

Privacyverklaring

Hoe gaan wij om met uw privacy?

Voor Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden is de bescherming van jouw persoonsgegevens belangrijk. Wij respecteren uw privacy en zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die je (in de bibliotheek, via de website of anderszins) aan ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. We trainen onze medewerkers en vrijwilligers in het omgaan met privacy.

Wat zijn persoonsgegevens?

In deze privacyverklaring leggen we uit hoe we omgaan met de persoonsgegevens die wij verwerken. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect tot jou te herleiden zijn. Je kunt hierbij denken aan: naam, adres, gekochte toegangskarten, leenhistorie of voorkeuren die je bij ons heeft opgegeven. Het gaat hier om de persoonsgegevens van natuurlijke personen, niet die van rechtspersonen en overledenen.

Ben je verplicht persoonsgegevens te verstrekken?

In de meeste gevallen wel. Wij hebben de persoonsgegevens nodig om de dienst of het product te kunnen bieden dat je bij ons afneemt. In dat geval is het noodzakelijk jouw gegevens te gebruiken voor de overeenkomst, bijvoorbeeld het lidmaatschap van de bibliotheek.

Voor andere diensten, zoals bijvoorbeeld het ontvangen van nieuwsbrieven of direct mails ben je niet verplicht jouw persoonsgegevens te verstrekken. Je kunt je te allen tijde afmelden voor de nieuwsbrieven of de direct mails.

Doeleinden van de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Voor het uitvoeren van het door jou afgesloten bibliotheekabonnement, waaronder de registratie van de door jou geleende en geretourneerde werken uit onze collectie en het incasseren van de contributie. De persoonsgegevens worden vijf jaar na beëindiging van het abonnement automatisch verwijderd, mits er geen financiële registraties meer open staan. Leerling gegevens, die worden verstrekt voor het gebruik van de Bibliotheek op School, worden 3 maanden na uitschrijving automatisch verwijderd, mits er geen financiële registraties meer open staan.
- Om aanvullende diensten aan te kunnen bieden via onlinebibliotheek.nl (e-books, de Luisterbieb en online cursussen) en het lenen bij andere bibliotheken.
- Om met jou in contact te treden en te reageren op door jou gestelde vragen.
- Om je te informeren over praktische zaken rondom een activiteit (als u zich hiervoor heeft aangemeld) of een vervolg daarop.
- Om je te informeren over wijzigingen in onze dienstverlening.
- Voor het verzenden van digitale nieuwsbrieven (als je hiervoor hebt aangemeld).
- Voor het verbeteren van onze website en onze dienstverlening.
- Om marktonderzoek te doen, zodat we beter kunnen inspelen op jouw wensen.
- Voor de naleving van wettelijke verplichtingen.
- Voor deelname aan cursussen en activiteiten.
- Om het inloggen op onze online omgevingen eenvoudiger en efficiënter te maken en om

toegang te verlenen tot zowel de diensten van bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden als andere bibliotheekdiensten zoals de online bibliotheek (van de Koninklijke Bibliotheek).

Het anderszins verwerken van jouw persoonsgegevens gebeurt alleen wanneer je ons daarvoor ondubbelzinnig toestemming hebt verleend.

Op basis van de volgende grondslagen gebruiken we je gegevens

Overeenkomst

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden gebruikt voor het uitlenen van materialen of e-books als grondslag een overeenkomst. Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden en de klant gaan gezamenlijk rechten en plichten met elkaar aan. Voordat deze overeenkomst tot stand komt word je als klant ingeschreven in het systeem, dit wordt aangemerkt als de precontractuele fase.

Toestemming

Voor het versturen van de nieuwsbrief en direct mails gebruikt bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden de grondslag toestemming. De toestemming geef je bij inschrijving aan de balie of online. Dit geldt ook bij het opgeven voor activiteiten en (taal)cursussen. Als je jouw toestemming in wilt trekken kan dat via privacy@bibliotheekzhe.nl of bij de servicebalie.

