



Rekenkamerbrief

Opvolgonderzoek naar de online vindbaarheid van beleidsdocumenten

Onderzoek Rekenkamer Maastricht

November 2017



Rekenkamer Maastricht

Samenstelling:

Mevrouw prof. dr. Klaartje Peters (voorzitter)

De heer drs. Ton A.M.J. Dreuw RC

De heer drs. Jan-Willem A. van Giessen

De heer drs. Karel van der Esch

De heer drs. Paul Janssen RA

Secretaris:

Mevrouw Marjolein Heesbeen

Secretariaat:

Correspondentieadres: Montenakerbank 40, 6213 JL Maastricht

Telefoon: 06 54670052

Email: secretariaat@rekenkamermaastricht.nl



Aan de leden van de Raad

Met deze brief doet de Rekenkamer Maastricht verslag van een opvolgonderzoek naar de online vindbaarheid van gemeentelijke beleidsinformatie. We rapporteren in deze brief enkel op hoofdlijnen; in de bijlage vindt u meer informatie over de bevindingen. Het college van Burgemeester en Wethouders heeft zijn reactie gegeven. Deze reactie en een nawoord hierop van de rekenkamer zijn opgenomen na de bijlagen.

In maart 2016 heeft de rekenkamer in een brief getiteld 'Zoektocht naar gemeentelijke beleidsinformatie' vastgesteld dat het in Maastricht slecht was gesteld met de (online) vindbaarheid van gemeentelijke beleidsstukken.

In zijn reactie op de rekenkamerbrief heeft het college deze conclusie onderschreven en stappen ter verbetering aangekondigd. Een werkgroep met vertegenwoordigers van de ambtelijke organisatie en de griffie en de ambtelijke organisatie is in 2016 aan de slag gegaan om te komen tot maatregelen om de online vindbaarheid van beleidsinformatie sterk te verbeteren. In december 2016 heeft het college u middels een Raadsinformatiebrief¹ geïnformeerd over de voortgang. Het college meldde dat vanaf april 2017 80% van de door de rekenkamer gesignaleerde tekortkomingen zou zijn verholpen. Overige problemen zouden moeten wachten tot 2019, het jaar waarin het college de vernieuwing van het gemeentelijke archiveringsproces en het Document Management Systeem voorziet.

In maart 2017 heeft de rekenkamer per brief aangekondigd de vindbaarheid van de gemeentelijke beleidsinformatie nogmaals te gaan onderzoeken. Dit opvolgonderzoek is in het 3^e kwartaal 2017 uitgevoerd. In de brief informeren wij de raad over de uitkomsten hiervan. In het opvolgonderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. Zijn de zoekmogelijkheden van de gemeentelijke website duidelijk?
2. Zijn de zoekresultaten bevredigend, ofwel: is de vindbaarheid van de beleidsinformatie verbeterd?

Aanleiding voor het rekenkameronderzoek in maart 2016

Openbaarheid van bestuur is een belangrijk element van ons democratisch bestel. Daar hoort bij dat burgers en bedrijven zich moeten kunnen informeren over het beleid van de overheid. Goed geïnformeerd zijn is immers een voorwaarde voor volwaardige deelname aan het politiek debat. Dit geldt ook voor het lokaal bestuur. De gemeente Maastricht heeft zich ten doel gesteld om burgers actief te betrekken bij bestuur en beleid van de stad. Om hen daartoe in staat te stellen, moet de gemeente actuele beleidsinformatie makkelijk toegankelijk maken. De online publicatie van beleidsdocumenten en -informatie met daarbij goed werkende zoekingen is daarvoor een belangrijk instrument.²

¹ College van B en W, Raadsinformatiebrief, 21-12-2016

² Rekenkamerbrief 'Zoektocht naar gemeentelijke beleidsinformatie', maart 2016, blz. 3



Ad. 1. Zijn de zoekmogelijkheden duidelijk?

De rekenkamer concludeert op basis van het opvolgonderzoek dat de zoekmogelijkheden op de gemeentelijke website aanzienlijk zijn verbeterd. De zoekingang op de homepage geeft een bezoeker zoekresultaten uit diverse bronnen. De ingang brengt de bezoeker bovendien naar een zoekpagina met uitgebreidere zoekmogelijkheden en een (beperkte) toelichting. Verder zijn enkele zoekingen die in 2016 niet goed functioneerden verwijderd. Daarnaast zien we uitbreiding van het aantal door de griffie beheerde beleidsdossiers, waarin relevante beleidsdocumenten op een specifiek beleidsterrein bijeen zijn gebracht. De rekenkamer concludeert dat de functionele zoekmogelijkheden zijn verbeterd. Er zijn nog wel enkele specifieke tekortkomingen in de functionele zoekmogelijkheden geconstateerd. Deze lijken relatief eenvoudig te kunnen worden verholpen en zijn in de bijlage beschreven.

