



Daphne heet je welkom in de cursus Wise basics: Klanten.

Heb je het voortraject van Wise al bekeken? Dit leertraject met screencasts geeft je een rondleiding in de Wise client. Heb je dat bekeken, dan ben je klaar voor deze cursus.

Balie en klanten - Cultuurconnect - Staging

Welkom in de cursus Wise basics: Klanten.

Heb je het voortraject van Wise al bekeken? Dit leertraject met screencasts geeft je een rondleiding in de Wise client. Heb je dat bekeken, dan ben je klaar voor deze cursus.

Dit is de eerste component van de Wise Basics training. De andere componenten die volgen, zijn: Balie, catalografie (hoortraject, basis en gevorderden), exemplaren/bestellen/tijdschriften.

Wij mensen leeren het leerproces toe. Hieronder vind je een lijst van de lessen binnen deze cursus, in de volgorde waarin je ze moet bekijken.

Course Content

Expand All Course Content

Lessen	Status
1. Maak kennis met Wise	

Dit is de eerste component van de Wise Basics training. De andere componenten die volgen, zijn : Balie, Catalografie (basis en gevorderden), Exemplaren/bestellen/tijdschriften,...

Module Content

^ Inklappen

✓ Zoeken naar klanten

3 Paragrafen

^ Collapse

 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 3/3 Steps

✓ Klant opzoeken via klantgegevens

✓ Een andere klant opzoeken vanuit het klantendetailscherm

✓ Een klant opzoeken via uitleningen of reserveringen

✓ Klanteninformatie raadplegen en aanpassen

5 Paragrafen

^ Collapse

 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 5/5 Steps

✓ Algemene info over de klant

✓ Toelichting NAW gegevens

✓ Over leenhistorie, blokkeringen en passen

✓ Acties in de klantadministratie

✓ Maak de quiz over de sneltoetsen in de klantadministratie

✓ Een nieuwe klant inschrijven

3 Paragrafen

⬆ Collapse

📄 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 3/3 Steps

✓ Een nieuwe klant inschrijven in 3 stappen: Scherm 1

✓ Een nieuwe klant inschrijven: Scherm 2

✓ Een nieuwe klant inschrijven: Scherm 3

✓ Speciale leners en relaties

4 Paragrafen

⬆ Collapse

📄 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 4/4 Steps

✓ Kinderen van gescheiden ouders

✓ Klassen, leerkrachten en leerlingen

✓ Relaties leggen tussen klanten

✓ De administratieve pas

✓ Dubbele klanten en passen

6 Paragrafen

⬆️ Collapse

📄 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 6/6 Steps

✓ Probleem rijksregisternummer

✓ Duplicaatmelding klant

✓ Rijksregisternummer verdwenen bij klant

✓ Probleem barcodepas

✓ Barcodepas niet leesbaar aan zelfuitleenstations

✓ Probleem met een pasnummer?

✓ Abonnementen

4 Paragrafen

⬆️ Collapse

📄 **Hoofdstuk Content**

100% COMPLETE | 4/4 Steps

✓ Nieuw abonnement en abonnement hernieuwen

✓ Een abonnement toevoegen

✓ Een abonnement opzeggen

✓ Een abonnement wijzigen

○ Maak de quiz over Wise Basics: Klanten

Zoeken naar klanten



In dit stukje leer je over:

- Het opzoeken van de klant via de klantgegevens
- Een andere klant opzoeken vanuit het klantendetailscherm
- Een klant opzoeken via zijn uitleningen of reserveringen.

Je leert hoe je de informatie opvraagt uit Wise, en we geven je tips mee over hoe je snel en efficiënt kan zoeken.

Je kan op 3 manieren naar klanten zoeken:

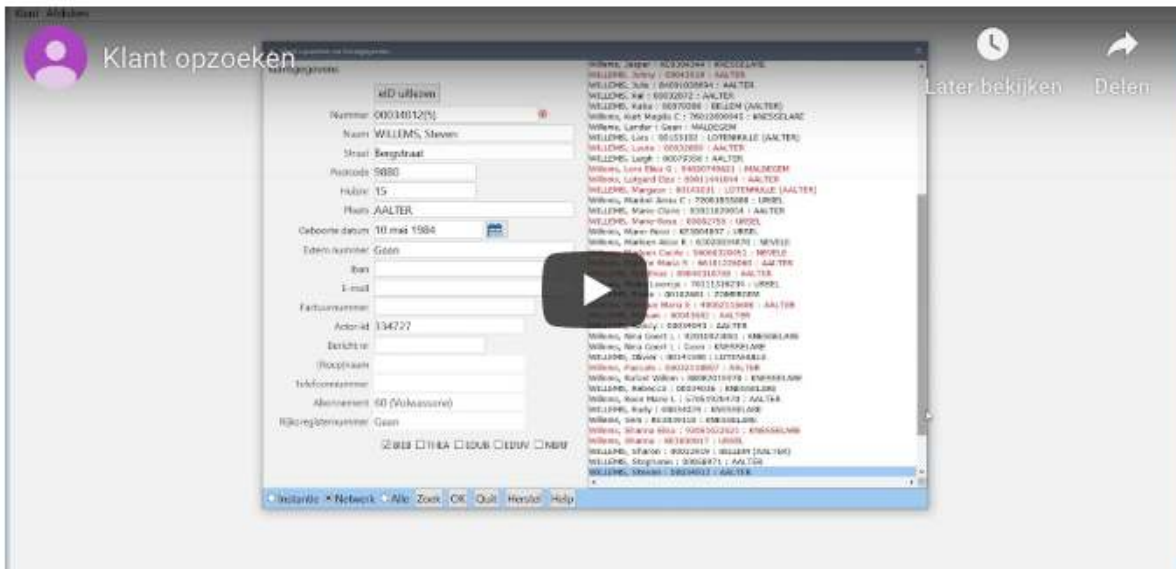
1. scan barcode
2. kies eID uitlezen (zorg dat de eID-lezer aangesloten is)
3. geef een zoekterm in bij een veld naar keuze en druk op "Zoek" of enter.

Herbekijk alvast het filmpje over het opzoeken van een klant uit het voortraject

Start met het zoeken naar een klant

Zoals vermeld in de inleiding, kan je een klant opzoeken via 3 manieren, via de naam, de E-ID uitlezen of het pasnummer gebruiken. Wanneer je dat doet, zal je een resultatenlijst krijgen.

Herbekijk het filmpje over het opzoeken van een klant uit het voortraject



! Let op: De velden in de linkerkolom dienen enkel om klantinformatie weer te geven. Je kan er dus niet op zoeken: Roepnaam, Telefoonnummer, Abonnement, Rijksregisternummer (als de eID als bibliotheekpas wordt gebruikt, kan je wel op rijksregisternummer zoeken in het veld "Nummer").



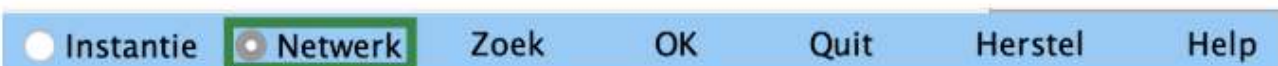
Tip 1: De cursor staat standaard in het veld **Nummer**. Maar hier mag je ook tekst ingeven, er wordt dan gezocht op **Naam**.

Tip 2: Je kan **zonder trunceren** een gedeelte van een zoekterm ingeven. Er wordt dan gezocht op het begin van de term. Bv. "Grote" geeft o.a. "Grote Markt"; "Markt" geeft niet "Grote Markt" maar wel bv. "Marktplaats". **Trunceren met *** kan ook: "**Markt" geeft zowel "Grote Markt" als "Marktplaats".

Dus: Een snelle manier om een lener terug te vinden is zonder de cursor te verplaatsen de eerste letters van de familienaam in te geven en enter drukken.

