

Privacyverklaring de Bibliotheek Venlo

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door Stichting Openbare Bibliotheek Venlo, hierna aan te duiden als de Bibliotheek Venlo.

Contactgegevens:
de Bibliotheek Venlo
Begijnengang 2
5911 JL VENLO
077 - 3512446
info@bibliotheekvenlo.nl
KvK 41062069

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op: 25 mei 2018

1. Inleiding

De Bibliotheek Venlo is een culturele instelling, gevestigd in de gemeente Venlo met meerdere vestigingen en servicepunten.

De Bibliotheek Venlo verwerkt jouw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwd. Wij vinden het belangrijk dat je vertrouwen hebt in onze organisatie rondom al onze diensten en producten. Daarom doen we er graag alles aan om jouw privacy te beschermen. De regels over het beschermen van jouw privacy zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens toezicht houdt op de naleving van de wet. De Bibliotheek Venlo handelt binnen de kaders van de wet.

1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document vind je informatie over de Bibliotheek Venlo. De Bibliotheek Venlo is de organisatie verantwoordelijk voor de verwerking van jouw 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 jij als klant heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met de Bibliotheek Venlo.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon. Voorbeelden hiervan zijn jouw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms anonimiseren we jouw persoonsgegevens zodat je niet meer herleidbaar bent als persoon.

1.3 Ben je verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Ja, in de meeste gevallen wel. Want in veel gevallen is het nodig om jouw persoonsgegevens te gebruiken om je de dienst of product te kunnen bieden die je bij ons afneemt. In dat geval is het gebruiken van jouw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst: het lidmaatschap van de Bibliotheek.

Voor andere diensten ben je niet verplicht om gegevens te verstrekken. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we dan eerst jouw toestemming voordat we (meer) persoonsgegevens van je 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 Venlo heeft een eigen nieuwsbrief. Voor het versturen van de nieuwsbrief vragen wij om jouw toestemming. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij jouw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het lenen van boeken en e-books, niet gebruiken. Dit komt omdat je de persoonsgegevens hebt afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief. De Bibliotheek Venlo heeft in de vestigingen in Venlo-centrum, Belfeld, Blerick en Velden een camera hangen. Onze regels hiervoor zijn in lijn met de voorschriften en beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens voor cameratoezicht.

1.4 Gegevens verzameld bij anderen?

De Bibliotheek Venlo 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?

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

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 jou:

2.1 Naam en contactgegevens (categorie 1):

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

2.2 Betaalgegevens (categorie 2):

Dit is jouw rekeningnummer.

2.3 Leengegevens (categorie 3):

Dit zijn de gegevens over de boeken en andere materialen die je bij ons geleend hebt.

3. Voor welke doelen gebruiken we jouw gegevens?

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

3.1 Leveren van diensten

- Inschrijven in ons systeem
- Opmaken van overeenkomst voor het abonnement
- Klantenservice
- Authenticatie van de klant
- Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen

3.2 Onderzoek en statistiek

- Bijhouden van aantal nieuwe klanten per regio
- Analyseren van deze data
- Verbeteren van onze website

3.3 Marketingdoeleinden

- Informeren over nieuwe producten en/of diensten en aanbiedingen.
- Voor het kunnen verrichten van marktonderzoek en onderzoek naar onze dienstverlening.

3.4 Juridische geschillen

- Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil

4. Voor welke diensten gebruiken we jouw gegevens?

4.1 Dienst 1: inschrijven van een lid

Voor het inschrijven van een lid gebruikt de Bibliotheek Venlo persoonsgegevens uit de 1^e en 2^e categorie zoals beschreven in hoofdstuk 2. 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 de Bibliotheek Venlo persoonsgegevens uit de 1^e en 2^e categorie.

4.3 Dienst 3: interbibliothecair leenverkeer

De Bibliotheek Venlo verwerkt de persoonsgegevens uit de 1^e categorie bij het opvragen van werken uit de catalogus van een andere Bibliotheek.

4.4 Dienst 4: overige verwerkingen

De Bibliotheek Venlo verwerkt verder persoonsgegevens uit de 1^e, 2^e en 3^e, daar waar nodig. Dit kan zijn bij het gebruik van de klantenservice door een lid, het doen van onderzoek en bij het afhandelen van juridische geschillen. Ook kan het zijn dat de Bibliotheek Venlo jouw persoonsgegevens moet verwerken om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

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

5.1 Toestemming

De Bibliotheek Venlo 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 de Bibliotheek Venlo ter registratie.

5.2 Overeenkomst

De Bibliotheek Venlo gebruikt voor het uitlenen van boeken, e-books, andere materialen of het abonnement t.b.v. pc-gebruik als grondslag de overeenkomst.

Taak van algemeen belang

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

6. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

De Bibliotheek Venlo maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is.

