GEMEENTERAAD ARNHEM
BEHANDELADVIES

Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

Fasering

- ☐ Informatieve bespreking 
- ☐ Meningsvormende bespreking 
- ☐ Bespreking Moties & Amendementen 
- ☑ Besluitvormende vergadering 

Procedure:

Datum vergadering
13 maart 2024

Type voorstel
Rekenkamerrapport vanuit de rekenkamer Arnhem

Spreekrecht publiek?
Nee

Voorgesteld resultaat:
Besluitvorming

Voorgesteld besluit / Kernboodschap

Op grond van artikel 185, tweede lid, van de Gemeentewet heeft de rekenkamer de bevoegdheid de raad naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek voorstellen te doen. Een raadsvoorstel bevordert de doorwerking van het rapport.
De rekenkamer stelt de gemeenteraad voor om het college op te dragen de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over te nemen. De aanbevelingen luiden:

1. Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn;
2. Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord;
3. Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

Daarnaast stelt de rekenkamer de gemeenteraad voor om het college te vragen om samen met de ODRA een verbetertraject op te stellen waarbij de klantgerichtheid vanuit de ODRA aanmerkelijk verbeterd wordt.

Aandachtspunten

Reactie college
De rekenkamer heeft het college in de gelegenheid gesteld tot bestuurlijk wederhoor. In de bestuurlijke reactie (bijgevoegd bij het rekenkamerrapport) geeft het college aan met betrekking tot de aanbevelingen met de ODRA in gesprek te gaan en waar nodig verzoeken om een verbeterslag. In hun reactie geeft het college o.a. aan, aan de ODRA te zullen vragen om telefonische bereikbaarheid en tevredenheid over de dienstverlening zelf periodiek te (laten) onderzoeken en hierover te rapporteren. Het college zal tevens onderzoeken of een publieksbalie een grote meerwaarde zou zijn.

Contactgegevens

Portefeuillehouder:
Marco van der Wel

Ambtenaar
Leo den Uil
leo.den.uil@arnhem.nl
06 - 37473461

Raadsadviseur
Maaike Piscaer
maaike.piscaer@arnhem.nl
06 - 31114892

Aandachtspunten

Kernboodschap
De Rekenkamer Arnhem heeft een onderzoek uitgevoerd naar de klantbeleving van inwoners bij de ODRA en de gemeente Arnhem (klantenservice). Het doel was om inzicht te krijgen in hoe de kwaliteit en servicegerichtheid van de medewerkers bij de ODRA worden ervaren. De conclusie is vooral dat het voor de inwoners niet altijd makkelijk is om contact en antwoord te krijgen op simpele en minder simpele vragen, omdat de bereikbaarheid niet soepel verloopt. Ook ervaren de inwoners regelmatig dat zij niet welkom zijn als zij bij de ODRA-locatie staan. Verder ervaart men de responstijd op mailcontact en brieven als lang en vrij formeel. Het onderzoek is met zogenaamde 'mystery guests' uitgevoerd. Het zwaartepunt lag daarbij op het meten van de klantbeleving bij de ODRA en gaat in op de vraag hoe de inwoners worden behandeld aan de balie, aan de telefoon, per brief, per email en bij contactformulieren.

Vervolg rekenkameronderzoek
De Rekenkamer heeft in haar onderzoeksprogramma opgenomen onderzoek te doen naar de communicatie tussen inwoners en gemeente. Dit onderzoek is daar een eerste stap in. In vervolgonderzoeken zullen met name de participatie vanuit de inwoners, als de algemene communicatie vanuit de gemeente aandacht krijgen. De rekenkamer heeft daarbij al aangekondigd een vervolgonderzoek te doen naar de wijze waarop de ODRA functioneert voor de gemeente en inwoners.

Moties en Toezeggingen

Niet van toepassing

Voorgestelde behandelwijze

Besluitvormende vergadering

De raadskamer heeft het onderwerp ter besluitvorming voorgedragen als bespreekstuk. De motie 'ODRA moet orde op zaken stellen' (24M23) van de fractie PvdA moet nog besproken worden tijdens de besluitvormende vergadering.