

Handvest dienstverlening (versie 2016)

Of u nu ons historisch informatiecentrum of onze website bezoekt, vragen stelt via brief, telefoon of e-mail; van het Historisch Centrum Leeuwarden mag u altijd een goede dienstverlening verwachten. Wat die dienstverlening in ieder geval inhoudt hebben wij in de hierna genoemde normen vastgelegd. Zij zijn afgestemd op het Handvest Kwaliteit dat op de gehele gemeentelijke dienstverlening van toepassing is.

1. Openstelling informatiecentrum, expositieruimte en auditorium

- 1.1. Een wekelijkse (gemiddelde) openstelling van het informatiecentrum gedurende tweeëndertig uur per week, waarvan vier uur buiten kantoortijden.
- 1.2. Een wekelijkse (gemiddelde) openstelling van de expositieruimte en auditorium gedurende zesendertig uur per week, waarvan acht uur buiten kantoortijden.

2. Ruimtelijke voorzieningen

- 2.1. Een duidelijke bewegwijzering binnen het gebouw.
- 2.2. De beschikking over een voldoende ruime en goed verlichte werkplek, met internetaansluiting.
- 2.3. Een goede toegankelijkheid voor minder validen, inclusief toiletvoorziening.
- 2.4. De aanwezigheid van een garderobe met kluisjes om persoonlijke eigendommen in te bewaren.
- 2.5. De aanwezigheid van automaten voor koffie, thee en dergelijke.

3. Informatie en registratie

- 3.1. De verstrekking van mondelinge en schriftelijke informatie door medewerkers van de receptie en het informatiecentrum over onder meer openingstijden en bereikbaarheid, huisregels, tarieven, producten en diensten en de wijze van levering daarvan.
- 3.2. De registratie van persoons- en bezoekgegevens door een medewerker van het informatiecentrum als men originele archiefstukken wilt inzien. Deze gegevens vallen onder de wet bescherming persoonsgegevens en worden niet aan derden ter beschikking gesteld of ter inzage gegeven.

4. Taalbeleid

- 4.1. De Friese en Nederlandse taal nemen binnen het Historisch Centrum Leeuwarden een gelijkwaardige positie in.

5. Service

5.1. De aanwezigheid van deskundig, herkenbaar (bv met een badge) en aanspreekbaar personeel dat:

- bezoekers bij een eerste bezoek introduceert in de gang van zaken bij het informatiecentrum, onder andere door het aanbieden van een informatiebrochure.
- bezoekers hulp biedt bij het gebruik van apparatuur, toegangen en archivalia.
- bezoekers attendeert op archieven en publicaties die van belang kunnen zijn, met eventuele doorverwijzing naar andere (erfgoed)instellingen.
- bezoekers informeert over de beschikbaarheid en openbaarheid van archieven.
- bezoekers hulp biedt bij het oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van oud schrift.
- kennis heeft van de historisch-administratieve context waarbinnen archieven gevormd zijn.

6. Raadpleging

6.1. De archieven en verzamelingen kunnen kosteloos worden geraadpleegd in het informatiecentrum. Op het gebruik van archieven en verzamelingen is het *Gebruikersreglement Historisch Centrum Leeuwarden 2016* van toepassing

6.2. In het informatiecentrum bevindt zich een volledig overzicht van en toegangen tot de afzonderlijke archieven en verzamelingen die het mogelijk maken om de gehele inhoud van het archief te raadplegen.

6.3. Inzage in de originele archiefstukken is mogelijk wanneer dit niet schadelijk is voor het behoud en er geen sprake is van een beperking van de openbaarheid.

Kopieën van stukken op microfiche of in digitale vorm kunnen worden geraadpleegd met behulp van apparatuur waarmee nagenoeg de kwaliteit van het origineel zichtbaar wordt. Indien stukken in kopie beschikbaar zijn wordt het origineel, behoudens uitzonderingen, niet ter inzage gegeven.

6.4. In het informatiecentrum bevinden zich duidelijke aanvraag- en gebruiksinstructies.

6.5. Voor de inzage van aangevraagde stukken geldt een maximale wachttijd van twintig minuten. Indien dit door omstandigheden langer duurt, wordt dit met redenen omkleed meegedeeld.

