



# Privacy in openbare bibliotheken

## Een stand van zaken

Sofie Ruyseveldt,  
Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer

Privacy is een ruim begrip waarvoor geen algemeen aanvaarde definitie bestaat. Dit artikel behandelt enkel de zogenaamde 'informatieprivacy'. Hiermee wordt de bescherming van persoonsgegevens bedoeld. Persoonsgegevens spelen een belangrijke rol in ons leven. Ook de openbare bibliotheek verzamelt heel wat informatie over haar gebruikers: naam, adres, uitgeleende materialen, enz. Vroeger bleef de registratie van gegevens beperkt. Door de snelle technologische ontwikkelingen is het echter mogelijk geworden om gegevens op grote schaal te verzamelen, te verwerken, eenvoudig te doorzoeken en te combineren.

De dienstverlening in de openbare bibliotheek is de voorbije jaren steeds verder geautomatiseerd en gepersonaliseerd: online reserveren en verlenen, attendering op maat, web 2.0-toepassingen, RFID, enz. De aanwending van deze nieuwe technologieën biedt talrijke voordelen, maar houdt ook risico's in. Gegevens over het lees-, surf- en zoekgedrag kunnen interessant zijn voor de bibliotheek zelf in het kader van marketing en de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten, maar zijn daarnaast ook een potentiële goudmijn voor commerciële organisaties en inlichtingendiensten. Deze informatie kan dus ook voor andere doeleinden gebruikt worden dan waarvoor ze oorspronkelijk

werd verzameld met mogelijke schending van de privacy tot gevolg.

### BEROEPSETHIEK EN WETGEVING

Het recht op eerbiediging van de privacy is nauw verbonden met de rol van de openbare bibliotheek in de samenleving. Het decreet Lokaal Cultuurbeleid van 2001 definieert haar opdracht als volgt: "De openbare bibliotheek is een basisvoorziening waar elke burger terecht kan met zijn vragen over kennis, cultuur, informatie en ontspanning. Ze bemiddelt actief bij het beantwoorden van deze vragen. De openbare bibliotheek is actief inzake cultuurspreiding en cultuurparticipatie; ze werkt in een geest van objectiviteit

en vrij van levensbeschouwelijke, politieke en commerciële invloeden" (artikel 2, 5°). Een openbare bibliotheek moet er dus voor zorgen dat elke burger gelijke en vrije toegang krijgt tot kennis, cultuur en informatie opgeslagen in gedrukte en andere informatiedragers en een voorwaarde scheppen voor levenslang leren, culturele ontwikkeling van individuen en het democratisch functioneren van de samenleving (artikel 3, 3°). Als openbare bibliotheken zich dus willen ontplooiën tot centra die onbelemmerde toegang tot informatie verschaffen en de beginselen van intellectuele vrijheid onderschrijven, moeten zij ook in alle opzichten de privacy van de gebruikers respecteren.

Over het algemeen zien gebruikers de bibliotheek als een plaats waar ze in alle anonimiteit opzoekingswerk kunnen verrichten, vragen kunnen stellen en boeken kunnen uitleenen over controversiële en niet-controversiële onderwerpen. Wanneer zij dit niet meer vrij en onbeveesd kunnen, wrept dit een bepaalde barrière op. Bibliotheken hebben in de loop der tijden een vertrouwensrelatie met hun klanten opgebouwd en dit moet zo behouden blijven als ze hun missie willen vervullen.

In nationale en internationale beroepscode zien we dat de bescherming van de privacy als een belangrijke waarde voor het beroep van de bibliothecaris wordt beschouwd:

**België - Beroepscode voor informatieprofessionals in bibliotheken en documentatiecentra (VVBAD):**

*Artikel 1.2 - "De informatie-professional komt op voor vrije toegang tot informatie en cultuur. Hij wijst censuur af en discrimineert niet. Hij handelt in overeenstemming met de relevante wetgeving zoals het auteursrecht en de privacywetgeving."*

**Nederland - Statuut voor de openbare bibliotheek (VOB):**

*Artikel 2 - "... Dit houdt in, dat de openbare bibliotheek alle voortbrengselen van kennis en cultuur zonder uitzondering ter beschikking stelt en op een zodanige wijze, dat daarbij privacy van de gebruiker van de openbare bibliotheek wordt geëerbiedigd. Ten aanzien van deze privacybescherming zal de openbare bibliotheek in haar rol van registreerder van persoonlijke (uitleen)gegevens aan de gebruiker van de bibliotheek de maximale bescherming bieden, die binnen de grenzen van het recht mogelijk is."*

