Titel/onderwerp: # Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

Raadsadviseur: M. Piscaer Telefoonnr: 06 - 31114892 Maaike.piscaer@arnhem.nl

| | | | |
|---|---|---|---|
| Van: | Rekenkamer | Ambtenaar: | Leo den Uil |
| Portefeuillehouder: | M. Van der Wel | Telefoonnr: | 0637473461 |
| Rekenkamer | S. Kaymak samet.kaymak@arnhem.nl | E-mailadres: | leo.den.uil@arnhem.nl |
| | | | |
| Doel activiteit | Informerend (I) & Meningsvormend (M1) | | |
| Toelichting | **Kernboodschap**<br>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.<br><br>**Voorstel gemeenteraad**<br>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.<br><br>De rekenkamer stelt de gemeenteraad voor om het college op te dragen de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over te nemen. De aanbevelingen luiden:<br><br>1. Zorg dat medewerkers goed bereikbaar zijn;<br>2. Zorg dat alle brieven en contactformulieren/e-mails (sneller) worden beantwoord;<br>3. Denk samen met de ODRA goed na over de vraag op welke wijze inwoners zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.<br><br>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.<br><br>**Reactie college**<br>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. | | |

| | |
|---|---|
| | **Vervolg rekenkameronderzoek**<br>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. |
| Voorgesteld resultaat van de bespreking | Start en afronding van de informatieve fase (presentatie rekenkamer) en de meningsvormende (M1) fase en besluit over vervolgbehandeling. |
| Spreekrecht publiek | Ja |
| Behandeladvies | **Behandelwijze rekenkamerrapporten - algemeen**<br>De rekenkamer geeft voor de behandeling in de raad een presentatie over het onderzoek. Hierbij wordt de raad in de gelegenheid gesteld technische vragen te stellen. Bij de politieke behandeling van het onderzoek in de raad is de rekenkamer niet betrokken, de rekenkamer is hierbij aanwezig voor het beantwoorden van technische vragen. Het politieke gesprek vindt plaats op gebruikelijke wijze in twee termijnen tussen de raadskamer en de portefeuillehouder.<br><br>Informatieve fase<br>De Rekenkamer van Arnhem (dhr. Samet Kaymak) verzorgt een korte presentatie over het rekenkamerrapport en de aanbevelingen. Daarna zijn vragen mogelijk.<br><br>Meningsvormende fase 1:<br><br>Er wordt in twee termijnen vergaderd.<br><br>- Iedere fractie heeft twee termijnen, waarin meningen kunnen worden verkondigd of politieke vragen kunnen worden gesteld.<br>- De portefeuillehouder reageert na een termijn van de raad als alle fracties aan het woord zijn geweest. De portefeuillehouder beantwoordt de gestelde vragen, waarbij hij of zij antwoorden kan samenvoegen waardoor herhaling van vrijwel overeenkomstige punten achterwege blijft. De voorzitter ziet erop toe dat de beantwoording van de wethouder ter zake is en in gaat op de gestelde vragen.<br>- Interrupties (in de vorm van een korte vraag of opmerking zonder inleiding) zijn in alle termijnen toegestaan. Zoals altijd kan de voorzitter interrupties beperken.<br><br>Uitkomst van de Meningsvormende (MI) behandeling kan zijn:<br>1. Partijen zijn het eens, het voorstel wordt doorgeleid naar de besluitvormende fase<br>2. Partijen zijn het niet (volledig) eens en overwegen moties en/of amendementen. Het voorstel wordt doorgeleid naar de fase Meningsvorming 2, waar deze besproken zullen worden. |
| Bijlagen | |

| |
|---|
| Raadsvoorstel Rekenkamer 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA' |
| Onderzoeksrapport met bestuurlijke nota en rapport van bevindingen |
| Persbericht onderzoek Rekenkamer Arnhem naar de ODRA |
| |