Werk je in een samenwerkingsverband?

Enkel als je in een **samenwerkingsverband** (vanaf groep 3) werkt, kan je naar klanten binnen je netwerk zoeken. Selecteer daarvoor de radiobutton "Netwerk" voor je gaat zoeken. Je kan nooit zoeken naar klanten buiten je netwerk.



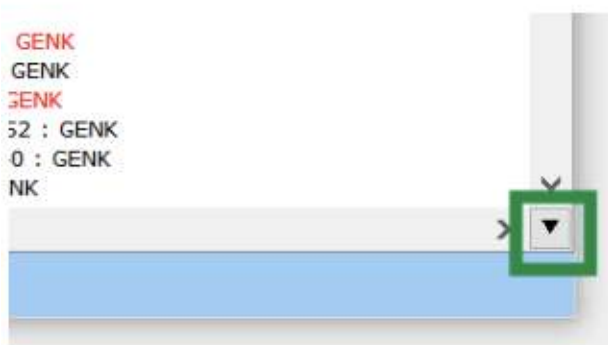
Door te klikken op "Herstel" worden alle velden links leeggemaakt, behalve je oorspronkelijke zoekopdracht.

Tip: Opzoeken van organisaties, instellingen, klassen, scholen ... op basis van een **contactpersoon**? Vul de naam van de contactpersoon ook in bij het veld Zoeknaam onder de vorm: Familiennaam, Voornaam

Het bekijken van de resultaten van je zoekopdracht

Rechts op je scherm zie je de klanten die voldoen aan je zoekcriteria. Klik je er een aan, dan worden meer gegevens links op het scherm ingevuld.

Naast het pasnummer zal je een getal zien verschijnen tussen haakjes. Dit is de **status van het abonnement**. Meestal is dat (5) (abonnement actief) of (9) (abonnement verlopen).



Standaard worden er **30 resultaten** getoond. Klik op het pijltje naar beneden om de resultatenlijst aan te vullen.

Klanten in het **rood** hebben geen actief abonnement in jouw bibliotheek. Hun abonnement kan afgelopen zijn, of ze zijn lid van een bibliotheek in jouw netwerk.

3 manieren om een klant op te zoeken via het submenu

Wanneer een klantdetailscherm openstaat, kan je op 3 manieren een andere klant opzoeken via het submenu "Klant":



1. "Zoek klant". Maak een keuze:
 1. Klantgegevens: dit opent opnieuw het uitgebreide zoekscherm;
 2. Exemplaarnummer: ga naar de klant die een bepaald exemplaar (als laatste) heeft uitgeleend;
 3. Familieleden: ga naar de klanten waar een relatie mee is gelegd;
 4. Op hetzelfde adres: ga naar de klanten die hetzelfde adres hebben.
2. "Zoek klant (direct)": hiermee ga je naar het uitgebreide zoekscherm;
3. "Zoek klant (via vorige lijst)": hiermee open je meteen de resultatenlijst uit je vorige zoekopdracht.

Via een uitgeleend exemplaar

Onderaan op het **titeldetailscherm** zie je de exemplaren in jouw bibliotheek. Is een exemplaar uitgeleend, dan kan je door rechts te klikken op de regel en in het keuzemenu op "Klant" te klikken, meteen naar het detailscherm gaan van de klant die dit exemplaar heeft uitgeleend.



Bovenlicht

Titelnr 1040907
Titelblok Bovenlicht [Boek]
Editie 1
Impressum Amsterdam : Meulenhoff, cop. 2013
Collatie 287 p.
Handelsprijs EUR 19.95
Bronkelijke uitg Claraboia
Doelgroepen [volwassenen](#)
ISBN 9789029089098; hardback

laar	Vestiging plaatsing	Status	Substatus	Effectieve status
8004887593	2300 - Zutendaal	R		R - Binnen

Detail
Klant
Reserveer
Status

Via Reserveringen

In het **overzicht van de reserveringen** is het ook mogelijk om meteen naar het detailscherm te springen van de klant die de reservering heeft geplaatst. Klik hiervoor in het hoofdmenu "Reserveringen" op "Reserveringen tonen" en haal de reserveringen op. Dubbelklik op een regel om meer informatie over de reservering te tonen. In dat extra scherm kan je via het menu "Opties" naar de klant.

Je kan openstaande reserveringen bij een specifieke titel ook openen door in het titeldetailscherm op het belletje onderaan te klikken.



Klanteninformatie raadplegen en bewerken



In dit deeltje zal je leren over

- Algemene info over de info over de klant, zichtbaar in de tab bovenaan
- Hoe wijzig je informatie over de klant?
- Bekijken van de NAW gegevens in detail, Naam-Adres-Woonplaats
- Contributie die de klant betaalt
- Eigenschappen en passen
- Hoe kan je acties uitvoeren op de klantadministratie?
- Quiz: Ken je al de sneltoetsen om acties uit te voeren op de klantadministratie?

Algemene info over de klant

Bovenaan vind je algemene informatie. Deze balk keert ook terug bij Uitlenen en Innemen.

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 €

Hoeveel boete heb ik nu?

Zoek je een klant, dan zie je rechtsboven enkel de openstaande boetes ("Registratie"). Boete op boeken die nog niet zijn binnengebracht (= lopende boete) staat hier nog niet bij. Voeg de lopende boete hier als volgt aan toe:

- F9 om de lijst te krijgen van de geleende exemplaren;
- Selecteer alle rijen (shift + klikken);
- Klik rechts en kies in het menu "Lopende boete registreren";
- Kies "Ja" om de lopende boete te boeken. **Reken nog niets af!**
- Keer terug naar de klantenadministratie door eender waar te klikken in het grijze blok bovenaan (of gebruik sneltoets Alt+A)
- Haal de gegevens opnieuw op
- Je ziet nu rechtsboven de totale openstaande boete.



Tabbladen

Klik eerst op "Wijzig" in de balk onderaan om wijzigingen aan te brengen. Vergeet nadien niet op "Opslaan" te klikken.



Wat kan ik bekijken in het tabblad Klant?

In het tabblad Klant kan je gegevens als statistische categorie, uitleentellers en het reglement voor de uitleenvoorwaarden raadplegen.

Welk reglement hoort bij deze klant?

Via het hoofdmenu "Klanten" (in de bovenste balk) kan je het overzicht opvragen van de **uitleenvoorwaarden per abonnement**. Dat doe je via "Overzichten" > "Reglement regels". De kolommen lees je als volgt:

Uitleenmethode:

uitleentermijn in aantal dagen / verlengtermijn in aantal dagen / minimumleeftijd bv. *28/28/0* of *63/0/99*

voor een bibliotheek met lidgeld is het als volgt: uitleentermijn in aantal dagen / verlengtermijn in aantal dagen / leengeld / minimumleeftijd bv. *21/21/1,00/15* of *84/84/0,00/0*

minimumleeftijd 99=niet uitleenbaar (je krijgt een foutmelding die aan de balie uitzonderlijk toch doorbroken kan worden, in dat geval geldt deze termijn)

minimumleeftijd 0=er is geen leeftijdsbeperking (behalve die van het abonnement zelf)

Boetemethode:

bedrag / aantal boetevrije dagen / maximumboete bv. *0,10/1/7,50* of *0/0/0*

Maanmethode:

Dagen 1e herinnering / dagen 2e herinnering / dagen nota / attenderingstermijn bv. *7/14/35/3* of *0/0/0/3*

De dagen voor de 2e herinnering worden gerekend vanaf het versturen van de 1e herinnering

De dagen voor de nota worden gerekend vanaf de inleverdatum

De attenderingstermijn is het aantal dagen voor de inleverdatum waarop de attenderingsmail vertrekt

Reserveermethode:

reserveringskost bij plaatsen / reserveringskost bij ophalen / compensatiekost bij niet ophalen bv. vb *0/1/1,1/0/0* of *0/0/0* voor 'gratis reserveren' Als een materiaal niet gereserveerd mag worden is dit veld leeg.