Ad 2. Zijn de zoekresultaten bevredigend?

Om deze tweede onderzoeksvraag te beantwoorden heeft de rekenkamer de vindbaarheid van beleidsdocumenten op twee beleidsterreinen onderzocht: sportbeleid en armoedebeleid.³ De resultaten van het zoeken op de gemeentelijke website zijn niet wezenlijk verbeterd ten opzichte van het eerdere onderzoek. De betreffende beleidspagina's voor sport en armoede op de gemeentelijke site zijn lastig te vinden (sportbeleid) of niet aanwezig (armoedebeleid). De structuur en inhoud van de beleidspagina's op de website zijn verder niet aangepast. Wel wordt de bezoeker sneller in staat gesteld de relevantie van het zoekresultaat te beoordelen: de wijze waarop de resultaten bij een zoekopdracht worden getoond is verbeterd, en de getoonde lijst biedt de mogelijkheid om een zoekresultaat direct te openen waarbij meer specifieke informatie wordt getoond. Een probleem blijft dat de metadata ('labels') waarop gezocht kan worden nog steeds sterk gerelateerd zijn aan het raadsproces en dat is voor een buitenstaander niet duidelijk. De zoekresultaten worden gedomineerd door raadsstukken (notulen, vragen e.d.). Filteren op vastgestelde beleidsdocumenten is niet mogelijk. Daarnaast heeft de rekenkamer gekeken naar de vindbaarheid van financiële informatie over beleid. Even als eind 2015 moeten, om het budget en de daadwerkelijke inkomsten en uitgaven op een specifiek beleidsterrein te vinden, de gemeentelijke jaarstukken (jaarrekening, begroting, kaderbrief) inhoudelijk worden doorzocht. Al met al zijn de zoekresultaten voor beleidsinformatie medio 2017 nog steeds weinig bevredigend.

De rekenkamer constateert wel dat bij het zoeken via Google beleidsdocumenten van de gemeente medio 2017 beter worden gevonden dan in het eerdere onderzoek. Dit wijst op een verbeterde indexatie van de publiekstoegankelijke beleidsdocumenten op de gemeentelijke websites.

³ Sportbeleid was ook een casus in de rekenkamerbrief van maart 2016; armoedebeleid is een nieuw toegevoegd onderwerp.



Tot slot

Het eindoordeel van de rekenkamer is dat de zoekfunctie van de website is verbeterd, maar dat de daadwerkelijke vindbaarheid van beleidsinformatie niet echt is verbeterd. De zoekresultaten voor de twee beleidsgebieden die zijn onderzocht zijn nog niet bevredigend, met name omdat de geboden filtermogelijkheden nog te weinig toegesneden zijn op de zoekwensen van een bezoeker.

In de rekenkamerbrief van maart 2016 wees de rekenkamer erop, dat het verbeteren van vindbaarheid geen kwestie is van (alleen) snelle aanpassingen. Dit opvolgonderzoek bevestigt dit beeld. Hoewel de zoekfunctie van de gemeentelijke website is verbeterd, is het verbeteren van de kwaliteit van de metadata, het digitaliseren van het gemeentelijk archief en het vastleggen (van de stappen) van het beleidsvormingsproces noodzakelijk om tot een effectieve ontsluiting van gemeentelijke beleidsdocumenten te komen.

Zo constateert de rekenkamer dat de belangrijke laatste stap in het beleidsproces nu niet goed is geregeld. De gemeentelijke procedure voorziet er niet in dat vastgesteld beleid na besluitvorming door de gemeenteraad (al dan niet met amendementen) in een definitief beleidsdocument wordt vastgelegd. Voor wetten, regels en verordeningen is dit gangbaar. De rekenkamer pleit er voor om dit ook voor beleidsstukken in te voeren.

De rekenkamer wijst er op dat dergelijke verbeteringen niet afhankelijk zijn van de invoering van een nieuw Document Management Systeem. Het invoeren van dergelijke systeem zou er wel bij gebaat zijn wanneer in aanloop van de implementatie helder wordt gedefinieerd wat de gewenste metadata zijn en welke (te archiveren) beleidsdocumenten horen bij de verschillende stappen in het beleidsproces. Voor een soepele invoering van een nieuw archiveringsstelsel in 2019 adviseert de rekenkamer dan ook om hiermee alvast te beginnen. Dat heeft twee voordelen: de organisatie wordt alvast vertrouwd gemaakt met de eis om documenten van de gewenste metadata te voorzien, en in de tussentijd worden toegankelijkheid en vindbaarheid van gemeentelijke beleidsstukken beter.