6.6. De mogelijkheid om reproducties van een origineel te (laten) vervaardigen, waarbij:

- kleine aantallen fotokopieën binnen een afgesproken tijdsbestek ter plekke worden geleverd.
- grote aantallen fotokopieën binnen maximaal drie weken worden geleverd.
- reproducties van (bouw)technische tekeningen op grootformaat binnen maximaal zeven dagen worden geleverd.
- bestellingen tegen vastgestelde tarieven kunnen worden toegezonden.

6.7. Er bestaat onder voorwaarden de mogelijkheid om in overleg met eigen apparatuur opnames te maken van archiefstukken of onderdelen uit de verzamelingen .

7. Dienstverlening op afstand

7.1. Degene die het Historisch Centrum Leeuwarden schriftelijk verzoekt om inlichtingen of reproducties kan in ieder geval rekenen op:

- een reactie binnen drie weken na ontvangst. Als de afhandeling niet binnen die periode mogelijk is, wordt in het antwoord aangegeven binnen welke tijd afhandeling zal plaatsvinden.
- prijsopgave vooraf, wanneer aan de afhandeling extra hoge kosten verbonden zijn.

7.2. Degene die het Historisch Centrum Leeuwarden opbelt kan in ieder geval rekenen op:

- informatie over het producten- en dienstenaanbod van het Historisch Centrum Leeuwarden en van andere erfgoedinstellingen in Nederland.
- het opnemen van minimaal 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden.
- correcte doorverbinding.
- bij afwezigheid van de gebelde een mededeling wanneer de gebelde weer aanwezig is en een telefoonnotitie met gemaakte afspraken of een reactie per e-mail.
- buiten kantooruren automatische verstrekking van basisinformatie via een antwoordapparaat.

7.3. Degene die de website van het Historisch Centrum Leeuwarden bezoekt kan in ieder geval rekenen op:

- een archievenoverzicht en basisinformatie over openingstijden en bereikbaarheid, tarieven, reglementen, producten en diensten en de wijze van levering daarvan.
- goede navigatiemogelijkheden en goede leesbaarheid, ook voor slechtzienden.
- een zoekfunctie voor het zoeken in toegangen, nadere toegangen, catalogi en beeldbanken.
- een actueel overzicht van historische en culturele activiteiten in de gemeente Leeuwarden.
- onderzoekshandleidingen voor de meest voorkomende typen onderzoek.
- historische informatie over de stad Leeuwarden en de dorpen in de gemeenten Leeuwarden en Leeuwarderadeel.
- beantwoording van e-mail binnen drie werkdagen na ontvangst wanneer het basisinformatie betreft. Overige aanvragen per e-mail worden op dezelfde wijze afgehandeld als schriftelijke verzoeken.

7.4 Communicatie langs digitale weg

- Met het HCL kan digitaal gecommuniceerd worden via het e-mailadres historischcentrum@leeuwarden.nl.
- Op de communicatie met het HCL via digitale weg zoals e-mail is de *Regeling elektronisch bestuurlijk verkeer gemeente Leeuwarden 2015* van toepassing.

- Het gebruik van sociale media en berichtendiensten van sociale media als Google+, WhatsApp, Facebook, Twitter en Instagram en e-maildiensten in de cloud zoals Gmail (Google), Hotmail en Outlook (Microsoft) en Yahoo blijft tot een minimum beperkt.

8. Evaluatie

8.1. Periodiek, maar tenminste eenmaal per twee jaar wordt de kwaliteit van de dienstverlening door middel van een gebruikersonderzoek beoordeeld.

8.2. Bezoekers en gebruikers kunnen suggesties en klachten kenbaar maken door middel van een klachtenformulier dat desgevraagd door de receptiemedewerker wordt verstrekt en eveneens beschikbaar is via de website van de gemeente Leeuwarden, www.leeuwarden.nl. De wijze waarop klachten worden behandeld ligt vast in een klachtenregeling.

8.3. De leiding van het Historisch Centrum Leeuwarden wordt gevraagd en ongevraagd door een bezoekersraad geadviseerd over de kwaliteit van de dienstverlening.