



Samenvatting

De Rekenkamer Maastricht heeft een opvolgonderzoek uitgevoerd naar de vindbaarheid van beleidsinformatie van de gemeente Maastricht via de openbare gemeentelijke websites en zoekmachine Google. Conclusie van de rekenkamer is dat de zoekfunctie van de website is verbeterd, maar dat de daadwerkelijke online vindbaarheid van gemeentelijke beleidsinformatie niet echt is verbeterd.

Aanbevelingen van de rekenkamer zijn: verbeter de kenmerken van documenten (metadata), digitaliseer het gemeentelijk archief en leg de stappen bij beleidsvorming vast.

De aanbevelingen sluiten aan bij de stappen die het College reeds zet en nog gaat zetten om te komen tot een volwaardige digitale archivering en ontsluiting daarvan in 2019.

Beslispunten

1. Uiterlijk 25 oktober a.s. verzenden bijgevoegde brief naar de RKM als reactie op de ontvangen rekenkamerbrief.

Besluit Burgemeester en Wethouders 24 oktober 2017:

Conform.



1. Aanleiding

De Rekenkamer Maastricht (RKM) heeft eind 2015 de vindbaarheid van beleidsdocumenten van de gemeente Maastricht via de gemeentelijke website en zoekmachine Google onderzocht. De RKM wijst op de noodzaak om burgers, bedrijven en maatschappelijke partijen in staat te stellen zich te informeren over het beleid van hun overheid. Op basis van haar onderzoek constateerde de RKM dat het slecht is gesteld met de online vindbaarheid van gemeentelijke beleidsnota's en andere (financiële) beleidsstukken. De zoekmogelijkheden op de gemeentelijke website waren niet duidelijk, veel actuele beleidsinformatie ontbrak en informatie over de financiële middelen was niet of nauwelijks te vinden.

In uw reactie op het onderzoek heeft het college de conclusies onderschreven en stappen ter verbetering aangekondigd. Een werkgroep met vertegenwoordigers van de ambtelijke organisatie en de griffie is aan de slag gegaan om te komen tot maatregelen om de online vindbaarheid van beleidsinformatie te verbeteren. In december 2016 is de raad via een Raadsinformatiebrief geïnformeerd over de voortgang. De online vindbaarheid van gemeentelijke beleidsinformatie is in het 3^e kwartaal 2017 door de RKM opnieuw onderzocht. In de bijlage treft u in de vorm van een rekenkamerbrief het onderzoeksrapport. Op 2 oktober 2017 ontving het college het rapport met het verzoek hier uiterlijk 25 oktober a.s. op te reageren.

2. Reactievoorstel op ontvangen rekenkamerbrief

In de 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?

De conclusies van de RKM 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?

De conclusies van de RKM 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 Verantwoording. 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=0ahUKWjK6_61_OLWAhWEa1AKHQ2WDFkQvwUIIygA&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.3.0.0i7i30k1j0i5i30k1.206895.207682.0.209578.7.7.0.0.0.0.131.642.4j3.7.0...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

De aanbevelingen van de RKM 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.

3. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid

Niet van toepassing.

4. Effect op de openbare ruimte

Niet van toepassing.

5. Personeel en organisatie

Niet van toepassing.

6. Informatiemanagement en automatisering

Er wordt op korte termijn nog een aantal maatregelen doorgevoerd ten aanzien van functionaliteit, vindbaarheid en content.

7. Financiën

Kosten: 8.000 euro

Dekking ten laste van reserve productiemiddelen I&A.

8. Aanbestedingen

Niet van toepassing.



9. Participatie tot heden

Tot op heden is de raad niet betrokken geweest bij dit voorstel. In de paragraaf “Communicatie” wordt aangegeven hoe dit traject wordt gestart.

10. Voorstel

1. Uiterlijk 25 oktober a.s. verzenden bijgevoegde brief naar de RKM als reactie op de ontvangen rekenkamerbrief.

Collegievoorstel