

Privacy-verklaring online Bibliotheek

Privacyverklaring – 15 oktober 2024

In deze privacyverklaring kun je lezen hoe wij, de KB Nationale Bibliotheek ('KB'), omgaan met persoonsgegevens die wij verwerken in het kader van onze online en mobiele diensten voor de online Bibliotheek (www.onlinebibliotheek.nl). We hechten veel waarde aan privacy en we zullen jouw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg behandelen en beveiligen.

1. Wie is de KB?

De KB is de nationale bibliotheek van Nederland. De KB ontwikkelt en beheert de online Bibliotheek en de digitale infrastructuur voor de gezamenlijke openbare bibliotheken. In dat verband verzorgt de KB een aantal overkoepelende digitale diensten. Voorbeelden zijn het lidmaatschap van de online Bibliotheek, het lenen van e-books, diverse websites en mobiele apps. De KB is gevestigd in Den Haag (2595 BE) op het adres Prins Willem-Alexanderhof 5. Ons KvK-nummer is 27377634.

2. Op wie is deze privacyverklaring van toepassing?

Deze privacyverklaring is van toepassing als je gebruik maakt van de diensten van de online Bibliotheek, via een lidmaatschap bij jouw lokale bibliotheek (zie 3.1) of via een lidmaatschap bij de online Bibliotheek (zie 3.2). Ben je lid van een lokale bibliotheek, dan geldt deze privacyverklaring in aanvulling op de privacyverklaring van je lokale bibliotheek.

3. Welke gegevens verzamelen en gebruiken we?

3.1 Als je lid bent van een lokale bibliotheek, dan ontvangt de KB een aantal lidmaatschapsgegevens van jouw bibliotheek, namelijk:

- lidmaatschapsnummer
- pasnummer
- geboortedatum
- het recht dat aan het abonnement is verbonden en de geldigheid daarvan
- van welke lokale bibliotheek je lid bent (ISIL-code)

Als je je bij de online Bibliotheek met jouw pasnummer registreert voor bijvoorbeeld e-books en luisterboeken, dan worden deze lidmaatschapsgegevens automatisch gekoppeld aan je registratie. Op het online registratieformulier moet je nog een paar gegevens invullen. Dat zijn:

- voor- en achternaam
- e-mailadres

- wachtwoord en/of pincode
- vier cijfers van je postcode

Heb je bij jouw bibliotheek of op een van onze websites aangegeven dat je een leesbeperking hebt, dan maakt dit ook deel uit van je registratie.

Als jouw bibliotheek namens jou een melding bij ons maakt over problemen met inloggen, dan ontvangt de KB de volgende gegevens:

- pasnummer
- geboortedatum
- gebruikersnaam
- e-mailadres

3.2 Als je geen lid bent van een lokale bibliotheek en lid wordt van de online Bibliotheek, dan vragen wij je een aantal gegevens in te vullen op het online registratieformulier. Dat zijn:

- voor- en achternaam
- geboortjaar
- e-mailadres
- de vier cijfers van je postcode

We bewaren de bestel- en betaalhistorie van je lidmaatschap (zoals de datum van aankoop, het aankoopbedrag en eventueel toepasselijke kortingen of acties).

3.3 Voor zowel **3.1** als **3.2** geldt dat we daarnaast de volgende gegevens verwerken:

- in het landelijk inlogsysteem verwerken we: gebruikersnaam, wachtwoord, e-mailadres en gepseudonimiseerd uniek koppelnummer
- leenhistorie, lees- en luisterpositie, lees- en luisterpercentage, annotaties, bookmarks, ratings
- transactiegegevens en order-ID (nummer van de lening)
- boekenplank
- welke e-books, luisterboeken of tijdschriften je hebt geleend
- je persoonlijke voorkeuren die je opslaat op jouw profielpagina
- de gegevens die je aan ons verstrekt, bijvoorbeeld als je contact met ons opneemt
- wanneer je je hebt aangemeld voor nieuwsbrieven van de online Bibliotheek
- verkeersgegevens, zoals loggegevens, die we verzamelen bij het gebruik van onze websites, e-books en luisterboeken
- datum en tijdstip van je registratie

3.4 online Bibliotheek-app: als je e-books leest en/of luisterboeken luistert via de online Bibliotheek-app, verwerken we ook nog de volgende persoonsgegevens:

