Memo

Datum : 25 juni 2024

Aan : Leden van de gemeenteraad

Van : Marco van der Wel

Betreft : Afdoen toezegging 1503 Rekenkamerrapport 'Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA'

Aanleiding
Eind 2023 heeft de rekenkamer Arnhem haar onderzoeksrapport over de kwaliteit van de dienstverlening door omgevingsdienst ODRA naar buiten gebracht. Dit rapport is in februari 2024 besproken in uw raad. Bij de raadskamerbehandeling op 21 februari 2024 is de volgende toezegging gedaan:
“Bij de bespreking in het AB over het verbeterplan van de ODRA en de aanvullingen vanuit de gemeente Arnhem n.a.v. dit rekenkamerrapport, dat rondom het laten uitvoeren van een (tevredenheids)onderzoek naast het voorstel om dit intern door de ODRA laten uitvoeren door een extern bureau, ook de optie wordt besproken om dit onderzoek door de gemeente(s) zelf te laten uitvoeren en eventueel te financieren. Wethouder Van der Wel zegt verder toe de gemeenteraad actief te infomeren over de uitkomsten van dit gesprek.”

Bespreking in AB ODRA
Inmiddels zijn de kwaliteit van de dienstverlening en het Arnhemse Rekenkamerrapport besproken in het Algemeen Bestuur (AB) van ODRA. Ter informatie zijn bijgevoegd zijn de oplegnotitie van het agendapunt en de vastgestelde notulen van de AB vergadering.

Zoals eerder aangegeven was ODRA bij de publicatie van het onderzoeksrapport al begonnen met een traject ter verbetering van de dienstverlening. Dit heeft er mede voor gezorgd dat in het Algemeen Bestuur ODRA (AB) geen draagvlak gevonden is voor het nemen van verdergaande maatregelen met extra kosten naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamer Arnhem. Het bestuur heeft er in meerderheid vertrouwen in dat met de geplande maatregelen, voldoende resultaat zal worden behaald. Door ook consequent te sturen op houding en gedrag, is de verwachting dat de resultaten te verbeteren zijn. Er kan een beroep worden gedaan op het bestaande opleidingsbudget van ODRA. ODRA heeft de ambitie bevestigd dat 100% van de gestelde vragen adequaat beantwoord zal worden.

Voor het instellen van een publieksbalie, één van de aanbevelingen van de Rekenkamer, was geen meerderheid in het AB. Wel hebben enkele gemeenten aangegeven interesse te hebben in het instellen van vaste spreekuren, waarbij één of meerdere medewerkers van ODRA een dagdeel of dagdelen in het gemeentehuis beschikbaar zijn voor vragen of overleg. Ook voor Arnhem lijkt dit een goed alternatief voor een vaste publieksbalie. Het voornemen is om in Arnhem een pilot te starten voor 1 dagdeel per week gedurende een jaar.

In de bespreking is ook gebleken dat er geen draagvlak is voor het laten uitvoeren van een verder onderzoek naar de dienstverlening. Gemeenten die geen bouwtaken bij ODRA hebben ondergebracht, benadrukken dat het in het onderzoek vooral gaat om bouwgerelateerde onderwerpen. Andere gemeenten zien in de praktijk te weinig aanwijzingen voor het nut van vervolgonderzoeken. Door dit bespreekresultaat is de enig overgebleven optie dat Arnhem zelf een vervolgonderzoek laat uitvoeren en bekostigen. De kosten van een onderzoek zoals de Rekenkamer heeft laten uitvoeren liggen in de ordegrootte van € 7.500 - € 15.000.

Bijlagen

- Oplegnotitie Verbeterpunten dienstverlening ODRA 2024
- Notulen Algemeen bestuur ODRA 17-04-2024