
Verslag landelijke kenniskring 28 januari 2020

Aanwezig: Pieter Buisman, Jelly Smink, Jan Lunsing, Josee Ligteringen, Nelleke van Proosdij, Suzanne Spekelink (verslag), Joke Ningen, Sandra van Breugel, Gerth Molenaar, Anna de Vries-Asselbergs, Daan Massie, Bertha Achterberg, Margriet van Tulder, Marleen van den Nieuwendijk, Tineke van den Biggelaar (vz)

Opening

Tineke van den Biggelaar opent de vergadering, heet iedereen welkom en licht agenda toe.

Informatievoorziening aan inwoners (Pieter Buisman, rekenkamercommissie Zaltbommel)

Pieter licht het onderzoek naar 'open overheid, toegankelijkheid van de informatievoorziening' voor inwoners toe.

De context van het onderzoek is maatschappelijk (bijvoorbeeld digitalisering) en wettelijk (kaders zoals eisen wat betreft de toegankelijkheid en richtlijnen van de Nationale Ombudsman). Ook het toekomstperspectief van 'burgers digitaal berusten: de maatschappelijke informatievoorziening' is belangrijk voor de context van het onderzoek. Een link naar een interessant essay is opgenomen in de bijgevoegde presentatie.

De aanleiding voor het onderzoek was o.a. de ambitie van een open overheid en goede dienstverlening. Er is een voorverkenning gedaan. Het was een 'going concern' onderwerp, heel breed dus inperking (keuzes) waren nodig. De eerste ervaringsfeiten zijn opgedaan door het gebruik maken van de zoekfunctie op de gemeentelijke site. Ook werden documenten (bv. informatiebeleidsplan) bekeken en gesprekken gevoerd.

Voor de raad was het onderzoek zeer welkom. De interesse van het College is nog niet in beeld. Voor de focus lag de invalshoek vanuit de raad voorop: het belang van adequate informatievoorziening aan inwoners en de raad en de toegankelijkheid van die informatie. Er is gekeken vanuit het perspectief van de burger, de koppeling is gemaakt met processen aan de achterkant en ook de rol van de raad wordt meegenomen in het onderzoek.

De onderzoeksvragen waren: hoe toegankelijk is de informatievoorziening (dit is getoetst aan de hand van klantsituaties), waar en hoe kan die informatievoorziening verbeterd worden en hoe kan de raad hiermee omgaan. Bevindingen worden gespiegeld aan o. m. richtlijnen en de gemeentelijke ambities. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het onderzoeksbureau I&O Research. In het offertetraject is ook een marketingbureau benaderd. Zij kwamen met originele methodieken, maar bleken niet genoeg ingevoerd in de systemen aan de achterkant.

Er is een nadere focus aangebracht, te weten: complexe klantsituaties in het ruimtelijke en sociale domein, laaggeletterdheid werd meegenomen etc. Er worden twee onderzoeksmethoden gebruikt: usability (analytisch zoeken) en mystery guest. De stap van de usability wordt volgende maand genomen. Dit wordt gedaan door een gesprek met ambtenaren van diverse afdelingen. De mystery guest-methode is wel al gedaan. Hiervoor zijn vijf cases geformuleerd over onder andere ondersteuning bij vervoer, wetgeving rondom percelen en de rol van de gemeente bij burgerinitiatieven. De mystery guest was een onderzoeker van het bureau. Per casus werden er twee onderzoekers ingezet. De lijn was dat de informatie/het antwoord via internet gevonden moest worden. De onderzoekers waren niet vertrouwd met de vraag in de klantsituatie. Er is altijd een bias mogelijk; onderzoekers zijn nu eenmaal geen burgers bijvoorbeeld omdat zij de intrinsieke motivatie

voor de beantwoording missen. De onderzoekers scoorden de casus op vijf onderdelen bijvoorbeeld begrijpelijkheid en actualiteit van de informatie.

Gekozen is om uit te gaan van burgers en niet van de raadsleden. Meerdere secretarissen/onderzoekers geven aan dat ook de informatievoorziening aan raadsleden aandacht vraagt. De ontsluiting van informatie via raadsystemen als Ibabs gaat regelmatig niet goed. Bijvoorbeeld omdat de zoekfunctie niet goed werkt, het College niet gedisciplineerd is in documenten een goede betiteling mee te geven, er niet goed doorgelinkt wordt naar mijnoverheid.nl etc.

Het onderzoek loopt nog, zodoende kunnen er nog geen conclusies en aanbevelingen gepresenteerd worden. Bij de oriëntatie viel al een aantal zaken op. Bijvoorbeeld dat de gemeente tegels gebruikt voor relevante zaken, die wisselen. Dit betekent dat een goede zoekfunctie op de website van groot belang is. Die zoekfunctie werkt nog niet optimaal; je krijgt bijvoorbeeld niet de meest recente maar oude stukken over het onderwerp waar je op zoekt. Bij het mystery guest onderzoek verschilden de uitkomsten per casus. Het kwam ook voor dat de twee onderzoekers verschillende ervaringen hadden bij dezelfde casus.

Het vervolg zal bestaan uit een gesprek met ambtenaren (delen van bevindingen, usability, achterliggende processen) en raadsleden (over regelgeving en beleid, maatschappelijke onderwerpen en de positie van de raad). Dit vervolg is nog een onderdeel van het onderzoek; daarna wordt het onderzoek pas afgerond. De toekomstige Wet open overheid is niet meegenomen in het onderzoek. Pieter benadrukt het belang van het thema voor zowel de landelijke overheid als decentrale overheden. Dit thema leent zich voor samenwerking tussen de Algemene Rekenkamer en de lokale rekenkamers. Dit onderstreept Tineke ook gezien de TKcommissie digitale toekomst. (actiepunt bestuur).