Bijlage: Bevindingen vindbaarheid beleidsdocumenten 2017

Het opvolgonderzoek naar de vindbaarheid van beleidsinformatie is in twee delen te splitsen. Hieronder wordt allereerst gerapporteerd over de zoekmogelijkheden en de vergelijking met het onderzoek uit 2016. Vervolgens wordt gekeken in hoeverre de zoekresultaten op de twee onderzochte beleidsterreinen zijn verbeterd.

1 Algemene zoekmogelijkheden

Zoeken via Google search:

Via een zoekopdracht gemeente Maastricht wordt zowel de website van de gemeente Maastricht (<https://www.gemeentemaastricht.nl>) als de 'Maastrichtportal' (www.maastrichtportal.nl) bij de eerste hits gevonden. De portal presenteert een aantal gemeentelijke websites waaronder een directe link naar de gemeentelijke website. De 'Maastrichtportal' toont niet wie deze portal onderhoudt, maar het lijkt aannemelijk dat dit de gemeente is. De portal omvat verwijzingen naar zes (gemeentelijke) websites.

Zoeken via sitestructuur van gemeentelijke website:

Ten opzichte van het onderzoek uit 2016 is de structuur van de gemeentelijke website veranderd. In de nieuwe opzet wordt de inhoud in blokken themagewijs gepresenteerd. Dit maakt de gemeentelijke website eigentijdser en bovendien is het hierdoor voor een (Nederlandstalige) gebruiker makkelijker (sneller en met minder muis-kliks) om vlot door de site heen te browsen. Het beleidsveld armoede is in deze structuur niet gevonden. Het beleidsveld sport is, even als in 2016, met enige moeite gevonden (onder beleid & bestuur → beleid - > volksgezondheid → sport en recreatie). De beleidspagina's zijn, voor zover de rekenkamer dit op basis van dit beperkte onderzoek kan beoordelen, in structuur en inhoud niet wezenlijk aangepast.

Voor Franstalige en Duitse gebruikers is de informatie op de website beperkt tot praktische informatie voor bezoekers. In het Engels wordt er uitgebreidere informatie aangeboden. De rekenkamer heeft de vindbaarheid van beleidsinformatie in andere talen niet onderzocht. Het is niet aannemelijk dat deze in andere talen kan worden gevonden. Dit zou ook alleen zin hebben indien de gemeente er voor zou kiezen om de belangrijkste (vastgestelde) beleidsdocumenten te vertalen.

Ten aanzien van de vindbaarheid van beleidsinformatie binnen de sitestructuur is de belangrijkste conclusie dat de lay-out is gemoderniseerd, maar dat er inhoudelijk geen fundamentele aanpassingen zijn doorgevoerd. Hierbij past de kanttekening dat in dit opvolgonderzoek geen diepgaand onderzoek is gedaan naar structuur en inhoud van andere beleidspagina's.

Zoeken via centrale zoekfunctie in header:

De zoekfunctie die op de hoofdpagina (header) wordt aangeboden brengt de bezoeker naar een zoekpagina waarbij zoekresultaten worden getoond. In de header werkt het zoekicoontje niet - de gebruiker moet na ingeven van zoekterm een return geven - waardoor bezoekers de geboden



zoekmogelijkheid zouden kunnen missen. De zoekfunctie in de header bevat geen help-icoontje die toegang geeft tot wat uitgebreidere toelichting op de informatie en de zoekmogelijkheden op de site. De geboden zoekfunctie op de zoekpagina biedt, in tegenstelling tot in 2016, direct toegang tot een viertal databases. Bij een zoekopdracht (ingegeven in de header) worden direct de resultaten uit de verschillende databases getoond. Bovendien wordt op de zoekpagina nu de zoekfunctie middels een hulppagina toegelicht (? icoontje). De geboden helptekst biedt informatie over het gebruik van de zoekfunctie. Een toelichting over de verschillende databases waarmee de gebruiker wordt geconfronteerd ontbreekt.

Met één zoekmachine die verschillende databases doorzoekt en met de toevoeging van de helptekst is de zoekfunctie op de gemeentelijke website sterk verbeterd ten opzichte van het eerdere onderzoek.

Gebruik van de "geavanceerde" zoekfunctie op de webpagina:

De uitgebreide zoekmogelijkheid van de centrale zoekpagina biedt de gebruiker de mogelijkheid te kiezen uit bronnen (*Digitaal loket, Pagina's, Nieuws en Beleidsinformatie*). Wordt beleidsinformatie geselecteerd, dan kan er verder geselecteerd worden uit Agendasoort (*Raadsvergadering, Openbare besluitenlijst, Stadsronde, Raadsronde, Openbare raadsinformatiebrieven (RIB), Openbare brieven nav vragen art. 48 (voormalig 37) RvO*) en Documenttype (*Bijlage; Openbaar collegevoorstel; Openbare raadsinformatiebrieven; Raadsvoorstel; raadsvergadering; Notulen raadsronde; Notulen raadsvergadering; Raadsvoorstel raadsronde; Raadsvoorstel stadsronde; Notulen stadsronde; Antwoord vraag art. 48 (voormalig 37) RvO; Vraag art. 48 (voormalig 37) RvO*). Deze getoonde selectiemogelijkheden vereisen inzicht in de gemeentelijke databases en de gemeentelijke processen. Voor een geïnteresseerde buitenstaander zonder deze kennis zullen de selectiemogelijkheden slechts in beperkte mate helpen om snel tot bevredigende zoekresultaten te komen. Het is niet mogelijk om gericht op 'vastgestelde' beleidsnota's te zoeken.

