

**From:** @dezb.nl>  
**Sent:** Tuesday, January 29, 2019 09:00:03  
**To:** statengriffier  
**Cc:**  
**Subject:** FW: De intimidatie en afpersingspraktijken van ZB Planbureau Bibliotheken

19003003

Geachte mevrouw

Hierbij onze reactie op een mail van een lid van Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen die ook aan een aantal statenleden was gestuurd. Ik dacht dat de terugkoppeling misschien het handigst via uw secretariaat kan lopen gezien de inhoud van het bericht. Zo niet, dan hoor ik graag,

Met vriendelijke groet,



@dezb.nl

0118  
06  
[f](https://www.facebook.com/dezbnl) [in](https://www.linkedin.com/company/dezbnl) [a](https://www.instagram.com/dezbnl) /dezbnl  
[www.dezb.nl](http://www.dezb.nl)

Kousteensedijk 7  
4331 JE Middelburg  
Postbus 8004  
4330 EA Middelburg

**Van:**  
**Verzonden:** dinsdag 29 januari 2019 08:55  
**Aan:**  
**CC:**  
**Onderwerp:** RE: De intimidatie en afpersingspraktijken van ZB Planbureau Bibliotheken

Geachte mevrouw

Het spijt me dat u opnieuw een onprettige ervaring heeft gehad met de administratieve kant van het lidmaatschap van uw bibliotheek. Abusievelijk is uw lidmaatschap geblokkeerd, hetgeen u constateerde toen u uw boeken wilde verlengen. Ik kan me voorstellen dat u hier onttend over bent. Wij hebben uw materiaal inmiddels verlengd, het leentarief daarvoor hebben wij laten vervallen. De nieuwe vervaldatum van uw geleende materialen is 16 februari 2019. Voor de volledigheid wijs ik u erop dat u deze materialen hierna niet meer online kunt verlengen. Wel is het zo dat wij het tarief voor het lidmaatschap waarin wij een korting voor het betalen met accept-giro handhaven. Dit betekent dat u de Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen nog 5 euro verschuldigd bent. U kunt dit in de bibliotheek betalen of overmaken op het bankrekeningnummer van de bibliotheek o.v.v. uw pasnummer.

Uw commentaar richt zich op de redelijkheid van de hoogte van de te betalen extra kosten bij incasso's. De Zeeuwse bibliotheken werken met een extern factureringsbureau dat maandelijks de productie van acceptgiro's aanmaakt, waaraan kosten gemoeid zijn. Voor het verzenden van rekeningen worden postale tarieven berekend. Ook zijn er bankkosten en personele kosten gemoeid met de productie en verwerking van de acceptgiro's. Uit berekeningen blijkt dat de hoogte van de toeslag wel redelijk is.

U constateert terecht dat er ook andere methodes bestaan voor betalingen zoals IDEAL. In 2019 gaan wij bekijken hoe wij vanuit onze verschillende systemen bijvoorbeeld ook IDEAL betalingen kunnen realiseren. Wat de tarieven voor de klant daarvoor zijn kan ik op dit moment nog niet aangeven. Het is wel zo dat wij nu ook meerdere mogelijkheden voor betalen kennen: contant, incasso en accept-giro. U betaalt alleen 5 euro minder wanneer u kiest voor een automatische incasso, waardoor wij u geen acceptgirokaart hoeven te sturen en hierdoor ook het administratieve proces achter uw betaling sneller kunnen afhandelen. Wat betreft de vraag of het juridisch is toegestaan kosten voor acceptgiroverwerking te rekenen meld ik u dat dit inderdaad het geval is. In principe moeten bedrijven klanten drie manieren aanbieden om te kunnen betalen, maar energiebedrijven vormen daar weer uitzondering op; zij hoeven maar twee manieren aan te bieden.

U stelt vragen met betrekking tot vermeldingen op de website. Het gaat in uw geval om de website van Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen, omdat u daar bent ingeschreven. De website bevatte op het moment dat u uw eerdere vragen stelde niet op alle zoekingen de juiste informatie, dat is daarna hersteld zoals ik u eerder liet weten.

