

## PRIVACYBELEID EN PROCEDURE

### BIBLIOTHEEK KENNEMERWAARD

#### ORGANISATIEVERSIE

##### 1. Algemeen

- Het begrip privacy en de wettelijke regelgeving
- Doel verzamelen persoonsgegevens
- Vorderingen door de politie/advocatuur
- Vrijwilligers
- Sollicitatieprocedure

##### 2. Specifiek

- Digitaal/ICT
  - *Inleiding*
  - *Interbibliotheecair leenverkeer*
  - *Website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl)*
  - *Door ons ingeschakelde hulppersonen*
  - *Afgifte op grond van wettelijke verplichtingen*
  - *Cookies*
  - *Statistische analyse door Google Analytics*
  - *Privacy statement*
  - *Beveiligde verbinding*
  - *cWise*
  - *BicatWise*
  - *Publiekspc's*
  - *WiFi*
  - *Mediawijshedenlessen*
  - *Rol van de Koninklijke Bibliotheek (KB)*
- Klantcontact met privacygevoelige, juridische en/of financiële informatie
  - *Achtergrond*
  - *Inhoud van het Protocol en Hoofdpunten Protocol*
  - *Insteek van de bibliotheek*
  - *Belangrijkste zaken handelswijze*
- Filmen/fotograferen van klanten/bezoekers
  - *Procedure*
  - *Beveiligingsbeelden*
- Datalekken
  - *Inleiding*
  - *Procedure*

## 1. ALGEMEEN

### Het begrip privacy en de wettelijke regelgeving

Bibliotheek Kennemerwaard erkent het belang om gebruikers een zo groot mogelijke privacybescherming te bieden als binnen de grenzen van het recht mogelijk is. De eerbiediging van de privacy van de bibliotheekgebruiker is direct verbonden aan de rol van de bibliotheek in de samenleving als een onafhankelijke, laagdrempelige, betrouwbare en veilige plaats waar iedereen zich ongehinderd toegang kan verschaffen tot de aandachtsgebieden van informatie, cultuur en informatie.

Het begrip privacy heeft betrekking op verschillende aspecten van de persoonlijke levenssfeer. Er wordt onderscheid gemaakt tussen ruimtelijke, relationele en informationele privacy. De verwerking van persoonsgegevens valt onder de informationele privacy en is geregeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – de Europese opvolger van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De AVG stelt regels voor het verzamelen en het verdere gebruik van persoonsgegevens door bedrijven en instellingen ter bescherming van de privacy van degenen die deze gegevens betreffen. Bibliotheek Kennemerwaard volgt deze regels.

Bibliotheek Kennemerwaard is er zich van bewust aansprakelijk te zijn voor de gevolgen van niet naleven van de wettelijke bepalingen en van handelingen die in strijd zijn met de voorschriften van de AVG. Een gebruiker kan de bibliotheek aansprakelijk stellen als hij/zij bijvoorbeeld meent dat de op hem/haar betrekking hebbende gegevens ten onrechte of zonder zijn/haar toestemming zijn verwerkt of doorgegeven aan derden. In een dergelijk geval kan gebruik gemaakt worden van de Klachtenregeling.

De AVG bepaalt dat persoonsgegevens onder andere mogen worden verwerkt:

- wanneer een gebruiker ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven
- wanneer de gegevens nodig zijn voor de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst
- wanneer de gegevens nodig zijn voor een gerechtvaardigd belang van de bibliotheek.

Gegevens van gebruikers zijn in Bibliotheek Kennemerwaard voornamelijk nodig in het kader van lidmaatschap en uitleenadministratie (leenovereenkomst). Het gerechtvaardigd belang om gegevens van gebruikers te verwerken kan onder meer gelegen zijn in marktonderzoek en marketing, beveiliging en de doelmatige inrichting van administratie en beheer van de bibliotheek. In dit geval zal de bibliotheek een belangenafweging maken en ervoor zorgen dat de redelijkheid van de oplossing duidelijk is en aantoonbaar kunnen maken dat voor het betreffende doel niet kan worden volstaan met geanonimiseerde gegevens. Als er geen sprake is van de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst en de bibliotheek ook geen gerechtvaardigd belang heeft, zal aan de gebruiker ondubbelzinnige toestemming gevraagd worden.

### Doel verzamelen persoonsgegevens

Eenmaal verzamelde gegevens worden in Bibliotheek Kennemerwaard gebruikt voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn.

*Het doel van het verzamelen van persoonsgegevens in de bibliotheek is het kunnen uitlenen van media aan ingeschreven gebruikers, het kunnen innen van contributies en andere vorderingen, het kunnen afleveren van media en andere diensten bij gebruikers, het kunnen communiceren met gebruikers over activiteiten, producten en diensten van de bibliotheek en het kunnen uitvoeren van statistische analyses over het gebruik van diensten van de bibliotheek. In dit kader wisselt de bibliotheek ook gegevens uit andere organisaties zoals de Koninklijke Bibliotheek (KB) (wettelijke verplichting/geen toestemming nodig), Wise en in bepaalde gevallen scholen/instellingen. Waar uit de aard van privacy nodig worden hiertoe verwerkersovereenkomsten opgesteld.*

De gebruiker heeft het recht om in verband met ‘bijzondere persoonlijke omstandigheden’ bezwaar te maken tegen het verwerken van zijn/haar gegevens. Dit is een zogenaamd beperkt recht van verzet: de bibliotheek zal in een dergelijk geval een nieuwe afweging maken of er in dit individuele geval gehoor moet worden gegeven aan het bezwaar.

De gebruiker heeft een ‘absoluut recht van verzet’ in geval van direct marketing doeleinden. Aan dit recht van verzet zal door Bibliotheek Kennemerwaard altijd gehoor worden gegeven en de verwerking zal bij een ingediend bezwaar onmiddellijk worden beëindigd.

De leenhistorie is voor alle bibliotheekleden standaard ingeschakeld. Gebruikers kunnen zo zelf nagaan welke titels zij in de loop der tijd geleend hebben. Via ‘Uw gegevens’ is op de website of op een publieksscherm na het intoetsen van pasnummer en pincode de leenhistorie op te roepen. De gebruiker kan via de klantenservice Bibliotheek Kennemerwaard verzoeken de leenhistorie te verwijderen. Dit verzoek zal altijd worden gehonoreerd.

