

# privacyverklaring

Privacyverklaring Stichting DOK

Datum: 11 juni 2024, versie 4.0

## 1. Inleiding

DOK verwerkt jouw persoonsgegevens zorgvuldig en veilig. Wij vinden het belangrijk dat je vertrouwen hebt in onze organisatie rond al onze diensten en producten. Daarom nemen we het beschermen van jouw privacy - en daar transparant over communiceren - zeer serieus. 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 deze wet. DOK handelt binnen de kaders van deze wet.

### 1.1. Opbouw privacyverklaring

DOK is als 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 wordt toegelicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatst maken we inzichtelijk welke rechten je als klant hebt en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact met ons op te nemen.

### 1.2. Wat zijn persoonsgegevens?

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

### 1.3. Bent je verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?

Ja, in de meeste gevallen is het nodig jouw persoonsgegevens te gebruiken om je de dienst of het product te kunnen bieden die jij bij ons afneemt (hierna: persoonlijke diensten). In dat geval is het gebruiken van jouw gegevens noodzakelijk voor de overeenkomst (in veel gevallen: het lidmaatschap van de bibliotheek).

Voor andere diensten bent je niet verplicht om gegevens te verstrekken. Voor sommige extra producten en diensten zoals onze nieuwsbrief vragen we dan eerst je toestemming. Dat geldt ook voordat we (meer) persoonsgegevens van je verzamelen of voordat we gegevens die we al hebben voor andere doeleinden gebruiken dan die voortkomen uit je lidmaatschap. Hierop gaan we hierna wat dieper in. DOK heeft een eigen e-mail nieuwsbrief. Voor het versturen van de nieuwsbrief vragen wij expliciet om je toestemming. Ook kan je op ieder moment in een nieuwsbrief of in je persoonlijke 'Mijn DOK' omgeving aangeven of je berichten wel of niet wenst te ontvangen. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij jouw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het lenen van boeken en e-books, niet zonder jouw expliciete toestemming gebruiken. Dit komt omdat je de persoonsgegevens hebt afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.



#### **1.4. Gegevens verwerken en/of raadplegen bij anderen?**

In zijn algemeenheid verzamelt of slaat DOK geen persoonsgegevens op die aangeleverd worden door derde partijen.

Voor de volgende situaties is dat anders:

- a. **Boekstart:** DOK is verwerker van gegevens in opdracht van de gemeente Delft. DOK verwerkt persoonsgegevens om de ouders van pasgeboren Delftse kinderen een Boekstart abonnement aan te kunnen bieden. Dit betreft een uitvoering in opdracht van de gemeente Delft, welke Verwerkingsverantwoordelijke is van de betreffende gegevens.
- b. **Vindplaats:** DOK is verwerker van leerlinggegevens voor die scholen die een Vindplaats hebben of die een bibliotheek op school hebben, waarbij de gegevens verwerkt worden in het schoolmediatheeksysteem. Het betreft een uitvoering in opdracht van de school die Verwerkersverantwoordelijke is van deze gegevens.
- c. **Delftpas:** Als je een abonnement afsluit bij DOK en je beschikt over een Delftpas waarmee DOK jou een korting kan aanbieden op de abonnementsprijs, wordt door DOK gecontroleerd bij de gemeente Delft of deze pas actief is. Hierbij worden geen persoonsgegevens door DOK verwerkt.

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

DOK is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

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

DOK verwerkt de volgende categorieën persoonsgegevens van jou:

### **2.1. Naam en contactgegevens (categorie 1)**

Dit zijn voor-en achternaam, adres, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer, geslacht en contactpersoon (ouder/verzorger) in het geval van een minderjarig lid.

### **2.2. Betaalgegevens (categorie 2)**

Dit is jouw rekeningnummer, betaalmethode (automatische incasso of factuur) en betaalhistorie.

### **2.3. Leengegevens (categorie 3)**

Dit zijn de leen- en reserveringsgegevens over de boeken en materialen die je leent.

### **2.4. Logingegevens (categorie 4)**

Logingegevens voor persoonlijke diensten van DOK.

### **2.5. Video- en fotobeelden (categorie 5)**

Wanneer je herkenbaar in beeld komt, is er sprake van persoonsgegevens.