**IFLA - Statement on Libraries and Intellectual Freedom 1:**

*"Het handhaven van intellectuele vrijheid is een kernverantwoordelijkheid voor de beroepsgroep van*

*bibliothecarissen en informatiedeskundigen. Bibliotheken en bibliotheekpersoneel moeten daarom de beginselen van intellectuele vrijheid, onbelemmerde toegang tot informatie en vrijheid van meningsuiting onderschrijven en de privacy van de gebruiker erkennen".*

*"Bibliotheekgebruikers hebben het recht op persoonlijke privacy en anonimiteit. Bibliothecarissen en ander bibliotheekpersoneel mogen de identiteit van de gebruikers of de materialen die zij gebruiken niet aan een derde onthullen."*

Deze codes hebben echter geen dwingend karakter. Ze schetsen enkel een ethisch kader en zijn een leidraad bij de beroepsuitoefening van de bibliothecaris. Een oplossing voor specifieke problemen bieden ze niet.

**HUIDIGE SITUATIE**

Het onderwerp privacy heeft de laatste jaren veel aan belangstelling gewonnen in de bibliotheekwereld. Een voorbeeld hiervan is de USA Patriot Act, ten gevolge van de terroristische aanslagen in New York van 11 september 2001. Door deze wet kunnen de Amerikaanse veiligheidsdiensten bibliotheekgegevens opvragen in het kader van terrorismebestrijding. Dit veroorzaakte heel wat commotie in de Amerikaanse bibliotheeksector. Naar aanleiding daarvan stelde de American Library Association (ALA) praktische instructies ter beschikking van bibliotheken voor het omgaan met verzoeken van de FBI. Er werd eveneens een *Privacy Tool Kit* ontwikkeld met o.m. richtlijnen voor het opstellen van een privacybeleid.

In Nederland is het algemeen kader voor de omgang met persoonsgegevens vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens, die sinds 2001 van kracht is. Ondertussen is er ook een wet goedgekeurd die politie en justitie onder bepaalde omstandigheden de bevoegdheid

geeft om gegevens op te vragen van bibliotheekgebruikers. De 'Wet tot wijziging van het Wetboek van Strafvordering en enkele andere wetten in verband met de regeling van bevoegdheden tot het vorderen van gegevens' werd in 2005 aangenomen door de Eerste Kamer. Dit leidde tot felle discussies over de consequenties van deze wetgeving voor bibliotheken. In het vaktijdschrift *Informatie Professional* werd een forum over de Patriot Act en de Wet Bevoegdheden Vorderen Gegevens opgestart. Ook de Federatie van Organisaties Bibliotheek-, Informatie- en Documentatiewezenen (FOBID), waar de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) deel van uitmaakt, kwam in actie tegen de nieuwe wetgeving. Dit resulteerde uiteindelijk in een praktische handleiding *Bibliotheek en privacy: handreiking voor het omgaan met persoonsgegevens van gebruikers* en een document met *Tien geboden* bij het verstrekken van gegevens over gebruikers van de bibliotheek aan politie en justitie. Daarnaast werden in de periode 2005-2006 ook een aantal seminars over dit onderwerp georganiseerd.

In 2008 werd in het kader van een onderzoeksstage bij de VOB en FOBID een onderzoek verricht naar anonimiteit en privacy in bibliotheken. Hiervoor werd samengewerkt met de Universiteit van Zagreb, die een vergelijkend onderzoek deed bij bibliotheken in Kroatië. Het onderzoek

toonde aan dat slechts een gering aantal bibliotheken over een privacybeleid of -reglement beschikte en dat privacybescherming bij Nederlandse bibliotheken nog steeds op een laag pitje staat.

