

Producten en diensten Beheer

Producten en Diensten	Specifieke taken	Resultaat afspraken
Ter beschikking stellen van een naar geldende normen ingerichte archiefbewaarplaats	Waarborgen klimatologische en fysieke omstandigheden	• Voldoen aan normen voor temperatuur en luchtvochtigheid • Tegengaan van ongedierte en vervuiling
Registreren, verzorgen (materieel), beschikbaar stellen ter raadpleging, en uitleen van archiefbescheiden en collecties	Inrichting depot voor analoge bestanden Bijhouden beheerssysteem	• Optimaal gebruik van stellingen en ruimte (formaatberging; entiteiten) • Gegarandeerde opslag voor de komende 100 jaar • Actueel overzicht aanwezige archieven en collecties (ook per gemeente) • Terugvindbaarheid analoog materiaal
	Inrichting (tijdelijke) voorziening voor digitale bestanden	• Opslagmogelijkheid voor digitaal over te brengen archiefbestanden • Toegankelijke en beschikbare bestanden (voor gemeenten)
	Materiële verzorging archieven en collecties	• Uitvoeren schimmeltest, indien nodig (extern laten) bestralen • Verpakking met zuurvrij, weekmakervrij materiaal • Digitalisering tbv behoud en raadpleging
	Uitleen aan gemeenten	• Aanleveren en uitleen dossiers uit overgebrachte archieven op verzoek

		• Monitoring terugbrengen uitgeleend materiaal
	Inhoudelijke bewerking archieven	• Verwerking aanvullingen op reeds overgebrachte archieven • Saneren bestanden in overgebrachte archieven die reeds vernietigd hadden moeten worden
	Toepassen wet en regelgeving	• Toepassen AVG op bestanden • Controle op en afsluiten van auteursrechtovereenkomsten • Controle op eigendomstitel
Behandelen resp. in bewaring nemen van daartoe geselecteerde aangeboden particuliere archiefbescheiden en collecties	Vormen van de Regionale collectie	• Opstellen en actueel houden van beleidsplan, acquisitieplan, selectiecriteria en HMA • Selecteren aanbod • Registratie en juridische afwerking
	Inhoudelijke bewerking archieven en collecties	• Selecteren en beschrijven aanwinsten • Saneren reeds aanwezige bestanden (incl. afstoten) • Rechtvaardige en functionele kostentoerekening over de aangesloten gemeenten
Begeleiden van instellingen	Inhoudelijke bewerking (gemeentelijke) collecties en archieven	• Ontsluiting (gemeentelijk) bestanden ism lokale historische verenigingen en/of vrijwilligers • Tegen kostprijs ter beschikking stellen conserveringsmateriaal

		• Opnemen in de RHCe-beeldbank • Fysieke opslag in depot RHCe
--	--	--

Aangevraagde en uitgeleende dossiers

Overzicht van de in 2018 aangevraagde en uitgeleende dossiers op verzoek van de gemeenten/samenwerkingen:

A2-gemeenten	6
Asten	3
Bergeijk	18
Best	8
Bladel	44
Cranendonck	17
Deurne	73
Eersel	12
Eindhoven	32
Geldrop-Mierlo	72
Heeze-Leende	18
Helmond	10
Laarbeek	1
Nuenen	40
Oirschot	1
Reusel-de Mierden	7
Someren	7
Son en Breugel	22
Valkenswaard	15
Veldhoven	3
Waalre	1
Totaal aanvragen	410

Omvang archiefruimte

Bij de vaststelling van het aantal strekkende meters wordt uitgegaan van ideale berging. Dat wil zeggen indien de depots zouden worden ingericht met slechts standaard stellingen ($7 \times 1,08 = 7,56$ meter per kast of $7 \times 1,32 = 9,24$ meter). De onder vermelde getallen zijn het resultaat van tellingen uit begin 2018.

Depot -1:	2.407 meter
Schilderijendepot:	832 meter
Quarantaine:	13 meter
Depot 3:	4.135 meter
Depot 4:	4.427 meter
Depot 5:	4.445 meter
Totaal	16.259 meter

De omvang van de onbenutte ruimte is minder dan uit deze berekening volgt, daar bepaalde stukken (bijv. kaarten, bevolkingsregisters of affiches) meer ruimte vergen dan dat archiefdozen aan plaats innemen.

