

Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid



Handvatten voor een intern gesprek over
privacy- en klantgericht handelen in het IDO

september 2021

Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid

Handvatten voor een intern gesprek over privacy- en klantgericht handelen in het IDO

Deze handreiking gaat uit van de wetgeving en jurisprudentie zoals bekend ten tijde van schrijven, september 2021.

De privacy van bezoekers is voor alle betrokken partijen (bezoeker zelf, IDO-medewerker maar ook de bibliotheek en de Manifestgroep-partijen) van groot belang en heeft veel politieke, bestuurlijke en maatschappelijke aandacht. Daarom is hierover vanaf het ontstaan van de IDO's intensief overleg geweest tussen de Koninklijke Bibliotheek en de Manifestgroep. Deze notitie is mede het resultaat van dit overleg.

Met dank aan de inzet en bijdragen van alle betrokkenen.

KB } nationale
bibliotheek



INHOUDSOPGAVE

Geheimhoudingsverklaring	5
De IDO-medewerker: wegwijzer en doorverwijzer	7
Klantgericht nee zeggen	7
Warm doorverwijzen	10
Spreekuur in de bibliotheek	10
Per telefoon of mail een afspraak maken	10
Het toestemmingsformulier	11
Registratie van de bezoekers	12
Inrichting en beveiliging	13
Weet wat je moet doen bij een datalek	14
Samen pionieren	15



Inleiding

Met het toevoegen van een Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) aan de dienstverlening, worden bibliotheken steeds meer een vraagbaak voor mensen die moeite hebben om zelfstandig hun zaken via de digitale overheid te regelen. Deze mensen komen naar het IDO met allerlei persoonlijke vragen die ze niet zelf kunnen oplossen en daar dus hulp bij nodig hebben. Hoe ga je om met dit soort privacygevoelige vragen? Waar help je wel mee en waarmee niet? Hoe zeg je klantgericht nee en hoe verwijst je warm door, rekening houdend met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)?

Deze handreiking geeft je tips en handvatten. Het is nadrukkelijk bedoeld om het gesprek intern op gang te brengen en om binnen je bibliotheek te praten over privacy en hoe jullie daarmee omgaan. We geven voorbeelden hoe je in bepaalde situaties kunt handelen en hoe je samen met collega's contact houdt over hoe je vragen afhandelt en waar jullie tegenaanlopen. Het allerbelangrijkst is dat er intern eenduidigheid is over hoe jullie de IDO-dienstverlening invullen en hoe jullie omgaan met de privacy van bezoekers. Leg je afspraken rondom privacy in je IDO-dienstverlening vast in je eigen (al bestaande) (privacy)protocol. In dit privacyprotocol ligt vast hoe je als bibliotheek omgaat met vragen met privacygevoelige informatie. Zorg dat iedereen in de organisatie dezelfde uitgangspunten en manier van handelen hanteert.

Het uitgangspunt bij het opstellen van deze handreiking: we willen het risico voor de IDO-bezoeker en de bibliotheek beperken en tegelijkertijd de bezoeker zo optimaal mogelijk helpen. Belangrijk is om goed te blijven beseffen dat de I in IDO staat voor Informatie. Van informeren naar adviseren is echter een kleine stap die snel en soms onbewust gezet is. Zeker omdat het lastig kan zijn om nee te zeggen, bezoekers een dwingende houding kunnen hebben of een emotioneel beroep op de hulpvaardigheid van de IDO-medewerker doen. Het is niet de bedoeling dat medewerkers inhoudelijk advies geven.





Inhoudelijk advies geven impliceert namelijk richting de bezoeker dat je de bevoegdheid en kennis hebt om dat te doen. Voor inhoudelijk advies wordt doorverwezen naar partners die die bevoegdheid expliciet wel hebben. Bijvoorbeeld een partner met een AFM-vergunning voor het aanbieden van financiële diensten of producten of sociaal raadslieden.

