

Verslag over de validatiefase van de Samenwerkwijzer

Openbare online consultatie van 17 april t/m 15 mei 2025 en validatiesessies op 13, 14, 15, 20 en 21 mei 2025.

1. Introductie

Het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) heeft de Samenwerkwijzer ontwikkeld, een model voor (de ondersteuning van) goed contact en overleg tussen Woo-verzoekers en -behandelaars. Een conceptversie van de Samenwerkwijzer is getoetst onder gebruikers. Dit document geeft op hoofdlijnen een weergave van de reacties, en hoe deze zijn verwerkt. De publicatie ervan is gelijktijdig met de definitieve Samenwerkwijzer.

Doel en doelgroep van de Samenwerkwijzer

Om de toepassing van de Woo te bevorderen, publiceert ACOI zogeheten werkwijzers. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de praktijk werkt ACOI daarbij samen met het werkveld van Woo-professionals, journalisten en onderzoekers, en andere belanghebbenden. Een van de werkwijzers van ACOI is de [Samenwerkwijzer](#). Deze geeft de Woo-behandelaar, aan de hand van vijf uitgangspunten, handvatten en richting voor het initiëren en onderhouden van goed contact met de verzoeker. Daarnaast bevat het een brochure voor de Woo-verzoeker die voorafgaand en tijdens het Woo-proces als voorlichting gebruikt kan worden.

De validatiefase: online consultatie en fysieke sessies

Vanaf 17 april t/m 15 mei konden Woo-behandelaars en (toekomstige) Woo-verzoekers via een open online consultatie reageren op de concept-Samenwerkwijzer. Via de website van ACOI zijn enkele vragen voorgelegd, gericht op de toepasbaarheid en de begrijpelijkheid van de werkwijzer (zie bijlage 1). Ook kon men reageren op de tekst zelf. Aanvullend zijn er validatiesessies georganiseerd: vier fysieke sessies voor Woo-behandelaars (in Deventer, Den Haag, Groningen en Tilburg) en één online sessie voor journalisten. Ook via deze weg konden betrokkenen punten inbrengen over de toepasbaarheid en begrijpelijkheid van de werkwijzer.

Tijdens de online consultatieperiode zijn 24 unieke reacties binnengekomen. Hiervan hebben 12 indieners toestemming geven de reactie (al dan niet anoniem) op de website van ACOI te plaatsen. Van de binnengekomen reacties kwamen 9 van Woo-verzoekers en 15 van Woo-

behandelaars. Aan de validatiesessies voor Woo-behandelaars deden 50 deelnemers mee, verspreid over vier bijeenkomsten. De sessie voor journalisten kende 3 deelnemers.

2. Beeld van de binnengekomen reacties

Hieronder geven we een samenvatting van de reacties van deelnemers aan de internetconsultatie en de validatiesessies. Het gaat om rode draden door reacties heen, om zaken waar veel gewicht aan toe werd gekend of waarover juist verschillende meningen werden geuit. We lichten in dit verslag ook toe hoe we de feedback hebben verwerkt.

Deelnemers aan de internetconsultatie en de validatiesessies hebben ook allerlei gedetailleerde opmerkingen gegeven; redactionele suggesties en correcties, (vragen om of voorstellen voor) verduidelijking, extra voorbeelden, inhoudelijke aanvullingen, etc. Het is niet mogelijk om deze allemaal in dit verslag op te nemen. Uiteraard hebben we ook die input dankbaar benut, en we zijn ervan overtuigd dat de documenten hierdoor een flinke kwaliteitsimpuls hebben gekregen.

Brochure voor Woo-verzoekers

De reacties op de brochure zijn hoofdzakelijk positief. Het nut van een laagdrempelige brochure wordt onderschreven. Veel deelnemers aan de validatiefase noemen de brochure “duidelijk” en prijzen het toegankelijke taalgebruik, de beknopte omvang en de uitstraling. Consensus is dat het product verhelderend kan werken richting Woo-verzoekers.

Een groot deel van de Woo-behandelaars geeft aan de brochure te kunnen gebruiken in communicatie met toekomstige verzoeken, hetzij als bijlage via de ontvangstbevestiging, hetzij als verwijzing naar publicatie op de website.