Tellen subgroep:

Materialen met dezelfde code, worden voor dat abonnement opgeteld tot een bepaald subtotaal is bereikt. Het ingestelde maximum aantal voor die subgroep kan je hier niet zien.

Wat zijn NAW gegevens?

In het tabblad NAW-Gegevens (= Naam, Adres, Woonplaats) vind je **persoonlijke informatie, adresgegevens en contactinformatie**.

Heb je een machtiging om gebruik te maken van de gegevens van het **Rijksregister**? Klik dan op "eID controleren" om de persoonsgegevens uit te lezen of up te daten.

Van alle klanten waar we het rijksregisternummer van registreren, halen we binnenkort de adresgegevens automatisch op via het **MAGDA-platform** van de Vlaamse overheid. Dit betekent dat adreswijzigingen voor deze klanten niet meer nodig zijn in Wise. Wise zal steeds over de meest actuele informatie beschikken. Op moment van schrijven is deze koppeling nog in ontwikkeling. Van zodra de koppeling werkt, wordt deze handleiding aangepast.

Om een nieuw adres toe te voegen:

- klik rechts op de lege regel en kies in het menu voor "Wijzig adres";
- typ (de eerste letters van) de straatnaam;
- dubbelklik op de juiste straatnaam in de suggestielijst;
- vul het adres verder aan in het onderste gedeelte van de pop up;
- klik op "Bewaar".

Is het **factuuradres** gelijk aan het hoofdadres? Dan hoef je dit niet apart toe te voegen. Bij het hoofdadres staat een vinkje dat ervoor zorgt dat nota's naar dit adres worden verstuurd.

Het tabblad Contributie

Hier vind je alle informatie over het lidmaatschap van deze klant.

Manueel een abonnement wijzigen doe je zo:

- klik onderaan op "Wijzig";
- selecteer het abonnement dat je wil wijzigen;
- klik op "Muteer abonnement";
- bij de melding "Direct laten ingaan?" kan je kiezen:
ja = het nieuwe abonnement is meteen van toepassing

nee = het nieuwe abonnement gaat in van zodra het vorige is afgelopen

- kies het nieuwe abonnement uit de keuzelijst;
- klik onderaan op "Opslaan".

Meer informatie over [abonnementen](#) leer je in het gelijknamige hoofdstuk.

Het tabblad 'Overig'

In dit tabblad kan je niets wijzigen; je kan er enkel de **loggeschiedenis** van de klant nakijken.

Meldingen

Meldingen worden getoond aan de balie, aan de zelfuitleenautomaat en in Mijn Bibliotheek. Je kan tot 4 verschillende meldingen toevoegen.

Opmerkingen zijn voor intern gebruik. Wanneer de klant zo'n interne opmerking heeft, dan zie je dat in de bovenbalk:

11000 [20271]	2000 (Bibliotheek Bree)	Bibliotheekpersoneel	Normaal t/m December 2018	geboortedatum 13-05-1961 (57 jr.)	contributie 0,00 €
				laatste activiteit 14-09-2018	registratie 0,40 €
3960 BREE				in bezit 22	strippen 0
Vervalt 31/12/2018	[heeft opmerking]			actieve passen 1	tegoed 0,00 €

Over leenhistorie, blokkeringen en passen

Waar zijn we ook weer hier? En waarom spreken we over Eigenschappen – 1 en Eigenschappen –2. Deze vindt je bij Klanten, in de toelichting van de klanteninformatie.

Eigenschappen- 1

Toon leenhistorie:

- *Blokkeer*: er wordt geen leenhistorie bijgehouden ouder dan 3 maanden (termijn nodig voor bibliotheekwerking rond bv. beschadigde materialen). Dit is standaard ingesteld;
- *Uitgeschakeld*: de leenhistorie wordt bewaard maar is niet raadpleegbaar. Mocht de leenhistorie dan toch opnieuw ingeschakeld worden, is er niets verloren;
- *Actief*: de leenhistorie wordt bewaard.

In het tabblad "Eigenschappen-1" vind je o.a. een teller "**Niet normaal ingenomen**". Wanneer een exemplaar niet wordt ingenomen en aan een andere klant wordt uitgeleend, dan wordt dit hier bij de klant die het exemplaar niet heeft ingeleverd bijgeteld. Je zou bv. kunnen instellen dat leners waar dit tellertje op 5 staat, geblokkeerd worden. Je kan dit terug op 0 zetten.

Dit tabblad gebruik je vooral om een lener manueel te **blokkeren**. *Alles over blokkeringen, leer je in het gelijknamige hoofdstukje. Zoek het eens op via de zoekfunctie in de footer van de startpagina.*

Wat *relaties* doen en hoe je die legt, leer je in de les 'Speciale leners en relaties'. Je vindt deze in de cursus *Wise Basics/Klanten*.

Eigenschappen-2

Eigenschappen-2 gebruik je vooral om de berichtvoorkeuren te beheren. Wenst een lener geen **Inleverattentie** te ontvangen, dan kan hier bv. voor "Geen" worden gekozen. Wil een klant **herinneringen** via brief ontvangen ipv via mail, kies dan voor "Formulier", etc.

Meer over Berichten leer je in de gelijknamige les, in het onderdeel Wise Basics/Balie.

Passen

Om een pas te **blokkeren** of te **vervangen**, selecteer je de regel en klik je rechts om het keuzemenu te openen.

Een **volgpas** toevoegen doe je door een regel te selecteren, rechts te klikken en te kiezen voor "Toevoegen". Scan of typ vervolgens het pasnummer. Je kan hier eender welk nummer opnemen.



Acties in de klantadministratie

Via het submenu "Klant" of via de sneltoetsen kan je heel wat acties uitvoeren of bijkomende informatie opvragen.

Let goed op, want nadien checken we even of je dit ook hebt onthouden.

- **Geleende exemplaren (F9):** een overzicht met alle **openstaande uitleningen**
Deze lijst is gesorteerd op inleverdatum. Klik op de kolomkoppen om de sortering aan te passen. Extra uitleg bij de uitleenstatussen:
 - *Uitgeleend:* Materiaal is op de huidige dag geleend
 - *Lener thuis:* Materiaal is tijdens een eerdere sessie geleend
 - *Geleend:* Materiaal is tijdens de huidige sessie geleend
 - *Verlengd:* Materiaal is verlengd; getal tussen () geeft aan hoe vaak

- **IBL/Reserveringen (Alt+I):** een overzicht van alle **openstaande reserveringen**
- **Melding (Alt+M):** meteen een publieke **melding** toevoegen
- **Resetten wachtwoord:** dit is het wachtwoord waarmee de klant kan aanmelden in **Mijn Bibliotheek**. Je ziet het wachtwoord niet op je scherm maar het heeft de structuur: DDMM geboortedatum + 1ste 3 letters van de naam (in hoofdletters). Bijvoorbeeld: Piet Jansen, 30/12/1960 - > 3012JAN. Er wordt gewerkt aan een betere koppeling voor Mijn Bibliotheek met een welkomstmail of een eenmalig wachtwoord. Op moment van schrijven is deze koppeling nog in ontwikkeling. Van zodra de koppeling werkt, wordt deze handleiding aangepast.
- **Financieel:** een overzicht van alle **openstaande kosten**, eventueel opgesplitst naar contributie (= lidgeld) en registratie (= alle andere kosten)
- **Klantberichten:** een overzicht van alle **verzonden berichten**. Hier lees je meteen in welke procedure (herinnering, nota,...) deze klant zit.
- **Print klantbon (Alt+P) > Statusbon:** overzicht van exemplaren op de kaart en openstaande boete, dat je kan afprinten en meegeven aan de klant;
- **Print klantgegevens:** hier kan je o.a. de **leenhistoriek** raadplegen
- **Naar uitlenen (F3):** meteen **uitlenen** voor deze klant
- **Naar innemen (F4):** meteen **innemen** voor deze klant
- **Vorige klant (Ctrl+Alt+V)** werkt enkel wanneer je die sessie hebt afgesloten met **F12** (Einde sessie).