*Bibliotheek Kennemerwaard houdt een bestand bij met profielgegevens van gebruikers aan de hand van materialen die zij hebben geleend. Het doel van deze registratie is om producten en diensten van de bibliotheek te verbeteren en uit te breiden en individuele gebruikers zo goed mogelijk te adviseren en aan hun specifieke voorkeuren en interesses tegemoet te komen. Binnen de Bibliotheek Kennemerwaard heeft een beperkt aantal mensen uit aard van hun functie toegang tot de profielgegevens. Deze speciaal aangewezen medewerkers zijn daarbij gebonden aan strikte geheimhouding, vastgelegd in de arbeidsovereenkomst (AO). Op grond van wettelijke bevoegdheden van politie en justitie kan deze instanties toegang verleend worden tot de profielgegevens ((zie onder Vorderingen door de politie).*

Privacy aan de balie heeft betrekking op de ruimtelijke privacy bij het informatie- en advieswerk in de bibliotheek. De AVG is hierop niet van toepassing. Bibliotheek Kennemerwaard werkt in de hoofdvestigingen met een ruime spreiding van klantenservice- en inlichtingenbalies waardoor vragenstellers zoveel mogelijk in de gelegenheid worden gesteld om aan een ‘eigen’ balie te woord te worden gestaan. Medewerkers is er daarbij op gewezen dat zij er te allen tijde bewust van dienen te zijn dat er wellicht anderen kunnen meeluisteren en dat zij in iedere situatie de privacybescherming van gebruikers in acht moeten nemen. De bibliotheek is niet verantwoordelijk voor (privé)documenten die door bezoekers in kopieerapparatuur of op andere wijze in de openbare ruimten dan wel (na bezoek aan) kantoorruimten worden achtergelaten. Documenten als print-outs en kopieën die zijn achtergelaten worden aan het eind van de betreffende dienst vernietigd.

Een privacystatement is opgenomen in het uitleenreglement en op de website. Bibliotheek Kennemerwaard heeft een privacy-coördinator.

### **Vorderingen door de politie/advocatuur**

Als de politie Bibliotheek Kennemerwaard benadert om bepaalde persoonsgegevens te verstrekken op grond van haar bevoegdheden in verband met de voorkoming, opsporing en vervolging van strafbare feiten vervalt een aantal eisen uit de AVG. De bibliotheek is dan verplicht mee te werken mits aangegeven wordt op grond van welke wettelijke bevoegdheid gegevens gevorderd worden. De genoemde bevoegdheden van justitie in verband met het vorderen van gegevens hebben alleen betrekking op die gegevens die de bibliotheek normaliter zelf registreert. De bibliotheek kan dus niet verplicht worden om de gegevens nader te bewerken, analyseren etc. Als er geen wettelijke plicht bestaat, werkt de bibliotheek in principe niet mee.

Vorderingen door de politie of advocatuur worden uitsluitend behandeld door de teamleider van de vestiging waar de persoonsgegevens zijn ingevoerd, de privacycoördinator en/of de directeur. Medewerkers klantenservice vragen in voorkomende gevallen aan de aanvrager om een schriftelijke vordering naar de teamleider te sturen, waarin het wetsartikel is vermeld waarop de vordering is gebaseerd en zo concreet mogelijk de gegevens die worden gevorderd. Medewerkers verstrekken niet op eigen houtje gegevens aan politie en/of andere justitiële ambtenaren. De teamleider overlegt per vordering met de privacycoördinator en/of de directeur of toestemming voor medewerking kan worden gegeven. De directeur heeft de uiteindelijke beslissing op advies van de privacycoördinator, terwijl de teamleider verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling. De teamleider legt schriftelijk vast welke gegevens aan wie zijn verstrekt en waarom. Er worden nooit meer gegevens verstrekt dan gevorderd zijn. De schriftelijke vastlegging wordt aan de privacycoördinator in bewaring gegeven. De directeur meldt de verstrekking van de gegevens bij FOBID en de raad van toezicht.

De politie kan ook vragen om naar aanleiding van een incident binnen of buiten de bibliotheek bepaalde camerabeelden uitsluitend ter plekke te mogen bekijken, met name om te kunnen bepalen of er noodzaak is om een gerechtelijke goedkeuring aan te vragen. Bibliotheek Kennemerwaard maakt vooralsnog alleen gebruik van beveiligingscamera's in de vestiging Alkmaar Centrum, vanwege gebleken veiligheidsrisico's (zie *Beveiligingsbeelden*). Het laten bekijken van beelden van de beveiligingscamera's kan zonder justitionele vordering worden toegestaan mits de politie aangeeft op grond van welke bevoegdheid zij dit nodig vinden. Dit betekent in de praktijk dat de politie aan moet geven dat zij het bekijken van de betreffende beelden vanuit hun taken en functie van wezenlijk belang achten. Er dient dus (letterlijk) gevraagd te worden of dit zo is (er hoeft niet verder te worden ingegaan op wat dat belang precies inhoudt). Als het antwoord bevestigend luidt (mondeling of schriftelijk), mogen door de politie aangewezen vertegenwoordigers de beelden bekijken, maar alleen in aanwezigheid van een van de medewerkers van de bibliotheek die geautoriseerd zijn om de camerabeelden te bekijken. De correspondentie hierover dient uitsluitend te verlopen via laatstgenoemde medewerkers, dan wel via de betreffende teamleider, de sectormanager publieksdiensten, de privacy-coördinator en/of de directeur. Het indienen van een dergelijk verzoek door de politie wordt door de betrokkenen in ieder geval bij de privacy-coördinator en de directeur gemeld (dit mag ook achteraf geschieden, het gaat erom dat zij op de hoogte zijn.)

Het kan ook voorkomen dat klanten/bezoekers de bibliotheek benaderen om beelden vrij te geven rond zaken die de beveiligingscamera's geregistreerd kunnen hebben en die niet direct met de bibliotheek te maken hebben, zoals bijvoorbeeld fietsendiefstal. Klanten/bezoekers krijgen onder geen voorwaarde toegang tot de camerabeelden. Wel kan de bibliotheek op hun verzoek de camerabeelden vrijwillig vrijgeven aan de politie. Als deze personen naar de politie gaan en de politie de bibliotheek benadert, moet de politie met een justitionele vordering komen (wat zij voor een fietsendiefstal niet zullen doen). Maar als de personen een dergelijk incident bij de bibliotheek melden mag de bibliotheek wettelijk de beelden uit zichzelf aan de politie geven. Of de bibliotheek dat ook daadwerkelijk doet, hangt van de aard van de melding af, maar als het een serieus verzoek lijkt van de klant, zal er in principe medewerking worden verleent. Dit is ook zo door de bibliotheek met de betreffende wijkagent overlegd. Alleen de medewerkers die geautoriseerd zijn om de camerabeelden te bekijken, de betreffende teamleider, de sectormanager publieksdiensten, de privacy-coördinator of de directeur mogen deze beslissing nemen. Bij twijfelgevallen is de wijkagent bereid even open met ons te overleggen.

### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers van Bibliotheek Kennemerwaard worden vanaf de inwerkprocedure op de hoogte gesteld van hun verantwoordelijkheden op het gebied van privacy. Dit is ook in hun overeenkomst vastgelegd.

Bibliotheek Kennemerwaard werkt sinds 2018 met het vrijwilligersregistratiesysteem Fenna. Hierin zijn contactgegevens van de vrijwilligers die werkzaam zijn bij de bibliotheek vastgelegd, naast hun overeenkomsten en verklaringen van goed gedrag (VOG's). Optioneel kunnen vrijwilligers competenties en/of wensen toevoegen. Toegang voor bewerking is voorbehouden aan de Consulent Vrijwilligers net als algemene toegang. De Vrijwillerscoördinatoren hebben toegang beperkt tot de gegevens van de vrijwilligers die zij onder hun hoede hebben.

### **Sollicitatieprocedure**

Profielen van kandidaten op social media bekijken is niet zonder meer toegestaan. Bibliotheek Kennemerwaard zal hier alleen toe overgaan met een duidelijke grond (zoals om te achterhalen of iemand aan specifieke functie-eisen voldoet) en niet meer gegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk is. Bibliotheek Kennemerwaard meldt in de vacatureteksten dat kandidaten gescreend kunnen worden. Vooraf wordt toestemming gevraagd voor een referentiecheck en indien toegepast wordt bij de sollicitant getoetst of de gevonden informatie klopt.

Alle informatie die tot een persoon te herleiden is valt onder de AVG en mag niet langer bewaard worden dan noodzakelijk. Dit geldt ook voor aantekeningen over een sollicitatiegesprek en gegevens die een kandidaat zelf online heeft ingevuld. Cv's van kandidaten die afgewezen zijn, worden maximaal vier weken bewaard. Kandidaten hebben het recht om te vragen volledig uit de systemen van Bibliotheek Kennemerwaard verwijderd te worden. Tevens hebben zij het recht om te weten wat er precies over hen is opgeslagen.

## 2. SPECIFIEK

### Digitaal/ICT

#### *Inleiding*

Bibliotheekbezoekers dienen er op te kunnen vertrouwen dat er zorgvuldig met hun digitale gegevens wordt omgegaan en dat hun privacy gewaarborgd is.

Om te voorkomen dat kwaadwillenden inzicht kunnen krijgen in persoonsgegevens en in leen- en zoekhistorie, is het belangrijk dat bibliotheken gebruik maken van een beveiligde omgeving.

In een gepubliceerde verklaring van het IFLA (<http://www.ifla.org/node/9803>) wordt ingegaan op twee zaken:

- hoe kunnen burgers bewuster gemaakt worden van de privacyrisico's die zij lopen bij gebruik van een online omgeving en in het bijzonder van social media;
- wat kan een bibliotheek zelf doen om de privacy van haar bezoekers te beschermen.

Gegevens van bibliotheekbezoekers worden in principe niet aan derden doorgegeven. Er zijn echter enkele situaties waarin een dergelijke doorgifte wel kan plaatsvinden, namelijk de volgende:

- Bij interbibliothecair leenverkeer; bij aanmelding bij [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl); bij door ons ingeschakelde hulppersonen; op grond van wettelijke verplichtingen.

#### ***Interbibliothecair leenverkeer***

Klanten kunnen via het interbibliothecair leenverkeer in veel gevallen (kopieën van) werken opvragen uit de catalogus van andere bibliotheken. Bij een dergelijke aanvraag doen zijn wij genooddaakt enkele persoonsgegevens door te geven aan de betreffende bibliotheek (onder meer naam, pasnummer, etc.). Wij wijzen er op dat de verantwoordelijkheid voor de zorgvuldige omgang met deze doorgegeven persoonsgegevens ligt bij de betreffende externe bibliotheek.

#### ***Website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl)***

Via de website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl) kunnen klanten gebruikmaken van verschillende aanvullende diensten (zie de website voor het actuele aanbod). Deze website wordt geëxploiteerd door Koninklijke Bibliotheek. Om van deze diensten gebruik te kunnen maken, dient men op de website een account aan te maken. Op het moment dat een account op [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl) is aangemaakt, geeft de klant toestemming voor het verstrekken van zijn of haar lidmaatschapsgegevens van onze bibliotheek aan Koninklijke Bibliotheek. Koninklijke Bibliotheek koppelt deze gegevens vervolgens aan dit nieuwe account. Zij verwerken deze gegevens overeenkomstig hun eigen privacy policy.

#### ***Door ons ingeschakelde hulppersonen***

Het kan zijn dat Bibliotheek Kennemerwaard een externe partij inschakelt om bepaalde verwerkingen voor haar uit te voeren (bijv. een bepaalde statistische analyse of het verzorgen van een mailing). In die situaties zullen we steeds met die derde afspraken maken over het gebruik, de beveiliging en de geheimhouding van gegevens (verwerkersovereenkomst). Het komt er op neer dat deze derde partijen de gegevens van onze klanten nooit voor hun eigen doeleinden mogen gebruiken

### ***Afgifte op grond van wettelijke verplichtingen***

Onder bepaalde omstandigheden is Bibliotheek Kennemerwaard wettelijk verplicht klantgegevens af te geven aan overheidsinstanties (zoals politie/justitie, fiscus, etc.). Wij zullen dergelijke gegevens alleen afgeven wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Het is ons niet altijd toegestaan de klant te informeren over een dergelijke afgifte (zie ook *Vordering door de politie/advocatuur*).

### ***Cookies***

Op de website van Bibliotheek Kennemerwaard wordt gebruikgemaakt van cookies. Cookies zijn tekstbestandjes die op de computer van de klant worden geplaatst. In het cookiestatement staat nader uitgewerkt welke cookies er worden gebruikt, welke gegevens daarmee worden verwerkt en voor welke doeleinden dit geschiedt.

