

Generiek 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 de Koninklijke Bibliotheek in 2016 met de Belastingdienst heeft afgesloten. De medewerkers met klantcontacten ('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.

Dit document (het generiek protocol) is bedoeld als uitgebreid protocol. In het protocol staan afspraken, uitgangspunten, gedragsregels en voorbeeldsituaties. Dit protocol is niet bedoeld voor de dagelijkse praktijk. Het is een naslagwerk en dient als uitgangspunt voor de bewustwording van de medewerkers. Voor de dagelijkse praktijk is een verkort protocol opgesteld, met de belangrijkste punten op een rij.

Bijsluiter

Achtergrond bij het Protocol

Het 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.

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 wordt 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 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

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 in 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

Dit generiek 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 Hoofdpunten 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.

Inhoud

Inleiding	1
Bijsluiter	2
Uitgangspunt van dit protocol.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Waar gaat dit protocol over	5
Waar gaat dit protocol niet over	5
Voorbeeldsituaties.....	5
Uitgangspunt van de Bibliotheek.....	5
Niveau van de dienstverlening	6
Algemeen.....	6
Wat vraag je	6
Wat vertel je	6
Wat is je houding.....	7
Wat doe je wel.....	7
Wat doe je niet	7
Wat als je er niet zelf uitkomt	7
Techniek	8
Tips.....	8
Doorverwijzen.....	9
Situaties	10

Protocol klantcontact met privacygevoelige, juridische en financiële informatie

Waar gaat dit protocol over

Het protocol helpt je omgaan met ad hoc vragen met privacygevoelige, juridische en financiële informatie. Waar help je wel mee en waarmee niet? Hoe ver ga je?

Waar gaat dit protocol niet over

Het protocol gaat niet over klantcontacten waarin privacygevoelige en financiële handelingen geen rol spelen. Dat is het gros van de klantcontacten.

Voorbeeldsituaties

- Een klant komt naar je toe en vraagt jouw hulp bij handelingen op de computer waarbij persoonlijke en/of financiële gegevens op het beeldscherm verschijnen.
- In de Bibliotheek verricht een klant financiële handelingen op de computer (internetbankieren, (belasting)zaken etcetera) of zaken waarbij persoonlijke gegevens in beeld komen (werkdossier UWV, Facebook, chatten, mailen etcetera). De klant komt er niet uit en vraagt jouw hulp.
- Je helpt een klant aan de balie en zoekt zijn gegevens op in het bibliotheekstelsel. Kort daarop moet jij de personeelspc verlaten om werkzaamheden elders te doen.
- Een klant kopieert een document en laat het origineel liggen.
- Een klant heeft problemen met de apparatuur of digitale diensten van de Bibliotheek (bijvoorbeeld het e-bookaanbod, de Vakantiebib, Mijn Bibliotheek, Mijn Menu, etcetera).

NB. Dit zijn slechts voorbeelden van veelvoorkomende situaties. Je kunt ook andere vragen krijgen waarin privacy en financiën een rol spelen..

Uitgangspunt van de Bibliotheek

[Aanpassen aan de lokale missie/visie]

De Bibliotheek speelt een actieve rol in het publieke en sociale domein. Dit doet zij door een laagdrempelige, voor iedereen toegankelijke plaats te bieden om anderen te ontmoeten, te lezen, te leren, je te ontwikkelen en wijzer te worden.

De Bibliotheek ondersteunt mensen om *zelfredzaam* te worden en blijven. De Bibliotheek ontleent haar maatschappelijke betekenis aan de mate waarin burgers, mede dankzij de Bibliotheek, meer grip op hun leven kunnen hebben.

De bibliotheekmedewerker is zelf geen inhoudelijk specialist, maar weet hoe hij of zij de vraag analyseert, informatie zoekt en de klant doorverwijst. De medewerker is tussenpersoon tussen klantvraag en informatie.

Niveau van de dienstverlening

Je laat zien waar de klant de informatie kan vinden, en (als dat relevant is) waar en hoe hij iets kan doen (bijvoorbeeld inloggen)

- Je trekt je terug
- Je laat de klant *zelf* alle handelingen uitvoeren

Je legt de klant uit waarom, maakt hem bewust van de risico's en verwijst – indien nodig – door naar andere instanties of een apart aanbod van de Bibliotheek (spreekuur, cursus etcetera).