Aangezien u lid bent van de vestiging Sas van Gent stel ik ook de directeur van Bibliotheek Zeeuws-Vlaanderen, de heer (zie CC) op de hoogte van deze email wisseling. Nogmaals, het spijt mij dat u opnieuw onplezierige ervaringen heeft met uw bibliotheeklidmaatschap.

Uiteraard is de heer of ikzelf voor verdere toelichting beschikbaar.

Met vriendelijke groet,



[\\_\\_\\_\\_\\_@dezb.nl](mailto:_____@dezb.nl)

0118  
06  
[www.dezb.nl](https://www.dezb.nl)

Kousteensedijk 7  
4331 JE Middelburg 19003003  
Postbus 8004  
4330 EA Middelburg

**Van:** [xs4all.nl](mailto:xs4all.nl)>

**Verzonden:** vrijdag 25 januari 2019 16:55

**Aan:** [\\_\\_\\_\\_\\_@dezb.nl](mailto:_____@dezb.nl)>; [\\_\\_\\_\\_\\_@dezb.nl](mailto:_____@dezb.nl)>; [\\_\\_\\_\\_\\_@zeeland.nl](mailto:_____@zeeland.nl); [\\_\\_\\_\\_\\_@zeeland.nl](mailto:_____@zeeland.nl);  
[\\_\\_\\_\\_\\_@zeeland.nl](mailto:_____@zeeland.nl); [\\_\\_\\_\\_\\_@zeeland.nl](mailto:_____@zeeland.nl); [\\_\\_\\_\\_\\_@zeeland.nl](mailto:_____@zeeland.nl);

**Onderwerp:** De intimidatie en afpersingspraktijken van ZB Planbureau Bibliotheken

Geachte geadresseerden,

De feiten:

1. Op 16 januari 2019 liep mijn lidmaatschapstermijn voor de bibliotheek af.
2. Hieraan voorafgaand werd mij een acceptgiro toegestuurd met een ander bedrag nl. € 42,50, dan op de website van Zeeuwse bibliotheken vermeld stond, nl. € 34,50 voor mensen van 65+, die veel leenden
3. Hierover gebeld met ZB de verzender van de acceptgiro en om opheldering gevraagd. Een naar gesprek met een dame die beweerde, dat de nieuwe bedragen op de website stonden. Wel, dat was op de ZB website even snel gewijzigd met een zinnetje: "dit zijn de bedragen van 2018". Die van 2019 stonden erboven. Het feit dat dit zinnetje er bij ZB bijgezet was bewijst al dat dit snel na mijn telefoontje gebeurd moet zijn, want anders waren die oude bedragen van 2018 natuurlijk allemaal al gewist. De zin van het laten staan van die bedragen was natuurlijk 0,0.
4. Nogmaals gekeken op de website van de Zeeuwse bibliotheek en ja hoor daar stond geen extra zinnetje zoals hierboven genoemd, wat door de dame bij hoog en bij laag werd volgehouden, wel het geval was. Heel naar. Tja zo zei deze mevrouw "wij rekenen € 5,- voor een acceptgiro om de mensen ertoe te bewegen, (lees: dwingen) een machtiging tot automatisch afschrijven" af te geven aan ZB. Ook kon ik aldus de tekst van de acceptgiro cash bij mijn bibliotheek betalen, echter wel het bedrag van € 42,50 en waardoor je gelijk toestemming gaf tot automatisch afschrijven. Dus weer die € 5,- extra. Dit is wettelijk verboden. Goederen en diensten mogen altijd cash worden betaald echter zonder opcenten.
5. Later een email (men beschikt dus over mijn email adres, hierover later onder punt 8.) ontvangen van mevrouw A. van Zanten met een spijt-betuiging over het eerder gevoerde gesprek met haar collega en door haar werd toegegeven, dat de website van Zeeuwse bibliotheek inderdaad GEEN aanvullend zinnetje bevatte, doch dat de site spoedig zou worden aangepast.
6. In een winkel betaal je de prijs, die op het etiket staat vermeld, dat is verplicht en niet een tussentijdse verhoogde prijs!
7. Ik heb dus toch het nieuwe voor mij geldende tarief van 37,50 op tijd betaald, zonder gebruik te maken van de acceptgiro waarvoor de ZB € 5,-!! in rekening brengt. Gewoon door dit bedrag over te maken via internet op rekening van ZB. Geen enkel bedrijf rekent € 5,- voor een acceptgiro hooguit € 1,-! Ik wens geen automatische afschrijving.
8. In Hellevoetsluis, een vergelijkbare gemeente, betaal je voor een vergelijkbaar lidmaatschap voor 2019, € 35,- per jaar en kun je gewoon via internet betalen met IDEAL. Een mailtje(kosteloos en bekend bij ZB) naar je leden, dat de termijn verloopt en klaar is Kees. Niks € 5,- extra. Was een verhoging van de prijs van het lidmaatschap nu nodig geweest om de gestegen prijzen van boeken te kunnen bekostigen, dan was ik hiermee absoluut akkoord gegaan, maar om een stel gesubsidieerde medewerkers extra te financieren, nee dat kan ik niet accepteren. Het is toch absurd, dat personeel van ZB, met hun gesubsidieerde baantjes naar harte lust haar gedrag kan botvieren op gewone burgers.