Onderverdeling in depots

Depot -1:

40	Kasten met Plank Normaal	(9 x 169) =	302,4 meter
64	Kasten met Plank Normaal	(11 x 169) =	591,36 meter
167	Ladenkasten		1.347,36 meter
	Kasten links aan muur		166,32 meter
	Totaal		2.407,44 meter

Depot 3:

404	Kasten met Plank Normaal	(9 x 169) =	3.054,24 meter
45	Kasten met BF Kleine Plank	(11 x 169) =	415,80 meter
154	Kasten met Plank Bibliotheek	(9 x 169) =	665,28 meter
	Totaal		4.135,32 meter

Depot 4:

481	Kasten met Plank Normaal	(9 x 169) =	3.636,36 meter
55	Kasten met BF Kleine Plank	(11 x 169) =	508,20 meter
24	Kasten met BF Grote Plank	(14 x 169) =	282,24 meter
	Totaal		4.426,28 meter

Depot 5:

480	Kasten met Plank Normaal	(9 x 169) =	3.628,80 meter
63	Kasten met BF Grote Plank	(14 x 169) =	635,04 meter
24	Kasten met Plank Normaal	(9 x 169) =	181,44 meter (nog te creëren)
Totaal			4.445,28 meter

Dozen per plank

Kast Plank normaal (9) =	63 x 169 doos = 7,56 meter
Kast Plank normaal (11) =	77 x 169 doos = 9,24 meter
Kast BF Kleine Plank (11) =	77 x 169 doos = 9,24 meter
Kast BF Grote Plank (14) =	84 x 169 doos = 10,08 meter
Kast Plank bibliotheek (9) =	36 x 169 doos = 4,32 meter

IV Dienstverlening

Handvest Dienstverlening

Wat u van ons mag verwachten

Het RHCe vindt het belangrijk dat de dienstverlening van goede kwaliteit is en professioneel wordt uitgevoerd. Daarom zijn door ons in samenspraak met bezoekers servicenormen opgesteld. Hier mag u ons aan houden. Hebt u ideeën hoe het beter kan, of vindt u dat het anders moet, dan horen wij dat natuurlijk graag van u.

Openingstijden

De bezoekersruimte van het RHCe is op dinsdag en donderdag van 09.00 uur tot 16.00 uur geopend voor bezoekers, behalve op erkende feestdagen en enkele andere (van tevoren aangekondigde) data. Op dinsdag en donderdag zijn medewerkers aanwezig om u behulpzaam te zijn door bijv. stukken ter raadpleging op te halen uit de depots.

De medewerker dienstverlening

- biedt u een helpende hand bij het oplossen van eenvoudige problemen op het gebied van oud schrift en het ontcijferen van data.
- maakt u attent op archieven en publicaties die van belang kunnen zijn voor uw onderzoek.

In de bezoekersruimte

- hebt u ruimte tot uw beschikking om onderzoek te kunnen uitvoeren.
- is een overzicht beschikbaar van aanwezige archieven en collecties en de toegangen hierop, veelal via internet.
- is de wachttijd voor aangevraagde stukken maximaal dertig minuten.
- is lees- en kopieerapparatuur aanwezig met behulp waarvan de kwaliteit van het origineel in de scan/kopie goed behouden blijft.

Bestellingen

- fotokopieën worden op dezelfde dag aan de balie beschikbaar gesteld. Voor grote aantallen (>25) geldt een levertijd van maximaal tien werkdagen.
- scans van documenten worden binnen vijf werkdagen beschikbaar gesteld.

Uw vragen

- die ons per brief bereiken worden binnen tien werkdagen beantwoord. Is afhandeling binnen deze periode niet mogelijk dan wordt in de reactie aangegeven binnen welke termijn uw verzoek afgehandeld wordt.
- van algemene aard, die via e-mail of telefoon binnenkomen, worden binnen twee werkdagen afgehandeld. Verzoeken die enig spoorwerk vergen, worden net als brieven binnen tien werkdagen afgehandeld.

Kosten

Aan de afhandeling van uw vragen en/of bestellingen verbonden kosten worden van tevoren aan u meegedeeld.

Telefonische bereikbaarheid

Het RHCe is tijdens de openingsuren direct bereikbaar. Buiten de openingsuren wordt met behulp van een antwoordapparaat basisinformatie verstrekt.

Wat verwachten wij van u

Wij proberen uw bezoek en dat van uw collega-onderzoekers aan de bezoekersruimte goed te laten verlopen. Voor algemene informatie over archieven en collecties kunt u terecht bij een van de medewerkers.

Archiefmateriaal is uniek materiaal; de medewerkers besteden veel zorg aan het behoud. Daarom vragen wij van u om hier uiterst voorzichtig mee om te gaan.