Uitzondering

Bij een technisch probleem van de bibliotheekapparatuur of als het een product van de Bibliotheek betreft, geldt een uitzondering. Denk hierbij aan e-books, e-readers, de apps, de website van de Bibliotheek, mijn bibliotheek-omgeving, etcetera.

Dan help je de klant – als dat nodig is – ook *na* het inloggen. Dit doe je door aan te wijzen en uit te leggen welke handelingen hij moet verrichten. Voordat je dat doet, vraag je de klant om toestemming en maak je hem bewust van de risico's. Je neemt de muis *niet* over en voert *geen* handelingen voor de klant uit. Eigenlijk ben je een coach.

Algemeen

Wat vraag je

- Je probeert duidelijk te krijgen waarbij de klant precies hulp nodig heeft en vraagt door.
- Je probeert vooraf vast te stellen of je de klant zelf kunt helpen of dat je kunt doorverwijzen naar een andere organisatie of een cursus of spreekuur in de Bibliotheek.
- Je informeert naar de urgentie van de vraag. Dit helpt bij het bepalen van de oplossing.
- Als een klant je hulp vraagt terwijl hij al achter de computer zit, vraag dan altijd of er privacygevoelige informatie op het scherm staat, want het is niet de bedoeling dat je die ziet.

Wat vertel je

- Als je vraagt of er privacygevoelige informatie op het scherm staat, zeg dan dat het niet de bedoeling is dat jij die ziet.
- Maak de klant bewust van de risico's die hij neemt als hij anderen in vertrouwen neemt en gevoelige handelingen uitvoert op de computers en via het netwerk van de Bibliotheek.
- Maak de klant duidelijk dat het ten zeerste af te raden is om financiële en andere transacties met persoonlijke gegevens te verrichten via de wifi-verbinding van de Bibliotheek. Het veiligste doet de klant dit op zijn smartphone (of tablet) via het mobiele netwerk (3G en 4G) via de app van de bank.

“Staat er privacygevoelige informatie op uw scherm? Het is niet de bedoeling dat ik die zie.”

“Ik kan u laten zien waar u de informatie kunt vinden en waar u kunt inloggen.”

“In de Bibliotheek hebben wij onvoldoende kennis om u inhoudelijk met deze vraag te helpen.”

“Ik kan u wel een adres geven waar u met uw vraag geholpen kunt worden.”

“Ik ben niet bevoegd om om te gaan met uw privacygevoelige informatie. Dit is in uw eigen belang: het gaat hier om informatie die alleen u aangaat. Ook als u hier zelf geen bezwaar tegen heeft, zal ik niet met u meekijken op uw computerscherm, als daar privacygevoelige informatie op wordt getoond.”

“Vindt u het lastig om om te gaan met de digitale wereld? Wij hebben cursussen die u daarbij helpen! Vraag naar onze cursussen 'Klik & Tik' en 'Omgaan met de digitale overheid'.”

Bij uitzondering (eigen bibliotheekproducten) mag je meekijken na het inloggen:

“Heeft u er bezwaar tegen dat ik met u meekijk? Het kan zijn dat ik persoonlijke gegevens zie, maar die zal ik in vertrouwen behandelen”

“Ik kijk met u mee en zal u uitleggen hoe u het probleem kunt oplossen, maar u moet zelf de handelingen uitvoeren.”

“Ik log niet voor u in.”