In 2016 waren de geavanceerde zoekmogelijkheden niet beschikbaar op een centrale zoekpagina. Toen werd wel, na enige omzwervingen op de gemeentelijke website, op de raadspagina de ingang tot "raadsinformatie" aangetroffen. Deze pagina is nog steeds beschikbaar. Bij haar onderzoek uit 2016 was de rekenkamer gecharmeerd van de dossiers die hier konden worden gevonden en waarin relevante (beleids)informatie rondom specifieke thema's bijeen was gebracht. Er is geconstateerd dat sinds eind 2015 het aantal dossiers is toegenomen, hetgeen een positieve ontwikkeling is. De rekenkamer heeft de kwaliteit van de informatie die in de beschikbare dossiers bijeen is gebracht niet onderzocht.

De raadsinformatiepagina biedt ook een optie tot uitgebreidere zoekmogelijkheden. Deze optie brengt de gebruiker naar de pagina "<https://maastricht.raadsinformatie.nl/>". Het betreft een pagina die uitgebreidere zoekmogelijkheden biedt, dan de mogelijkheden die op de eerder beschreven centrale zoekpagina beschikbaar zijn. De selectiemogelijkheden in het raadsinformatiesysteem hebben hun beperkingen. Dit was in begin 2016 ook geconstateerd. De toen benoemde beperkingen worden hier niet herhaald. De selectiemogelijkheden die bij beleidsveld en documenttype worden geboden zijn ongeschikt om een bezoeker te ondersteunen bij het vinden van relevante beleidsinformatie.



Het lijkt er dan ook op dat 'metadata' in het raadsinformatiesysteem bij de herziening van de website niet onderhanden zijn genomen. Hierdoor blijven de mogelijkheden om middels een gerichte selectie gewenste informatie snel te vinden beperkt.

2 Zoekresultaten voor Sportbeleid en Armoedebeleid

Zoeken via Google search

Bij het zoeken via Google waren er zowel op het gebied van sport- als op het gebied van armoedebeleid een groot aantal hits afkomstig van de gemeentelijke website. Voor sportbeleid waren er in 2016 twee van de eerste tien resultaten vanuit de gemeentelijke website. In 2017 waren dit er zeven van de tien (inclusief 'maastrichtsport' site). Voor de zoekterm armoedebeleid gemeente Maastricht waren de eerste zeven hits afkomstig van de gemeentelijke website. Deze resultaten wijzen erop dat de gemeentelijke website en de door de gemeente gepubliceerde pdf-documenten in 2017 door Google worden geïndexeerd en bij de zoekresultaten worden getoond. In de rekenkamerbrief van 2016 was geconstateerd dat de indexatie op Google incompleet was. De rekenkamer kan niet beoordelen of de huidige indexatie compleet is, maar wel dat de vindbaarheid via Google van informatie van de gemeente lijkt te zijn verbeterd.

Zoeken via de gemeentelijke website

Sportbeleid: deze zoekopdracht levert 91 hits op waarvan drie uit nieuws en 88 uit beleidsinformatie. In de getoonde resultaten zit veel overlap (wanneer één beleidsstuk vaker is behandeld worden alle behandelmomenten afzonderlijk getoond). Via de uitgevoerde zoekopdracht is de 'Sportnota 2020' niet direct als document gevonden.

Bij 'nieuws' wordt een artikel gevonden met de titel 'Gemeente presenteert actieplannen sport- en bewegingsstimulering'. In dit bericht staan geen links naar de betreffende actieplannen. Om deze plannen te vinden, is op de website gezocht naar "sport en bewegingsstimulering". Dit levert 54 hits op maar de betreffende actieplannen zijn niet gevonden.

Armoedebeleid: deze zoekopdracht levert 241 hits op waarvan 227 uit beleidsinformatie, twaalf uit nieuws en twee uit pagina's. Ook hier zit veel overlap in de getoonde resultaten. De hits betreffen vooral verwijzingen naar specifieke raadsgerelateerde stukken, zoals rondbriefjes en raadsnotulen. Verder zijn er veel verwijzingen naar kaderbrief en jaarstukken. Het '[Beleidsplan integrale schuldhulpverlening Maastricht 2016-2020](#)' wordt op de 2^e en 3^e pagina met zoekresultaten (vijf keer) gepresenteerd. Het '[Actieplan armoedebestrijding 2016-2018](#)' wordt op de zesde pagina getoond.