7. Delen we de gegevens met andere partijen?

De Bibliotheek Venlo deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de leenovereenkomst. Dit is in ons geval de leverancier van het bibliotheekstelsel 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.

Als lid van de Bibliotheek Venlo kun je gebruik maken van verschillende aanvullende landelijke diensten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Bibliotheek. Via de website www.onlinebibliotheek.nl kun je 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, dien je 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 je door de Koninklijke Bibliotheek als lid van de Bibliotheek wordt herkend. Op het moment dat je een account voor deze dienst(en) aanmaakt geef je hiermee toestemming voor het verstrekken van je lidmaatschapsgegevens van de Bibliotheek Venlo 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 je gebruik maakt van de diensten via www.onlinebibliotheek.nl en/of www.bibliotheek.nl, kun je voor jouw rechten als betrokkene rechtstreeks contact opnemen met de Koninklijke Bibliotheek. Je 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 jouw naam, lidmaatschapsnummer en e-mailadres te verstrekken aan de andere Bibliotheek.

Daarnaast maakt de Bibliotheek Venlo gebruik van een aantal leveranciers voor bijvoorbeeld softwareprogramma's. De leveranciers van deze programma's hebben toegang tot (een beperkt aantal) persoonsgegevens. Deze leveranciers zijn onze verwerkers, en wij hebben een verwerkerovereenkomst gesloten om afspraken vast te leggen over bijvoorbeeld de zorgvuldige omgang met jouw gegevens.

De Bibliotheek Venlo 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.

Soms is de Bibliotheek Venlo verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen indien deze wettelijke plicht bestaat, anders niet.

8. Worden jouw gegevens buiten de EU gebracht?

De Bibliotheek Venlo 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 jouw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft de Bibliotheek Venlo een strikt beleid als het hier om gaat. Zoals onder punt 8 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. Wij streven ernaar dat, indien we jouw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

10. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

10.1 Naam en contactgegevens (categorie 1)

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

10.2 Betaalgegevens (categorie 2)

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.

10.3 Leengegegevens: (categorie 3)

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

11. Welke rechten heb je op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

De Bibliotheek Venlo 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' vind je een invulformulier dat je hierbij kan helpen, Via dit formulier kun je gebruik maken van de volgende rechten:

- **Het recht van inzage**
Je hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van jou verwerken;
- **Het recht van correctie**
Indien de persoonsgegevens die wij van jou verwerken niet juist zijn, heb je het recht om deze aan te laten passen;
- **Het recht van verwijdering**
indien wij jouw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, heb je 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 jouw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of je bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, heb je het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- **Het recht van dataportabiliteit**
Op jouw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van je hebben overdragen naar jou

of een andere organisatie naar uw keuze. Je 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 heb je altijd het recht van bezwaar.

Kom je er niet uit of wilt u graag extra informatie over het invoeren van uw rechten dan kun je mailen naar info@bibliotheekvenlo.nl.

12. Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

De Bibliotheek Venlo vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat jij 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. Cookies, of vergelijkbare technieken, op de website

Op onze website wordt gebruik gemaakt van technische en functionele cookies, en analytische cookies die geen inbreuk maken op jouw privacy. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestandjes die je computer ontvangt wanneer je onze website bezoekt. Om het gebruik van onze websites te meten gebruiken wij de Google Analytics en Adobe Analytics. Daarmee houden we bij hoe bezoekers onze website gebruiken, welke pagina's zij bezoeken, waar zij vandaan komen, waar zij op klikken en welke browser zij gebruiken. Met deze informatie kunnen wij het gebruiksgemak en de kwaliteit van onze website verbeteren en kunnen bezoekersstatistieken worden opgesteld. Deze laatste hebben wij o.a. nodig om ons te kunnen verantwoorden aan subsidieverstrekkers. In de instellingen van je browser kun je ervoor kiezen cookies uit te schakelen. Dit kan wel de functionaliteit van de website en van bibliotheekdiensten beïnvloeden.

14. Wijzigingen

Deze privacyverklaring is vastgesteld op 25 mei 2018. Doordat de privacywetgeving van tijd tot tijd wordt aangepast en verbeterd, is ook deze privacyverklaring aan veranderingen onderhevig. Deze wijzigingen worden bekendgemaakt op onze website.

De Bibliotheek Venlo kan jouw persoonsgegevens verwerken voor nieuwe doeleinden die nog niet vermeld staan in deze privacyverklaring. In dat geval zullen we contact met je opnemen alvorens jouw gegevens te gebruiken voor deze nieuwe doeleinden, om je de kans te geven je deelname te weigeren.

15. Hoe kun je contact met ons opnemen?

Als je vragen hebt over deze Privacyverklaring of ons privacybeleid kun je via ons mailadres contact met ons opnemen: info@bibliotheekvenlo.nl