



Innemen

Scan de barcodes direct na elkaar.

De innames komen in een overzicht te staan. Daar kan je ze via rechts klikken **Annuleren** of er meer info over krijgen.



in	int	Inhoudstxt	Wrt	Wrtstc	Prfg	Lijmning	Wisselcollectie
09/06/2019	20/09/2019	De brandende bruj	Boek jeugd fictie	Ingenomen	0,00		
09/06/2019	20/09/2019	De jacht op het smidsspeer	Boek jeugd fictie	Ingenomen	0,00		
09/06/2019	20/09/2019	Het beleg van Macindan	Boek jeugd fictie	Ingenomen	0,00		

Als je een exemplaar van een andere lener scant, krijgt je een **melding**.

Je krijgt ook een melding als er iets moet gebeuren met het exemplaar (gereserveerd, wisselcollectie, afschrijven, transport...). Wanneer een **gereserveerd exemplaar** aan de **zelfuitleen** wordt binnengebracht, komt er ook een melding, maar dan moet het nog eens aan de balie worden ingenomen voor het ticket wordt geprint en het reserveringsbericht wordt verzonden. Bij innemen aan de balie gebeurt dit onmiddellijk.

Exemplaren innemen vanuit de inleverbus

Met de sneltoets F8 gaat het inleverscherm in **Boekenbus modus**. Hiermee kan je innemen zonder boetemeldingen. De boetes worden uiteraard wel geregistreerd. Scan de barcodes direct na elkaar. Je krijgt hier enkel meldingen wanneer een exemplaar op de reserveringsplank of op transport moet.

*Je kan de **inleverdatum** enkel **wijzigen** via **Werkplekbeheer** > **Werkdatum wijzigen**. Meer info hierover vind je in de les over [Vestigingsbeheer](#).*

Innemen zonder barcode

- Zoek de klant via de klantadministratie;
- Ga naar Innemen via de sneltoets **F4**;
- Roep de lijst met geleende werken uit via **F9**;
- Selecteer de exemplaren die je wil innemen;
- Kies in het menu via rechts klikken voor Innemen.

Vergeet niet je sessie af te sluiten met F12!

Extra uitleg bij de uitleenstatussen:

- *Uitgeleend*: Materiaal is tijdens de huidige sessie geleend
- *Lener thuis*: Materiaal is tijdens een eerdere sessie geleend
- *Verlengd*: Materiaal is verlengd; getal tussen () geeft aan hoe vaak
- *Inzage*: Uitleentermijn is 1 dag



Het uitleenscherm

Selecteer de klant voor wie je wil uitleenen. Dat kan op 3 manieren:

- Scan de barcode
- Typ "V" in het vak "klantnummer" om uit te lenen voor de vorige klant
- Open het zoekscherm met de sneltoets **Alt+Z**

Mogelijk krijg je nu publieke meldingen te zien, een pop up dat er een reservering klaar staat, dat de maximum registratie is overschreden of dat het abonnement niet meer geldig is. **Kies de optie die je wil of klik "Doorgaan".**

Selecteer het exemplaar:

- scan de barcode
- OF open de catalogus met de sneltoets **Alt+C** om een exemplaar te zoeken

Uitzonderlijk krijg je nu een **foutmelding** te zien, bv. wanneer er geen reglement is gevonden voor die RMT, de lener met dit abonnement dat materiaal niet mag uitleenen of het materiaal niet uitleenbaar is. Je kan zelf de RMT nakijken en aanpassen in het detailscherm van een exemplaar, of het abonnement van een lener via de klantadministratie. Indien je het probleem niet zelf kan oplossen, neem dan contact op met de Cultuurconnect Servicedesk.

Je kan de volgende sneltoetsen gebruiken voor baliewerk:

SNELTOETSEN VOOR BALIEWERK

UITLENING ANNULEREN: F4.
"ANNULEREN" VERSCHIJNT
NAAST HET BARCODE VELD.
SCAN VERVOLGENS DE
BARCODE VAN HET
EXEMPLAAR DAT JE WENST
TE ANNULEREN. (DIT KAN
ALLEEN ZOLANG JE DE
SESSIE NIET HEBT
AFGESLOTEN. DE UITLENING
WORDT NIET MEEGETELD)

F4

**UITLEVEN VAN INZAGE-
EXEMPLAAR: F7.**
HET EXEMPLAAR MOET
DEZELFDE DAC TERUG
INGELEVERD WORDEN EN DE
UITLENING TELT NIET MEE
VOOR DE
UITLEENSTATISTIEKEN.
BOETE EN NOTAPROCEDURE
GELDEN WEL.

F7

**INLEVERDATUM WIJZIGEN
VOORAF: F6.**
WIL JE DE INLEVERDATUM
WIJZIGEN NA HET UITLEVEN,
DAN KLIK JE RECHTS OP DE
TITEL EN KIES JE IN HET
MENU "DATUM WIJZIGEN".

F6

Inleverdatum wijzigen

Wil je de inleverdatum voor het hele systeem wijzigen, dan kies je in het Werkplekbeheer voor Kalender. Meer info in de handleiding bij de de les ["Vestigingsbeheer"](#) in de cursus Word Wiser.

Verlengen

Verlengen gaat via **Innemen**, **Uitlenen** of via het **klantdetailscherm**.

- Zoek de klant;
- Haal de lijst van geleende exemplaren op met de sneltoets **F9**;
- Selecteer het te verlengen exemplaar of meerdere exemplaren via **Ctrl of Shift + klikken**;
- typ "**V**" of klik rechts en kies in het menu "Verlengen".

Je kan de **verlenging annuleren** door rechts te klikken en in het menu "Annuleren" te kiezen.

Verlengen van gereserveerde exemplaren

Aan de zelfuitleenautomaat en via Mijn Bibliotheek kan je een gereserveerd exemplaar niet verlengen. Aan de balie kan dit eventueel wel. Er komt dan een melding met de vraag of je alsnog wil verlengen. Hier kan je eventueel kiezen voor "Ja".



Wil je in dit geval de klant niet de volledige uitleentermijn van bv. 4 weken geven, maar slechts enkele dagen, dan ga je als volgt te werk:

- Zoek de klant in de Klantenadministratie;
- Roep de lijst op van de geleende exemplaren via **F9**;
- Kies in het submenu "Klant" voor de optie "Wijzigen inleverdatum" (of gebruik **F6**);
- Selecteer het exemplaar dat je wil verlengen, klik rechts en kies voor "Verlengen";
- Is dit exemplaar gereserveerd, dan komt nu de melding of je alsnog wil verlengen. Kies desgewenst "Ja".
- De opmerking ' Gereserveerd' zal verdwijnen op de uitleensessie van deze lener.

Afsluiten baliesessie

Kies **Afsluiten** of **F12** om de sessie af te sluiten. Er wordt een ticket geprint (indien ingesteld). Indien er boetes of openstaande kosten zijn uit deze sessie, krijg je het **afreken scherm** te zien.

Hoe reken je af?

- vul het bedrag in dat de klant geeft;
- F10: eventueel wordt wisselgeld berekend;
- "OK" of Enter: er wordt afgerekend.

Boete later afrekenen: klik op "Quit" of 2x Enter.

Rutten	
Ontvangstwijze: Kas Bree	
Sessie	1,00 €
Vandaag	1,00 €
Te ontvangen	2,00 €
Kas Bree	0,00 €

F10=Afsluiten, vul i.e.v. bedrag in voor teruggeve-hulp
2x Enter=Naar boeteschermen of registreren

OK Herstel Specificaties Quit Help

Er ligt een boek op de balie, maar je weet niet meer wat ermee moest gebeuren. Is het uitgeleend, gereserveerd ...? Scan het boek in bij Innemen en de melding zegt het je als er iets aan de hand is.

Wens je nog meer info betreffende dit exemplaar? Ga in de cursus 'Exemplaren naar ['Exemplaarinformatie raadplegen'](#).

Link met de Klantenadministratie

Tijdens het uitlenen en/of innemen voor een klant kan je via het menu "Klant" nog heel wat **bijkomende acties** doen, zoals een ticket printen (Alt+P), een lijst opvragen van de geleende exemplaren (F9), de lopende boetes registreren, enz.



Je kan ook meteen naar de **klantenadministratie** door te dubbelklikken in de gele of blauwe balk. Dit kan je gebruiken wanneer de lener bv. geblokkeerd is en je wil het abonnement verlengen. Om de klantenadministratie terug te sluiten, gebruik je sneltoets ESC.

Gedetailleerde uitleg bij deze functionaliteiten vind je in de cursus bij '[Klantinformatie raadplegen en aanpassen](#)' in het deel Wise Basics, Klant.



The image shows a video player interface. The main content is a video frame with a semi-transparent text overlay. The text overlay contains the following information:

Quiz over sneltoetsen voor baliewerk

Heb je goed opgelet bij het doornemen van 'Uitlenen, innemen en verlengen'?

Dan is deze quiz een makkie voor jou.

Vul alle vragen in. Aan het einde kan je je resultaten bekijken.

Below the video frame, there is a progress bar with a play button icon and the text '1 / 10'. At the bottom of the player, there are controls for 'Reuse' and 'Integreer'.

Reserveren



In deze les leer je alles over reservaties. Je kan immers 2 soorten reservaties plaatsen. Je kan een specifiek exemplaar reserveren, of gewoon de titel. Er zijn ook verschillende manieren om een reservaties te plaatsen, vanuit de klantadministratie of vanuit de catalogus.

Verder leer je over...

- Het reserveerscherm
- Hoe ken je prioriteit toe aan een reservering?
- Het toekennen van een volgorde voor verschillende reservaties
- Het afhandelen van reservaties: een reservatiebon afprinten
- Een reservatie annuleren of aangeven dat ze niet werd opgehaald.
- Het overzicht van reservaties opvragen
- Een kastlijst opmaken

Hoe vraag ik het overzicht van reserveringen op?

What's in a name? In Vlaanderen spreken we meestal over 'reservaties', in Nederland meestal over 'reserveringen'. Gezien Wise ingericht werd door onze noorderburen, maken we hier gebruik van 'reserveringen'. Maar beide woordkeuzes zijn dus goed.