- activatiestatus
- gepseudonimiseerd uniek koppelnummer
- verlanglijst
- je persoonlijke voorkeuren en (optioneel) een foto die je opslaat op jouw profielpagina
- hoelang een e-book, luisterboek en tijdschrift open staat in de app
- welke e-books en luisterboeken je hebt toegevoegd aan je favorieten
- (optioneel) wanneer je ‘persoonlijke aanbevelingen’ hebt geactiveerd, krijg je aanbevelingen gebaseerd op je activiteiten binnen de app, zoals bekeken en geleende e-books en luisterboeken
- (optioneel) wanneer je een recensie hebt geplaatst in de app, de inhoud van je recensie met je naam en eventuele profielafbeelding

Cookies en vergelijkbare technieken

Op de website en in de apps maken wij gebruik van cookies en vergelijkbare technieken. Voor meer informatie, zie onze cookieverklaring (pdf).

In onze nieuwsbrieven maken we gebruik van pixels, zodat we kunnen meten of een nieuwsbrief is geopend en hoe vaak er wordt doorgedrukt naar onze website. Deze pixels gebruiken we alleen om de prestaties van de nieuwsbrief en daarmee de gebruikerservaring te verbeteren.

4. Hoe komt de KB aan jouw persoonsgegevens?

De KB kan jouw persoonsgegevens op een aantal manieren verzamelen. Wij ontvangen ze bij registratie voor een lidmaatschap van de online Bibliotheek, bij het gebruik van online diensten van de online Bibliotheek (zoals het lenen van e-books en luisterboeken) en wanneer je met ons communiceert. Wij kunnen ook persoonsgegevens ontvangen van onze serviceproviders.

Als je lid bent van een lokale bibliotheek dan verstrekt deze je lidmaatschapsnummer, pasnummer, geboortedatum, ISIL-code en het recht dat aan het abonnement is verbonden en de geldigheid daarvan, aan de KB (zie ook 3.1). Die gegevens maken het mogelijk dat wij jou als lid van de bibliotheek herkennen als je je registreert bij en/of gebruik maakt van diensten van de online Bibliotheek waarvoor een lokaal lidmaatschap vereist is.

5. Voor welke doeleinden worden je persoonsgegevens verwerkt?

Wij verzamelen en gebruiken jouw persoonsgegevens:

- om jouw lidmaatschap van de online Bibliotheek of jouw e-book en luisterboekregistratie te activeren en te onderhouden;
- om als je inlogt te controleren of je voldoet aan de vereisten om gebruik te kunnen maken van onze diensten (authenticatie en autorisatie);

- om je toegang te verlenen tot de diensten van de online Bibliotheek en tot bibliotheekdiensten van de openbare bibliotheek als je daar lid van bent;
- voor het verzorgen van onze online en mobiele diensten;
- om je te ondersteunen bij het gebruik van die diensten, informatie te geven of om op jouw vragen te reageren;
- om je de nieuwsbrief van de online Bibliotheek te sturen als je je daarvoor hebt aangemeld;
- om voor de lokale bibliotheken in kaart te brengen hoeveel personen binnen hun postcodegebied lid zijn van de online Bibliotheek;
- voor statistisch onderzoek en gerichte marketing (zie hierna het kopje statistisch onderzoek voor meer informatie);
- om het gebruiksgemak en de kwaliteit van de website te verbeteren (zie onze cookieverklaring (pdf) voor meer informatie);
- om te voldoen aan op de KB rustende wet- en regelgeving en om auteursrechtsschendingen tegen te gaan (zie onder punt 7 Samenwerkingspartners voor meer informatie).

Statistisch onderzoek

De KB en je lokale bibliotheek voeren statistisch onderzoek uit naar algemene trends in het gebruik van al onze online diensten. We gebruiken de resultaten van dit onderzoek om de dienstverlening te evalueren en te verbeteren. Zo brengt de KB voor de bibliotheken in kaart hoeveel personen binnen hun postcodegebied lid zijn van de online Bibliotheek en/of gebruik maken van (een van) de apps.

We verstrekken aan onze toeleveranciers van content (zoals uitgevers van e-books) geen individuele gegevens van gebruikers, maar alleen algemene statistieken. Zij gebruiken deze resultaten om hun diensten beter af te stemmen op jouw wensen en behoeften. Voor het onderzoek gebruiken we uitsluitend je bestel- en betaalhistorie, geboortejaar, (de cijfers van je) postcode, leenhistorie en leesposities. Deze gegevens zijn volledig losgekoppeld van jouw naam, e-mailadres en lidmaatschapsnummer.

