

# Privacyverklaring Bibliotheek Bollenstreek

Oktober 2019

## Inhoud

Inhoud .....	2
1. Inleiding .....	3
Opbouw privacyverklaring .....	3
Wat zijn persoonsgegevens?.....	3
Ben u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken? .....	3
Gegevens verzameld bij anderen? .....	4
Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens? .....	4
Wie is de functionaris van gegevensbescherming? .....	4
2. Welke gegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten? .....	4
3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?.....	4
4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens? .....	5
5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?.....	5
Toestemming .....	5
Overeenkomst.....	5
Taak van algemeen belang .....	5
6. Leenhistorie en profielgegevens .....	5
7. Delen we de gegevens met andere partijen? .....	6
Landelijke online diensten .....	7
8. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht? .....	7
9. Hoe beveiligen we uw gegevens? .....	7
10. Hoe lang bewaren we uw gegevens? .....	8
11. Welke rechten heeft u?.....	8
12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	8
13. Wijzigingen.....	9
14. Hoe kunt u contact met ons opnemen? .....	9

## 1. Inleiding

In deze privacyverklaring zet de Bibliotheek Bollenstreek uiteen hoe wij omgaan met de persoonsgegevens die wij verwerken. Voor de Bibliotheek Bollenstreek is het belangrijk dat wij uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd verwerken. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. De Bibliotheek Bollenstreek handelt binnen de kaders van de wet.

### *Opbouw privacyverklaring*

De Bibliotheek Bollenstreek is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. In de onderstaande paragrafen beschrijven we welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook lichten we toe voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met de Bibliotheek Bollenstreek.

### *Wat zijn persoonsgegevens?*

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

### *Ben u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?*

Ja, in de meeste gevallen wel. Want in veel gevallen is het nodig om uw persoonsgegevens te gebruiken om u de dienst of product te kunnen bieden die u bij ons afneemt, zoals het lenen van boeken of inschrijven voor een cursus van de Volksuniversiteit.

Voor andere diensten bent u niet verplicht om gegevens te verstrekken. Voor sommige extra producten en diensten, zoals onze nieuwsbrief, vragen we dan eerst om uw toestemming voordat we (meer) persoonsgegevens van u verzamelen of voordat we gegevens die we al hebben voor andere doeleinden gebruiken dan uitvoering geven aan het lidmaatschap. Hierop gaan we hierna wat dieper in.

De Bibliotheek Bollenstreek heeft een eigen nieuwsbrief. Voor het versturen van de nieuwsbrief vragen wij om uw toestemming. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij uw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het lenen van boeken en e-books, niet gebruiken. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

### *Gegevens verzameld bij anderen?*

De Bibliotheek Bollenstreek verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf.

### *Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens?*

De Bibliotheek Bollenstreek is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

### *Wie is de functionaris van gegevensbescherming?*

De Bibliotheek Bollenstreek heeft geen Functionaris Gegevensbescherming (FG) in dienst. Wel heeft binnen de bibliotheek een medewerker als onderdeel van de functie een aparte rol als FG. Deze medewerker is te bereiken via het e-mailadres [info@bibliotheekbollenstreek.nl](mailto:info@bibliotheekbollenstreek.nl).

## 2. Welke gegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in drie categorieën. Wij gebruiken voor leden van de bibliotheek de volgende categorieën persoonsgegevens:

- a. NAW-gegevens: dit zijn uw voor- en achternaam, adres, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer(s);
- b. Betaalgegevens: dit is uw rekeningnummer;
- c. Leengegevens: dit zijn de gegevens over de boeken en e-books die u hebt geleend.

## 3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Voor het gemak gebruiken wij (generieke) hoofddoelen en (specifiekere) subdoelen.