Zoeken via de geavanceerde zoekmogelijkheid

De beperkingen van de geavanceerde zoekmogelijkheden op de centrale zoekpagina en in het raadsinformatiesysteem zijn al benoemd. Zonder kennis van de vergaderstructuur en documenttypes



die de gemeente hanteert bieden deze geavanceerde zoekmogelijkheden weinig soelaas om (voor de onderzochte beleidsvelden) vastgestelde beleidsdocumenten of toegewezen budgetten te vinden.

Zoeken via de raadsinformatiepagina

Zoals in 2016 al is geconstateerd, is een goed bijgehouden dossier voor een geïnteresseerde bezoeker een goed hulpmiddel om de relevante informatie op een beleidsveld te vinden. In dit licht is het feit dat het aantal beschikbare dossiers is uitgebreid een goede ontwikkeling. Voor de onderzochte beleidsvelden sportbeleid en armoedebeleid zijn er geen dossiers beschikbaar en hiervan is dan ook geen inhoudelijke beoordeling mogelijk.

Via de uitgebreidere zoekmogelijkheden op de raadsinformatiepagina komt de gebruiker in het zoekscherm van het raadsinformatiesysteem met meer selectiemogelijkheden dan die in de centrale zoekingang worden geboden. Hier levert de zoekterm 'armoedebeleid' 419 hits en de zoekterm 'sportbeleid' 216 hits. Dit zijn er meer dan bij dezelfde zoekopdracht op de centrale zoekpagina. De titel van de hits biedt weinig houvast (zoals bijvoorbeeld: 'Gemeenteraad (tot 1 januari 2015)', 'Commissie Breed welzijn dd', 'Raadsvergadering dd'). Een hit kan in de nieuwe structuur worden opgeklapt zodat snel aanvullende info over de betreffende hit kan worden gekregen. Dit is een aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2016 toen deze mogelijkheid nog ontbrak. De andere selectiemogelijkheden lijken niet te zijn gewijzigd en bieden de geïnteresseerde bezoeker weinig ondersteuning bij het snel vinden van beleidsinformatie (zoals vastgestelde beleidsnota's en budgetten).

3 Conclusies

De veranderingen in siterstructuur, de zoekmachine die over verschillende databases heen zoekt en de helptekst voor zoeken maken de gemeentelijke website eigentijdser en maakt de zoekfunctie (aanzienlijk) beter vindbaar. Bovendien levert de vernieuwde centrale zoekfunctie aanzienlijk meer hits op dan in 2016. De zoekresultaten in 'Google search' wijzen er op dat de beschikbare informatie op de gemeentelijke site beter wordt geïndexeerd en beter via Google search kan worden gevonden.

In het onderzoek van 2016 had de rekenkamer op diverse plaatsen niet goed functionerende zoek- en selectie-ingangen gevonden. In de nieuwe structuur zijn deze verdwenen. Hoewel dit niet bijdraagt tot het beter vinden van documenten, voorkomt dit teleurstellingen van de bezoeker en is daarmee in de ogen van de rekenkamer toch een belangrijke verbetering.

→ Geconcludeerd wordt dat de zoekmogelijkheden op de gemeentelijke website duidelijker zijn dan eind 2015.

De aangeboden (geavanceerde en uitgebreide) mogelijkheden om de zoekresultaten te verfijnen hebben beperkte meerwaarde omdat de aangeboden selectiemogelijkheden voor een buitenstaander moeilijk te doorgronden zijn. Zo kan er wel geselecteerd worden op vergadering maar niet op 'vastgestelde beleidsnota's'. Voor de onderzochte beleidsvelden bleek het dan ook lastig om de actuele



beleidsnota's te vinden. Verder viel op dat op de gemeentelijke site nieuwsberichten beschikbaar zijn waarin gerapporteerd wordt over beleidsstukken zonder een link naar het betreffende beleidsstuk. In een onderzocht voorbeeld bleek het bovendien niet mogelijk om het betreffende stuk terug te vinden via de beschikbare zoekfuncties op de gemeentelijke website!

De resultaten bij een zoekopdracht bevatten veel sterk op elkaar lijkende berichten en veel verwijzingen naar specifieke raadgerelateerde stukken. Voor een buitenstaander die op zoek is naar het vastgestelde beleid op een specifiek beleidsterrein, zijn de getoonde resultaten dan ook niet bruikbaar.