Professionalisering van de NVR

Professionalisering NVR (profiel secretaris/directeur)

De NVR beoogt het bestuurlijk functioneren van de NVR te professionaliseren en heeft een kwartiermaker aangesteld die een profiel opstelt van een secretaris/directeur die het bestuur ondersteunt bij het verstevigen en het versterken van de positie van de rekenkamers.

Wat geven we de kwartiermaker mee?

- De lobby en belangenbehartiging richting Den Haag is van groot belang:
 - de NVR als gesprekspartner met aanzien en gezag bij veranderende/nieuwe wet- en regelgeving
 - belangenbehartiging ook voor de kleinere (lokale) rekenkamer(commissies).
 - Pro-actieve netwerker en influencer, heldere en pro-actieve communicatie naar leden.
- Stroomlijnen van en samenhang brengen in activiteiten van vereniging.
- Scherpe sturing op secretariaat, ontlasten van leden,
- Sturing op de kwaliteit van de website en informatie-ontsluiting (wiki, bibliotheek).
- Politiek en bestuurlijk sensitief
- *Overige punten aub melden bij t.vd.biggelaar@eindhoven.nl die ze doorgeeft aan de kwartiermaker.*

Voor de financiering van de secretaris/directeur-functie wordt eenmalig gebruikt gemaakt van de subsidie en het idee is om de functie uiteindelijk uit de lopende begroting te financieren.

In april komt de kwartiermaker met haar advies aan het bestuur. Mogelijk wordt bij de ALV voorjaar (mei/juni) meer duidelijk omtrent invulling en startdatum.

Mededelingen bestuur

- Het wetsvoorstel 'versterking decentrale rekenkamers' wordt mogelijk geagendeerd in de TK in februari. Budgetten worden niet wettelijk vastgelegd. Berenschot werkt aan inspiratiekaarten .

- In 2019 was er een NVR pilot van een netwerker voor de leden, kringen en bestuur. Deze pilot is beëindigd. De Rekenkamer Utrecht heeft contact met de netwerk-ondersteuner in het kader van een te organiseren regionale bijeenkomst voor rekenkamer(commissies). In meerdere regio's komen rekenkamers al samen.

Actuele collegiale kwesties/vragen/rondvraag

- Gemeente wil rekenkamerrapporten niet langer op de gemeentelijke website plaatsen vanwege de vraaggerichtheid van de website: er mag alleen informatie op waar mensen om vragen en geen 'zend' informatie. Pdf's wil men sowieso niet, omdat die de site belasten en lastig toegankelijk zijn. De trend van meer vraaggerichte websites wordt herkend. Problemen om rapporten op de website te krijgen, wordt niet door iedere rekenkamer herkend. Bijvoorbeeld omdat de rekenkamer over een eigen website beschikt of omdat de rekenkamer zelf informatie op de gemeentelijke website kan plaatsen. Eén rekenkamer is onlangs juist overgestapt van een eigen website naar een plek op de gemeentelijke website. Daarbij wordt juist een goede samenwerking met de gemeentelijke Communicatie-afdeling ervaren. Als het punt van de gemeente is dat zij geen pdf's op hun website willen plaatsen, zou een technische oplossing misschien zijn om links naar het raadsinformatiesysteem op de website te plaatsen (daar staan de rapporten immers wel in). Maar bovenal is het geen technisch probleem. Het lijkt eerder een gebrek aan kennis over openbaar bestuur en de positie van de rekenkamer.
- Bij een presentatie aan de raad kreeg de rekenkamer zes minuten voor een pitch, het College vervolgens 3 kwartier. Het advies is om in gesprek met de Griffie te gaan.
- De secretaris Alkmaar stopt binnenkort. De vacature is nog niet uitgezet en er lopen twee onderzoeken. Een warme overdracht is zodoende niet mogelijk en er ontstaat straks een uitdaging wat betreft de continuïteit.
- Vraag over vergoeding van externe leden: overzicht van VVG is inmiddels toegestuurd.
- Pilot samenwerking lokale rekenkamers en ISZW is afgerond: Informatie is uitgewisseld en zoektermen voor ISZW thema's zijn voor de site opgesteld. Als de website herzien is, zijn de onderzoeksthema's van de ISZW ook inzichtelijk.

Vervolg kenniskring

In 2019 was een lagere frequentie van kenniskringbijeenkomsten - vanwege de minisymposia en denktanks -. Wat zijn de ervaringen (toegevoegde waarde) en behoeften, hoe gaan we verder? De minisymposia in Utrecht en Zwolle (in combinatie met de ALV) zijn door ongeveer vijftig mensen bezocht en het minisymposium in Den Bosch door dertig/veertig mensen.

Uit de niet representatieve uitkomsten van de enquête over minisymposia bleek dat :

- het landelijke congres gemist werd;
- er tevredenheid was over de minicongressen;
- men vooral naar de congressen ging op kennis op te halen en te netwerken.

Omdat het bestuur een minicongres in het voorjaar en een congres in het najaar plant, kiezen we voor één bijeenkomst voor/na zomerreces. De kring is meer gericht op inhoud, kennisuitwisseling. Tineke doet de vriendelijke doch dringende oproep om thema's of ideeën voor sprekers voor de volgende bijeenkomsten aan haar door te geven. Ook vrijwilligers voor duovoorzitter van de landelijke kenniskring zijn zeer welkom.