

Wat u van ons mag verwachten

Omdat wij het belangrijk vinden dat onze dienstverlening van goede kwaliteit is en professioneel wordt uitgevoerd zijn door ons in samenspraak met bezoekers servicenormen opgesteld. Hier mag u ons aan houden. Hebt u ideeën hoe het beter kan, of vindt u dat het anders moet, dan horen wij dat natuurlijk graag van u. U kunt ons een e-mail sturen of een formulier invullen dat te vinden is in onze bezoekersruimte.

Openingstijden

De bezoekersruimte van het RHCe, is van maandag tot en met vrijdag geopend van 9.00 – 17.00 uur voor bezoekers, behalve op erkende feestdagen en ruim van tevoren aangekondigde data. Op dinsdag en donderdag zijn medewerkers dienstverlening permanent aanwezig om u bij te staan en stukken te gaan hale nuit de depots. Op maandag, woensdag en vrijdag kunt u gebruik maken van hetgeen in de studiezaal voorhanden is (boeken, microfiches, pc's) maar kunnen geen stukken aangevraagd worden. Indien u op die dagen stukken wilt inzien, dient u deze minimaal daags tevoren per mail aan te vragen.

De medewerker dienstverlening

- is herkenbaar aan een badge en maakt u wegwijs.
- biedt u een helpende hand bij het oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van oud schrift en het ontcijferen van data.
- maakt u attent op archieven en publicaties die van belang kunnen zijn voor uw onderzoek.

In de studiezaal

- hebt u voldoende ruimte tot uw beschikking om uw onderzoek naar behoren te kunnen uitvoeren.
- is een overzicht beschikbaar van aanwezige archieven en collecties en de toegangen hierop.
- is de wachttijd voor aangevraagde stukken maximaal dertig minuten.
- is lees- en kopieerapparatuur aanwezig waarmee de kwaliteit van het origineel goed zichtbaar wordt gemaakt.

Bestellingen

- van fotokopiëren worden op dezelfde dag geleverd. Voor grote aantallen (>25) geldt een levertijd van maximaal tien werkdagen.
- van scans van documenten worden binnen vijftien werkdagen geleverd.

Uw vragen

- die ons per brief bereiken worden binnen tien werkdagen behandeld. Is afhandeling binnen deze periode niet mogelijk dan wordt in de reactie aangegeven binnen welke termijn uw verzoek afgehandeld wordt.
- van algemene aard, die via e-mail of telefoon binnenkomen, worden binnen twee werkdagen afgehandeld. Verzoeken die enig speurwerk vergen, worden net als brieven binnen tien werkdagen afgehandeld.

[Typ hier]

Kosten

Als aan de afhandeling van uw vragen en/of bestellingen kosten zijn verbonden, wordt dit van tevoren aan u meegedeeld.

Telefonische bereikbaarheid

Het RHCE is tijdens de openingsuren altijd direct bereikbaar. Bij afwezigheid van een medewerker wordt een indicatie gegeven wanneer deze contact met u zal opnemen. Buiten de openingsuren wordt met behulp van een antwoordapparaat basisinformatie verstrekt.

Wat verwachten wij van u

Wij proberen uw bezoek en dat van uw collega-onderzoekers aan de studiezaal zo plezierig mogelijk te laten verlopen. Voor algemene informatie over collecties en alle andere zaken kunt u terecht bij een van de medewerkers.

Archiefmateriaal is uniek materiaal waarvan er geen tweede bestaat. Onze medewerkers besteden veel zorg aan het behoud ervan. Daarom vragen wij van u om hier uiterst voorzichtig mee om te gaan.

U dient archiefmateriaal aan te vragen met behulp van een speciaal formulier. Over de correcte wijze van invulling kunt u terecht bij de medewerker dienstverlening.

U mag doorgaans een digitale opname maken van een of meer archiefstukken, maar we verzoeken u dit vooraf met een van de medewerkers te overleggen.

Drank- en etenswaren zijn bij het raadplegen van archiefmateriaal niet toegestaan. Jassen, tassen en eventueel andere bagage mag u bij zich houden, maar kunnen ook opgeborgen worden in de daarvoor bestemde kluisjes in de garderobe.

De studiezaal geeft u de gelegenheid om onderling van gedachte te wisselen met collega-onderzoekers. Houdt er echter rekening mee dat bezoekers, in het daartoe bestemde gedeelte van de studiezaal, in alle rust hun onderzoek willen doen.

In het café gedeelte kunt u terecht voor koffie en thee of een versnapering. Hier kunt u ook uw meegebrachte lunchpakket gebruiken.

Klachten?

Het kan zijn dat u niet tevreden bent. U vindt dat u niet correct door ons bent behandeld, of u bent ontevreden over de kwaliteit van onze service. In dat geval kunt u een klacht indienen. Daartoe kunt u een klachtenformulier invullen op de studiezaal of een brief sturen.

Regelmatig doen we mee met de kwaliteitsmonitor Dienstverlening. Dit is een landelijke bezoekersenquête die gehouden wordt onder alle

[Typ hier]

archiefdiensten en regionaal historische centra. Dankzij de gegevens die deze enquête oplevert kennen we onze sterke punten maar ook onze zwakke. Aan ons de taak om er iets aan te doen.