



PBLQ

Raadsinformatievoorziening

Eindrapport
projectnr 6682
Versie: 1.0
19 februari 2019

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Opdrachtformulering	1
1.3	Werkwijze	2
1.4	Indeling rapport	2
2.	Bevindingen	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Opzet en inrichting	3
2.3	Functioneren	5
2.4	Conclusie	8
3.	Advies	10
3.1	Regie op aanlevering van stukken aan griffie	10
3.2	Metadatering van documenten	10
3.3	iBabs als duurzame bewaarplaats van raadsinformatie?	11
3.4	Overig	11
Bijlage A	Lijst geïnterviewde personen	12
Bijlage B	Bevindingen uit de enquête	13
Bijlage C	Uitkomst Testlab	15
Bijlage D	Gespreksverslag iBabs	18

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Raadsleden hebben kwalitatief goede, toegankelijke en makkelijk vindbare informatie nodig om hun taken naar behoren uit te voeren in de (beperkt) beschikbare tijd. In de praktijk blijkt de informatievoorziening binnen de gemeente Zoetermeer echter niet afdoende om volledig aan deze behoefte te voldoen. Op basis van een motie uit 2016 heeft de raad het initiatief genomen om onderzoek (te laten) doen naar de verbetering van de informatievoorziening aan de raad. In dit kader heeft PBLQ door de werkgroep ICT van de gemeenteraad van Zoetermeer de opdracht gekregen tot het uitvoeren van een explorerend empirisch onderzoek.

Dit onderzoek vormt een vervolg op een aantal eerdere gepubliceerde rapporten over dit thema binnen de gemeente. Zo heeft de gemeente Zoetermeer in 2015 een rapport gepubliceerd waarin de kwaliteit van de bestuurlijke informatievoorziening centraal stond. In mei 2015 werd in de Raad een motie aangenomen waarin het college werd verzocht om de Raad van vergaderstukken te voorzien die beter zijn afgestemd op de behoeften van de raad. Tevens bevatte de motie het verzoek om een werkgroep te formeren van raadsleden, griffiemedewerkers en beleidsambtenaren, om de behoeften van de Raad te verduidelijken en daarover te spreken met de schrijvers van vergaderstukken. Deze werkgroep is inderdaad vanaf 2015 actief geweest en heeft in 2016 bevindingen en aanbevelingen gepubliceerd. Desalniettemin is geconstateerd dat de nagestreefde verbeteringen beperkt zijn gebleven. Een combinatie van de voorgaande gebeurtenissen vormt de aanleiding tot dit specifieke onderzoek.

1.2 Opdrachtformulering

De werkgroep ICT van de gemeenteraad van Zoetermeer heeft PBLQ gevraagd een behoefte-inventarisatie en verdiepende analyse uit te voeren met betrekking tot de informatievoorziening aan raadsleden in Zoetermeer. De opdracht bestaat uit twee aan elkaar gerelateerde componenten.

- Een inventarisatie van de wensen/eisen van de raadsleden in Zoetermeer met betrekking tot informatievoorziening, waaronder:
 - de kwaliteit van raadsstukken (mede op basis van de rapportage van de Werkgroep kwaliteitsverbetering).
 - de vindbaarheid van raadsstukken.
 - de functies van het raadsinformatiesysteem.
 - de informatie-uitwisseling binnen fracties.
- Een analyse van de oorzaken van de geconstateerde problemen en de mogelijke oplossingsrichtingen voor het verder verbeteren van de informatievoorziening zoals beter benutten van de mogelijkheden van iBabs, andere werkwijzen/afspraken door en met het college (als producent van veel stukken) andere werkwijzen/afspraken door en met de griffie en/of aanvullende ICT-oplossingen.

1.3 Werkwijze

Dit onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Het gaat hier om het inventariseren van bestaande opvattingen en wensen over enerzijds de kwaliteit van de informatie(voorziening) en anderzijds over de (ICT-)ondersteuning (o.a. door iBabs) binnen de gemeente.

Na een kickoff-bijeenkomst in Zoetermeer medio oktober 2018 is er een vragenlijst opgesteld die is verspreid onder zowel raads- en commissieleden als ambtelijk en griffiemedewerkers. De gemene deler is dat alle geadresseerden in meer of mindere mate iBabs-gebruikers zijn. In totaal hebben 50 personen de vragenlijst ingevuld (een *response rate* van 72 procent). Het beeld dat uit de enquête komt, is met name representatief voor de groep raads- en commissieleden van de gemeente Zoetermeer (84 procent van de respondenten behoort tot deze groep).

Naast de enquête zijn er verdiepende interviews gehouden met 12 sleutelfiguren binnen de gemeente op het gebied van gemeentelijk informatiemanagement. Ook is er een 'testlab' georganiseerd om inzicht te verwerven in de interactie tussen de gebruikers en de techniek. Hieraan hebben in totaal 14 personen deelgenomen. De verzamelde empirische data vormen de basis voor de advies- en oplossingsrichtingen gepresenteerd in dit rapport.

Om goed zicht te verkrijgen in de mogelijkheden en beperkingen van iBabs, heeft tevens een gesprek plaatsgevonden met onder meer de oprichter/managing director van het bedrijf dat deze applicatie heeft ontwikkeld en beheert.

1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 worden de bevindingen gepresenteerd op basis waarvan het advies in hoofdstuk 3 geschreven is. In de verschillende bijlagen wordt achtergrondinformatie over de empirische dataverzameling gegeven waarbij de resultaten op structurele wijze weergegeven worden. In een laatste bijlage is tevens een verslag opgenomen dat PBLQ in het kader van dit onderzoek met vertegenwoordigers van iBabs heeft gevoerd.

2. Bevindingen

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de bevindingen op hoofdlijnen, zowel vanuit de gevoerde gesprekken als de schriftelijke enquête en het testlab. In de bijlages B en C zijn de detailbevindingen opgenomen van de enquête en het testlab. Als gezegd is eveneens gesproken met medewerkers van iBabs. Die informatie is eveneens opgenomen in dit rapport, terwijl bijlage D een uitgebreid verslag van dit gesprek bevat.

De bevindingen zijn als volgt geordend. Paragraaf 2.2 bevat de bevindingen over de opzet en inrichting van de informatievoorziening. In paragraaf 2.3 wordt ingegaan op het functioneren van de informatievoorziening. Gelet op de aard van het onderzoek vallen de meeste bevindingen onder de laatste categorie, maar voor de leesbaarheid is het nuttig om eerst een overzicht te hebben van de opzet en inrichting ervan. Wensen en behoeften ontstaan veelal door gebruik, en zijn derhalve ondergebracht in de paragraaf over het functioneren.

Het hoofdstuk sluit af met enkele samenvattende conclusies.

2.2 Opzet en inrichting

Binnen de gemeente Zoetermeer gelden (a) het Handvest informatievoorziening Gemeente Zoetermeer en (b) het Protocol geheime stukken en besloten vergaderingen, als belangrijke basisdocumenten voor de opzet en inrichting van de raadsinformatievoorziening.

