

Klachtenregeling in 2008

Op 6 maart 2007 heeft het toenmalige directieteam van de Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten de procedure Klachtenbehandeling vastgesteld.

De regeling is gebaseerd op bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de klachtenregeling van OCW 1999.

Een klacht kan gaan over gedragingen, het handelen of nalaten van (medewerkers van) de RACM of over onjuistheid of onvolledigheid van verstrekte informatie of adviezen. Klachten dienen binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.

Over het jaar 2008 zijn in totaal twaalf klachten geregistreerd en behandeld, waarvan twee nog uit 2007 dateerden. Een van deze twee langlopende dossiers is nog in behandeling.

Alle overige klachten, voor het merendeel afkomstig van monumenteigenaren, zijn in 2008 afgehandeld, waarvan twee met overschrijding van enkele weken en een met een overschrijding van vier maanden.

In enkele gevallen hebben de klachten betrekking gehad op het gedrag van ambtenaren en de houding van de RACM ten aanzien van (nieuwbouw)plannen in beschermde stadsgezichten. Daarnaast zijn er klachten behandeld over het niet tijdig nakomen van afdoeningstermijnen en klachten over de uitkomsten van het aanwijzingsbeleid en subsidieverzoeken.