

Hulp bieden binnen het Informatiepunt Digitale Overheid



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

Versie 3, oktober 2023

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, oktober 2023.

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

Inleiding	3
Technische en inhoudelijke hulp, wat mag wel en wat niet	5
De juiste doorverwijzing en verwachting	7
Geheimhoudingsverklaring	9
Hulp bij DigiD, wat mag wel en wat niet	11
De IDO-medewerker: wegwijzer en doorverwijzer	14
Warm doorverwijzen	17
Inrichting en beveiliging	21
Samen pionieren - interne afstemming over de afhandeling van IDO-vragen	23



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. Tijdens de Coronaperiode hebben de IDO's een belangrijke rol gespeeld om mensen te ondersteunen in het gebruik van hun DigiD, het aanmaken van QR-codes en het plannen van vaccinatie-afspraken. Ook vinden steeds meer mensen de bibliotheek die niet (digi-)taalvaardig zijn en die praktische systeemhulp nodig hebben om hun zaken te regelen. Bij veel vraagstukken gebruik je de persoonsgegevens van de bezoeker en krijg je onherroepelijk te maken met wet- en regelgeving. 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, terwijl je rekening houdt 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 om binnen je bibliotheek te praten over privacy en hoe jullie daarmee omgaan. Je krijgt voorbeelden hoe je in bepaalde situaties kunt handelen, hoe je samen met collega's overlegt over de afhandeling van vragen 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. Zorg ervoor dat je privacy afspraken met betrekking tot je IDO-dienstverlening opneemt in je bestaande privacy verklaring en privacy beleid. Hierin staan de regels over hoe jouw bibliotheek met privacygevoelige vragen omgaat. Zorg dat iedereen in de organisatie dezelfde basisregels en werkwijze volgt.





Het uitgangspunt bij het opstellen van deze handreiking: we willen het risico voor de IDO-bezoeker, de medewerkers de bibliotheek beperken en tegelijkertijd de bezoeker zo optimaal mogelijk helpen. Besef dat de 'I' in IDO voor 'Informatie' staat. Maar soms ga je per ongeluk van informeren naar adviseren, en dat moet je niet doen. Dit kan gebeuren als het moeilijk is om nee te zeggen, bezoekers te sterk aandringen of als ze jou als IDO-medewerker emotioneel proberen te overtuigen.

Het is nooit de bedoeling dat medewerkers inhoudelijk advies geven. Dat jij een andere en wellicht relevante achtergrond of werkervaring hebt, betekent nog niet dat je dan namens de bibliotheek inhoudelijke hulp mag bieden. Inhoudelijk advies geven impliceert namelijk richting de bezoeker dat je de bevoegdheid en kennis hebt om dat te doen. En die bevoegdheid heb je niet, dit maakt expliciet geen deel uit van het takenpakket van een IDO medewerker. Voor inhoudelijk advies wordt doorverwezen naar partners die die bevoegdheid expliciet wel hebben. Bijvoorbeeld een partner met een AFM-vergunning, welzijnsorganisaties of sociaal raadslieden.

Als er – onbedoeld en met de beste intenties – een verkeerd of onvolledig advies wordt verstrekt of verkeerde verwachtingen worden gewekt, 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 daardoor onbedoeld schade leiden. Teveel toeslag ontvangen die moet worden terugbetaald, minder geld ontvangen dan waar hij recht op heeft, of 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!





Technische en inhoudelijke hulp, wat mag wel en wat niet

Bezoekers die IDO-hulp vragen zijn vaak niet heel digivaardig en hebben praktische systeemhulp nodig bij het regelen van hun zaken. Soms kunnen we ze niet doorverwijzen naar een partner, omdat er niet overall doorverwijspartners zijn die deze systeemhulp bieden. Hoewel het IDO vooral bedoeld is om te informeren en door te verwijzen, helpen IDO-medewerkers bezoekers soms door handelingen voor hen uit te voeren op de computer of telefoon. Hierbij worden ook persoonlijke gegevens gebruikt.

Het IDO is er om mensen te helpen met informatie en doorverwijzing. Het doel is om bezoekers te laten helpen door een organisatie met de juiste kennis, en dat is de bibliotheek niet. Verderop in deze handreiking vind je de voorwaarden die hierbij horen.

