

DIENSTVERLENINGSCHARTER

I. ONZE MISSIE – WAARDEN – VISIE

1. De Bibliotheek van het Federaal Parlement is een onafhankelijke, onpartijdige en professionele dienst van de Kamer van Volksvertegenwoordigers die de parlementaire werkzaamheden ondersteunt. Zij doet dit door haar gebruikers op aanvraag of proactief, in overeenstemming met hun noden, zo snel mogelijk kwaliteitsvolle informatie aan te bieden of door hen in staat te stellen zelf informatie op te zoeken.
 - Wij zijn een **onafhankelijke** dienst: wij oordelen autonoom over de uitvoering van onze opdracht, volgens de beleidsdocumenten die met dit doel opgesteld zijn.
 - Wij zijn een **onpartijdige** dienst: wij zijn partijpolitiek en politiek-ideologisch neutraal. Wij garanderen de gelijkheid van behandeling van ieder die het recht heeft om van onze dienstverlening gebruik te maken. Wij werken zonder onderscheid voor iedereen: grote en kleine fracties, parlementsleden die niet tot een fractie behoren, parlementsleden uit de meerderheid en de oppositie, en hun medewerkers, overeenkomstig de hoofdstukken II en IV.
 - Wij zijn een **professionele** dienst: professioneel geschoolde medewerkers passen de beste praktijken en standaarden uit het beroepenveld toe. De basis van al onze documentaire informatievoorziening is een rigoureuze en nauwkeurig selectie van betrouwbare, relevante en actuele informatiebronnen, die wij op een geordende en toegankelijke wijze aan de aanvrager bezorgen.
 - Wij zijn een **gebruikersgerichte** dienst: de noden van de gebruikers vormen de basis van onze dienstverlening, die we bovendien regelmatig evalueren en bijsturen waar nodig.

De dienstverlening beantwoordt aan de noden van haar gebruikers, op voorwaarde dat

 - ze verband houden met de parlementaire werkzaamheden of met de uitoefening van het parlementaire mandaat,
 - de informatie bestemd is voor een geautoriseerde gebruiker (zoals bepaald in hoofdstuk II),
 - de beschikbare tijd, mensen en middelen van de Bibliotheek dit toelaten.
 - Wij zorgen voor een **snelle afhandeling** van de aanvragen, waarbij we rekening houden met de agenda van de parlementaire werkzaamheden.
 - Wij garanderen de absolute **vertrouwelijkheid** van de identiteit van de aanvrager en de informatie die wij verstrekken. Wij delen die gegevens nooit mee aan derden.
 - Wij respecteren nauwlettend de **privacy** van de gebruiker bij de verwerking van zijn gegevens. Hij kan die altijd inkijken en laten wijzigen.

2. De Bibliotheek van het Federaal Parlement heeft de ambitie het referentiecentrum voor documentaire informatie van het Parlement te zijn en haar dienstverlening verder te ontwikkelen in functie van haar gebruikers. Dit betekent concreet dat wij ernaar streven om:

- onze gebruikers zoveel mogelijk directe toegang te geven tot zoveel mogelijk informatiebronnen,
- onze historische en waardevolle collecties toegankelijker te maken door digitalisering,
- zoveel mogelijk maatwerk te realiseren in alle aspecten van onze dienstverlening,
- onze dienstverlening en collectie voortdurend te ontwikkelen in functie van de noden van onze gebruikers, de nieuwe technologieën en de evolutie van de parlementaire werkzaamheden, en de gebruikers hierbij te betrekken,
- onze gebruikers op te leiden in het gebruik van tools en databanken die het zoekingswerk kunnen faciliteren,
- ons personeel continu bij te scholen om de gebruiker zo goed mogelijk bij te staan,
- de samenwerking met andere parlementaire informatiecentra van Europese, federale, gewestelijke en gemeenschapsinstellingen verder te ontwikkelen.

II. ONZE GEBRUIKERS

De Bibliotheek van het Federaal Parlement is hoofdzakelijk een interne bibliotheek. Onze dienstverlening is voornamelijk bedoeld voor de parlementsleden, hun medewerkers en de parlementaire diensten.

3. Categorie 1. De volgende personen en groepen hebben voorrang bij al onze dienstverlening:

- de leden van Kamer en Senaat,
- de politieke medewerkers van de parlementsleden die op loonlijst van Kamer of Senaat staan,
- de medewerkers van de politieke fracties van Kamer en Senaat,
- de diensten van Kamer en Senaat,
- de personeelsleden van Kamer en Senaat.