### ***Statistische analyse door Google Analytics***

Deze website maakt gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"), om ons online aanbod voortdurend te optimaliseren. Wij hebben Google Analytics zodanig ingesteld dat wordt voldaan aan de eisen die de Autoriteit Persoonsgegevens aan deze verwerking stelt. Mocht de klant niettemin toch niet willen dat zijn of haar websitebezoek via Google Analytics wordt gemeten, dan kan hij of zij de Opt-out Browser Add-on installeren die te vinden is op <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

### ***Privacy Statement***

Op de website van Bibliotheek Kennemerwaard wordt ons privacystatement vermeld. Hierin staat onder andere het volgende:

"Aan een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens wordt door Bibliotheek Kennemerwaard groot belang toegekend. Bibliotheek Kennemerwaard is verantwoordelijk voor de bescherming van de persoonsgegevens van haar leners volgens de regels en voorwaarden zoals gesteld in de AVG."

Bibliotheek Kennemerwaard maakt gebruik van veiligheidsprocedures, onder meer om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot deze gegevens. Leners hebben het recht de over hen opgenomen gegevens in te zien, te (laten) verbeteren, aan te vullen of te verwijderen.

Bibliotheek Kennemerwaard behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacybeleid. Het verdient daarom aanbeveling naast kennisneming van het privacystatement regelmatig het volledige privacybeleid met betrekking tot klantgegevens na te kijken op updates. Als er updates hebben plaatsgevonden zullen wij dit vermelden in onze nieuwsbrief.

### ***Beveiligde verbinding***

Bezoekers van de Kennemerwaardse website kunnen gebruik maken van een beveiligde verbinding waarbij gegevens gecodeerd worden verzonden. Een beveiligde gecodeerde verbinding (SSL) is herkenbaar aan https voor de URL en vaak is een slotje zichtbaar in de URL.

### ***cWise***

Klanten van Bibliotheek Kennemerwaard kunnen gebruik maken van cWise, beschikbaar gesteld via

ProBiblio. Men heeft in de bibliotheek, thuis of elders toegang tot cWise via eigen pc, tablet of smartphone of via een van de publiekspc's en tablets in de bibliotheek.

Met cWise (communityWise) kunnen gebruikers zoeken in de catalogus, zelf online recensies, beoordelingen en tags aan titels toevoegen, en kan men met andere gebruikers ervaringen delen en tips uitwisselen.

Door in te loggen via 'Mijn menu' heeft men toegang tot de eigen persoonlijke gegevens en kan men verlengen, reserveren, openstaande registraties voldoen via iDeal, etc.

Klanten bevinden zich na het inloggen in een beveiligde omgeving. De gegevens worden versleuteld verzonden. Dit is herkenbaar aan de s achter *http* en aan het over het algemeen zichtbare slotje in de URL-regel: <https://cwise.probiblio.nl/cgi-bin/bx.pl>

Bij het in 'Mijn menu' via iDeal voldoen van openstaande registraties zoals contributie, boete, e.d. beschikt men over een beveiligde betaalomgeving.

Logt een klant voor de eerste keer in bij cWise, dan wordt men er op gewezen dat als men 8 jaar of ouder is, men verplicht is om het standaard wachtwoord bestaande uit de twee cijfers van de geboortedag en de laatste twee cijfers van het geboortjaar te veranderen in een zelf te verzinnen wachtwoord. Dit wachtwoord moet uit zes of meer tekens bestaan.

Er wordt op gewezen dat een wachtwoord geheim is. Er staat "Een wachtwoord is geheim. Kies een wachtwoord dat goed te onthouden is, maar niet makkelijk te raden is door iemand anders." En: "Uit veiligheidsoverwegingen is na vijf foute inlogpogingen de toegang voor een dag geblokkeerd." Als een lener het wachtwoord kwijt is dan kunnen wij dat resetten en krijgt de lener een eenmalige code om in te loggen en dan kan gelijk weer een wachtwoord worden ingevuld. Personeel van de bibliotheek kan niet nagaan wat het wachtwoord van een klant is.

cWise maakt in de portal gebruik van cookies, maar op een zeer spaarzame manier. Deze cookies worden gebruikt voor:

- Het bijhouden van sessie-gegevens, met een vervaltijd van maximaal een uur.
- Het onthouden van het pasnummer of gebruikersnaam van de gebruiker, als de gebruiker dit zelf activeert.

Conform de cookiewet van 2015 wordt de bezoeker vooraf gevraagd of akkoord wordt gegaan met het gebruik van cookies.

### ***BicatWise***

Bibliotheek Kennemerwaard maakt gebruik van BicatWise ten behoeve van de ledenadministratie, collectiebeheer, catalogus, bestellingen, etc.

Om toegang te krijgen tot het algemene BicatWise dient het personeel in te loggen met het vestigingsnummer van de bibliotheek waar men is, gevolgd door vier letters.

BicatWise kent een aantal specifieke bevoegdheden. Denk daarbij aan het verwerken van contributies, het plaatsen van bestellingen, e.d. Om hiervan gebruik te kunnen maken moet men een specifieke inlogcode intoetsen, inlogcodes die bij een beperkt aantal mensen die uit de aard van hun functie toegang behoeven bekend zijn.

Aandachtspunt: ProBiblio maakt gebruik van een vaste inlogstructuur voor toegang tot BicatWise. Is dit bekend bij Kennemerwaardse medewerkers, dan heeft men heel eenvoudig toegang tot de klantgegevens van overige bibliotheekorganisaties. En die overige bibliotheekorganisaties hebben eenvoudig toegang tot de klantgegevens van Kennemerwaard. Er zijn situaties dat dat handig is,



maar eigenlijk is dit ongewenst en zouden de huidige wachtwoorden herzien moeten worden. Per 1 oktober 2016 is hieraan voldaan en zijn de inlogcodes bij Kennemerwaard veranderd.

Om te voorkomen dat bezoekers toegang hebben tot de gegevens in BicatWise en de Kennemerwaardse kantooromgeving is het zeer gewenst dat personeelsleden bij het verlaten van een servicedesk de personeelspc vergrendelen via Ctrl Alt De of sneltoets vlaggetje-L (instant lock)!. Dit punt wordt meegenomen in de vestigingsoverleggen en in de inwerkprocedure voor nieuwe medewerkers. Voor de kantoormedewerkers is een bericht op intranet geplaatst.

