

## **Privacyverklaring**

Privacyverklaring Bibliotheek Zoetermeer

Datum: mei 2018

### **1. Inleiding**

Bibliotheek Zoetermeer 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 zo veel mogelijk 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. Bibliotheek Zoetermeer handelt binnen de kaders van de wet en maakt daarvoor onder andere gebruik van de privacy documenten die beschikbaar zijn gesteld door ProBiblio.

#### **1.1 Opbouw privacyverklaring**

Bibliotheek Zoetermeer is 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 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 Bibliotheek Zoetermeer.

#### **1.2 Wat zijn persoonsgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer.

#### **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 van de bibliotheek).

Voor andere diensten bent u niet verplicht om gegevens te verstrekken. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we dan eerst 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.

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

#### **1.4 Gegevens verzameld bij anderen?**

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

#### **1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?**

Bibliotheek Zoetermeer is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.<sup>1</sup>

#### **1.6 Wie is de functionaris van gegevensbescherming of privacy officer**

Lara van der Graaf, bereikbaar via mailadres FG@bibliotheek-zoetermeer.nl

#### **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 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 (categorie 4)
- A5. Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen

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

- B1. Bijhouden van aantal nieuwe klanten per vestiging
- 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 Bibliotheek Zoetermeer persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup> 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 Bibliotheek Zoetermeer persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> categorie.

##### **4.3 Dienst 3: overige verwerkingen**

---

<sup>1</sup> Let op: we benadrukken hier nogmaals dat dit een voorbeeld is, gebaseerd op een fictieve bibliotheek. Met name dit onderdeel (juridische rol van een bibliotheek) bij de uiteenlopende verwerkingen is sterk afhankelijk van de specifieke omstandigheden rondom de verwerkingen en zal per verwerking bepaald en daarna beschreven moeten worden.

Bibliotheek Zoetermeer verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> 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 Bibliotheek Zoetermeer uw persoonsgegevens moet verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

#### **4.4 Dienst 4: interbibliothecair leenverkeer**

Bibliotheek Zoetermeer verwerkt de persoonsgegevens uit de 1<sup>e</sup> 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**

Bibliotheek Zoetermeer gebruikt voor het versturen van de nieuwsbrief als grondslag toestemming. Deze toestemming wordt gevraagd via de website, waarbij de klant het e-mailadres kan invullen en een hokje kan aanvinken. Deze toestemming bewaart Bibliotheek Zoetermeer ter registratie

#### **5.2 Overeenkomst**

Bibliotheek Zoetermeer gebruikt voor het uitlenen van boeken of e-books een abonnement met een overeenkomst. Voordat deze overeenkomst tot stand komt wordt een klant ingeschreven in het systeem.

#### **5.3 Taak van algemeen belang**

Bibliotheek Zoetermeer gebruikt voor de bibliotheekfuncties op grond van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen persoonsgegevens.

### **6 Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming**

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

### **7 Delen we de gegevens met andere partijen?**

Bibliotheek Zoetermeer deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de leenovereenkomst. Dit is in ons geval de Provinciale Ondersteuningsinstelling ProBiblio. ProBiblio is de 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-books lenen. De Koninklijke Bibliotheek zorgt voor de systemen waarmee leden e-books kunnen lenen, en zorgt ook voor de e-books zelf.

De Koninklijke Bibliotheek verzamelt verder van alle bibliotheken in Nederland geanonimiseerde leengegevens en ledengegevens, voor beleid en marktonderzoek.

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.

Daarnaast maakt Bibliotheek Zoetermeer 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 Bibliotheek Zoetermeer verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen indien deze wettelijke plicht bestaat, anders niet.

Bibliotheek Zoetermeer 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.

## **8 Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?**

Bibliotheek Zoetermeer heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacyverordening 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 Bibliotheek Zoetermeer een beleid als het hier om gaat. 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.

## **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 maximaal 6 maanden nadat het lidmaatschap beëindigd is.

### **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 betaald product of dienst (niet lidmaatschap), bewaren we de eventueel opgeslagen gegevens ook 7 jaar na de laatste transactie. Dat is de wettelijk verplichte bewaartermijn.

### **10.5 (categorie 3) Leengegevens:**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat en maximaal 6 maanden nadat het lidmaatschap beëindigd is.

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

Bibliotheek Zoetermeer vindt het belangrijk dat de klant goed gebruik kan maken van de rechten op basis van de wet. Daarom is het eenvoudig om via onder andere de website contact op te nemen met ons. Onder het kopje 'contact' zijn verschillende formulieren te vinden die hierbij kunnen helpen. Via deze formulieren kunt u gebruik maken 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 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.

Komt u er niet uit of wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten dan kunt u mailen naar [FG@bibliotheek-zoetermeer.nl](mailto:FG@bibliotheek-zoetermeer.nl)

## **12 Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens**

Bibliotheek Zoetermeer 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 [FG@bibliotheek-zoetermeer.nl](mailto:FG@bibliotheek-zoetermeer.nl)