

Dit kwaliteitshandvest voor dienstverlening geeft aan wat u als leeszaalbezoeker kan verwachten van CAVA.

Telefonisch bereikbaar

- CAVA is tijdens de kantooruren telefonisch bereikbaar op het nummer 02/629.24.34. Op andere momenten kunt u een boodschap achterlaten op het antwoordapparaat waarna we contact met u zullen opnemen.

Dienstverlening via internet

- CAVA is bereikbaar via het e-mailadres info@cavavub.be. U ontvangt een reactie op uw mail binnen de twee werkdagen. Indien uw vraag niet binnen die termijn kan worden beantwoord wordt u daarvan op de hoogte gebracht.
- Op de website www.cavavub.be vindt u het leeszaalreglement, een wegbeschrijving, de openingsuren en de sluitingsdagen.

Brief

- Een brief kunt u richten tot:
*CAVA - Universiteitsarchief VUB
Pleinlaan 2
1050 Brussel*
- Er wordt gereageerd binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de brief.

Leeszaal

- De leeszaal van CAVA is het hele jaar door open op werkdagen met uitzondering van de collectieve sluiting van de VUB tussen kerst en Nieuwjaar. Uitzonderlijke openings- en sluitingsdagen worden op voorhand aangekondigd op de website en in de leeszaal.
- De leeszaal is geopend van 9u tot 11u45 en van 13u tot 17u. Om uw aanvraag op een goede manier te behandelen, wordt er gevraagd op voorhand te verwittigen.
- U kunt telefonisch of per e-mail een afspraak maken.
- De inschrijving en de bezoeken aan de leeszaal zijn kosteloos.
- De leeszaalverantwoordelijke staat klaar om u te oriënteren en uw vragen te beantwoorden

- In de leeszaal zijn er stopcontacten voorzien om uw laptop aan te sluiten. Internet is toegankelijk via een vaste computer.

Leeszaalbezoekers met een beperking

- De leeszaal is bereikbaar en toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Er is een lift aanwezig en er zijn hellende vlakken voorzien.
- In principe wordt in de leeszaal de stilte bewaard. Voor slechtzienden of blinden bestaat de mogelijkheid dat er voorgelezen wordt.
- Een hulphond is toegelaten in de leeszaal.

Raadpleging

- U kunt per e-mail, telefonisch en bij de leeszaalverantwoordelijke archiefstukken aanvragen. Die worden op de afgesproken datum klaargelegd in de leeszaal.
- Via de website of de computer in de leeszaal kunt u het archievenoverzicht raadplegen.
- De handbibliotheek in de leeszaal is vrij raadpleegbaar.

Reproducties

- Fotokopieën worden gemaakt door de leeszaalverantwoordelijke tegen het tarief dat geafficheerd wordt in de leeszaal.
- Digitale foto's kunnen gemaakt worden na toestemming van de leeszaalverantwoordelijke.

Klachten of suggesties

- Klachten of suggesties over de dienstverlening kunt u per e-mail of per brief bezorgen. Binnen de vijf werkdagen wordt een antwoord verstuurd.