Wel zijn er smaakverschillen over de omvang en precieze inhoud die de brochure zou moeten hebben. Waar sommigen pleiten voor meer detail of uitleg, bijvoorbeeld op het gebied van contactmomenten, wederzijdse verantwoordelijkheden of de toepassing van uitzonderingsgronden, pleiten anderen voor een nóg kortere en bondigere variant. Ook geven sommige bestuursorganen aan graag extra context in de brochure te willen toevoegen, bijvoorbeeld omdat zij, in het kader van verwachtingsmanagement, op voorhand willen meegeven dat een groot deel van hun informatie niet openbaar gemaakt mag worden op grond van de uitzonderingsgronden.

Meest genoemde aandachtspunt is dat sommige formuleringen kunnen worden geïnterpreteerd als ‘de ideale situatie’ (één die niet altijd haalbaar is), in plaats van de werkelijke situatie. De deelnemende Woo-behandelaars kenden hier verschillend gewicht aan toe: van een barrière om de brochure te gebruiken tot lichte aarzelingen. Daar stond tegenover dat anderen de optimistische toon juist waardeerden. Bij uitgangspunt 4 vonden zowel behandelaars als verzoekers de kop (‘we halen termijnen en komen afspraken na’) ongelukkig. Omdat een wettelijke termijn geregeld niet gehaald kan worden, wekt zo’n kopje te hoge verwachtingen en is het een slechte start van het contact.

De wederkerigheid van de brochure was ook een belangrijk thema. Ook hier was de input divers: er waren complimenten over een goed afwogen woordkeuze, oproepen om zwaarder aan te zetten dat de inzet van de verzoeker nodig is en de suggestie om de consequenties bij niet-meewerken op te nemen in de brochure.

Verwerking van de feedback door ACOI:

ACOI is blij dat de brochure voor Woo-verzoekers bruikbaar en herkenbaar wordt gevonden. Daarbij (h)erkent ACOI het dilemma tussen omvang en volledigheid. Met deze brochure is geprobeerd een gulden middenweg te vinden. Dat laat echter onverlet dat er vele situaties te bedenken zijn, waar meer, of juist minder informatie, (nog) beter zou werken. Deze veelzijdigheid is een wezenlijk kenmerk van de Woo-praktijk. Juist Woo-behandelaars kunnen bij het eerste persoonlijke contact met de verzoeker, en ook gedurende het proces, nagaan of er nog vragen leven over het proces.

In de tekst van de brochure zijn een aantal niet essentiële zinnen en woorden aangepast of verwijderd, zodat die niet langer een barrière vormen om de brochure te gebruiken. Hierbij is tevens extra aandacht geweest voor de wederkerigheid tussen behandelaar en verzoeker. ACOI kiest er bewust voor om de consequenties voor niet-meewerken van de verzoeker (of van de behandelaar) niet explicieter op te nemen in deze brochure. Dit is voor het gros van de verzoekers niet aan de orde en het zou negatief kunnen uitwerken op hun bereidwilligheid tot samenwerken. In de Samenwerkwijzer voor Woo-behandelaars wordt in hoofdstuk 3 wel uitgebreid aandacht besteed aan het onderwerp.

Uitgangspunt 4 is op basis van de input aangepast in "We handelen uw verzoek zo snel mogelijk af." De onderliggende teksten, en de koppeling met de wettelijke termijn blijven gehandhaafd. Hiermee wordt voorkomen dat er bij de snelle lezer verkeerde verwachtingen worden gecreëerd, zonder dat het afdoet aan de kern van de boodschap. Deze aanpassing hebben we al kunnen toetsen in validatiesessies (n.a.v. opmerkingen in een vroeg stadium) en werd positief ontvangen. ACOI is van mening dat de vijf uitgangspunten, en de korte beschrijvingen daarvan, zo zijn geformuleerd dat een overheidsorganisatie ze altijd zou moeten en kunnen volgen. Hoe precies? Dat kan op heel verschillende manieren. En dat moet ook, want organisaties verschillen en verzoeken en verzoekers vereisen maatwerk. In de Samenwerkwijzer voor Woo-behandelaren hebben we dat op verschillende plekken in de tekst verder verduidelijkt.