Een overzicht van alle reservaties in je bibliotheek vind je via het menu "Reserveringen" > "Reserveringen tonen". Klik in dit scherm op "Haal reserveringen":

Soort A - Alles Status A - Actief **Haal reserveringen** 0 reserveringen

Je kan de reserveringen filteren op soort of status. De kolommen kan je sorteren door op de kolomkoppen te klikken (A-Z, 0-9, nogmaals klikken draait de sortering om).

De kastlijst

Kunnen er in jouw bibliotheek exemplaren gereserveerd worden die aanwezig zijn? Dan kan je met behulp van de "Kastlijst" deze exemplaren uit de kast halen. Klik in het menu "Reserveringen" op "Overzichten" en vervolgens "Kastlijst". Het overzicht opent in je browser en kan je van daaruit afdrukken.

Planning	Titel	Auteur	Exemplaar nummer	Status	Materiaal	Reservering	Soort	Klant	Dagen
Bibliografie online JERS	Duurblijft	Jensen, Jero Henrik	200770	2012/2012 11:46:37	Boek vorm. Rode	1998020000 (2000)	B	40081	5
Bibliografie online CHDE	Op de beach, Grot		20151276	17/04/2019 12:22:33	Boek vorm. Rode	1998020000 (2000)	B	20046	5
Bibliografie informatief PMSLEZ	Ben vindt een uitdaging, vlog met v	Luberg, Piet	20181729	28/02/2019 13:33:09	Boek vorm. Rode	1998020000 (2000)	B	21197	5

Soort

Reservering	2000
Soort	B
Alleen algem. reservering	B

9 aug. 2019 13:46

Kastlijst

We werken momenteel nog aan een oplossing dat er een melding wordt getoond op je scherm van zodra er een nieuwe reservering op een aanwezig werk wordt geplaatst. Van zodra deze optie actief is, zullen we dat hier aangeven.

Er zijn verschillende manieren om een reservering te plaatsen

Herbekijk alvast het filmpje uit het voortraject over reserveringen.



Reserveren vanuit de klantadministratie

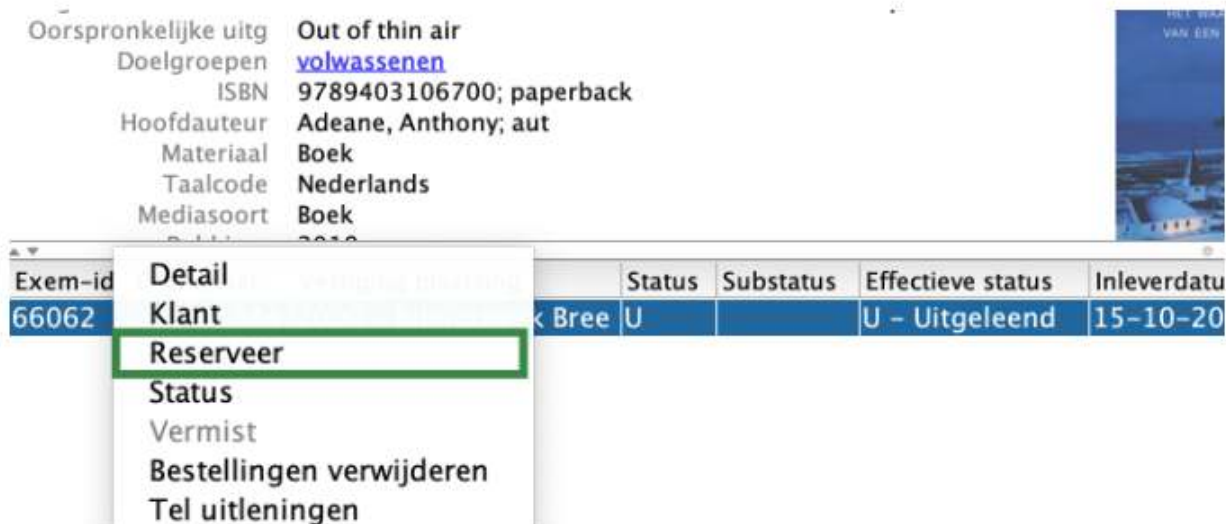
- Een reservering plaatsen kan vanuit het klantdetailscherm:
- Zoek de klant.
- Open het overzicht met reserveringen via het menu "Klant" of sneltoets **Alt+I**;
- Klik links onderaan op "Reserveer" – de catalogus opent;
- Zoek de titel of het exemplaar op;
- Klik rechts onderaan op "Selecteer".

Klantenadministratie	
Klant	Absluiten
Zoek klant	Alt+Z
Zoek klant (direct)	Ctrl+Z
Zoek klant (via vorige lijst)	Ctrl+Alt+Z
Vorige klant	Ctrl+Alt+V
Nieuwe klant toevoegen	Ctrl+Alt+N
Geleende exemplaren	F9
Wijzigen Inleverdatum	F8
IBL/reserveringen	Alt+I
Melding	Alt+M
Klantenadministratie	Alt+A
Instellen pincode	
Resetten wachtwoord	
Financieel	>

Reserveren vanuit de catalogus

Reserveren op exemplaar

Reserveer een specifiek exemplaar door in het titeldetailscherm rechts te klikken op het exemplaar en in het menu "Reserveer" te kiezen:



The screenshot shows a library catalog interface. On the left, there are book details:

- Oorspronkelijke uitg: Out of thin air
- Doelgroepen: [volwassenen](#)
- ISBN: 9789403106700; paperback
- Hoofdauteur: Adeane, Anthony; aut
- Materiaal: Boek
- Taalcode: Nederlands
- Mediasoort: Boek

On the right, there is a small image of the book cover. Below the details, a table shows a list of items with a context menu open over the first row:

Exem-id	Detail	Status	Substatus	Effectieve status	Inleverdatum
66062	Klant	Bree	U	U - Uitgeleend	15-10-20

The context menu is open over the first row and contains the following options:

- Detail
- Klant
- Reserveer** (highlighted with a green border)
- Status
- Vermist
- Bestellingen verwijderen
- Tel uitleningen

Zoek de gewenste klant op in het zoekscherm en klik OK.

Reserveren op titel

Bij een **titelreservatie** komt het eerst beschikbare exemplaar op de reserveringsplank. Plaats een titelreservatie via het bel-icoontje (Alt+R) in het titeldetailscherm:



Het overzichtsscherm van alle openstaande reservaties verschijnt. Klik links onderaan op Reserveer. Zoek de gewenste klant op in het zoekscherm en klik OK.

OPGELET: Tijdens de opleidingen voor PBS Limburg toonden we ook de optie om meerdere titels tegelijk te reserveren. Deze **groepsreservering** kan voorlopig niet gebruikt worden. Dit zorgt voor een reservatie op alle exemplaren binnen het netwerk, over alle instanties en vestigingen heen, wat momenteel niet gewenst is. Van zodra deze optie opnieuw beschikbaar is brengen we jullie op de hoogte.

Het reserveerscherm

Na het **selecteren van de klant** verschijnt het reserveerscherm met de **details** van de reservering. Indien gewenst kan je hier de vervaldatum wijzigen (standaard staat een reservering 1 jaar actief), een andere ophaalvestiging kiezen, een melding toevoegen, de berichtvoorkeur mail/post wijzigen (dit geldt ook voor toekomstige reserveringsberichten voor deze klant) enz.

The screenshot shows a window titled 'Reservering' with a tab 'Opties'. The window contains the following fields and values:

- 84031722283 Lucienne Willems tel 09 346 52 64 (bgg)
- STATIONSTRAAT 57 fax
- 9880 AALTER e-mail lucienne.willems@gmail.com
- mail/post E-Mail
- Reservering [] De doge-ring van Venetië
- Beckman, Thea
- Bron B - Balie(vest.) Soort Vestigingsreservering
- Reserveerdatum 20 augustus 2019 Reserveer Titel
- Ingangsdatum
- Gereserveerd in 3040 Haaltert
- Vervaldatum 20 augustus 2020 nvt Ophalen/Aflever 3040 Haaltert
- Einddatum
- Opmerk.op bon
- Status A - Actief
- Prioriteit 2 ...
- Res.voorwaarde
- Res.groepsnummer
- Bezorgmethode
- Kosten Ja Nee
- Archief
- Volgnummer 1
- Melding

At the bottom, there are buttons: QK Wijzig Kopie Quit Help

Afhankelijk van de instellingen voor jouw bibliotheek, is de reservering standaard een **vestigingsreservering** of een **netwerkreservering**. Bij een netwerkreservering wordt de titel niet enkel gereserveerd in je eigen vestiging, maar in verschillende vestigingen. Plaats je de reservering bijvoorbeeld niet in 3040 Haaltert maar in N304 Haaltert, dan komen alle exemplaren in aanmerking in de vestigingen van Haaltert die zijn opgenomen in het reserveringsnetwerk. Omgekeerd kan je een netwerkreservering ook wijzigen naar een vestigingsreservering door de plaats van reservering te wijzigen.

The screenshot shows a dropdown menu titled 'Maak een k...' with the following options:

- 3040 3040 Haaltert
- N304 N304 Haaltert

The background shows the 'Reservering' window with the following fields and values:

- Soort Netwerk
- Reserveer Titel
- Gereserveerd in N304 Ha
- Ophalen/Aflever 3040 Ha
- Opmerk.op bon

At the bottom of the dropdown menu, there are buttons: OK Quit

Tips voor reserveringen

Tip 1: Standaard staat de **prioriteit** van een reservering op "2": een volgende reservering komt gewoon achteraan het rijtje. Is het om de een of andere reden nodig dat deze reservering bovenaan het rijtje komt, dan zet je hier de prioriteit hoger > 0 is de hoogste prioriteit.

Tip 2: Mag een reservering pas geplaatst worden nadat een andere reservering van die lener is afgehandeld? Dat kan je bv. doen wanneer een reeks in de **juiste volgorde** gelezen wordt. Dan zoek je de reservering van het voorgaande nummer op in het keuzemenu onder **Res. voorwaarde**.

Klik op OK om de reservering te bevestigen. Als er **geen e-mail** bekend is, krijg je een melding en kan je deze alsnog invullen. Wat je hier invult, wordt automatisch ook opgenomen bij de klantinformatie.

