



### **Klachtenprocedure Regionaal Archief Alkmaar**

Wij hopen dat u uw bezoek aan het Regionaal Archief nuttig en plezierig vindt. Wij stellen alles in het werk om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als er iets mis gaat, dan zullen wij proberen dit te verhelpen. Maak daarom uw klacht aan ons kenbaar. Wat is een klacht precies? Een klacht is elke uiting van onvrede over een behandeling of bejegening.

#### **Indienen van een klacht:**

1. Als u een klacht wilt indienen tijdens uw bezoek aan het Regionaal Archief, neem dan contact op met een medewerk(st)er van de studiezaal. Hij/zij zal proberen uw klacht zelf op te lossen, desnoods in overleg met collega's.
2. Als uw klacht niet tijdens uw bezoek kan worden afgedaan, dan kunt u de aard van uw klacht omschrijven op het "**klachtenformulier**". Dit formulier is verkrijgbaar bij de balie in de studiezaal. Het volledig ingevulde formulier kunt u afgeven bij de balie. Uw klacht wordt dan behandeld door de directeur van het Regionaal Archief.
3. U kunt een klacht ook later indienen door het klachtenformulier op de website van het Regionaal Archief in te vullen en dit per mail of per post te verzenden aan de directeur van het Regionaal Archief. Het e-mailadres is: [info@archieffalkmaar.nl](mailto:info@archieffalkmaar.nl) en het postadres: Bergerweg 1, 1815 AC Alkmaar.

#### **Afhandeling klachten:**

1. Een mondeling geuite klacht wordt behandeld door de dienstdoende studiezaalmedewerker(ster) of diens leidinggevende.
2. Een schriftelijke klacht wordt afgedaan door de directeur van het Regionaal Archief. De directeur van het Regionaal Archief zendt u binnen 7 dagen na ontvangst van uw klacht een bevestiging.
3. De directeur van het Regionaal Archief zendt u een schriftelijk antwoord op uw klacht binnen 14 dagen na binnenkomst. Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, kunt u een bezwaarschrift indienen bij het dagelijks bestuur van het Regionaal Archief.
4. Het dagelijks bestuur van het Regionaal Archief neemt in principe binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift een beslissing en deelt deze schriftelijk aan de klager mee.

#### **Uw visie is voor ons van belang**

Reacties van bezoekers stellen wij zeer op prijs. Deze reacties helpen ons om de dienstverlening beter af te stemmen op uw wensen en ideeën.