Daarnaast dienen medewerkers zich er bewust van te zijn dat het in geval van een storing of probleem zeer klantvriendelijk kan lijken om een bezoeker gebruik te laten maken van een personeelspc, maar dat dit niet is toegestaan. Zeker als een medewerker vervolgens met een volgende klant meeloopt naar een ander deel van de bibliotheek. In beide gevallen kan de privacy van Kennemerwaardse leden niet gewaarborgd worden en aangezien de klant toegang heeft tot het Kennemerwaardse kantoor netwerk zijn ook de daar opgeslagen bedrijfsgegevens in gevaar. In de vestigingsoverleggen en bij de inwerkprocedures wordt hier aandacht aan besteed.

### **Publiekspc's**

Kennemerwaard heeft in elke vestiging publiekspc's staan. Het betreft cataloguspc's, werkplekpc's en in een aantal vestigingen Medialabpc's. Er wordt voor zover bekend geen gebruik gemaakt van opensource-software. In de Kennemerwaardse vestigingen zijn de catalogus-, Medialab- en werkplekpc's doorgaans voorzien van een beveiligingsschild geleverd door Xafax. Waar dit wegens toegankelijkheid niet het geval is, wordt een softwarepakket gehanteerd waarmee de pc's na gebruik in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Bezoekers van Kennemerwaardse vestigingen die over zijn op Xafax kunnen hun documenten niet opslaan op de Kennemerwaardse servers. Kennemerwaard heeft daardoor niet de verantwoordelijkheid voor het beheer en het beveiligen van deze documenten.

Iedere bibliotheekbezoeker kan via de werkplekpc's een aantal sites gratis raadplegen. Wil men gebruik maken van internet of Office, dan moet er ingelogd worden met òf een bibliotheekpas òf een aangeschafte gastbon.

Bij gebruik van browsers wordt standaard met de incognitomodus gewerkt. Hierdoor wordt de browsegeschiedenis van de bezoeker niet bewaard.

Bezoekers kunnen uit veiligheids- en beheeroverwegingen geen software installeren op de publiekspc's. Is men klaar met het pc-gebruik, dan moet men uitloggen via de bovenaan het scherm zichtbare zwarte 'functiebalk'. Vervolgens wordt de pc in het kader van privacybescherming automatisch afgesloten en herstart.

Bij de herstart worden alle gegevens van de gebruiker verwijderd. De pc wordt "geschoond" en opgeleverd in oorspronkelijke staat.

Bij laptops gebruikt voor cursussen blijft op dit moment de zoekgeschiedenis nog staan tot de cursusbegeleider deze handmatig schoont. Er wordt in 2018 een programma aangeschaft om dit automatisch in te kunnen stellen. Verantwoordelijkheid begeleider om uit te zetten.

### **Wi-Fi**

In alle Kennemerwaardse vestigingen kan gratis gebruik gemaakt worden van Wi-Fi. Daartoe hangen in alle vestigingen zogenaamde accesspoints. Via deze accesspoints maakt men gebruik van een open onbeveiligd Wi-Fi-netwerk, *Kennemerwaard\_gast* geheten.

Bibliotheek Kennemerwaard gaat de accesspoints vervangen. In bibliotheek Alkmaar De Mare hangen inmiddels nieuwe. Met deze nieuwe in een apart netwerk opgenomen accesspoints kan het Wi-Fi-gebruik van heel Kennemerwaard op termijn centraal gereguleerd en gemonitord worden.

SSID maakt het mogelijk om draadloze computernetwerken van elkaar te scheiden door elk draadloos netwerk een aparte naam (SSID) te geven. Per 1 januari 2017 wordt in alle Kennemerwaardse vestigingen gebruik gemaakt van accesspoints met drie SSID's (m.u.v. De Rijp voor de bibliotheek één accesspoint wegens partijvoordeel) :

- Eén deel is tijdens de openingsuren vrij toegankelijk voor bezoekers. Bezoekers komen daarbij in eerste instantie uit op een landingspagina en worden dan doorgesluisd naar de website van bibliotheek Kennemerwaard.

Op deze landingspagina zouden te accorderen gebruiksvoorwaarden en tips voor veilig Wi-Fi-gebruik vermeld kunnen worden. Hier wordt aan gewerkt. De planning is om dit voor 1 januari 2019 te regelen.

- Eén deel genaamd *Kennemerwaard\_kantoor* is bestemd voor gebruik door werknemers van bibliotheek Kennemerwaard. Dit deel is beveiligd middels een wachtwoord.

- Eén deel is bestemd voor gebruik door cursisten, bijvoorbeeld door deelnemers aan Digisterker. Dit deel heet *Kennemerwaard\_cursist* en is beveiligd middels een wachtwoord.

Middels centrale monitoring is bij te houden met welke apparatuur bezoekers gebruik maken van Wi-Fi, hoeveel Mb er wordt verbruikt, etc.

Tevens is het mogelijk om het open Wi-Fi optimaal in te richten qua gebruik. Daarbij kan bijvoorbeeld worden geregeld dat men binnen het gebouw geen films op de zelf meegenomen apparatuur mag bekijken en de meegenomen apparatuur niet mag updaten of van nieuwe software mag voorzien. Deze zaken nemen namelijk behoorlijk wat van de beschikbare bandbreedte in beslag met als gevolg dat overige bezoekers geconfronteerd worden met traag Wi-Fi.

### **Reserveringen**

In het kader van de privacy zijn reserveringsbon die uit Wise komen mei 2018 aangepast. Daarbij speelt een aantal punten:

- Vaak staan reserveringen in publiek toegankelijke kasten. Daardoor is het ongewenst om de naam en/of het pasnummer op de bon te printen.
- Daarom staan nu alleen de eerste twee letters van de achternaam en de eerste voorletter er op.
- Alleen de laatste 5 cijfers van het pasnummer van de lener worden getoond.
- De eerste twee letters van de achternaam staan ook links bovenaan om het makkelijker te maken om te zoeken in de reserveringskast.
- Tevens is alles links uitgelijnd, ook om het geheel beter zichtbaar te maken in kast.

Voor de bonnen van interbibliothecair leenverkeer is de KB verantwoordelijk. Bibliotheek Kennemerwaard heeft de KB hierover begin mei 2018 aangesproken. De KB gaat voor de

bibliotheken uitzoeken hoe zij de bonnen van interbibliothecair leenverkeer minder privacygevoelig kan maken. Bibliotheek Kennemerwaard wacht die ontwikkeling af.

