

Klachtenregeling in 2007

Het directieteam heeft op 6 maart 2007 de klachtenregeling voor de nieuwe Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten vastgesteld. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de door de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven procedure voor de behandeling van klaagschriften.

Een klacht kan gaan over de handelswijze van de RACM, over een individuele RACM-medewerker of bijvoorbeeld over onvolledigheid of onjuistheid van verstrekte informatie of advies.

Het aantal klachten dat betrekking heeft op gedragingen van (medewerkers van) de RACM over het jaar 2007 bedraagt 7, allen afkomstig van monumenteigenaren. De klachten hebben in enkele gevallen betrekking op het gedrag van ambtenaren en in de andere gevallen op de uitkomsten van de werkprocessen van de RACM, zoals aanwijzingsverzoeken en subsidieverzoeken.

De klachten gaan met name over afhandelingstermijnen en de communicatie met klanten. Voor het komend jaar zijn dit belangrijke punten van aandacht.

Procedure

Van de 7 klachten zijn 6 klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld, 3 klachten binnen de gestelde termijn en in 2 gevallen is de afhandelingstermijn met een week overschreden. Een klacht is niet tijdig afgehandeld en 1 klacht is nog in behandeling.