Het afrekenschermb voor een reservering



The screenshot shows a software window titled "AFREKENEN REGISTRAT..." with a close button (X). The window contains a table with the following data:

Rutten	
Ontvangstwijze	Kas Bree
Sessie	1,00 €
Vandaag	1,00 €
Te ontvangen	2,00 €
Kas Bree	0,00 €

Below the table, there are instructions: "F10=Afrekenen, vul e.v. bedrag in voor teruggave-hulp" and "2x Enter=Naar kwijtschelden of registreren". At the bottom, there is a menu bar with "OK", "Herstel", "Specificaties", "Quit", and "Help".

Indien reserveren betalend is, krijg je het **afrekenschermb** te zien.

Hoe reken je af?

- Vul het bedrag in dat de klant geeft;
- **F10**: eventueel wordt wisselgeld berekend;
- **"OK"** of **Enter**: er wordt afgerekend;

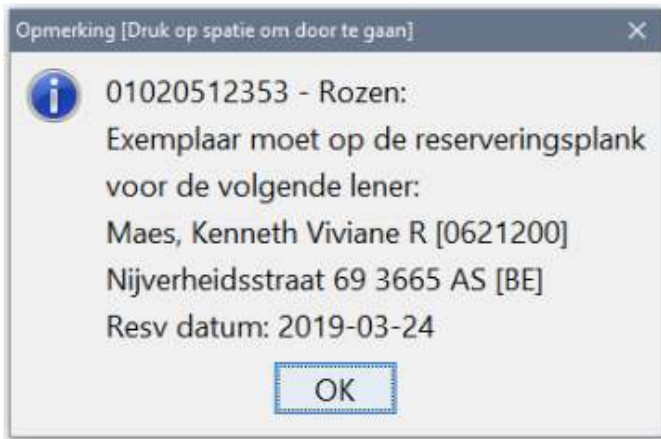
Wil je de kost later afrekenen of via de betaalautomaat?

- Klik op **"Quit"** of **2x Enter**.

Reserveringen afhandelen

Een gereserveerd werk klaarzetten

Wanneer een gereserveerd exemplaar wordt ingenomen aan de balie, krijg je daar een **melding** van. Vervolgens krijg je een overzicht van de reservatiegegevens en wordt er eventueel een **reserveringsbon** afgeprint.



Wordt een gereserveerd exemplaar ingenomen aan de **zelfuitleen**, dan krijgt de lener een melding op de zelfuitleen en moet je het exemplaar nog eens innemen aan de balie, zodat de reserveringsbon kan worden afgeprint.

Aanwezige werken haal je uit het rek op basis van de kastlijst. Neem ze nog eens in zodat de reserveringsbon geprint kan worden en het bericht kan worden verzonden.

Een mail wordt klaargezet voor de lener (indien ingesteld). Alle mails ivm klaarstaande reserveringen worden **eenmaal per uur** in bulk verzonden.

Als het bericht verzonden is, verandert de **status** van de reservering van "O - Ontvangen" naar "B - Bericht verzonden". Op het detailscherm van de reservering kan je de status zien, de datum en de manier waarop het bericht verzonden is ((M) = mail).

Reservering annuleren of reservering niet opgehaald

Zolang een reservering nog niet op de reserveringsplank staat voor de klant (= een zogenaamde actieve reservering), kan die **geannuleerd** worden. Dat kan de klant zelf via Mijn Bibliotheek of doe je aan de balie door in de Klantenadministratie de klant op te zoeken, in het menu "Klant" te kiezen voor "IBL/Reserveringen" (Alt+I), de regel te selecteren en onderaan op "Annuleer" te klikken.

Een lijst van reserveringen die **niet binnen de vooropgestelde termijn zijn opgehaald**, kan je vinden via het hoofdmenu "Reserveringen", optie "Overzichten" > "Reserveringsplank". Kies bij de filter "Alleen overschreden termijn" voor "Ja":

The screenshot shows a window titled 'Reserveringsplank (32)'. It contains several dropdown menus and input fields. The 'Vestiging(en)*' dropdown is set to '2020'. The 'Berichtdatum' field is empty, with a calendar icon and 't/m' between two more empty date fields, each with a calendar icon. The 'Bron' dropdown is set to '-'. The 'Berichtvorm' dropdown is set to 'F - Formulier'. The 'Alleen overschreden termijn' dropdown is set to '1 - Ja' and is highlighted with a green border. The 'Sortering*' dropdown is set to 'T - Titel'. At the bottom, there is a blue bar with the buttons 'Maak rapport' and 'Quit'.

Een reservering afhandelen

Je moet **manueel** bij de reservering aangeven dat deze **niet werd opgehaald**. Enkel dan wordt er eventueel een kost aangerekend. Zoek hiervoor de reservering op (via de klant: sneltoets **Alt+I** / via de catalogus: icoon van het belletje).

Dubbelklik op de reservering om het reserveringsscherm te openen en kies in het menu "Opties" voor "Afhandelen" (sneltoets **F9**).



Kies de optie "8. Reservering niet opgehaald" in de keuzelijst. **Kosten voor niet-ophaling worden enkel aangerekend als je kiest voor optie 8.**

Betalingen



In deze les gaan we dieper in op

- Kwijtschelden
- Het totaal aan opgelopen boetes registreren
- Foute betalingen herstellen
- Boetes betalen voor andere klanten
- Winkelverkopen

Herbekijk alvast het filmpje over de betaalgeschiedenis van een klant uit het voortraject als korte herhaling van de basics

Betaalgeschiedenis van een klant

1. Registratie 2. Contributie 3. Deposito 4. Kwijtschelden 5. Boetes 6. Reguleringskosten

Datum	Omschrijving posten	Bedrag	Datum	Factuurnummer
-------	---------------------	--------	-------	---------------

Later bekijken Delen

Boetes registreren en kwijtschelden

Kwijtschelden

- Ga naar de klantdetailscherm.

Heb je het scherm niet open staan, zoek dan de gewenste klant.

- Kies in het submenu "Klant" voor "Financieel" en vervolgens "Contributie en Registraties" (**Ctrl+Alt+B**);
- Selecteer de bedragen die je wil kwijtschelden. Meerdere regels selecteren kan met behulp van **Shift** of **Ctrl**;
- Vul je initialen in;
- Vul het bedrag in of klik op **F10** om het geselecteerde bedrag automatisch in te vullen;
- Klik op "OK"

Totaal aan opgelopen boetes registreren

Bij de klantinformatie zie je steeds de openstaande boete (rood, bij registratie):

2492 [22869]	2000 (Bibliotheek Bree)	Jongere	Normaal t/m juni 2019	geboortedatum 30-06-1998 (20 jr.)	contributie 0,00 €
				laatste activiteit 20-11-2013	registratie 3,15 €
3960 BREE				in bezit 1	strippen 0
Vervalt 30/06/2019				actieve passen 1	tegoed 0,00 €

Deze openstaande boete wordt pas aangevuld wanneer te late items worden binnengebracht. Wil je de **totale opgelopen kost** zien, of wil je alles afrekenen nog voor de exemplaren zijn ingeleverd, ga dan als volgt te werk:

- Ga naar het overzicht van geleende werken (**F9**);
- Selecteer de rijen die van toepassing zijn. Meerdere regels selecteren kan met behulp van **Shift** of **Ctrl**;
- Klik rechts en kies in het menu "Lopende boete registreren";
- Kies "Ja" om de lopende boete te registreren.

Foute betalingen herstellen

Hier lees je hoe je een foute betaling herstelt. Maar let goed op, want in de quiz aan het einde van deze les vragen we je de stappen in de juiste volgorde te plaatsen.

Een betaling kan je **meteen na de feiten** terugdraaien als volgt:

Kies in het menu "Klant" voor "Financieel" en vervolgens "Contributie en Registraties" (Ctrl+Alt+B);

Datum afboeking	Dagboek	Omschrijving posten	Bedrag	Datum ontstaan
13/05/2019	Bank: 003 - Bet atm line	Verloosd tegoed	0,01 €	13/05/2019
12/03/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracFinans	2,19 €	20/03/2019
12/03/2019	Bank: 003 - Bet atm line	Verloosd tegoed	2,19 €	12/03/2019
20/02/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracFinans	1,50 €	20/02/2019
04/02/2019	Afboeking: 200 - Adm. fout kosten	Leengrid CD	3,50 €	04/02/2019
19/01/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracKopie	0,10 €	19/01/2019
19/01/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracKopie	0,10 €	19/01/2019
17/01/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracKopie	0,20 €	17/01/2019
16/01/2019	Deposito: 001 - Tegoed line	TracKopie	0,20 €	16/01/2019
15/01/2019	Bank: 003 - Bet atm line	Verloosd tegoed	0,20 €	15/01/2019
10/01/2019	Bank: 000	credit	2,20 €	10/01/2019

Openstaand Historie Regeling Afrekenen Kwijtschelden Herstel Stamp Help Quit

Klik onderaan op "Historie";

Selecteer de regel die je ongedaan wil maken;

Klik op "Herstel";

Klik op "Ja".

Een herstelactie kan je niet ongedaan maken.

Boetes betalen voor andere klanten

In Wise kunnen mensen boetes voor elkaar betalen. Een ouder kan bv. de kosten van de kinderen betalen. Wise moet dan uiteraard wel weten dat de klanten aan elkaar gelinkt zijn, dus moet je een relatie leggen.

Hoe je dat doet, leer je in de cursus bij [Speciale leners en relaties](#) in het onderdeel Wise Basics/ Klanten.