Let op: Als je op sommige laptops de functietoets **F12** gebruikt, gaat je computer in standby. In dat geval moet je om de baliesessie correct af te sluiten de combinatie **Fn + F12** gebruiken. Het varieert van het ene merk en klavier tot het andere. **Uitproberen dus...**

Deze acties openen in een nieuw soort venstertje. De bovenbalk blijft steeds hetzelfde. Om terug te keren naar de **Klantadministratie** (= het scherm met alle hierboven beschreven tabbladen), gebruik je de sneltoets **Alt+A** of dubbelklik je in de grijze bovenbalk.

Een nieuwe klant inschrijven



In deze les ga je leren om

Een nieuwe klant in te schrijven vanuit de Klantadministratie.

Alle nodige velden in te vullen om de klant te identificeren

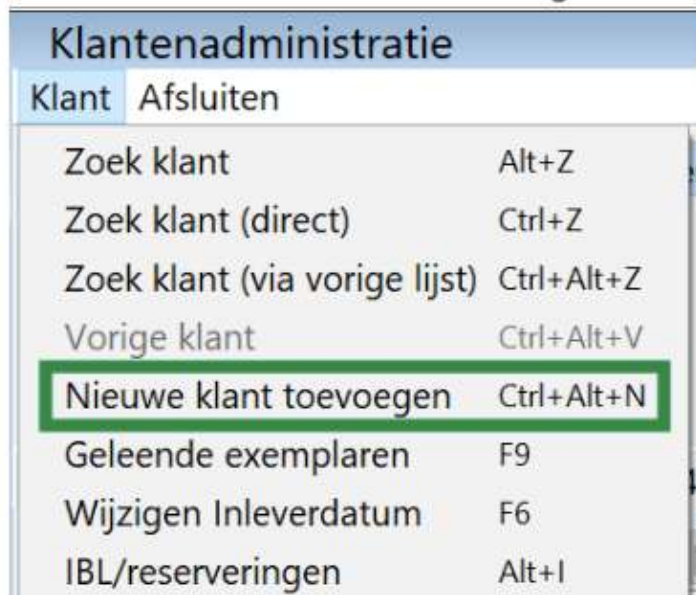
- Scherm 1: Nummer, naam en geboortedatum
- Scherm 2: Contactgegevens
- Scherm 3: Abonnement

Tot slot leer je hoe je een klant kan verwijderen.

Scherm 1: nummer, naam en geboortedatum

Een nieuwe klant inschrijven doe je vanuit de **Klantadministratie**.

Balie Klanten Financieel Catalogus Exen



Vul volgende velden in:

- **Klantnummer:** Dit is het nummer van de pas waarmee de lener geïdentificeerd kan worden aan de balie, de zelfuitleen,... De barcode, met andere woorden. Dit mag ook de lenerspas zijn van een andere bibliotheek die de lener in jouw bibliotheek wil gebruiken. Gebruik je de eID als lenerspas, laat het veld "Klantnummer" dan leeg.

Over de barcodes op lenerspassen

We raden aan om **voorgedrukte lenerspassen** te gebruiken. Je kan deze bestellen bij een leverancier met de vraag om contact op te nemen met bibliotheekstelsysteem@cultuurconnect.be om een reeks van barcodes te bekomen.

Eventueel kan je ook **zelf vooraf barcodelabels afdrukken** met een webtoepassing als Avery. Neem voor een handleiding en een reeks van barcodes contact op met bibliotheekstelsysteem@cultuurconnect.be.

- **Rijksregisternummer:** Geef manueel het rijksregisternummer in of lees de eID uit door te klikken op "eID uitlezen". **Let op:** dit kan enkel wanneer je een machtiging hebt om de gegevens uit het Rijksregister te gebruiken. Is het veld "Klantnummer" nog leeg omdat je de eID als lenerspas gebruikt, dan wordt het rijksregisternummer later gekopieerd naar het klantnummer. Geef je het rijksregisternummer manueel in, kopieer het dan ook nog even naar het veld Klantnummer.
- **Voornamen, Achternaam, Roepnaam en Geboortedatum:** deze velden worden automatisch gevuld wanneer je de eID uitleest. Je kan ze ook manueel invoeren. Voornamen, achternaam en geboortedatum zijn verplichte velden want deze dienen om dubbels te detecteren.

Klik op "Ok, Vervolg" rechts onderaan.

Reguliere klant

Klantnummer 45647523

Abonnementnummer NID uitlezen

Voornaam Taco

Achternaam Luis

Roepnaam

Gebruikt klant al een 16 juni 1985

Inschrijven in lijst Alleen

Buizen

Ok, Vervolg Quit

Duplicaatmelding

Is de klant al gekend in het Bibliotheekstelsel, dan krijg je een **duplicaatmelding**. Je ziet het adres van de klant en de status van het abonnement per bibliotheek waar de klant al lid is. Er zijn verschillende opties:

1. Deze klant heeft een **actief abonnement in jouw bibliotheek**. Klik "Details inzien" om naar het klantdetailscherm te gaan;
2. Deze klant heeft **geen actief abonnement in jouw bibliotheek**. Klik op "Inschrijven";
3. Deze klant heeft een actief abonnement in jouw bibliotheek maar je wil hem/haar een **extra abonnement** geven. Dit is niet mogelijk. Je kan wel een extra pas aan de klant hangen. Klik op "Details inzien" om naar het klantdetailscherm te gaan en volg de instructies in de les '[Klantinformatie raadplegen en aanpassen](#)' om een volgpas toe te voegen;
4. Het is toch een **andere klant**. Klik "Nee" om verder te gaan. Let op: dit is enkel mogelijk wanneer het rijksregisternummer niet overeenkomt met die van de duplicaat.

Scherm 2: contactgegevens

In het scherm met de **contactgegevens** wordt het adres automatisch ingevuld wanneer je in het vorige scherm de gegevens van de eID hebt uitgelezen.

Geef je het adres manueel in, typ dan de eerste letters van de straat om een keuzelijst te openen. Hetzelfde kan je doen voor de naam van de stad of gemeente.

Land België

Straat / Huisnummer / Toevoeging do

Postcode / Regio / Plaats do

Ook als factuuradres opnemen

Persoon/instelling

Telefoon

SMS-nummer

iban

Legitimatie

Email

DOOFMEER

Dobbelhuizen

Dobbelsteenstraat

Dobbelsteenstraat(STE)

Dobbelsteinstraat

Dobbelsteynstraat

Dockaertstraat

Nummer

Het **e-mailadres** invullen is niet verplicht maar wordt ten eerste aangeraden. Je krijgt hier een melding van wanneer het niet is ingevuld. Klik op "Negeer" wanneer je wenst door te gaan zonder e-mailadres. Via het klantdetailscherm kan je later nog meerdere e-mailadressen toevoegen.

Persoon/instelling is wel verplicht. Duid hier de juiste optie aan.

Klik op "Ok, Vervolg" om naar het laatste scherm te gaan.

Scherm 3: abonnement

Het Bibliotheekstelsysteem toont een **lijst van abonnementen** die van toepassing kunnen zijn voor deze klant. Bij volwassenen gaan hier bv. de jeugdabonnementen niet in de lijst staan. Het abonnement dat het vaakst voorkomt is **voorgeselecteerd**, in dit geval 'Volwassene'. Maak indien nodig deze selectie ongedaan door een ander abonnement aan te duiden. Klik op "Ok".