### **Mediawijsheidslessen**

Tijdens Mediawijsheidslessen wijzen medewerkers van Kennemerwaard op het belang van het veilig omgaan met persoonlijke gegevens. Tijdens de lessen worden daartoe diverse voorbeelden en tips gegeven. Bij het inschrijven van nieuwe leden of bij het afgeven van nieuwe passen worden bezoekers hierop geattendeerd.

### **Rol van de Koninklijke Bibliotheek (KB)**

Als lid van Bibliotheek Kennemerwaard kan de klant gebruik maken van verschillende aanvullende landelijke diensten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Koninklijke Bibliotheek. Via de website [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) kunnen u bijvoorbeeld e-books geleend worden. Ook op de website [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl) worden specifieke diensten door de Koninklijke Bibliotheek aangeboden. Om van deze diensten gebruik te kunnen maken, dient de klant op de website(s) voor de desbetreffende diensten een account aan te maken.

Wij wisselen op voorhand een beperkte set persoonsgegevens met de Koninklijke Bibliotheek uit om het mogelijk te maken dat de klant door de Koninklijke Bibliotheek als lid van de bibliotheek wordt herkend. Op het moment dat de klant een account voor deze dienst(en) aanmaakt geeft hij of zij hiermee toestemming voor het verstrekken van zijn of haar lidmaatschapsgegevens van Bibliotheek Kennemerwaard aan de Koninklijke Bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek koppelt deze gegevens vervolgens aan dit nieuwe account. Zij verwerkt deze gegevens overeenkomstig haar eigen privacyverklaring: <https://www.onlinebibliotheek.nl/klantenservice/privacy-policy.html>.

Als de klant gebruik maakt van de diensten via [www.onlinebibliotheek.nl](http://www.onlinebibliotheek.nl) en/of [www.bibliotheek.nl](http://www.bibliotheek.nl), kan hij of zij voor de rechten als betrokkene rechtstreeks contact opnemen met de Koninklijke Bibliotheek. De klant kan van modelbrieven gebruik maken en die zijn beschikbaar op: <https://www.kb.nl/avginzage>.

### **Klantcontact met privacygevoelige, juridische en/of financiële informatie**

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. Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van ons uitgebreide protocol, waarin afspraken, uitgangspunten, gedragsregels en voorbeeldsituaties staan.

De bibliotheekrealiteit zal door maatschappelijke en technische ontwikkelingen blijven veranderen. Het protocol is daarom geen statisch document. Het wordt waar nodig aangepast en is afhankelijk van verschuivingen van de situatie in de bibliotheek. Het volledige geüpdatete protocol is als bijlage bijgesloten.

### ***Achtergrond***

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 is voor Bibliotheek kenmerkwaard 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.

### ***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.

### ***Insteek van de bibliotheek***

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.

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

### ***Belangrijkste zaken handelswijze***

- Onze medewerkers dienen zich er altijd van bewust te zijn dat er privacygevoelige informatie op het scherm van de klant kan staan. Bijvoorbeeld persoonlijke gegevens en financiële informatie.
- Zij vragen door om duidelijk te krijgen waar de klant precies hulp bij nodig heeft en hoeveel haast het heeft.
- Zij zijn duidelijk, geven de grenzen van de dienstverlening aan, en geven aan waarom dat zo is.
- Zij zijn zich er van bewust dat zelfredzaamheid van de klant voorop staat.
- Zij laten de klant zien waar hij/zij de informatie kan vinden en waar hij/zij moet inloggen.
- Zij dienen niet mee te kijken nadat de klant heeft ingelogd. (Uitzondering: als het echt niet anders kan en het een product van de Bibliotheek is, dan mag – nadat toestemming is gevraagd aan de klant – ook mee worden gekeken nadat de klant heeft ingelogd.)
- Zij voeren geen handelingen uit voor de klant.
- Zij weten dat de klant eindverantwoordelijk is voor wat de klant doet en beslist. Zij zorgen er voor dat problemen van de klant niet die van de medewerker worden.
- Zij geven nooit financieel en/of juridisch advies.
- Zij verwijzen door naar:
  - o eigen diensten als:
    - cursussen (onder andere Digsterker, Klik & Tik)
    - spreekuren
  - o organisaties in de regio
- Zij weten hoe de publiekspc's klantgegevens verwerken.
- Zij dienen de computer te vergrendelen als zij weglopen bij de personeelsterminal (Windows-toets + L).
- Zij houden persoonlijke informatie over de klant altijd geheim.

Als medewerkers er niet uit komen, vragen zij hulp aan de teamleider.

Meer achtergrondinformatie en klantcases zijn te vinden in het uitgebreide *Protocol klantcontact met privacygevoelige, juridische en financiële informatie* (als bijlage bijgevoegd).

### **Filmen/fotograferen van klanten/bezoekers**

## **Procedure**

Volgens de Nederlandse wetgeving is in principe voor het filmen en uitzenden van beeldmateriaal met betrekking tot personen toestemming nodig van degenen in kwestie. Natuurlijk is dit vrijwel ondoenlijk waar het grote groepen mensen in openbare ruimten betreft en bijvoorbeeld in de journalistiek gebeurt dit in de praktijk ook niet.

Bibliotheek Kennemerwaard heeft de wetgeving naast de dagelijkse praktijk van bibliotheken met veel ervaring op het gebied van het filmen/fotograferen van evenementen gelegd en hanteert de volgende richtlijnen:

