

Overkoepelend verslag validatiesessies Samenwerkwijzer ACOI

Het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) heeft een concept van de Samenwerkwijzer gevalideerd bij de beoogde gebruikers, Woo-behandelaars en Woo-verzoekers. Tijdens de validatie stond de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van het product centraal. De validatie is gedaan op twee manieren:

- Van 17 april t/m 15 mei konden Woo-behandelaars en (toekomstige) Woo-verzoekers op het product reageren via een online consultatie op de ACOI-website.
- Vier fysieke sessies in het land (in Deventer, Den Haag, Groningen en Tilburg) waar Woo-behandelaars hun mening konden delen over de producten. Daarnaast is een online sessie georganiseerd voor journalisten.

Dit is het overkoepelend verslag van de validatiebijeenkomsten. Dit verslag geeft een weergave van de feedback, die door deelnemers is gegeven door de deelnemers. De feedback van de vijf sessies is gebundeld, en niet te herleiden naar individuele deelnemers. ACOI zal gelijktijdig met publicatie van de Samenwerkwijzer een consultatieverslag publiceren, waarin op hoofdlijnen wordt weergegeven hoe de reacties zijn verwerkt.

Verslag fysieke validatiesessies

1. Feedback op de brochure en procesplaat voor Woo-verzoekers

Bruikbaarheid en positieve punten brochure:

- De brochure wordt als overzichtelijk, volledig en optimistisch van toon ervaren. Men is daarnaast positief over de vormgeving van de iconen.
- De uitgangspunten worden als helder en inzichtelijk ervaren.
- Taalgebruik is goed, duidelijk en niet te juridisch.
- Men denkt dat het vooral goed werkt voor verzoekers die minder vaak een Woo-verzoek indienen.
- Zou geschikt zijn om op de website te plaatsen en/of in de ontvangstbevestiging mee te sturen. Dan weten Woo-verzoekers dat er ook iets van hen wordt verwacht. Een andere optie is om het mee te sturen bij de uitnodiging voor een gesprek. Dit kun je dan expliciet benoemen.
- Het doel van de Woo is ook om het vertrouwen te vergroten. Daar helpt deze werkwijzer en brochure goed bij.
- Procesplaat: Geeft het proces duidelijk weer, wekt duidelijke verwachtingen over het proces. Helpt onervaren Woo-verzoeker.

Op- en aanmerkingen:

Algemeen

- Het woord 'we' wordt op twee manieren gebruikt. Enerzijds betekent het 'we hebben goed contact, wat gaat over de verzoeker en de behandelaar, anderzijds 'we betrekken u bij de selectie', wat is geschreven vanuit organisatie. Dit zorgt voor verwarring.
- In de tekst staat soms het woord 'ambtenaar'. Dit is niet van toepassing op universiteiten en sommige andere bestuursorganen.
- Bij printen van de brochure is het contrast in kleuren onduidelijk, daardoor is deze niet prettig leesbaar.
- Suggestie: Uitbreiden van de brochure van de inleiding. Maak duidelijk dat de eerste pagina een korte samenvatting is en dat je daarna meer kunt lezen.
- Suggestie: Los publiceren van de procesplaat en de brochure.
- Suggestie communicatie: Meerdere aanwezigen vragen of er ook een filmpje over de Samenwerkwijzer, o.a. voor de verzoekers die minder goed kunnen lezen. Dit zou een fijne toevoeging zijn.

Verwachtingsmanagement: 'De ideale situatie' versus realiteit

- De brochure straalt een bepaalde vorm van wensdenken uit; zo zou het moeten. Aanwezigen geven aan dat dat niet altijd haalbaar is. Daardoor beloof je misschien iets aan de verzoeker wat niet realistisch is. Dit staat op sommige punten de bruikbaarheid van de brochure in de weg.

- Door meerdere organisaties wordt benoemd dat de huidige staat van de Informatiehuishouding een goede en snelle uitvoering van de Woo nog geregeld in de weg staat. De brochure geeft deze werkelijkheid niet weer. Enkele deelnemers geven aan dat het helpt om dit actief te communiceren naar de verzoeker. Niet als excuus, maar als context.

Behoeftte aan meer wederkerigheid

- Een deel van de aanwezigen vindt dat de wederkerigheid tijdens het proces nog meer naar voren mocht komen. Het moet voldoende duidelijk zijn dat het bestuursorgaan werk moet verrichten om de behandeling van het verzoek voor elkaar te krijgen, en dat daar de hulp van de verzoeker bij nodig is.
- Sommigen behandelaars gaven aan dat zij ook de consequenties voor niet meewerken in de brochure terug zouden willen zien.

Overweging: wel of niet toevoegen van het ACOI-logo aan de brochure

- Deelnemers vinden dat het ACOI-logo iets van autoriteit geeft, de brochure komt niet vanuit henzelf maar van een onafhankelijke organisatie komt. Het is iets waaraan zij zich kunnen committeren. Dit kan wantrouwen bij een verzoeker wegnemen. Een document van een onafhankelijke organisatie is dan prettig.
- Suggestie: Geef de mogelijkheid om óók het logo van de gemeente te voeren ("wij werken op deze manier, wij sluiten aan bij de werkwijze van ACOI").
- Suggestie: Er wordt geopperd of er ook een mogelijkheid is om de tekst over te nemen en dan naar de eigen organisatie te verwijzen.