Als er – onbedoeld en vanuit de beste intenties – een onjuist of onvolledig advies wordt verstrekt of verkeerde verwachtingen worden geschept, loopt zowel de bezoeker als de bibliotheek een groot risico. Het is niet moeilijk voorbeelden te bedenken van wat er mis kan gaan: onverwachte afschrijvingen van de bankrekening, een onjuiste toeslag aangevraagd, incomplete aanlevering van stukken voor een uitkering, een veel lagere toeslag dan voorgerekend etc. De bezoeker kan (onbedoeld) schade leiden. Zo kan hij te veel toeslag ontvangen die hij moet terugbetalen, minder geld ontvangen dan waar hij recht op heeft, of aan extra aanvullende administratieve handelingen moeten verrichten. Het kan er in het ergste geval ook toe leiden dat de bibliotheek aansprakelijk wordt gesteld. Terecht of onterecht, je hebt er dan wel gedoe van. Los van de imagoschade, kost het ten minste tijd om de kwestie goed af te handelen, maar wellicht ook kosten van juridisch advies en een schadevergoeding. Bedenk dat iemand die goed is geïnformeerd en/of goed is doorverwezen óók goed geholpen is!





Geheimhoudingsverklaring

Medewerkers, zowel vrijwilligers als betaalde medewerkers, die het IDO bemensen moeten een geheimhoudingsverklaring getekend hebben. Voor betaalde medewerkers is de geheimhoudingsverklaring ingeregeld vanuit de Cao Openbare Bibliotheken. Hierin is opgenomen: "De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen." Maak met de vrijwilligers in het IDO, afhankelijk van hun rol, afspraken over geheimhouding en leg dit vast in een vrijwilligersovereenkomst.

De geheimhoudingsverklaring (voor betaalde medewerkers dus vanuit de CAO vastgelegd en voor vrijwilligers in een getekende vrijwilligersverklaring waarin dit expliciet is meegenomen) maakt het mogelijk dat IDO-medewerkers brieven van bijvoorbeeld overheidsinstanties mogen inzien en over de schouder mogen meekijken met bezoekers als ze op een computer in een 'mijn omgeving' ingelogd zijn. Mits, en dat is erg belangrijk, dit nadrukkelijk bedoeld is om informatie te vergaren om bezoekers zo goed mogelijk door te verwijzen naar partners die het concrete probleem van de bezoeker kunnen oplossen. Er mogen geen gegevens vastgelegd of overgenomen worden. Leg als IDO-medewerker goed uit aan de bezoekers dat brieven worden ingekeken of dat er wordt meegekeken over de schouder voor slechts dit doel en dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met de informatie.

Uitgangspunt bij de inrichting van de IDO-dienstverlening en overeengekomen tussen de publieke dienstverleners en de KB is dat de bibliotheek in het Informatiepunt Digitale Overheid hulp biedt tot er met DigiD ingelogd moet worden in een 'mijn omgeving'. Hulp bieden betekent in dit geval: de vraag van een bezoeker helder krijgen, algemene informatie opzoeken en bekijken op de relevante websites en doorverwijzen naar de specifieke organisatie of (lokale) partners die de vraag concreet kunnen afhandelen als het om persoonlijke casuïstiek of het invullen van een formulier gaat.



Er zijn echter situaties waarin het niet mogelijk is om mensen goed te informeren of gericht door te verwijzen omdat je informatie mist of de vraag van de bezoeker niet helder krijgt. In die situaties biedt de geheimhoudingsverklaring, zoals hierboven toegelicht, ruimte om mee te kijken in een 'mijn omgeving'. Belangrijke aandachtspunten hierbij:

- **Kijk alleen mee als je daadwerkelijk een geheimhoudingsplicht hebt getekend. Ga daar dus intern het gesprek over aan, ook met vrijwilligers. Neem het expliciet mee in je vrijwilligersovereenkomst.**
- **Meekijken is uitzondering, geen regel. Kijk alleen mee als je de vraag op een andere manier echt niet helder krijgt. En kijk alleen mee om de vraag duidelijk te krijgen zodat je mensen gericht door kunt verwijzen.**
- **Laat je als IDO-medewerker niet verleiden tot het oplossen van het probleem. Geef geen inhoudelijk advies, daarvoor verwijs je door naar een van de partners.**
- **De bezoeker logt zelf in met DigiD, je mag uitleggen hoe het moet, maar kijk nooit mee als er wordt ingelogd.**
- **Voer geen handelingen voor de bezoeker uit. Met name en zeker niet in een 'mijn omgeving'.**
- **Leg geen gegevens vast, tenzij je doorverwijst. Gebruik dan een toestemmingsformulier.**
- **Te allen tijde: Vertel wat je doet, check of de bezoeker het begrijpt en stel de bezoeker gerust.**

Weet dat burgers iemand kunnen machtigen voor het regelen van zaken in de 'mijn omgeving'. Meestal wordt hier een hulpverlener of familielid voor gevraagd.



