

Handvest Dienstverlening

Inleiding

Het gemeentearchief Roermond vindt het belangrijk om de dienstverlening naar de burgers toe zo goed mogelijk te laten verlopen. Om die kwaliteit te waarborgen hanteren wij een handvest dienstverlening.

De servicenormen van dit handvest zijn gebaseerd op vereisten die door de landelijke koepel van archiefinstellingen zijn vastgesteld zie (www.archiefbrain.nl) Het gemeentearchief doet er alles aan om deze service te bieden. Mochten er klachten zijn, dan kunt u die aan ons kenbaar maken. Maar ook voor suggesties staan wij open.

Naast het handvest dienstverlening, zie (www.gemeentearchief.roermond.nl) kent het gemeentearchief Roermond een studieaalreglement waarin de rechten en plichten van bezoekers en gebruikers van onze archieven en collecties zijn opgenomen. Daarnaast hebben wij ook nog een bezoekersreglement waar een aantal huisregels in staan, zoals, openingstijden, registratie, aanvraag van archiefstukken en raadpleging van archieven.

Het gemeentearchief heeft een cliëntenraad die voorstellen kan doen m.b.t. de dienstverlening, deze cliëntenraad bestaat uit bezoekers en medewerkers van het gemeentearchief en komt twee keer per jaar samen.

Dienstverlening

Algemeen

- De studiezaal is vrij toegankelijk voor het vragen van informatie en het raadplegen van archieven en collecties die openbaar zijn.
- Het gebouw is via de ingang aan de Markt ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers en voorzien van een lift voor het bereiken van de studiezaal, er kan ook gebruik worden gemaakt van een invalidentoilet.

Studiezaal

- Onze studiezaal is geopend van maandag t/m woensdag van 9.00 uur tot 17.00 uur en donderdags van 9.00 uur tot 21.00 uur.
- Er zijn in totaal 16 werkplekken waar ook een voorziening is aangebracht voor het werken met een laptop. Op de studiezaal zijn twee reader – printers te gebruiken voor het afdrucken van microfiches en twee leesapparaten voor het lezen van microfiches.
- Er is een werkplek met een computer die is voorzien van een internetaansluiting, en voor het raadplegen van digitale bestanden die op deze computer zijn geplaatst, zoals de digitale beeld- en krantencollectie en genealogische bronnen.
- De studiezaalmedewerkers zijn er om u van dienst te zijn. De medewerkers zijn enthousiast, hulpvaardig en vriendelijk en bieden hulp bij het opvragen van stukken en het raadplegen hiervan, en zij geven informatie over beschikbaarheid en openbaarheid van archieven.
- Bij het eerste bezoek legt de studiezaalmedewerker u de werkwijze op de studiezaal uit en helpt u met het oplossen op het gebied van oud schrift.

- Ze attenderen u op relevante archieven en publicaties, met eventuele doorverwijzing naar andere archiefinstellingen.
- Er kunnen kopieën worden gemaakt van originele stukken (uitzonderingen daargelaten) en van microfiches tegen de gebruikelijke legeskosten (zie tarievenlijst in onze studiezaal en op onze website ([www.gemeentearchief.roermond.nl /index8389.htm](http://www.gemeentearchief.roermond.nl/index8389.htm)).
- Er mogen opnames worden gemaakt met een digitale camera zonder gebruik van flitslicht.

Raadpleging archieven

- Het Gemeentearchief Roermond beschikt over een zo actueel mogelijk archievenoverzicht van inventarissen, catalogi van bibliotheek en beeldcollecties. Te raadplegen via (www.gemeentearchief.roermond.nl)
- Alle archiefstukken kunnen worden ingezien, tenzij de kwetsbaarheid of de beperking van openbaarheid dat niet toelaat.
- Per aanvraag kunt u maximaal 5 archiefstukken opvragen aan de studiezaalmedewerker.
- Aangevraagde stukken worden binnen maximaal 20 minuten na aanvraag ter beschikking gesteld.
- Het is mogelijk om archiefstukken telefonisch of per e-mail aan te vragen, u mag maximaal 5 stukken reserveren.

Dienstverlening op afstand

Schriftelijk

- Schriftelijke vragen worden binnen 10 werkdagen door ons beantwoord, indien afhandeling niet binnen deze periode mogelijk is ontvangt u van ons bericht binnen welke periode u antwoord kunt verwachten. Voor onderzoek worden kosten in rekening gebracht, deze zijn te vinden in de tarievenlijst van het gemeentearchief. (zie www.gemeentearchief.roermond.nl)

E-mail

- Binnen twee werkdagen ontvangt u van ons een reactie op u vraag. Verder is de procedure hetzelfde als bij een schriftelijke vraag.

Telefonisch contact

- Tijdens openingstijden wordt de telefoon zo spoedig mogelijk opgenomen en wordt u met de juiste medewerker doorverbonden. Bij afwezigheid van een medewerker wordt u desgewenst teruggebeld. Buiten kantooruren automatische verstrekking van basisinformatie.

Website

- Het gemeentearchief geeft duidelijk aan welke informatie via de website digitaal beschikbaar is en welke informatie op papier aanwezig is in het archief. Deze website heeft een doorklikmogelijkheid naar digitaal bewerkte en doorzoekbare bronnen (www.gemeentearchief.roermond.nl)
- Op deze website staat de meest actuele informatie vermeld, en de meest primaire gebruiksinformatie, zoals het archievenoverzicht, de tarieven en de recente aanwinsten. Deze website wordt regelmatig aangevuld met nieuwe informatie, en is actueel door vermelding datum laatste update (minimaal maandelijks) Het is raadzaam om deze site regelmatig te bezoeken.

Communicatie en evaluatie

- Het gemeentearchief doet periodiek mee met de jaarlijkse enquête Kwaliteitmonitor Dienstverlening om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te meten.
- De bezoeker van het archief kan zijn wensen of klachten kenbaar maken via brief of e-mail (gemeentearchief@roermond.nl)