

## **Privacyverklaring**

Privacyverklaring Stichting DOK

Datum: 28 mei 2020, versie 2.0

### **1. Inleiding**

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

#### **1.1 Opbouw privacyverklaring**

DOK 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 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 u als klant heeft 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 uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer. Soms aggregeren of anonimiseren we uw persoonsgegevens zodat u niet meer herleidbaar bent als persoon.

#### **1.3 Bent u verplicht om persoonsgegevens te verstrekken?**

Ja, in de meeste gevallen is het nodig uw persoonsgegevens te gebruiken om u de dienst of het product te kunnen bieden die u bij ons afneemt (hierna: persoonlijke diensten). 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. Dat geldt ook voordat we (meer) persoonsgegevens van u verzamelen of voordat we gegevens die we al hebben voor andere doeleinden gebruiken dan voortkomen uit uw 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 uw toestemming. Ook kunt u op ieder moment in een nieuwsbrief of in uw persoonlijke 'Mijn DOK' omgeving aangeven of u berichten wel of niet wenst te ontvangen. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij uw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het lenen van boeken en e-books, niet zonder uw expliciete toestemming gebruiken. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief.

#### **1.4 Gegevens verzamelen bij anderen?**

DOK verzamelt of slaat geen persoonsgegevens op, aangeleverd door derde partijen.

Wel is DOK 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 is gebaseerd op een wettelijke grondslag en betreft een uitvoering in opdracht van de gemeente Delft, welke eigenaar is van de betreffende gegevens.

Als u een abonnement afsluit bij DOK maakt de gemeente Delft ons inzichtelijk of u over een actieve Delftpas bezit, waarmee DOK u vervolgens een korting kan aanbieden op de abonnementsprijs. Hierbij worden geen persoonsgegevens uitgewisseld.

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

DOK is de juridische verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

#### **1.6 Wie is de privacy officer en functionaris gegevensbescherming?**

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Deze verordening eist van organisaties dat zij de bescherming van persoonsgegevens serieus neemt. Hiervoor dient DOK een aantal maatregelen te nemen, zoals deze door de AVG voorgeschreven wordt. Een van de te treffen maatregelen betreft het aanstellen van een verantwoordelijke voor het houden van toezicht op uitvoering en handhaving van de privacywetgeving en beleid dat hiertoe door de organisatie wordt opgezet en uitgevoerd.

DOK heeft een interne privacy officer aangesteld, waarmee u met uw vragen over uw privacy en persoonsgegevens terecht kunt. Deze functie wordt vervuld door:

Evert Bancken (a.i.)  
[privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info)  
015 – 212 60 16

DOK heeft aanvullend besloten de rol van 'functionaris gegevensbescherming' (FG) buiten de organisatie te beleggen. 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. Deze rol wordt belegd bij:

Yvonne Schers  
[yvoneschers@digitalconfidence.nl](mailto:yvoneschers@digitalconfidence.nl)  
06 – 21 89 82 02

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

DOK verwerkt de volgende categorieën persoonsgegevens van u:

### **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 uw rekeningnummer, betaalmethode (automatische incasso of factuur) en betaalhistorie.

### **2.3 Leengegegevens (categorie 3)**

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

### **2.4 Logingegegevens (categorie 4)**

Logingegegevens voor persoonlijke diensten van DOK.

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

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

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

DOK verwerkt de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen:

### **3.1 Leveren van diensten**

- Inschrijven in onze systemen; categorie 1 en 2
- 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 en 3
- 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
- Persoonlijke (online) MijnDOK omgeving en het gebruik van publiekscomputers (waaronder internetgebruik). categorie 1 en 4

### 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 Promotie 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. categorie 5

## 4. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw 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 u uw e-mailadres kan invullen en een hokje kan aanvinken. Deze toestemming bewaart DOK ter registratie. Ingeval van video- en/of fotobeelden wordt tijdens algemene bijeenkomsten vooraf duidelijk gecommuniceerd dat deze beelden worden gemaakt. Bezoekers kunnen er dan voor kiezen buiten de 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. Clientrix B.V. 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.

Als lid van de DOK 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 DOK 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 DOK aan de Koninklijke Bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek koppelt deze gegevens vervolgens aan dit nieuwe account. Zij verwerkt deze gegevens overeenkomstig haar eigen privacyverklaring, in te zien via: <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 die beschikbaar zijn via: <https://www.kb.nl/avginzage>."

De Koninklijke Bibliotheek verzamelt tevens van alle bibliotheken in Nederland (en van DOK) geanonimiseerde leengegevens en ledengegevens, voor beleid en marktonderzoek. Om daarmee te voldoen aan haar wettelijke opdracht.

Het is voor leden mogelijk om via interbibliothecair leenverkeer boeken 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 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 uw gegevens. Uw gegevens worden nooit aan derde partijen - voor andere doeleinden dan de overeenkomst die u 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 indien deze wettelijke plicht bestaat, anders niet.



## **7. Worden uw 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 uw 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, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties - zoals onze verwerkers -doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden.

## **9. Hoe lang bewaren we uw 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 Leengegegevens (categorie 3)**

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

### **9.4 Logingegegevens (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 algemene bijeenkomsten voor de duur van 8 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.

## 10. Welke rechten hebt u 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. U kunt zich beroepen op 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 overdraagbaarheid van data: 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 uw rechten, dan kunt u een bericht sturen naar [privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info) of bellen met 015 – 212 60 16 en vragen naar Evert Bancken (privacy officer a.i.).

## 11. 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 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>

## 12. 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 web-pagina en bij 'lid worden'.



**13. Hoe kunt u contact met ons opnemen?**

Mocht u nog vragen hebben, of een klacht willen indienen, dan kunt u contact opnemen met onze privacy officer Evert Bancken (a.i.) via [privacy@dok.info](mailto:privacy@dok.info) of bellen met 015 – 212 60 16.