De IDO-medewerker: wegwijzer en doorverwijzer

Als IDO-medewerker informeer en ondersteun je bezoekers met een vraag over de digitale overheid. Je rol is wegwijzer en doorverwijzer. Je laat zien waar het antwoord op de vraag te vinden is op de website van een publieke dienstverlener of verwijst door naar een partner die meer persoonsgebonden vragen kan beantwoorden en/of formulieren kan invullen voor de bezoeker. Hoe kun je dit het beste doen, rekening houdend met aansprakelijkheid?

Focus op het goed helder krijgen van de vraag van de bezoeker én op het doorverwijzen naar het aanbod van een partner waarvan je weet dat deze de vraag inhoudelijk kan afhandelen. Het is dus heel belangrijk het aanbod van partners heel goed in kaart te hebben. Hierop moet je scherp zijn, want bezoekers verwachten vaak direct inhoudelijke hulp en een concreet antwoord.

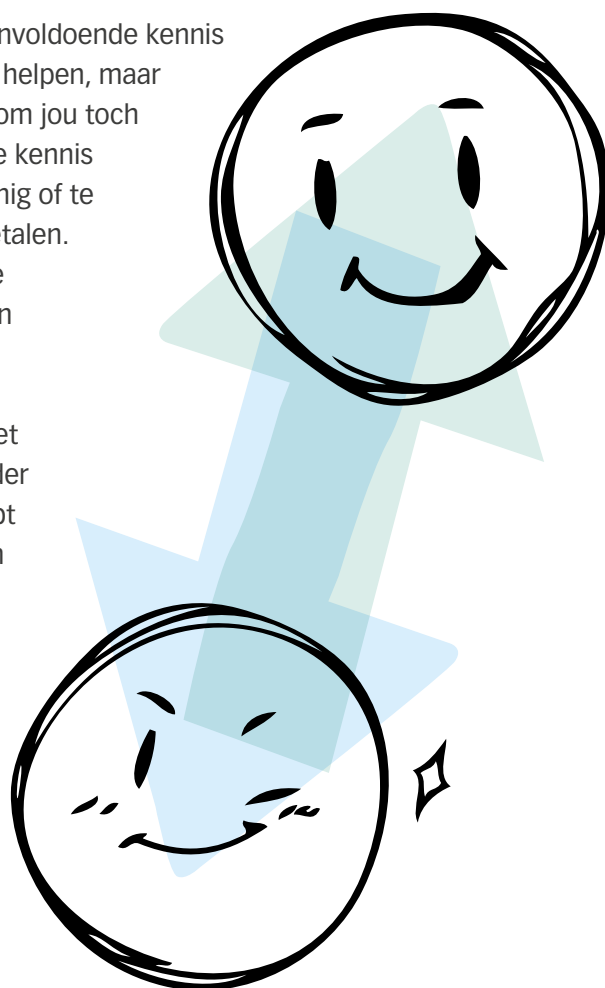
Klantgericht nee zeggen

Benadruk altijd het risico dat de bezoeker loopt ("Ik heb hier onvoldoende kennis van, waardoor het risico bestaat dat..."). Zeg niet: "Ik wil u wel helpen, maar dat mag niet." Dat zet de deur op een kier voor een bezoeker om jou toch over te halen te helpen. Bijvoorbeeld: "Ik heb hier onvoldoende kennis van, waardoor het risico bestaat dat u straks onterecht te weinig of te veel toeslag ontvangt en moet bijbetalen of juist moet terugbetalen. Maar ik neem direct contact voor u op met een organisatie die u verder kan helpen, of maak direct een afspraak voor u bij een organisatie die deze vraag wel inhoudelijk kan afhandelen."

De gouden tip bij klantgericht nee zeggen is: maak het concreet voor de bezoeker. Vermijd uitspraken als: "dan bent u nog verder van huis" of "dan komt u misschien in de problemen". Het klopt wel, maar het leeft niet. Gebruik concrete, praktische woorden als 'geld', '(terug)betalen', 'boetes'. Realiseer je dat stress een negatieve invloed heeft op het verwerken van informatie.

In een gesprek is dit een goede volgorde:

1. Spreek je begrip uit voor de bezoeker, stel hem op zijn gemak.
2. Meld dat je graag wilt helpen.
3. Geef aan dat je geen expert bent op dit vlak.
4. Benoem concreet het risico, bijvoorbeeld als jij wel inlogt.
5. Vertel wat je wél kunt doen.
6. Leg tijdens het helpen van de bezoeker duidelijk uit wat je doet en waarom en check of de bezoeker het begrijpt.