9. Gisteren, 24-01-19 ontving ik een email van mijn bibliotheek met de mededeling, dat de leentermijn van de in mijn bezit zijnde boeken binnenkort zou verlopen. Ik dus ingelogd om een verlenging te bewerkstelligen en ontdekte toen, dat mijn lidmaatschap<sup>19003003</sup> "opgeschort" was. Ik kan dus niks meer met mijn bibliotheek pas, dus ook niet verlengen om een boete te voorkomen. Weet wel dat ik door jullie toedoen en handelswijze absoluut niet van plan ben om een boete te betalen. Hoe heet zoiets: juist ja intimidatie! Ik wil dus weten, wie de bestuurlijke beslissing heeft genomen om mijn lidmaatschap, betaald en wel, op te schorten en dit ook nog eens NIET schriftelijk mee te delen en de reden waarom, nee dat moest ik kennelijk zelf maar ontdekken, n.a.v. een automatisch verstuurd email.

Bestuurlijk wangedrag heet zoiets. Wanneer heeft de bibliotheek voor het laatst een ledenvergadering uitgeschreven? Vooral ook omdat in Hellevoetsluis de bibliotheek helemaal geen ZB achtige structuur van graaiers nodig heeft. dat doen ze helemaal zelf.

N.a.v. bovengenoemde feiten, ben ik van mening, dat ZB met een niet zo fraai verleden, een intimidatie en afpersings beleid voert, wat absoluut niet zou misstaan zou hebben in de VOC tijd, nl. graaien en grabbelen over de rug van gewone burgers en hun salaris gesubsidieerd door Provinciale Staten, dus met ONZE belastingcenten!

Ja ook ik heb gelezen, dat ZB een rapport heeft geschreven nl. De Staat van Zeeland, waarin absolute onwaarheden staan vermeld, waarover Provinciale Staten en verscheidene politieke partijen en Zeeuwse gemeenten op z'n zachts gezegd not amused waren.

ZB heeft iets met cijfers: Middelburg/Vlissingen zijn in hun optiek ongeveer de navel van de wereld, there it happens, en de rest van Zeeland zijn boertjes van buut'n. Dus hele volksstammen nl. 28.000 verhuizen naar de stad. Laat dit nu toch slechts 7.000 mensen zijn. De gevolgen van dit soort gesjoemel met cijfers zouden verstrekkend kunnen zijn voor b.v. scholen en allerlei andere voorzieningen in de overige gemeentes, ware het niet dat Provinciale Staten grote twijfels had bij dit rapport en bureau Berenschot heeft gevraagd e.e.a. te onderzoeken. Resultaat, gelukkig, Provinciale Staten heeft ingegrepen en ZB verdwijnt en wordt vervangen door een data center dat nauw samen moet werken met het CBS.

Ik gelast u dus om mijn leden pas terstond te deblokken.

Voorts wil ik u erop wijzen, dat de Tweede Kamer onlangs heeft bevestigd, dat de kosten in dit geval voor een bibliotheekpas kas betaald moeten kunnen worden. Zoals dit ook altijd het geval was.

Sas van Gent  
tel. 06