4. Categorie 2. De volgende personen hebben toegang tot de leeszaal en kunnen beroep doen op bepaalde van onze diensten, voor zover de beschikbaarheid van personeel, middelen en tijd ons dit toelaat:

- de oud-leden van Kamer en Senaat,
- de medewerkers en de verantwoordelijken van de documentatiediensten van de gewest- en gemeenschapsparlementen,
- de medewerkers en de verantwoordelijken van de documentatiediensten van het Hof van Cassatie, het Grondwettelijk Hof en de Raad van State,
- de medewerkers en de verantwoordelijken van de dotatiegerechtigde instellingen,
- de oud-personeelsleden van Kamer en Senaat.

De Directie beslist over de opportuniteit en de modaliteiten van de dienstverlening.

- 5. Categorie 3.** De personen die niet behoren tot bovenstaande categorieën (onderzoekers, doctoraatsstudenten, ambtenaren, ...) kunnen toegang krijgen tot de leeszaal van de Bibliotheek na een gemotiveerde, schriftelijke aanvraag en toelating van de Directie. Zij moeten in principe hun opzoekingen zelf doen maar wij bieden ondersteuning waar nodig en indien mogelijk. Bij twijfel beslist de Directie of we die ondersteuning kunnen verlenen en, zo ja, over de modaliteiten ervan.

Zie bijlage 1 voor een overzicht van welke categorieën gebruikers recht hebben op welke diensten.

III. ONZE COLLECTIE

- 6.** Wij zijn een hybride bibliotheek: onze collectie bestaat uit papieren en digitale documenten. De inhoudelijke focus ligt op de bevoegdheden van het Federaal Parlement en op onderwerpen die nuttig zijn voor de uitoefening van de parlementaire werkzaamheden, met name uit het politieke, juridische, economische, maatschappelijke en politiek-historische domein.

Wij bepalen zelf ons acquisitiebeleid om zo goed mogelijk te beantwoorden aan de behoeften van onze gebruikers.

Gebruikers van categorie 1 mogen aankoopsgesties doen die verband houden met de federale bevoegdheidsdomeinen en de parlementaire werkzaamheden. Wij behouden ons desalniettemin het recht voor om aanvragen niet goed te keuren.

IV. ONZE DIENSTEN

- 7.** Wij bieden onze gebruikers twee grote diensten aan: documentaire informatievoorziening enerzijds, digitalisering en digitale consultatie van bestuursdocumenten, oude en waardevolle werken anderzijds.
- De documentaire Informatievoorziening omvat de volgende diensten:
 - consulteren en lenen van werken,
 - eenvoudig en complex zoekingswerk,
 - overzichten van beschikbare informatiebronnen over een actueel thema,
 - documentaire monitoring en attendering,
 - overzichten van aanwinsten en inhoudstafels van wetenschappelijke tijdschriften,
 - een dagelijks persoverzicht.
 - De digitalisering van bestuursdocumenten kadert in het digitaal archiveringsbeleid van de Kamer. De digitalisering van de historische en waardevolle werken uit de eigen collectie maakt deel uit van de conserveringsopdracht van het parlementair erfgoed van de Kamer.

De meeste diensten worden op aanvraag verleend. De Bibliotheek biedt daarnaast ook proactief een aantal diensten aan (zie bijlage 1).

V. ONZE WERKINGSPRINCIPES

A. DOCUMENTAIRE INFORMATIEVOORZIENING

ALGEMENE BEPALINGEN

8. De gebruiker richt zijn verzoek om documentaire informatie (zie punten 15, 18, 19, 27) aan het e-mailadres van de bibliotheek: bibliotheek@dekamer.be. Dat geldt eveneens voor de gemotiveerde aanvragen voor toegang tot de leeszaal (punt 5).
9. Wij verwerken de verzoeken om documentaire informatie in volgorde van ontvangst.
10. Wanneer het aantal of de aard van de aanvragen om documentaire informatie de capaciteit van de dienst overschrijdt, geven wij prioriteit aan de verwerking van verzoeken afkomstig van categorie 1-gebruikers en die verband houden met lopende parlementaire werkzaamheden.
11. Wij beantwoorden elk verzoek om documentaire informatie in de taal van de aanvrager. Wij bezorgen de documenten in de taal waarin die beschikbaar zijn (voornamelijk in het Frans, Nederlands, Engels of Duits). Wij maken geen vertalingen van die documenten.
12. Wij bezorgen onze documentaire informatie in principe in digitale vorm. Wij verzenden een papieren versie enkel op expliciet verzoek of wanneer een digitale versie niet beschikbaar is.
13. Wij houden een elektronisch register bij van binnenkomende aanvragen waarvan wij de gegevens alleen op geanonimiseerde wijze gebruiken voor statistische doeleinden om de werking van de Bibliotheek te illustreren en te verbeteren.
14. De gebruiker vindt de regels met betrekking tot de toegang tot de leeszaal en de bruikleen in het huishoudelijk reglement, dat als bijlage 2 aan dit dienstencharter toegevoegd is.