Zoals bij iedere gemeente gebruikelijk worden de collegestukken binnen de ambtelijke organisatie voorbereid. Daarbij is het gangbaar dat gedurende dat wordingsproces in eerste instantie wordt gewerkt aan een stuk dat nog geen formele status heeft. Pas op het moment dat het stuk van een zekere 'volwassenheid' is, wordt het ingebracht in het proces van de bestuurlijke stukkenstroom. Binnen de gemeente Zoetermeer is dit niet anders. Stukken worden voorbereid in applicaties zoals de kantoorautomatiseringsomgeving (MS-Word e.d.) en Key2Zaken, en pas bij agendering voor collegevergaderingen opgenomen in iBabs. In de collegevergadering wordt besloten over de verdere loop / behandeling van de stukken richting de Raad. De voorbereiding van de collegevergaderingen wordt gedaan door de afdeling JABO (Juridische Aangelegenheden en BestuursOndersteuning). Deze afdeling heeft een staffunctie, direct verbonden aan het college van B&W. De voorbereiding berust voornamelijk bij de bestuursadviseurs en bestuursondersteuners.

Stukken die aan de gemeenteraad worden voorgelegd worden doorgaans eerst behandeld in de betreffende commissie en soms voorafgegaan door een technisch overleg. De voorbereiding, het verloop en de afhandeling van de commissie- en raadsvergaderingen worden door de griffie ondersteund.

iBabs faciliteert de agendering en de daarbij horende stukkenstroom van alle vergaderingen en overleggen, dus zowel de collegevergaderingen als de commissies en raadsvergaderingen, en is daarmee een belangrijke bron voor de informatievoorziening aan raads- en commissieleden.

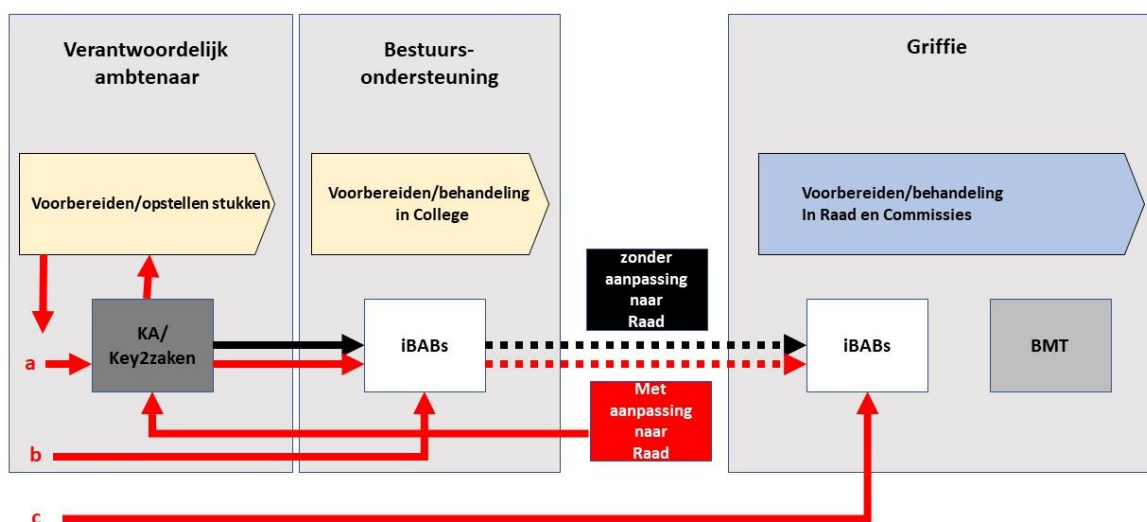
Gedurende het gehele proces waarin een stuk tot stand wordt gebracht, is de ambtenaar verantwoordelijk voor de kwaliteit van het stuk. Binnen de organisatie bestaat een document dat aandachtspunten bevat waar een college- of raadsstuk aan moet voldoen. Dit document behoort

dienst te doen als richtsnoer¹ maar uit de gevoerde interviews lijkt het document niet vaak te worden geraadpleegd. Ook bevat het intranet van de gemeente Zoetermeer 'EnZo' een pagina te bevatten waarop de nodige nuttige informatie te vinden is. Ook die pagina lijkt slechts beperkt te worden geraadpleegd.

De behandelend ambtenaar levert het initiële stuk aan. Daarna komt het in het proces van de bestuurlijke stukkenstroom. Binnen de gemeente Zoetermeer geldt de afspraak dat op ieder stuk de naam van de betrokken ambtenaar staat. Die ambtenaar is voor raads- en commissieleden benaderbaar voor nadere informatie (toelichting, uitleg).

Binnen de griffie wordt naast iBabs ook gebruik gemaakt van het systeem BMT (Bewaking Moties en Toezeggingen) waarin de moties en toezeggingen aan de Raad worden geregistreerd en door de griffie worden gemonitord. Het systeem BMT is aan vervanging toe en is onlangs ondergebracht binnen iBabs.

Onderstaand processchema geeft op hoofdlijnen weer hoe stukken binnen de gemeente Zoetermeer tot stand komen, wie verantwoordelijk is voor de ondersteuning van de diverse overleggen en welke systemen daarbij worden gebruikt.



Het schema geeft aan dat wanneer een stuk zonder aanpassingen doorgeleid kan worden richting de Raad, de griffie direct het stuk kan koppelen aan een gepland overleg (commissie of raadsvergadering). In het schema is dat gevisualiseerd met de 'zwarte route', of anders geformuleerd: 'de happy flow'. Als het stuk aanpassing behoeft dan ontstaan er in de praktijk verschillende wijzen waarop het aangepaste stuk beschikbaar komt voor de griffie om de voorbereidingen te treffen. Of het stuk loopt weer de route via Key2Zaken en opneming in iBabs (a), of het stuk wordt door bestuursondersteuning ingevoerd in iBabs (b) of het stuk wordt door de griffiemedewerker ingevoerd (c).² Het spreekt voor zich dat routes (b) en (c) onwenselijk zijn, en de kwaliteitscontrole op aangepaste stukken – voordat deze worden aangeboden aan de griffie – belemmert.

¹ Het betreft een sjabloon/schrijfwijzer, één van de resultaten van de werkgroep kwaliteitsverbetering

² Sinds januari 2019 voert de afdeling JABO een strakkere regie op het proces en de kwaliteit van raadsstukken. Als gevolg hiervan is de aanname dat de processen zoals vermeld bij b en c in de toekomst slechts nog bij hoge uitzondering zullen voorkomen.

In 2016 zijn de resultaten van de werkgroep kwaliteitsverbetering behandeld in de commissievergadering van 26 september. In dat overleg is afgesproken een jaar later – dus september 2017 – het onderwerp opnieuw ter vergadering zou worden gebracht.³ Tot nu toe is dat nog niet gebeurd, ondanks vragen van de griffier richting de toenmalige gemeentesecretaris.

2.3 Functioneren

De raadinformatievoorziening is voor een belangrijk deel afhankelijk van de wijze waarop de stukken worden aangeleverd. Bij de opzet en inrichting is dat proces al geschetst en in deze paragraaf wordt het functioneren van dat proces beschreven en vervolgens de ict-ondersteuning ervan (waaronder iBabs). Daarna gaan we in op behoeften, ontbrekende functionaliteiten en de wens vanuit de Raad inzake de mogelijkheden voor informatie-uitwisseling binnen fracties.