Taak van algemeen belang

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden gebruikt persoonsgegevens voor de bibliotheekfuncties die gebaseerd zijn op de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen.

Gerechtvaardigd belang

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden verzamelt gegevens uit het bibliotheeksysteem voor marketing- en onderzoeksdoeleinden. Zo wordt een klantprofiel opgebouwd dat als basis dient voor gerichte communicatie en het creëren van stuurinformatie voor onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening. Als je niet wilt dat jouw gegevens voor deze doeleinden worden gebruikt, kun je dit aangeven bij de klantenservicebalie of via privacy@bibliotheekzhe.nl.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Voor- en achternaam, geslacht, adres, geboortedatum, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer, IBAN.

Doorgifte aan derden

Jouw gegevens zijn bij ons in goede handen. Er worden geen persoonsgegevens met derden gedeeld, tenzij dit nodig is voor onze dienstverlening of als er een wettelijke plicht op rust. In de volgende situaties kan doorgifte aan derden plaatsvinden:

- Lenen bij een andere bibliotheek
- Bij aanmelding op onlinebibliotheek.nl
- Bij door ons ingeschakelde leveranciers
- Bij aanmelding op muziekweb.nl
- Bij het invullen van het donatieformulier
- T.b.v. enquêtes van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek)

Lenen bij een andere bibliotheek

Via interbibliothecair leenverkeer kun je materialen opvragen uit de catalogus van andere bibliotheken. Dan zijn wij genoodzaakt om enkele van jouw persoonsgegevens (naam en pasnummer) door te geven aan de betreffende bibliotheek. De verantwoordelijkheid voor de zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens ligt dan bij deze bibliotheek.

Onlinebibliotheek.nl

Afhankelijk van het type abonnement dat je hebt kun je als lid van bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden 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. Voor de toegang tot zowel de lokale als de online Bibliotheek wordt gebruik gemaakt van één landelijk inlogsysteem. Dit houdt in dat bibliotheekleden maar één gebruikersnaam en wachtwoord nodig hebben om in te loggen op de website van bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden en op de online Bibliotheek. Voor het verwerken van persoonsgegevens voor dit landelijke inlogsysteem zijn de Koninklijke Bibliotheek en bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

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

Als je je bijvoorbeeld registreert voor e-books en luisterboeken, dan worden jouw lidmaatschapsgegevens automatisch gekoppeld aan uw registratie. De KB verwerkt deze gegevens overeenkomstig haar eigen privacyverklaring:

<https://www.onlinebibliotheek.nl/klantenservice/privacy-policy.html>.

De volgende gegevens worden met de KB gedeeld:

- Geboortedatum (controlevraag)
- ISIL-code (aanduiding van bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden)
- Lidmaatschapsnummer bij bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden
- Pasnummer
- Rechten op toegang tot de online Bibliotheek

Als je je hebt geregistreerd bij de online Bibliotheek voor het lenen van e-books, dan geeft de KB dat door aan bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden om in haar ledenadministratie te verwerken. Dat is nodig omdat de vergoeding voor het lenen van e-books is inbegrepen bij de lidmaatschapsvergoeding die je aan bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden betaalt.

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden kan je daarmee van dienst zijn bij vragen over jouw lidmaatschap en je informeren over de verschillende abonnementsvormen en specifieke evenementen rondom e-books. Hiervoor worden de volgende gegevens door de KB met bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden gedeeld:

- Pasnummer
- Actief e-booklener (ja/nee)

De KB deelt niet met bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden welke e-books je hebt geleend.

Als je vragen hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens in het kader van de online Bibliotheek, verwijzen we u graag naar de [privacyverklaring](#) van de online Bibliotheek.

Door ons ingeschakelde leveranciers

Het kan zijn dat we een externe partij inschakelen om bepaalde verwerkingen voor ons uit te voeren (bijvoorbeeld voor de leenadministratie, administratie van de (taal)vrijwilligers en taalvragers, het maken van een statistische analyse of een mailing verzorgen). In die situaties zullen we met die derde(n) afspraken maken over het gebruik, de beveiliging en de geheimhouding van gegevens in een verwerkingsovereenkomst. Er wordt vastgelegd dat derde partijen jouw gegevens nooit voor hun eigen doeleinden mogen gebruiken.

