

TOELICHTING

Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2026



INHOUD

ALGEMEEN.....	2
DEELNAME.....	2
GEPERSONALISEERDE VRAGENLIJST (op instellingsniveau)	2
DISTRIBUTIE - uitzetten van de vragenlijst	3
MONITORING VOORTGANG	3
RAPPORTAGES AAN DE ARCHIEVEN	4
PLANNING.....	5
TENSLOTTE.....	5
TIPS VOOR EEN HOGE RESPONS KWALITEITSMONITOR	6

Deze publicatie is tot stand gekomen met dank aan de werkgroep Benchmark en Kwaliteitsmonitor van de Koninklijke Vereniging voor de Archiefsector Nederland (KVAN). De vragenlijst is en blijft intellectueel eigendom van KVAN. Met dank aan de bijdragen uit de archiefsector om de benchmark en kwaliteitsmonitor mogelijk te maken.

ALGEMEEN

De Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven is een landelijk gebruikerstevredenheids-onderzoek waarmee archiefinstellingen zelf kunnen meten in welke mate hun producten en diensten aansluiten op de wensen en verwachtingen van hun bezoekers. De eerste monitor is al ontwikkeld in 2000. De eerste vernieuwingen stammen uit 2013. Toen werd de opzet en inhoud van de Kwaliteitsmonitor ingrijpend veranderd ten opzichte van voorgaande jaren. De vragenlijst werd ingekort en aangepast, in nauw overleg met de sectie Kwaliteitszorg en de afzonderlijke archieven, die in diverse stadia commentaar op de conceptvragenlijst konden geven. Er werden op verzoek enkele nieuwe vragen toegevoegd, onder andere over het gebruik van sociale media. Vanaf 2021 is gewerkt aan een nieuwe opzet met als uitgangspunt dat alle deelnemers vooralsnog kosteloos van de vragenlijst gebruik moeten kunnen maken. Ook is de vragenlijst volledig herzien en verder ingekort. De monitor wordt in principe elke twee jaar uitgevoerd.

De opzet van de Kwaliteitsmonitor is als volgt:

- Archiefinstellingen zorgen zelf voor het uitzetten van de vragenlijst bij (digitale en/of fysieke) bezoekers;
- De gemiddelde rapportcijfers worden opgenomen in het dashboard van de reeds bestaande online Benchmark Archieven. Op die manier kan men bijvoorbeeld ook gebruik maken van de filters die in het dashboard beschikbaar zijn.
- Naast het dashboard ontvangen de archiefinstellingen (na afloop) een MS Excel bestand met de ingevulde gegevens van alle respondenten. Op deze manier kan de instelling zelf de desgewenste verdere analyses uitvoeren. Hierbij gaat het met name om het kunnen lezen van alle open antwoorden, dat vormt vaak een heldere bron van inspiratie.
- De vragenlijsten worden voorzien van de naam van elk archief dat aan de Kwaliteitsmonitor 2026 deelneemt, zodat de respondent kan zien dat hij of zij de vragenlijst invult van het archief naar keuze.

DEELNAME

Deelname is – in tegenstelling tot vorige uitvoeringen – geheel **kosteloos**.

GEPERSONALISEERDE VRAGENLIJST (op instellingsniveau)

Elk archief ontvangt een eigen url. Via de startpagina komen respondenten automatisch op de vragenlijst met de naam van het eigen archief, waar zij vragen over het fysieke bezoek en/of het bezoek van de website kunnen beantwoorden.

Welkom bij de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven

Archiefinstellingen werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening. Wij zijn daarom geïnteresseerd in de mening van onze bezoekers en gebruikers over de aangeboden producten en diensten. Wil je meehelpen of heb je advies, dan is dit je kans.

We vragen je steeds een rapportcijfer en eventueel een toelichting te geven. De rapportcijfers lopen van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 voor 'uitmuntend'. Heb je geen gebruik gemaakt van de dienst of wordt de dienst niet aangeboden dan kun je kiezen voor 'geen mening'.

Het invullen van de vragenlijst kost 5 tot 10 minuten. Je antwoorden zijn anoniem.

