GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	13 maart 2024
Nummer motie:	**24M23**
Zaaknummer:	4011629
Status	**INGETROKKEN**
Onderwerp:	Is de ODRA er voor de inwoners of zijn de inwoners er voor de ODRA

Titel:

ODRA moet orde op zaken stellen

Aan de gemeenteraad

Ondergetekende stelt voor:

Omdat we weten dat:

- Het rekenkameronderzoek uitwijst dat de dienstverlening van de ODRA ondermaats is.
- De ODRA in 20% van de gevallen geen reactie geeft naar onze inwoners.
- In geen enkel geval een ontvangstbevestiging wordt gestuurd.
- Het niet makkelijk is om de ODRA (direct) te bereiken
- De dienstverlening van de ODRA op verschillende onderdelen ondermaats is.

Omdat we vinden dat:

- Elke bewoner **altijd** antwoord moet krijgen op zijn vragen.
- Het onacceptabel is als mensen geen enkele reactie ontvangen van de ODRA op hun melding of vraag.
- Dat het antwoord helder, volledig en begrijpelijk moet zijn.
- Dat het binnen een redelijke termijn moet zijn of, als dat niet lukt, helderheid geboden moet worden over de verwachte reactietermijn
- Een reactie geven het minimale is dat van een overheidsorgaan verwacht mag worden.

Daarom draagt de gemeenteraad het college op om:

- Om met de ODRA in gesprek te gaan en te verzoeken om maatregelen te treffen die ervoor zorgdragen dat nog dit jaar de performance verbetert waarbij in elk geval altijd een reactie moet komen op vragen van inwoners.
- Om de ODRA te vragen een proces in te regelen waarbij onze inwoners op de hoogte worden gesteld hoe lang het duurt voordat ze een reactie kunnen verwachten en tussentijd te informeren als deze doorlooptijden niet worden gehaald.
- Om de ODRA te vragen om dit jaar nog verslag uit te brengen over het responsepercentage (lees: in welke mate worden alle vragen van inwoners ook daadwerkelijk beantwoord of op zijn minst voorzien van een reactie) en om daarna deze informatie jaarlijks in het jaarverslag te laten opnemen.

Indiener:

El Yazid Ait Chrif - PvdA

Arnhem GEMEENTE