Van zodra de relatie is gelegd, krijgt de ouder bij afsluiten van uitlenen/innemen de melding dat er nog kosten van de kinderen open staan. Die kosten kunnen ook opgevraagd worden via het klantdetailscherm van de ouder: Klant > Financieel > Contributies en Registraties (Ctrl+Alt+B), knop "Kinderen" onderaan:

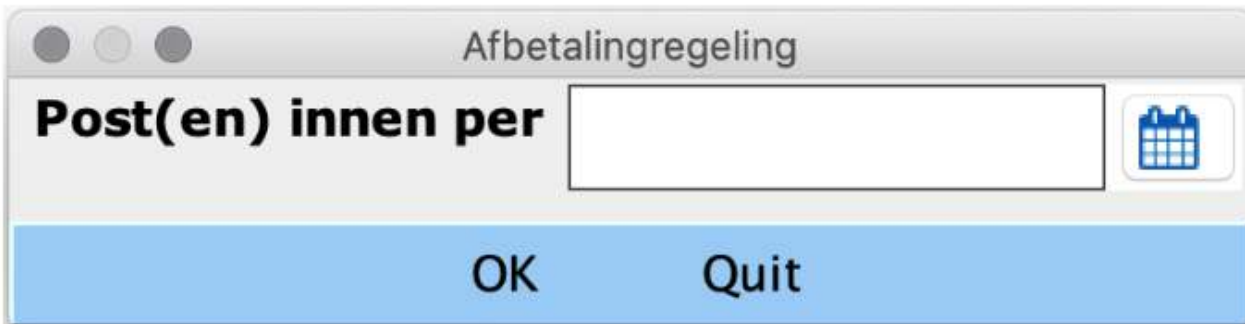
Openstaand Historie Regeling Afrekenen Kwijtschelden Nieuw **Kinderen** Help Quit

Regeling

Als een klant de openstaande kost **later** wenst te betalen, maar ondertussen wel verder wil lenen, verlengen ..., dan kan je voor de optie "Regeling" kiezen.



In het volgende scherm geef je op tot wanneer de boete niet geïnd zal worden:



Winkelverkopen

Andere verkopen als kopies, printkaarten, tassen,... registreer je als volgt:

Ga naar het klantdetailscherm. Heb je het scherm niet open staan, zoek dan de gewenste klant.

Je kan ook verkopen registreren zonder klantinformatie. In dat geval begin je meteen bij de volgende stap.

Kies in het hoofdmenu voor "Financieel", vervolgens "Kassa" en tot slot "Invoeren van winkelverkoop":



A screenshot of a software interface for entering retail sales. It features a table with columns for 'Postentabel', 'Srt', 'Omschrijving', 'Aant', and 'Bedrag'. The 'Postentabel' column contains a list of items such as '000 Verkopen oude systeem', '100 Zwart/wit A4', '110 Zwart/wit A3', '120 Kleur A4', '130 Kleur A3', '200 DVD doosje', '220 Beschadigde objecten', '230 Kaart reisgids', '400 internet bijkomend uur', '500 Bitbas', and '600 Genk Leest'. Below the table, there are radio buttons for 'Volgorde code' (selected) and 'Volgorde omschrijving'. At the bottom, there are buttons for 'Annuleer', 'Memo', 'Boeken', and 'Quit', along with a 'Totaal 0,00 €' label.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000 Verkopen oude systeem				
100 Zwart/wit A4				
110 Zwart/wit A3				
120 Kleur A4				
130 Kleur A3				
200 DVD doosje				
220 Beschadigde objecten				
230 Kaart reisgids				
400 internet bijkomend uur				
500 Bitbas				
600 Genk Leest				

Dubbelklik op de gewenste post.

Het vak van de omschrijving wordt automatisch ingevuld, in het tweede vak zet je het aantal; klik op Enter en het bedrag wordt berekend in het grijze vak.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000 Verkopen oude systeem				
100 Zwart/wit A4				
110 Zwart/wit A3				
120 Kleur A4				
130 Kleur A3				
200 DVD doosje				
220 Beschadigde objecten				
230 Kaart reisgids				
400 Internet bijkomend uur				
500 Bibtas				
600 Genk Leest				
<input checked="" type="radio"/> Volgorde code <input type="radio"/> Volgorde omschrijving				
	100	Zwart/wit A4	5	0,50 €
<input type="button" value="Annuleer"/> <input type="button" value="Memo"/> <input type="button" value="Boeken"/> <input type="button" value="Quit"/>				<input type="button" value="OK"/>
				Totaal: 0,00 €

Klik op "OK" om de post toe te voegen;

Voeg eventueel meerdere posten toe;

Via de knop "Memo" kan je een extra opmerking aan deze verkoop toevoegen.

Selecteer de regels en klik op "Boeken".

Wens je **extra posten** toe te voegen bv. varia-post om overige verkopen te kunnen boeken? Geef jullie wensen door via de Cultuurconnect Servicedesk.

Misschien ben je op zoek naar nog andere info die te maken heeft met betalingen?

Een verloren exemplaar vergoeden, daar leer je meer over bij ['Materiaalvergoeding'](#)

En dan is er ook nog de [materiaalvergoedingsnota](#).

Invoeren van overige ontvangsten/uitgaven

In het hoofdmenu **Financieel** kan je onder **Kassa** kiezen voor de optie "Invoeren van overige ontvangsten" of "Invoeren van overige uitgaven". Via deze opties kan je tegoeden, waarborgen, kasafdrachten en eventuele kosten uit het oude bibliotheeksysteem (tegen)boeken.

Deze kosten/tegenboekingen komen bij de klant onder het overzicht registraties terecht. Roep om deze acties uit te voeren dan ook steeds jouw gewenste klant op via de klantenadministratie en laat deze openstaan terwijl je de gewenste post (tegen)boekt.

Boeken van een tegoed/waarborg

Boeken van een tegoed

Kies voor "Invoeren van overige ontvangsten".

Dubbelklik op "910 Verkoop tegoed" in de linkerkolom, vul de gewenste gegevens aan en klik op OK.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000		Ontvangsten oude systeem		
001		Waarborg		
910		Verkoop tegoed		
990		Kasafdracht		

910 Verkoop tegoed 1 15,00 € OK

Annuleer Memo Boeken Quit Totaal: 0,00 €

Vul eventueel een memo toe via de optie Memo.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000		Ontvangsten oude systeem		
001		Waarborg		
910	910	Verkoop tegoed	1	15,00
990		Kasafdracht		

910 Verkoop tegoed 1 15,00 € OK

Annuleer Memo Boeken Quit Totaal: 15,00 €

Klik **Boeken** onderaan aan, bevestig en het kasafrekenblok verschijnt.

Bevestig

Deze post boeken?

Ja Nee

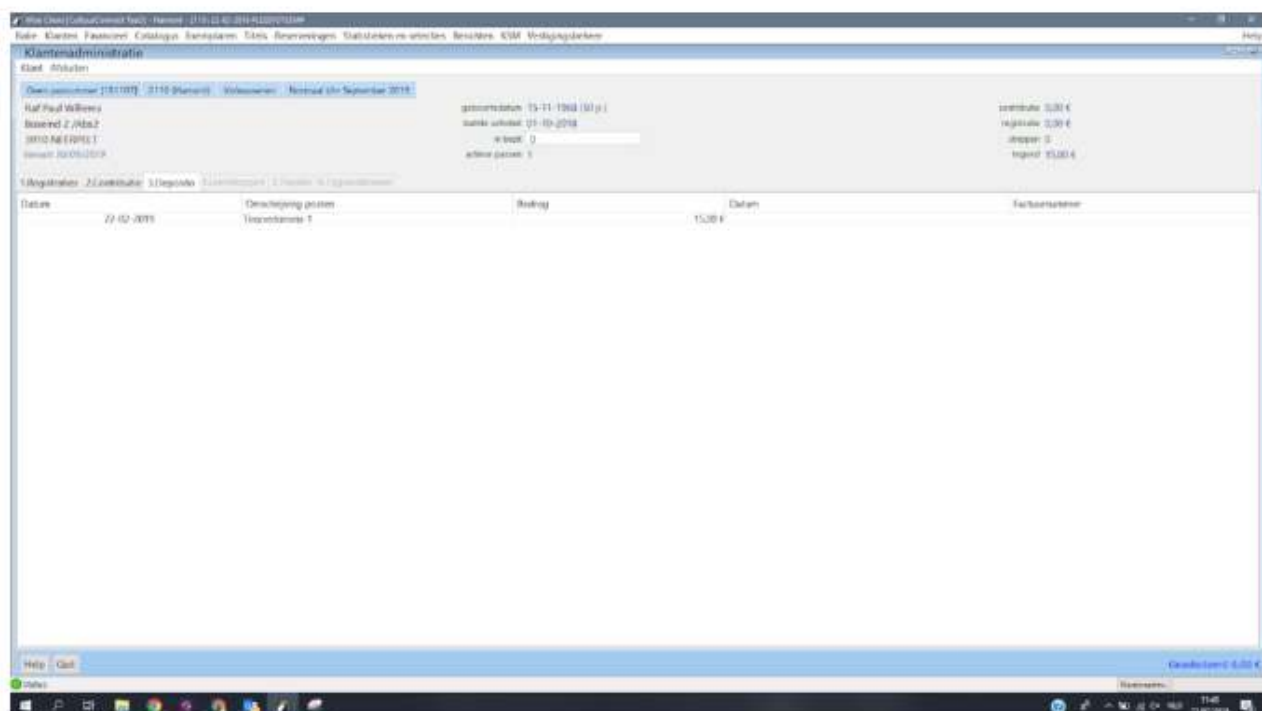


Het aangerekende tegoed is nu beschikbaar voor betaling. Pas na ontvangst aan de balie wordt dit bedrag geplaatst onder Tegoed. Bevestig eerst met **F10**, of aan de betaalautomaat, klik **2x ENTER**, kies registreren en laat de klant betalen aan de automaat.

Wanneer de betaling van het tegoed nog open staat, staat deze rechts bovenaan vermeld bij registraties en onder het tabblad registraties bij "Openstaand".

Na het ontvangen van de betaling is het bedrag zichtbaar onder Tegoed rechts bovenaan en in het financieel overzicht van deze klant onder het tabblad Deposito.

Klik op de afbeelding om ze te vergroten.



Waarborg

Volg voor het ontvangen van een waarborg de stappen van een tegoed tot aan stap 2. Vergeet bij stap 1 niet te kiezen voor post **001 Waarborg!**

Vaak zal een waarborg vervolgens cash geïnd worden. Kies in dit geval voor **F10** bij het kasafrekenblok en ontvang het bedrag cash van de klant. Bij het financieel overzicht onder registraties zie je de waarborg vermeld staan.

