

# Studiezaalreglement en Handvest Dienstverlening

van het Historisch Centrum Limburg

regionaal historisch **centrum limburg**



# Studiezaalreglement Historisch Centrum Limburg

In dit studiezaalreglement leest u een aantal regels die een goede gang van zaken binnen de organisatie bevorderen. Wij vragen u deze regels te respecteren.

*Een groot deel van de regels heeft rechtstreeks betrekking op het behoud van het unieke en veelal kostbare archiefmateriaal dat door ons wordt beheerd. De dragers waarop informatie is vastgelegd (papier, maar ook perkament, foto's en negatieven) zijn onderhevig aan natuurlijk verval en hebben daarnaast soms te lijden van gebruiks- of andere schade. Bij raadpleging van het materiaal is zorgvuldige behandeling ervan daarom van groot belang.*

## Registratie en veiligheid

- Bij het eerste bezoek aan de studiezaal vragen wij u een registratieformulier in te vullen. Door het formulier te ondertekenen gaat u akkoord met dit studiezaalreglement.
- Bij aanvraag van uw archiefpas, archiefkaart of IHOL kaart dient u zich te legitimeren met uw rijbewijs, paspoort of (Europese) identiteitskaart.
- Uw archiefpas of archiefkaart is strikt persoonlijk. Verlies of diefstal moet u melden bij het Historisch Centrum Limburg.
- Bij ieder bezoek dient u zich aan de receptie te melden in verband met registratie van uw aanwezigheid. Daarbij zal in verband met bezoekersstatistieken gevraagd worden naar het type onderzoek dat u komt verrichten.
- Persoonlijke bezittingen zijn toegestaan in de studiezaal, mits meegenomen in de transparante plastic tas (maximaal 1 tas per persoon) die u heeft verkregen bij de receptie. Een laptop mag enkel zonder laptoptas in de studiezaal worden meegenomen. Het Historisch Centrum Limburg is niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan uw eigendommen.
- Van uw persoonlijke bezittingen mogen zich enkel een schrijfblok, een potlood, een bril en een laptop op de tafels in de studiezaal bevinden. Al uw andere spullen moeten zijn opgenomen in de transparante plastic tas of worden achtergelaten in de garderobe.
- Op verzoek kan u gevraagd worden de inhoud van uw tas te tonen aan de dienstdoende studiezaalmedewerker.
- In geval van een calamiteit dient u de instructies op te volgen van het personeel.
- In geval van verdenking van diefstal wordt aangifte gedaan.
- Uw gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens alleen gebruikt voor de bedrijfsvoering bij het Historisch Centrum Limburg.

## Rust en orde

- In de studiezaal wordt stilte op prijs gesteld. Gebruikt u s.v.p. voor uitvoeriger overleg de ruimten buiten de studiezaal.
- Het meenemen of consumeren van eten en drinken in de studiezaal is niet toegestaan.
- In het Historisch Centrum Limburg geldt een rookverbod.
- Geluidsdragers als radio's of iPods zijn niet toegestaan in de studiezaal.

- Het geluid van uw mobiele telefoon dient uitgeschakeld te zijn en telefoneren is niet toegestaan.
- Voor filmen, fotograferen of het maken van geluidsopnamen in de studiezaal heeft u toestemming nodig van een studiezaalmedewerker. Flitslicht en kunstlicht zijn schadelijk voor de archiefstukken en is derhalve niet toegestaan.
- Huisdieren zijn niet toegestaan, tenzij het (blinden)geleidehonden betreft.