Wat is je houding

- Je bent klantvriendelijk en open.
- Je bent duidelijk en geeft de grenzen aan.
- Je weet dat “Nee” ook een antwoord is, maar je legt wel uit waarom en biedt alternatieven.
- Je bent begripvol, maar laat je niet leiden door de (morele) druk die de klant je oplegt.
- Je zorgt dat je het probleem van de klant niet het jouwe maakt.
- De klant is eindverantwoordelijk voor zijn handelingen en beslissingen.
- Je schiet niet meteen in de hulphouding, maar informeert waar het voor is en hoe urgent de vraag is.
- Je verwijst door naar eigen diensten (spreekuur, cursus) of naar organisaties in de regio.
- Je focust je op de zelfredzaamheid van de klant. Zorg dat helpen geen kortstondig succes is, want dan staat de klant morgen weer voor je balie met dezelfde vraag.
- Je houdt persoonlijke gegevens van de klant geheim.
- Je geeft geen financieel advies. Daar ligt niet de deskundigheid van bibliotheekmedewerkers. Het geven van advies leidt juridisch gezien tot een “overeenkomst van opdracht”. Daarbij heeft de bibliotheek als opdrachtnemer een zorgplicht. De bibliotheek is dus mede verantwoordelijk voor het advies en de daaruit voortvloeiende consequenties. De bibliotheek moet nazorg kunnen verlenen. Adviseren over bijvoorbeeld belastingen en internetbankieren is dus (zeer) risicovol.
- Je blijft kritisch. Denk na voordat je handelt. Stel jezelf de vraag: “hoe zou ik het vinden als het om mijn gegevens zou gaan.”

Wat doe je wel

- Je laat de klant zien waar hij de informatie kan vinden.
- Je laat zien waar de klant dient in te loggen.
- Je loopt weg zodra de klant gaat inloggen.
- Je vergrendelt de computer als je wegloopt bij de personeelsterminal (Windowstoets + L).

Bij bibliotheekdiensten en -producten geldt een uitzondering

- Je helpt de klant ook na het inloggen als het echt niet anders gaat én het om een dienst/product van de bibliotheek gaat.

Wat doe je niet

- Je logt niet in voor de klant
- Je kijkt niet mee als er persoonlijke of financiële gegevens in beeld staan.
- Je neemt de muis niet over.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.
- Je geeft geen financieel advies.
- Je laat geen gegevens op een personeelsterminal staan als je wegloopt.

Bij bibliotheekdiensten en -producten geldt een uitzondering

- Je gaat er niet van uit dat iemand toestemming zal geven. Je vraagt altijd om toestemming om mee te kijken.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.

Wat als je er niet zelf uitkomt

- [nader in te vullen: wie of welke functie is aanspreekpersoon voor de medewerkers]

Techniek

Publiekspc's

- Als de klant gebruikmaakt van de publiekspc's laat hij digitale sporen na, zoals:
 - Bezochte websites
 - Verstuurde mails
 - Geopende en/of gedeelde en foto's en video's
 - Opgeslagen en/of geprinte bestanden die je deelt
- Alle bestanden (Office, afbeeldingen, pdf) blijven staan tot de Bibliotheek sluit: dan worden alle persoonlijke gegevens van de klanten van het systeem gewist. [Aanpassen aan de lokale situatie]
- De schermen van de publiekspc's zijn met opzet voor iedereen zichtbaar. We willen zo toezicht houden op hoe de pc's gebruikt worden en kunnen ingrijpen als er bijvoorbeeld porno, geweld of andere ongewenste informatie in de Bibliotheek wordt bekeken.
- De schermen van de publiekspc's zijn met opzet voor iedereen zichtbaar. Daarmee moeten gebruikers dus rekening houden wanneer zij persoonlijke en/of gevoelige informatie op het scherm hebben.

Printen en scannen

- De printers en scanners zijn voor iedereen toegankelijk. [Aanpassen aan de lokale situatie]
- Voor het printen heeft de klant een bonnetje of een tegoed op zijn bibliotheekpas nodig uit de betaalautomaat. [Aanpassen aan de lokale situatie]
- De klant dient zelf de print op te halen. [Aanpassen aan de lokale situatie]
- Soms blijven documenten liggen bij de printer, scanner of kopieerapparaat.