Klantenadministratie

Klant Afsluiten

Opbouw abonnementskosten. Klant: 45647923

Naam: Theo Gielens

Leeftijd: 54

Tariefcode: Wijzig Info

Proefabonnement

Vervolmaand:

Rechten Uit:

Abonnement

Inschrijfkosten

Korting abonnement

Korting overdracht

Korting

Saldo: € 0,00

Abonnement

0000	Volwassene	€ 5,00 /12 mnd	18-99
0100	Bibliotheekpersoneel	Gratis	Vast
0103	Bib aan huis	€ 5,00 /12 mnd	18-99
0124	Leerling	Gratis	Vast
0126	Doelgroepverwerking	€ 5,00 /12 mnd	Vast

OK Quit

Heb je je vergist of wil je toch een **ander abonnement** toekennen, klik dan eerst op "Terug" om naar het vorige scherm te gaan. Klik dan op "Ok, Vervolg" om naar het derde scherm te gaan. De keuzelijst met abonnementen wordt opnieuw getoond.

Klik op "Opslaan".

Het Klantdetailscherm opent en er verschijnt een pop up met het **Afrekenscherm**.

Ontvangstwijze		Kas Bree	
Sessie	<input type="text"/>	5,00 €	
Te ontvangen	<input type="text"/>	5,00 €	
<input type="text" value="Kas Bree"/>	<input type="text"/>	0.00	

F10=Afrekenen, vul e.v. bedrag in voor teruggave-hulp
2x Enter=Naar kwijtschelden of registreren

OK	Herstel	Specificaties	Quit	Help
----	---------	---------------	------	------

Afrekenen:

- 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

Indien de klant reeds ingeschreven is in een bibliotheek waarmee jouw bibliotheek een samenwerkingsgroep 1 vormt, zal de contributie niet aangerekend worden.

Speciale leners en relaties



De wereld zou eenvoudig zijn als er slechts één type pas was. Toch heeft Wise het vrij eenvoudig weten te houden, tenminste als je kennis hebt van onderstaande afspraken voor het toekennen van passen.

In deze les gaat het over

- Kinderen van gescheiden ouders
- Klassen, leerkrachten en leerlingen
- Relaties leggen tussen leners, bijvoorbeeld wanneer de ene lener voor de andere moet betalen.
- Het aanmaken van een administratieve pas

Kinderen van gescheiden ouders

1. Klant 2. ZNAW-Gegevens 3. Contributie 4. Overig 5. Meldingen 6. Eigenschappen 7. Lijst Eigenschappen 8. Passen 9. Inhouding 10. Acties 11. Profielen

Roepnaam
Zoolnaam
Geboren 16 december 2002
Nationaliteit
Telefoon
Telefoon-2
Telefoon-3
SMS-nummer
E-mail
Email-BCC1
Email-BCC2
Contactpersoon
Telefoon contactpersoon
Filiaal Aalter

Type	Staat	Klants.	Town	Postco.	Regio	Plaats	Land
Hoofdadres	STATIONSTRAAT 57			9880		AALTER	BE
Postadres							
Factuuradres	STATIONSTRAAT 57			9880		AALTER	BE
Abonnement adres							

Verspreiden: Winkler vD contactpersonen Annotatie Opslaan Opslaan: Samenstellen: Inhoudingen Ontkijfbalen

De ouder waar het kind gedomicilieerd is, is de eindverantwoordelijke. Dit betekent o.a. dat officiële brieven naar het **officiële domicilie-adres** worden gestuurd, net zoals dat ook voor andere overheidscommunicatie gebeurt.

Je kan wel meerdere postadressen of e-mailadressen toevoegen aan de gebruiker, dus ook die van de andere ouder. Tot slot kan je ook **meerdere volgpassen** toevoegen aan een persoon; elke ouder kan dus een eigen bibliotheekkaart vragen voor een kind – het achterliggende abonnement blijft echter hetzelfde. De ouders kunnen opgeteld dus bijvoorbeeld 20 materialen ontlenuen, maar geen 40.

Informatie over adressen en volgpassen toevoegen, leer je in de les ['Klantinformatie raadplegen en aanpassen'](#).

Klassen, leerkrachten en leerlingen

Het eengemaakt Bibliotheekstelsel werkt met een centraal lenersbestand. Dat betekent dat 1 persoon 1 keer in het systeem zit. De persoonsgegevens kunnen op die manier hergebruikt worden door alle bibliotheken waar die persoon lid is. Bovendien kan een gebruiker maar **1 abonnement** hebben per bibliotheek. Voor personen die in verschillende rollen naar de bibliotheek komen, zoals volwassenen/leerkrachten en kinderen/leerlingen, stellen we volgende oplossingen voor:



Volwassenen / leerkrachten

- Verwerk het reglement van een volwassenenabonnement in het reglement van een leerkrachtenabonnement
- De leerkracht gebruikt dit abonnement zowel privé als voor het werk;

Klaskaarten

= wanneer de school verantwoordelijk is

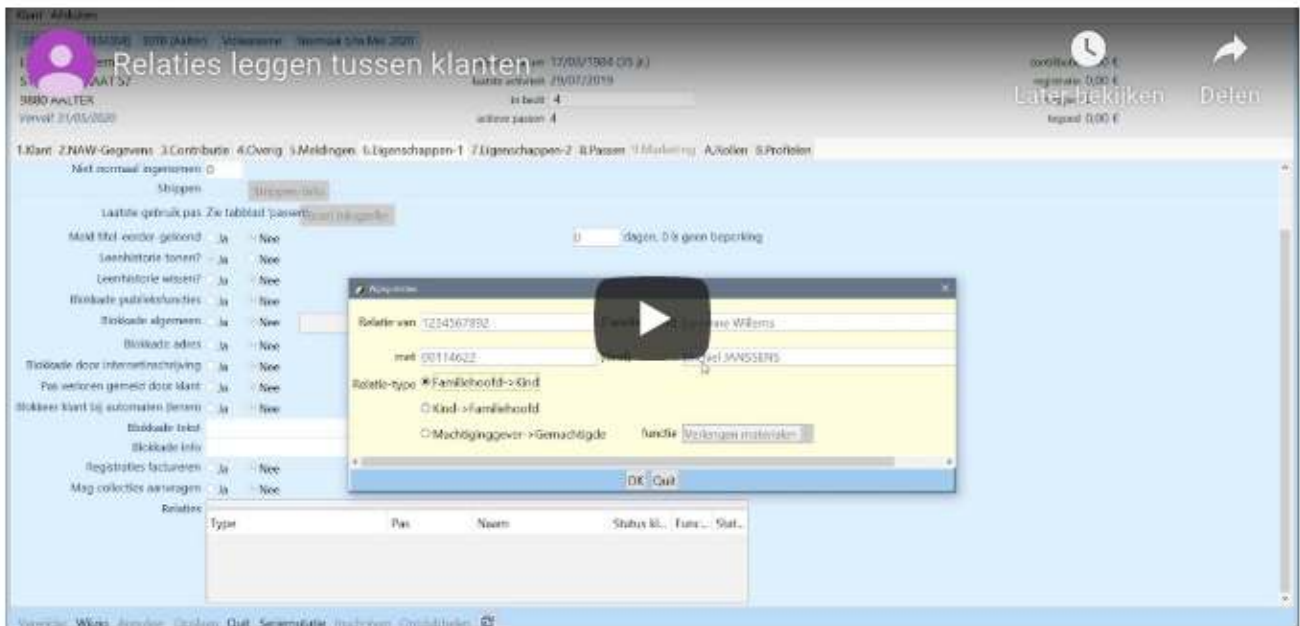
- De leerkrachtenkaart kan gebruikt worden als klaskaart;
- Of er kan een aparte klaskaart aangemaakt worden, met de leerkracht als contactpersoon;
- De uitleningen van alle leerlingen komen op die kaart;
- Voor BIOS moet je nog wel schatten hoeveel leerlingen ook privé naar je bibliotheek komen, zodat deze niet dubbel worden geteld.