PRAKTIJK- VOORBEELD

Mevrouw Veera bezoekt het IDO. In haar hand heeft ze een opengemaakte brief van het UWV. Ze vertelt aan Erik, de IDO-medewerker, dat ze gisteren deze brief heeft ontvangen maar niet begrijpt wat er van haar gevraagd wordt.

Mogelijke reactie

Erik weet dat er waarschijnlijk privacygevoelige informatie in een dergelijke brief staat. Als betaalde medewerker van de bibliotheek heeft Erik een geheimhoudingsverklaring*, dat is geregeld vanuit de CAO. Erik mag de brief inzien met als doel informatie te vergaren om mevrouw Veera zo goed mogelijk door te verwijzen. Hij weet dat hij hier heel zorgvuldig mee om moet gaan en dat hij geen gegevens uit de brief mag vastleggen of overnemen. Erik legt aan mevrouw Veera uit dat hij de brief zal inzien om haar op de juiste manier naar een samenwerkingspartner te kunnen doorverwijzen, dat hij niet de juiste persoon is om het concrete probleem van mevrouw Veera op te lossen, maar dat hij haar wel zal uitleggen wat er in de brief staat en dat hij contact zal opnemen met een organisatie die haar inhoudelijk verder kan helpen.

* Zie de eerder opmerking op pagina 2. Maak, afhankelijk van de rol van de vrijwilligers in het IDO, afspraken met hen over geheimhouding en leg dit vast in een vrijwilligersovereenkomst. Als dat is vastgelegd en ondertekend, dan mag ook een vrijwilliger op deze manier handelen.



**PRAKTIJK-
VOORBEELD**

Meneer Ursem lukt het maar niet om in te loggen op mijnoverheid.nl. Hij overhandigt een briefje met inloggegevens aan Joey, de IDO-medewerker. Of hij het voor hem kan doen.

Mogelijke reactie

Joey legt aan meneer Ursem uit dat het geven van inloggegevens aan anderen erg risicovol is en dat een kwaadwillende heel veel ellende kan veroorzaken als hij de inloggegevens van meneer kent en misbruikt. Hij neemt het briefje niet aan, maar loopt met meneer Ursem naar de publiekscomputer en coacht hem door het inlogproces heen, waarbij hij uitlegt aan meneer Ursem dat hij zelf moet inloggen met zijn DigiD. Ter ondersteuning kan Joey meneer Ursem een filmpje laten zien waarin uitgelegd wordt hoe het inloggen op mijnoverheid.nl werkt. Joey legt uit dat hij niet mag meekijken als meneer Ursem zijn DigiD invoert en laat dit merken door weg te kijken of afstand te nemen als meneer Ursem inlogt. Joey vraagt tot slot of hij het prettig zou vinden om meer te leren over het werken met de computer en wijst hem op de mogelijkheden, zoals Digisterker.

**PRAKTIJK-
VOORBEELD**

Mevrouw Jansen meldt zich bij het IDO met de vraag of ze in de bibliotheek kan inloggen op mijnoverheid.nl. Astrid, de IDO-medewerker, wijst haar op die mogelijkheid en mevrouw Jansen neemt plaats achter de computer. Na een paar minuten roept ze Astrid bij de computer omdat ze er niet uit komt.

Mogelijke reactie

Astrid vraagt aan mevrouw Jansen of ze al heeft ingelogd met haar DigiD. Dit is haar gelukt, maar ze heeft nog een vraag over een formulier dat ze moet invullen. Astrid reageert: "Wat goed dat het gelukt is om in te loggen met uw DigiD. Ik ga even met u meekijken om te bepalen wat uw vraag precies is. Om u goed door te kunnen verwijzen, moet ik weten om welk formulier het gaat, zodat ik kan bepalen wie u verder kan helpen bij het invullen van het formulier."

Astrid ziet dat het gaat om een formulier dat betrekking heeft op huurtoeslag. Ze legt uit dat de Formulierenbrigade mevrouw Jansen kan helpen het formulier in te vullen. Ze maakt telefonisch een afspraak voor haar.