Het proces van aanleveren

In voorgaande paragraaf is al aangegeven dat de ambtenaar die verantwoordelijk is voor het opstellen van een stuk, ook tegelijkertijd verantwoordelijk is voor de kwaliteit ervan. Die kwaliteit betreft dan enerzijds de inhoud en anderzijds de noodzakelijke vormvereisten opdat consistentie, volledigheid en juistheid van documenten geborgd kan worden. In de werkpraktijk blijkt vooral het borgen van de kwaliteit op vormvereisten weerbarstig. Naar onze inzichten liggen hier enkele oorzaken aan ten grondslag:

1. Werken aan bestuurlijke stukken staat altijd onder een zekere druk; de verantwoordelijk ambtenaar zal hierbij geneigd zijn om de inhoudelijke kwaliteit van het stuk te laten prevaleren boven vormvereisten, met onvolledige bijlages tot gevolg, het niet opnemen van verwijzingen/links naar achterliggende documenten, minder aandacht aan het oplegformulier omdat het inhoudelijke document toch ook wordt bijgevoegd, et cetera.
2. Een stuk volgt niet altijd één en dezelfde route met ingebouwde waarborgen op de kwaliteit. Juist als er nog laatste aanpassingen gepleegd moeten worden (na behandeling in het College), wil nogal eens afgeweken worden van de standaard route, zonder de benodigde kwaliteitsborging van de vormvereisten. Het zijn dan vaak de medewerkers griffie die dan alsnog proberen om inconsistenties gecorrigeerd te krijgen (soms door het terug te leggen bij de ambtenaar, soms door zelf aanpassingen te plegen als bijvoorbeeld bijlages verkeerd zijn genummerd).

Tot eind 2018 was er weinig sprake van regie op het opleveren van de stukken. De gedachte daarachter was dat verantwoordelijkheid daarvoor zo dicht als mogelijk bij de direct betrokken medewerker zou moeten berusten. In de praktijk is gebleken dat de raad de kwaliteit van de stukken soms als onvoldoende heeft ervaren. Sinds januari 2019 is er vanuit de ambtelijke organisatie sprake van meer aandacht voor de kwaliteit van de stukken en de daarvoor noodzakelijke regie en sturing. Onder meer is er nu wekelijks sprake van een structurele toetsing door de bestuursadviseurs en de gemeentesecretaris van de ten behoeve van het college aangeleverde stukken. Bij een als onvoldoende beoordeelde kwaliteit worden stukken voor behandeling in het college teruggedraagd bij de behandelend ambtenaar. Op basis van welke criteria de kwaliteit van de stukken wordt beoordeeld is in dit proces niet concreet omschreven. Duidelijk is wel dat zowel getoetst wordt op vormvereisten zoals leesbaarheid, spelling en grammatica, als inhoudelijke kwaliteit (duidelijke formulering van het

³ De (concept)standpuntenlijst van de commissie Samenleving van 26 september 2016 bevat hierover de volgende passages: "Burgemeester Aptroot roept de raads- en commissieleden op om de komende periode aan te geven welke voorstellen goed en welke voorstellen niet als goed worden ervaren en stelt voor om volgend najaar te kijken of er verbetering is in de kwaliteit van de raadsstukken. De voorzitter concludeert dat afgesproken wordt om volgend najaar wederom in de commissie over dit onderwerp te spreken en dan kijken of er goede stappen voorwaarts zijn gezet in de verbetering van de kwaliteit van de raadsstukken."

voorgestelde besluit, onderbouwing ervan, etc.). Een expliciete relatie met de criteria zoals die zijn genoemd in de rapportage van de raads werkgroep 'kwaliteit raadsstukken (2016)' zou wat dit betreft wenselijk zijn.

Een andere doelstelling van de strakkere regie is dat de in het processchema genoemde procedures onder b en c in de praktijk niet meer zullen voorkomen.

Ons is opgevallen dat de naamgeving, toelichting en metadatering⁴ van stukken beter kunnen. Een veel gehoorde klacht is dat een motie onder de naam 'boter bij de vis' tijdens of direct na de raadsvergadering nog wel tot de verbeelding spreekt en daardoor vindbaar is, maar daarna aan vindbaarheid snel afneemt. Wat zegt 'boter bij de vis' nu eigenlijk over de motie? Het zou beter zijn als dergelijke moties een andere naam meekrijgen of dat moties worden voorzien van een betere toelichting of precisering van het beleidsveld waar de motie betrekking op heeft.

De ICT-ondersteuning

Over het geheel genomen blijken de raadsleden redelijk uit de voeten te kunnen met iBabs. De meesten kennen de weg in het systeem om de benodigde informatie tot zich te nemen. Wat een handicap is van iBabs, althans dit komt uit het onderzoek naar voren, is de beperkte zoekfunctionaliteit van het systeem. Juist dat laatste – zo interpreteren wij de enquête – zorgt voor de gescoorde waardering van een 'zesje'. Wij hebben de indruk dat hier twee oorzaken aan ten grondslag liggen:

1. iBabs is vooral en eerst een systeem dat vergaderingen ondersteunt, zoals ook is bevestigd in het gesprek met de medewerkers van iBabs. Dit merk je direct bij het zoeken, want na het invoeren van een trefwoord krijg je de 'overleggen' als resultaat terug, en dan moet je als gebruiker weten in welke vergadering hetgeen aan de orde is geweest waarnaar je op zoek bent. iBabs beschikt momenteel slechts over de mogelijkheid om één enkele zoekterm te gebruiken. Het gebruik van verschillende zoektermen is niet mogelijk. Wel wijst iBabs er op dat meer structureel gebruik kan worden gemaakt van de mogelijkheid om een toelichting op te nemen bij een document. In zo'n toelichtingenveld kunnen dan woorden worden opgenomen die de vindbaarheid via relevante trefwoorden vergroot.
2. Metadatering van documenten in iBabs kan niet worden gerealiseerd. Maar ook hier geldt dat er alternatieven denkbaar zijn om het zoeken binnen iBabs te versterken.⁵ Dat kan bijvoorbeeld eveneens door een vaste structuur af te spreken over de naamgeving van documenten.⁶

Tot eind 2018 waren de 'toezeggingen' niet opgenomen in iBabs. Deze werden geregistreerd in een apart systeem (BMT). Sinds begin 2019 is het overzicht van de status van de toezeggingen beschikbaar in iBabs.

Een punt van ergernis is dat met name de app-versie van iBabs regelmatig onbruikbaar is. De precieze oorzaak is niet kunnen aangeven, maar het feit dat zelfs in raadsvergaderingen de app-

⁴ Hiermee wordt bedoeld dat vaste zoektermen worden verbonden aan het document, zodat deze met behulp van gangbare zoektermen snel teruggevonden kan worden.

⁵ iBabs voorziet momenteel niet in een archieffunctionaliteit die voldoende tegemoet komt aan de wettelijke eisen. Wel bevat iBabs de mogelijkheid om stukken te exporteren naar het gemeentelijk archief. iBabs oriënteert zich op de mogelijkheden om de aansluiting met de eisen die de archiefwet stelt te versterken. Om in deze (digitale) archieven goed te kunnen zoeken, is het alsnog nuttig als metadatering wordt toegepast. Dit kan door bijvoorbeeld gebruik te maken van het toepassingsprofiel TMLO dat door VNG Realisatie is ontwikkeld.