Er waren verschillende voorkeuren over het opnemen van het ACOI-logo op de brochure. Om hieraan tegemoet te komen zal, naast de brochure met ACOI-logo, ook de platte tekst hiervan beschikbaar worden gesteld. Daarbij nodigt ACOI overheidsorganisaties uit om, indien zijn dat nodig achten, meer context te geven op hun eigen website en/of afgeleide producten te maken. Let op: zorg er in geval van wijzigingen aan de brochure voor dat de essentie van de vijf uitgangspunten bewaard blijft. Breng je grote tekstuele wijzigingen aan, voorkom dan dat de indruk ontstaat dat jouw variant van ACOI afkomstig is.

Samenwerkwijzer voor Woo-behandelaars.

De reacties op de werkwijzer voor Woo-behandelaars zijn positief tot lovend. Veel deelnemers aan de validatiefase waarderen de concrete handvatten om goed contact te stimuleren. De voorbeelden en juridische kaders werken voor de meesten goed als inkleuring en onderbouwing van de praktische tips en aanbevelingen.

Hoewel veel deelnemers een opmerking maken over de lengte van het document, is dat in slechts een enkel geval een expliciet kritiekpunt. De meesten vinden de volledigheid, mate van detail en

rijkheid functioneel. Wel is er consensus dat er nog een verbeter slag valt te maken in overzichtelijkheid van het document, bijvoorbeeld door uitbreiding van de inhoudsopgave met tussenkoppen. Dat komt de hoofdboodschap(pen) ten goede en zo kan een behandelaar, afhankelijk van de specifieke situatie, gemakkelijker beslissen welk onderdeel op dat moment het beste kan helpen.

Deelnemers zijn kritisch over de ruimte die de werkwijzer gaf aan verzoekers die anoniem contact wensen. Veel organisaties geven aan deze verzoeken niet in behandeling te (willen) nemen. Andere deelnemers geven aan dat zij wel eerst de mogelijkheid aan de verzoeker geven om alsnog diens contactgegevens te delen. Wanneer dit niet gebeurt, dan plaatsen ze het verzoek buiten behandeling.

De uitleg bij uitgangspunt 3 (betrek de verzoeker bij de selectie van documenten) riep relatief veel vragen op. Sommige bestuursorganen uitten zorgen dat ze dit moeilijk waar kunnen maken, te meer omdat de indruk ontstond dat het advies zou zijn om een verzoeker altijd concrete documenten te laten uitkiezen. Hier werden verschillende oplossingsrichtingen voor aangedragen: de tekst in het uitgangspunt afzwakken, deze nuanceren en/of de tekst verder toelichten.

Verschiedende deelnemers zeiden bij hoofdstuk 3 behoefte te hebben aan een structuur die de lezer wat meer bij de hand neemt langs de (soms erg juridische) materie. Deelnemers geven daarbij aan behoefte te hebben aan praktijkvoorbeelden en juridische onderbouwing (net als in hoofdstuk 2). Hoewel de vele opties en instrumenten worden gewaardeerd, zou de inzet ervan – wat te doen, in welke situaties - duidelijker moeten.

Verwerking van de feedback door ACOI:

ACOI dankt alle deelnemers voor de complimenten, hun scherpe blik én constructieve suggesties. De reacties geven vertrouwen dat de aanbevelingen in de werkwijzer steun vinden, zowel bij Woo-professionals als bij (geoefende) verzoekers. Uit de validatiefase halen wij ook dat de werkwijzer niet alleen goed contact kan ondersteunen, maar ook een impuls kan zijn voor algemene procesverbeteringen bij de uitvoering van de Woo.

In zijn algemeenheid (h)erkent ACOI het beeld dat het voor een werkwijzer zoeken is naar de juiste balans: tussen kort en bondig en volledig; tussen harde normen en ruimte voor maatwerk; tussen wat altijd zou moeten werken en de grote veelzijdigheid aan verzoekers, verzoeken, overheidsorganisaties en omstandigheden waarin behandelaars moeten werken.

