

06

De klant is koning!?

Bij nieuwe producten wordt te vaak vanuit de techniek en te weinig vanuit klant-behoefte gedacht, terwijl producten uiteindelijk voor mensen worden gemaakt. Ook archieven stappen vaak in deze valkuil, maar hoe moet het dan wel? De studiedag over klantenkunde van het Kennisplatform Dienstverlening bood uitkomst.

Vera Weterings ■



10

Archivaris: toezichthouder en kennispartner in de informatieketen

De afgelopen jaren is er het nodige veranderd in de invulling van de toezichtfunctie van Het Utrechts Archief. Wat is er gewijzigd en wat betekent dat voor het archieftoezicht in de regio Utrecht?

Joost van Koutrik ■



14

Maarten Hell: 'Eenvoudige vragen zijn het moeilijkst te beantwoorden'

Maarten Hell promoveerde recent op een boek over de geschiedenis van het Amsterdamse herbergwezen. Tot op heden was dit een onderbelicht aspect van de levendige vroegmoderne periode van onze hoofdstad. Welke inzichten heeft dat opgeleverd?

Wouter van Dijk ■



36

'In mijn beleving zijn archieven een brug naar de toekomst'

Op 23-jarige leeftijd moest hij zijn geboorteland Irak plotseling ontvluchten. Met de kleren die hij droeg als enig bezit, moest hij een nieuw bestaan opbouwen in Nederland. Inmiddels wordt hij gezien als een van dé e-depotspecialisten in het archiefwezen en geeft hij in heel Nederland trainingen. Hoe doe je dat? Een openhartig gesprek met Rafaat Alebate.

Cees Tromp ■



Inhoud

- 04 Van de redactie
- 05 De archieffering
- 06 De klant is koning!? Betere dienstverlening door meer klantenkunde, *Vera Weterings*
- 08 Een mooi tijdsbeeld, *Amanda Verdonk*
- 10 Archivaris: toezichthouder en kennispartner in de informatieketen. Archieftoezicht in de regio Utrecht, *Joost van Koutrik*
- 13 Saudade: een bijzondere kruisbestuiving tussen kunst en archieven, *Myrthe Korf*
- 14 Maarten Hell: 'Eenvoudige vragen zijn het moeilijkst te beantwoorden', *Wouter van Dijk*
- 18 Van Toezicht naar Governance, *Frans Smit*
- 20 Het Plakkaat en andere constitutionele topstukken, *Paul Brood*
- 21 Open brief, *Daan Hertogs*
- 22 'Het strategisch belang van goede informatie wordt nog steeds onderschat.' Ondanks roep om standaardisatie blijft toezicht maatwerk, *Nine Pankras*
- 24 Alle mensen | Hans Jansen na 42 jaar met pensioen
- 25 Column | Het toezicht faalt!?, *Puck Huitsing*
- 26 Utrecht op film. De mooiste filmbeelden van Utrecht 1920-1980, *Bernadine Ypma*
- 28 Inventariseren anno 2018 (2). Een rondje langs het veld, *Floortje Tuinstra en Marian de Vos*
- 32 Archiefmonument
- 33 Column
- 34 Uitgelezen
- 36 Burgerlijke Stand | 'In mijn beleving zijn archieven een brug naar de toekomst.' In gesprek met Rafaat Alebate, *Cees Tromp*