

Gemeenteraad Lisse
Postbus 200
2160 AE Lisse

Datum 7 juli 2023

Onderwerp Rekenkamerbrief Vindbaarheid Lisse

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamercommissie Hillegom en Lisse (RKC HL) heeft onderzoek gedaan naar Vindbaarheid in Lisse. Het conceptrapport is op 20 april jl. ter informatie aan de gemeenteraad van Lisse aangeboden. Gelijktijdig is het rapport aan het college van burgemeester en wethouders van Lisse voorgelegd voor een bestuurlijke reactie op de aanbevelingen. In de bijlage vindt u het feitenrapport. De bestuurlijke reactie van Lisse en het nawoord van de RKC HL maken deel uit van deze rekenkamerbrief. Hierbij bied ik u de rekenkamerbrief van dit onderzoek ter informatie aan.

De RKC HL wil met deze rekenkamerbrief de gemeenteraad informeren over de uitkomsten van het Vindbaarheidsonderzoek. Het is aan het college en de raad om te beoordelen of en hoe zij het beleid van de gemeente Lisse verder willen ontwikkelen.

Hoofdvraag

In het onderzoek staat de hoofdvraag centraal:

Kunnen door het zoeken in de gemeentelijke zoeksystemen – gemeentelijke website, raadinformatiesysteem en zaaksysteem JOIN – de juiste (meest actuele) en volledige gemeentelijke archiefstukken snel en eenvoudig gevonden worden door de gemeenteraad, de ambtenaren en de inwoners van Lisse?

Conclusies

Hieronder volgt een samenvatting van de conclusies gesorteerd naar duidelijkheid, effectiviteit en tevredenheid zoekresultaten in zowel het RIS als JOIN.

Duidelijkheid zoekmogelijkheden

Voor inwoners is het openbare deel van het RIS via de gemeentelijke website, de primaire bron. De vindbaarheid van het RIS op de website is een aandachtspunt. Voor raadsleden zijn het openbare én het besloten gedeelte van het RIS de beschikbare zoeksystemen.

Ambtenaren hebben aanvullend ook de mogelijkheid om via JOIN, het zaaksysteem van de ambtelijke organisatie, informatie te vinden.

De zoekmogelijkheden binnen deze systemen zijn grotendeels duidelijk. Ieder systeem biedt de mogelijkheid om op specifieke termen te zoeken. De menustructuren zijn eenduidig. Daarnaast biedt ieder systeem mogelijkheden om de resultaten te filteren, hoewel die mogelijkheden ook nog verbeterd kunnen worden.

Binnen de ambtelijke organisatie zijn de zoekmogelijkheden van het RIS en JOIN bekend. Afhankelijk van de kennis en vaardigheid van de ambtenaren kunnen de mogelijkheden van het RIS en JOIN worden benut. Binnen de ambtelijke organisatie is aandacht voor het (leren) omgaan met JOIN.

Een deel van de raadsleden is minder positief de zoekmogelijkheden. Ze weten dat ze binnen het RIS kunnen zoeken naar beleidsinformatie: door het invoeren van trefwoorden én aan de hand van de vergaderkalender. Enkele raadsleden geven aan voorkeur te hebben voor het werken met de vergaderkalender. Daarnaast geven raadsleden ook aan dat zij ook alternatieve routes bewandelen om informatie te vergaren. Niet alle raadsleden zijn bekend met filters om het zoekproces te versnellen. Dit is wel uitgelegd tijdens de eerste training over Notubiz aan het begin van de raadsperiode. Er wordt nog een training gepland. Weer een ander deel van de raadsleden is juist positief over het RIS. Omdat hierin makkelijk stukken te vinden zijn. Al vergt dit wel enige kennis van de informatie die gezocht wordt.

Effectiviteit zoekmogelijkheden

De systemen geven naar waarneming van de onderzoekers de juiste én complete beleidsinformatie met betrekking tot:

- Beleidsbesluiten.
- Informatie verkennende fase voorafgaand aan beleidsbesluit (denk aan onderliggende besluiten, onderzoeken, evaluaties en scenario's).
- (Financiële) rapportages uitgevoerd beleid.

Raadsleden geven daarnaast aan dat het RIS alle informatie bevat om hun kaderstellende en controlerende rol uit te kunnen oefenen. Al is het niet voor alle raadsleden even eenvoudig om stukken daadwerkelijk te vinden.

Ook is het verloop van besluitvormingsproces over gemeentelijk beleid goed terug te vinden in de zoeksystemen, met name in het RIS. De mogelijkheid om het besluitvormingsproces te reconstrueren hangt wel af van de wijze waarop (en daarmee persoonsafhankelijk) het dossier aan de achterkant van het systeem is gearcheveerd én van de vaardigheid van de gebruiker om informatie te vinden. Een voorbeeld van een belangrijke voorwaarde is het consequent invoeren van dezelfde terminologie tijdens het zoeken.

Het is grotendeels controleerbaar of en op welke wijze raadsbesluiten zijn uitgevoerd, mits er evaluaties hebben plaatsgevonden op het betreffende beleid.

Vanuit de ambtelijke organisatie wordt getwijfeld of de (archiefwaaardige) informatie volledig is, met name in JOIN. Doordat er ook informatie op de lokale schijf en in vakapplicaties is opgeslagen. De constatering van de onderzoekers op basis van de casestudy van drie dossiers is echter dat de meest relevante documentatie met betrekking tot beleid aanwezig en beschikbaar is in de zoeksystemen.