Warm doorverwijzen

Nadat je helder hebt wat de vraag van een IDO-bezoeker is, blijkt soms dat de bezoeker doorverwezen moet worden naar een lokale samenwerkingspartner. Sommige bibliotheken hebben afspraken met een vaste lokale partner, zoals het welzijnswerk of een vrijwilligersinitiatief. Zij kunnen ondersteunen bij vragen die verder gaan dan waar het IDO in kan voorzien. Bijvoorbeeld door de complexiteit, de tijdsduur, specifieke kennis of om zaken op te lossen achter de DigiD-inlog.

Je kunt dit 'koud' doen, namelijk door de contactgegevens van de partner mee te geven aan de bezoeker. De bezoeker maakt dan zelf de afspraak. Maar je kunt ook 'warm' doorverwijzen, waarbij je voor de bezoeker een afspraak maakt bij een samenwerkingspartner.

Spreekuur in de bibliotheek

Het kan zijn dat op het moment dat een bezoeker met een vraag bij het IDO komt, er een spreekuur van een samenwerkingspartner in de bibliotheek is waar hij direct antwoord op de vraag kan krijgen. Wanneer je het idee hebt dat een bezoeker mogelijk een drempel ervaart om daar gebruik van te maken, kun je met de bezoeker meelopen, hem kort aan de spreekuurhouder voorstellen en checken of de bezoeker op zijn gemak is.

Per telefoon of mail een afspraak maken

Maak afspraken met je samenwerkingspartners over hoe je bezoekers warm kunt doorverwijzen. Bijvoorbeeld door telefonisch een afspraak in te plannen. Of door een mail te sturen op tijden dat de samenwerkingspartner gesloten of niet bereikbaar is. Geadviseerd wordt om een plek in de bibliotheek in te richten waar je rustig, samen met de bezoeker kunt praten en bellen.



Als de instantie bereikbaar is:

Bel de instantie waarnaar je gaat doorverwijzen en maak een afspraak voor de desbetreffende persoon. Je schrijft voor de bezoeker de afspraak op, bijvoorbeeld op een speciale afsprakenkaart die ook in de toolkit staat. Als je als IDO-medewerker namens de bezoeker de persoonlijke gegevens van de bezoeker doorgeeft, ongeacht of de bezoeker erbij is of niet, dan 'verwerk' je persoonsgegevens. Dit valt onder de AVG en daarom moet je werken met een toestemmingsformulier. Als je de bezoeker de telefoon in handen geeft en je hem zelf de gegevens laat doorgeven, dan verwerk je geen persoonsgegevens en is een toestemmingsformulier niet nodig. Uiteraard mag je waar nodig wel meeluisteren en de bezoeker begeleiden met het voeren van het gesprek.

De instantie is niet bereikbaar:

Als je niet direct een afspraak kunt maken, neem dan als IDO-medewerker op een later tijdstip telefonisch contact op met de samenwerkingspartner, of geef de gegevens en de vraag van de bezoeker per mail door. Geef daarbij alleen de noodzakelijke gegevens door van de IDO-bezoeker: heer/mevrouw, achternaam, telefoonnummer en/of e-mailadres en een algemene beschrijving van de vraag. De samenwerkingspartner kan vervolgens contact opnemen met de bezoeker om een afspraak te maken. Je verwerkt hierbij persoonsgegevens van een bezoeker en deze moet jou daarvoor toestemming geven. Deze toestemming registreer je in een toestemmingsformulier, dat je de bezoeker laat ondertekenen.

Het toestemmingsformulier

Het toestemmingsformulier is het bewijs dat de bezoeker wiens persoonlijke gegevens je verwerkt, toestemming heeft gegeven aan de bibliotheek om dit voor hem of haar te doen. Dit komt voort uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In het toestemmingsformulier leg je vast: (1) dat hij of zij toestemming verleent en (2) weet aan welke partij gegevens worden doorgestuurd en (3) wat het doel van het doorsturen is, (4) de wijze van geven van toestemming, (5) tijd en datum van de toezegging, (6) naam van de IDO-medewerker aan wie de toestemming is gegeven. Je laat de klant ondertekenen.