Je vult deze vragenlijst in voor: **Naam archiefinstelling**

Start uitvraag

DISTRIBUTIE - uitzetten van de vragenlijst

Het archief kan de bezoekers net als bij de vorige uitvoeringen van de Kwaliteitsmonitor op verschillende manieren verzoeken de vragenlijst in te vullen:

- Men zet de link uit bij de (fysieke en/ of digitale) bezoekers, op basis van de mailadressen waarover het archief beschikt (of die bij een informatieverzoek per telefoon, mail of brief aan de bezoeker worden gevraagd).
- Het archief vraagt fysieke bezoekers de vragenlijst in te vullen via de computer in de studiezaal.
- Het archief brengt de link naar de vragenlijst onder de aandacht van de (fysieke en/ of digitale) bezoekers, bijvoorbeeld door het plaatsen van een banner of pop-up op de website.

Bij voorkeur gebruikt men een combinatie van deze mogelijkheden. Achterin is een overzicht van aanbevelingen opgenomen om een zo hoog mogelijke respons te genereren.

Let op: het archief dient expliciet de ontvangen link naar de vragenlijst te gebruiken. De link kopiëren uit de browserbalk, tracking codes toevoegen aan de link of de link op een andere manier aanpassen kan leiden tot fouten bij de verwerking van de gegevens!

MONITORING VOORTGANG

KVAN zorgt ervoor dat een archief de respons van de Kwaliteitsmonitor kan volgen.

Het aantal invullers (afgesloten vragenlijsten) wordt periodiek ('s nachts) bepaald en is te zien binnen het reeds bestaande dashboard van de archieven <https://archieven.databank.nl/>.

Hieronder voorbeeld:

De Kwaliteitsmonitor Archieven is tot nu toe door 1 persoon ingevuld voor Stadsarchief Vlaardingen.

In een later stadium kunt u hier de rapportcijfers van uw archief vergelijken met die van andere archieven.

Om de voortgang te kunnen monitoren krijgt in elk geval de persoon die de archiefinstelling heeft aangemeld voor de Kwaliteitsmonitor een account.

Inloggen : <https://archieven.databank.nl>

Loginnaam : het mailadres van de persoon die zich heeft aangemeld.

Wachtwoord : maak je zelf aan via de functie *Wachtwoord vergeten*.
Na het invullen van de functie *Wachtwoord vergeten* ontvang je direct een e-mail met de loginprocedure.



Zijn er andere archiefmedewerkers die zich bezighouden met de Kwaliteitsmonitor, dan kunnen zij ook een account laten aanmaken dat toegang geeft tot dit dashboard. Dat kan door een mail te sturen naar info@kvan.nl o.v.v. dashboard kwaliteitsmonitor.

Let op: er zijn minimaal 50 respondenten nodig om te worden meegenomen in vergelijkingen binnen het dashboard met andere archiefdiensten. Uiteraard zijn ook bij minder respondenten de resultaten wel voor jezelf beschikbaar.

RAPPORTAGES AAN DE ARCHIEVEN

De gemiddelde rapportcijfers worden opgenomen in het dashboard van de reeds bestaande online Benchmark Archieven. Naast het dashboard ontvangen de archiefinstellingen een MS Excel bestand met de ingevulde gegevens van alle respondenten. Dit bestand bevat ook alle opmerkingen en verbeter suggesties van de eigen respondenten. Hiermee wil KVAN archiefinstellingen stimuleren de resultaten van de Kwaliteitsmonitor te vertalen naar een verbeterplan voor hun dienstverlening.

PLANNING

Week 41	Deelnemende archieven ontvangen uitnodiging voor deelname
Week 42	Reminder uitnodiging en Instructies voor deelname
Week 43-52	Veldwerkperiode waarin deelnemende archieven de monitor uitzetten onder hun (online) bezoekers (t/m 31 december 2026)
Januari 2027	Overall cijfers komen beschikbaar op het platform van de Benchmark Archieven
Januari 2027	Iedere deelnemer ontvangt een eigen bestand met ingevulde gegevens van de eigen archiefinstelling.

