



Service normen dienstverlening

Als u onze archieven, collecties en bibliotheek wilt raadplegen, kunt u op afspraak een bezoek brengen aan onze studiezaal. Wij hanteren voor onze dienstverlening de volgende servicenormen, afgeleid van de Service normen Archieven 2010 die zijn opgesteld door de Branchevereniging Archiefinstellingen Nederland (BRAIN).

- Wij zijn er om u van dienst te zijn. U kunt rekenen op onze hulpvaardigheid en vriendelijkheid.
- 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.
- Wij zijn bereikbaar via de kanalen zoals aangegeven in onze [algemene servicenormen](#). Voor direct contact mailt u naar archieff@rijnland.net of belt u naar 071-3063071. Bij schriftelijk contact krijgt u binnen twee werkdagen een antwoord of bericht over de verdere gang van zaken.
- 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.
- 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.
- 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.
- Wij hanteren geen tarieven voor onze reguliere dienstverlening. Gaat uw verzoek onze reguliere dienstverlening of capaciteit te boven, dan zullen we in overleg naar een oplossing hiervoor zoeken.
- Wij staan open voor opmerkingen, wensen en klachten. Opmerkingen en wensen kunt u mondeling of schriftelijk aan ons doorgeven. U helpt hiermee onze dienstverlening te verbeteren. Binnen twee werkdagen wordt met u contact opgenomen naar aanleiding van een opmerking of wens. U kunt klachten indienen volgens onze [klachtenprocedure](#).

In onze [webwinkel](#) kunt u publicaties bestellen die in eigen beheer zijn uitgegeven.