U dient archiefmateriaal aan te vragen met behulp van een formulier. Over de invulling kunt u eventueel terecht bij de medewerker dienstverlening.

U mag doorgaans een digitale opname maken van een of meer archiefstukken, maar we verzoeken u dit vooraf met een van de medewerkers te overleggen.

Drank- en etenswaren zijn bij het raadplegen van archiefmateriaal niet toegestaan. Jassen en kleine tassen mag u bij zich houden, maar kunnen ook opgeborgen worden in de daarvoor bestemde kluisjes in de garderobe; daarin dienen ook de grotere tassen te worden opgeborgen.

Indien u van gedachten wilt wisselen met anderen dient u dat te doen in de daartoe ingerichte koffieruimte, teneinde bezoekers niet te hinderen bij het in alle rust willen doen van hun onderzoek. In het koffiedeelte kunt u terecht voor koffie en thee.

Klachten?

Indien u meent dat u niet correct bent behandeld, of u bent ontevreden over de kwaliteit van onze service kunt u een klacht indienen. Daartoe kunt u een klachtenformulier invullen of een brief sturen.

Regelmatig doet het RHCe mee met de kwaliteitsmonitor Dienstverlening. Dit is een landelijke bezoekersenquête die gehouden wordt onder alle archiefdiensten en regionaal historische centra. Dankzij de gegevens die deze enquête oplevert kennen we onze sterke punten maar ook onze zwakke. Aan ons de taak om de dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Het RHCe wenst u een plezierig verblijf in ons gebouw.

Tarieven Dienstverlening bezoekers

Een bezoek aan het RHCe is voor de bezoeker kosteloos. Ook voor hulp en adviezen van onze medewerkers hoeft u niet te betalen. Wel zijn kosten verbonden aan het maken van fotokopieën en reproducties. Hieronder staan de meest voorkomende tarieven op een rij.

In de bezoekersruimte:

- fotokopie zw/w A3-A4: € 0,50
- fotokopie kleur A3-A4: € 1,00
- afdruk microfiche € 0,50
- scan, versturen per e-mail: gratis (max. 20 scans). Indien >20 scans: uurtarief
- microfiche scanner naar usb stick: gratis

Maatwerk:

Let op: voor het opsturen van kopieën of andere zaken en/of verzenden van een nota, wordt altijd € 5,- aan administratie- en portokosten in rekening gebracht. Voor bestellingen geldt een maximum levertijd van tien werkdagen.

Aanvragen per internet, e-mail, telefoon of brief:

- documentscan A3-A4, levering per e-mail : € 5,00
- scan foto (300 dpi): € 5,00
- documentscan > A3 digitaal, levering per cd-rom of e-mail (+ kosten cd-rom € 2,50): € 30,00
- documentscan > A3 afdruk, kleur-zw/w: € 30,00
- kopie uit Zoekjestamboom/Digitale Stamboom: € 1,50
- kopie krant vanaf microfiche: € 1,50

Foto's en films

- fotoafdruk (nat): op aanvraag
- kopieën filmmateriaal op DVD (+ kosten DVD € 4,00): € 20,00 / half uur
- cd/dvd: € 2,50

NB: Alvorens wij u de foto en/of film leveren dient u een *Gebruikslicentie Beeld en Geluid* te ondertekenen.

NB: Op foto's en films berusten auteursrechten. Indien de rechten niet bij het RHCe berusten dient u vooraf contact op te nemen met de betreffende fotograaf/filmer. De RHCe-medewerkers kunnen u hierover nader informeren.

Diversen

- gewaarmerkt uittreksel uit register burgerlijke stand : € 12,80
- verrichten van opzoeken in archieven en collecties van het RHCe: € 32,00/half uur

V Kosten productie

Dit betreft kosten die door medewerkers gemaakt worden om de diensten en producten tot stand te brengen

Per type activiteit in €	Comm.	Beheer	Toezicht	Dienst-verlening	Facilitair	I&A	Man. assistentie	Dir./Adv	Totaal
Hulpmiddelen/materialen	1.500	1.200	3.500	2.000		1.500			9.700
Communicatiemiddelen	21.800								21.800
Website	30.000								30.000
Reis- en verblijfkosten	1.250	1.250	5.500	1.250		1.250			10.500
Opleiding en training	3.000	4.250	8.000	5.500	3.000	6.000			29.750
Abonnementen	1.250	1.000	3.000			760			6.010
Onvoorzien		2.000	2.000	2.500					6.500
Inhuur extra receptioniste					10.000				10.000
Representatie	3.500	250	500						4.250
Conserveringsmaterialen		12.500							12.500
Opslag digitale (hybride) bestanden		1.000							1.000
Projecten		15.000							15.000
Aanschaffingen bibliotheek		6.500							6.500
Beeld- en geluidmateriaal		500							500
Digitalisering archiefbescheiden		30.000							30.000
Dotatie aan voorziening 'claims auteursrechten'		5.000							5.000
Transporten		4.500							4.500
Kopieermaterialen				250					250
Kapitaallasten scan- en leesapparatuur				30.000					30.000
Website Watstaatdaer				1.000					1.000
Website WieWasWie				1.200					1.200
Vaklidmaatschappen			4.000						4.000
Kosten productie	62.300	84.950	26.500	43.700	13.000	9.510	0	0	239.960