6. Grondslagen

We verwerken je persoonsgegevens op basis van het uitvoeren van de (lidmaatschaps) overeenkomst die je met ons hebt, op basis van jouw toestemming (bijvoorbeeld om je de nieuwsbrief te sturen of persoonlijke aanbevelingen te doen), om te voldoen aan wettelijke plichten die op ons rusten, voor de vervulling van onze publieke taken of voor ons gerechtvaardigde belang of dat van een derde. Je mag je toestemming ieder moment intrekken door een e-mail te sturen naar klantenservice@kb.nl. Als je weigert om gegevens te verstrekken die we nodig hebben om de (lidmaatschaps) overeenkomst uit te voeren of te voldoen aan onze wettelijke plichten, dan kun je mogelijk geen of alleen beperkt gebruikmaken van onze diensten. Wanneer we je gegevens verwerken voor ons gerechtvaardigd belang of dat van een derde, treffen we redelijke waarborgen voor een

zorgvuldig gebruik van jouw gegevens. Voor meer informatie over deze belangen, zie de hiervoor omschreven doeleinden waarvoor we jouw gegevens verzamelen en gebruiken.

7. Wie heeft toegang tot je gegevens?

De KB

De KB heeft toegang tot de persoonsgegevens genoemd in **punt 3**.

Ben je geen lid van een lokale bibliotheek, dan worden jouw persoonsgegevens in beginsel alleen verwerkt door de KB.

Meld je je bij het lidmaatschap van de online Bibliotheek aan voor het ontvangen van informatie van je lokale bibliotheek, dan ontvangt naast de KB ook die bibliotheek jouw e-mailadres. Wij hebben dan wel de vier cijfers van jouw postcode nodig om te weten aan welke bibliotheek wij jouw e-mailadres moeten doorgeven.

De KB samen met lokale bibliotheken

Bij een lokale bibliotheek kunnen verschillende soorten abonnementen worden afgesloten. Met een uitgebreid abonnement kan een lokaal bibliotheeklid óók gebruik maken van de online Bibliotheek, met toegang tot e-books en luisterboeken. De KB is op basis van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen verantwoordelijk voor het in stand houden van de online Bibliotheek die de KB aanbiedt. Voor 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 de lokale bibliotheek en de online Bibliotheek.

De KB en de lokale bibliotheken hebben wisselende rollen bij de verwerking van persoonsgegevens in de online Bibliotheek. Soms zijn de KB en de lokale bibliotheek gezamenlijk verantwoordelijk, soms zijn zij ieder verantwoordelijk voor een deel van de verwerking. In een enkel geval is de KB-verwerker. Voor het verwerken van persoonsgegevens in het landelijke inlogstelsel zijn de KB en de lokale bibliotheken gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Er is een Regeling tussen de KB en de lokale bibliotheken vastgesteld waarin de rolverdeling en verantwoordelijkheden voor de verwerking van persoonsgegevens staan en waarin afspraken zijn gemaakt over de verplichtingen uit de AVG. Het doel is een effectieve naleving van de AVG en ervoor zorgen dat gebruikers hun rechten kunnen uitoefenen.

Jouw lokale bibliotheek

Ben je lid van een lokale bibliotheek en heb je je bij de online Bibliotheek geregistreerd voor het lenen van e-books, luisterboeken en tijdschriften, dan geven wij dat door aan

jouw bibliotheek, zodat die het in haar ledenadministratie kan verwerken. We doen dit omdat de vergoeding voor het lenen van e-books, en luisterboeken en tijdschriften is inbegrepen bij de lidmaatschapsvergoeding die je betaalt aan jouw bibliotheek. Zij kunnen je dan beter van dienst zijn, bijvoorbeeld bij vragen over je lidmaatschap. Ook kunnen ze je informeren over nieuwe tarieven voor abonnementen mét en specifieke evenementen rondom e-books en luisterboeken. We geven dan je pasnummer en of je wel/niet een actieve e-book en luisterboekenlener bent door. De KB deelt niet met je lokale bibliotheek welke e-books of luisterboeken je hebt geleend.

Samenwerkingspartners

De digitale content (zoals e-books) wordt aangeleverd door onze samenwerkingspartners, zoals het CB (voorheen: Centraal Boekhuis). Onze samenwerkingspartners hebben geen toegang tot jouw gegevens. Ter bestrijding van auteursrechtinbreuk wordt ieder bestand door CB beveiligd.