Muziekweb.nl

Via muziekweb.nl krijg je toegang tot de collectie van Muziekweb. Om van deze dienst gebruik te maken moet je op deze website een account aanmaken. Wij wisselen een beperkte set gegevens uit met Muziekweb om het mogelijk te maken dat je wordt herkend als lid van de bibliotheek. Op het moment dat je een account aanmaakt op Muziekweb.nl geef je toestemming voor het verstrekken van jouw lidmaatschapsgegevens aan Muziekweb. Muziekweb koppelt deze gegevens vervolgens aan jouw account. Zij verwerken gegevens overeenkomstig hun eigen privacybeleid die te vinden is op Muziekweb.nl.

Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

De bibliotheek levert persoonsgegevens van leden aan het CBS. Doel van deze actie is het verrijken van onze ledengegevens met CBS data. Hierdoor kunnen we de dienstverlening naar onze leden verbeteren en gericht inzetten om nieuwe leden uit specifieke doelgroepen aan te trekken. Wij zijn met het CBS overeengekomen dat zij jouw persoonsgegevens kan gebruiken in het kader van landelijk onderzoek onder bibliotheekleden. Gegevens die wij delen met het CBS zijn: geboortedatum, geslacht, laatste inschrijfdatum, ISIL-code van de basisbibliotheek waarvan men lid is, postcode, huisnummer, huisnummertoevoeging (indien van toepassing) en de werkelijke peildatum waarop de gegevenslevering betrekking heeft.

Afgifte op grond van wettelijke verplichtingen

Onder bepaalde omstandigheden zijn wij wettelijk verplicht om jouw gegevens af te geven aan overheidsinstanties (politie, justitie en fiscus). Wij zullen jouw gegevens alleen afgeven wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Het is ons niet altijd toegestaan je te informeren over een dergelijke afgifte.

Cameratoezicht

Vestiging de Boekenberg in Spijkenisse past cameratoezicht toe voor de bescherming en veiligheid van personeel en bezoekers, de beveiliging van het gebouw en het vastleggen van incidenten. Cameratoezicht vindt altijd zichtbaar en aangekondigd plaats. De gemaakte opnamen worden alleen bekeken na incidenten en worden maximaal 5 dagen bewaard, tenzij de beelden opgeslagen moeten worden voor verdere afhandeling.

WhatsApp

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden biedt een dienst aan die het mogelijk maakt om vragen te stellen via WhatsApp. Doel van deze dienst is dat wij de vragen van klanten snel kunnen

beantwoorden. Jouw vragen worden op maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur beantwoord en de berichten komen binnen op een speciaal daarvoor aangeschafte smartphone. Deze smartphone is eigendom van bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden en gaat met niemand mee naar huis. Via deze dienst worden geen persoonsgegevens doorgegeven, wel een lidmaatschapsnummer om de klant op te kunnen zoeken in ons bibliotheekstelsel. Indien de klant zelf persoonsgegevens doorgeeft zal er verzocht worden telefonisch contact op te nemen met bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden.

Wij gebruiken jouw gegevens om jouw vragen te kunnen beantwoorden en om waar nodig onze dienstverlening aan te kunnen passen of te verbeteren.

Gesprekken blijven maximaal 2 maanden op de telefoon bewaard.

Vrijwilligers

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden verzamelt en verwerkt gegevens van de vrijwilligers, ten behoeve van:

- uitvoering van de vrijwilligersovereenkomst
- verzekering van de vrijwilliger
- uitbetaling van eventuele vergoedingen en onkosten

De gegevens worden ingevoerd in het verwerkingssysteem Hello's, met welke partij de bibliotheek een verwerkingsovereenkomst heeft.