Toelichting per type hoofdtak

Communicatie

"Hulpmiddelen en materialen" betreft compatible tablet/laptop voor relatiebezoeken, up to date mobiele telefoon.

"Communicatiemiddelen" betreft het vernieuwen van de verouderde huisstijl, aanschaf software digitale nieuwsbrief, redactie/vormgeving documenten, ontwikkeling sjablonen, drukwerk, aanschaf software Photoshop;

"Website" betreft opzet nieuwe website, intranet en beveiligd extranet, hosting, domeinnaam, content, leverancier.

"O&T" betreft middelen voor het volgen van cursussen, opleidingen, bijwonen seminars en congressen op het gebied van communicatie.

"Reis- en verblijfkosten" betreft dienstreizen in het kader van relatiebezoeken, bijwonen commissie- en bestuursvergaderingen, (thema) bijeenkomsten.

"Abonnementen" betreffen kosten ten behoeve van kennisontwikkeling.

"Representatie" betreft het organiseren van workshops, lezingen etc. georganiseerd door het RHCe, incl. attentie sprekers.

Beheer

Onderdelen van de taken van Beheer zijn divers, van verwerving en de juridische verwerking van materiaal tbv de Regionale collectie tot de verpakking van archiefbescheiden.

"Hulpmiddelen en materialen" betreft specialistische software (voor o.a. bewerken van beeldmateriaal)

"Abonnementen" betreft aanschaf van vakliteratuur op gebied van archivistiek, audiovisueel materiaal en conserveringstechnieken en -materialen, teneinde een actueel kennisniveau te hebben en te houden

"Conserveringsmaterialen" betreft de aanschaf van verpakkingsmaterialen voor de materiële verzorging van archiefbescheiden (omslagen, etiketten, tabbladen, enz.) en voor materiaal ten

behoefte van de Regionale collectie (aanvullend op de archieven zoals boeken, tijdschriften en beeldmateriaal/afkoop van auteursrechten).

"Digitalisering archiefbescheiden" betreft digitalisering van archiefbescheiden (o.a. registers van de Burgerlijke Stand) en beeldmateriaal enerzijds ter conservering anderzijds in verband met de ter beschikking stelling aan gemeenten en publiek. De tendens is duidelijk dat meer en meer materiaal in digitale vorm gaat worden aangeboden.

"Projecten" betreft uitvoering van projecten waarbij met behulp van inhuurkrachten tot doel heeft een bepaald archief of collectie dat aan bewerking toe is toegankelijk te maken.

"Dotatie aan algemene reserve claims auteursrechten" betreft het treffen van een voorziening voor de kans dat claims worden ingediend. Ter beschikking stellen van beeldmateriaal op internet is niet zonder risico dat er claims worden ingediend door personen of instellingen op grond van hun auteursrechten op dat materiaal. Ondanks de grote zorgvuldigheid die het RHCE hieraan besteed is dit niet altijd te voorkomen. Daarom is gekozen voor de instelling van een reservering ten behoeve van een claim, die jaarlijks wordt verhoogd; jaarlijks te vermeerderen met 500 euro tot een maximum van 10.000 euro.

"O&T" betreft middelen voor het volgen van cursussen en opleidingen op het gebied van archivaliek, conserveringstechnieken en op het gebied van auteursrechten en AVG.

"Reiskosten" betreft dienstreiskosten gemaakt in het kader van O&T, maar ook voor het testen van archieven op schimmels op locatie.

"Aanschaffingen bibliotheek" en "Beeld- en geluidmateriaal" betreffen kosten ten behoeve van de Regionale collectie: kosten ten behoeve van het up-to-date houden van de bibliotheek en inbinden tijdschriften (6.500 euro) en de aanschaf of afkoop van auteursrechten op beeldmateriaal (500 euro).

"Opslag digitale (hybride) bestanden" betreft kosten gemaakt voor de voorlopige opslag van hybride archieven ten behoeve van conservering ten behoeve van latere verwerking.