Praktische systeemhulp gaat vaak om handelingen waarvoor je geen speciale kennis nodig hebt, maar wel computer- en/of taalvaardigheden. Het is puur gericht op het functioneel helpen van mensen. Het is belangrijk om deze hulp goed te definiëren en te waarborgen, omdat je te maken krijgt met persoonlijke gegevens. De bibliotheek moet hier van tevoren over nadenken en zorgen voor een veilige manier om te helpen.

Het is belangrijk dat jij en je collega's weten wat jullie wel en niet mogen doen, tot hoever je mag gaan, en hoe je de privacy van de bezoeker beschermt. Hierbij moet je niet alleen kijken naar wat volgens de wet mag, maar ook naar de rol van de bibliotheek en hoe ver die gaat.

Het feit dat iets wettelijk is toegestaan, betekent nog niet dat de bibliotheek het ook moet willen toestaan aan haar medewerkers.





In het privacy beleid moet staan welke persoonlijke gegevens worden gebruikt en met welk doel. Je spreekt dan over de wettelijke grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens. Er zijn verschillende manieren om dit te doen en elke bibliotheek kan dit anders uitvoeren. Zo kan het zijn dat de ene bibliotheek voor bijna alles toestemmingsformulieren gebruikt en een andere bijna niet. Juist omdat elke bibliotheek dit op een andere manier doet zijn hier geen eenduidige richtlijnen voor te geven. Beide opties zijn trouwens mogelijk, maar hebben een andere onderbouwing nodig.

Een aantal algemene richtlijnen zijn wel aan te geven.

- **Meekijken en coachen/begeleiden** is een handeling die zonder veel risico gedaan kan worden. De handeling ligt immers volledig bij de bezoeker en niet bij de IDO-medewerker. Let wel op: zodra je als IDO-medewerker inhoudelijk advies gaat geven kan je aansprakelijk gesteld worden. Doe dat dus niet
- Het **invullen van formulieren** in systemen van andere partijen en daarbij persoonsgegevens invoeren kan ook. De gegevens worden niet in een systeem van de bibliotheek ingevoerd en de IDO-medewerker heeft geen inzicht op, of controle over, de door hem ingevoerde gegevens. In feite bedien je alleen het toetsenbord en de muis. Let wel op: ook bij het invullen ligt het geven van inhoudelijk advies op de loer. Controleer goed of je de gegevens ook correct invoert.
- Het **maken van aantekeningen** op papier kwalificeert ook niet als een verwerking die onder de AVG valt. Er is geen sprake van een geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking en het is niet bedoeld om in een bestand op te nemen. Zorg wel dat de aantekeningen met persoonsgegevens niet rond blijven slingeren en na gebruik meteen worden vernietigd in een papierversnipperaar. Maak daar echt een punt van, anders creëer je alsnog een datalek.

Dit is misschien anders dan de standpunten die je al kende en dat komt door voortschrijdend inzicht onder de AVG juristen. De onderbouwing van deze punten is te lezen in het memo van de juristen van Dirkwager. Je kunt het opvragen via basisvaardigheden@probiblio.nl.

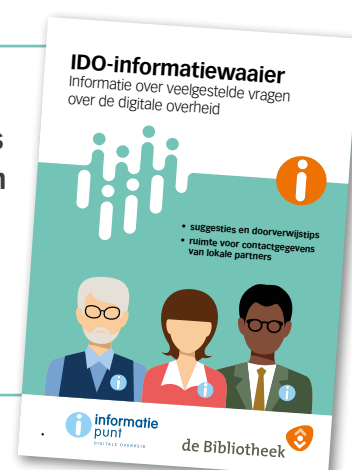




De juiste doorverwijzing en verwachting

Het is belangrijk om helder te hebben welke vragen naar welke samenwerkingspartners doorverwezen kunnen worden. Daarmee voorkom je dat je de vraag zelf maar op gaat lossen, omdat je denkt dat je de enige bent die deze mensen nog kan helpen. De kunst is om bezoekers zo effectief mogelijk door te verwijzen naar organisatie waar zij met hun vraag deskundig geholpen worden. Die doorverwijsinformatie moet voor alle IDO-medewerkers makkelijk toegankelijk zijn. Maak een zo compleet en actueel mogelijk overzicht van samenwerkingspartners waar ze mee helpen, wanneer ze open zijn en wat de adresgegevens zijn. Naast samenwerkingspartners zijn er mogelijk ook andere organisaties actief met het geven van hulp. Denk bijvoorbeeld aan kerken, moskeeën en buurthuizen. Plekken waar mensen zich vaak meer vertrouwd voelen. Inventariseer ook het relevante cursusaanbod van de bibliotheek en andere organisaties. Leg folders van partners neer die je de bezoekers mee kunt geven.

