

Kwaliteitshandvest 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.erfgoednederland.nl en www.divakoepel.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 kent het Gemeentearchief Roermond een studiezaalreglement waarin de rechten en plichten van bezoekers en gebruikers van onze archieven en collecties zijn opgenomen.

Dienstverlening

Algemeen

- De studiezaal is vrij toegankelijk voor het vragen van informatie en het raadplegen van archieven die openbaar zijn.
- Het gebouw is via de ingang aan de Markt ook toegankelijk voor rolstoelen en is 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 donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.
- We hebben 16 werkplekken waarvan 7 plekken zijn voorzien van stroom voor het werken met een laptop. U kunt ook gebruik maken van onze wifi.
- Op de studiezaal zijn drie mogelijkheden tot het afdrukken van microfiches en drie 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 bieden hulp bij het opvragen van stukken en het raadplegen hiervan, en zij geven informatie over beschikbaarheid en openbaarheid van archieven.
- Er kunnen kopieën worden gemaakt van originele stukken (uitzonderingen daargelaten) en van microfiches tegen de gebruikelijke legeskosten (zie tarievenlijst op de studiezaal of op de website)
- Er mogen opnames worden gemaakt met een digitale camera zonder het gebruik te maken van flitslicht.

Raadpleging archieven

- Het Gemeentearchief Roermond beschikt over een zo actueel mogelijk archievenoverzicht van inventarissen ook te raadplegen via www.archieven.nl en catalogi van bibliotheek en beeldcollecties.
- 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.

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.

E-mail

- Bij een e-mail 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.

Website

- Het gemeentearchief heeft een website, met doorklikmogelijkheden naar digitaal bewerkte en doorzoekbare bronnen (<https://www.archiefroermond.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. Het is raadzaam om deze site regelmatig te bezoeken.

Communicatie en evaluatie

- De bezoeker van het archief kan zijn wensen of klachten kenbaar maken via brief of e-mail (gemeentearchief@roermond.nl)
- Het gemeentearchief doet periodiek mee met de 2-jaarlijkse enquête Kwaliteitsmonitor Dienstverlening van DIVA om zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te meten.