Tegenboeken van een tegoed/waarborg

Tegoed

1. Kies voor "Invoer van overige uitgaven", dubbelklik op post **910** Teruggave tegoed en vul de gewenste gegevens in. Voeg eventueel een memo toe via de optie Memo.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000 Ontvangsten oude systeem				
001 Waarborg				
910 Verkoop tegoed				
990 Kasafdracht				

Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
910	Verkoop tegoed	1	10,00 €

Totaal: 0,00 €

1. Boek de post voor de gekozen klant en het kasafrekenblok verschijnt.

Postentabel	Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
000 Uitgaven oude systeem				
001 Terugbetaling waarborg				
910 Teruggave tegoed	910	Terug		5,00
990 Kas afdracht				

Srt	Omschrijving	Aant	Bedrag
			0,00 €

Totaal: 5,00 €

1. Klik op **OK** bij het kasafrekenblok. Het tegengeboekte bedrag wordt nu in mindering gebracht bij de klant.

Waarborg

Volg voor het tegenboeken van een waarborg de stappen van een tegoed. Vergeet bij stap 1 niet te kiezen voor post **001 Terugbetaling waarborg!**

Financiële overzichten

Via het hoofdmenu "Financieel" vind je heel wat overzichten. We lichten er hier enkele toe.

- **Kasdetails:** je ziet per kassa welke ontvangsten en uitgaven er zijn geweest in een bepaalde periode.

We raden aan dit overzicht enkel te gebruiken als je een kassa aan de balie hebt, handig als dagelijks overzicht van de inkomsten/uitgaven aan de balie.

Voor de Tracs betaalautomaat zie je hier enkel verkoop tegoed.

- **Financieel overzicht:** dagboeksoort en dagboekcode
- **Financiële details:** meer details over actoren etc.
- **Boekingscodes:** overzicht van de code met de omschrijving. Deze worden ingesteld in de Wise Manager, via de Wise client vind je enkel het overzicht. (grootboeknummer: kan je gebruiken voor de gemeentelijke boekhouding (8000 is al het lidgeld, 3000 is alle boete,...). Het lijstje dat er nu in staat kunnen we nog aanpassen.

Materiaalvergoeding



In deze korte les gaat het over wat je moet je doen als een materiaal verloren of beschadigd is, en de klant dit dus moet vergoeden.

Volgende zaken komen aan bod:

- Je leert hoe je een balienota kan maken.
- Hoe wordt de materiaalvergoeding bepaald?
- Wat kan je doen wanneer een klant het exemplaar niet meteen wil vergoeden?
- Wat doe je wanneer je slechts een gedeeltelijke beschadiging wil aanrekenen? Regel dit dan eerder via [Winkelverkopen](#).

De klant wil het materiaal meteen vergoeden

Wil je iemand een verloren of beschadigd exemplaar volledig laten vergoeden, volg dan deze stappen:

- Neem het exemplaar NIET in
- Via het klantdetailscherm: roep de geleende exemplaren op via de sneltoets **F9**, klik rechts op het exemplaar dat je wil vergoeden en kies in het menu voor "**Balienota maken**".
- Corrigeer eventueel het **bedrag** en pas indien nodig de boete aan;
- Kies "**Ja**" bij de vraag of de nota meteen afgedrukt moet worden, tenzij je eerst nog een ander exemplaar wil selecteren voor de nota.
- **Afrekenen** kan je doen via de Klantenadministratie: menu Klant > Financieel > Registraties (Ctrl+Alt+R)
- Zodra het bedrag afgerekend is, wordt het exemplaar **automatisch afgeschreven**.

Het vergoedingsbedrag wordt als volgt bepaald:

- Eerst wordt gekeken of er een prijs vermeld staat bij de exemplaarinformatie;
- Is die leeg, dan wordt er gezocht naar een prijs in de titelinformatie;
- Is ook die leeg, dan wordt er teruggevallen op een vergoedingsbedrag van 1 euro, tenzij je een forfaitair vergoedingsbedrag per materiaal hebt laten instellen, eventueel met afbouwpercentage.

Zolang de klant niet betaalt, heeft het exemplaar de status "**U – Uitgeleend**", met substatus "**F – In Nota**"

Je kan de balienota opnieuw oproepen en afdrukken via de **Klantenadministratie**: menu Klant > Print klantgegevens > Nota materiaalvergoeding(en) (Ctrl+Alt+A). De nota staat dan klaar in het menu Berichten > Print berichten.

Heb je toch gekozen voor "Nee" bij de vraag of de nota meteen afgedrukt moet worden, dan wordt het exemplaar opgenomen in de notaprocedure (zie het volgende topic van deze les). Dit betekent dat er een andere berichtsoort wordt aangemaakt wordt, met mogelijk een andere tekst en administratieve kost.

Herstellingen

Wil je enkel kosten aanrekenen voor een **gedeeltelijke beschadiging** (bv. een kapot cd-doosje), dan doe je dat via de [Winkelverkopen](#). Meer info in de les '[Betalingen](#)' van de cursus Wise Basics.

Verloren materiaal opnemen in de notaprocedure

Geeft een klant aan dat een materiaal **verloren** is maar wil of kan je het niet onmiddellijk laten vergoeden met een balienota, dan heb je de optie om het materiaal manueel op te nemen in de notaprocedure.

- Ga naar de details van het exemplaar via het hoofdmenu Exemplaren>Inzien en typ de barcode in of via het klantdetailscherm: roep de geleende exemplaren op via de sneltoets **F9**, klik rechts op het exemplaar dat je wil vergoeden en kies in het menu voor "Naar details van het exemplaar"
- Kies in het menu "Status" de optie "Opnemen in notaprocedure"

Het exemplaar verschijnt in het overzicht van de Nota's materiaalvergoeding. Hoe de notaprocedure werkt, lees je in de les Berichten, bij het onderwerp [Materiaalvergoedingsnota](#).

Zolang de klant niet betaalt, heeft het exemplaar de status "**U – Uitgeleend**", met substatus "**N – In Nota**". Vindt de klant het boek nadien toch nog terug, dan kan het exemplaar gewoon ingenomen worden.

Het exemplaar wordt automatisch **afgeschreven** wanneer het wordt betaald of wanneer de deurwaarderprocedure wordt opgestart. Hoe de deurwaarderprocedure werkt lees je in de les [Deurwaarderprocedure](#) van de cursus Word Wiser en in de [Nota- en deurwaarderprocedure](#).

Voor de nota die je op deze manier aanmaakt kan je een **andere tekst** instellen dan voor de gewone materiaalvergoedingsnota. De administratieve kost die je eventueel aanreket voor het maken van een materiaalvergoedingsnota wordt ook bij deze **Handmatige materiaalvergoedingsnota (NBE)** aangerekend.

Berichten



In deze les gaat het over de soorten berichten in Wise.

De volgende topics komen aan bod:

- Soorten berichten: verdere toelichting
- Berichtvoorkeuren, of welke voorkeur heeft de klant voor communicatie?
- Berichten printklaar maken en afprinten
- De naverwerking van berichten, verwijderen wat je niet meer nodig hebt.
- Het printen van materiaalvergoedingsnota's
- Berichten terugvinden

Soorten berichten

1. Herinneringen

In Wise kunnen **2 herinneringen** verstuurd worden voor exemplaren die te laat zijn (HR1 en HR2).

Tijdens een **nachtelijke routine** worden alle exemplaren gecontroleerd op hun status en inleverdatum. Komt een exemplaar, op basis van jouw instellingen, in aanmerking voor een herinnering dan wordt **automatisch** een e-mail gestuurd of een brief klaargezet voor printen. Zolang je de brief niet afdruckt worden de exemplaren elke nacht opnieuw gecontroleerd.

2. Nota's

Materiaalvergoedingsnota (NBF)

Voor exemplaren die na het sturen van één of meerdere herinneringen nog steeds niet zijn ingeleverd kan je een materiaalvergoedingsnota sturen. Het **vergoedingsbedrag** wordt **aangerekend**, eventueel samen met de maximumboete en een administratieve kost, maar **de materialen kunnen wel nog ingeleverd worden**. In dat geval wordt het vergoedingsbedrag kwijtgescholden en de boete herberekend.

Tijdens de nachtelijke routine worden de exemplaren die hiervoor in aanmerking komen klaargezet, maar je kan pas een brief maken nadat je de exemplaren **gecontroleerd** en al dan niet **geselecteerd** hebt.

Je kan exemplaren ook sneller in de notaprocedure laten opnemen, omdat de klant bijvoorbeeld aangaf dat ze verloren zijn. In dat geval wordt een **Handmatige materiaalvergoedingsnota (NBE)** gemaakt, waarvoor je een andere tekst kan instellen.

Balienota (NBB)

Wil je iemand een **verloren** of **beschadigd** exemplaar onmiddellijk laten vergoeden dan kan je een nota afdrukken met het vergoedingsbedrag, boetebedrag en een eventuele administratieve kost op.

Registratienota (NRF)

Je kan in Wise een lijst opvragen met **openstaande registraties** die voldoen aan jouw **criteria** en hiervoor automatisch een brief laten klaarzetten. Zolang je de registratienota niet afdruckt, worden kosten die betaald zijn automatisch uit het berichtenbestand verwijderd.

Deurwaardersbrief (NBD)

Om **kosten** die al lange tijd open staan **af te boeken** en eventuele bijhorende **exemplaren af te schrijven**, kan je in Wise de deurwaarderprocedure gebruiken. Dit kan enkel voor kosten waar een materiaalvergoedingsnota of een registratienota voor werd gemaakt. Je zet zelf de kosten (materiaalvergoedingen, registraties of allebei) over naar de deurwaarderstabel, en kan pas een brief maken nadat je kosten al dan niet geselecteerd en verwerkt hebt. Er wordt een brief gemaakt per lener en een deurwaarderslijst met het overzicht van alle afgeboekte kosten.

Een lener voor wie je een deurwaardersbrief maakte, kan in Wise deze kosten niet meer betalen, en de exemplaren niet meer inleveren. Bij het oproepen van de klant wordt een melding getoond dat de lener **geblokkeerd** is vanwege de deurwaardersprocedure. Deblokkeren kan enkel door iemand met de rol admin.

3. Reserveringen

Elk uur kijkt Wise of er automatisch een **Ophaalbericht (RSO)** via mail verstuurd kan worden voor een klaarstaande reservering. Voor een ophaalbericht dat niet via e-mail verstuurd kan worden, wordt tijdens de nachtelijke routine een brief klaargezet op geprint te worden.