Begin 2023 werd de IDO-waaier landelijk beschikbaar gesteld. De waaier biedt een goede ondersteuning aan de IDO-medewerkers om de antwoorden op veel gestelde vragen vooraf te inventariseren en standaardiseren. De IDO-medewerkers hoeven niet telkens op zoek te gaan naar het antwoord en het helpt bij het realiseren van een eenduidige dienstverlening. De waaier is te vinden via de site landelijkehuisstijl.nl.



Ook bij de samenwerkingspartners en de gemeentelijke loketten moet duidelijk zijn wat het IDO behelst. Wat doet het IDO, wat doet het niet en tot hoe ver gaan de medewerkers met helpen. De ervaring leert dat er nog wel eens een verkeerd beeld van het IDO heerst en mensen met een verkeerde verwachting doorverwezen worden. Iemand vervolgens weer doorverwijzen wordt daarmee bijna onmogelijk, omdat je mensen niet van het kastje naar de muur wilt doorverwijzen. Al gauw sta je dan als IDO-medewerker de problemen verregaand op te lossen. Signaleer als medewerker wanneer mensen onjuist doorverwezen worden naar het IDO en bespreek dat met de degene die in je bibliotheek verantwoordelijk is voor het IDO. Wordt de verkeerde doorverwijzing structureel ga dan het gesprek aan met de betreffende instanties en zorg voor heldere afspraken en verwachtingen.

Soms krijgt het IDO een formele opdracht van de gemeente om bepaalde zaken op te pakken. Denk bijvoorbeeld aan het helpen bij het aanvragen van een DigiD of het regelen van zaken voor gevluchte Oekraïners. Dit is een belangrijk moment om met de gemeente te bespreken welke verwachtingen zij hebben, welke vragen zij door gaan verwijzen, welke kennis hiervoor nodig is, wat de juridische grenzen zijn en wat de mogelijkheden van het IDO zijn. Dat klinkt logisch, maar de praktijk leert dat dat gesprek niet altijd wordt gevoerd. Het risico bestaat dat je als bibliotheek dan een rol krijgt toebedeeld die niet past, of dat er onrealistische verwachtingen ontstaan over de dienstverlening.

Tot slot merken sommige bibliotheken enige argwaan bij lokale welzijnspartners. Wat doet het IDO en gaat de bibliotheek op onze stoel zitten en ons werk doen? Uiteraard is het belangrijk om het gesprek aan te gaan, de verwachtingen te managen en te focussen op hoe je elkaar kan versterken. Belangrijker nog is te voorkomen dat je op elkaars stoel gaat zitten en hulp gaat bieden die eigenlijk bij een andere instantie thuis hoort. Wees vooral geen concurrent van de welzijnsorganisaties door hun werkzaamheden uit te voeren. Alhoewel dezelfde juridische grenzen ook voor welzijnsinstanties gelden, hebben zij doorgaans meer tijd en kennis van zaken. Zij zijn getraind in het herkennen van stapelproblematiek en kunnen een langdurige relatie met de bezoeker opbouwen.

Voor het IDO betekent dit vooral dat er een grens is tot waar je hulp verleent. Dat heeft niet alleen met de wetgeving te maken, maar vooral ook met de kennis van de inhoudelijke materie die je als IDO-medewerker mist en de rol die het IDO lokaal speelt als informatieverstrekker en doorverwijzer.





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, artikel 69 voor bibliotheekmedewerkers. Hierin is opgenomen: "De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen." Maak, afhankelijk van de rol van de vrijwilligers in het IDO, afspraken met hen 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 vrijwilligersverklaring¹ 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.

