GEMEENTE HEERENVEEN

Handvest Dienstverlening Archieven

Dienstverlening gemeentearchief Heerenveen

De medewerkers van het gemeentearchief Heerenveen vinden het belangrijk om de dienstverlening naar de burgers toe zo goed mogelijk te laten verlopen. Om de kwaliteit te waarborgen hanteren wij een Handvest Dienstverlening Archieven. De servicenormen van dit handvest zijn gebaseerd op vereisten die door de landelijke koepel van archiefinstellingen zijn vastgesteld. Kijk voor meer informatie op www.archiefbrain.nl.

Wij doen er alles aan om deze service te bieden. In het handvest staan de regels die medewerkers en de bezoekers dienen na te leven. Heeft u klachten of bent u van mening dat er door medewerkers inbreuk op dit handvest is gemaakt dan kunt u die aan ons kenbaar maken. Ook voor suggesties kunt u bij ons terecht.

Naast het handvest dienstverlening, hanteert het gemeentearchief Heerenveen een bezoekersreglement en studiezaal brochure waarin de rechten en plichten van bezoekers en gebruikers van onze archieven en collecties zijn opgenomen. Gebruikers kunnen altijd rekenen op informatie over onze producten en diensten zowel schriftelijk, telefonisch en via internet. Archieven en collecties kunnen kosteloos door bezoekers worden geraadpleegd in de studiezaal. Hieronder leest u meer over de dienstverlening die u van ons kunt verwachten.

Bij een bezoek aan de studiezaal kunt u rekenen op:

Informatie en registratie

- De verstrekking van mondelinge informatie door medewerkers van de receptie en studiezaal over openingstijden, bereikbaarheid, huisregels, tarieven, producten, diensten en de wijze van levering.
- De registratie van persoons- en bezoekgegevens met identificatieplicht, als de bezoeker originele archiefstukken wil inzien. De persoonlijke gegevens vallen onder de Wet bescherming persoonsgegevens en worden niet aan derden ter beschikking gesteld of ter inzage gegeven.

Ruimtelijke voorzieningen

- Een wekelijkse openstelling van de studiezaal, donderdags van 8.30 uur tot 15.00 uur.
- De studiezaal is gesloten rond de zomervakantie, Kerst- en feestdagen. Kijk voor actuele informatie www.heerenveen.nl/gemeente.
- Een goede bewegwijzering binnen het gebouw.
- De beschikking over voldoende werkruimte en goed verlichte werkplekken.
- Een PC met internetaansluiting in de bezoekersruimte.
- WiFi en stroomvoorzieningen in de bezoekersruimte.
- Een goede toegankelijkheid ook voor minder validen.
- De aanwezigheid van een garderobe en toiletvoorzieningen op de gang.
- Koffie, thee en water verkrijgbaar in de kantine.

Raadpleging archieven

- Een volledig overzicht van toegangen tot de archieven en collecties die het mogelijk maken om de gehele inhoud van het archief te raadplegen.
- Inzage in de originele stukken wanneer dit niet schadelijk is voor het behoud en geen sprake is van openbaarheidsbeperkingen.
- Uitleg over de aanvraagprocedure door de studiezaalmedewerker. Maximaal 5 archiefstukken per aanvraag. Het aanvragen van archiefbescheiden kan tot 14.30 uur.
- Een wachttijd voor inzage van de aangevraagde stukken van maximaal 20 minuten. Indien omstandigheden dit onmogelijk maken, wordt dit direct meegedeeld.
- De mogelijkheid om archiefstukken telefonisch of per e-mail aan te vragen. Maximaal 5 archiefstukken per aanvraag reserveren.
- De mogelijkheid om reproducties van een origineel te vervaardigen. Kleine aantallen fotokopieën mogen zelf worden gemaakt. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Reproducties van (bouw)technische tekeningen op grootformaat worden binnen één uur bij de Repro afgedrukt.
- De mogelijkheid om met eigen apparatuur opnames te maken van archiefstukken zonder flitslicht.