⁶ In dit verband kan met name worden geacht aan een duidelijke en strikt te hanteren conventie, waarin in de naamgeving van een document al wordt verwezen naar 'handeling, onderwerp, tijd/periode, plaats/locatie'. Naar is verteld door iBabs, zou dit bijvoorbeeld het geval zijn in de gemeente Leidschendam-Voorburg.

versie soms niet werkt is ronduit frustrerend. Tijdens de twee testlab-dagen zijn met name verstoring met de app-versie waargenomen, de windows-versie is veel meer stabiel.

Even terzijde van het onderwerp ICT maar wel belangrijk om te benoemen, is dat alle geïnterviewden enthousiast zijn over de mogelijkheid om direct contact te kunnen opnemen met de verantwoordelijk ambtenaar die het stuk heeft voorbereid/opgesteld. Van deze mogelijkheid wordt dan ook veelvuldig gebruik gemaakt. Ook spreekt men waardering uit over wijze waarop de griffie raadsleden helpt en ondersteunt.

Wensen/behoeften

Uit het onderzoek komt naar voren dat de raads- en commissieleden tevreden zijn over (a) de ondersteuning die zij vanuit de gemeentelijke organisatie ontvangen bij informatievragen, zowel via de griffie als ook via de ambtenaren en (b) de ict-ondersteuning met iBabs ook in grote lijnen beantwoordt aan hun behoeften, met twee belangrijke verbeterpunten:

1. de zoekfunctionaliteit (en daarmee de vindbaarheid van stukken) in iBabs moet beter;
2. de stabiliteit van de app-versie moet beter.

Een ander belangrijk verbeterpunt, en ook behoefte, is de juistheid, volledigheid en consistentie van de aangereikte stukken. De kwaliteit van de stukken (de vormvereisten) heeft een verbeterslag.⁷ Hierbij gaat het tevens om effectief gebruik van de aanduidingen van bestanden, meer systematisch gebruik van het veld 'toelichtingen' in iBabs, gebruik van een vaste set aan 'tags' in dit toelichtingenveld, compleetheid van bijlagen, verwijzingen naar stukken via links, etc.

Tevens is de wens geuit dat het prettig is als je bij moties direct ook de stemverhouding kan zien. Vanuit deze wens is ook de opmerking gemaakt dat het wenselijk is om de aanwezige 'stemkastjes' te gaan gebruiken. Dat heeft tevens het voordeel dat de stemopneming niet gehinderd kan worden door eventueel aanwezige zichtbeperkende omstandigheden.

Verder heeft het onderzoek een aantal verbeterpunten opgeleverd, die het dagelijks gebruik van iBabs meer aantrekkelijk zal maken, te weten:

- Bij inloggen op iBabs moet steeds 'Zoetermeer' worden ingevoerd. Het zou erg prettig zijn als dat reeds ingevuld zou zijn;
- Is het mogelijk om de ontvangen evenementen/bijeenkomsten van verenigingen, etc. ' in de kalender van iBabs te plaatsen, zodat direct inzichtelijk is wanneer die plaatsvindt tezamen met alle geplande overleggen (commissies, raadsvergaderingen, presidium, etc.)?

Informatie-uitwisseling binnen fracties

Eén van de onderzoeksvragen betrof de mogelijkheid tot ondersteuning van de informatie-uitwisseling binnen fracties met behulp van iBabs. Hiertoe is binnen iBabs gekeken naar mogelijke 'quick wins' om in die behoefte te kunnen voorzien. En die zijn er. Zo kan iedere gebruiker van iBabs gebruik maken van de mogelijkheid om zelf 'overleggen' aan te maken en daar documenten aan toe te voegen. Ergo, iedere fractie zou in principe haar eigen fractievergaderingen kunnen ondersteunen met iBabs, net zoals dat nu gedaan wordt met de raads- en commissievergaderingen.

Tijdens het testlab is hier ervaring mee opgedaan, en dat heeft goede aanvullende inzichten opgeleverd. Zo is duidelijk geworden dat een dergelijke functionaliteit prima toepasbaar is, de

⁷ Als eerder genoemd, is hiervan sinds januari 2019 al sprake.

gebruikers er snel mee uit de voeten kunnen, maar bij het verder doordenken toch wel een fundamentele vraag naar voren komt. De vraag is of fractiemedewerkers dan ook toegang mogen krijgen tot iBabs, en direct daaropvolgend de vraag of afdelingsbesturen ook als iBabs-gebruiker zouden kunnen worden toegelaten. Een autorisatievraagstuk dus.

Bij ons is het beeld ontstaan dat ondersteuning van de fracties pas effectief wordt als de genoemde aanvullende groepen van gebruikers toegang krijgen tot iBabs.

In het verlengde van het voorgaande is door één van de deelnemers aan het testlab getoond hoe binnen zijn fractie informatie wordt gedeeld met behulp van een zelf ontwikkelde omgeving op basis van Google. Wat die omgeving aan functionele mogelijkheden heeft, gaat de mogelijkheden van iBabs te boven (waaronder het gezamenlijk kunnen werken aan één document). Daar tegenover staat - en dat is ook benoemd – dat niet ieder lid van de fractie even gemakkelijk zijn/haar weg kan vinden in de nieuwe generatie van ‘ict-ondersteuning’.

2.4 Conclusie

Het uitgevoerde onderzoek waarvan in vorige paragrafen de belangrijkste bevindingen zijn verwoord, leidt de tot volgende conclusies. De conclusies zijn geordend naar de vier thema's van het onderzoek, te weten: kwaliteit, vindbaarheid, functies v/h raadsinformatiesysteem en informatie-uitwisseling fracties.

Kwaliteit

De kwaliteit van die stukken kan en moet wat de noodzakelijke vormvereisten betreft beter. Het gaat hierbij vooral en eerst om juistheid, volledigheid en consistentie van de aangeleverde stukken, wat neerkomt op goede naamgeving van het stuk, meer structureel gebruik van de mogelijkheid om een toelichting bij een document op te nemen, compleetheid van bijlages, het toevoegen van ‘links’ naar achtergrond documentatie, et cetera. Om tot verbetering te komen moet zowel naar het proces van de ‘stukkenstroom’ gekeken worden als naar het effectief toepassen van metadatering (zie hoofdstuk drie).

Vindbaarheid

De vindbaarheid van informatie via iBabs werkt voor een ervaren raadslid afdoende. Hij/zij heeft veelal een goed geheugen over wanneer wat in welk overleg aan de orde was, en die kennis is essentieel om in iBabs de benodigde informatie vinden. Voor wat meer gedateerde informatie neemt de vindbaarheid serieus af, omdat dan het geheugen van de mens ontoereikend is.

Algemeen kan worden gesteld dat de huidige zoekfunctie in iBabs ontoereikend is om als volwaardig raadpleegsysteem van actuele en niet-actuele raadsinformatie te voldoen. De thans beschikbare zoekfunctie zal door iBabs overigens niet worden verbeterd of uitgebreid. Voor een deel kan hierin tegemoet worden gekomen, door structureel gebruik te maken van de mogelijkheid om toelichtingen toe te voegen aan het agenda-onderwerp waar het document aan gekoppeld wordt, en daarbij zoveel als mogelijk geschikte trefwoorden te gebruiken.