- Bij het filmen/fotograferen van grote groepen mensen in de publieke ruimte, zoals bij evenementen als Nederland Leest, de Boekenweek etc. kunnen we niet goed apart toestemming vragen om te filmen en het beeldmateriaal te publiceren. Dat hoeft in feite ook niet zolang het een algemeen overzicht blijft.
- Zodra er mensen in het bijzonder worden uitgelicht, zullen we er naar streven aan hen wel toestemming te vragen en het doel van het uitlichten aangeven.
- Bij interviews vraagt de bibliotheek zeker toestemming van de betrokkene(n) om beeldmateriaal te gebruiken en geeft aan waar het voor gebruikt zal worden.
- Het beeldmateriaal kan op onze website en andere media als bijvoorbeeld YouTube gepubliceerd worden. Als mensen achteraf bezwaar aantekenen tegen hun aanwezigheid op dit beeldmateriaal zullen we die fragmenten er uitsnijden of, als dit niet goed mogelijk is, het filmpje verwijderen.
- Bij het filmen van meer besloten groepen, zoals bij workshops en groepsbezoeken, zullen we (bij voorkeur ruim van te voren, maar in ieder geval voor we beginnen) het aankondigen als we van plan zijn te filmen/fotograferen.
- Bij een aankondiging vlak van tevoren zijn er bij bezwaren van deelnemers twee mogelijkheden: 1 - we besluiten niet te filmen, omdat we wensen dat iedereen deelneemt; 2 – we geven degene(n) die niet gefilmd willen worden de optie om niet deel te nemen. Waar voor gekozen wordt, hangt helemaal af van de aard van het evenement, de reactie van de deelnemers en het belang van de verfilming. Aankondiging ruim van tevoren (bijvoorbeeld bij de uitnodiging) voorkomt deze keuze.
- Bij het filmen van individuele mensen vragen we altijd toestemming en geven we aan waar het beeldmateriaal voor gebruikt zal worden.
- Bij het filmen van individuele kinderen vragen we toestemming aan de kinderen zelf en aan hun ouders. Als de ouders niet bij het filmen aanwezig zijn vragen we het telefoonnummer en bellen we om toestemming voor het gebruik van het beeldmateriaal te vragen.
- Bij het filmen van grote groepen kinderen in de publieke ruimte geldt hetzelfde als voor volwassenen.
- Bij het filmen van meer besloten groepen kinderen is de toestemming bij evenementen in samenwerking met scholen meestal al (wettelijk) via de school geregeld (wij vragen dit na bij de betreffende school). Als dit niet zo blijkt te zijn, of het evenement is niet in samenwerking met een school opgezet, kondigen we de mogelijkheid van verfilming met informatie waar we die film voor willen gebruiken ruim vooraf aan in de berichtgeving naar de ouders toe.

## ***Beveiligingsbeelden***

Bij vestigingen waar voor de veiligheid van bezoekers en medewerkers uit de praktijk gebleken extra toezicht nodig is, kan Bibliotheek Kennemerwaard camerabeveiliging inzetten. Dit wordt duidelijk bij de hoofdingang aangegeven. Op het moment is dit voor Alkmaar Centrum het geval. In dergelijke gevallen zijn alleen een aangewezen toezichthouders en de betreffende teamleider geautoriseerd om de gegenereerde beelden te bekijken. Zij mogen dat alleen doen als de situatie daartoe aanleiding geeft (door een specifiek incident). Beeldmateriaal van beveiligingsbeelden kan verder uitsluitend inzichtelijk worden gemaakt of vrij gegeven aan de politie (klanten kunnen daartoe aangifte doen). Daarbij geldt de procedure met de voorwaarden als beschreven onder *Vorderingen door de politie/advocatuur*. De bewaartermijn van opgeslagen beelden is maximaal 14 dagen.

## **Fotograferen/filmen door bezoekers**

Dit betreft fotograferen/filmen in met name de publieksruimten. In het kader van privacybescherming en veiligheid is het bezoekers niet toegestaan in de ruimten van de bibliotheek te filmen en/of te fotograferen zonder toestemming. Toestemming wordt alleen in bijzondere gevallen verleend, met name als een gerechtvaardigd belang van de bibliotheek in het geding is en dan uitsluitend onder door de bibliotheek naar de AVG-wetgeving bepaalde voorwaarden. De privacycoördinator adviseert de directeur hierin. De directeur is degene die beslist.

## **DATALEKKEN**

### ***Inleiding***

De Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen College bescherming persoonsgegevens) heeft beleidsregels gepubliceerd over de meldplicht datalekken. De beleidsregels zijn bedoeld om organisaties te helpen bij het bepalen of sprake is van een datalek en of er gemeld moet worden aan de Autoriteit en/of aan betrokkenen. Bibliotheek Kennemerwaard conformeert zich aan deze beleidsregels.

Als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, spreken we van een datalek. Het risico op datalekken wordt steeds groter omdat persoonsgegevens in steeds meer databanken en/of op dragers zijn opgeslagen. Er zijn verschillende categorieën datalekken denkbaar; bepalend voor de reikwijdte van wetswijziging is dat sprake moet zijn van een inbreuk op een beveiligingsmaatregel en dat er ernstige nadelige gevolgen zijn voor de privacy van betrokkenen.

Er is een algemene meldplicht datalekken voor alle organisaties in de publieke en private sector ingevoerd. De meldplicht geldt voor de 'verantwoordelijke' zoals deze in de Wbp is gedefinieerd. 'Betrokkenen' zijn de personen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt. Omdat er sprake is van een hoge sanctie bij niet naleving van de meldplicht heeft dit een directe relatie met de governance van de bibliotheek.

Zodra een datalek bekend is, zal Bibliotheek Kennemerwaard beoordelen of het datalek gemeld moet worden bij de AP. Wij zullen hierbij een inschatting maken van de ernst van de nadelige gevolgen voor de bescherming van de persoonsgegevens. Wij zullen het datalek ook melden aan de betrokkenen als de inbreuk op de verwerkte persoonsgegevens waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor hun persoonlijke levenssfeer. Wij zullen bij een melding aan de AP aangeven of wij van plan zijn om ook de betrokkenen van de inbreuk in kennis te stellen. (De AP kan deze melding aan betrokkenen eventueel afdwingen.)

Ook zullen wij alle eventueel voorkomende lekken documenteren. Dit overzicht bevat in ieder geval feiten en gegevens omtrent de aard van de inbreuk en de tekst van kennisgeving aan de betrokkene(n).

Verder zal Bibliotheek Kennemerwaard in de verwerkersovereenkomsten met (IT-)leveranciers een vergelijkbare meldplicht opnemen, die erop neerkomt dat deze leveranciers ons informeren indien sprake is van een datalek.

Bij de beoordeling of een datalek gemeld moet worden melden, gelden de volgende drie vragen die voor melding bevestigend beantwoord dienen te zijn:

- 1) Is er sprake van een inbreuk op de beveiligingsmaatregelen (een datalek)?
- 2) Zijn de verwerkte persoonsgegevens daardoor blootgesteld aan verlies of onrechtmatige verwerking?
- 3) Heeft deze blootstelling geleid (of is er een aanzienlijke kans) tot ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens of ongunstige gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen?