Wifi

- De Bibliotheek biedt open en gratis wifi aan. De klant hoeft hier geen wachtwoord voor in te voeren.
- Het gebruik van een open wifi-verbinding is per definitie niet veilig. Kwaadwillenden kunnen vrij simpel met de juiste apparatuur de wifi-verbinding afluisteren en alle verstuurde gegevens opslaan, inclusief wachtwoorden en andere persoonlijke gegevens. Deze gegevens kunnen zij vervolgens gebruiken om identiteitsfraude mee te plegen.
- Financiële transacties verrichten via de wifi-verbinding van de Bibliotheek is ten eerste af te raden. Het veiligste doet de klant dit op zijn smartphone (of tablet) via het mobiele netwerk (3G en 4G) via de app van de bank.

Handige snelkoppelingen

Windows

Ctrl + P	=	Printen/afdrukken
Windows-toets + L	=	Computer vergrendelen
Windows-toets + D	=	Alle openstaande schermen minimaliseren

Wise [Aanpassen aan het lokale bibliotheek automatiseringssysteem]

F12	=	Klant afsluiten
-----	---	-----------------

Tips

- Gebruik Google om de klant te helpen bij een vraag. Hier vind je instructiefilmpjes waarin de handelingen worden voorgedaan. Bijvoorbeeld "Jaaropgave printen ING" brengt je naar de website van ING waar een filmpje toont hoe je een jaaropgave downloadt en uitprint.
- De Rabobank en Steffie.nl bieden een online cursus internetbankieren: <https://www.eenvoudigbankieren.nl/>
- Andere banken bieden vaak ook handleidingen, cursussen en filmpjes aan.

Doorverwijzen

- Een overzicht met doorverwijsadressen vind je op: [nader in te invullen]
Daar vind je ook een overzicht van wat deze instanties aan diensten kunnen bieden.
- De Bibliotheek organiseert diverse cursussen. Van deze cursussen zijn folders gemaakt. De cursusdata vind je op: [nader in te invullen]
Voor complexe vragen zijn er spreekuren in de Bibliotheek waar klanten uitgebreider geholpen worden.

De volgende spreekuren worden georganiseerd: [nader in te invullen]

<i>Welke vragen</i>	<i>Spreekuur</i>	<i>Waar</i>	<i>Wanneer</i>

Situaties

Een klant komt naar je toe en vraagt jouw hulp bij handelingen op de computer waarbij persoonlijke en/of financiële gegevens op het beeldscherm verschijnen.

Weet

- Dat het niet gewenst is dat jij als medewerker meekijkt met de klant als er privacygevoelige en financiële gegevens op het scherm staan.
- Dat het risicovol is om klanten te helpen met privacygevoelige en financiële vragen. Het kan voor de klant nadelige gevolgen hebben en tot misverstanden leiden. Dat hoeft niet de schuld van de bibliotheekmedewerker te zijn, maar dat realiseert de klant zich vaak niet. En dat kan leiden tot verwijten, claims en imagoschade.
- Dat het helpen van klanten vaak een kortstondig succes is, maar het aanleren van handelingen effectiever is. Zo maak je de klant zelfredzaam.
- Dat er veiligheidsrisico's zijn verbonden aan financiële transacties verrichten via openbare computers en openbaar wifi.
- Dat de klant is geholpen met een duidelijk verhaal en goede alternatieven.

Verhaal

- Je schiet niet meteen in de hulphouding, maar informeert waar het voor is en hoe urgent de vraag is.
- Je geeft aan dat je als medewerker van de Bibliotheek de klant alleen kunt helpen tot het moment van inloggen. Zodra de klant is ingelogd, kijk je niet op het scherm, omdat daar privé-gegevens op staan waarvan het niet de bedoeling is dat jij (en anderen) die ziet.

Doen

- Je vraagt door en bepaalt de urgentie.
- Je laat de klant zien waar hij de informatie kan vinden.
- Je laat zien waar de klant dient in te loggen.
- Je loopt weg van het scherm zodra de klant gaat inloggen.
- Je verwijst indien nodig door naar een andere organisatie, of naar een cursus of spreekuur in de Bibliotheek.

Laten

- Je logt niet in voor de klant.
- Je kijkt niet mee als de klant is ingelogd en er persoonlijke of financiële gegevens in beeld staan.
- Je neemt de muis niet over.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.
- Je geeft geen financieel advies.