Functies van het raadsinformatiesysteem

Het huidige iBabs is ingericht ter ondersteuning van de lopende en komende vergaderingen en daarbij te behandelen stukken. iBabs is nog niet aanvullend ingericht als archief (bewaarplaats) voor alle raads- en commissiestukken. Zeker nu alle raadsinformatie digitaal wordt vastgelegd in iBabs, is het op zichzelf voorstelbaar dat iBabs ook die functie gaat vervullen.

Vanuit iBabs is aangegeven dat zij inmiddels meer uitgebreide zoekfunctionaliteit bieden voor het openbare deel van iBabs, de portal die voor burgers toegankelijk is.

De technische stabiliteit van de app-versie van iBabs behoeft verbetering.

Informatie-uitwisseling binnen fracties

De applicatie iBabs biedt een aantal functionaliteiten waar op dit moment nog geen gebruik van wordt gemaakt. Benutting ervan zou een eerste aanzet kunnen zijn om in de aanwezige behoefte aan informatie-uitwisseling binnen de fracties te voorzien.

Aan de vraag of iBabs breed ingezet moet kunnen worden voor ondersteuning aan fracties, kleeft een vraag over 'autorisaties'. Die vraag kunnen wij niet beantwoorden, slechts adresseren. Het is aan de Raad zelf om te bepalen of en zo ja onder welke voorwaarden niet-Raadsleden toegang kan worden verleend tot iBabs (de functies die niet openbaar beschikbaar zijn). Wellicht is het een optie als fracties meer willen dan wat iBabs binnen de huidige 'autorisatie-afspraken' kan bieden, dat zij eens contact opnemen met een collega-fractie die op basis van Google een voorziening heeft gemaakt.

3. Advies

3.1 Regie op aanlevering van stukken aan griffie

De regie op de aanlevering van stukken aan de griffie berust bij het college van B&W. Op basis van de verkregen inzichten uit onze activiteiten van eind 2018 behoeft de kwaliteit van de stukken verbetering. Het betreft vooraleerst vormvereisten zoals juistheid, volledigheid en consistentie van de stukken. Voorts dient de regie strakker te worden gevoerd; dit betreft niet louter het tijdig aangeleverd krijgen van stukken die eerst aangepast moeten worden voordat ze richting de griffie kunnen, het gaat ook over een kwaliteitscheck (juistheid, volledigheid, consistentie) op de aan te leveren stukken. Aan deze aspecten van ons advies wordt sinds januari 2019 door de ambtelijke organisatie (onder eindverantwoordelijkheid van het college van B&W) al invulling gegeven. Dit draagt er aan bij dat er korte lijnen ontstaan tussen de opsteller, diens manager/directeur en de portefeuillehouder namens wie de stukken richting de Raad gaan. Er ontstaat zo een 'gesloten lus' waar de veroorzaker van onvoldoende kwaliteit daarop kan worden aangesproken in plaats van dat een ander (in dit geval de griffie) het herstelwerk uitvoert. Dit bevordert het leervermogen en past bij het principe van 'integrale' verantwoordelijkheid bij de opsteller. In onze verkenning bleek dat, meestal vanwege ervaren tijdsdruk in de procedure, er in 2018 niet altijd een inhoudelijke controle op de kwaliteit van de stukken plaatsvond. Als gezegd is dit sinds januari 2019 veranderd.

In het verlengde hiervan wordt tevens geadviseerd om het bestaande 'sjabloon/schrijfwijzer' en de intranetpagina over bestuurlijke stukken duurzaam onder de aandacht te brengen bij medewerkers, bijvoorbeeld door er aandacht voor te vragen tijdens de inwerkperiode van nieuwe medewerkers, en bij het voeren van de regie regelmatig te verwijzen naar de te hanteren richtlijnen in dezen.

Een punt van aandacht hierbij is ook de vraag wie de aangepaste stukken inbrengt in iBabs. Op dit moment is dit diffuus. Hier zouden wij ons kunnen voorstellen dat de bestuursondersteuning deze aangepaste stukken in iBabs vastlegt, als 'nazorgwerk' van de collegevergaderingen. Hiermee krijg je een meer zuivere werkverdeling, met als uitgangspunt dat de ambtelijke organisatie verantwoordelijk is voor het tijdig en met de juiste kwaliteit aanleveren van stukken.

Bovenstaande aanbevelingen kunnen als volgt worden geconcretiseerd:

Aanbeveling	Wie is verantwoordelijk	Termijn
Verbetering kwaliteit van de besluitvormingsstukken	B&W / Ambtelijke organisatie	2019
Vernieuwen aandacht in de organisatie voor werkwijzen en kwaliteit besluitvormingsstukken	B&W / Ambtelijke organisatie	2019
Herbevestig de resultaten van de werkgroep Kwaliteit raadsstukken uit 2016	Ambtelijke organisatie / Griffie	direct
Regie op aanlevering stukken ten behoeve van behandeling door de raad	B&W / Afdeling JABO	direct

3.2 Metadatering van documenten

De griffie wordt geadviseerd om het initiatief te nemen tot zowel een meer systematische naamgeving van raadsstukken als (opnieuw) vaststellen van een toepassingsprofiel voor metadatering van de stukken, met name door meer systematisch gebruik te maken van de mogelijkheid om een toelichting op te nemen bij geagendeerde stukken. Een en ander kan gebeuren in overleg met de ambtelijke

organisatie en archivaris van de gemeente. En vervolgens kan dat toepassingsprofiel worden toegepast bij de registratie van alle documenten/informatie die van belang zijn voor de raadsinformatievoorziening.

Vaststelling van het toepassingsprofiel zal ongetwijfeld tot gevolg hebben dat bij de creatie van stukken (waar de ambtelijke organisatie voor aan de lat staat) gewerkt zal gaan worden met de vastgestelde metadatering en deels geautomatiseerd ondersteund kan worden.

Deze aanbeveling kan als volgt worden geconcretiseerd:

Aanbeveling	Wie is verantwoordelijk	Termijn
Vaststellen toepassingsprofiel metadatering	Griffie, in samenwerking met ambtelijke organisatie en archivaris	2019

3.3 iBabs als duurzame bewaarplaats van raadsinformatie?

Het uitgevoerde onderzoek wijst uit dat raadsleden behoefte hebben aan een raadpleegvoorziening waar zowel recente als meer gedateerde raadsinformatie vindbaar is. Op dit moment is de archieffunctie nog strikt gescheiden van iBabs, en voor de informatie die in het centrale archief beschikbaar is zal dit ook zo blijven. Maar naar de toekomst toe zouden beide voorzieningen dichter bij elkaar kunnen komen of zelfs integreren.

Gebleken is dat vooralsnog iBabs geen dienst kan doen als duurzame bewaarplaats van raadsinformatie. Wel onderzoekt iBabs de mogelijkheden om een aansluiting tussen iBabs en een archieffunctie te versterken. Wij adviseren Zoetermeer om deze ontwikkeling nauwgezet te volgen.

De concrete aanbeveling is de volgende:

Aanbeveling	Wie is verantwoordelijk	Termijn
Versterken archieffunctie raadsinformatie	Griffie, in samenwerking met ambtelijke organisatie en archivaris	2019

3.4 Overig

Start zo spoedig als mogelijk een pilot om de 'stemkastjes' in de raadszaal te gaan gebruiken bij raadsvergaderingen, en verken daarbij tevens de mogelijkheden om informatie zoals de uitslagen van stemmingen met stemverhoudingen eenvoudig raadpleegbaar te krijgen in iBabs.