### **2.6 Schoolgegevens (categorie 6)**

De leerlinggegevens die we verwerken ten behoeve van Vindplaatsen bestaan uit BRIN-code school, leerlingnummer, code van de klas, naam van de klas en leerjaar

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

DOK verwerkt de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen:

#### 3.1. Leveren van diensten

Inschrijven in onze systemen	categorie 1, 2 en 6
Opmaken van een overeenkomst voor het abonnement	categorie 1 en 2
Klantenservice en communicatie	categorie 1
Authenticatie van klanten	categorie 1 en 4
Voor het uitlenen en innemen van materialen	categorie 1, 2, 3 en 6
Transacties uitvoeren en rekeningoverzichten versturen	categorie 1, 2 en 3
Versturen van nieuwsbrieven	categorie 1
Interbibliothecair leenverkeer Betreft het opvragen van boeken uit de collectie van een andere bibliotheek	categorie 1
In contact brengen van een hulpvrager (taal, rekenen, digitaal) met een kundige vrijwilliger	categorie 1
Persoonlijke (online) MijnDOK omgevingen het gebruik van publiekscomputers (waaronder internetgebruik)	categorie 1, 4 en 6

#### 3.2. Onderzoek en statistiek

Analyseren van data om daarmee onze dienstverlening te verbeteren, met als uitvloeisel huidige klanten te behouden en nieuwe klanten te werven	categorie 1 en 3
Verbeteren van onze collectie	categorie 3

#### 3.3. Juridische geschillen

Het afhandelen van dossiers met een juridisch geschil	categorie 1, 2, 3 en 4
-------------------------------------------------------	------------------------

#### 3.4. Promotionele doeleinden

Beeldmateriaal genomen tijdens algemene openbare bijeenkomsten en/of specifieke activiteiten, bijvoorbeeld workshops	categorie 5
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

#### 3.5. Camerabewaking

Camerabeelden bij de twee ingangen van OPEN ter beveiliging van eigendommen en personen (hiertoe is er een protocol cameratoezicht)	categorie 5
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

#### 3.6 **Bijzondere omstandigheden; overlast**

DOK onderkent dat er bijzondere omstandigheden kunnen zijn waarbij het privacy-belang van een individuele persoon, dient te wijken voor een algemeen belang of het belang van DOK. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij overlijden van een werknemer, verstrekken van informatie aan politie, justitie en andere toezichthouders, persoonlijk onderzoek in het kader van regeling melding misstanden, ongewenst gedrag of anders. DOK beroept zich op de grondslag "gerechtvaardigd belang" uit de AVG maar zal dit niet lichtvaardig doen. In deze gevallen zal een schriftelijke

proportionaliteitstoets worden uitgevoerd om te helpen deze belangenafweging inzichtelijk te maken waarbij daartoe bevoegde personen deze uitzondering moeten accorderen.

Deze uitzondering is van toepassing op personen die op een ernstige manier overlast geven in de gebouwen en ruimtes van DOK en aan wie vervolgens is gemeld dat het hen verboden is om de gebouwen en ruimtes van DOK te betreden. Dit verbod geldt doorgaans voor een periode van 1 of 2 jaar, afhankelijk van de ernst van de overlast. Van deze personen wordt naam en eventueel foto vastgelegd, inclusief de reden en duur en einddatum van het toegangsverbod. De betreffende persoon wordt ingelicht over deze registratie. De registratie wordt alleen **intern** gedeeld met medewerkers die voor hun rol moeten kunnen zien of bezoekers binnen mogen (dat wil zeggen: frontofficemedewerkers, beveiligingsmedewerkers en horecamedewerkers).

#### **4. Op basis van welke grondslagen gebruiken we jouw gegevens?**

DOK baseert zich bij het gebruik van de genoemde persoonsgegevens op de volgende wettelijke grondslagen:

##### **4.1. Toestemming**

DOK gebruikt voor het versturen van de nieuwsbrief als grondslag toestemming. Deze toestemming wordt gevraagd via de website, waarbij je jouw e-mailadres kan invullen en een hokje kan aanvinken. Deze toestemming bewaart DOK ter registratie. In geval van video- en/of fotobeelden wordt tijdens algemene bijeenkomsten vooraf duidelijk gecommuniceerd dat deze beelden worden gemaakt. Bezoekers kunnen er dan voor kiezen buiten beeld te blijven. Ingeval van specifieke activiteiten wordt vooraf expliciet toestemming gevraagd aan de deelnemer (of zijn wettelijke vertegenwoordiger).

##### **4.2. Overeenkomst**

DOK gebruikt voor het uitlenen van boeken een abonnement met een overeenkomst.

##### **4.3. Voldoen aan wettelijke vereisten**

DOK houdt zich aan de vereisten die door de Belastingdienst worden gesteld.

##### **4.4. Taak van algemeen belang**

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

#### **5. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming**

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

#### **6. Delen we de gegevens met andere partijen?**

DOK deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de leenovereenkomst. OCLC is een dienstverlener die in onze opdracht zorgt voor het functioneren, het beheer en het onderhoud van de software waarmee we leden en transacties administreren, en waarmee we onze collectie beheren.