WELKE DIENSTEN BIEDEN WIJ AAN?

15. De gebruiker richt zijn **aanvragen voor het lenen van boeken en fotokopies** (zie bijlage 1, diensten 1 en 2) bij voorkeur per e-mail aan de Bibliotheek of maakt zijn aanvraag persoonlijk kenbaar aan de baliemedewerker van de leeszaal (Forum). Wij leggen de boeken en de gekopieerde artikels klaar aan de balie van de leeszaal of verzenden ze, indien gewenst, via de binnenpost. Wij versturen boeken nooit via de gewone post.

Een gebruiker van categorie 1 of 2 kan elk boek of artikel uit een wetenschappelijk tijdschrift dat verband houdt met de parlementaire werkzaamheden aanvragen. Wanneer het niet tot onze collectie behoort, proberen wij het via **interbibliothecair leenverkeer** te bekomen (dienst 1).

16. **Raadplegen van externe databanken** in de leeszaal (dienst 4) gebeurt onder toezicht van de verantwoordelijke leeszaalmedewerker. De gebruiker heeft het recht om documenten die nuttig zijn voor zijn opzoekingswerk te downloaden en/of af te drukken, voor zover de geraadpleegde databank die mogelijkheden biedt.

De toegangscodes voor de databanken blijven eigendom van de Bibliotheek en mogen niet buiten de leeszaal van de Bibliotheek gebruikt worden.

De gebruiker mag zelf de interne databanken van Kamer en Senaat raadplegen, alsook LIMO, de online catalogus van de Bibliotheek.

- 17.** Het dagelijks **persoverzicht** (dienst 5) is een algemeen persoverzicht met focus op de federale instellingen en bevoegdheden. Onze medewerkers maken het iedere werkdag in Gopress en publiceren het daar ten laatste om 9u. Alle leden van de parlementaire gemeenschap – Kamer en Senaat – hebben toegang tot het persoverzicht.
- 18.** De gebruiker richt zijn **aanvragen voor artikels** uit binnenlandse of buitenlandse vaktijdschriften of andere bronnen (dienst 6) bij voorkeur per e-mail aan de Bibliotheek.
- Wij behandelen tijdens de werkuren elke aanvraag die via het e-mailadres van de Bibliotheek binnenkomt. In principe beantwoorden wij de aanvraag nog dezelfde dag. Als het antwoord die responstijd overschrijdt, brengen wij de aanvrager hiervan op de hoogte, waarbij wij zoveel mogelijk rekening houden met de gevraagde deadline.
- 19.** Aanvragen die **complexe opzoekingen** vereisen (dienst 7), richt de gebruiker of de dienst eveneens per e-mail aan de Bibliotheek.
- Alle gebruikers van categorieën 1 en 2 mogen **aanvragen voor complexe opzoekingen** (dienst 7) indienen. Wij garanderen de absolute vertrouwelijkheid van de identiteit van de aanvrager en de verstrekte informatie. Wij behouden echter het recht om de verzamelde informatie op geanonimiseerde wijze te hergebruiken voor andere diensten.
- Als de aanvrager recht heeft op de gevraagde dienst en het onderwerp van de aanvraag behoort tot het werkdomein van de Bibliotheek, krijgt hij een contactpersoon toegewezen die de aanvraag behandelt en bij wie hij terecht kan voor eventuele vragen. Wij spreken met de aanvrager de termijn af binnen dewelke wij de aanvraag zullen beantwoorden.
- 20.** Als het onderwerp van een aanvraag (dienst 6 of 7) tot het werkdomein van een andere dienst van de Kamer behoort, bezorgen wij die aan de betrokken dienst. De aanvrager hoeft zijn aanvraag dus niet opnieuw te formuleren aan de andere dienst.
- 21.** Als wij de aanvraag (dienst 6 of 7) niet kunnen beantwoorden omdat wij niet over de geschikte bronnen beschikken, informeren wij de aanvrager over de mogelijkheid om de gevraagde informatie eventueel bij een andere instelling op te vragen. Wij helpen de aanvrager hiermee, als dit mogelijk is en als de aanvrager dit wenst.
- 22. Infobundels voor parlementaire zendingen** (dienst 8) zijn bestemd voor de Commissiedienst of de Dienst PRI. Wij stellen die bundels samen op vraag van en in overleg met de betrokken dienst.
- 23.** De keuze van de onderwerpen voor de overzichten van beschikbare informatiebronnen (**DocFlash**, dienst 9) bepalen we zoveel mogelijk in samenspraak met de gebruikers van categorie 1.
- 24. Documentaire monitoring** (dienst 10) gebeurt op ons initiatief of op voorstel van een of meerdere parlementsleden, een fractie of een dienst van de Kamer of de Senaat.
- 25.** Het departementshoofd Documentaire Informatie beoordeelt alle aanvragen en voorstellen voor de diensten 6 t/m 10, rekening houdend met de beschikbare mensen en middelen.
- 26.** Wij informeren onze gebruikers van categorie 1 over de recent aangekochte boeken (**BibFlash**, dienst 11).
- 27.** Op eenvoudig verzoek per e-mail aan de Bibliotheek, kunnen wij de gebruikers van categorie 1 en 2 ook informeren over de **inhoud** van de meest recent ontvangen **tijdschriften** (dienst 12).