TENSLOTTE

KVAN hoopt met de kwaliteitsmonitor de archiefinstellingen een mooi en eenduidig instrument te bieden om de klanttevredenheid te meten!

TIPS VOOR EEN HOGE RESPONS KWALITEITSMONITOR

- ✓ Zet de monitor uit onder studiezaalbezoekers, bezoekers van je website, vrijwilligers (denk ook aan thuiswerkers en VeleHanden-invoerders), mensen die met je e-mailen, bellen, chatten en whatsappen, volgers van je sociale media, abonnees van je digitale nieuwsbrief en zo voort, en zo verder.
- ✓ Voer de voorbereiding en werving samen uit met collega's van studiezaal, digitale dienstverlening, sociale media, communicatie, webredactie, etc. Zorg dat iedereen op de hoogte is van de 'veldwerkperiode', het nut en belang van de monitor, de wervingsacties en hoe zichzelf een bijdrage kunnen leveren.
- ✓ Zorg voor een goede, korte en krachtige eigen pagina op je website met makkelijke url, met uitleg, een duidelijke link naar de vragenlijst en eveneens een duidelijke verwijzing daarnaartoe op je homepage.
- ✓ Plaats een pop-up op je website(s) met de vraag of mensen mee willen doen aan het onderzoek. Let op: pop-ups zijn vervelend, dus zorg dat de pop-up makkelijk weg te klikken is en dan wegblijft. En beperk de periode waarin de pop-up actief is, zodat hij verdwenen is voordat hij écht gaat irriteren. Het is belangrijker dat mensen op de knop drukken dan dat ie mooi in je website past.
- ✓ Zorg voor voldoende computers op de studiezaal waarop (ook) de vragenlijst kan worden ingevuld, zorg eventueel voor een 'aparte' computer speciaal voor de monitor, en 'verleid' mensen proactief om de vragenlijst in te vullen. Benader ook je vrijwilligers persoonlijk. Zorg voor een flyer of iets dergelijks, met informatie en de link, zodat ze die naderhand nog bij de hand hebben.
- ✓ Verzamel (en maak eventueel een selectie van) e-mailadressen van bijvoorbeeld mensen die vroegen om inlichtingen, reageerden op je foto's of je forum en benader hen via een directe e-mail. (Deze tip raakt aan wat al dan niet mogelijk is onder de inmiddels bekende en vervloekte AVG. In voorkomende gevallen moet je dus even opletten of je mensen wel een e-mail mag sturen of niet.)
- ✓ Kies de juiste woorden. Iemand gaat bijvoorbeeld geen vragenlijst invullen, nee, iemand kan ons helpen de dienstverlening aan henzelf te verbeteren. Beantwoord steeds in je communicatie met de potentiële respondent de '*what's in it for me?*'-vraag. Of beter nog, zorg dat ze al iets van je hebben 'gekregen' waardoor ze zich 'verplicht' voelen om iets terug te doen. Zoals het meedoen met je monitor. Voorbeeld: een studiezaalbezoeker is eerder geneigd mee te doen als ie zojuist goed door je is geholpen, dan wanneer ie pas binnenkomt.)
- ✓ Zorg voor een 'beloning' in de vorm van follow-ups: wat waren de resultaten van het onderzoek en wat gaan we ermee doen?

- ✓ Voer ook daadwerkelijk verbeteringen door en communiceer deze als terugkoppeling van het onderzoek.
- ✓ De hoogste respons krijg je bij een hoge betrokkenheid van mensen bij je archiefdienst. Gouden tip voor de volgende monitor is dus om te bouwen aan een community of community's rond je archiefdienst.
Zorg voor klantenbinding, geef ze aandacht.
- ✓ Genereer een QR-code van de vragenlijst en neem die op in communicatie uitingen van het archief.
- ✓ Het archief dient expliciet de ontvangen link te gebruiken. Wat niet werkt is de link kopiëren uit de browserbalk.

(Let op dat de vragenlijst tijdelijk beschikbaar is, dus links moeten ook weer verwijderd worden!).