In België zijn de algemene privacyregels vastgelegd in de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (B.S. 18 maart 1993). Sinds de Wet op de bijzondere inlichtingenmethoden van 4 februari 2010 kunnen de inlichtingen- en veiligheidsdiensten toegang krijgen tot de gegevensbanken van de openbare sector die nuttig zijn voor de uitoefening van hun opdrachten. Daarbij moeten ze de geldende wetgeving in acht nemen, m.n. de Wet Verwerking Persoonsgegevens. Dit houdt onder meer in dat enkel gegevens mogen opgevraagd worden die strikt noodzakelijk zijn voor het onderzoek van de inlichtingen- en veiligheidsdiensten. Momenteel ontbreekt echter het reglementair kader (Koninklijk Besluit) waarbinnen de inlichtingen- en veiligheidsdiensten beroep mogen doen op de informatie van de bibliotheek. Politiediensten kunnen krachtens de artikelen 28bis §1 en §2 van het Wetboek van Strafvordering gegevens van bibliotheekgebruikers opvragen mits een schriftelijke vraag van het Parket met daarin de wettelijke basis en verwijzing naar het gevraagde document.

**"BIBLIOTHEKEN HEBBEN IN DE LOOP DER TIJDEN EEN VERTROUWENSRELATIE MET HUN KLANTEN OPGEBOUWD. DIT MOET BEHOUDEN BLIJVEN ALS ZE HUN MISSIE WILLEN VERVULLEN."**

In Vlaanderen is er weinig bekend over hoe openbare bibliotheken omgaan met de privacy van hun gebruikers. Ook in de vakliteratuur vindt men weinig over dit onderwerp terug. Uitzondering daarop is een artikel van Isabel Van Ackere uit 2005 dat naar aanleiding van de ophef rond de Patriot Act in de *Bibliotheek- & archiefgids* verscheen. Hierin concludeert zij dat de Vlaamse bibliothecarissen niet echt wakker liggen van mogelijke inbreuken op de privacy van de bibliotheekgebruiker. Buiten de algemene wettelijke bepalingen m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens zijn er geen specifieke richtlijnen voor de bibliotheeksector voorhanden.

## ONDERZOEK

### METHODE EN DOEL

Om inzicht te krijgen in het bibliotheekbeleid m.b.t. privacy in Vlaanderen werd in

## “SLECHTS 40 PROCENT VAN DE ONDERVRAAGDE BIBLIOTHEKEN BESCHIKT OVER EEN BELEID INZAKE PRIVACY.”

april 2009 via e-mail en m.b.v. Thesistools een enquête afgenomen bij de 308 Nederlandstalige bibliotheken in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De enquête werd ingevuld door de helft van de bibliotheken (154). Gelet op het beperkt aantal respondenten kunnen de resultaten van de enquête slechts als een indicatie opgevat worden.

Doel van de enquête was om na te gaan hoe openbare bibliotheken in Vlaanderen omgaan met de privacy van hun leden:

- Heeft de bibliotheek een privacybeleid of -reglement?
- Is de bibliothecaris op de hoogte van de bestaande

wetgeving rond privacybescherming?

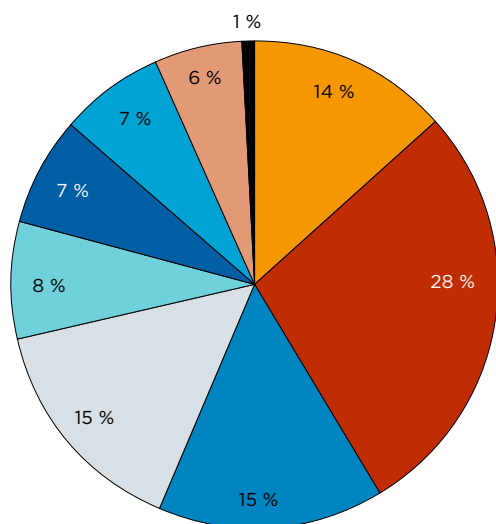
- Welke persoonsgegevens worden door de bibliotheek verzameld?
- Zijn er procedures voor het bibliotheekpersoneel om de gegevens van gebruikers te beschermen?
- Hebben bibliotheken nood aan specifieke richtlijnen m.b.t. privacy?

De enquête werd opgedeeld in zeven categorieën: privacybeleid, privacyreglement, internet- en pc-gebruik in de bibliotheek, bibliotheekstelsysteem, gebruiksregistratie (inschrijving, lenersadministratie, bibliotheekkaart, uitleenadministratie), camera-bewaking en verstrekken van gegevens aan politie en justitie.