"Representatie" betreft het organiseren van workshops, lezingen etc. georganiseerd t.b.v. Beheer.

"Onvoorzien" betreft kosten waarvan tevoren niet duidelijk is dat die gemaakt moeten worden, maar waarmee het Team Beheer geconfronteerd wordt.

“Transporten” betreft kosten die samenhangen met transport van archieven bij verwerving/afstoting en de externe behandeling van archieven voor schimmel.

Toezicht

“Hulpmiddelen/materialen” betreft apparatuur en print/schrijfmaterialen.

“Representatie” betreft bijv. bonnen/bedankjes voor sprekers bij voorlichtingsbijeenkomsten.

“Vak-lidmaatschappen en abonnementen” betreft bijv. aanmelding voor workshops/congressen (o.a. kennisplatform Informatie en Archief, Nationaal Archief, etc.

“Aanschaf van vakliteratuur” op gebied van de archivistiek en informatiebeheer w.o. vaktijdschriften, OD, Archievenblad, IP en handboeken en losbladige uitgaven

“Reiskosten” betreffen dienstreizen, gebaseerd op 20.000 kilometer.

“Onvoorzien” betreft kosten waarvan tevoren niet duidelijk is dat die gemaakt moeten worden, maar waarmee het Team Toezicht geconfronteerd wordt, zoals extra deelname workshops, representatie.

(Openbaar lichamen op grond van de wGr zijn hierin niet meegenomen. Met 3 ervan heeft het RHCE een dienstverleningsovereenkomst (o.a. met het MRE).

Dienstverlening

Om publieke dienstverlening efficiënt, effectief en adequaat uit te voeren zijn middelen nodig om de vermelde diensten en producten te kunnen leveren. Fysieke en digitale kopieën, maar ook zaken om materiaal en hun beschrijvingen te presenteren, te vinden en te vervoeren.

“Hulpmiddelen en materialen” betreft aanschaf van middelen nodig om materiaal in het depot te vinden en naar de bezoekersruimte te vervoeren.

“Reiskosten” betreft dienstreiskosten gemaakt in het kader van O&T en contact met collega-instellingen en klanten.

“Kopieermiddelen” betreft aanschaf papier voor maken van fysieke kopieën.

"Kapitaallasten scan- en inleesapparatuur" betreft materialen, hard- en software om een scanstraat in te richten en in stand te houden om scanning on demand voor m.n. het publiek uit te voeren en raadpleging van informatiebronnen op microfiches mogelijk te blijven maken.

"Website Watstaatdaer" betreft de gemiddelde jaarlijkse bijdrage aan website watstaatdaer.nl een samenwerking met andere instellingen om oud schrift te leren, nodig om handgeschreven, m.n. oud, materiaal te kunnen lezen.

"Website Wie is Wie" betreft deelname aan de landelijke "stamboomsite" wiewaswie.nl, een site van het Centraal Bureau voor Genealogie. Een vorm van slimme samenwerking om meer digitale informatie aan te bieden aan een groter publiek.

"Onvoorzien" betreft kosten waarmee geen rekening gehouden is en zich toch voor doen, b.v. klantenbezoek, lidmaatschap, aanschaf en onderhoud hard- en software.

"O&T" betreft middelen voor het volgen van cursussen en opleidingen op het gebied van dienstverlening en klantkunde.