Bij beëindiging van de overeenkomst zullen de persoonsgegevens nog 2 jaar bewaard blijven of meteen vernietigd worden indien hierom wordt verzocht. Een beperkt aantal medewerkers heeft toegang tot dit systeem.

Het bieden van een passend cursusaanbod/opleiden van vrijwilligers

Via het Startpunt 'Ik wil leren' komen aanmeldingen van cursisten en vrijwilligers bij ons binnen. Wij zorgen er vervolgens voor dat er een passend cursusaanbod gedaan wordt en vrijwilligers op de juiste manier opgeleid worden.

Hiervoor verwerken wij de volgende persoonsgegevens van vrijwilligers:

- Voornaam
- Achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Postcode
- Adres
- Woonplaats
- Gemeente

En de volgende persoonsgegevens van cursisten:

- Voornaam
- Achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Postcode
- Woonplaats
- Adres

- Geboortejaar
- Nederlandstalige basisschool ja/nee
- Gemeente
- Leervraag

Wij verwerken deze persoonsgegevens om de overeenkomst die wij met jou aangaan, uit te kunnen voeren. Wij bewaren deze informatie 2 jaar.

Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

De Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden maakt gebruik van profilering. Dit is een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens voor het evalueren van persoonlijke aspecten, met name om zaken over personen te analyseren of te voorspellen, zoals het maken van klant- en doelgroepsegmentatie. De betrokkene kan hier bezwaar tegen maken om niet op die manier benaderd te worden.

Cookies

Op onze website wordt gebruikgemaakt van cookies. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestandjes die jouw computer ontvangt wanneer je onze website bezoekt. Om het gebruik van onze websites te meten gebruiken wij de diensten Google Analytics en Adobe Analytics. Daarmee wordt bijgehouden hoe bezoekers onze websites 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 websites verbeteren en kunnen bezoekersstatistieken worden opgesteld. Deze hebben we nodig om ons te verantwoorden aan de gemeenten die ons subsidiëren. Onderaan de startpagina van onze website kun je ervoor kiezen om cookies uit te schakelen, dit kan wel de functionaliteit van bibliotheekdiensten beïnvloeden.

Meldplicht datalekken

Sinds januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Deze meldplicht houdt in dat wij direct een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens bij (het vermoeden van) een ernstig datalek. Soms moeten wij het datalek ook melden aan betrokkenen. Wij hebben interne procedures om datalekken zoveel mogelijk te voorkomen.

Gebruik van uw gegevens voor marketing- en onderzoekdoeleinden

Wij kunnen jouw gegevens gebruiken voor marketingdoeleinden (ontwikkelen van activiteiten die aansluiten bij jouw interesses) en onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening.

Sollicitatieprocedure

Gegevens van sollicitanten worden maximaal 1 maand bewaard. De persoonsgegevens worden gebruikt om contact op te kunnen nemen met de kandidaat en worden niet zonder toestemming doorgegeven aan derden. Als wij de sollicitatie in portefeuille willen houden gebeurt dat uitsluitend met toestemming van de kandidaat en voor een periode van maximaal 6 maanden. Mochten we de gegevens langer willen bewaren, dan wordt er opnieuw toestemming gevraagd aan betrokkene.

Informatiepunt Digitale Overheid

Grondslagen

Gerechtigd belang: Wij verwerken jouw reguliere persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om IDO-diensten te leveren en zo bij te dragen aan de bevordering van digitale inclusie.

Toestemming: als we voor de IDO dienstverlening met bijzondere persoonsgegevens werken, doen we dat op basis van uw expliciete schriftelijke toestemming. We vragen je dan om een toestemmingsformulier in te vullen.

Categorieën persoonsgegevens

Voor de IDO dienstverlening verwerken we in sommige gevallen naast jouw contactgegevens ook vraag- of probleem gerelateerde gegevens als die nodig zijn voor een doorverwijzing of om jou verder te helpen binnen de digitale overheidsdiensten. Die gegevens kunnen in de categorie bijzondere persoonsgegevens vallen, zoals het geval is met medische gegevens.