Zorg dat je goed aan de bezoeker hebt uitgelegd waarom je zijn of haar gegevens noteert en waarom een toestemmingsformulier nodig is, namelijk om expliciet toestemming te krijgen om iemands gegevens te verwerken. De bezoeker is altijd gerechtigd om de toestemming op een later moment in te trekken. Een toestemmingsformulier dient tevens als bewijs dat deze toestemming eerder is verleend. Vraag je alleen mondeling toestemming, dan loop je, in het ergste geval, het risico op een 'mijn woord tegen jouw woord'-situatie. De persoonlijke gegevens die je door gaat geven, schrijf je niet op het toestemmingsformulier. Die gegevens noteer je op een apart formulier of direct in de mail die je naar de samenwerkingspartner stuurt. Afhankelijk van de afspraken die je hierover intern hebt gemaakt, gooi je de gegevens direct na de verwerking weg. Als je ze bewaart doe dat altijd los van het toestemmingsformulier. Zorg ervoor dat de toestemmingsformulieren direct opgeruimd worden, laat ze niet in het zicht van andere bezoekers of collega's liggen. Bewaar ze achter slot en grendel. Besef dat hierbij de AVG op van toepassing is.



Bespreek intern goed met alle betrokken medewerkers waar het formulier voor bedoeld is, wat er precies geregistreerd wordt en voor hoe lang het bewaard wordt. Gebruik bij voorkeur een standaardformulier waarin je de per bezoeker, instantie en IDO-medewerker variërende gegevens alleen nog maar hoeft in te vullen, maar waarin de formulering al is vastgelegd. De persoonsgegevens die de samenwerkingspartner van jou ontvangt en noteert (verwerkt) vallen onder de AVG-verplichtingen van de samenwerkingspartner.

Registratie van de bezoekers

Alle vragen die binnenkomen bij het IDO, worden door de medewerkers geregistreerd in de outputregistratietool. Deze registratie is op anonieme basis, waarbij geen persoonsgegevens worden vastgelegd. Daardoor is er geen sprake van gegevensverzameling in het kader van AVG en speelt het privacy-aspect hierbij op geen enkele wijze.

PRAKTIJK- VOORBEELD

Meneer Bakkum komt vrijdagmiddag enorm opgefokt binnen. Gooit wat papieren op tafel, en zegt: "Als ik nu geen actie onderneem, stopt mijn huurtoeslag per direct." Meneer is heel dwingend en 'eist' een oplossing. Hierbij moet Nicole, de IDO-medewerker, voor meneer Bakkum inloggen in een 'mijn omgeving'.

Mogelijke reactie

Nicole laat de papieren van meneer Bakkum liggen. Ze blijft rustig, toont begrip voor de situatie en geeft meneer Bakkum de ruimte om stoom af te blazen. Vervolgens probeert ze het probleem meer helder te krijgen. "Wat goed dat u gekomen bent, ik begrijp heel goed dat dit heel vervelend voor u is. Laten we gaan zitten, dan kijken we samen naar de mogelijkheden. Ik ga u eerst wat vragen stellen, zodat ik goed weet wat er aan de hand is. Daarna kijken we naar de volgende stap. Wilt u een kopje koffie? Wat is de exacte datum waarop u moet reageren? Waar heeft u deze datum gezien/gehoord/gelezen?" Als de datum inderdaad vandaag is: "Het is nodig om de Belastingdienst te bellen om uitstel aan te vragen. In hoeverre lukt het u dit zelf te doen? "

Samen nemen ze contact op met de Belastingdienst om uitstel aan te vragen. Nicole gaat met meneer Bakkum naar een afgesloten ruimte, zet de telefoon op de speaker en neemt het proces met meneer Bakkum door: dat hij zelf zijn gegevens kan doorgeven aan de medewerker, maar dat Nicole hem zal helpen als hij bijvoorbeeld de vraag niet begrijpt. Ze voeren samen het gesprek, meneer Bakkum geeft zelf zijn eigen gegevens door. Door de stress weg te nemen, heeft Nicole meneer Bakkum goed kunnen helpen.

Als meneer geholpen is met het uitstel aanvragen kan Nicole nog zeggen: "Meneer Bakkum, we hebben contact gehad met de Belastingdienst en er wordt gelukkig aan gewerkt. Maar hoe is het voor u om dit soort ingewikkelde brieven te lezen? Hoe gaat het werken op de computer u af? Hoe zou u het vinden als u in de toekomst dit soort brieven met vertrouwen zelf kunt lezen/beantwoorden?"

Kortom: een aantal vragen om het probleem te achterhalen en vervolgens te wijzen op cursussen in de bibliotheek.