4. Inleverattendingen

Inleverattentie (IV1)

Tijdens de nachtelijke routine wordt voor alle exemplaren die nog niet te laat zijn maar waarvan de **inleverdatum eraan komt**, op basis van jouw instellingen, automatisch een inleverattentie via e-mail verstuurd.

Inleververzoek (IV2)

In Wise kan je een bericht versturen voor een exemplaar dat **te laat** is en door een andere lener werd **gereserveerd**. De dag na de inleverdatum wordt tijdens de nachtelijke routine automatisch een e-mail verstuurd of een brief klaargezet.

Overzicht van de berichtensorten

Overzicht van de berichtensorten

Naam	Omschrijving	Hoe verstuurd	Mail/brief
Inleverattentie	Het materiaal is nog niet te laat, maar de inleverdatum komt eraan.	Nachtelijke routine	Enkel mail
Inleververzoek	Het materiaal is te laat en gereserveerd.	Nachtelijke routine	Mail of brief
Ophaalbericht reservering	Reservering staat klaar voor de klant om op te halen	Mail: 1x per uur Brief: nachtelijke routine	Mail of brief
1e herinneringsbrief	Het materiaal is x aantal dagen te laat	Nachtelijke routine. Zolang het bericht niet is afgedrukt, wordt de status van de exemplaren elke nacht opnieuw gecontroleerd en de exemplaren die ingeleverd zijn worden automatisch uit het berichtenbestand verwijderd.	Mail of brief
2e herinneringsbrief	Het materiaal is x aantal dagen na de 1e herinneringsbrief nog niet ingeleverd	idem 1e herinneringsbrief	Mail of brief
<u>Materiaalvergoedingsnota</u>	De materialen zijn x aantal dagen te laat. Een vervangingskost wordt aangerekend, maar de materialen kunnen nog ingeleverd worden.	idem herinneringsbrief, maar er is een tussenstap waarbij de exemplaren die hiervoor in aanmerking komen eerst gecontroleerd en al dan niet geselecteerd worden. De vervangingsprijs kan eventueel worden aangepast.	Brief
<u>Balienota</u>	Verloren, gestolen of beschadigd exemplaar dat wordt aangerekend aan de klant & onmiddellijk afgehandeld aan de balie.	Onmiddellijk afgedrukt	 Brief

<u>Registratienota</u>	Er zijn kosten die al x aantal dagen open staan.	Je vraagt een lijst op met openstaande registraties die rechtstreeks geselecteerd worden uit het financiële bestand en printklaar gemaakt worden. Zolang het bericht niet is afgedrukt, worden registraties die afgerekend zijn automatisch uit het berichtenbestand verwijderd.	Brief
Deurwaardersbrief	De kosten zijn x aantal dagen na de nota nog niet betaald (of kwijtgescholden)	idem nota materiaalvergoeding, maar je krijgt een overzicht van openstaande kosten, die je al dan niet selecteert.	Brief + lijst

Berichtvoorkeuren

Per abonnement kan je een standaard berichtvoorkeur instellen.

- Wenst een klant liever te **communiceren via brief** dan via e-mail, dan kan je dat aanpassen in de Klantenadministratie, tabblad 7. Eigenschappen-2.
- Is er **geen e-mailadres bekend** bij een klant, dan wordt er automatisch een brief klaargezet. De voorwaarde is wel dat dit voorzien is in de berichtvoorkeur van jouw bib. Voor een inleverattentie wordt nooit een brief voorzien.

Wat met foute e-mailadressen?

Kan een e-mail niet verzonden worden omdat het e-mailadres in Wise bijvoorbeeld niet correct is, dan wordt het bericht **automatisch klaargezet als brief** (op voorwaarde dat dit in de berichtvoorkeur van jouw bib voorzien is). Meer informatie binnenkort in de les over e-mailbouncer (in ontwikkeling).

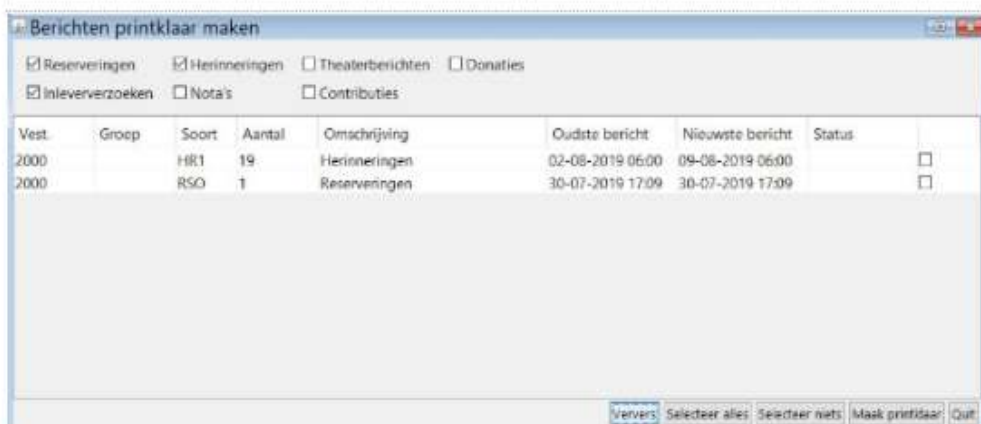
Berichten printen

Dit hoofdstuk legt uit hoe je de **reserveringsberichten, inleververzoeken en herinneringsberichten** die niet via e-mail verzonden kunnen worden, dient te verwerken. Mails worden automatisch verwerkt en verstuurd vanaf de Wise server met als afzender het e-mailadres van de bibliotheek.

Berichten printklaar maken

Wise kijkt elke ochtend welke exemplaren in aanmerking komen voor een brief, maar **de bibliotheekmedewerker moet ze eerst printklaar maken** alvorens ze geprint kunnen worden.

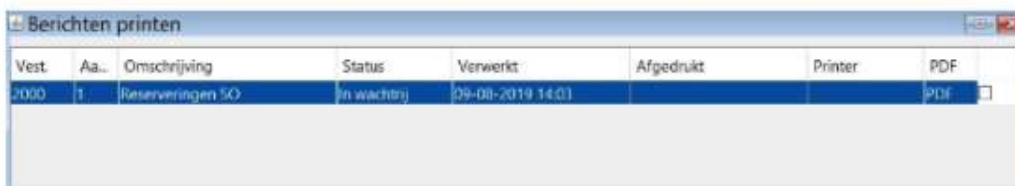
- Klik in het hoofdmenu "**Berichten**" op "**Berichten printklaar maken**";
- Standaard staat enkel "Reserveringen" aangevinkt; duid ook "Inleververzoeken", "Herinneringen", "Nota's" en "Contributies" aan. De andere opties worden door ons niet gebruikt;
- Klik op "Ververs":
- In het overzicht zie je een regel per soort bericht dat klaarstaat. Mag je berichten voor andere vestigingen printen, dan zie je deze hier ook tussen staan. Het getal bij "Aantal" geeft weer om hoeveel exemplaren het gaat:
- Vink de regels aan die je printklaar wil maken (of klik op "Selecteer alles")
- Klik tot slot op "Maak printklaar".



Kon je een of meerdere dagen geen berichten printen, dan blijven de berichten hier beschikbaar tot ze printklaar zijn gemaakt.

Berichten printen

Nadat je berichten printklaar zijn gemaakt, kan je ze **afdrukken**:



Klik in het menu Berichten op "Print berichten". Vink de lijnen die je wil printen rechts aan zodat ze groen worden.

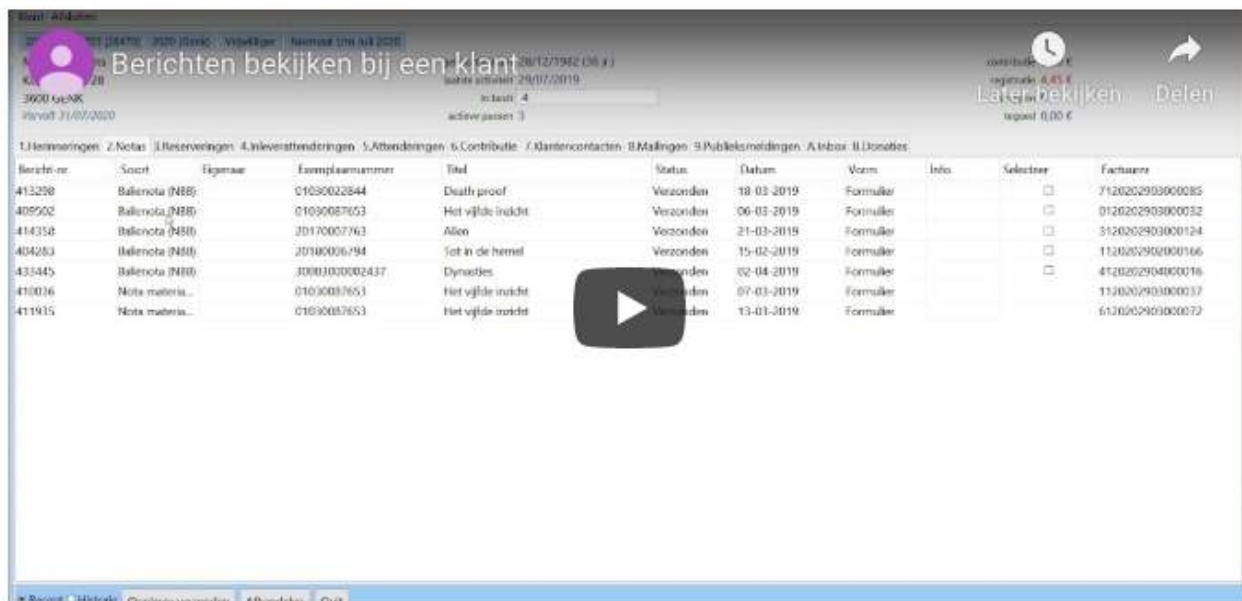
De brieven kunnen naar de ingestelde lokale printer worden gestuurd of kunnen in pdf formaat worden gedownload.