¹ Probiblio heeft in 2022 een geheimhoudingsverklaring voor vrijwilligers ontwikkeld. Deze is te downloaden via de site www.probiblio.nl



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:

- **Beschouw deze handeling als een uitzondering voor het geval je er op een andere manier niet uitkomt;**
- **Je hebt een geheimhoudingsverklaring getekend of je bent vaste bibliotheek-medewerker waardoor je onder de CAO Openbare Bibliotheken valt (hierin is een geheimhoudingsclausule opgenomen);**
- **Je geeft geen inhoudelijk advies en je rekent voor klanten geen bedragen uit. Laat je niet verleiden om het probleem inhoudelijk op te lossen voor de bezoeker;**
- **Meekijken is een uitzondering als je de vraag op een andere manier niet helder krijgt en is alleen bedoeld om goed door te kunnen verwijzen of om de bezoeker technisch te helpen;**
- **De bezoeker logt zelf in met DigiD, je mag uitleggen hoe het moet, maar kijk nooit mee als er wordt ingelogd;**
- **Meekijken en coachen/begeleiden is een handeling die zonder veel risico gedaan kan worden. De handeling ligt namelijk volledig bij de bezoeker en niet bij de IDO-medewerker;**
- **Het invullen van formulieren in systemen van andere partijen en daarbij persoonsgegevens invoeren kan ook. De gegevens worden niet in een systeem van de bibliotheek ingevoerd en de IDO-medewerker heeft geen inzicht op, of controle over, de door hem ingevoerde gegevens. In feite bedien je alleen het toetsenbord en de muis voor de klant. Let op dat je de gegevens correct invoert en dat je geen (financiële) zaken voor de klant interpreteert of uitrekent. Je voert alleen gegevens in die de bezoeker je aangeeft;**
- **Het maken van aantekeningen op papier kwalificeert ook niet als een verwerking die onder de AVG valt. Dat is dus toegestaan. Zorg wel dat de aantekeningen met persoonsgegevens niet rond blijven slingeren en na gebruik meteen worden vernietigd in een papierversnipperaar;**
- **Communiceer met de bezoeker. Vertel wat je doet, check of de bezoeker je begrijpt en stel gerust.**

Machtigen

Weet dat burgers iemand kunnen machtigen voor het regelen van zaken in de 'mijn omgeving'. Machtigen kan alleen als iemand al een DigiD heeft en er is een beperkt aantal overheidsdiensten waar zaken via machtiging geregeld kan worden. Meestal wordt een hulpverlener of familielid gemachtigd. Laat je als IDO-medewerker niet machtigen.





Hulp bij DigiD, wat mag wel en wat niet

Tijdens de periode dat Nederland geteisterd werd door Coronapandemie werd de CoronaCheck-app en de QR-toegangscode geïntroduceerd. Bibliotheken werden door de overheid aangewezen als plek waar bezoekers praktische hulp konden krijgen bij het aanmaken van een DigiD, activeren van een QR code, of het maken van een vaccinatie-afspraak. Zeker voor deze dienstverlening is het extra belangrijk goed te weten wat je als IDO-medewerkers wel en wat je niet kunt doen.

IDO-medewerkers mogen geen DigiD aanvragen voor bezoekers. In de wet is namelijk bepaald dat men alleen voor zichzelf een DigiD mag aanvragen, niet voor anderen. De medewerkers mogen de bezoeker wel helpen bij de aanvraag door “over de schouders mee te kijken en te coachen”. Dit heeft de absolute voorkeur. Het belangrijkste obstakel is het BSN. Het BSN mag alleen worden verwerkt indien en voor zover de wet dit uitdrukkelijk toestaat. En dit is in dit geval niet zo. Dit is een drempel waar veel organisaties mee worstelen en waar (nog) geen wettelijke oplossing voor bestaat.

Hoe kan je de bezoeker dan wel helpen?

Bij voorkeur laat je de bezoeker zelf zijn persoonsgegevens invoeren. Je kunt hem daarbij begeleiden door over de schouder mee te kijken en aanwijzingen te geven. De bezoeker dient zelf het BSN in te voeren en de aanvraag te voltooien door op de verzenden knop te drukken. Als extra ondersteuning kan je de bezoeker filmpjes laten zien waarin het proces wordt uitgelegd of het proces eerst laten ervaren in de oefenomgeving van Digisterker. Is een bezoeker zelf niet in staat zijn gegevens in te voeren dan kan je de bezoeker helpen door de gevraagde persoonsgegevens voor hem in te voeren. Het BSN mag je nooit invoeren, dat moet de bezoeker zelf doen. De bezoeker dient zelf de aanvraag te voltooien door op de verzenden knop te drukken.