➔ **Geconcludeerd wordt dat de zoekresultaten niet veel bevredigender zijn dan ten tijde van het onderzoek uit 2016.**

In de raadsinformatiebrief van december 2016 stelt het college dat 80% van de door de rekenkamer gesignaleerde knelpunten is opgelost. De rekenkamer constateert in dit opvolgonderzoek dat er inderdaad sprake is van een duidelijke verbetering van de zoekfunctie op de gemeentelijke website. Maar de rekenkamer constateert ook dat bij het zoeken naar het vastgestelde beleid de zoekresultaten niet noemenswaardig zijn verbeterd.

4 Aanbevelingen aan college en griffie

- Zorg dat het zoek-icoon op headerniveau werkt en voorzie in een helptoets op headerniveau.
- Voorzie de helppagina van een uitleg over de verschillende bronnen, de geavanceerde zoekmogelijkheden en de uitgebreide zoekmogelijkheden op de raadsinformatiepagina.
- Maak, in aanloop naar de invoering van het nieuwe Document Management Systeem, een duidelijke analyse van de selectievelden en de bijbehorende selectielijsten die zullen worden ondersteund. Houd daarbij rekening met de wensen van externe bezoekers die niet vertrouwd zijn met de gemeentelijke beleidsvormingsprocessen, maar die vaak op zoek zijn naar het vastgestelde beleid op een beleidsveld. Implementeer deze binnen het huidige systeem, zodat de organisatie hiermee vertrouwd raakt en de documenten zo snel mogelijk van gewenste metadata worden voorzien.
- Zorg dat bij het posten van nieuwsberichten waarbij de publicatie van een beleidsnota kenbaar wordt gemaakt, dat deze berichten voorzien zijn van een link naar de betreffende beleidsnota.
- Zorg dat na het vaststellen van beleidsnota's door de raad deze vastgestelde nota's consequent worden gepubliceerd (zowel in een archief als (met een link) op de relevante beleidspagina).
- Indien de 'Maastrichtportal' vanuit de gemeente wordt onderhouden, maak dit dan op deze portal kenbaar en ontwikkel dit tot een volwaardige gemeentelijke portal waarop alle relevante (inter)gemeentelijke websites worden ontsloten. Zo zou voor de onderzochte velden in de ogen van de rekenkamer een link naar de pagina van "Sociale Zaken Maastricht Heuvelland", "Kredietbanklimburg", "Maastrichtsport", en misschien ook "Geusseltbad" niet hebben misstaan.



Bestuurlijke reactie



Gemeente Maastricht

> RETOURADRES POSTBUS 1992, 6201 BZ MAASTRICHT

Rekenkamer Maastricht
T.a.v. mw. K. Peters, voorzitter
Montenakerbank 40
6213 JL MAASTRICHT

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

WWW.GEMEENTEMAASTRICHT.NL

ONDERWERP
RKM brief "Opvolgonderzoek naar online
vindbaarheid beleidsdocumenten"

DATUM
24-10- 2017

BEHANDELD DOOR
Iris Schols, Albert Royen

DOORKIESNUMMER
043 350 4354

ONZE REFERENTIE

E-MAILADRES
Iris.schols@maastricht.nl

UW REFERENTIE
KP/MH 17-317

Geachte mevrouw Peters,

Naar aanleiding van uw brief van 2 oktober 2017 en het in de vorm van een rekenkamerbrief gepresenteerde onderzoeksrapport "Opvolgonderzoek naar online vindbaarheid van beleidsdocumenten" maken wij hierbij gebruik van de geboden mogelijkheid om hierop te reageren, alvorens u deze overhandigt aan de raad.

In uw rekenkamerbrief staan twee vragen centraal:

1. *Zijn de zoekmogelijkheden van de gemeentelijke website duidelijk?*
2. *Zijn de zoekresultaten bevredigend, ofwel: is de vindbaarheid van de beleidsinformatie verbeterd?*

Ad. 1. Zijn de zoekmogelijkheden van de gemeentelijke website duidelijk?

Uw conclusies op deze vraag zijn als volgt samen te vatten:

Hoofdconclusie RKM:

De zoekfunctie van de website is aanzienlijk verbeterd.



Deelconclusies RKM:

1. De zoekingang op de homepage geeft een bezoeker zoekresultaten uit diverse bronnen.
2. De ingang brengt de bezoeker bovendien naar een zoekpagina met uitgebreidere zoekmogelijkheden en een (beperkte) toelichting.
3. Enkele zoekingen die in 2016 niet goed functioneerden zijn verwijderd.
4. Uitbreiding op site van het aantal door de griffie beheerde beleidsdossiers.
5. De functionele zoekmogelijkheden zijn verbeterd.
6. Enkele specifieke tekortkomingen in de functionele zoekmogelijkheden zijn geconstateerd en heeft u opgenomen in de bijlage van uw brief.