Bij de beantwoording van de eerste vraag moet niet alleen gedacht worden aan actieve handelingen om de beveiliging te doorbreken zoals hacken van bestanden maar moet ook aan diefstal of verlies van dragers waarop persoonsgegevens zijn opgeslagen worden meegenomen. Wanneer gegevens zodanig zijn beveiligd dat het redelijkerwijs is uitgesloten dat een datalek kan leiden tot kennisname van persoonsgegevens door onbevoegden kan kennisgeving aan de AP en betrokkene achterwege blijven. Blootstelling aan ernstige nadelige gevolgen in de vorm van onrechtmatige verwerking moet objectief en naar feitelijke omstandigheden van het geval worden vastgesteld. Bij de beantwoording van de laatste vraag zijn vooral aard en omvang van de inbreuk van belang, de aard van de gelekte persoonsgegevens en de mate waarin technische beschermingsmaatregelen zijn getroffen ten aanzien van de desbetreffende persoonsgegevens. Het gaat hierbij om een inschatting van de ernst van de gevolgen. De beleidsregels van de AP bevatten uitgebreide handvatten om deze inschatting te kunnen maken.

De Europese Privacy Verordening kent ook een meldplicht voor datalekken; de invoering meldplicht datalekken in Nederland loopt vooruit op de regelgeving die op dit moment in Brussel wordt voorbereid.

### ***Procedure***

Datalekken of vermoedens van datalekken moeten altijd doorgegeven worden aan de privacy-coördinator. Medewerkers worden hier bij de inwerkprocedure en via intranet van op de hoogte gebracht. Bewerkers worden hiervan door de beleidsmedewerker ICT op de hoogte gebracht, alsmede van het feit dat zij subbewerkers op de hoogte dienen te stellen.



De privacycoördinator onderzoekt de achtergronden van de melding en bespreekt de bevindingen met de interne directeur. Samen beoordelen zij (met betrekking van de interne systeemeigenaar – de ‘business owner’ van het systeem die goed in beeld heeft wat er in het systeem gebeurt en welke gegevensstromen in/uit gaan) of het datalek gemeld moet worden en aan wie, waarbij de directeur de doorslaggevende stem heeft. Als het datalek digitale beveiliging betreft, wordt ook de beleidsmedewerker ICT bij de beoordeling betrokken. Als het datalek personeelsgegevens betreft, wordt ook de personeelsconsulente bij de beoordeling betrokken.

De privacy-coördinator zorgt voor melding aan de AP, als daar toe besloten wordt. Directeur, privacy-coördinator en de medewerker pr en communicatie bespreken hoe de melding aan betrokkenen dient te geschieden, als daartoe besloten wordt. De afdeling communicatie zorgt voor de uitvoering.

Directeur en privacy-coördinator maken tevens de afweging of een jurist moet worden ingeschakeld. De directeur heeft daarin de doorslaggevende stem.

Tenslotte wordt bij constatering van een datalek in het managementoverleg door het managementteam besproken wat voor maatregelen er nodig zijn om een dergelijk lek voortaan te voorkomen, met advisering van de privacy-coördinator (eventueel in overleg met de beleidsmedewerker ICT en/of de personeelsconsulente). De privacycoördinator zorgt ook dat de documentatie rond het voorval opgeslagen en bewaard wordt.

In de AVG wordt aangeraden om met een Functionaris Gegevensbescherming als externe adviseur te werken. Bibliotheek Kennemerwaard heeft bij ProBiblio aangegeven deze expertise in principe bij hen in te willen kopen. ProBiblio heeft ons laten weten daar vooralsnog niet de capaciteit voor te hebben (er zijn te weinig hiertoe getrainde experts ter beschikking). Bibliotheek Kennemerwaard houdt de ontwikkeling via ProBiblio in de gaten. Bibliotheek Kennemerwaard heeft het voorliggende Privacybeleid wel samen met een privacy-expert van ProBiblio doorgenomen en zoekt advies waar nodig.

RdH/JB/ML versiemei2018

**Bijlage: 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**

Het is onze taak om mensen zodanig te helpen dat ze voortaan zelfstandig hun vragen/problemen kunnen oplossen. Als wij meer bekend maken dat wij daarvoor staan, verwachten mensen ook niet dat wij bij digitale problemen wel even formulieren voor ze zullen invullen maar begrijpen ze steeds beter en verwachten ze steeds meer dat wij aanwijzingen en tips zullen geven (en eventueel doorverwijzingen) zodat ze er zelf uit kunnen komen. Daar is de klant echt structureel mee geholpen in zijn of haar ontwikkeling.

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***

- Overleg met je collega of je teamleider.

## **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.
- 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.
- Voor het printen heeft de klant een bonnetje of een tegoed op zijn bibliotheekpas nodig uit de betaalautomaat.
- De klant dient zelf de print op te halen.
- Soms blijven documenten liggen bij de printer, scanner of kopieerapparaat.

### ***Wifi***

- De Bibliotheek biedt open en gratis wifi aan met de naam 'Kennemerwaard-gast'. 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 zeerste 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.
- Voor cursisten is een beveiligde wifi verbinding met wachtwoord beschikbaar

## Handige snelkoppelingen

### Windows

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

### Wise

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: Start-me startpagina onder het kopje Sociale kaart. Daar vind je ook een overzicht van wat deze instanties aan diensten kunnen bieden.
- Een verkorte versie van de Sociale Kaart komt per gemeente op papier beschikbaar bij de KLS
- De Bibliotheek organiseert diverse cursussen. Van deze cursussen worden meestal flyers gemaakt. De cursusdata vind je in ieder geval op: [www.bibliotheekkennemerwaard.nl](http://www.bibliotheekkennemerwaard.nl)  
Voor complexe vragen zijn er spreekuren in de Bibliotheek waar klanten uitgebreider geholpen worden.

De volgende spreekuren worden georganiseerd:

[www.bibliotheekkennemerwaard.nl/lokale-content/1325-inloopspreekuren-2017](http://www.bibliotheekkennemerwaard.nl/lokale-content/1325-inloopspreekuren-2017)

(homepage, widget: inloopspreekuren)

## 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 (werkdossier 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 wegloopt. (Windowstoets + L)
- Je sluit in Wise altijd de klant af (F12).
- 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 afgesproken veilige plek.
- 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-bookaanbod, 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.

