



## Offerteverzoek

“Werkt de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) zoals het zou moeten werken voor omgevingsvergunningen?”

Datum: 5 april 2024

## **1 Aanleiding en doelstelling**

Begin dit jaar heeft de Rekenkamer Arnhem een onderzoek afgerond naar de dienstverlening van de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA). Conclusie van dit onderzoek was dat de klanttevredenheid over deze dienstverlening te wensen overliet. Het betrof een mysteryguest-onderzoek waarbij werd getest wat de kwaliteit is van de dienstverlening van de omgevingsdienst. De uitkomst van dit onderzoek is voor ons aanleiding om dieper in de processen en procedures van de omgevingsdienst te duiken. De omgevingsdienst heeft een breed takenpakket, maar vanwege geluiden vanuit inwoners hebben wij besloten ons te richten op het proces rondom omgevingsvergunningen. Onder dit proces scharen wij zowel de aanvraag en verwerking als het toezicht en de handhaving. Het doel van dit onderzoek is om erachter te komen of de praktijk aansluit bij hoe de Omgevingsdienst 'hoort te werken': voldoet het huidige proces aan de daar aan gestelde eisen en de verwachtingen van de aanvragers?

## **2 Onderzoeksvragen**

### **Hoofdvraag**

"Werkt de ODRA zoals het zou moeten werken voor omgevingsvergunningen?"

### **Deelvragen**

- Hoe verloopt het proces van aanvragen en verwerken?
- Hoe verloopt het proces van toezicht en handhaving?
- Voldoen deze processen aan de daar aan gestelde eisen?
- Voldoen deze processen aan de verwachting van aanvragers?
- Hoe verhouden deze bevindingen zich tot het woonbeleid van de gemeente Arnhem?

### **Afbakening**

De ODRA verleent diensten voor de gehele regio Arnhem, maar in dit onderzoek ligt de focus enkel op Arnhem.

## **3 Specifieke wensen ten aanzien van de methode en werkwijze**

Wij staan open voor de creativiteit van de offererende onderzoeksbureaus. Wel zien wij graag dat er gebruik wordt gemaakt van casuïstiek als onderzoeksmethode. Hierbij willen wij aandacht voor zowel de particuliere aanvrager als de bedrijfsmatige aanvrager.

## **4 Procedure en planning**

De deadline voor het aanleveren van de offertes is 6 mei 2024 om 9:00 uur. Op 15 mei 2024 tussen 12:00 en 16:00 uur worden geselecteerde offererende partijen in de gelegenheid gesteld hun voorstel toe te lichten.

De verdere planning is dat het onderzoek in juni start en in december wordt afgerond.

## **5 Eindproduct**

Het eindproduct wordt onderdeel van een rapport van de Rekenkamer Arnhem.

## **6 Beschikbare budget**

Tussen de €35.000 en €50.000.

## **7 Beoordeling offertes**

Bij de beoordeling van de offertes wordt gekeken naar: de wijze waarop de onderzoeksopgave in de offerte is vertaald (wijze uitvoering, uitvoerbaarheid conform planning, aanpak van casus onderzoek, beoogd resultaat); de prijsstelling in verhouding tot de geboden kwaliteit (offerte en presentatie); expertise en beschikbaarheid van de onderzoeker/het onderzoeksteam; in het selectiegesprek: de kwaliteit van de presentatie.

## 8 Eisen aan de offerte

- De offerte bestaat uit maximaal 5 pagina's (excl. bijlagen/CV's)
- We zien graag suggesties voor een effectief en kwalitatief passend normenkader
- We willen graag een offerte met een totaalprijs. We gaan er daarbij van uit dat u een compleet rapport incl. een passende vormgeving oplevert tot ambtelijk wederhoor en een concept voor de bestuurlijke nota met concept conclusies en aanbevelingen.
- De Rekenkamer is benieuwd naar passende manieren van rapporteren/presenteren van de resultaten die verder gaan dan een standaard rapport, maar waar altijd een degelijk rapport aan ten grondslag ligt.
- De Rekenkamer wil tijdens de presentatie van de offerte kennismaken met het hele onderzoeksteam.
- Een informele raadsbijeenkomst halverwege het onderzoeksproces (na opleveren nota van bevindingen) is een standaard onderdeel van het proces.

Verwacht wordt dat u in de offerte uitleg geeft op de volgende punten: de ervaring die uw bureau heeft met de uitvoering van soortgelijk onderzoek; hoe u denkt het onderzoek uit te voeren; wat u denkt concreet op te leveren (een beschrijving van het resultaat), de persoon of personen, die namens het bureau het onderzoek uitvoeren, hun ervaring aan de hand van c.v.'s, gedachte taakverdeling en de beschikbaarheid in de onderzoeksperiode; de prijs waartegen u het onderzoek uitvoert met een specificatie van de uurtarieven van de personen die het onderzoek uitvoeren; specifieke wensen of voorstellen van uw kant ter uitvoering van het onderzoek.

## 9 Voorwaarden

- Aan het opstellen en uitbrengen van een offerte kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij Rekenkamer Arnhem.
- Uw offerte is minimaal 30 dagen geldig na de deadline voor het indienen van de offerte.
- Bij de beoordeling van de offertes kan de gemeente met individuele aanbieders nog contact opnemen om details af te stemmen voor het overgaan tot definitieve gunning.
- Het te selecteren bureau dient af te zien van welke rechten dan ook op de onderzoeksresultaten en dient te rapporteren op blanco papier.
- Onderzoeksresultaten worden eigendom van de Rekenkamer Arnhem en zullen gebruikt worden voor de eigen rapportage van de Rekenkamer aan de gemeenteraad.
- Rekenkamer Arnhem kan de resultaten voor meerdere doeleinden gebruiken.
- De verkregen resultaten van deze opdracht worden eigendom van Rekenkamer Arnhem.
- De Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Arnhem (Bijlage *Inkoopvoorwaarden*) voor leveringen en diensten zijn op deze opdracht van toepassing. De algemene of branchevoorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk afgewezen.
- Potentiële opdrachtnemers waarbij de schijn van belangenverstremgeling kan optreden als gevolg van lopende of in de afgelopen drie jaren uitgevoerde opdrachten voor de gemeente Arnhem (hetzij zeer nauw aan de gemeente gelieerde organisaties of personen) worden uitgesloten van deze procedure. Potentiële opdrachtnemers dienen in de offerte aan te geven of er momenteel dan wel in de afgelopen drie jaren sprake is (geweest) van het uitvoeren van opdrachten door betrokkene voor de gemeente of gelieerde organisaties.
- Medewerkers van een door de Rekenkamer geselecteerde opdrachtnemer dienen volstrekte geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het onderzoek toekomt.
- Rekenkamer Arnhem behoudt zich het recht voor om op grond van kwalitatieve of budgettaire overwegingen de gunningprocedure op te schorten, te wijzigen of te beëindigen. Offerte-indieners ontvangen in dat geval bericht met toelichting.

De contactpersoon namens Rekenkamer Arnhem voor deze offerteaanvraag is Iris Lemmens, bereikbaar voor vragen via [iris.lemmens@arnhem.nl](mailto:iris.lemmens@arnhem.nl) en 06-57369182.

## **10 Adres**

De offerte dient verstuurd te worden ter attentie van de Rekenkamer Arnhem naar [rekenkamer@arnhem.nl](mailto:rekenkamer@arnhem.nl).

### **Bijlagen**

Bijlage *Inkoopvoorwaarden gemeente Arnhem*

Bijlage *Onderzoeksprotocol*