Afhankelijk van het beleid van de bibliotheek, is een geïnformeerde, specifieke en uitdrukkelijk toestemming nodig in de vorm van een toestemmingsformulier. Stem af met de privacy- en IDO-coördinator wat het beleid in jouw bibliotheek is.

Als bibliotheek willen we mensen graag zelfredzaam maken om zo te bewerkstelligen dat mensen zelf hun overheidszaken kunnen regelen en er geen afhankelijkheidsrelatie ontstaat. Daartoe heeft de bibliotheek een mooi aanbod aan trainingen. Vergeet mensen hier niet op te wijzen, want het hebben van een DigiD betekent niet dat mensen ook weten wat ze er mee kunnen en hoe ze ermee om moeten gaan.

Inloggen voor een ander

Het komt soms voor dat je hulp ingeroepen wordt bij het inloggen in het account van de bezoeker. Meestal komt dat omdat het de bezoeker zelf niet lukt. Je kunt je natuurlijk voorstellen dat dat een heel gevoelig proces is. Je zou mogen helpen, maar alleen als de bezoeker erbij aanwezig is en jou toestemming heeft gegeven. Log nooit in een account van een ander in, als die persoon daar niet zelf bij aanwezig is. Dat geldt ook voor bezoeker die in een account van een familielid of partner wil inloggen. De wet staat dat niet toe en die handeling is dus strafbaar. Het is goed als de bibliotheek een beslissing neemt of ze deze mate van hulp wel of niet aan haar IDO-medewerkers toestaat. En als het wel wordt toegestaan is het verstandig om dit vast te leggen met een toestemmingsformulier, om een moment in te bouwen waarop met de bezoeker gesproken kan worden over de gevoeligheid en de risico's van deze handeling.

Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens worden beschouwd als extra privacygevoelig omdat ze iets zeggen over iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, lidmaatschap van vakvereniging en biometrische gegevens. Bij het IDO krijg je hier mee te maken op het moment dat je voor bezoekers Corona-QR-codes activeert en vaccinatie-afspraken maakt. Tijdens het proces verwerk je bijzondere persoonsgegevens.

Dit geldt ook als je voor een bezoeker een afspraak maakt bij een doorverwijspartner en je vermeldt de reden van de afspraak. Als dat een medische reden is, dan is dat ook een bijzonder persoonsgegeven. Voorbeelden zijn: 'meneer Janssen is ziek' of 'afspraak bij de oncoloog'.

In principe mag je geen bijzondere persoonsgegevens verwerken. Een uitzondering is als de bezoeker uitdrukkelijk toestemming geeft. Deze toestemming moet je volgens de AVG kunnen aantonen en daarom worden hier vaak toestemmingsformulieren voor gebruikt. Voor de goede orde: dit geldt alleen wanneer jij als IDO-medewerker de handeling voor de bezoeker uitvoert. Meekijken en coachen en ingeven in het systeem van een andere organisatie is altijd toegestaan, ook bij bijzondere persoonsgegevens.



**PRAKTIJK-
VOORBEELD**

Meneer Bitter heeft een DigiD nodig en komt naar de bibliotheek met de vraag of Martha de IDO-medewerker het DigiD kan aanmaken.