Kinderen / leerlingen

= wanneer de ouders verantwoordelijk zijn

- Verwerk het reglement van een jeugdabonnement in het reglement van een leerlingenabonnement;
- De leerling gebruikt dit abonnement zowel voor thuis als voor de klas;
- De ouders houden de kaart, de leerling krijgt een volgpas die wordt bijgehouden door de school, de bibliotheek of de leerkracht;
- Voor BIOS tel je deze kinderen als leerlingen, ze worden niet meer geteld voor privégebruik.

Relaties leggen tussen klanten



Door een relatie te leggen tussen 2 leners kan een lener voor een andere betalen. Dit werkt enkel wanneer beide leners actieve abonnementen hebben.

- Zoek een van beide leners op;
- Ga in het klantdetailscherm naar het tabblad **6. Eigenschappen-1**;
- Klik onderaan op "Wijzig", de velden worden actief;
- Klik rechts in het witte vak bij "Relaties"



- Kies voor "Toevoegen relatie";
- Zoek de tweede klant op een van de gesuggereerde manieren;
- Bepaal wie familiehoofd is en wie kind. Je kan wisselen tussen de rollen via de radiobuttons bij "Relatie-type".

TIPS VOOR SPECIALE LENERS EN RELATIES

De benaming "familiehoofd" en "kind" is misleidend. Er hoeft geen familiale relatie te zijn tussen beide leners. Deze benaming geeft wel duidelijk aan wie kan betalen voor wie: enkel familiehoofden kunnen voor kinderen betalen, niet andersom.

1

Een klant kan (momenteel) slechts één Kind > Familiehoofd - relatie hebben. Een klant kan wél meerdere Familiehoofd > Kind - relaties hebben.

2

De relatie Machtiginggever-gemachtigde is niet van toepassing voor Vlaanderen.

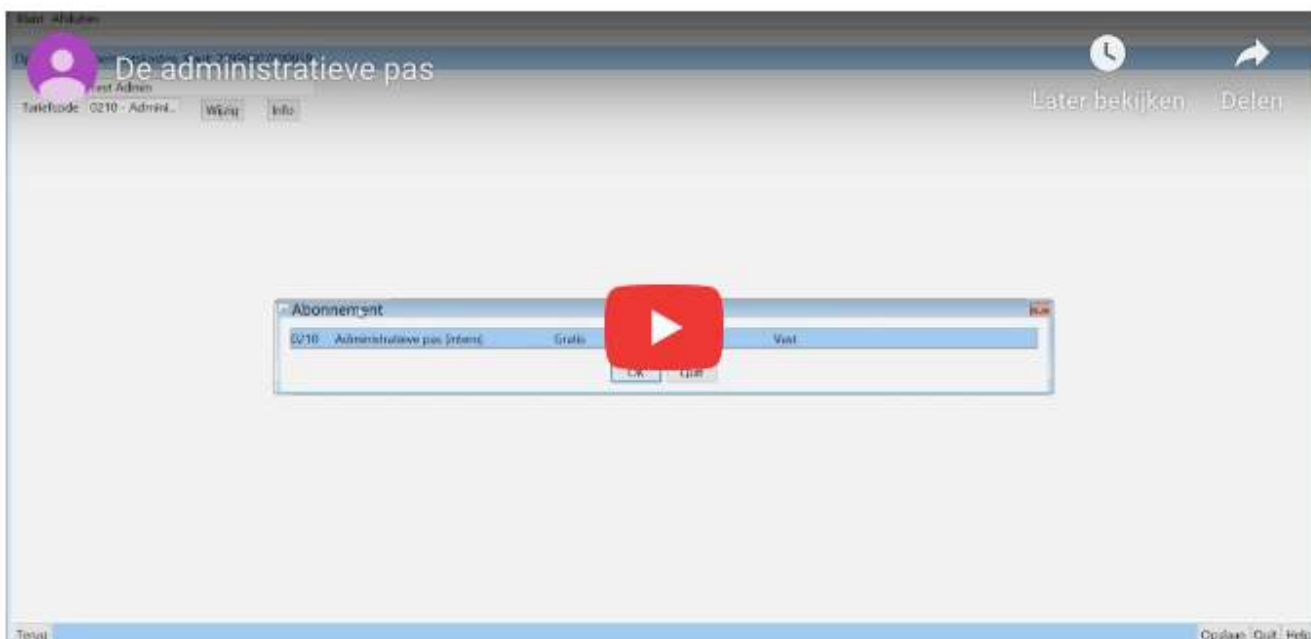
3

Meer informatie over het betalen van boetes voor andere klanten, leer je in de les [Betalingen](#).

Enkele beperkingen zoals vermeld in het filmpje

- Slechts 1 iemand kan betalen voor Michiel Janssens.
- De relatie die in Wise gelegd wordt, heeft geen invloed op de relaties in Mijn Bibliotheek. Dit zijn twee verschillende werelden die los staan van elkaar.

De administratieve pas



Hoe maak je een administratieve pas aan?

Wanneer je een klant inschrijft, dan is dat meestal een "Reguliere klant". Je kan echter ook Administratieve passen aanmaken. Duid dit aan in het scherm "Nieuwe klant".

Klant Afsluiten

Administratieve pas

Klantnummer

Rijksregisternummer eID uitlezen

Voornamen

Achternaam

Roepnaam

Wise genereert automatisch een 29999...-nummer. Gebruik je eigen passen met een eigen barcode? Kies dan voor "Nee" wanneer het systeem vraagt of je de klant wil aanmaken met het 29999...-nummer:



Waar houd je rekening mee als je een administratieve pas maakt?

Deze klant:

- wordt niet meegeteld in je statistieken;
- krijgt geen maanbrieven.

Exemplaren uitgeleend aan een administratieve pas:

- hebben in de publiekscatalogus de status "niet beschikbaar";
- komen niet mee in de statistieken;
- komen niet mee bij de uitleningen;
- hebben een fictieve inleverdatum (gelijk aan de uitleendatum).

Een fictieve inleverdatum

De datum van uitlenen en innemen is hetzelfde. De administratieve is louter voor intern gebruik en heeft dus zijn beperkingen.