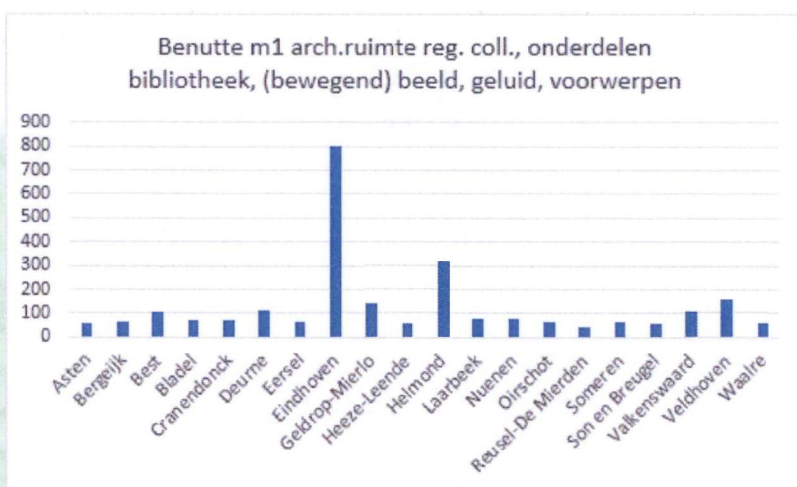
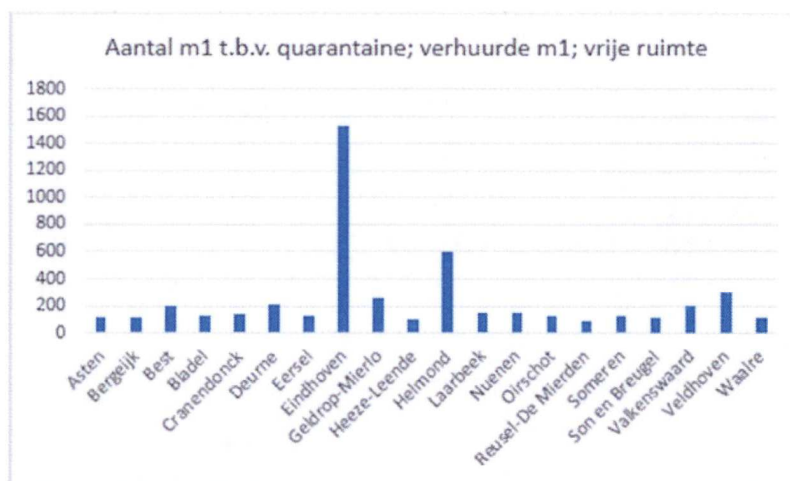
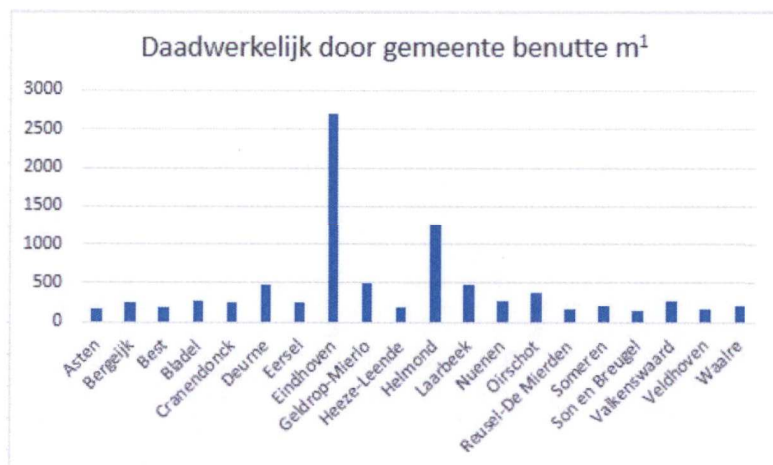
Informatisering & Automatisering

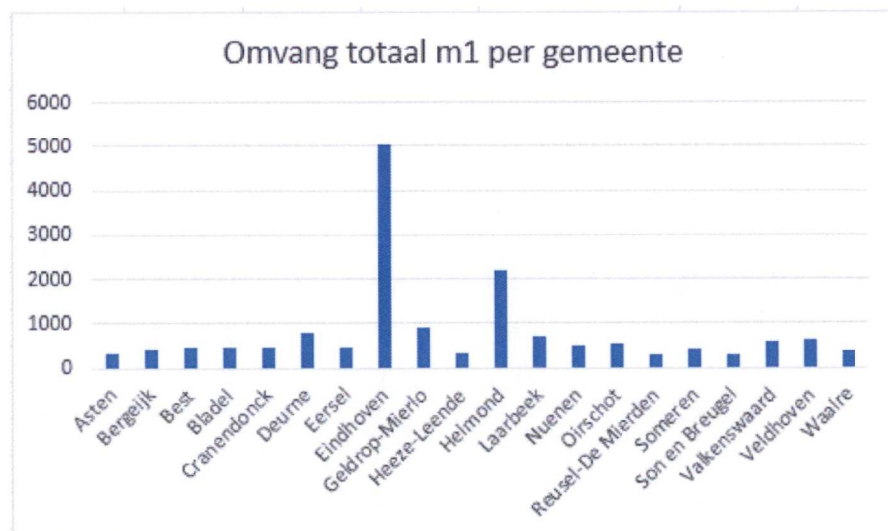
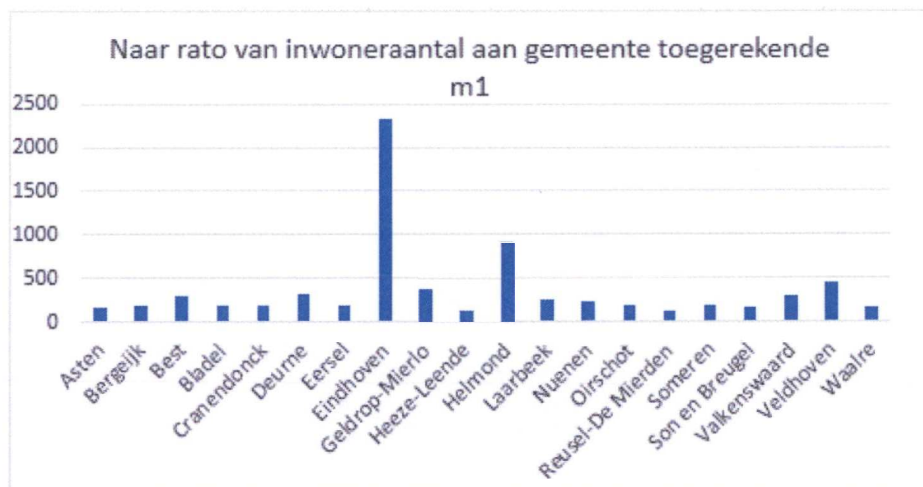
"Hulpmiddelen/materialen" betreft specialistische software benodigd voor dataverwerking.

