Persbericht

Rekenkamer Arnhem: gemeenteraad moet sturen op betere dienstverlening ODRA

Arnhem, 20 augustus 2025 – De Rekenkamer Arnhem heeft een onderzoek uitgevoerd hoe de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) omgevingsvergunningen voor bouwen verleent. Uit dat onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening een punt van aandacht blijft.

De Rekenkamer Arnhem roept de gemeenteraad op om het college van B&W opdracht te geven de sturing op de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) te versterken. Uit onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat de ODRA bouwvergunningen volgens de wet verleent en beschikt over voldoende deskundig personeel, maar dat inwoners, ondernemers en omwonenden nog te vaak problemen ervaren met bereikbaarheid, communicatie en voorspelbaarheid.

"*De ODRA is een stevige organisatie, maar de dienstverlening kan beter. De gemeenteraad heeft als hoogste orgaan de taak om duidelijke kaders te stellen en het college op te dragen deze verbeteringen te realiseren,*" aldus de Rekenkamer Arnhem.

Drie aanbevelingen aan de gemeenteraad

De Rekenkamer adviseert de gemeenteraad om het college van B&W opdracht te geven om:

1. **Kwaliteitsnormen vast te stellen** en prioriteiten te bepalen voor toezicht en handhaving. Actualiseer de verouderde dienstverleningsovereenkomst (DVO) uit 2013 met duidelijke afspraken over kwaliteit, servicenormen en verantwoordelijkheden.
2. **Concrete verbeterafspraken vast te leggen** in de DVO, met termijnen, meetpunten en verantwoordingsmomenten. Laat het college actief volgen of verbetermaatregelen effect hebben en of knelpunten worden opgelost en hier periodiek over te rapporteren aan de gemeenteraad.
3. **De belangen van inwoners te beschermen** door afspraken te maken over betere telefonische en digitale bereikbaarheid van casemanagers en vaste communicatieregels, zodat inwoners en ondernemers weten wat zij mogen verwachten.

Vertrouwen versterken

De Rekenkamer benadrukt dat het uitvoeren van deze aanbevelingen noodzakelijk is voor het vertrouwen in de ODRA en haar dienstverlening. Door bestaande plannen voor hogere kwaliteit en betere servicenormen daadwerkelijk uit te voeren, kan de omgevingsdienst beter voldoen aan de verwachtingen van inwoners en ondernemers en bijdragen aan een betrouwbare overheid.

==========