### **A. Leveren van diensten**

- A1. Inschrijven in onze systemen
- A2. Opmaken van overeenkomst voor het abonnement
- A3. Klantenservice
- A4. Communicatie over (wijzigingen in) diensten producten
- A5. Authenticatie van de klant
- A6. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen

### **B. Onderzoek en statistiek**

- B1. Bijhouden van aantal nieuwe klanten per regio
- B2. Analyseren van deze data
- B3. Verbeteren van onze website en/of dienstverlening

### **C. Juridische geschillen**

- C1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

#### 4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

1. Inschrijven van een klant: voor het inschrijven van een klant gebruikt de Bibliotheek Bollenstreek persoonsgegevens uit de 1e categorie. Dit heeft als doel het inschrijven van een nieuw lid om vervolgens diensten te kunnen leveren.
2. Uitlenen en innemen van materialen: voor het uitlenen van materialen gebruikt de Bibliotheek Bollenstreek persoonsgegevens uit de 1e en 2e en 3e categorie.
3. Overige verwerkingen: de Bibliotheek Bollenstreek verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1e, 2e, en 3e categorie, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een klant, het doen van onderzoek en bij het afhandelen van juridische geschillen. Ook kan het zijn dat de Bibliotheek Bollenstreek uw persoonsgegevens moet verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
4. Interbibliothecair leenverkeer: de Bibliotheek Bollenstreek verwerkt de persoonsgegevens uit de 1e categorie bij het opvragen van werken uit de catalogus van een andere bibliotheek.
5. Volksuniversiteit: voor het inschrijven van een cursist voor een cursus, lezing of andere activiteit. Dit heeft als doel het voeren van cursistenadministratie en om de cursist te informeren over de activiteit waar hij/ zij is ingeschreven.

#### 6. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

##### *Toestemming*

De grondslag voor het versturen van de nieuwsbrief is uw Toestemming. Deze toestemming wordt gevraagd via de website, waarbij de klant het e-mailadres kan invullen en een hokje kan aanvinken. Deze toestemming bewaart de Bibliotheek Bollenstreek ter registratie.

##### *Overeenkomst*

De Bibliotheek Bollenstreek gebruikt voor het uitlenen van boeken of e-books en het geven van cursussen en andere activiteiten uw persoonsgegevens met als grondslag het abonnement / overeenkomst die u bent aan gegaan. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

##### *Taak van algemeen belang*

De Bibliotheek Bollenstreek verwerkt persoonsgegevens voor de bibliotheekfuncties met als grondslag de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen.

#### 7. Leenhistorie en profielgegevens

De leenhistorie is voor alle bibliotheekleden standaard ingeschakeld. Gebruikers kunnen zo zelf nagaan welke titels zij in de loop der tijd geleend hebben. Via 'Mijn menu' is op de website of op een publieksscherm de leenhistorie op te roepen. De gebruiker kan via de klantenservice van de Bibliotheek Bollenstreek verzoeken de leenhistorie te blokkeren. Dit verzoek zal altijd worden gehonoreerd.

De Bibliotheek Bollenstreek maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat de Bibliotheek Bollenstreek bijvoorbeeld niet aan profiling doet.

## 8. Delen we de gegevens met andere partijen?

De Bibliotheek Bollenstreek deelt persoonsgegevens van bibliotheekleden met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de leenovereenkomst. Dit is in ons geval de Provinciale Ondersteuningsinstelling ProBiblio. ProBiblio is dienstverlener die zorgt voor het functioneren, het beheer en het onderhoud van de software waarmee we leden en transacties administreren, en waarmee we onze collectie administreren. Verder delen we gegevens met de Koninklijke Bibliotheek van leden die een account hebben aangemaakt bij OnlineBibliotheek.nl voor het lenen van e-boeken. De Koninklijke Bibliotheek zorgt voor de systemen waarmee leden e-boeken kunnen lenen, en zorgt ook voor de e-boeken zelf. De Koninklijke Bibliotheek verzamelt verder van alle bibliotheken in Nederland (en dus ook van de Bibliotheek Bollenstreek) geanonimiseerde leengegevens en ledengegevens, voor beleid en marktonderzoek.

Verder is het voor leden mogelijk om via interbibliotheecair leenverkeer werken op te vragen uit de collectie van een andere bibliotheek. Bij het leveren van deze dienst is het noodzakelijk om uw naam en lidmaatschapsnummer te verstrekken aan de andere bibliotheek.

Daarnaast maakt de Bibliotheek Bollenstreek gebruik van een aantal leveranciers voor bijvoorbeeld softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken back-ups voor ons. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en wij hebben een verwerkersovereenkomst gesloten om afspraken vast te leggen over bijvoorbeeld de zorgvuldige omgang met uw gegevens. Soms is de Bibliotheek Bollenstreek verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen indien deze wettelijke plicht bestaat, anders niet. Het is ons niet altijd toegestaan u te informeren over een dergelijke afgifte.