Service

Deskundig, herkenbaar en aanspreekbaar personeel dat de bezoeker:

- Bij een eerste bezoek introduceert in de gang van zaken, door het aanbieden van een studiezaal brochure en studiezaalreglementen.
- Hulp biedt bij het gebruik van apparatuur, toegangen en archivalia.
- Attendeert op archieven en publicaties die van belang kunnen zijn, met eventuele doorverwijzing naar andere archiefinstellingen.
- Informeert over beschikbaarheid en openbaarheid van archieven op basis van de Archiefwet 1995.
- Hulp biedt bij het oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van oud schrift.

Bij een dienstverlening op afstand kunt u rekenen op:

Schriftelijke dienstverlening

- Een reactie binnen 10 werkdagen na ontvangst; indien afhandeling niet binnen deze periode mogelijk is wordt in het antwoord aangegeven binnen welke tijd afhandeling kan plaatsvinden.
- De studiezaal is gesloten rond de zomervakantie, Kerst- en feestdagen, de wachttijd kan dan variëren tussen de 21 tot 28 werkdagen.
- Een studiezaal brochure, waarin wordt aangegeven dat voor onderzoeken kosten in rekening worden gebracht en de tarieven die daarvoor worden gehanteerd.
- Een van te voren meegezonden prijsopgave waarin een inschatting van de kosten wordt medegedeeld.
- Toezending van desgevraagd richtinggevende informatie, reproducties en toegangen.
- Het beantwoorden van een e-mail met basisinformatie. Als de e-mail niet afgedaan kan worden met basisinformatie worden de aanvragen op dezelfde wijze afgehandeld als schriftelijke verzoeken.

Telefonische dienstverlening

- Het algemene telefoonnummer van de gemeente Heerenveen is 14 0513. Vriendelijk personeel dat binnen kantooruren de telefoon opneemt binnen maximaal vijf maal overgaan.
- Telefoonnummer van de studiezaal is (0513) 617 555. Deskundig personeel dat tijdens de openingstijden van de studiezaal de telefoon opneemt binnen maximaal acht maal overgaan.
- Bij afwezigheid van de studiezaalmedewerker wordt er een belnotitie gemaakt. De studiezaalmedewerker zal u zo snel mogelijk terugbellen.

Website

- De gemeente Heerenveen heeft een vrij doorzoekbare website met een open structuur, www.heerenveen.nl/gemeente.
- Actuele bezoekersinformatie met betrekking tot de studiezaal zijn op de webpagina 'Oud archief en studiezaal' te raadplegen, www.heerenveen.nl/gemeente-wonen-en-leven/geschiedenis-heerenveen/oud-archief-en-studiezaal.
- Op de webpagina 'Oud archief en studiezaal' wordt u doorverwezen naar het Handvest Dienstverlening Archieven, studiezaal brochure, bezoekersreglement en enkele interessante websites.

Communicatie en evaluatie

De gemeente Heerenveen heeft de communicatie over de kwaliteit van de dienstverlening met bezoekers en gebruikers structureel geregeld:

- Minimaal tweejaarlijks wordt door middel van een interne enquête Kwaliteitmonitor Dienstverlening de kwaliteit van de dienstverlening beoordeeld.
- De studiezaalmedewerker attendeert de bezoekers en gebruikers op de procedure om wensen en klachten kenbaar te maken.
- Op basis van wensen, beoordelingen en klachten worden tweejaarlijks de minimumnormen geëvalueerd en het eigen handvest zo nodig bijgesteld.
- De bezoekers van het archief kunnen hun wensen of klachten over onze dienstverlening per brief kenbaar maken, ter attentie van Studiezaal/Oud archief, Postbus 15000, 8440 GA Heerenveen of per e-mail naar gemeente@heerenveen.nl.