Tevredenheid zoekresultaten

Raadsleden denken verschillend over de zoekresultaten in het RIS. Een deel van de raadsleden vindt het lastig om op basis van het RIS de ontwikkeling van beleid en besluitvorming hierover in kaart te brengen. Zoektermen leveren veel resultaten op in het RIS die niet allemaal direct relevant zijn voor hetgeen het raadslid zoekt. Een deel van de raadsleden heeft juist de ervaring dat de geschiedenis juist goed te vinden is (mits men beschikt over de juiste trefwoorden).

Binnen de ambtelijke organisatie (gestaafd door analyse van websitebezoek) bestaat het beeld dat er vanuit inwonersperspectief weinig op de website gezocht wordt naar beleid, maar met name naar gemeentelijke diensten. Er komen bij de gemeente nooit signalen binnen dat er ontevredenheid bestaat over de zoekresultaten. Dit is naar de waarneming van de onderzoekers een logisch gevolg van het gegeven dat er weinig naar beleidsinformatie wordt gezocht. De verwachting is dat voor de inwoners die dit wel doen, hun ervaringen grotendeels zullen aansluiten bij die van een groot deel van de raadsleden.

Vanuit de ambtelijke organisatie heerst over het algemeen tevredenheid over het RIS en de opgeleverde zoekresultaten. JOIN als zaakstelsel vraagt echter een grote mate van vaardigheid om eenvoudig zaken te vinden, waardoor de tevredenheid over de zoekresultaten in dit stelsel minder hoog is.

Aanbevelingen voor het college

1. Formulering en consequente toepassing één intern integraal informatiebeleid
2. Doorontwikkeling informatiesystemen
3. Bevorderen toegankelijkheid beleidsinformatie
4. Continue investering vaardigheden gebruik informatiesystemen

Aanbevelingen voor de raad

1. Geef als raad aan het college de opdracht te rapporteren over de aanbevelingen voor het college in het eerste kwartaal van 2024.
2. Bepaal hoe je als raad geïnformeerd wil worden in het RIS over (uitgevoerde) beleidsinformatie en stel in afstemming met het bestuur en de ambtelijke organisatie vast welke eventuele wijzigingen dit concreet vergt binnen de daarvoor beschikbare mogelijkheden.
3. Ga als raad samen met het college in gesprek over de mate waarin (uitgevoerde) beleidsinformatie meer toegankelijk moet worden gemaakt voor inwoners op de gemeentelijke website en binnen het RIS. Bijvoorbeeld door een sneltoets naar het RIS op centrale plek op website en de toevoeging van extra zoekfilters en het aanbieden van helptekst(en) op de gemeentelijke website en het RIS.
4. Ga als raad in gesprek over de leerbehoefte van raadsleden ten aanzien van het werken met het RIS en hoe dit vertaald moet worden naar een structureel ingebed trainingsprogramma aansluitend bij initiatieven die hiertoe al genomen zijn met voorbereiding Notubiz training voor gebruik Notubox.

Bestuurlijke reactie van het college van Lisse

Burgemeester en wethouders hebben op 30 mei 2023 gereageerd op deze brief en het onderzoek. De volledige brief kunt u [hier](#) lezen.

Het college geeft aan zich bestuurlijk te herkennen in onze bevindingen en aanbevelingen. De aanbevelingen sluiten aan bij de stappen die het college op dit moment reeds aan het zetten is in het verder ontsluiten van de informatie.

Daarnaast geeft het college aan dat zij graag meedenken met de raad over de uitvoering van de aanbevelingen voor de raad en over de mogelijkheden van de werkorganisatie om de raad hierbij te ondersteunen. Het college kijkt graag naar de kansen die de samenwerking met Hillegom en Teylingen het college kan bieden.

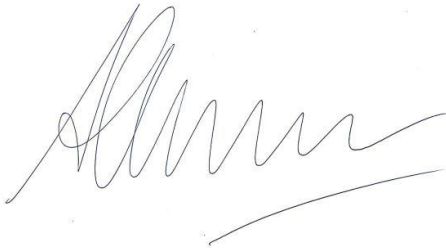
Het college geeft ook aan dat zij onze bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van JOIN meeneemt in de procedure van de aanbesteding van het zaakstelsel die naar verwachting in 2024 of 2025 zal plaatsvinden.

Nawoord

De Rekenkamercommissie heeft met tevredenheid kennis genomen van de reactie van het college. Het college onderschrijft onze aanbevelingen en neemt deze ter harte. Wij zijn daarnaast ook tevreden met de reactie dat het college onze bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van JOIN meeneemt in de komende aanbesteding van het zaakstelsel. Wij wachten dit proces met interesse af.

De RKC HL wil met deze rekenkamerbrief de gemeenteraad informeren over de uitkomsten van het Vindbaarheidsonderzoek. Het is aan het college en de raad om te beoordelen of en hoe zij het beleid van de gemeente Lisse verder willen ontwikkelen.

Met vriendelijke groet,



drs. A. van Outvorst
voorzitter (a.i.) Rekenkamercommissie Hillegom en Lisse

Bijlage: Rapport Vindbaarheid