Aanbeveling	Wie is verantwoordelijk	Termijn
Organiseren pilot gebruik stemkastjes / vastleggen stemverhoudingen	Griffie	Tweede helft 2019

Bijlage A Lijst geïnterviewde personen

Naam	Datum	Functie
dhr. André Huykman	30 januari 2019	Gemeentesecretaris
Mw. Julie Merks	19 december 2018	Lid Management Team
dhr. Charlie Aptroot	17 december 2018	Burgemeester
Dhr. Kees Ritsema van Eck	11 december 2018	Teammanager van het team Netwerken binnen het Sociaal Domein
dhr. Jaap Kleinhesselink mw. Ellen Dullaart	6 december 2018	Medewerkers Griffie
mw. Mirjam Rutters	6 december 2018	Bestuursondersteuning College
mw. Vanessa van Zee	6 december 2018	Bestuursondersteuning College
dhr. Jaco Boomsma	5 december 2018	Technische ondersteuner en Operationeel Beheerder iBabs
dhr. Maarten ter Hoeve* dhr. Bart Rijsbergen	5 december 2018	Bestuursadviseurs
dhr. Vincent Roos	4 december 2018	Informatie-adviseur
Dhr. Maarten Hoogland	8 februari	Implementatiespecialist iBabs
Dhr. Niels Manshanden	8 februari	Directeur iBabs

* Maarten ter Hoeve nam eveneens deel aan het gesprek met de gemeentesecretaris op 30 januari 2019.

Bijlage B Bevindingen uit de enquête

Bij aanvang van het project is een digitale vragenlijst verspreid. De benaderde personen waren allen iBabs-gebruikers binnen de gemeente Zoetermeer. Deze groep bestaat overwegend uit raads- en commissieleden. Maar daarnaast maken ook medewerkers van de griffie en van de ambtelijke organisatie gebruik van iBabs. Ook zij zijn aangeschreven. Uit enkele reacties die wij per mail ontvingen bleek dat verschillende van de aangeschreven personen binnen de gemeentelijke organisatie dusdanig weinig gebruik maken van iBabs dat zij zich niet 'aangesproken' voelden door de vragenlijst. Zij melden om die redenen niet op de enquête te willen reageren.

Onder raads- en commissieleden is de medewerking aan de enquête groot geweest. Van de vijftig personen die de vragen hebben beantwoord, zijn er tweeënveertig raads- en commissieleden. De precieze achtergrond van de overige acht respondenten is niet bekend. Aannemelijk is dat het gaat om een groep die betrekkelijk vaak met iBabs werkt, en zich mede daarom betrokken voelt bij het onderzoek. Over het algemeen zijn deze acht respondenten meer tevreden over iBabs dan de groep van raads- en commissieleden. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de rapportcijfers die zij geven voor de openbare website van iBabs, de besloten website en de App. Over het algemeen ligt het rapportcijfer van de groep 'overige respondenten' een punt hoger dan het cijfer van de raads- en commissieleden. Degenen die deel uitmaken van de groep 'overige respondenten' geven daarnaast aan dat zij over het algemeen beschikken over voldoende informatie en desgewenst vrijwel alle informatie in de systemen kunnen terugvinden.

De weergave van de resultaten van de enquête blijft in deze bijlage verder beperkt tot de groep van 42 raads- en commissieleden.

Op de algemene vraag of zij kunnen beschikken over de voor hun ambt benodigde informatie antwoordt 29% van de raads- en commissieleden volledig instemmend. Een veel grotere groep (68%) geeft aan dit maar gedeeltelijk het geval is. Eén respondent kiest voor het antwoord 'nee'. De respondenten is de mogelijkheid geboden om hun antwoord toe te lichten. Veelgenoemd wordt dat het lastig is om 'historische stukken' terug te vinden. In dit verband wordt er ook geregeld op gewezen dat de (terug)zoekfunctie als beperkt wordt ervaren.

Iets meer dan de helft van de raads- en commissieleden (54%) ervaart de leesbaarheid van de stukken als 'goed'; de overige leden kiezen voor 'matig'. In een toelichting wordt enkele malen genoemd dat er sprake is van matig en/of technisch taalgebruik. Ook wordt genoemd dat de stukken (te) lang en daarmee niet altijd even overzichtelijk en toegankelijk zijn.

Slechts een kleine groep (3 raads- en commissieleden; 8%) kan altijd op basis van de bestandsnaam een inschatting maken van de inhoud van het raadsstuk. Driekwart van deze groep geeft aan op basis van de bestandsnaam daar meestal wel toe in staat te zijn. 6 raadsleden (15%) geven aan daar meestal niet toe in staat te zijn.

Als raads- en commissieleden op zoek gaan naar informatie in iBabs, ervaart 41% de gewenste informatie slecht vindbaar. 28% geeft aan dat als ze zoeken via de agenda zij de informatie meestal wel weten te vinden. Twee raads- en commissieleden (5%) vinden de door hun gezochte informatie door gebruik te maken van trefwoorden. Bijna een kwart van de respondenten (23%) maakt gebruik van andere zoekmethoden. Bij de mogelijkheid om een toelichting te geven wordt wederom met enige regelmaat genoemd dat de zoekfunctie in iBabs als beperkt wordt ervaren. Een goede zoekfunctie is vervolgens ook het meest gegeven antwoord op de vraag wat momenteel binnen iBabs wordt gemist. Bij deze vraag wordt ook vaak aangegeven dat het als een gemis wordt ervaren dat via iBabs de

toegang tot volledige beleidsdossiers niet mogelijk is. Incidenteel wordt genoemd dat het als een tekortkoming wordt beschouwd dat iBabs geen inzicht geeft in de uitslagen van stemmingen. Precies de helft van deze groep raads- en commissieleden meldt dat ze eerdere relevante raadsbesluiten meestal wel kunnen terugvinden. Daartegenover staat dus een even grote groep die aangeeft deze besluiten meestal niet (34%) of in het geheel niet (16%) weet terug te vinden. De respondenten is gevraagd om aan te geven welke informatiebronnen zij voor hun raadswerk gebruiken. De meest genoemde bron is de 'beheerwebsite' van iBabs; 71% noemt deze als bron. De iBabs-app volgt kort daarachter, 67% van de respondenten noemt deze als bron. Relatief veel raads- en commissieleden vallen terug op hun fractiegenoten; dit geldt voor 62% van deze respondenten. Ook Internet en Google worden door een meerderheid gebruikt (60%). De openbare website en de griffie worden beide ongeveer door 40% van de raads- en commissieleden als relevante informatiebron genoemd. Opmerkelijk is dat 3 raads- en commissieleden (7%) aangeven geen enkele van deze bronnen te gebruiken. 2 raads- en commissieleden (5%) hebben aan één bron voldoende. Meer dan de helft van de raads- en commissieleden gebruiken vier of meer van deze bronnen. De waardering voor iBabs is gematigd. Uitgedrukt in rapportcijfers hebben de raads- en commissieleden slechts een magere voldoende voor iBabs over; een krappe 6. De besloten website scoort met het rapportcijfer 6,5 het beste, de waardering voor de App (6,3) en de openbare website (6,2) is ongeveer gelijk.

