

Privacyverklaring St. Regiobibliotheek Lek & IJssel (BLIJ)

Algemeen

Ingangsdatum:	25 mei 2018, versie 1.3
Opgesteld door:	Gert Staal, directeur-bestuurder
Vastgesteld op:	16 april 2018
Ondertekening:	Gert Staal, 24 mei 2018

Voorwoord - Waarom vinden we privacy belangrijk?

De Bibliotheek Lek & IJssel onderschrijft het Statuut voor de openbare bibliotheek, waarin het volgende is vastgelegd ten aanzien van de privacy. Uit het Statuut voor de openbare bibliotheek:

Artikel 2. De openbare bibliotheek vervult een belangrijke rol en draagt een grote professionele verantwoordelijkheid ten aanzien van de verwerking van de in het internationale recht en de Nederlandse Grondwet erkende rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, waaronder de vrijheid van meningsuiting, het recht op deelneming aan het culturele leven, de vrijheid inlichtingen en denkbeelden te vergaren, te ontvangen en door te geven, de vrijheid van godsdienst en levensovertuiging, en het recht op eerbiediging van de privacy van de burger. Dit houdt in, dat de openbare bibliotheek alle voortbrengselen van kennis en cultuur zonder uitzondering ter beschikking stelt en op een zodanige wijze, dat daarbij privacy van de gebruiker van de openbare bibliotheek wordt geëerbiedigd. Ten aanzien van deze privacy-bescherming zal de openbare bibliotheek in haar rol van registreerder van persoonlijke (uitleen)gegevens aan de gebruiker van de bibliotheek de maximale bescherming bieden, die binnen de grenzen van het recht mogelijk is.

Het recht op eerbiediging van de privacy hangt nauw samen met het recht op het vrij ontvangen van denkbeelden, meningen enzovoorts. Het betekent dat iemand er niet op mag worden aangesproken dat hij bepaalde informatie raadpleegt, bepaalde boeken leest en dergelijke. Het bibliotheekpersoneel heeft hierover een zwijgplicht. Dat is ook van groot belang bij het vragen naar gevoelige informatie over bijvoorbeeld echtscheiding, ernstige ziekten.

Door registratie van gebruikers en leenhandelingen, beschikt de bibliotheek over privacygevoelige persoonsgegevens. Inherent aan de openbare bibliotheekfunctie is ook dat dergelijke gegevens maximaal worden beschermd, dus ook nimmer ter beschikking worden gesteld. Ook niet ten behoeve van politie en derden, behalve als dat wettelijk verplicht is.

1. Inleiding

St. Regiobibliotheek Lek & IJssel of kortweg 'BLIJ' verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze organisatie rondom al onze diensten en producten. Daarom doen we er graag alles aan om uw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van uw privacy zijn voor Nederlandse organisaties vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. BLIJ handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door BiSC, de serviceorganisatie voor de bibliotheeksector in Utrecht. BiSC biedt ondersteuning in de vorm van diensten en advies aan alle bibliotheken in de provincies Utrecht.

1.1 Wat is de privacyverklaring?

BLIJ is de organisatie verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. 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 wordt 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 BLIJ.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

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

1.3 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. In dat geval is het gebruiken van uw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst (in veel gevallen: het lidmaatschap of gebruik van faciliteiten van de bibliotheek), of voor deelname aan programma-activiteiten. Voor andere diensten bent u niet verplicht om gegevens te verstrekken. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we eerst uw toestemming voordat we (meer) persoonsgegevens van u verzamelen, of voordat we gegevens die we al hebben voor andere doeleinden gebruiken dan het uitvoering geven aan het lidmaatschap. Hierop gaan we hierna wat dieper in.

BLIJ heeft een eigen algemene 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 zonder toestemming. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

BLIJ heeft in de hoofdvestiging; adres Overtoom 7 in IJsselstein een tweetal camera's hangen binnen het pand. Daarvoor hebben we gekozen omdat in de afgelopen jaren toezicht noodzakelijk bleek op moeilijk zichtbare plekken. Deze camerabeelden worden niet opgeslagen en uitsluitend bekeken door onze medewerkers en vrijwilligers. Onze regels zijn in lijn met de voorschriften en beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens voor cameratoezicht.

1.4 Gegevens verzameld bij anderen?

BLIJ verzamelt geen gegevens bij derde partijen. De enige gegevens die wij verwerken ontvangen we van de betrokkenen zelf, of hebben wij van instanties ontvangen zoals de Koninklijke Bibliotheek voor het gebruik van digitale diensten die samenhangen met uw lidmaatschap, of voor het interbibliothecair leenverkeer van uw boeken tussen bibliotheken (aanvragen en reserveringen in andere bibliotheken).

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

BLIJ is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.¹

1.6 Wie is de functionaris gegevensbescherming?

BLIJ heeft, gezien zijn kleine omvang gekozen voor een externe functionaris gegevensbescherming via de BiSC. Deze functie zal worden vervuld door een nog te benoemen functionaris van BiSC, en is te bereiken via het e-mailadres privacy@biscutrecht.nl.

Totdat de BiSC een functionaris gegevensbescherming heeft benoemd, functioneert het Hoofd Bedrijfsvoering tijdelijk als zodanig. Hij is tevens de contactpersoon voor BiSC.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

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

2.1 (categorie 1) Naam en contactgegevens:

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer.

2.2 (categorie 2) Betaalgegevens:

Dit is uw rekeningnummer.