Naverwerking

Zijn de berichten afgedrukt en verzonden, dan kan je ze best **verwijderen** via het scherm "Print berichten". Op die manier vermijd je dat een collega dubbel werk doet.

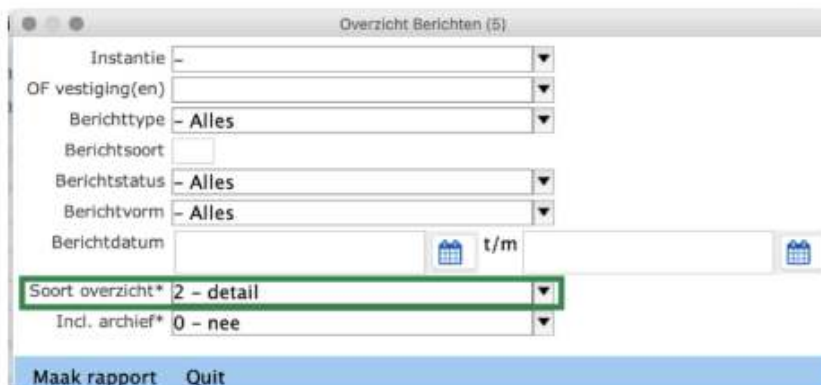
Berichten terugvinden

Herbekijk het filmpje uit het voortraject over het terugvinden van berichten die naar een klant verstuurd werden. Bekijk hier de berichten die naar Mario Janssens werden verstuurd.



Wise houdt op verschillende plaatsen bij welke berichten werden verzonden:

- Via de **Klantenadministratie**: zoek de klant en klik in het menu "Klant" voor de optie "Klantberichten". Je krijgt een overzicht van alle berichten die naar deze klant werden verzonden met info over datum, soort en barcode. Van hieruit kan je indien nodig de berichten ook opnieuw verzenden, ze worden dan opnieuw klaargezet in de module "Berichten printklaar maken". Opnieuw verzenden kan wel enkel wanneer er de vorige keer iets fout is gegaan.
- Via het hoofdmenu "**Berichten**", optie "Overzichten" > "Overzicht berichten" vind je de lijst met alle berichten die voor jouw instantie werden verzonden. Kies je hier bij "Soort overzicht" voor "Detail", dan zie je in het overzicht waarom er een fout is opgetreden. Er kan bv. geen adres gevonden worden. Zet deze fout recht, of maak een melding bij de klant, zodat het bericht de volgende keer wel verstuurd kan worden.



Ook de berichten zelf blijven bewaard:

Van iedere afdruk wordt op de Wise server een kopie bewaard in de vorm van een PDF. Mocht er iets misgaan tijdens het afdrukken, dan is er nog altijd een kopie achter de hand. Ga naar Vestigingsbeheer > Bestandsbeheer. Klik op de map van je instantie, klik rechts op het bestand dat je wil openen om het vervolgens te downloaden. De bestanden hebben volgende bestandsnaam:

- mail her = herinneringsmail
- mail inl = inleverattentie via mail
- mail inlv = inleververzoek via mail
- mail res = mail dat er een reservering klaar staat
- frm her = herinneringsbrief
- frm res = reserveringsbericht via brief
- not nbf = nota materiaalvergoeding
- not nrf = registratienota
- not nbd = deurwaardersbrief
- padmail = aanvraag nieuw wachtwoord
- pcamail = welkomstbericht nieuwe inschrijving

Materiaalvergoedingsnota

Dit hoofdstuk legt uit hoe je een materiaalvergoedingsnota kan versturen. Deze procedure wijkt af van die voor andere berichtsoorten omdat er nog een tussenstap nodig is.

- Kies in het menu "Berichten" voor de optie "Nota's" en kies "Nota's materiaalvergoeding"
- De exemplaren die in aanmerking komen worden nu opgehaald. Wacht tot het systeem klaar is met de verwerking. De exemplaren of "nota's" staan standaard gesorteerd op klant

Nota's									
Eigenaar	Klant	Exemplaar	Titel	Inleverdatum	Notadatum	Nota	Prijs	Status	
2240	00051309168	12041504796...	Autorijden van A tot ...	20-10-2018	25-01-2019	29,95	29,95	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504658...	Oei, er klopt iets niet...	24-10-2018	25-01-2019	25,00	24,99	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504535...	Hoe communiceren w...	24-10-2018	25-01-2019	4,30	9,50	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504518...	Autisme voor dummies	24-10-2018	25-01-2019	27,95	27,95	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504045...	SMOG : spreken met ...	24-10-2018	25-01-2019	1,00	0,00	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504325...	Mijn kind heeft autis...	24-10-2018	25-01-2019	19,95	19,95	Voorbereiding	
2240	01061304248	12041504392...	Autisme : verklaringe...	24-10-2018	25-01-2019	22,50	22,50	Voorbereiding	
2240	01110200265	12041504519...	Het Grote Misschien	20-10-2018	25-01-2019	16,50	16,50	Voorbereiding	
2240	01112730975	12041504729...	Een lichte koude huid...	12-10-2018	25-01-2019	12,50	12,50	Voorbereiding	
2240	01112730975	12041504826...	De duistere voorspell...	12-10-2018	25-01-2019	19,00	18,99	Voorbereiding	
2240	01112730975	12041504104...	Nachtschade	12-10-2018	25-01-2019	20,00	20,00	Voorbereiding	
2240	01112730975	12041504205...	Vervloekt geluk	12-10-2018	25-01-2019	18,90	18,89	Voorbereiding	
2240	02010922865	12041504826...	Did I mention I love y...	22-10-2018	25-01-2019	15,00	15,00	Voorbereiding	
2240	02012833765	12041504528...	Het onderzoek	13-10-2018	25-01-2019	19,90	19,90	Voorbereiding	
2240	02041530226	12041504327...	Een bed van rozen	03-10-2018	25-01-2019	12,95	12,95	Voorbereiding	
2240	02041530226	12041504733...	Home	03-10-2018	25-01-2019	26,00	25,99	Voorbereiding	
2240	02041530226	12041504777...	Cinderella	03-10-2018	25-01-2019	21,00	20,99	Voorbereiding	
2240	02041530226	12041504834...	Vampierzusjes 3 : rei...	03-10-2018	25-01-2019	13,00	12,99	Voorbereiding	

Geen nota's geselecteerd Verwerk geselecteerde nota's Quit

- Dubbelklik op een nota om de details te zien. Hier kan je eventueel de vergoedingsprijs aanpassen

Het **vergoedingsbedrag** wordt als volgt bepaald:

- Eerst wordt gekeken of er een prijs vermeld staat bij de exemplaarinformatie
- Is die leeg, dan wordt er gezocht naar een prijs in de titelinformatie
- Is ook die leeg, dan wordt er teruggevallen op een vervangingsprijs van 1 euro, tenzij je een forfaitaire vervangingsprijs per materiaal hebt laten instellen, eventueel met afbouwpercentage.

Exemplaar	2014/4096
	De neus van Arthur
	Boek jeugd fictie
Inleverdatum	17-06-2019
Nota gemaakt	05-08-2019
Vergoeding	<input type="text" value="16.00"/> (prijs 15,99 €)
Status	<input checked="" type="radio"/> Voorbereiding <input type="radio"/> Geselecteerd <input type="radio"/> Niet geselecteerd <input type="radio"/> Niet verwerken
<input type="button" value="Vorige"/> <input type="button" value="Volgende"/> <input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Quit"/>	

Vergoeding: dit bedrag geldt enkel voor de nota;

Prijs: dit is de exemplaarprijs

Door rechts te klikken op een nota kan je eventueel de details van de klant en van het exemplaar inkijken

- Selecteer de nota's die verwerkt moeten worden:
 - een voor een: dubbelklik op de rij en duid de radiobutton naast "Geselecteerd" aan
 - meerdere tegelijk: selecteer de rijen dmv Shift of Ctrl, klik rechts en klik op "Selecteer nota's".
- Klik op "Verwerk geselecteerde nota's"
- Volg nu de stappen beschreven in het topic Berichten printen.

Wil je bepaalde exemplaren niet opnemen in de notaprocedure (en dus later ook de deurwaarderprocedure), dan kan je ze de status 'Niet verwerken' geven. Ze zullen dan niet opnieuw in het overzicht met de nota's verschijnen. Informatie over de deurwaarderprocedure vind je terug in de les [Nota- en deurwaarderprocedure](#) van de cursus [Word Wiser](#).

Exemplaren die je verwerkt krijgen de substatus **N – In Nota**. De lener krijgt een opmerking **NOTA**, en is daardoor geblokkeerd voor uitleen en in Mijn Bibliotheek. Brengt de klant het exemplaar nadien terug, dan wordt bij het innemen automatisch de vervangingsprijs kwijtgescholden en de opmerking verwijderd. Betaalt de klant het exemplaar, dan wordt het automatisch **afgeschreven**.

De noodprocedure

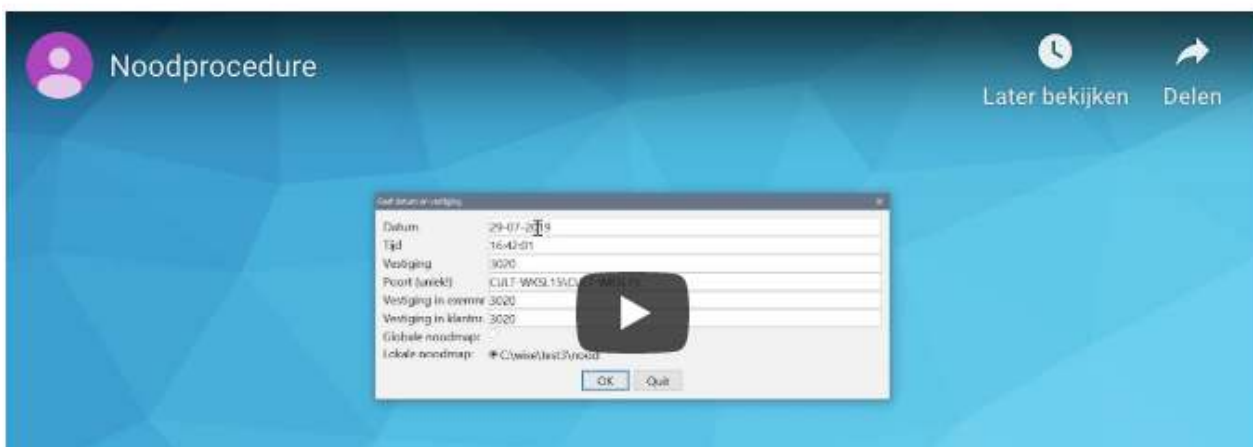
Aan het einde van de uitleg over het baliewerk met Wise, hoort een klein stuk over de noodprocedure. Want wat als Wise niet functioneert naar behoren?