### **Gebruik van stukken**

- Originele stukken mogen uitsluitend in het daarvoor bestemde gedeelte van de studiezaal worden ingezien.
- Alle publicaties in het bezit van de bibliotheek SHCL of RHCL die in de OPC en NCC beschreven staan worden in principe uitgeleend, behalve wanneer bij de titelbeschrijving vermeld staat 'wordt niet uitgeleend' of 'ter inzage'. Voor het overige verwijzen wij u naar de 'Regels voor uitleen van bibliotheekmateriaal aan externe gebruikers'.
- Archief- en collectiestukken mogen niet uit de studiezaal worden meegenomen.
- Uw eigen boeken en archieftoegangen mogen alleen na toestemming van een studiezaalmedewerker worden meegenomen naar de studiezaal.
- Documenten die zijn gekenmerkt als zijnde in slechte materiële staat worden niet ter inzage gegeven.
- U mag archiefstukken met beperkende bepalingen ten aanzien van de openbaarheid, die aan u ter inzage zijn gegeven, niet aan andere bezoekers tonen.
- Het is niet toegestaan meer dan vier verpakkingseenheden (doos, portefeuille, band) tegelijk op tafel te hebben. Uitzonderingen alleen na toestemming van een studiezaalmedewerker.
- U mag geen stukken of dozen op de grond neerzetten.
- Het is niet toegestaan labels, nietjes of andere hechtmaterialen van de archiefstukken te verwijderen, toe te voegen of archiefstukken te vouwen.
- U mag geen aantekeningen op stukken maken, papieren toevoegen of verwijderen of losse stukken opnieuw ordenen.
- U mag geen stukken als ondergrond gebruiken bij het maken van aantekeningen e.d.
- U mag zelfstandig fotokopieën maken van originele archiefstukken, maar dient daarbij de uiterste zorgvuldigheid te betrachten om beschadiging van originelen te voorkomen. Overleg in geval van twijfel met een studiezaalmedewerker en volg door een studiezaalmedewerker verstrekte instructies op.
- Het zelf scannen van stukken is niet toegestaan.
- De documenten dienen na raadpleging in dezelfde staat en volgorde waarin ze zijn ontvangen teruggegeven te worden bij de servicebalie.

### **Sancties**

- Als u weigert zich te gedragen overeenkomstig dit reglement of de aanwijzingen van het studiezaalpersoneel niet opvolgt, dan kan onmiddellijk verder verblijf in de studiezaal worden ontzegd.
- Bij herhaaldelijk geconstateerde overtreding kan de directeur van het Historisch Centrum Limburg u voor een bepaalde periode of definitief de toegang tot de studiezaal ontzeggen.

# Handvest Dienstverlening Historisch Centrum Limburg

## Dienstverlening in het HCL

Degene die het HCL bezoekt kan tenminste rekenen op:

### **Ruimtelijke voorzieningen**

- Een bord bij de toegangsdeur van het gebouw met daarop vermeld de openingstijden, een duidelijke bewegwijzering, kluisjes om persoonlijke eigendommen in te bewaren en een koffie-, thee- en soepvoorziening;
- Minimaal 1 m2 tafeloppervlak per bezoeker en een 220 Volt aansluiting in de ruimte waar archiefstukken kunnen worden geraadpleegd;
- Een goed zichtbaar publicatiebord met daarop tenminste voor het publiek bestemde reglementen zoals huisregels en relevante mededelingen;
- Toegankelijkheid voor minder validen inclusief toiletvoorziening.

### **Openstelling studiezaal**

Openstelling van de studiezaal is op weekdays van 9:00 uur tot 17:00 uur, behalve maandagmorgen tot 13:00 uur. De zaterdag is het HCL gesloten.

### **Informatie en registratie**

- Mondelinge en schriftelijke informatie over o.m. openingstijden en bereikbaarheid, producten en diensten, tarieven en de wijze van levering;
- Registratie bij eerste bezoek aan de studiezaal van NAW-gegevens met identificatieplicht. Bij ieder bezoek wordt de datum en aankomsttijd en het type onderzoek dat men wil verrichten, geregistreerd;  
Deze persoonlijke gegevens vallen onder de wet bescherming persoonsgegevens en worden niet aan derden ter beschikking gesteld of ter inzage gegeven.

### **Service**

Deskundig, herkenbaar en aanspreekbaar personeel dat:

- Bezoekers bij het eerste bezoek introduceert in de gang van zaken bij archiefonderzoek;
- Bezoekers hulp biedt bij het gebruik van toegangen en archivalia alsmede apparatuur;
- Bezoekers attendeert op archieven en publicaties die van belang kunnen zijn, met eventuele doorverwijzing naar andere archieven;
- Bezoekers informeert over beschikbaarheid en openbaarheid van archieven op basis van Archiefwet 1995;
- Bezoekers hulp biedt bij het oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van oud schrift en kennis heeft van de historische context waarbinnen archieven gevormd zijn.