## **Koninklijke Bibliotheek (KB)**

Als lid van DOK kan je gebruik maken van verschillende aanvullende landelijke diensten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de KB.

Via de website [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) kan je bijvoorbeeld e-books lenen.

Ook op de website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl) worden specifieke diensten door de KB aangeboden. Als deze diensten inbegrepen zijn bij je abonnementsvorm van DOK, kan je van deze diensten gebruik maken.

Voor de toegang tot zowel de lokale als de online Bibliotheek wordt gebruik gemaakt van één landelijk inlogstelsel. Dit houdt in dat bibliotheekleden maar één gebruikersnaam en wachtwoord nodig hebben om in te loggen op de website van DOK en op de online Bibliotheek. Voor het verwerken van persoonsgegevens voor dit landelijke inlogstelsel zijn de Koninklijke Bibliotheek en DOK gezamenlijk verantwoordelijk in de zin van de AVG.

Wij wisselen op voorhand een beperkte set persoonsgegevens met de KB uit. Die gegevens maken het mogelijk dat de KB jou als lid van DOK herkent als je je registreert bij en/of gebruik maakt van diensten van de online Bibliotheek waarvoor een lokaal lidmaatschap is vereist. Als je je bijvoorbeeld met jouw pasnummer registreert voor e-books en luisterboeken, dan worden deze lidmaatschapsgegevens automatisch gekoppeld aan je registratie. De KB verwerkt deze gegevens overeenkomstig haar eigen privacyverklaring, in te zien via: <https://www.onlinebibliotheek.nl/klantenservice/privacy-policy.html>.

Als je je hebt geregistreerd bij de online bibliotheek voor het lenen van e-books dan geeft de KB dat door aan DOK, zodat DOK het in haar ledenadministratie kan verwerken omdat de vergoeding voor het lenen van e-books is inbegrepen bij de lidmaatschapsvergoeding die je aan DOK betaalt. DOK kan jou dan van dienst zijn, bijvoorbeeld bij vragen over je lidmaatschap of je informeren over nieuwe tarieven voor abonnementen met e-books en specifieke evenementen rondom e-books.

Als je gebruik maakt van de diensten van de KB via [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) en/of [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl), kan je voor jouw rechten als betrokkene rechtstreeks contact opnemen met de KB. Je kan van modelbrieven gebruik maken die beschikbaar zijn via: <https://www.kb.nl/avginzage>.

Op grond van een wettelijke verplichting (WsoB) verstrekt DOK ten behoeve van beleidsontwikkeling via de KB aan de Minister van OCW niet tot de persoon herleidbare gegevens van gebruikers van DOK.

## **Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)**

DOK levert persoonsgegevens van leden aan het CBS. Doel van deze samenwerking is het verrijken van onze ledengegevens met CBS data. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening naar onze leden verbeteren en gericht inzetten om nieuwe leden uit specifieke doelgroepen aan te trekken.

Wij zijn met het CBS overeengekomen dat het CBS jouw persoonsgegevens kan gebruiken in het kader van het landelijk onderzoek onder bibliotheekleden. Hiermee kan het CBS voldoen aan haar wettelijke statistische taken en bevoegdheden. Deze statistieken worden gepubliceerd op de website van het CBS. Het CBS draagt er zorg voor dat uit de door het CBS gepubliceerde gegevens op geen enkele wijze herkenbare informatie over afzonderlijk bibliotheekleden valt af te leiden.

### Persoonsgegevens die wij delen met het CBS

DOK deelt de volgende gegevens met het CBS: geboortedatum/ geslacht/ laatste inschrijfdatum/ ISIL-code van de basisbibliotheek waarvan men lid is/ 6-posities postcode/ huisnummer en huisnummertoevoeging (indien van toepassing)/ de werkelijke peildatum waarop de gegevenslevering betrekking heeft. De



gegevens worden direct na ontvangst door het CBS gepseudonimiseerd, zodat ze niet meer direct herleidbaar zijn tot afzonderlijke personen.

#### Hoe gaat het CBS met jouw persoonsgegevens om

Het CBS gaat zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om zodat ze goed beschermd zijn.

Meer informatie hierover kan je lezen in [de Privacyverklaring CBS](#).

#### Recht van bezwaar

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen het beschikbaar stellen van jouw gegevens aan het CBS door contact op te nemen met de voorzitter van het Privacy Team via [privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info).