Inrichting en beveiliging

Er zijn verschillende manieren hoe het IDO ingericht kan zijn: een aparte vaste balie waar bezoekers terecht kunnen voor IDO-vragen, een apart huisje of ruimte, een combinatie van een balie en rustige plek, of een 'rondlopende IDO-medewerker'. In het laatste geval kunnen bezoekers bij frontoffice medewerkers die in de bibliotheek rondlopen 'altijd' terecht met hun IDO-gerelateerde vragen. Hoe zorg je in al deze situaties voor voldoende privacy en een rustige plek om mensen te helpen?

Schulden, armoede en financiële zorgen hebben invloed op het IQ. De stress van langdurige armoede kan zelfs leiden tot een afname van het IQ met 13 punten. Ook neemt het (cognitieve) vermogen om informatie op te nemen en te verwerken af.¹ In een prikkelrijke omgeving kunnen hulpvragers steeds minder zelf en moet de hulpverlener steeds meer overnemen. Dit pleit ervoor om te focussen op het wegnemen van stress en prikkels.

Zorg ervoor dat anderen niet kunnen meeluisteren of -kijken als er privacygevoelige zaken worden behandeld. In kleine(re) vestigingen kan dit een behoorlijke uitdaging zijn. Zorg dan bijvoorbeeld voor losse laptops, tablets en een mobiele telefoon zodat ad hoc een rustig plekje gezocht kan worden.

Check of er mensen achter de bezoeker staan te wachten en of de IDO-bezoeker zich op het gemak voelt. Maak een markering op de vloer, trek voor de balie een streep met 'geef elkaar de ruimte, wacht achter deze streep'. Geef bij een langere rij, of complexe vraag aan: "Uw vraag verdient meer aandacht en zorg. Ik roep er even een collega bij, die kan dan mijn baliewerkzaamheden overnemen, dan loop ik daarna even met u mee naar een rustigere plek." Zorg voor een aantal losse laptops, zodat mensen op een zelf gekozen rustige plek plaats kunnen nemen om e.e.a. uit te zoeken.

1| Waarom we schuldenproblematiek nú moeten aanpakken – Studium Generale Universiteit Utrecht (uu.nl) en Schuldig-magazine [MOV-12619347-1.0].pdf (movisie.nl)



**PRAKTIJK-
VOORBEELD**

Mevrouw Bosschaert kijkt wat weifelend om haar heen en begint met zachte stem te praten. Achter haar staat een man te wachten tot hij aan de beurt is. Mevrouw Bosschaert voelt zich duidelijk niet op haar gemak en aarzelt bij het stellen van haar blijkbaar persoonlijke vraag.

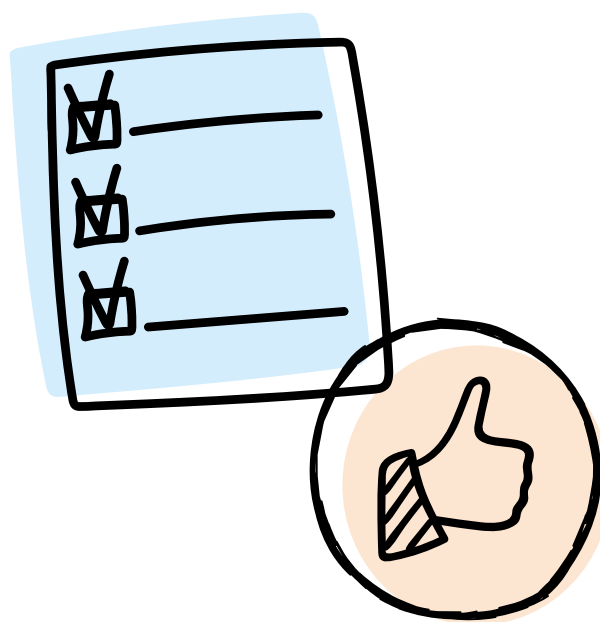
Mogelijke reactie

Hans, de IDO-medewerker, laat de man weten dat hij eerst mevrouw helpt en dat dit circa 10 minuten kan duren. Hij biedt aan dat de man achter de leestafel plaats neemt en dat hij hem ophaalt zodra hij hem kan helpen. Vervolgens checkt Hans bij mevrouw Bosschaert of ze zo op haar gemak is of liever naar een andere beschuttere plek wil.

