

Generiek Hoofdpunten protocol klantcontact met privacygevoelige, juridische en financiële informatie

Inleiding

Bibliotheken spelen een actieve rol in het sociale domein en breiden hun dienstverlening steeds meer uit. Denk bijvoorbeeld aan het convenant dat in 2016 met de Belastingdienst is afgesloten. De medewerkers in de frontoffice worden daardoor steeds vaker geconfronteerd met hulpvragen waarbij privacy-aspecten en gevoelige financiële informatie een rol spelen.

Het is belangrijk dat de Bibliotheek hier goed op voorbereid is en hierover afspraken maakt met het frontoffice-personeel. Zo hoeven medewerkers niet zelf te bepalen hoe ver ze gaan in het helpen van de klant en vermijdt de Bibliotheek onnodige risico's.

Om de medewerker goed toe te rusten, moet de Bibliotheek een aantal randvoorwaarden realiseren. Dit document is bedoeld als verkort protocol, als quick reference achter de balie. Het is een samenvatting van het uitgebreide protocol, waarin afspraken, uitgangspunten, gedragsregels en voorbeeldsituaties staan. Het is een naslagwerk en dient als uitgangspunt voor de bewustwording van de medewerkers. Voor de dagelijkse praktijk is dit verkort protocol opgesteld, met de belangrijkste punten op een rij.

De bibliotheekrealiteit zal door maatschappelijke en technische ontwikkelingen blijven veranderen. De actielijst is daarom geen statisch document. Het wordt waar nodig aangepast en is afhankelijk van de situatie in de lokale Bibliotheek.

Bijsluiter

Achtergrond bij het Hoofdpunten Protocol

Het Hoofdpunten Protocol is ontwikkeld binnen het ProBiblio-project 'Privacy in de frontoffice'. Het doel van het project is om Bibliotheken te helpen bij het bepalen van de grenzen in hun dienstverlening. Samen met medewerkers en leidinggevenden zoeken de adviseurs in een (of meer) sessie(s) de gewenste werkwijze voor de Bibliotheek. De uitkomst van dat proces wordt vastgelegd in een medewerkersprotocol. Hierin staan de afspraken over hoe de medewerkers in specifieke situaties dienen te handelen. Het hoofdpuntenprotocol is daarvan de afgeleide, waarin als quickreference, de belangrijkste afspraken staan opgesomd.

In die projectaanpak is de vastlegging van de afspraken in het protocol dus heel bewust het sluitstuk van een gezamenlijk proces, dat bestaat uit een reeks gesprekken, casebehandelingen en kennisoverdracht. Die aanpak leidt ertoe dat de afspraken meer begrepen en gedragen zijn door alle betrokkenen, en heel concreet aansluiten bij de dagelijkse praktijk.

Deze projectaanpak ontbreekt voor het generieke protocol. Het generieke protocol en het hoofdpunten protocol worden verstrekt als onderdeel van de toolkit voor Bibliotheken ter ondersteuning van hun activiteiten voor het convenant tussen de Koninklijke Bibliotheek en de Belastingdienst. De inbedding in de organisatie vanuit een voorafgaand proces ontbreekt dus. Deze inbedding zal door de Bibliotheek en gebruikers op een andere manier vorm moeten krijgen. Zonder gerichte aandacht hiervoor is het risico groot dat de afspraken in de la belanden en het protocol niet bijdraagt aan het gewenste resultaat.

Per Bibliotheek zullen de documenten een verschillende uitwerking kennen, afhankelijk van de lokale situatie en keuzes!

Inhoud van het Protocol en Hoofdpunten Protocol

In het ProBiblio-project 'Privacy in de frontoffice' leidt het proces tot een bewuste en expliciete keuze voor een werkwijze; een bepaald niveau van dienstverlening. We onderscheiden er vijf. Van niets doen tot het de klant volledig uit handen nemen. Bij elke werkwijze geldt feitelijk een set werkafspraken en een bijbehorend protocol.

Zonder het bijbehorende proces te doorlopen heeft een expliciete keuze voor een werkwijze beperkt effect voor de medewerkers in de praktijk. Het is ook niet noodzakelijk om die expliciete keuze te maken. Voor een goed gebruik van het generiek protocol is het wel van belang de achtergrond te begrijpen.

Het voorliggend generiek protocol is ontwikkeld binnen het project 'Privacy in de Frontoffice' met als uitgangspunt werkwijze 2, met in uitzonderingssituaties werkwijze 3.

De medewerker helpt de klant tot aan het inloggen (= werkwijze 2).

Bij uitzondering – bij bibliotheekeigen producten, technische problemen van bibliotheekapparatuur en tijdens digitale spreekuren – is het de medewerker toegestaan ook na het inloggen mee te kijken met de klant. De medewerker voert echter geen handelingen uit voor de klant (= werkwijze 3).