WAT WIJ NIET DOEN

28. Wij behouden ons het recht voor om bepaalde aanvragen niet te aanvaarden.

- Wij kopen geen boeken aan die bedoeld zijn voor privé- of commerciële doeleinden, of die buiten ons werkdomein vallen.
- Wij behandelen alleen aanvragen die verband houden met de parlementaire werkzaamheden of de uitoefening van het parlementaire mandaat. Wij behandelen geen aanvragen voor commerciële of voor privédoeleinden.
- Wij maken geen analyses. Wij bezorgen de verzamelde informatie daarentegen op een zo overzichtelijk en toegankelijk mogelijke wijze aan de aanvrager, in overeenstemming met zijn wensen.
- Wij geven geen juridische of andere adviezen.
- Wij geven geen politieke of ideologische opinie over de verstrekte informatie.
- Wij nemen niet deel aan of ondersteunen geen partijpolitieke of politiek-ideologische activiteiten.
- Wij geven geen informatie die de geloofwaardigheid van de Bibliotheek kan aantasten.

B. DIGITALISERING VAN BESTUURSDOCUMENTEN

- 29.** Het DIGIDOC-team van het departement Collectiebeheer digitaliseert bestuursdocumenten van parlementaire diensten van zowel de Kamer als de Senaat.

De bestuursdirecteur van de betrokken dienst richt zijn aanvraag per mail (bibliotheek@dekamer.be) aan het hoofd van het departement Collectiebeheer.

Wij beoordelen elke aanvraag op basis van de desiderata van de aanvrager (timing, deadline, technische eisen, ...).

Het DIGIDOC-team geeft bij de uitvoering prioriteit aan lopende opdrachten, tenzij de nieuwe aanvraag afkomstig is van de hoogste instanties van Kamer of Senaat en/of er een duidelijk aantoonbare urgentie is. Wanneer de maximale capaciteit van het DIGIDOC-team bereikt is, worden de aanvaarde aanvragen in een wachtrij geplaatst en in die volgorde behandeld.

Wij kunnen een aanvraag weigeren op basis van de aard van het te digitaliseren materiaal. Aanvragen die geen verband houden met de parlementaire werkzaamheden worden geweigerd.

C. DIGITALISERING VAN OUDE EN WAARDEVOLLE WERKEN

- 30.** Het DIGIDOC-team van het departement Collectiebeheer digitaliseert oude en waardevolle werken uit de eigen collectie.

De digitalisering van oude en waardevolle werken wordt alleen op initiatief van het departement Collectiebeheer uitgevoerd in functie van de staat van de werken en de parlementaire activiteiten (tentoonstellingen, lezingen, ...). Het is dus niet mogelijk om een aanvraag voor digitalisering van oude of waardevolle werken in te dienen.

Na digitalisering zijn de werken via de bibliotheekcatalogus Limo toegankelijk voor alle gebruikers (i.e. niet alleen de geautoriseerde gebruikers van de Bibliotheek). Voor bepaalde gedigitaliseerde werken kan weliswaar een beperkte toegang gelden, zoals werken voor louter intern gebruik of werken waarop auteursrechten gelden.