## RESULTATEN

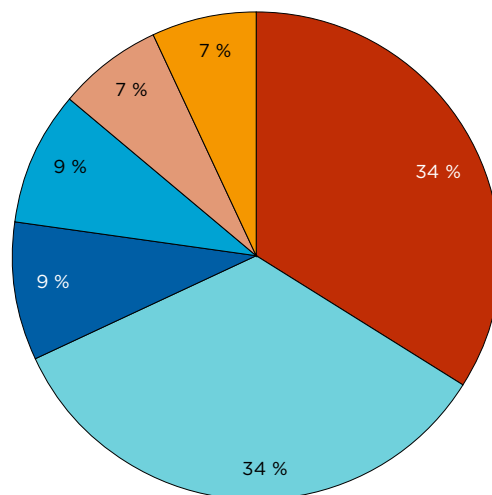
De resultaten van het onderzoek bevestigden de hypothese dat privacybescherming niet echt een prioriteit is in openbare bibliotheken (zie supra) en slechts op een ad hoc basis wordt toegepast.

Slechts 40 procent van de ondervraagde bibliotheken beschikt over een beleid inzake privacy. Dit zijn interne procedures, regels en richtlijnen voor het bibliotheekpersoneel over de omgang met persoonsgegevens van bibliotheekgebruikers. Maar liefst 60 procent heeft hierover geen afspraken gemaakt. Als men dan al over een privacybeleid beschikt, zijn volgende aspecten hierin opgenomen: de wettelijke bepalingen in het algemeen (28 procent), de rechten van de bibliotheekgebruiker (15 procent), afspraken over privacy bij inlichtingenwerk (15 procent)



### OPGENOMEN IN PRIVACYBELEID

- Verstrekken gegevens aan derden
- Wettelijke bepalingen
- Privacy bij inlichtingenwerk
- Rechten bibliotheekgebruiker
- Beveiliging
- Doel
- Informatieverstrekking bibliotheekgebruiker
- Bewaartermijn
- Anders



### OPGENOMEN IN PRIVACYREGLEMENT

- Doel
- Rechten bibliotheekgebruiker
- Bewaartermijn
- Verstrekken gegevens aan derden
- Beveiliging
- Anders



Bibliothecarissen zijn niet altijd op de hoogte van de bestaande privacywetgeving. Foto: Ivo Hendriks.

en het verstrekken van gegevens aan derden (14 procent). Het is zorgelijk dat slechts 8 procent organisatorische en technische maatregelen heeft genomen om de opslag en verwerking van persoonsgegevens te beveiligen. Amper 7 procent van de bibliotheken heeft een precieze doelstelling voor de verwerking bepaald en afspraken gemaakt over de wijze van informatieverstrekking aan de bibliotheekgebruiker. 6 procent heeft een bewaartermijn bepaald voor de opslag van de verzamelde gegevens. Slechts een vijfde van de respondenten die over een privacybeleid beschikken, hebben iemand aangesteld

die hiervoor verantwoordelijk is.

Er werd ook nagegaan of de bibliotheek over een privacyreglement beschikt. Hierin wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop met zijn/haar persoonsgegevens wordt omgegaan. Er wordt m.a.w. nader inzicht verschaft in het privacybeleid dat binnen de bibliotheek is geïmplementeerd ter bescherming van de informatiele

privacy van de bibliotheekgebruiker. Slechts 19 procent antwoordde bevestigend op deze vraag. In het privacyreglement wordt de gebruiker voornamelijk geïnformeerd over het doel waarvoor de gegevens worden gebruikt (34 procent) en zijn rechten, zoals o.a. het recht op toegang, verbetering en verzet (34 procent). Uit de resultaten blijkt dat de privacyclausule geen afzonderlijk reglement is, maar wordt geïntegreerd in een ander

reglement (bijv. bibliotheekreglement). Bijna de helft van de bibliotheken overhandigt dit reglement bij inschrijving. Bij 26 procent is het ter inzage beschikbaar aan de infobalie en bij 19 procent op de website van de bibliotheek.

