

## Servicenormen Archieven 2010

1. Wij zijn er om u van dienst te zijn en wij zijn voor u herkenbaar. U kunt rekenen op onze hulpvaardigheid en vriendelijkheid.
2. Wij stellen u betrouwbare en actuele informatie over onze bronnen en bestanden beschikbaar. Wij denken met u mee en zetten onze kennis en vaardigheden in, zodat u een antwoord kunt vinden.
3. Wij zijn bereikbaar via brief, telefoon, e-mail of internet: u krijgt binnen twee werkdagen een antwoord of bericht over de verdere gang van zaken (termijn beantwoording, eventuele kosten).
4. Wij bieden een overzicht van onze beschikbare bronnen en bestanden. Wij geven duidelijk aan welke digitaal beschikbaar zijn, zodat u overal en altijd in deze digitale bronnen en bestanden onderzoek kunt doen.
5. Als uw antwoord op uw vraag niet bij ons te vinden is, helpen wij u de archiefinstelling te vinden waar uw vraag wel beantwoord kan worden.
6. Inzage van originele stukken is mogelijk op onze studiezaal, waar een duidelijk leesbare aanvraagprocedure aanwezig is. Tenzij anders vermeld worden u onze bronnen en bestanden binnen maximaal een half uur na aanvraag ter beschikking gesteld.
7. De tarieven van onze dienstverlening zijn duidelijk zichtbaar op de website en in de studiezaal.
8. Wij staan open voor klachten, opmerkingen en wensen. In de studiezaal en op de website zijn daarvoor formulieren beschikbaar. U helpt daarmee onze dienstverlening te verbeteren. Binnen twee werkdagen wordt met u contact opgenomen naar aanleiding van een opmerking of wens. Uw klacht wordt binnen zes weken behandeld.

Oktober 2010