In de enquête is ook aan de orde gesteld of de raads- en commissieleden wellicht breder gebruik willen maken van iBabs, met name als een mogelijke applicatie om binnen de eigen fractie informatie te delen. Sommige raads- en commissieleden geven aan daar voordelen aan te zien. Anderen geven aan dat binnen hun eigen fractie al andere mogelijkheden zijn gecreëerd. Aan een mogelijkheid om ook tussen verschillende fracties informatie via iBabs te delen bestaat over het algemeen weinig behoefte. Sommige raads- en commissieleden geven aan het als handig te ervaren als schriftelijke vragen of moties gedeeld kunnen worden met andere fracties.

Over het algemeen komt uit de enquête het beeld naar voren dat alle gebruikers er op een basisniveau met iBabs uit de voeten kunnen. De waardering beperkt zich tot 'een zesje'. Een goede zoekfunctie wordt sterk gemist. Hierdoor worden vooral beperkingen ervaren in het terugvinden van eerdere relevante documenten en kan een inhoudelijke samenhang van relevante documenten ('het dossier') niet worden aangebracht.

Bijlage C Uitkomst Testlab

1. Opzet

Op 12 en 14 december voerde PBLQ bij de Gemeente Zoetermeer een testlab uit. Daarbij kregen gemeenteraadsleden de opdracht in een uur tijd vijf casussen voorgelegd. Hen werd gevraagd de daarin opgenomen vraagstukken met behulp van de iBabs applicatie van Zoetermeer op te lossen. Daarbij mochten eventueel ook andere applicaties worden gebruikt als deelnemers dat nodig vonden. De raadsleden werd gevraagd om hierbij de laptop of tabloid te gebruiken die zij normaal gesproken gebruiken bij het voorbereiden van vergaderingen en om raadsstukken op te zoeken.

Tijdens de evaluatie gaven veel deelnemers aan dat zij het leuk vonden om op deze manier met iBabs om te gaan. Het uitvoeren van de casussen werd soms als lastig ervaren. Zij hadden soms hulp nodig bij het ontdekken van de beschikbare functionaliteiten. Toch werd het uur door velen ook als leerzaam ervaren. Zij gaven aan dat zij na afloop nieuwe toepassingen van iBabs hadden ontdekt die zij in de praktijk toe konden passen.

Deelnemers gaven aan dat zij vooral de zoekfunctie niet optimaal vonden werken. Deze zou meer integraal over documenten of zelfs in de tekst van documenten moeten zoeken. Hierbij werd als voorbeeld de zoekfunctie van Google genoemd. De Lay-out werd verder als rommelig ervaren. Daarnaast zou er volgens deelnemers een dossier(overzicht) en een activiteitenkalender kunnen worden toegevoegd. Verder zou er een functie kunnen worden toegevoegd waarmee men de iPad en het Macbook kan laten synchroniseren.

De volgende personen namen aan het testlab deel:

- Wim Blansjaar
- Juliette Meurs-Troch
- Cora Huijbens
- Sicco Louw
- Marijke van der Meer
- Jeffrey van Gils
- Francijn Brouwer
- Frank Schoonbeek
- Yvonne Bink-Winterkamp
- David Weekenstroo
- Vivianne van Yperen
- Walter van Steenis
- Ward Meijroos
- Jan Willem Schotel

2. Bevindingen per casus

De belangrijkste bevindingen per casus staan hieronder weergegeven.

Casus 1

Binnen de gemeente Zoetermeer wordt op dit moment hard nagedacht over de mogelijke bouw van een zwembad en sportcomplex. Om te beginnen wordt er locatie onderzoek gedaan. Onlangs heeft de raad hiertoe een besluit genomen. U wilt het raadsbesluit delen met een burger en zegt toe het wel even op te zoeken in iBabs en vervolgens te mailen.

Graag uitvoeren tot aan het verzenden van de mail.

Bevindingen:

De zoekfunctie werkte hierbij niet goed. Men zocht daarom bij de vergadering waar dit onderwerp werd behandeld. Daarvoor was het wel nodig men wist in bij welke vergadering dit onderwerp werd behandeld. Ook zocht men bij het overzicht met Besluitenlijsten Raad. Sommigen loste de casus op met Google naar het dossier te zoeken. Daarnaast werd opgemerkt dat het makkelijker moet zijn om een koppeling uit iBabs te exporteren.

Casus 2

U bereidt zich voor op een nieuwe discussie over tarieven (belastingen/leges) van de gemeente. U wilt graag weten hoe die tarieven over de jaren heen zich hebben ontwikkeld.

Hoe pakt u deze vraag aan? Biedt iBabs soelaas? Wat mist u? Wat zou beter kunnen/moeten?

Bent u trouwens op de hoogte van de ambtelijke afspraak dat in dergelijke situaties het betreffende raadsvoorstel twee bijlagen dient te bevatten, zowel de voorgestelde tarieven als de huidige?

Bevindingen:

Zoekfunctie biedt niet de ruimte om exact te zoeken. Je moet weten wanneer iets behandeld is om dit te kunnen terugvinden. Een aantal personen stapte uiteindelijk over op zoeken via Google. Een groot aantal raadsleden was niet op de hoogte van de afspraak dat een raadsvoorstel over tarieven de genoemde twee bijlagen moet bevatten. Voor de leges in 2019 was hier in ieder geval geen sprake van.

Casus 3

Samen met u collega's binnen de fractie bereidt u de raads/commissievergadering voor. Er bestaat binnen iBabs de mogelijkheid om zelf documenten op te slaan, bijvoorbeeld stukken met eigen aantekeningen.

Hoe slaat u een persoonlijk document op in iBabs?

Voorts wilt u dat document delen met collega's ter voorbereiding van een fractieoverleg.

Maak een overleg aan waar u en uw fractiegenoten lid van zijn, en voeg het opgeslagen persoonlijke document toe aan dat overleg, ten behoeve van bespreking.

Bevindingen:

Veel raadsleden wisten niet van deze functionaliteit af. Het toevoegen van stukken wordt bij deze functionaliteit als lastig ervaren. Eveneens overzien verschillende deelnemers niet direct de meerwaarde van deze gebruiksmogelijkheid, ook omdat binnen sommige fracties reeds alternatieve werkwijzen (met zelf ontwikkelde digitale ondersteuning) bestaan. Tegelijkertijd kunnen veel deelnemers zich voorstellen dat, indien de bekendheid met de functionaliteit toeneemt, deze meerwaarde kan hebben.

Casus 4

Zoek uit welke moties er in 2018 zijn ingediend over het onderwijsbeleid. Welke partijen hebben deze ingediend en wat waren de stemverhoudingen?

Vindt u de gegevens gemakkelijk te vinden in iBabs?

Bevindingen:

Het zoeken via iBabs werkte vaak niet goed. Zoeken op 'onderwijs' werkte hier wel. Het lukte de meeste mensen vrij gemakkelijk om de juiste moties te vinden. De stemverhoudingen staan hier niet bij. Deze zijn slechts te vinden in de notulen van de raadsvergaderingen. Het lukte een aantal raadsleden om deze te achterhalen. Dit laatste proces werd als erg omslachtig ervaren.

Casus 5

Zoek uit wat er de afgelopen jaren in de Raad is besproken met betrekking tot de Ontwikkeling van het LangeLand Ziekenhuis en welke amendementen er over dit onderwerp zijn ingediend. Zijn deze amendementen aangenomen?