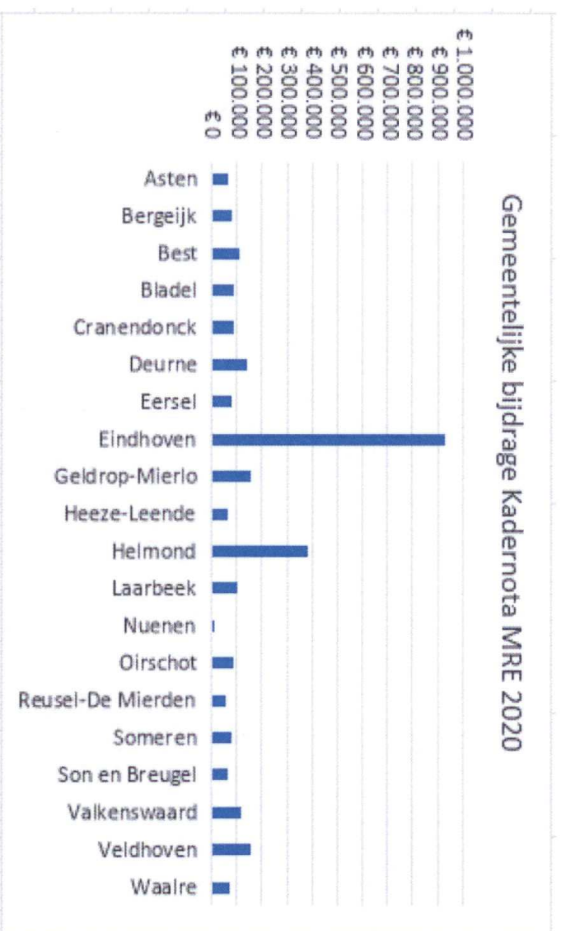
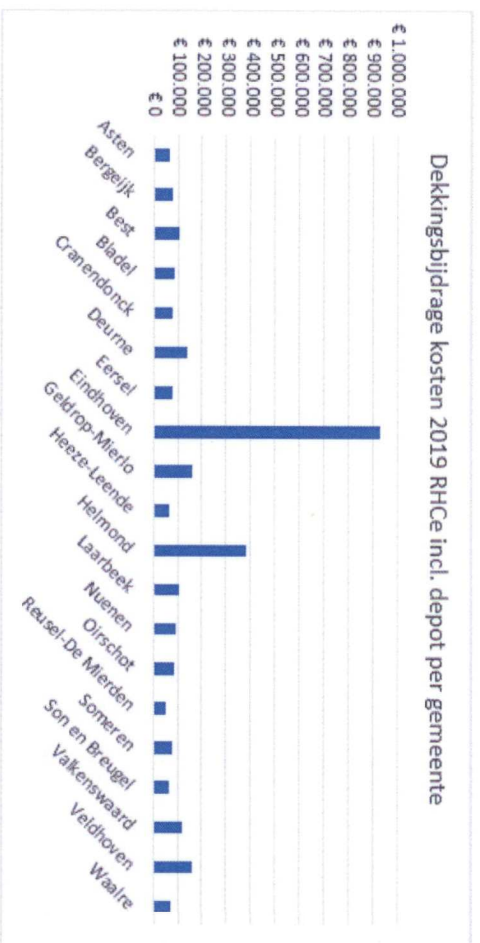
"Reiskosten" betreft dienstreiskosten gemaakt in het kader van O&T, bedrijfsbezoeken.