Mogelijke reactie

Martha bespreekt met meneer Bitter wat een DigiD is en waar je het voor kunt inzetten. Hij geeft aan dat het haast heeft. Samen met meneer Bitter gaat Martha achter de computer zitten en Martha legt uit waar de bezoeker zijn gegevens moet invoeren. Ze zorgt ervoor dat ze geen handelingen uitvoert. Ze geeft tips hoe meneer Bitter een gebruikersnaam en een sterk wachtwoord kan kiezen. Meneer Bitter kan zijn inlog gegevens noteren op een briefje. Martha laat hem daarbij duidelijk noteren wat bijvoorbeeld een hoofd- of kleine letter is. Ze maakt van de gelegenheid gebruik om meneer Bitter te wijzen op het belang dat hij zijn inloggegevens geheim houdt. Nu het DigiD is aangevraagd legt Martha het vervolg uit. Ze maakt een afspraak voor het moment dat het DigiD geactiveerd wordt en vertelt hem dat hij de brief met de activatiecode mee neemt. Ze vertelt meneer Bitter dat er een cursus Digisterker is waar hij kan leren wat hij met zijn DigiD kan doen. Tot slot geeft ze hem een folder van Digisterker mee met daarop de belangrijkste informatie over het gebruik van een DigiD.

**PRAKTIJK-
VOORBEELD**

Meneer Franken heeft een DigiD nodig en komt naar de bibliotheek met de vraag of Martha het DigiD voor hem kan aanmaken.

Mogelijke reactie

Martha bespreekt met meneer Franken wat een DigiD is en waar je het voor kunt inzetten. Hij geeft aan dat het haast heeft. Samen met meneer Franken gaat Martha achter de computer zitten. Martha komt er al snel achter dat meneer geen enkele ervaring heeft met de computer en dat meneer Franken zonder hulp geen DigiD kan aanmaken. Ze geeft aan dat ze meneer Franken kan helpen door de gegevens voor hem in te voeren, maar dat meneer zelf zijn BSN moet intikken en op de verzendknop moet drukken. Martha vraagt meneer Franken om toestemming.* Martha tikt alle benodigde gegevens in. Ze instrueert meneer Franken hoe hij zelf zijn BSN moet intikken. Ze geeft tips hoe hij een gebruikersnaam en een sterk wachtwoord kan kiezen. Meneer Franken kan zijn inlog gegevens noteren op een briefje. Martha laat hem daarbij duidelijk noteren wat bijvoorbeeld een hoofd- of kleine letter is. Ze maakt van de gelegenheid gebruik om meneer te wijzen op het belang dat hij zijn inloggegevens geheim houdt. Tot slot laat ze hem met de muis op de verzendknop klikken. Nu het DigiD is aangevraagd legt Martha het vervolg uit. Ze maakt een afspraak voor het moment dat het DigiD geactiveerd wordt en vertelt hem dat hij de brief met de activatiecode mee neemt. Tot slot geeft ze hem een folder van Digisterker mee met daarop de belangrijkste informatie over het gebruik van een DigiD.

* Afhankelijk van het beleid van de bibliotheek gebeurt dit met of zonder toestemming, mondeling of op papier. Het kan altijd mondeling als onderdeel van het gesprek, omdat dit netjes en zorgvuldig is. In het laatste geval kan je het niet expliciet zien als toestemming en het heeft dan ook geen juridische status.





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.

Achtergrond en kennisniveau

De bibliotheekwereld stroomt vol met mensen met een andere werkachtergrond, als betaalde medewerker of als vrijwilliger. Dat is natuurlijk hartstikke fijn, maar het kan in het werk als IDO-medewerker ook een valkuil zijn. Als je namelijk in het verleden mensen beroepsmatig of vrijwillig geholpen hebt met bijvoorbeeld financiën, belastingen, pensioenen etc., dan is het heel verleidelijk om deze inhoudelijke hulp ook in de bibliotheek te bieden. Realiseer je dan dat dit soort hulp niet bij de rol van de bibliotheek past, het niet in jouw takenpakket zit. Dat wanneer jij er niet bent andere collega's deze hulp niet kunnen bieden, maar dat je die verwachting zo wel wekt. Dat wanneer je vertrekt jij niet wordt opgevolgd door een persoon met eenzelfde achtergrond, maar door een persoon die een bibliotheek kan runnen. Dat er bij fouten aansprakelijkheid kan ontstaan en de bezoeker en de bibliotheek daardoor een risico lopen. Bij een ongetwijfeld goed bedoeld maar verkeerd advies kan je de bezoeker flink benadelen, bovendien loopt de bibliotheek dan het risico aansprakelijk gesteld te worden voor de geleden schade.



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 voor u direct een afspraak bij een organisatie die deze vraag wel inhoudelijk voor u 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 "dankomt 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. 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 uitleg in de paragraaf over de geheimhoudingsverklaring.