Op basis van het gering aantal bibliotheken met een privacybeleid en -reglement kunnen we concluderen dat er een discrepantie bestaat tussen het besef van het belang van privacy (cfr. professionele codes) en het gebrek aan initiatief om maatregelen te nemen ter bescherming ervan. Uit de verschillende aspecten die in het privacybeleid en -reglement zijn opgenomen, kunnen we

**“IN VLAANDEREN IS ER WEINIG BEKEND OVER HOE OPENBARE BIBLIOTHEKEN OMGAAN MET DE PRIVACY VAN HUN GEBRUIKERS.”**

“OMDAT BIBLIOTHEKEN VOORTDUREND ZULLEN MOETEN ZOEKEN NAAR EEN EVENWICHT TUSSEN ENERZIJD HET INSPELEN OP OPPORTUNITEITEN M.B.T. DE DIENSTVERLENING EN ANDERZIJD HET VERMIJDEN VAN RISICO'S M.B.T. DE PRIVACY, IS HET VAN BELANG OM EEN COHERENT EN EENVORMIG BELEID ROND PRIVACY TE CREËREN BINNEN DE SECTOR.”

ook afleiden dat bibliothecarissen niet altijd op de hoogte zijn van de bestaande privacy-wetgeving en de verplichtingen die deze aan gegevensverwerkende instanties oplegt.

Wat het internet- en pc-gebruik betreft, stellen we vast dat in meer dan 75 procent van de bibliotheken de bibliotheekbezoeker zich moet registreren om toegang te hebben tot het internet. 14 van de 132 respondenten bewaren gegevens op pc-niveau. De antwoorden m.b.t. welke gegevens bewaard worden, variëren: navigatiegeschiedenis (18 procent), cookies (18 procent), zoektermen (15 procent), opgeslagen paswoorden (12 procent), downloadgeschiedenis (12 procent) en informatie uit webformulieren (9 procent).

Meer dan 65 procent van de openbare bibliotheken nemen back-ups van het bibliotheekstelsel, waarvan 9 op de 10 de back-ups bewaren in een afgesloten ruimte die enkel toegankelijk is voor bevoegd personeel. 41 procent van deze bibliotheken hanteert een bewaartermijn van één week. 31 procent bewaart de back-ups langer dan zes maanden.

De gegevens die bij inschrijving van nieuwe leden in het intern registratiesysteem van de bibliotheek worden opgenomen, zijn: naam (14 procent), adres (13 procent), geboortedatum (13 procent), geslacht (13 procent), telefoonnummer (12 procent),

e-mailadres (11 procent) en gsm-nummer (10 procent). We kunnen stellen dat dit noodzakelijke gegevens zijn voor de bibliotheek om met iemand contact op te nemen (wat de openbare bibliotheek regelmatig zal moeten doen bij het versturen van meningen wanneer ontleende materialen niet tijdig worden teruggebracht). Identificatiegegevens die in het licht van deze doeleinden niet echt vereist zijn, werden beduidend minder aangevinkt: nationaliteit (7 procent), geboorteplaats (4 procent), beroep (0,6 procent) en opleidingsniveau (0,2 procent). Dit kan als positief worden beschouwd, omdat deze gegevens niet relevant zijn voor de inschrijving in een openbare bibliotheek (proportionaliteitsbeginsel).

Uit de enquête blijkt tevens dat de elektronische identiteitskaart (= EiD) nog niet echt ingeburgerd is in de Vlaamse openbare bibliotheken. Slechts 23 procent van de 124 respondenten maakt gebruik van de EiD als bibliotheekkaart. Op de traditionele lidkaart worden voornamelijk de naam (63 procent) en geboortedatum (18 procent) van de lener vermeld. Opmerkelijk is dat 49 procent van de openbare bibliotheken de naam van de lener afdrukt op het ticket dat men ontvangt bij het uitleenen van bibliotheekmateriaal. Ook de titels van het uitgeleende materiaal worden op dit ticket afgeprint. Dit is niet verboden, maar men zou de naam van de lener kunnen vervangen door het lenersnummer om meer anonimiteit te garanderen (bijv. bij verlies van het ticket).