De aard en veelzijdigheid van de input leent zich er niet voor om tot in detail te omschrijven. Daarvoor verwijzen wij graag naar de definitieve Samenwerkwijzer. Wel benoemen we een aantal belangrijke aanpassingen die zijn doorgevoerd:

- *Ter verbetering van het overzicht en de navigatie is een doorklikbare inhoudsopgave toegevoegd. Ook de opmaak is op sommige punten licht aangepast, ter bevordering van de leesbaarheid.*
- *De inleiding is verduidelijkt, en de hoofdstukken 2 en 3 zijn voorzien van introducties; hierin is de afbakening van de hoofdstukken verhelderd.*
- *De aanbevelingen over anoniem contact zijn aangepast. In de consultatieversie was gekozen voor een (te) ruime interpretatie van de wet, met de nadruk op suggesties voor*

mogelijkheden om anoniem contact alsnog te faciliteren. Dit is gewijzigd naar een striktere interpretatie, waarbij de onwenselijkheid/onmogelijkheid wordt benadrukt, omdat anoniem contact afbreuk doet aan het hanteren van goed contact. Ook is een naam noodzakelijk bij de identificatie van misbruikers van recht. Hoewel een dienstverlenende insteek waardevol is, is het bij nader inzien passender om vanuit ACOI uit te stralen dat overheidsorganisaties ook hier een streep in het zand mogen trekken.

- *Bij uitgangspunt 3 is verduidelijkt dat (ook hier) maatwerk prevaleert. En dat er verschillende manieren zijn om de verzoeker te betrekken, groot en klein.*
- *Hoofdstuk 3 is aanzienlijk gewijzigd. De structuur van het hoofdstuk is meer in lijn gebracht met hoofdstuk 2. In de nieuwe indeling is het benodigde gedrag en instrumentarium gekoppeld aan tien concrete situaties, waarin contact en/of samenwerking niet goed verloopt. De beschouwende aftrap die het hoofdstuk had, is flink ingekort. Er zijn juridische kaders toegevoegd. Bij deze wijzigingen is (nog) zuiverder het onderscheid gemaakt tussen de behulpzame verzoeker (in H2) en een niet-behulpzame verzoeker (in H3).*
- *In hoofdstuk 3 werd (de omgang met) emoties en agressie te nauw met elkaar in verband gebracht. Er is verduidelijkt dat dit verschillende sporen zijn.*

Veel gedetailleerde suggesties hebben wij kunnen overnemen of zijn gebruikt als inspiratie voor aanscherpingen. Sommige suggesties hebben wij naast ons neer gelegd. Bijvoorbeeld omdat er conflicterende meningen over waren; omwille van eerder beschreven balansoefeningen; of omdat ze al elders in de tekst terugkwamen. Sommige vragen/suggesties vielen naar onze visie buiten de scope van de Samenwerkwijzer, bijvoorbeeld meer duiding bij een goed besluit; bij de zienswijzenprocedure of de toepassing van uitzonderingsgronden. Deze input nemen wij mee bij totstandkoming toekomstige werkwijzers.

Bijlage 1

Online consultatie

Vraag 1 van 5: Wat is uw indruk van de brochure? Geeft deze voldoende duidelijkheid over de rol van de behandelaar en de verzoeker tijdens het Woo-proces? Is de plaat met het Woo-proces op hoofdlijnen voldoende duidelijk?

Vraag 2 van 5 [specifiek voor Woo-behandelaars]: Verwacht u deze brochure te kunnen gebruiken in communicatie met toekomstige verzoekers? Waarom wel of niet?

Vraag 3 van 5: Wat is uw indruk van de Samenwerkwijzer? Zijn de handvatten voldoende helder? Zijn er passages die vragen oproepen? Of onderdelen die u mist?

Vraag 4 van 5 [specifiek voor Woo-behandelaars]: Kunt u (de adviezen uit) de Samenwerkwijzer toepassen in uw werkzaamheden als behandelaar? Waarom wel/niet? Bevat de Samenwerkwijzer adviezen die uw werkzaamheden mogelijk belemmeren?

Vraag 5 van 5: Wilt u nog iets anders meegeven over de Samenwerkwijzer voor Woo-behandelaars of de brochure?

Sessies

Plenaire validatiebespreking (90 minuten)

Structuur: langslopen van drie onderdelen:

- Brochure en procesplaat voor Woo-verzoekers (ca. 30 minuten)
- Hoofdstuk 1 – Richtsnoer Woo-behandelaars (ca. 30 minuten)
- Hoofdstuk 2 – Sad Flow: als samenwerking niet lukt (ca. 25 minuten)

Per onderdeel telkens dezelfde drie kernvragen langslopen:

1. **Is het bruikbaar? (hoofdvraag)**
2. **Is het begrijpelijk? (aspect)**
3. **Wat heb jij nodig om ermee aan de slag te gaan? (aspect)**