



Aan de gemeenteraad

Zaaknummer 4624704

Onderwerp: Rapport Rekenkamer Arnhem naar bouwgerelateerde taken ODRA

Kernboodschap

De Rekenkamer concludeert dat de ODRA juridisch en organisatorisch voldoet aan wettelijke vereisten, maar dat de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van bouwtaken onder druk staat. Arnhem heeft beperkte grip op deze dienstverlening, mede door een verouderde dienstverleningsovereenkomst en de inrichting van de gemeenschappelijke regeling. Voor het realiseren van de gemeentelijke bouwambities en het behouden van vertrouwen bij inwoners en ondernemers zijn actualisatie van de DVO, duidelijke servicenormen en versterkte sturing noodzakelijk.

Voorstel

De aanbevelingen uit het rapport op over te nemen, te weten:

1. Vergroot als gemeente de grip op publieke dienstverlening van de ODRA;
2. Voer concrete verbeteringen door, met name in een geactualiseerde dienstverleningsovereenkomst, die ervoor zorgen dat ook de bouwtaken aan de service-standaarden voldoen;
3. Bewaak de belangen van de inwoners van de gemeente Arnhem bij toekomstige ontwikkelingen.

De aanbevelingen van de Rekenkamer zijn zowel aan de raad als aan het college gericht. Beide partijen worden nadrukkelijk uitgenodigd om in onderlinge samenhang uitvoering te geven aan de voorgestelde verbeteringen, met als doel de publieke dienstverlening duurzaam te versterken.

Inleiding

De Rekenkamer Arnhem heeft een verdiepend onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop de ODRA uitvoering geeft aan haar taken op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving in het fysieke domein, met bijzondere focus op de activiteit bouwen. Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek uit 2023. Conclusie van dat onderzoek was dat de kwaliteit van dienstverlening te wensen overliet. Het betrof een mysteryguest-onderzoek naar de fysieke en telefonische bereikbaarheid van de ODRA. Zowel de uitkomsten van dat onderzoek als de reactie van het Arnhemse gemeentebestuur (die de aanbevelingen omarmde) zijn voor de Rekenkamer mede aanleiding



geweest om een verdiepend onderzoek te doen naar de processen en procedures van de ODRA die zich richten op de bouwtaken.

De context waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden is complex. Arnhem is een ambitieuze stad met grote ruimtelijke opgaven, waaronder de realisatie van 12.000 nieuwe woningen tot 2034. In die opgave is de ODRA een essentiële uitvoeringspartner. Tegelijkertijd heeft de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2024 gezorgd voor een fundamentele wijziging in het juridische en organisatorische kader van vergunningverlening. Burgers, ondernemers en professionals verwachten van de overheid een toegankelijke, tijdige en klantgerichte dienstverlening, ook binnen dit vernieuwde stelsel.

Tegen deze achtergrond is het van belang dat de gemeente Arnhem haar eigen kaderstellende verantwoordelijkheid herneemt. Sinds 2017 is er geen integraal VTH-beleid meer vastgesteld, waardoor beleidsmatige sturing op kwaliteit, prioritering en servicenormen is vervaagd. Het actualiseren van het VTH-beleid is nodig om lokale ambities – zoals versnelde woningbouw – en publieke verwachtingen te vertalen naar concrete beleidsrichtlijnen. Dit stelt de raad beter in staat om te sturen op publieke dienstverlening, en biedt het college en de ODRA duidelijkheid over uitvoeringsprioriteiten en verantwoordingslijnen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de ODRA als organisatie juridisch en organisatorisch in de basis op orde is. De processen zijn zorgvuldig vastgelegd, de wettelijke termijnen worden in beginsel gehaald en er is voldoende gekwalificeerd personeel aangetrokken, mede door het inzetten op jong talent. Maar het zorgelijke is: de dienstverlening voldoet niet aan de eigen standaarden. De uitvoering loopt vast op cruciale aspecten van dienstverlening. Inwoners, ondernemers en andere initiatiefnemers ervaren onvoldoende ondersteuning, een gebrek aan voorspelbaarheid en een verminderde bereikbaarheid van casemanagers. De verwachtingen die gewekt worden in de communicatie, sluiten onvoldoende aan op de feitelijke dienstverlening.

De dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen de gemeente Arnhem en de ODRA is sinds 2013 niet geactualiseerd. Hierdoor sluiten de formele afspraken over servicenormen en kwaliteitsverwachtingen niet meer aan bij de huidige bestuurlijke en maatschappelijke realiteit. De gemeente Arnhem heeft daardoor beperkte sturingsmogelijkheden, temeer omdat de ODRA een gemeenschappelijke regeling is waarin meerdere gemeenten participeren. Investerings in verbeterde dienstverlening vergen instemming van alle deelnemers, terwijl de knelpunten zich vooral in Arnhem voordoen.

De Rekenkamer ziet dat de publieke dienstverlening aan inwoners en ondernemers in Arnhem beter kan en beter moet aansluiten bij wat zij verwachten. Er is een duidelijk verschil tussen hoe de dienstverlening op papier werkt en hoe mensen die in de praktijk ervaren. Dat vraagt om extra aandacht en inzet van het bestuur. Met dit onderzoek wil de Rekenkamer duidelijk maken wat er nú nodig is om de ODRA te versterken, zodat deze dienst echt kan bijdragen aan de bouwambities van Arnhem én het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de gemeentelijke dienstverlening wordt hersteld.



RAADSVOORSTEL

Beoogd effect

Verbetering van de kwaliteit en klantgerichtheid van bouwgerelateerde dienstverlening, versterking van gemeentelijke regie en het vastleggen van actuele en heldere afspraken met de ODRA.

Argumenten

- 1.1 De gemeenteraad beschikt over instrumenten om eigen prioriteiten en normen vast te stellen en daarmee de regie te versterken.
- 1.2 Een geactualiseerde DVO en nieuw VTH-beleid versterken de bestuurlijke sturing en verhogen de voorspelbaarheid en kwaliteit van dienstverlening.
 - DVO: biedt een actuele basis voor wederzijdse verwachtingen, kwaliteitsafspraken en verantwoording.
 - VTH-beleid: stelt de raad in staat om op inhoud te sturen en maatschappelijke effecten beter te monitoren.
- 1.3 Duidelijke servicenormen en betere communicatieprotocollen versterken het vertrouwen in de publieke dienstverlening.
- 1.4 Met het oog op de op handen zijnde fusie tot de GR Groene Metropool is actieve belangenbehartiging essentieel om de Arnhemse bouwtaken goed te borgen.

Kanttekeningen en risico's

Het opstellen en uitvoeren van een geactualiseerd VTH-beleid en verbeterplan vraagt om extra inzet en bestuurlijke afstemming, ook met andere GR-deelnemers.

Participatie

-

Financiën

Er zijn geen directe financiële consequenties verbonden aan dit voorstel. Voor de uitvoering van verbetermaatregelen kunnen op termijn aanvullende middelen nodig zijn.

Uitvoering

-

Communicatie

Er wordt een persbericht opgesteld naar aanleiding van dit raadsbesluit.

Bijlagen

Stukken voor gemeenteraad

- Eindrapport Rekenkamer Arnhem (Bestuurlijke Nota incl. Nota van Bevindingen)



RAADSVOORSTEL

Besluit van
Zaaknummer 4624704

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

besluit:

Het college van burgemeester en wethouders op te dragen de aanbevelingen uit het rapport op over te nemen, te weten:

- Vergroot als gemeente de grip op publieke dienstverlening van de ODRA;
- Voer concrete verbeteringen door, met name in een geactualiseerde dienstverleningsovereenkomst, die ervoor zorgen dat ook de bouwtaken aan de service-standaarden voldoen;
- Bewaak de belangen van de inwoners van de gemeente Arnhem bij toekomstige ontwikkelingen.

De griffier,

De voorzitter,