Weet wat je moet doen bij een datalek

Het kan de beste overkomen: een e-mail aan een verkeerde geadresseerden gestuurd of een computer in een openbare ruimte blijkt niet (voldoende) beveiligd te zijn. Voorbeelden van beveiligingsincidenten of mogelijk een datalek. Iedere bibliotheek dient een 'protocol datalekken' te hebben. Dit is één van de compliance vereisten waaraan elke bibliotheek moet voldoen. Volg het protocol binnen je organisatie voor het melden van een (mogelijk) datalek. Bij twijfel over een datalek: direct melden. Bij je privacycoördinator en/of je leidinggevende/het management. Denk niet: het waait wel over of het zal wel loslopen. Laat je informeren door de privacycoördinator in jouw bibliotheek.

Hij of zij is verantwoordelijk voor de afhandeling van datalekken en kan beoordelen wat moet gebeuren. Zoals hoe het incident opgelost wordt, hoe de schade voor de betrokkenen beperkt blijft en hoe er gecommuniceerd wordt naar de betrokkenen en de Autoriteit Persoonsgegevens. Het is erg belangrijk dat er een veilige meldcultuur in je bibliotheek is, waarin iedere medewerker alert is op incidenten én zich veilig en aangespoord voelt om het te melden.



Samen pionieren

interne afstemming over de afhandeling van IDO-vragen

Informereren en ondersteunen bij het vinden van de juiste informatie is een kerntaak van de bibliotheek, de IDO-dienstverlening geeft hieraan op een nieuwe manier invulling. Het is dan ook een beetje pionieren, ervaring opdoen met het type vragen en hoe die te beantwoorden. Samen met collega's contact houden over hoe je vragen afhandelt en waar jullie tegenaanlopen is heel erg belangrijk. Hieronder een aantal tips om dit te doen en om IDO kennis en vaardigheden vast te houden binnen je bibliotheek.

- **Buddy's:** Laat de medewerkers koppels vormen, die samen optrekken in hun IDO werk als een soort overlegmaatje, sparringpartner of wat dan ook. Dit werkt ook heel goed met een oudere en/of ervaren medewerker en een jongere. Als je casussen bespreekt met je collega, doe dit dan zonder de naam of andere persoonsgegevens te noemen.
- **Start van de dag:** Werk met een dagstart. Maximaal een kwartier van tevoren bespreek je met elkaar hoe de dag van gisteren verlopen is en wat er die dag komen gaat. Hou het kort, actief (blijf staan) en laat steeds iemand anders dit 'voorzitten'. Het roulerend voorzitterschap van de dagstart zorgt ervoor dat het geen verplicht 'kwartiertje' wordt van de leidinggevende. Doordat iedereen een keer aan de beurt is, wordt het meer gedragen en de verantwoordelijkheid van iedereen. En daarmee effectiever.
- **Op de agenda:** Maak het IDO een vast agendapunt in elk periodiek één-op-één gesprek of overleg. Leg uit waar je op wilt terugblikken en vraag deelnemers om een cijfer te geven over hoe het gaat. Nodig uit om het cijfer toe te lichten, geef zelf ook een cijfer en onderbouw dit met argumenten. Vat de gedachtewisseling samen en diep enkele argumenten verder uit. Voorbeeldvragen IDO: Ik wil je vragen om terug te kijken op de afgelopen 6 maanden van ons IDO/jouw functioneren in het IDO. Waarom heb je voor dit cijfer gekozen? Wat heb je/we nodig om hier een hoger cijfer van te maken?
- **Introduceer het IDO-verhaal van de week/om de week/maand:** Elke keer staat er een succesverhaal of juist een uitdaging centraal. Deel dit verhaal (eventueel aangevuld met tips) op een vast moment en op een vaste manier: nieuwsbrief, intranet, video.
- **Speciale IDO-bijeenkomst:** Organiseer (bijvoorbeeld) 1 keer per half jaar een speciale IDO-bijeenkomst met collega's. Kies bepaalde IDO onderwerpen en laat de medewerkers hierover in kleine groepjes werken/leren. Bij 4 onderwerpen zijn er dan 4 groepjes en dus 4 rondes. Elk groepje gaat langs alle onderwerpen, een soort carrousel dus.
- **Vijf minuten training:** Plan periodiek met enkele medewerkers 5 minuten voor het werk in om een klein IDO onderwerpje te trainen. Dit is geen werkoverleg maar een mini-training! Jij als kartrekker/leidinggevende stelt hierbij alleen maar vragen aan de groep. Dit doe je in een hoog tempo, kriskras en actief (staan in cirkel). Dit onderwerpje kan gaan over IDO-kennis of vaardigheden voor een IDO-gesprek.