In deze les gaat het dus over de volgende topics:

- Keep calm en werk even zonder Wise
- De noodprocedure starten
- Materialen uitlenen tijdens de noodprocedure
- Noodbestanden verwerken

Herbekijk het filmpje over de noodprocedure uit het voortraject



Wil Wise niet opstarten of reageert de client niet meer?

Volg dan eerst even deze checklist:

1. Heb ik internet?

Neer: contacteer je IT-dienst; je kan intussen verder werken met de offline versie van Wise (de "Noodprocedure")

Ja: controleer stap 2.

2. Werkt de client nog op andere computers?

Neer: controleer stap 3.

Ja: sluit de client helemaal af en start opnieuw op. Indien nog problemen, contacteer de [Cultuurconnect Servicedesk](#).

3. Is de Wise database beschikbaar?

Dat kan je controleren via <https://cultuurconnect.wise.oclc.org/restapi/public/status>

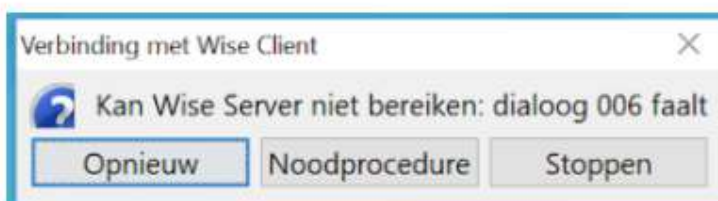
Neer: er is een algemeen probleem; je kan intussen verder werken met de offline versie van Wise (de "Noodprocedure")

De noodprocedure starten

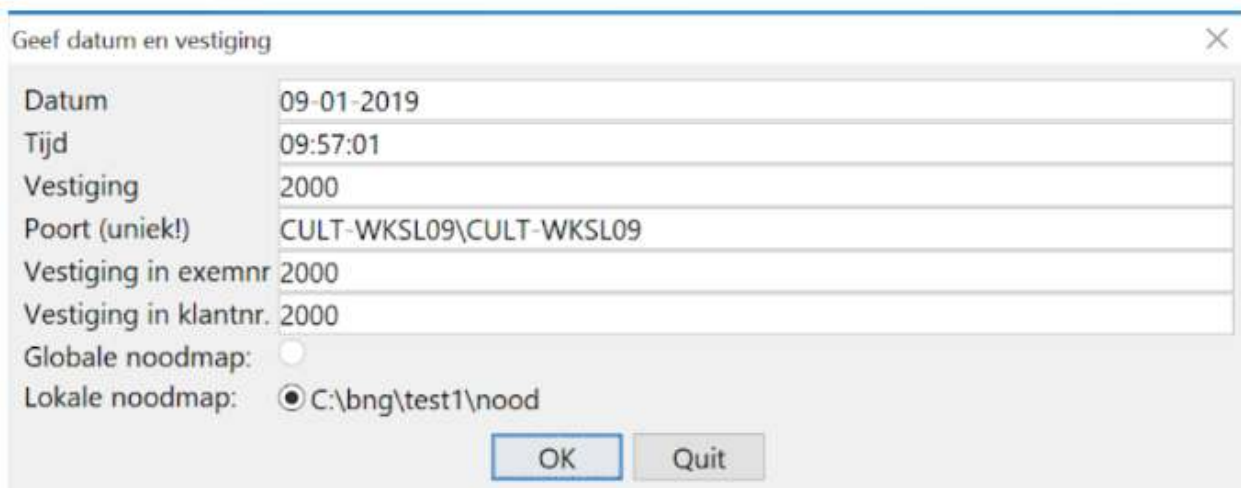
Met de noodprocedure kan je enkel **basisfuncties** doen. Dat betekent dat je alle andere activiteiten even moet stopzetten: geen boeken innemen, geen boetes afrekenen, reserveringen opvragen etc. Je scant zoals bij een gewone klantsessie de boeken om uit te lenen, en daarna sluit je elke sessie af met **F12**.

De verbinding met Wise kan wegvallen tijdens de uitlening, of tijdens het inloggen. Als het gebeurt tijdens het inloggen, krijg je de melding 'Kan Wise server niet bereiken'.

Je kan het opnieuw proberen en alsnog start Wise opnieuw op. Gebeurt dit niet, klik dan op de knop 'Noodprocedure'.



Vervolgens verschijnt onderstaand scherm. De velden worden automatisch gevuld. Klik op OK om de instellingen te bevestigen.

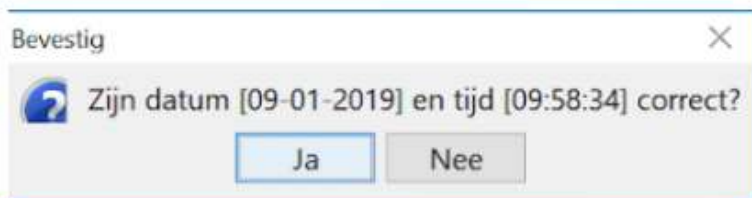


Geef datum en vestiging

Datum	09-01-2019
Tijd	09:57:01
Vestiging	2000
Poort (uniek!)	CULT-WKSL09\CULT-WKSL09
Vestiging in exemnr	2000
Vestiging in klantnr.	2000
Globale noodmap:	<input type="radio"/>
Lokale noodmap:	<input checked="" type="radio"/> C:\bng\test1\nood

OK Quit

Vervolgens wordt er om een bevestiging van de juiste **tijd** gevraagd.



Bevestig

Zijn datum [09-01-2019] en tijd [09:58:34] correct?

Ja Nee

Klik op ja, of pas indien nodig de gegevens aan naar de juiste datum en tijdstip.

Dan volgt er een melding over de plaatsing van de **noodbestanden**. Soms is er een lokale server aanwezig die de gegevens kan stockeren in een centrale noodmap. In de meeste gevallen, wanneer Wise geen centrale noodmap kan vinden, zullen de bestanden worden opgeslagen op de lokale computer. Wanneer later de verbinding terugkomt, zullen automatisch alle ontlenen worden toegevoegd in Wise.

2. Materialen uitlenen tijdens de noodprocedure

In dit scherm kan slechts worden ontleend op **klantnummers** en **exemplaarnummers**. Linksboven staat het klantnummer. Alle andere gegevens zijn in deze offline situatie niet beschikbaar.

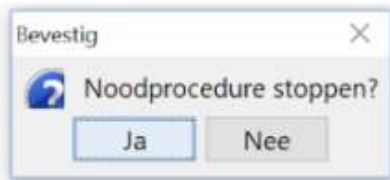
Probeer het manueel intikken van exemplaar- en klantnummers zoveel mogelijk te vermijden: maak maximaal gebruik van de **scanner**. Onjuist ingevoerde nummers worden niet herkend en veroorzaken achteraf veel zoekwerk.

Scan het boek dat je wil ontleen gewoon in met de scanner, en het zal zoals gewoonlijk verschijnen, met als melding '**nooduitlening**'. Verschuldigd leengeld wordt later geregistreerd tijdens het verwerken van de noodbestanden.

Druk F12 of ga bovenaan naar **Afsluiten** om de uitleensessie voor de klant te beëindigen.

Controle van de verbinding en opnieuw starten

Tijdens het gebruik van de noodprocedure controleert de Wise client om de twee minuten of de verbinding met de Wise server weer in de lucht is. Zodra er een **verbinding** wordt gesignaleerd verschijnt de volgende boodschap: "Bicat is mogelijk weer in de lucht; herstart om uit noodmodus te gaan". Je kan Wise sluiten en heropstarten of bevestigen om de noodprocedure te stoppen.



Door het beëindigen van de noodprocedure wordt Wise afgesloten. De clients waarop tijdens de noodprocedure is gewerkt, moeten weer opnieuw worden gestart.

Noodbestanden verwerken

Wanneer je de client opnieuw opstart, meldt het systeem meteen dat de noodbestanden verwerkt moeten worden:

- klik op "OK" om de verwerking te starten;
- klik op "Open" en "OK" om het noodbestand te openen;
- Exemplaren waar op een of andere manier iets mee moet gebeuren, verschijnen in het rood. Zie verder hoe je deze verwerkt.
- klik op "OK" om de noodverwerking af te sluiten.

In de lokale map met noodbestanden zijn nu 3 **submappen** aangemaakt: Todo (noodbestanden die nog verwerkt moeten worden), Done (noodbestanden die verwerkt zijn) en Fail (**noodbestanden die niet verwerkt konden worden, deze exemplaren moet je manueel verwerken**).

Innemen tijdens de noodprocedure

We raden aan om geen exemplaren in te nemen wanneer je werkt in de noodprocedure. Neem de exemplaren pas in als Wise opnieuw in de lucht is. Neem je de exemplaren op een latere dag pas opnieuw in, wijzig dan eerst de **werkdatum** via Vestigingsbeheer > Werkplekbeheer > Werkdatum. Vergeet niet achteraf de werkdatum terug goed te zetten.

De zelfuitleen tijdens de noodprocedure

Is er enkel een probleem met Wise, dan kunnen de zelfuitleenautomaten wel nog gebruikt worden. Transacties die daar gebeuren, worden verwerkt van zodra Wise weer connectie heeft.

Proficiat, je bent aan het einde van de cursus Wise Basics: Balie

Proficiat! Je hebt het onderdeel Wise Basics: Balie volledig afgewerkt. Je kan nu terug naar [de overzichtspagina van het Eengemaakt Bibliotheekstelsel](#). Of je kan meteen naar de volgende stap in je leerproces, de cursus [Wise Basics: Exemplaren, tijdschriften, bestellen en vestigingsbeheer](#).