Dubbele klanten en passen vermijden

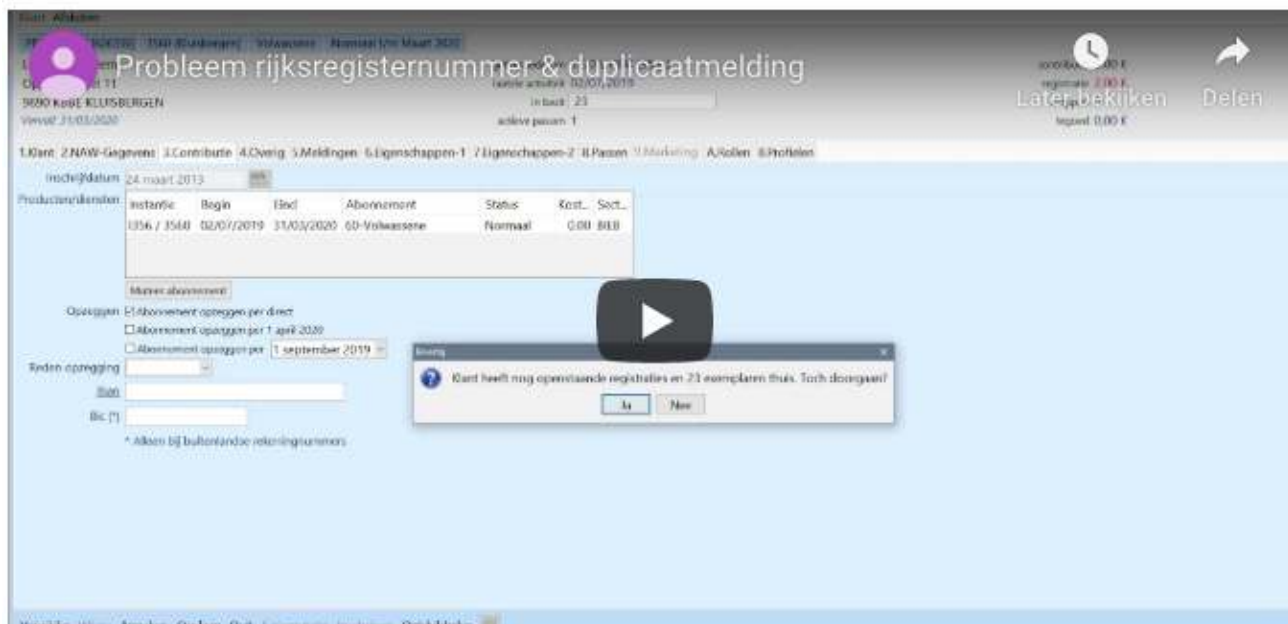
Er kunnen dubbels ontstaan in klanten en passen. Deze les legt je precies uit wat er gebeurt, en wat er de oorzaak kan van zijn:

- We kunnen het rijksregisternummer niet toevoegen bij een bestaande klant in Wise.
- We kunnen een pasnummer niet toevoegen bij een klant.
- We ontvangen geen duplicaatmelding bij het inschrijven van een klant.
- Het rijksregisternummer is verdwenen bij de klant.
- Bij het inschrijven van een klant met een barcodepas verdwijnt deze pas uit het overzicht bij het inlezen van de e-ID.
- De barcodepas staat als vervangen en is niet meer leesbaar aan de zelfuitleenstations, wel aan de balie.

Wat kan het probleem zijn in Wise?

Laatst aangepast op 27/08/2019

We kunnen het rijksregisternummer niet toevoegen bij een bestaande klant in Wise.



Oorzaak

De klant is dubbel aanwezig: 1 klantenrecord in de eigen instantie en 1 klantenrecord met rijksregisternummer in een andere instantie.

Oplossing

1. Schrijf de klant in met zijn/haar e-id via 'klant toevoegen'. Zo roep je de **duplicaatmelding** op adhv rijksregisternummer.
2. Voeg jullie lidmaatschap toe aan **record met rijksregisternummer**.
3. Zeg het **abonnement** op bij het **oude record** zonder rijksregisternummer.
4. Haal de **pas** weg bij het **oude record**.
5. Noteer het nummer van het oude record ter controle voor wanneer de ontdebelfunctionaliteit actief is OF verwijder de klant.
6. Vraag aan de klant om zijn/haar **lidmaatschap opnieuw te koppelen** in Mijn Bibliotheek

OPGELET! Bij het verwijderen van de klant verlies je alle historiek.

Wat kan het probleem zijn in Wise?

We ontvangen geen duplicaatmelding bij het inschrijven van een klant.



Oorzaak

De klant is aanwezig in Wise met barcode in instantie A, nieuwe inschrijving met e-id in instantie B.

Oplossing

1. **Verwijder** het net nieuw gecreëerde record. Er werd nog **geen historiek** opgebouwd.
2. Schrijf de klant in op basis van zijn/haar naam, voornaam en geboortedatum via '**klant toevoegen**'. Zo roep je de **duplicaatmelding** op.
3. Voeg jullie lidmaatschap toe aan dit record.
4. Lees de e-id uit via de klantenadministratie om zo het rijksregisternummer toe te voegen aan dit record.

Wat kan het probleem zijn in Wise?

Het rijksregisternummer is verdwenen bij de klant.

Oorzaak

De klant is dubbel aanwezig in Wise met het rijksregisternummer in verschillende instanties. De rijksregisternummers zijn voor beide actoren in het veld legitimatie gezet bij de conversie.

Oplossing

Je kan een lijst opvragen van klanten waarbij dit gebeurde.

Bij de ontwikkeling van de ontdebelfunctionaliteit zal het veld legitimatie opgenomen worden in de controleprocedure, en zullen deze dus samengevoegd kunnen worden.

Probleem barcodepas

Wat kan het probleem zijn in Wise?

Bij het inschrijven van een klant met een barcodepas, verdwijnt deze pas uit het overzicht na het uitlezen van de e-id. Bijgevolg moet de pas opnieuw toegekend worden en veroorzaakt dit extra kosten voor de klant.

Oorzaak

Een bug in Wise

Oplossing

Bug werd reeds verholpen, maar blijkt nu opnieuw op te duiken. OCLC werd op de hoogte gebracht en dit wordt opnieuw bekeken en zo spoedig mogelijk verholpen.

Barcodepas niet leesbaar aan zelfuitleenstations

Wat kan het probleem zijn in Wise?

Barcodepas staat als vervangen en is niet meer leesbaar aan de zelfuitleenstations, wel aan de balie.

Oorzaak

Deze gevallen kwamen zo mee uit Vubis. Die passen werden destijds vervangen in Vubis en waren reeds niet-buikbaar in Vubis.

Oplossing

Jullie kunnen het pasje opnieuw activeren via **tabblad 8. Passen in de Klantadministratie**. Voeg het nummer van het pasje toe.

1.Klant 2.NAW-Gegevens 3.Contributie 4.Overig 5.Meldingen 6.Eigenschappen-1 7.Eigenschappen-2 8.Passen 9.Marketing A.Rollen

Passen	Soort	Status	Pasnummer	Laatst gebruikt	Info
		Vervangen	ZUTE0003688	27-01-2009 00:00:00	1230
	Hoofdpass	Actief	ZUT251400	21-03-2019 00:00:00	1230
	Volgpass	Actief	57062314615	13-02-2019 00:00:00	1230

Wat kan het probleem zijn in Wise?

We kunnen een pasnummer niet toevoegen bij een klant.

Oorzaak

De pas is reeds in gebruik bij een andere instantie en kan niet dubbel gebruikt worden.

Oplossing

Dit is een **bug** in Wise en wordt met **urgentie behandeld** door OCLC om dit zo spoedig mogelijk in orde te brengen.

Pasnummer TEST1234 kunnen wij niet gebruiken. Het pasnummer bestaat nochtans nog niet in Wise.

Oorzaak

Het pasnummer bevat niet voldoende numerieke karakters.

Oplossing

Enkel het gebruik van passen met **minimaal 6 numerieke karakters** na de letters zijn toegestaan in Wise.
Bijv. TEST123456

Cultuurconnect bekijkt om de optie om in Wise een correcte foutmelding te laten genereren.

Ok! Hiermee ben je aan het einde gekomen van het eerste deel Wise Basics/ Klanten.

Je kan nu teruggaan [naar de overzichtspagina van de Wise Basics cursus](#) en klikken op het onderdeel Wise Basics Balie om verder te gaan met leren.





In deze les leer je over abonnementen. Volgende topics komen aan bod:

- Een abonnement hernieuwen = de procedure van een nieuwe klant inschrijven.
- Een abonnement wijzigen
- Een abonnement toevoegen
- Een abonnement opzeggen

De **abonnementstatus** wordt op verschillende plaatsen weergegeven. Bij het opzoeken van een klant wordt deze numeriek weergegeven tussen haakjes na het lidnummer in het overzicht van de klantgegevens. In het record van de klant zelf wordt deze weergegeven in woorden in het klantblok.