Reactie college

Het college is verheugd met uw conclusies. Met betrekking tot punt 6. De door u genoemde specifieke tekortkomingen in de functionele zoekmogelijkheden pakken wij, indien realiseerbaar, nog in 2017 op.

Ad. 2. Zijn de zoekresultaten bevredigend, ofwel: is de vindbaarheid van de beleidsinformatie verbeterd?

Uw conclusies op deze vraag zijn als volgt samen te vatten:

Hoofdconclusie RKM:

De daadwerkelijke vindbaarheid van online beleidsinformatie is niet echt verbeterd.

Deelconclusies RKM:

1. De geboden filtermogelijkheden zijn nog te weinig toegesneden op de zoekwensen van een bezoeker.
2. Casus sportbeleid. De betreffende beleidspagina's zijn lastig te vinden.
3. Casus armoedebeleid. De betreffende beleidspagina's zijn afwezig.
4. De structuur en inhoud van de beleidspagina's op de website zijn niet aangepast.
5. De bezoeker wordt sneller in staat gesteld de relevantie van het zoekresultaat te beoordelen.
6. De metadata ('labels') waarop gezocht kan worden zijn gerelateerd aan het raadsproces en dat is voor een buitenstaander niet duidelijk.
7. De zoekresultaten worden gedomineerd door raadsstukken (notulen, vragen e.d.).
8. Filteren op vastgestelde beleidsdocumenten is niet mogelijk.
9. Het budget en de daadwerkelijke inkomsten en uitgaven op een specifiek beleidsterrein zijn alleen te vinden na het doorzoeken van P&C stukken.
10. Bij het zoeken via Google worden beleidsdocumenten beter gevonden dan in het eerdere onderzoek.

Reactie college

- 1 Het online vinden van meerdere versies van één specifieke beleidsnota is inherent aan de eerder geuite wens het proces van stadsronde tot en met raadsvergadering stap voor stap te kunnen volgen. Qua aanpak hebben wij dit gedeeld met raadsleden via de raadscommissie Begroting en Verantwoor-



- ding. De visie met betrekking tot zoeken-vinden-tonen van beleidsinformatie is door de commissie omarmd.
- U concludeert dat de vindbaarheid van online beleidsinformatie niet aansluit bij de zoekwensen van de bezoeker. Het college vraagt zich af of de mening van de rekenkamer representatief is voor de wensen van een gemiddelde zoeker naar het vinden van online beleidsinformatie. Als eerder aangegeven gaat het hier om een tijdelijke voorziening in afwachting van een definitieve oplossing in 2019.
- 2 Het college deelt uw mening in dezen niet. Met zoeken via Google wordt de betreffende pagina gevonden. De actuele nota met betrekking tot sportbeleid is het 4^{de} zoekresultaat:
https://www.google.nl/search?q=sportbeleid+Maastricht&spell=1&sa=X&ved=0ahUKEwjK6_61_OLWAhWEa1AKHQ2WDFkQvwUllYgA&biw=1920&bih=1042
 - 3 Het college deelt uw mening in dezen niet. Met zoeken via Google wordt de betreffende pagina gevonden. De actuele nota met betrekking tot armoede is het 2^{de} zoekresultaat:
https://www.google.nl/search?biw=1920&bih=1042&q=armoedebeleid+maastricht&oq=armoede+Maastricht&gs_l=psy-ab.3.0.0i7i30k112j0i0i5i30k1.206895.207682.0.209578.7.7.0.0.0.0.131.642.4j3.7.0....0...1.1.64.psy-ab..1.6.575...0i7i10i30k1j0i13k1j0i7i5i30k1.0.tB4WmYVVni8
 - 4 Het college deelt uw mening in dezen niet. Zie de voorgaande punten 2 en 3.
 - 5 Het college neemt hier kennis van.
 - 6 Er zal worden onderzocht of (en waar) het mogelijk is metadata nog verder bij te stellen.
 - 7, 8 De dominantie van een bepaald soort raadsstukken is inherent aan de raadsprocessen. Er wordt onderzocht of filtering op vastgestelde beleidsdocumenten nog in 2017 is te verbeteren.
 - 9 Hier komt geen wijziging in omdat de betreffende (financiële) informatie nu eenmaal opgenomen is in de P&C documenten.
 - 10 Het college neemt hier kennis van.

Aanbevelingen RKM

Uw aanbevelingen zijn als volgt samen te vatten:

RKM hoofdaanbeveling 1

Stappen om te komen tot effectieve ontsluiting van gemeentelijke beleidsdocumenten zijn:

- verbeter de kwaliteit van metadata
- digitaliseer het gemeentelijk archief
- leg de stappen van het beleidsvormingsproces vast
- leg na besluitvorming door de raad het vastgesteld beleid al dan niet met amendementen vast in een definitief beleidsdocument.