Met betrekking tot de uitleenadministratie houden de ondervraagde respondenten vooral de financiële historiek per lener (27 procent), zwarte lijsten (25 procent), het aantal uitleningen per lener in een bepaalde periode (24 procent) en de uitleengeschiedenis (19 procent) bij. Omdat de bibliotheek door het bijhouden

van de uitleengeschiedenis mogelijk over 'privacygevoelige' gegevens beschikt, is het opvallend dat 60 van de 90 bibliotheken die deze vraag hebben beantwoord hiervoor geen toestemming vraagt aan haar leden. De uitleengeschiedenis wordt vooral bijgehouden als dienstverlening naar de bibliotheekgebruikers toe (22 procent) of omdat het bijhouden van de leenhistoriek technisch mogelijk is in het bibliotheekstelsel (22 procent). 14 procent doet dit op vraag van de bibliotheekgebruikers. Collectiebeleid (5 procent) en statistieken (10 procent) worden niet vaak aangegeven als reden.

Slechts 18 van de 124 respondenten (15 procent) beschikken over camerabewaking in de bibliotheek. 43 procent van deze bibliotheken heeft de aanwezigheid van camera's duidelijk aangegeven met een pictogram. 36 procent bewaart de opnames niet langer dan één maand. Slechts 21 procent heeft de wettelijk verplichte aangifte gedaan bij de Privacycommissie. 8 van de 18 respondenten zegt niet op de hoogte te zijn van de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's. In de meeste gevallen (37 procent) zijn de camera's gericht op de ingang van de bibliotheek, maar ook aan de balie (20 procent) en in de internetruimte (20 procent) staan bewakingscamera's opgesteld.

82 procent van de openbare bibliotheken heeft geen instructies voor het personeel inzake het verstrekken van gegevens aan politie en justitie.

Ter afsluiting werd ook nog een open vraag gesteld: Heeft de bibliotheeksector nood aan een handleiding m.b.t. de privacy van de bibliotheekgebruiker? Van de 80 respondenten die deze vraag beantwoordden, hadden er 23 geen enkele nood aan een handleiding, 49

respondenten achtten specifieke richtlijnen of een handleiding aanbevelenswaardig en 8 respondenten zouden het nuttig vinden, maar niet noodzakelijk.

## CONCLUSIE

De focus van bibliotheken lijkt te liggen op de ontwikkeling van nieuwe diensten, maar men is zich niet voldoende bewust van de impact die deze hebben op de privacy van de bibliotheekgebruiker. Informatieveiligheid en privacybescherming zijn belangrijke aspecten die in het waardenkader van elke informatieverwerkende instantie moeten worden opgenomen.

Door de registratie van gebruikers en hun leenhandelingen beschikt de bibliotheek over privacygevoelige gegevens. Opzoekingen over een bepaald thema en leesvoorkeuren 'kunnen' immers informatie onthullen over de politieke voorkeur, godsdienst, gezondheid, enz. van een persoon. Voor een veilige behandeling van deze gegevens moeten procedures worden opgesteld. Daarom is het van essentieel belang om een privacybeleid te ontwikkelen en de gebruikers hierover te informeren. Omdat bibliotheken voortdurend zullen moeten zoeken naar een evenwicht tussen enerzijds het

inspelen op opportuniteiten m.b.t. de dienstverlening en anderzijds het vermijden van risico's m.b.t. de privacy, is het van belang om een coherent en eenvormig beleid rond privacy te creëren binnen de sector. Het is belangrijk om bibliotheken te sensibiliseren om na te denken over welke gegevens zij willen verzamelen en waarom.

> Het volledige artikel *Privacy in openbare bibliotheken. Deel 1: Stand van Zaken* en het vervolg *Deel 2: Praktische richtlijnen* kan u lezen in het handboek *Wegwijzer voor bibliotheken & documentatiecentra*, een publicatie van VVBAD en Politeia.

- 1 Standpunt voorbereid door IFLA/FAIFE en goedgekeurd door de Executive Board van IFLA op 25 maart 1999 ([http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat\\_nl.htm](http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_nl.htm)).



# Brocade

library services®

**CIPAL**  
Cipalstraat 1 | 2440 Geel | 014 576 211  
info@cipal.be | www.cipal.be

## Gestandaardiseerd beschrijven en publiceren van

Bibliotheekbestanden

Archiefbestanden (isad/isaar)

Museale collecties (onder meer spectrum)

Cultureel erfgoed

In samenwerking met Anet (Universiteit Antwerpen)



[www.brocade.be](http://www.brocade.be)

Bibliotheken | Documentatiecentra | Archieven | Musea