1. Nieuw abonnement

Een klant een nieuw abonnement geven, is hetzelfde als de klant opnieuw inschrijven. Kijk bij de les '[Een nieuwe klant toevoegen](#)' om je te herinneren aan hoe je een nieuw abonnement toevoegt= een nieuwe klant inschrijft.

2. Abonnement hernieuwen

2.1 Looptijd abonnementen

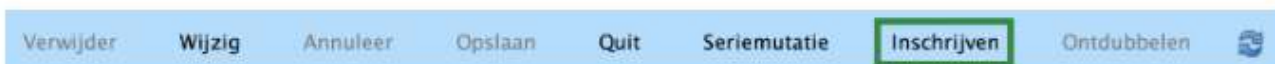
Een **betalend abonnement** is steeds 12 maanden geldig. Word je lid op 4 januari 2019, dan loopt jouw abonnement tot en met 31 januari 2020. De inschrijfmaand krijg je er dus gratis bij. Wanneer deze klant zijn abonnement pas hernieuwt op 26 juni 2020, dan loopt dat abonnement tot en met 30 juni 2021.

Bij een **jeugdabonnement** is de vervaldatum gebaseerd op de geboortedatum. Zo loopt de overgang naar een betalend abonnement correct.

Gratis abonnementen zoals bv. bibliotheekpersoneel of klasabonnementen, hebben een termijn van 12 maanden, maar worden automatisch verlengd.

2.2 Abonnement hernieuwen

Wanneer een klant naar de balie komt om zijn/haar abonnement te **hernieuwen**, dan zoek je de klant op via de klantenadministratie door het pasje te scannen of de eID in te lezen. Schrijf de klant opnieuw in via de knop "Inschrijven" onderaan het scherm.



- Vul eventueel de gegevens op het volgende scherm aan;
- Kies het juiste abonnement;
- Reken af of verwijst de klant naar de betaalautomaat.

Let op: als je werkt op deze manier en je wil bij deze klant nog de eID-gegevens controleren, dan kan dit pas op het klantdetailscherm in het

tabblad 2. NAW-gegevens.

Werk je met de eID als lenerspas, dan kan je de lener opnieuw inschrijven én de eID controleren tegelijkertijd. Dat doe je via "Nieuwe klant":

- Selecteer in de Klantenadministratie het menu "Klant" en kies de optie "Nieuwe klant toevoegen" (of sneltoets Ctrl+Alt+N);
- Lees de eID;
- Wise geeft aan dat deze klant al bestaat;
- Klik op "Inschrijven";
- Vul eventueel de gegevens op het volgende scherm aan;
- Kies het juiste abonnement;
- Reken af of verwijz de klant naar de betaalautomaat.

Hoe herken je een vervallen abonnement?

Wanneer je een klant opzoekt zie je meteen al in het resultatenscherf dat het abonnement is verlopen: de lener is rood gekleurd.

In het Klantdetailscherf zie je onder de adresgegevens van deze klant: *Pas niet geldig!*

Kan je het abonnement voor afloop alsnog verlengen?

Klanten krijgen een maand voor het vervallen een bericht dat hun lidmaatschap bijna afloopt. In principe kan je een klant pas herinschrijven via bovenstaande methode wanneer het abonnement al afgelopen is. Mocht de klant toch al vroeger zijn/haar abonnement willen verlengen, dan kan dat via "Abonnement wijzigen", beschreven in het volgende hoofdstuk.

Een abonnement toevoegen

Een klant die al lid is van een andere bibliotheek, ook inschrijven in jouw bibliotheek, doe je als volgt:

- Selecteer in de Klantenadministratie het menu "Klant" en kies de optie "Nieuwe klant toevoegen" (of sneltoets Ctrl+Alt+N);
- Scan de barcode van de lenerspas en vul in dat geval ook naam en geboortedatum in, of lees de eID in;
- Wise geeft aan dat deze klant al bestaat;
- Klik op "Inschrijven";
- Vul eventueel de gegevens op het volgende scherm aan (dit hoeft je niet te doen wanneer je in het eerste scherm de eID hebt ingelezen);
- Kies het juiste abonnement;
- Reken af of verwijz de klant naar de betaalautomaat.

Binnen **samenwerkingsgroep 1** hoeft de klant vanaf het tweede abonnement geen inschrijvingsgeld meer te betalen. Betaalt de klant in bib 1 €5 contributie, dan is de inschrijving in bib 2 gratis. In Wise zal je tijdens het inschrijven nog de normale kost zien staan, maar na de laatste stap zal je zien dat het bedrag **niet aangerekend** wordt.

Abonnement opzeggen

Roep de klant op via de klantenadministratie en ga naar het 3de tabblad Contributie. Kies voor Wijzig en selecteer vervolgens de gewenste opzeg-optie.

- Abonnement opzeggen per direct: abonnement wordt onmiddellijk opgezegd.
- Abonnement opzeggen per dd-mm-jjjj (vermelde datum = vervaldatum abonnement).
- Abonnement opzeggen per dd-mm-jjjj (vul een gewenste datum in).

Geef de reden op voor de opzegging en sla op.

Is een klant **overleden**, kies dan voor "Abonnement opzeggen per direct" en selecteer bij "Reden opzegging" de optie "Overleden". Er komt automatisch een * voor de familienaam, zodat deze klanten niet gevonden worden bij het zoeken op naam, maar wel nog wanneer je de zoekopdracht begint met ""

Opzeggen Abonnement opzeggen per direct
 Abonnement opzeggen per 1 december 2019
 Abonnement opzeggen per 1 december 2018

Reden opzegging Zonder reden
 Verhuizing
 Overleden
 Geen tijd meer

Iban

Bic (*)

Abonnement wijzigen

Roep de klant op via de klantenadministratie en ga naar het 3de tabblad Contributie. Kies voor "Wijzig", selecteer het abonnement en klik vervolgens op "Muteer abonnement". Laat de mutatie onmiddellijk ingaan of laat deze ingaan nadat de huidige termijn afloopt. Kies uiteindelijk het gewenste abonnement.

1.Klant 2.NAW-Gegevens 3.Contributie 4.Overig 5.Meldingen 6.Eigenschappen-1 7.Eigenschappen

Inschrijfdatum 20 april 2018

Instantie	Begin	Eind	Abonnement	Status	Kosten	Sector
1230 / 2300	20-04-2018	30-09-2019	20-Jongere	Normaal	0,00	BIEB

Muteer abonnement

Opzeggen Abonnement opzeggen per direct
 Abonnement opzeggen per 1 oktober 2019
 Abonnement opzeggen per 1 maart 2019

Bij betalende abonnementen staat de 3de optie standaard aangevinkt "Abonnement opzeggen per". Bij het muteren van het abonnement ontvang je volgende melding:

2.NAW-Gegevens 3.Contributie 4.Overig 5.Meldingen 6.Eigenschappen-1 7.Eigenschappen-2 8.Passen 9.Marketing A.Rollen B.Profielen

Inschrijfdatum 22 april 2016

Instantie	Begin	Eind	Abonnement	Status	Kosten	Sector
1212 / 2120	04-04-2018	30-04-2019	60-Volwassene	Normaal	5,00	BIEB

Muteer abonnement

Opzeggen Abonnement opzeggen per direct
 Abonnement opzeggen per 1 mei 2019
 Abonnement opzeggen per 1 mei 2019

Opzegging

Iban

Bic (*)

* Alleen bij buitenlandse rekeningnummers

Opmerking
Wijzigen en gelijktijdig opzeggen abonnement gaat niet samen, opzegging wordt teruggedraaid
OK

Klik op OK en bij de volgende vraag op Ja.

Bevestig

Abonnement wordt gewijzigd.
Direct laten ingaan?

Ja Nee

Kies vervolgens het gewenste abonnement en bevestig met OK.