**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.

Mocht meneer Ursem er zelf niet uitkomen dan mag Joey als uitzondering en als het beleid van de bibliotheek dat toestaat, meneer Ursem helpen met het inloggen. Joey vraagt meneer Ursem om toestemming. *

* Afhankelijk van het beleid van de bibliotheek gebeurt dit met of zonder toestemming, mondeling of op papier. Het kan altijd mondeling als onderdeel van het gesprek, omdat dit netjes en zorgvuldig is. In het laatste geval kan je het niet expliciet zien als toestemming en het heeft dan ook geen juridische status.

**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 met of 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

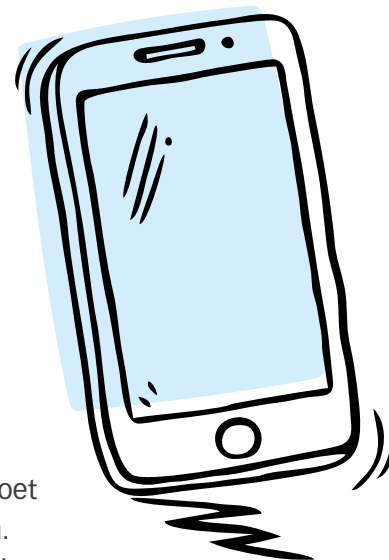
Maak afspraken met je samenwerkingspartners over hoe je bezoekers warm kunt doorverwijzen. Bijvoorbeeld door telefonisch een afspraak in te plannen. Of door een mail te sturen op tijden dat de samenwerkingspartner gesloten of niet bereikbaar is. Geadviseerd wordt om een plek in de bibliotheek in te richten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

Er is een verschil of je een afspraak voor de bezoeker maakt per mail, telefoon of direct in een afspraken-systeem van een doorverwijspartner. Dat verschil zit hem in het feit dat het verwerken van gegevens soms onder de AVG valt, en soms niet. Het beleid van de bibliotheek speelt natuurlijk ook een rol.



Per telefoon

Het telefonisch doorgeven van de persoonsgegevens van de bezoeker is mogelijk, omdat de IDO-medewerker geen persoonsgegevens vastlegt of op een andere manier verwerkt. Praktisch is het handiger om de telefoon aan de bezoeker te geven, zodat hij zelf zijn gegevens kan doorgeven en een afspraak kan maken. Uiteraard mag je waar nodig meeluisteren en de bezoeker voorbereiden op en begeleiden met het voeren van het gesprek. Let wel op de omgeving, het is voor de bezoeker niet fijn als de hele bibliotheek mee luistert naar zijn misschien wel heel persoonlijke gegevens.



Per mail

Maak je een afspraak per mail dan verwerk je persoonsgegevens in een geautomatiseerd (mail)systeem. Op dat moment is de AVG van toepassing en moet de bibliotheek beslissen hoe ze deze verwerking van persoonsgegevens regelen. Mogelijk kan het zijn dat de bibliotheek hier een toestemmingsformulier voor wil gebruiken. Informeer dat bij je organisatie.

Geef alleen de absoluut noodzakelijke gegevens door van de IDO-bezoeker zoals heer/mevrouw, achternaam, telefoonnummer en/of e-mailadres en een algemene beschrijving van de vraag. Let hierbij op dat je geen medische gegevens of andere bijzondere persoonsdata verstrekt, tenzij je uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming hebt. (Zie ook "Bijzondere persoonsgegevens" hieronder) De samenwerkingspartner kan vervolgens contact opnemen met de bezoeker om een afspraak te maken.

De mail met de persoonsgegevens komt na het verzenden in de map "verzonden items". Zorg dat je deze mail weggooit. Je kunt daarvoor de toetsencombinatie <shift + delete> gebruiken. Daarmee verdwijnt de mail direct zonder dat hij eerst in de prullenbak terecht komt. Een andere mogelijkheid is om je systeembeheerder te vragen je mailbox zo in te stellen dat de prullenbak automatisch geleegd wordt.