### **Raadpleging**

- Een volledig overzicht van toegangen tot de afzonderlijke archieven en collecties die het mogelijk maken om de gehele inhoud van het archief te raadplegen;
- Inzage in de originele stukken wanneer dit niet schadelijk is voor het behoud en geen sprake is van openbaarheidbeperkingen. In de studiezaal bevindt zich een duidelijke voor een ieder leesbare aanvraaginstructie;
- De wachttijd voor de inzage van stukken is overdag max. 30 minuten. Indien

omstandigheden dit onmogelijk maken dan wordt dit direct met redenen omkleed meegedeeld;

- Raadpleging van stukken op microfiche of in digitale vorm. Indien de leesbaarheid te wensen overlaat worden indien aanwezig de originelen ter beschikking gesteld, tenzij de materiële toestand zich daar tegen verzet;
- De mogelijkheid om reproducties van een origineel te vervaardigen. Voorschriften terzake alsmede een tarievenoverzicht zijn voor een ieder leesbaar in de studiezaal aanwezig. Fotokopieën en readerprints kunnen door middel van zelfbediening alsmede in opdracht worden vervaardigd. Afschriften, fotografische reproducties, scans van originelen en duplicaten van microfiches en microfilms worden binnen een afgesproken tijdsbestek (levertijd maximaal drie weken) geleverd.
- De mogelijkheid om in overleg -met de studiezaalbeheerder met eigen apparatuur opnames te maken van archiefstukken.

### ***Studiezaalreglement***

Het HCL hanteert een Studiezaalreglement waarin bovenstaande zaken in praktische zin verder zijn uitgewerkt. Het studiezaalreglement wordt bij eerste bezoek uitgereikt, is in de studiezaal aanwezig en is via de website te raadplegen.

### **Dienstverlening op afstand**

#### ***Schriftelijk***

Degene die het HCL schriftelijk, via de website of via email verzoekt om inlichtingen kan in ieder geval rekenen op:

- Een reactie binnen 3 weken na ontvangst; indien afhandeling niet binnen deze periode mogelijk is wordt in het antwoord aangegeven binnen welke tijd afhandeling kan plaatsvinden;
- Een duidelijk overzicht van de kosten voor de afhandeling van verzoeken om inlichtingen. Op de website is een tarievenoverzicht te raadplegen;
- Desgevraagd vindt toezending plaats van richtinggevende informatie, reproducties en toegangen.

#### ***Telefonisch***

Degene die het HCL opbelt kan in ieder geval rekenen op:

- Informatie over het producten- en dienstenaanbod van de eigen instelling en dat van andere archiefinstellingen in Nederland;
- Bij afwezigheid van gebelde, een mededeling wanneer de gebelde weer aanwezig is en een telefoonnotitie met de gemaakte afspraken;
- Doorverbinding met het juiste toestel bij 'verkeerd' nummer;
- Levering van deze dienstverlening binnen kantooruren;
- Buiten kantooruren automatische verstrekking van basisinformatie via een antwoordapparaat.

#### ***Internet en e-mail***

Degene die het HCL bezoekt via Internet kan in ieder geval rekenen op:

- Basisinformatie w.o. openingstijden en bereikbaarheid, overzicht producten en diensten, wijze van levering en een archievenoverzicht;
- Een zoekfunctie voor het zoeken in de collectie;
- Een winkelfunctie en de mogelijkheid tot het geven van een reactie op de website;
- Vermelding van de datum van de laatste update van de website;

- Een link naar het Handvest Dienstverlening HCL;
  - Bevestiging ontvangst van e-mail binnen twee werkdagen na ontvangst. Vervolgens wordt de aanvraag op dezelfde wijze afgehandeld als schriftelijke verzoeken.
- Evaluatie
- Het HCL heeft de communicatie over de kwaliteit van de dienstverlening met bezoekers en gebruikers structureel geregeld. Bezoekers en gebruikers kunnen hun wensen kenbaar maken d.m.v. een gebruikersonderzoek, een suggestie/klachtenformulier of op een andere passende wijze;
  - De wijze waarop klachten worden behandeld ligt vast in een klachtenprocedure. Mocht blijken dat in geval van een klacht na herhaalde pogingen daartoe geen overeenstemming tussen de klager en het HCL mogelijk is, dan zal de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman;
  - Medewerkers van het HCL attenderen bezoekers en gebruikers op de procedure om wensen en klachten kenbaar te maken;
  - Iedere twee jaar wordt d.m.v. een landelijk gebruikersonderzoek de kwaliteit van de dienstverlening beoordeeld;
  - Een bij het HCL aangewezen kwaliteitscoördinator stelt jaarlijks een commissie samen bestaande uit drie personen waaronder één MT-lid. Deze commissie toetst het handvest aan de dagelijkse praktijk en adviseert de directie gevraagd en ongevraagd met betrekking tot te nemen maatregelen.