Hoe pakt u deze vraag aan? Wat mist u? Wat zou beter kunnen/moeten?

Bevindingen:

De meeste deelnemers hebben de relevante amendementen vrij snel gevonden via de zoekfunctie. De stemverhoudingen zijn echter slechts te vinden in de notulen van de raadsvergaderingen. Het lukte een aantal raadsleden om deze te achterhalen. Dit laatste proces werd als erg omslachtig ervaren.

Bijlage D Gespreksverslag iBabs

Verslag van bevindingen

Onderwerp: Functionaliteiten iBabs
Datum: 8 februari 2018
Tijd: 15:30 – 16:30 uur
Aanwezig: Niels Manshanden (iBabs), Maarten Hoogland (iBabs), Marcel Bom (PBLQ)
Verslagdatum: 12 februari 2018
Status: definitief

Inleiding

1. Niels Manshanden is managing director van iBabs (tevens co-founder). Maarten Hoogland is implementatie specialist. Het product iBabs is een spin-off van het pakket Delphi dat begin van deze eeuw in opdracht van het ministerie van VWS is ontwikkeld ter ondersteuning van de ambtelijke behandeling van moties en toezeggingen. De kern van iBabs is het ondersteunen van het gehele vergaderproces, van agendering tot en met de afhandeling ervan.
2. De gemeente Zoetermeer heeft PBLQ gevraagd om in overleg te treden met iBabs om aanvullende inzichten te krijgen in de thans beschikbare functies in iBabs inzake zoeken & vinden, metadateren en archiveren alsook te verkennen hoe iBabs haar product op deze functionele gebieden naar de toekomst toe gaat positioneren.
3. Dit verslag gaat achtereenvolgens in op de drie genoemde functionele gebieden: zoeken & vinden, metadateren, en archiveren. Daarbij wordt ingegaan op en de huidige mogelijkheden en beelden over de toekomst. Ten slotte bevat het verslag aanvullende opmerkingen die de moeite waard zijn om vast te leggen en te delen.

Zoeken & vinden

4. iBabs is ontwikkeld als systeem ter ondersteuning van vergaderingen. Dit uitgangspunt heeft ertoe geleid dat ook het zoeken naar documenten wordt ondersteund langs de lijn van de vergaderingen en agenda's. Zoeken in documenten wordt niet door iBabs ondersteund, maar daarvoor is inmiddels wel een oplossing beschikbaar (RIS, zie verder).
5. iBabs denkt graag mee met de gemeente Zoetermeer hoe de zoekmogelijkheden in het product iBabs verbeterd kunnen worden. Op dit moment ziet iBabs twee lijnen waarlangs het zoeken & vinden met het huidige product verdergaand geoptimaliseerd kan worden:
 - a. Documenten worden gekoppeld aan agendapunten/onderwerpen van een vergadering. Aan elk agendapunt kan een toelichting worden gevoegd, en die tekst kan worden gezien als 'metadatering' waarop gezocht kan worden.
 - b. De naamgeving van documenten kan meer to-the-point. Naar zeggen van iBabs is binnen de gemeente Voorburg-Leidschendam bijvoorbeeld afgesproken dat de naamgeving altijd voldoet aan de conventie: 'handeling, onderwerp, tijd/periode, plaats/locatie'. Misschien kan Zoetermeer haar voordeel doen door een vergelijkbare naamgevingsconventie voor de bestuurlijke stukken af te spreken.

6. In het gesprek wordt direct een mogelijke oplossing bedacht door bij de vind-resultaten niet alleen de vergaderingen terug te geven, maar ook de agenda-onderwerpen en eventueel de toelichtingen (als die zijn ingevuld). Hiermee krijgt de gebruiker de benodigde contextuele informatie van het zoekresultaat zonder eerst verder te hoeven zoeken in de 'gevonden' vergaderingen. Deze oplossing is nog niet beschikbaar, maar iBabs wil onderzoeken of deze functionaliteit toegevoegd kan worden.
7. Op dit moment ondersteunt iBabs nog niet de mogelijkheid om meerdere zoektermen tegelijk in te voeren. Evenmin wordt zoeken op termen in documenten ondersteund. Deze functionaliteiten komen wel beschikbaar in de applicatie RIS. Het raadsinformatiesysteem dat voor openbaar/publiek gebruik kan worden ingezet. Trouwens, de gemeente Zoetermeer gaat dit systeem binnenkort in gebruik nemen.

De reden dat iBabs niet aangepast wordt op deze mogelijkheden komt omdat (a) in het huidige iBabs zowel openbare als vertrouwelijke documenten zijn opgeslagen en (b) binnen iBabs geen metadatering wordt toegepast op documenten. iBabs aanpassen op de gewenste functionele aanpassingen is derhalve kostbaar.

8. Het product iBabs noch RIS zal voorzien gaan worden van 'google-achtige'-zoekmogelijkheden waarbij rekening gehouden wordt met de persoonlijke interesses op basis van eerdere zoekresultaten (die google bijhoudt).

Metadateren

9. Binnen iBabs is metadatering op documenten niet mogelijk. Wat wel gedaan kan worden is 'betekenisvolle' bestandsnamen toekennen, zoals reeds hiervoor geopperd. Wat bovendien tot de mogelijkheden behoort is dat agenda-onderwerpen voorzien kunnen worden van een toelichting. En omdat 'documenten' worden gekoppeld aan die onderwerpen, ontstaat op die manier een vorm van 'metadateren' (zie punt 5).

Archiveren

10. iBabs is vooral en eerst een systeem dat papierloos vergaderen mogelijk maakt. Het is geen systeem dat voldoet aan de eisen die de archiefwet stelt (e-depot). Dit laat onverlet dat iBabs functies bevat die het mogelijk maken om na afhandeling van een vergadering een 'set van bij elkaar horende documenten' aan te maken en die aan te bieden aan externe systemen (bijvoorbeeld weer aan Key2Zaken, het DMS dat Zoetermeer gebruikt of een specifiek archiefsysteem). Deze functionaliteit is reeds beschikbaar in iBabs.
11. iBabs merkt dat meer klanten vragen naar e-depot achtige functies in iBabs. Dat geeft aanleiding om serieus na te denken over de vraag of het binnen de mogelijkheden van iBabs ligt om haar product uit te breiden en te laten voldoen aan archiefwettelijke vereisten, zodat iBabs ook als archiefbewaarplaats ingezet zou kunnen worden. Dit zou een strategische ontwikkelling kunnen worden.

Overig

12. iBabs biedt de mogelijkheid om annotaties te koppelen aan agenda-onderwerpen, en die annotaties te delen met andere gebruikers van iBabs (zelf te selecteren wie). iBabs vraagt zich af of de gebruikers van de gemeente Zoetermeer op de hoogte zijn van deze optie.

iBabs denkt dat een opfriscursus voor de gebruikers van iBabs van tijd tot tijd waardevol kan zijn, zeker in organisaties met een regulier verloop (wat bij raadsleden het geval is). Maar ook bij organisaties waar al langere tijd met iBabs wordt gewerkt en bepaalde 'gewoontes' inslijten. iBabs investeert graag in een opfris-cursus voor raadsleden van gemeente Zoetermeer inclusief advies naar de griffie over het gebruik van toelichtingsvelden en de export naar archief.