Direct in een afsprakensysteem

Sommige instanties werken met een afsprakensysteem waar de bezoeker zelf een afspraak in kan plannen. Als IDO-medewerker kan je de bezoeker daar altijd bij begeleiden door mee te kijken en te coachen. Mocht de bezoeker dit niet zelf kunnen en jij besluit dat voor hem te doen, dan kan dat. De AVG is dan niet van toepassing, omdat het een systeem van een andere organisatie is waar de je als IDO-medewerker geen inzicht op of controle over de door jou ingevoerde gegevens hebt. Is het een systeem van de bibliotheek dan geldt de AVG wel en moet de bibliotheek beslissen hoe ze deze verwerking van persoonsgegevens regelt.

Bijzondere persoonsgegevens

Bij het maken van een afspraak kan je een reden doorgeven waarom de bezoeker een afspraak wil maken. Eerder hebben we al beschreven dat het kan zijn dat het een medische reden kan hebben. In dat geval verwerk je een bijzonder persoonsgegeven en dan is het noodzakelijk dat de bezoeker uitdrukkelijk toestemming geeft en dat je dat kunt aantonen. Daarvoor wordt vaak een toestemmingsformulier gebruikt.



Het toestemmingsformulier²

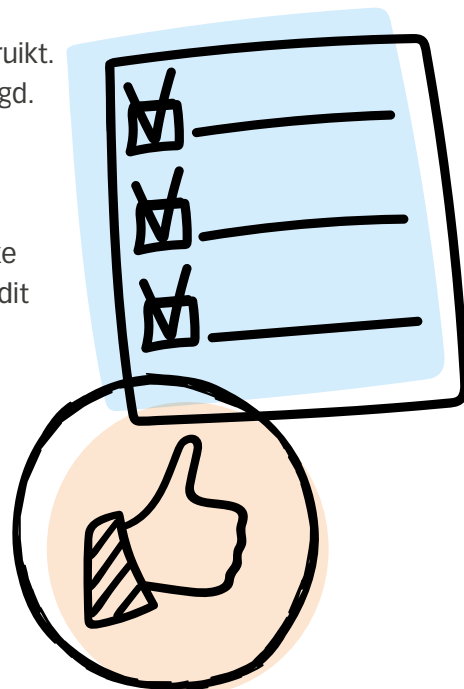
Er zijn twee belangrijke momenten dat je een toestemmingsformulier gebruikt.

1. Omdat de bibliotheek dit heeft besloten en in haar beleid heeft vastgelegd.
Informeel dat bij je Privacy- of IDO-coördinator.
2. Omdat je bijzondere persoonsgegevens van een bezoeker verwerkt.

Het toestemmingformulier 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.
- (7) je laat de bezoeker 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 mag weigeren om het formulier te ondertekenen en 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, waarin, in veruit de meeste gevallen, jij aan het kortste eind trekt. Echter het mondeling toestemming vragen in een gesprek met de bezoeker, omdat dat netjes en zorgvuldig is natuurlijk altijd aan te bevelen. Dat heeft echter een andere functie dan de manier waarop het in de AVG is bedoeld.

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.

Maak als bibliotheek afspraken over waar het formulier voor bedoeld is, wat er precies geregistreerd wordt en voor hoe lang en waar 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.

² Probiblio heeft een toestemmingsformulier ontwikkeld, geformuleerd in eenvoudige taalgebruik. Daarbij zit ook een handreiking om het gesprek aan te gaan over het geven van toestemming. De documenten zijn te downloaden via de site www.bibliotheeknetwerk.nl



Zoals al eerder vermeld is een toestemmingsformulier verplicht zodra je bijzondere persoonsgegevens verwerkt.

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 komt het dat u hier tegenaan liep? Waar zat het probleem? 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.³ 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. Denk hierbij ook aan je eigen veiligheid; zonder je niet af op een plaats waar je collega's je niet kunnen |zien met iemand die je niet helemaal vertrouwt.

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.

3] 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 blijkaar 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 heeft een 'protocol datalekken'. Volg dat protocol. Bij elk datalek: direct melden bij je privacycoördinator en/of je leidinggevende/het management. Als je dat niet doet loop je kans dat je je bezoekers ernstig benadeelt. De privacy-coördinator is verantwoordelijk voor de afhandeling van datalekken en kan beoordelen wat moet gebeuren. Niemand neemt het je kwalijk dat er een incident was, zolang je het intern maar meldt.



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 carousel 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.