We hebben voor deze werkwijze gekozen omdat hierbij de risico's beperkter zijn, omdat de medewerker in deze situatie niet meekijkt bij het inloggen, behalve bij bibliotheekeigen producten. Bovendien kozen tot nu toe de meeste bibliotheken voor deze variant.

Gebruik van het Protocol en Hoofdpunten Protocol

Zowel het generiek protocol en Hoofdpunten Protocol en het geformuleerde Uitgangspunt voor dienstverlening moeten specifiek worden gemaakt. Dat houdt in dat degenen die de stukken voor de bibliotheek toepasbaar maken, moeten nagaan of de inhoud en de afspraken goed aansluiten bij de eigen organisatie. Aanpassingen kunnen nodig zijn, afhankelijk van bijvoorbeeld de organisatie (missie en visie, dienstverleningsniveau), locaties, inrichting van de locaties, bezoekersgroepen en hun specifieke wensen en andere karakteristieken, werkafspraken met gemeente, samenwerkingsafspraken en de partners.

Op een aantal plekken in het document staat daartoe ook al vermeld: [nader in te vullen].

Verder geldt dat er bij een werkwijze verschillende aspecten zijn die bepalen of de medewerkers goed kunnen functioneren en bij kunnen dragen aan de gewenste dienstverlening. Hoe meer die aspecten goed zijn ingevuld, hoe beter het resultaat. Feitelijk gaat het om randvoorwaarden. Bibliotheken kunnen de in de toolkit beschikbare Generieke Actielijst gebruiken om de aspecten (randvoorwaarden) na te gaan en om eventueel de acties te bepalen om de randvoorwaarden te vervullen.

Ten slotte nog het volgende. De bibliotheekrealiteit zal door maatschappelijke en technische ontwikkelingen blijven veranderen. Zowel het generiek protocol als de actielijst zijn daarom geen statische documenten. Ze worden waar en wanneer nodig aangepast, en daarom verdient het aanbeveling om daarvoor iemand in de organisatie verantwoordelijk te maken.

Overige documenten in de toolkit

- Generiek Protocol
- Generieke Actielijst

Voor meer informatie

ProBiblio

Laurens Goudriaan, tel. 023 55 46 100, e-mail lgoudriaan@probiblio.nl

Edo Postma, tel. 023 55 46 100, e-mail epostma@probiblio.nl

Bent u geïnteresseerd in het organiseren van het 'Privacy in de frontoffice-traject', neem dan contact op met uw provinciale ondersteuningsinstelling (POI). Deze kan u vertellen wat de mogelijkheden voor uw Bibliotheek zijn.

Hoofdpunten protocol klantcontact met privacygevoelige, juridische en financiële informatie

De belangrijkste zaken

- Je bent je er altijd van bewust dat er privacygevoelige informatie op het scherm van de klant kan staan. Bijvoorbeeld persoonlijke gegevens en financiële informatie.
- Je vraagt door om duidelijk te krijgen waar de klant precies hulp bij nodig heeft en hoeveel haast het heeft.
- Je bent duidelijk en geeft de grenzen van de dienstverlening aan, en je geeft aan waarom dat zo is. Voorbeeldzinnen vind je in het uitgebreide protocol.
- Je bent je bewust dat zelfredzaamheid van de klant voorop staat. Je zorgt dat helpen geen kortstondig succes is, want dan staat de klant morgen weer voor je balie met dezelfde vraag.
- Je laat de klant zien waar hij de informatie kan vinden en waar hij moet inloggen.
- Je kijkt niet mee nadat de klant heeft ingelogd.
Uitzondering: als het echt niet anders kan en het is een product van de Bibliotheek, dan mag je – nadat je toestemming hebt gevraagd aan de klant – ook meekijken nadat de klant heeft ingelogd.
- Je voert geen handelingen uit voor de klant.
- Je weet dat de klant eindverantwoordelijk is voor wat hij doet en beslist. Je zorgt dat zijn problemen niet de jouwe worden.
- Je geeft nooit financieel en juridisch advies.
- Je verwijst door naar:
 - eigen diensten als:
 - cursussen (onder andere Digsterker, Klik & Tik)
 - spreekuren
 - organisaties in de regio
 Het overzicht met doorverwijsadressen vind je op: [\[nader in te vullen\]](#).
- Je weet hoe de publiekspc's klantgegevens verwerken.
- Je vergrendelt de computer als je wegloopt bij de personeelsterminal (Windows-toets + L).
- Je houdt persoonlijke informatie over de klant altijd geheim.

Kom je er niet uit, vraag dan hulp aan de teamleider [\[eventueel functiebenaming aanpassen\]](#).

Meer achtergrondinformatie en klantcases vind je in het uitgebreide Protocol klantcontact met privacygevoelige, juridische en financiële informatie.

Een overzicht met doorverwijsadressen vind je ... [\[aanvullen waar het overzicht ligt\]](#).