"Abonnementen" betreft aanschaf van vakliteratuur op gebied van I&A, teneinde een actueel kennisniveau te hebben en te houden.

Kosten Archiefbewaarplaats/depot, incl. beheer, uitleen, raadpleging; per gemeente

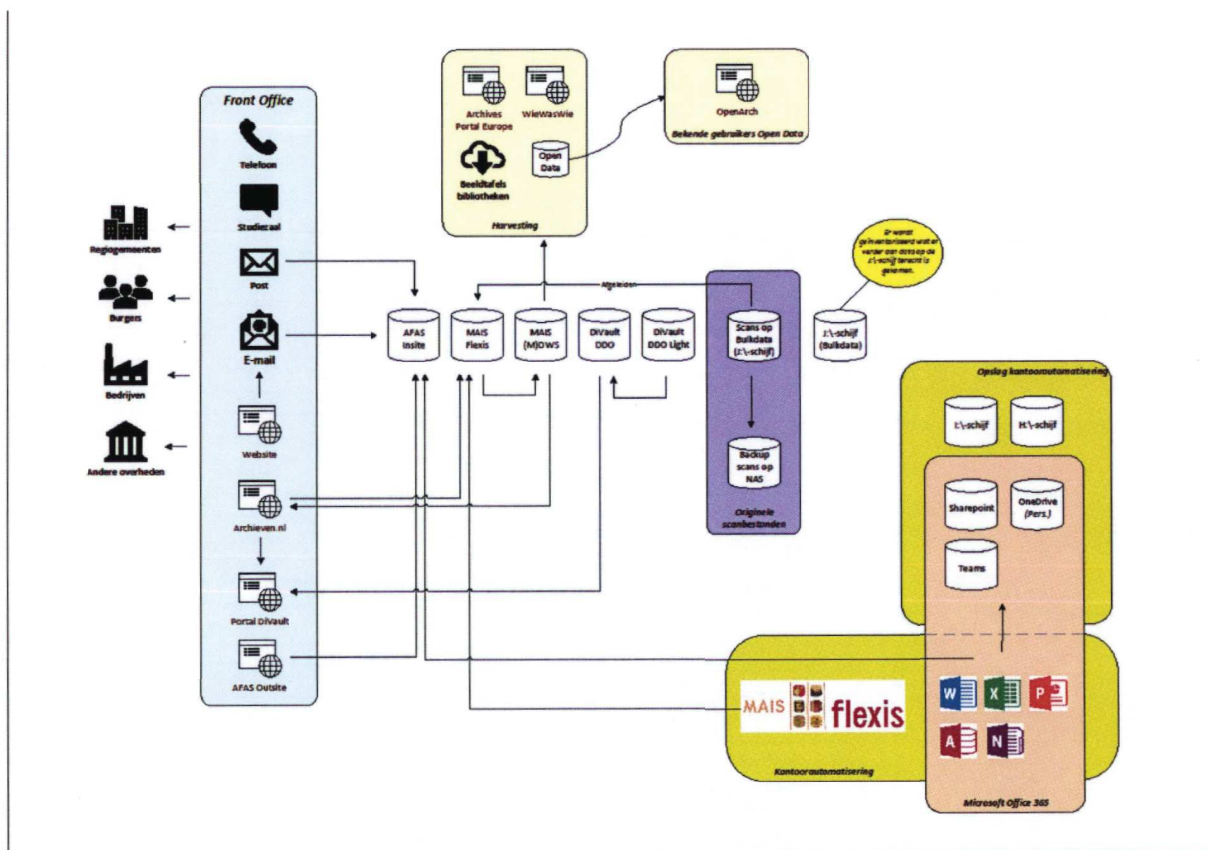






VI I&A

Applicatielandschap



VII Communicatie

Relatiebeheer in cijfers

In de periode mei 2018-1 januari 2019:

- 46 afgelegde contactbezoeken met gemeenten
- 121 beantwoordingen van verzoeken om informatie (email, telefoon, brief) per informatieverzoek gemiddeld 1 tot 5 deelvragen)
- 26 maal generieke informatieverstrekking (nieuwsbrieven, uitnodigingen, mededelingen, richtlijnen, normen)
- 4 informatiebijeenkomsten (2 voor aangesloten partijen, 2 voor gebruikers)
- 2 vakinhoudelijke thema-bijeenkomsten (bijv. metadataschema, AVG) in samenwerking met team Toezicht.