2.3 (categorie 3) Leengegegevens:

Dit zijn de gegevens over de boeken en e-books en andere materialen 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.

3.1 A. Leveren van diensten

- A1. Inschrijven in onze systemen
- A2. Opmaken van overeenkomst voor het abonnement
- A3. Klantenservice
- A4. Authenticatie van de klant
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen

3.2 B. Onderzoek en statistiek

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

3.3 C. Juridische geschillen

- C1. Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Voor welke diensten gebruiken we uw gegevens?

4.1 Dienst 1: inschrijven van een klant

Voor het inschrijven van een klant gebruikt BLIJ persoonsgegevens uit de 1^e categorie. Dit heeft als doel het inschrijven van een nieuw lid om vervolgens diensten te kunnen leveren.

4.2 Dienst 2: uitlenen en innemen van materialen

Voor het uitlenen van materialen gebruikt BLIJ persoonsgegevens uit de 1^e en 2^e en 3^e categorie.

4.3 Dienst 3: overige verwerkingen

BLIJ verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1^e, 2^e en 3^e 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 BLIJ uw persoonsgegevens moet verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

4.4 Dienst 4: interbibliothecair leenverkeer

BLIJ verwerkt de persoonsgegevens uit de 1^e categorie bij het opvragen van werken uit de catalogus van een andere bibliotheek.

5. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

5.1 Toestemming

BLIJ gebruikt voor het versturen van de nieuwsbrief als grondslag 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 BLIJ ter registratie. Bestaande leden worden geacht deze toestemming impliciet te hebben gegeven.

5.2 Overeenkomst

BLIJ gebruikt voor het uitlenen van boeken of e-books abonnement een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

5.3 Taak van algemeen belang

BLIJ gebruikt voor de bibliotheekfuncties persoonsgegevens op grond van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) uit 2015.

6 Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

BLIJ maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is. Dit houdt in dat BLIJ bijvoorbeeld niet aan *profiling* doet. Profiling is het op gestructureerde en geautomatiseerde wijze combineren van persoonsgegevens verkregen uit verschillende bronnen.

7 Delen we de gegevens met andere partijen?

BLIJ deelt persoonsgegevens in de eerste plaats met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de leenovereenkomst. Dit is in ons geval de Provinciale Ondersteuningsinstelling, de BiSC. Deze instelling is een 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 voor leden die gekozen hebben voor het e-boeklidmaatschap en die eventueel e-boeken lenen. De Koninklijke Bibliotheek zorgt voor de systemen waarmee leden e-boeken kunnen lenen, en zorgt ook voor de e-boeken. De Koninklijke Bibliotheek verzamelt verder van alle bibliotheken in Nederland (en van BLIJ) geanonimiseerde leengegevens en ledengegevens, voor beleid en marktonderzoek op grond van de Wet stelsel openbare bibliotheken.

Als lid van BLIJ kunt u gebruik maken van verschillende aanvullende landelijke diensten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Bibliotheek. Via de website www.onlinebibliotheek.nl kunt u bijvoorbeeld e-books lenen. Ook op de website 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.

BLIJ wisselt 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 BLIJ 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 en/of 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>."

Verder is het voor leden mogelijk om via interbibliothecair 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 waaruit werken worden opgevraagd.

Daarnaast maakt BLIJ gebruik van een aantal leveranciers voor bijvoorbeeld softwareprogramma's, internetdiensten, dataopslag of back-ups. Sommige leveranciers van deze programma's hebben toegang tot de persoonsgegevens en maken bijvoorbeeld 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 BLIJ verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen indien deze wettelijke plicht bestaat, anders niet. BLIJ 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.

Verder verstrekt BLIJ op basis van persoonsgegevens geaggregeerde informatie (niet tot personen te herleiden) voor rapportagedoeleinden: subsidieverantwoording richting overheden, verantwoording aan fondsen, rapportages aan brancheverenigingen zoals de Vereniging Openbare Bibliotheken.

8 Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

BLIJ 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.

9 Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft BLIJ een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. Zoals onder punt 7 van dit statement is duidelijk gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we 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 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. Wij volgen waar mogelijk het beleid t.a.v. de beveiliging van persoonsgegevens van onze belangrijkste verwerker, de BiSC, omdat veel systemen van de BiSC gebruikt worden in de dienstverlening van BLIJ.

10 Hoe lang bewaren we uw gegevens?

10.3 (categorie 1) Naam en contactgegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en twee jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is, tot het einde van dat kalenderjaar, uitsluitend voor rapportagedoeleinden.

10.4 (categorie 2) Betaalgegevens

Deze gegevens bewaren we zolang een klant 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 voor administraties in Nederland.

10.5 (categorie 3) Leengegevens:

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en twee jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is, tot het einde van dat kalenderjaar.

11 Welke rechten hebt u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

BLIJ vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Daarom is het heel makkelijk om via onder andere de website contact op te nemen met ons. Onder het kopje 'contact' kunt u contact met ons opnemen voor gebruik van de volgende rechten:

- 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 data-portabiliteit: 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.

Komt u er niet uit of wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten dan kunt u mailen naar onze functionaris gegevensbescherming, via privacy@bibliotheeklekijssel.nl of bellen met de vestiging in uw woonplaats.

12 Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

BLIJ 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 Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen via privacy@bibliotheeklekijssel.nl, of bellen met de vestiging in uw woonplaats.