RKM hoofdaanbeveling 2

Om een nieuw archiveringsstelsel in 2019 soepel te kunnen invoeren is het van belang in aanloop van de implementatie helder te definiëren wat de gewenste metadata zijn en welke (te archiveren) beleidsdocumenten horen bij de verschillende stappen in het beleidsproces.



Reactie college op hoofdaanbeveling 1 en 2.

Uw aanbevelingen sluiten aan bij inspanningen die wij reeds in dit kader verrichten.

Gedetailleerde RKM aanbevelingen aan college en griffie

1. *Zorg dat het zoekicoon op headerniveau werkt.*
2. *Voorzie in een helptoets op headerniveau.*
3. *Voorzie de helppagina van een uitleg over de verschillende bronnen, de geavanceerde zoekmogelijkheden en de uitgebreide zoekmogelijkheden op de raadsinformatiepagina.*
4. *Analyseer de selectievelden en de bijbehorende selectielijsten die zullen worden ondersteund. Implementeer deze binnen het huidige systeem.*
5. *Zorg dat bij het posten van nieuwsberichten waarbij de publicatie van een beleidsnota kenbaar wordt gemaakt, dat deze berichten voorzien zijn van een link naar de betreffende beleidsnota.*
6. *Zorg dat na het vaststellen van beleidsnota's door de raad deze vastgestelde nota's consequent worden gepubliceerd.*
7. *Indien de 'Maastrichtportal' vanuit de gemeente wordt onderhouden, maak dit dan op deze portal kenbaar en ontwikkel dit tot een volwaardige gemeentelijke portal waarop alle relevante (inter)gemeentelijke websites worden ontsloten.*

Reactie college op gedetailleerde RKM aanbevelingen

De bestaande werkgroep, ingesteld door griffier en directieteam, krijgt opdracht waar mogelijk gehoor te geven aan de door de RKM voorgestelde aanbevelingen.

Meer specifiek:

1. Het probleem met het zoekicoon is inmiddels opgelost.
2. Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. De helptoets blijft op het 2^{de} niveau. Dus ná een eerste zoekopdracht en/of bij uitgebreid zoeken.
3. Deze aanbeveling wordt overgenomen en zal nog in 2017 zijn gerealiseerd.
4. Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. Selectielijsten zijn onderdeel van het vernietigingsproces. Daar deze tijdelijke oplossing géén volwaardige digitale archiefoplossing is kan er geen gebruik worden gemaakt van selectielijsten.
- 5, 6 Deze aanbevelingen worden overgenomen en zullen nog in 2017 zijn gerealiseerd.
7. Deze aanbeveling wordt niet overgenomen. De 'Maastrichtportal' wordt namelijk niet door de gemeente onderhouden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben ingelicht en wensen u een succesvolle behandeling van uw rekenkamerbrief in de raad.

Burgemeester en wethouders van Maastricht,

De Secretaris,

De Burgemeester,



Nawoord

De rekenkamer is tevreden met de uitgebreide reactie van het college, waarin het zegt de meeste conclusies en aanbevelingen te onderschrijven en op te pakken.

In één opzicht is de rekenkamer het oneens met het college. Het college betwijfelt of de door de rekenkamer gehanteerde zoekwens representatief is. De rekenkamer heeft zich in het (opvolg)onderzoek de vraag gesteld of een bezoeker het geldende gemeentelijk beleid gemakkelijk kan vinden. Wij beschouwen dat als een minimale vereiste voor een moderne overheidsorganisatie die transparant wil zijn en die zich ten doel heeft gesteld burgers actief bij bestuur en beleid van de stad te betrekken.

Op enkele andere punten interpreteert het college de bevindingen anders dan bedoeld. Het college wijst erop (punt 2, 3 en 4 op bladzijde 3) dat beleidsdocumenten wel degelijk gevonden kunnen worden via Google search. De rekenkamer bedoelt hier echter de vindbaarheid via de beleidspagina's op de gemeentelijke website. Deze beleidspagina's zijn dankzij een nieuwe overzichtspagina beter te vinden dan tijdens ons eerste onderzoek in 2016. De beschikbare beleidsinformatie is echter verre van volledig. In het eerdere onderzoek heeft de rekenkamer aanbevolen om het beheer van deze beleidspagina's te verbeteren. Op basis van de onderzochte beleidsvelden (armoede en sport) heeft de rekenkamer niet kunnen vaststellen of met deze aanbeveling al iets is gedaan.

De rekenkamer heeft kennisgenomen van de intentie van het college om de digitalisering van de archiveringsprocessen pas in 2019 ter hand te nemen en begrijpt dat een aantal fundamentele verbetering en in het ontsluiten van beleidsdocumenten hiervan (deels) afhankelijk zijn.

De rekenkamer zal de ontwikkelingen op dit terrein dan ook met belangstelling blijven volgen.