In de Bibliotheek verricht een klant financiële handelingen op de computer (internetbankieren, (belasting)zaken etcetera) of zaken waarbij persoonlijke gegevens in beeld komen (werkdoosier UWV, Facebook, chatten, mailen etcetera). De klant vraagt jouw hulp.

Weet

- Dat het niet gewenst is dat jij als medewerker meekijkt met de klant als er privacygevoelige en financiële gegevens op het scherm staan.
- Dat het risicovol is om klanten te helpen met privacygevoelige en financiële vragen. Het kan voor de klant nadelige gevolgen hebben en tot misverstanden leiden. Dat hoeft niet de schuld van de bibliotheekmedewerker te zijn, maar dat realiseert de klant zich vaak niet. En dat kan leiden tot verwijten, claims en imagoschade.
- Dat het helpen van klanten vaak een kortstondig succes is, maar het aanleren van handelingen effectiever is. Zo maak je de klant zelfredzaam.
- Dat er veiligheidsrisico's zijn verbonden aan financiële transacties verrichten via openbare computers en openbaar wifi.
- Dat de klant is geholpen met een duidelijk verhaal en goede alternatieven.

Verhaal

- Je schiet niet meteen in de hulphouding, maar informeert waar het voor is en hoe urgent de vraag is.
- Je geeft aan dat je als medewerker van de Bibliotheek de klant alleen mag helpen tot het moment van inloggen. Zodra de klant is ingelogd, kijk je niet op het scherm, omdat daar privé-gegevens op staan waarvan het niet de bedoeling is dat jij (en anderen) die ziet.

Doen

- Je informeert altijd of er persoonlijke of financiële gegevens op het beeldscherm staan. Het is niet de bedoeling dat jij die ziet.
- Als dat wel het geval is, geef je de klant tips zonder dat je meekijkt op het scherm.
- Je verwijst indien nodig door naar een andere organisatie, of naar een cursus of spreekuur in de Bibliotheek.

Laten

- Je logt niet in voor de klant.
- Je kijkt niet mee als de klant al ingelogd is en er persoonlijke of financiële gegevens in beeld staan.
- Je neemt de muis niet over.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.
- Je geeft geen financieel advies.

Je helpt een klant aan de balie en zoekt zijn gegevens op in het Bibliotheekstelsel. Kort daarop moet jij de personeelspc verlaten om werkzaamheden elders te doen.

Weet

- Dat alle dienstverlening in de frontoffice vertrouwelijke of persoonsgegevens kan betreffen.
- Dat klanten de gegevens van andere klanten niet mogen zien.
- Dat klanten geen handelingen mogen verrichten op de personeelspc's.
- Dat je geen documenten mag openen voor klanten op de personeelspc's i.v.m. het gevaar op virus- en malwarebesmetting.

Doen

- Je sluit het scherm altijd af als je wegloupt. (Windowstoets + L)
- Je sluit in Wise altijd de klant af (F12). [Aanpassen aan het lokale bibliotheek-automatiseringssysteem]
- Je minimaliseert het mailprogramma.
- Je denkt om je stemvolume in een gesprek over privacygevoelige informatie met een klant of een collega. Desnoods doe je dat in een andere ruimte.

Laten

- Je laat geen briefjes slingeren met klantgegevens.
- Je stopt geen USBsticks van klanten in de personeelspc.
- Je opent geen documenten van klanten op de personeelspc.

Een klant kopieert of scant een document en laat het origineel liggen.

Doen

- Je kijkt in het bibliotheekautomatiseringssysteem of de documenten van een klant zijn.
- Je probeert het telefoonnummer of mailadres te achterhalen van de eigenaar.
- Je waarschuwt de eigenaar en verzoekt de documenten binnen een week af te halen of spreekt een langere periode af.
- Je stopt de documenten in een envelop, met de naam van de eigenaar en de datum dat het document gevonden is en eventueel de datum van afhalen.
- Je bewaart de envelop op een vaste afgesloten plek. [nader in te vullen]
- Als je de eigenaar niet kunt achterhalen, dan [nader in te vullen]
- Is de eigenaar van de documenten niet gevonden en worden de documenten niet binnen een week opgehaald, lever ze dan in overleg met de frontoffice-coördinator af bij het politiebureau of loket gevonden voorwerpen. Zijn het geen officiële documenten, vernietig ze dan.