Voor het verbeteren van de IDO dienstverlening verzamelen we ook informatie over het gebruik van de IDO-diensten, zoals gestelde vragen, ervaren problemen en geboden oplossingen. Dit gebeurt anoniem en deze informatie is niet naar jou te herleiden.

Bewaartermijnen

De toestemmingsformulieren die we gebruiken voor de IDO dienstverlening bewaren we maximaal twee maanden. Of totdat je jouw toestemming intrekt als dat eerder is.

Aantekeningen die gemaakt worden tijdens een IDO gesprek worden dezelfde dag nog vernietigd. Als er tijdens het gesprek een andere termijn met jou afgesproken wordt houden we dat aan.

Samenwerkingspartners

Wij werken voor de uitvoering van het IDO samen met lokale partners. Hierbij gaat de bibliotheek te werk als wegwijzer en de lokale partner als hulpverlener. Als iemand het IDO een vraag stelt die persoonsgebonden is, dan kunnen we doorverwijzen naar een partner. Denk bijvoorbeeld aan sociaal raadsliden, welzijnsinstellingen, Humanitas, Formulierenbrigade, vak- en ouderenbonden, cliëntenvertegenwoordigers stichting MEE, cliëntenondersteuners van de gemeente en zorgkantoren. Als er gegevens van jou worden doorgegeven laten we je altijd weten aan wie en vragen we je van tevoren om toestemming.

Uw rechten

Recht op inzage: Je hebt het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens we van jou verwerken.

- **Recht op rectificatie:** Je hebt het recht jouw gegevens aan te laten passen indien deze niet correct door ons zijn verwerkt;
- **Recht op gegevenswissing:** Je hebt het recht dat jouw gegevens volledig door ons worden verwijderd. Uitzondering zijn bepaalde gegevens die verwerkt worden voor de Belastingdienst; wij zijn verplicht die te bewaren.

- **Recht op beperking van de verwerking:** Je hebt het recht om minder persoonsgegevens te laten verwerken in de periode dat wij bepalen of jouw gegevens onrechtmatig verwerkt zijn, gerectificeerd of verwijderd moeten worden of dat je bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking;
- **Recht op overdraagbaarheid:** op jouw verzoek moeten wij al jouw persoonsgegevens overdragen aan jou of een andere organisatie naar jouw keuze. Je kunt alleen van dit recht gebruik maken als de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst.
- **Recht van bezwaar:** als wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging volgt. In het geval van direct marketing heb je altijd het recht van bezwaar.

Worden uw gegevens buiten de EU verwerkt?

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden verwerkt geen persoonsgegevens buiten de EU.

Vragen en recht op inzage en correctie

Als je vragen hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens door bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden of als je deze gegevens wilt inzien, wijzigen of verwijderen, kun je contact opnemen met Marina Nattekaas via privacy@bibliotheekzhe.nl. Wij kunnen daarbij om een kopie van jouw legitimatie vragen. Het kan zijn dat er kosten zijn verbonden aan jouw verzoek.

Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, het kan voorkomen dat je als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk 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-autoriteitpersoonsgegevens/tip-ons>

Beveiligingsmaatregelen

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om jouw gegevens optimaal te beschermen. Ook trainen wij ons personeel en onze vrijwilligers op het gebied van de AVG.

Wijzigingen

Privacywetgeving wordt van tijd tot tijd aangepast en verbeterd, daarom is ook deze privacyverklaring aan verandering onderhevig. Onderaan lees je wanneer dit document voor het laatst is aangepast.

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden houdt zich het recht voor de privacyverklaring te wijzigen. Elke verandering wordt op deze pagina gepubliceerd. We raden je daarom aan de privacyverklaring met regelmaat te lezen.

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden
Opzoomerlaan 106
3221 AP Hellevoetsluis

tel. 088-0067500
KvK 24394840

Bibliotheek Zuid-Hollandse Eilanden is door de Belastingdienst aangemerkt als culturele Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI).

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op: 21 januari 2025