Bij geconstateerde inbreuk kan het CB door middel van deze beveiliging het unieke transactienummer achterhalen. CB kan het transactienummer zelf niet tot jou herleiden, maar kan dit wel doorgeven aan de KB.

Bij de levering van onze diensten worden we ondersteund door een aantal door ons zorgvuldig geselecteerde leveranciers (zoals onze hostingproviders). Sommige van deze leveranciers hebben toegang nodig tot een aantal van jouw gegevens om hun diensten te kunnen leveren. We verplichten al deze leveranciers om passende beveiligingsmaatregelen te nemen met betrekking tot jouw gegevens en te handelen volgens onze instructies.

Wij zullen jouw persoonsgegevens niet verstrekken aan andere derden, tenzij jij daarvoor vooraf toestemming hebt gegeven of indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

8. Andere omgevingen

Onze websites en apps kunnen links bevatten naar omgevingen van derden, zoals iDEAL en PayPal. Als je deze links volgt, verlaat je onze omgeving. Hoewel we deze derden met veel zorg hebben gekozen, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor het gebruik van jouw gegevens door die derden. Voor meer informatie kun je de privacyverklaring van die derden raadplegen (indien aanwezig).

9. Beveiliging en bewaartermijn

De KB zorgt ervoor dat jouw persoonsgegevens adequaat worden beveiligd en beschermd tegen ongeautoriseerd gebruik, ongeautoriseerde toegang, wijziging en onrechtmatige vernietiging.

Tenzij wij verplicht zijn om op grond van wetgeving je gegevens langer te bewaren, hanteren we de volgende bewaartermijn:

We bewaren jouw persoonsgegevens genoemd onder punt 3* tot maximaal twee jaar nadat je lidmaatschap bij de online Bibliotheek en/of lokale bibliotheek is beëindigd.

De gegevens die je aan ons verstrekt als je contact opneemt met de Klantenservice, worden tot 14 maanden na het laatste contact bewaard. Telefonische gesprekopnames bewaren we 30 dagen. Geselecteerde gesprekken voor gebruik bij trainingsdoeleinden bewaren we maximaal 3 maanden. Bij telefonisch contact heb je de mogelijkheid om het gesprek niet op te laten nemen.

*Met uitzondering van een geplaatste recensie in de online Bibliotheek-app. Een geplaatste recensie in de online Bibliotheek-app blijft bewaard totdat jij je recensie zelf verwijdert, ons vraagt om de recensie te verwijderen of tot het moment dat we de recensie verwijderen op basis van onze recensievoorwaarden.

10. Recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit en bezwaar

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens in te zien, te verbeteren of te verwijderen, de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken of een deel van je persoonsgegevens door te geven aan andere organisaties. Je hebt ook het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens. Als je toestemming hebt gegeven voor het verwerken van je persoonsgegevens heb je het recht om deze toestemming weer in te trekken. In bepaalde situaties kunnen deze rechten beperkt zijn, bijvoorbeeld als wij kunnen aantonen dat wij een wettelijke verplichting hebben je persoonsgegevens te verwerken. Voor uitoefening van je rechten kun je gebruik maken van de modelbrieven. We kunnen je vragen om aanvullende informatie te verstrekken om je identiteit te controleren.

Via jouw account kun je de belangrijkste gegevens zelf inzien en aanpassen. In geval van een verzoek tot verwijdering zullen we de betreffende persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen, tenzij en voor zover de wet verplicht om de betreffende persoonsgegevens te bewaren of er (andere) dringende redenen zijn die zich tegen verwijdering verzetten.

11. Wijzigingen

We kunnen deze privacyverklaring wijzigen. Wijzigingen zullen op een passende manier kenbaar worden gemaakt. We raden aan om deze privacyverklaring regelmatig te lezen, om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen. Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 15 oktober 2024.

12. Vragen, opmerkingen of klachten?

Wij nemen jouw privacy serieus. Heb je vragen, opmerkingen of klachten, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantenservice via: klantenservice@kb.nl. Je kunt ook een mail sturen aan de Functionaris Gegevensbescherming van de KB via:

fg@kb.nl

Wij hopen dat wij al je vragen over onze verwerking van jouw persoonsgegevens kunnen beantwoorden. Mocht dat niet zo zijn, dan heb je ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.