### **Andere bibliotheken**

Het is voor leden mogelijk om via interbibliotheccair leenverkeer boeken op te vragen uit de collectie van een andere bibliotheek. Bij het leveren van deze dienst is het noodzakelijk om jouw naam en lidmaatschapsnummer te verstrekken aan de andere bibliotheek.

### **Andere leveranciers**

Daarnaast maakt DOK 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 jouw gegevens. Jouw gegevens worden nooit aan derde partijen - voor andere doeleinden dan de overeenkomst die je met DOK bent aangegaan - verstrekt.

DOK 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 DOK verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen als deze wettelijke plicht bestaat, anders niet.

### **7. Worden jouw gegevens buiten de EU gebracht?**

DOK 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.

### **8. Hoe beveiligen we jouw gegevens?**

Zoals onder punt 7 van dit statement duidelijk is gemaakt verwerken we alleen persoonsgegevens binnen de EU. Bovendien hanteren we verschillende technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van verkeerde persoon of organisaties 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, als we jouw persoonsgegevens aan andere organisaties - zoals onze verwerkers - doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.



## **9. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?**

Bewaartermijnen zijn als volgt ingericht:

### **9.1. Naam en contactgegevens (categorie 1)**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en tot zeven jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is, wegens de daartoe gestelde eisen door de belastingdienst.

### **9.2. Betaalgegevens (categorie 2)**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en tot zeven jaar nadat het lidmaatschap beëindigd is, wegens de daartoe gestelde eisen door de belastingdienst.

### **9.3. Leengegevens (categorie 3)**

Standaard kijkt jouw leenhistorie in MijnDOK niet verder terug dan 3 jaar.

Je kan er ook voor kiezen om geen leenhistorie bij te houden. Dat betekent dat dagelijks alle titels uit de leenhistorie, ouder dan 90 dagen, worden verwijderd.

### **9.4. Logingegevens (categorie 4)**

Deze gegevens bewaren we zolang een klant bij ons ingeschreven staat, en worden daarna verwijderd, uiterlijk binnen 6 maanden.

### **9.5. Video- en fotobeelden (categorie 5)**

Deze gegevens bewaren we in geval van beelden van algemene bijeenkomsten en evenementen voor de duur van 4 jaar. In geval van specifieke bijeenkomsten wordt per situatie aangegeven waarvoor de beelden kunnen worden gebruikt en hoe lang deze worden bewaard. Camerabeelden ter beveiliging zullen maximaal 7 dagen worden bewaard tenzij er sprake is van een beveiligingsincident. Dan zullen de camerabeelden voor de duur van de oplossing van het incident worden bewaard.

### **9.6 Schoolgegevens (categorie 6)**

Deze gegevens bewaren we zolang een leerling via een school toegang heeft tot schoolwise, en worden daarna verwijderd, uiterlijk binnen 6 maanden na afloop van het betreffende schooljaar.

## **10. Welke rechten heb je op basis van de verwerking van persoonsgegevens?**

DOK vindt het belangrijk dat een klant zijn of haar rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Je kan je beroepen op de volgende rechten:

- Het recht van inzage: je hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van je verwerken;
- Het recht van correctie: als de persoonsgegevens die wij van je verwerken niet juist zijn, heb je het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: als 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 overdraagbaarheid van data: op jouw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van je hebben overdragen naar jou of een andere organisatie naar jouw keuze. Je kan alleen van dit recht gebruik maken als de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht van bezwaar: als 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 je graag extra informatie over jouw rechten, dan kan je contact opnemen met de voorzitter van het Privacy Team door een bericht te sturen naar [privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info).

### **11. Waar kun je terecht met vragen of zorgen over AVG/Privacy?**

Mocht je nog vragen of zorgen hebben, of een klacht willen indienen, dan kan je contact opnemen met de voorzitter van het Privacy Team via [privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info).

Of je kunt contact opnemen met de (externe) functionaris gegevensbescherming (FG) via [fgopmaat@ziggo.nl](mailto:fgopmaat@ziggo.nl). De FG ziet toe op de toepassing van de relevante privacywetgeving, rapporteert onafhankelijk over de stand van zaken en treedt op als intermediair naar de Autoriteit Persoonsgegevens.

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

DOK vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat je als klant niet tevreden bent. Mocht contact met het Privacy Team of FG voor jou onvoldoende zijn dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, als het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

### **13. Wijzigingen**

DOK behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de privacyverklaring. Check daarom regelmatig deze privacyverklaring voor het privacy beleid van DOK. Dit document is te vinden via de website [www.dok.info](http://www.dok.info) onderaan iedere webpagina en bij 'lid worden'.