Laten

- Je laat de documenten niet liggen.
- Je laat de documenten niet in het zicht op de balie liggen.

Een klant heeft problemen met de apparatuur of digitale diensten van de Bibliotheek (bijvoorbeeld het e-boekaanbod, de Vakantiebib, Mijn Bibliotheek, etcetera). Tijdens de reguliere uitlening.

Het verschil met deze werkwijze en die van het digitale spreekuur is gelegen in de tijd en de deskundigheid die jij als frontofficemedewerker hebt. Kost het helpen te veel tijd en/of heb je niet voldoende kennis, verwijs dan door naar het digitale spreekuur.

Weet

- Dat het bij uitzondering toegestaan is dat jij als medewerker meekijkt met de klant nadat deze heeft ingelogd. Deze uitzondering geldt alleen als het gaat om producten van de bibliotheek.

Verhaal

- Je vraagt uitdrukkelijk toestemming om mee te kijken met de klant.
- Je geeft aan dat je alleen meekijkt en zal uitleggen hoe de klant zijn vraag kan oplossen, maar dat jij geen handelingen voor de klant zult uitvoeren.
- Je schiet niet meteen in de hulphouding, maar informeert waar het voor is en hoe urgent de vraag is.
- Neemt de vraag veel tijd in beslag of is jouw kennis onvoldoende, verwijs de klant dan door naar het digitale spreekuur van de Bibliotheek.

Doen

- Je laat de klant inloggen, maar kijkt niet mee tijdens het inloggen.
- Je wijst de klant op het scherm aan waar hij de informatie kan vinden, of waar hij op moet klikken. Je legt uit wat de klant moet doen en coacht hem naar de oplossing.
- Je verwijst indien nodig door naar een cursus of spreekuur in de Bibliotheek.

Laten

- Je logt niet in voor de klant.
- Je neemt de muis niet over.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.
- Je kijkt niet mee als de klant inlogt.
- Je geeft geen financieel advies.
- Je gaat er niet voetstoots van uit dat iemand toestemming zal geven.

Een klant heeft problemen met de apparatuur of digitale diensten van de Bibliotheek (bijvoorbeeld het e-bookaanbod, de Vakantiebieb, Mijn Bibliotheek, etcetera). Tijdens een spreekuur.

Het verschil met deze werkwijze en die van de frontoffice is gelegen in de tijd en de deskundigheid die jij als frontofficemedewerker hebt. Tijdens het spreekuur is er meer tijd en heb jij als medewerker meer kennis van de materie.

Weet

- Je vraagt uitdrukkelijk toestemming om mee te kijken met de klant.
- Je geeft aan dat je alleen meekijkt en zal uitleggen hoe de klant zijn vraag kan oplossen, maar dat jij geen handelingen voor de klant zult uitvoeren.
- Deze uitzondering geldt alleen als het gaat om producten van de bibliotheek.

Verhaal

- Je vraagt uitdrukkelijk toestemming om mee te kijken met de klant.
- Je schiet niet meteen in de hulphouding, maar informeert waar het voor is en hoe urgent de vraag is.

Doen

- Je vraagt door en bepaalt de urgentie.
- Je laat de klant zien waar hij de informatie kan vinden.
- Je laat zien waar de klant dient in te loggen.
- Je kijkt bewust en zichtbaar weg van het scherm zodra de klant gaat inloggen.
- Je helpt – als het niet anders kan – verder nadat de klant is ingelogd.
- Je vraagt uitdrukkelijk toestemming om mee te kijken met de klant en de besturing van zijn apparaat over te nemen.
- Je verwijst indien nodig door naar een andere organisatie, of naar een cursus in de Bibliotheek.

Laten

- Je logt niet in voor de klant.
- Je neemt de muis niet over.
- Je voert geen handelingen voor de klant uit.
- Je kijkt niet mee als de klant inlogt.
- Je geeft geen financieel advies.
- Je gaat er niet voetstoots van uit dat iemand toestemming zal geven.