De Bibliotheek Bollenstreek deelt geen gegevens van cursisten van de Volksuniversiteit aan derden, tenzij:

- Dit wordt vereist ingevolge een wettelijk voorschrift;
- Dit geschiedt met toestemming van de betrokkene;
- Instanties met een publiekrechtelijke taak daarom verzoeken.

De verstrekking van gegevens blijft achterwege voor zover uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift geheimhouding geboden is.

De Bibliotheek Bollenstreek zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling met derden binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat we afspraken maken met de derde partijen om te zorgen dat zij passende organisatorische en technische maatregelen nemen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is.

### Landelijke online diensten

Als lid van de Bibliotheek Bollenstreek kunt u gebruik maken van verschillende aanvullende landelijke diensten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Bibliotheek. Via de website [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) kunt u bijvoorbeeld e-books lenen. Ook op de website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl) worden specifieke diensten door de Koninklijke Bibliotheek aangeboden. Om van deze diensten gebruik te kunnen maken, dient u op de website(s) voor de desbetreffende diensten een account aan te maken.

Wij wisselen op voorhand een beperkte set persoonsgegevens met de Koninklijke Bibliotheek uit om het mogelijk te maken dat u door de Koninklijke Bibliotheek als lid van de bibliotheek wordt herkend. Op het moment dat u een account voor deze dienst(en) aanmaakt geeft u hiermee toestemming voor het verstrekken van uw lidmaatschapsgegevens van de Bibliotheek Bollenstreek aan de Koninklijke Bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek koppelt deze gegevens vervolgens aan dit nieuwe account. Zij verwerkt deze gegevens overeenkomstig haar eigen privacyverklaring:

<https://www.onlinebibliotheek.nl/klantenservice/privacy-policy.html>.

Als u gebruik maakt van de diensten via [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) en/of [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl), kunt u voor uw rechten als betrokkene rechtstreeks contact opnemen met de Koninklijke Bibliotheek.

U kunt van modelbrieven gebruik maken en die zijn beschikbaar op: <https://www.kb.nl/avginzage>."

## 9. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

De Bibliotheek Bollenstreek heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

## 10. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft de Bibliotheek Bollenstreek een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals in de vorige paragraaf van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. De leden-, cursus en uitleenadministratie van ons bibliotheekautomatiseringssysteem wordt gehost bij OCLC | HKA. De hosting vindt plaats in een optimaal ingerichte en beveiligde omgeving in het OCLC datacenter in Amsterdam, als onderdeel van de wereldwijde cloud-infrastructuur van OCLC.

Daarnaast hanteert de Bibliotheek Bollenstreek verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het gebruik van encryptie op laptop's, authenticatie en het trainen van onze medewerkers en vrijwilligers op het gebied van privacy. Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## 10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

- a. Naam en contactgegevens: deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons als bibliotheeklid ingeschreven staat, en twee jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is;
- b. Betaalgegevens: deze gegevens bewaren we zolang een klant of cursist bij ons ingeschreven staat, en daarna nog 7 jaar. In het geval van een betaalde product of dienst (niet lidmaatschap), bewaren we de eventueel opgeslagen gegevens ook 7 jaar na de laatste transactie. Dat is de wettelijk verplichte bewaartermijn;
- c. Leengegegevens: deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en twee jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is.

## 11. Welke rechten heeft u?

De Bibliotheek Bollenstreek vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. U heeft:

- Het recht van inzage: u hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, hebt u het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, hebt u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, hebt u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht van bezwaar: indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen. In het geval van direct marketing hebt u altijd het recht van bezwaar.

## 12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

De Bibliotheek Bollenstreek vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>



### 13. Wijzigingen

De privacy verklaring is aan veranderingen onderhevig. Wijzigingen worden bekend gemaakt op onze website.

### 14. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming via [info@bibliotheekbollenstreek.nl](mailto:info@bibliotheekbollenstreek.nl) of bellen met 0252-421076.

Bibliotheek Bollenstreek, oktober 2019