Opmerkingen per uitgangspunt:

Uitgangspunt 1: We hebben goed contact tijdens het hele proces.

- Er wordt benadrukt dat wat iemand verstaat onder 'goed contact' per verzoeker kan verschillen. Dit kan leiden tot verschillende verwachtingen.
- Suggestie: Eventueel aanpassen naar: we hebben contact op relevante momenten tijdens het proces.

Uitgangspunt 2: Uw informatiebehoefte staat centraal.

- Opmerking over de zin: "Alleen met uw toestemming wordt uw verzoek op een andere manier behandeld." Aanwezigen maken duidelijk dat dit niet lang niet altijd het geval is. Soms doet een verzoeker een informatieverzoek (met bijv. een waarom-vraag, in plaats van een vraag naar documenten), maar noemt het een Woo-verzoek. In dit soort gevallen kies je er als bestuursorgaan – weliswaar na contact – wel zelf voor om het als een informatieverzoek te behandelen.

Uitgangspunt 3: We betrekken u bij de selectie van documenten.

- Het moet voldoende duidelijk zijn dat dit is wanneer het helpend is. Daarnaast verschilt de mate waarin de input van een verzoeker nodig is per Woo-verzoek.

Uitgangspunt 4: We halen de termijnen en afspraken

- Het uitgangspunt doet in deze vorm volgens deelnemers niet voldoende recht aan de complexe werkelijkheid. Door het op deze manier te formuleren kan de organisatie het

vaak niet waarmaken, wat al zorgt voor een verkeerde start van het contact. Bij enkele deelnemers bestaat de angst dat het mogelijk gebruikt kan worden als een stok om mee te slaan.

- Suggestie: "We handelen uw verzoek zo snel mogelijk af". NB. Deze optie is op basis van feedback tijdens de eerste twee sessies getoetst tijdens de overige sessies (onder behandelaars en journalisten). Hier werd positief op gereageerd.
- Suggestie: Eventueel toevoegen: We streven naar een termijn die past bij de omvang van het verzoek. Op basis van de omvang wordt dan een nieuwe termijn vastgesteld.

Uitgangspunt 5: We geven uitleg als informatie niet openbaar wordt

- Dit kopje is volgens sommige aanwezigen te negatief geformuleerd. Verzoek om hier aan toe te voegen: "In principe maken we informatie openbaar maken. Er zijn echter situaties [...]"
- Suggestie: voeg uitleg toe dat uitleg in het besluit wordt aangeleverd.

Procesplaat

- Bij stap 7 staat dat besluiten online worden gepubliceerd. Dit is nog niet verplicht en (daarom) niet overal staande praktijk. Als de brochure in deze vorm wordt gepubliceerd zal het voor sommige organisaties nog niet bruikbaar zijn, aangezien zij de besluiten nog niet online publiceren.
- Stap 8 wordt als heel juridisch ervaren, omdat direct naar het bezwaar wordt verwezen. Suggestie: Toevoegen dat je contact kunt opnemen met de behandelaar als je het niet eens bent met het besluit.
- Bij stap 8 is het onvoldoende duidelijk dat dit over een informeel en een formeel bezwaar kan gaan: de mogelijkheid voor de verzoeker om te zeggen dat hij/zij de informatie niet volledig vindt en graag meer of iets anders wil vs. een formele bezwaarprocedure starten omdat hij/zij het niet eens is met de toegepaste uitzonderingsgronden.
- De genoemde uitzonderingen lijken wat willekeurig gekozen.

2. Feedback op Hoofdstuk 2: De vijf uitgangspunten

Bruikbaarheid en positieve punten:

- Juridische kaders en voorbeelden worden als nuttig ervaren. Fijne context bij de uitgangspunten.
- Geschikt document voor het inwerken van nieuwe Woo-behandelaren.
- Het wordt als prettig ervaren dat je in het gesprek binnen de eigen organisatie ook kunt verwijzen naar enkele passages, en niet het hele document hoeft te lezen.
- Enkele deelnemers denken dat het product ook goed werkt om intern het draagvlak te vergroten. Het kan dienen als aanzet tot procesverbetering.

Algemene op- en aanmerkingen:

- Er is behoefte aan een iets duidelijkere inleiding bij hoofdstuk 2. Het moet duidelijk zijn dat het hier gaat om de welwillende verzoeker en behandelaar. Dat het manieren zijn goed contact en samenwerking te initiëren en onderhouden en om niet bij een escalatie van gedrag uit te komen.

- Nu wordt bij enkele stappen vermeld dat het belangrijk is om de stappen te communiceren naar de verzoeker. Goed om aan het begin te vermelden dat goed contact en dejuridisering belangrijk is, maar dat de Woo wel een juridisch proces is. Dossieropbouw is daarom essentieel.
- Er is discussie over de lengte van het document: Dit wordt door sommige deelnemers als lang ervaren. Anderen hebben hier minder moeite mee. In zijn algemeenheid deelt men wel de mening dat er iets meer overzicht aan het document kan worden toegevoegd, bijvoorbeeld door uitbreiding van de inhoudsopgave met tussenkoppen van het document. Dan kan een behandelaar, afhankelijk van de aard van het Woo-verzoek, gemakkelijker beslissen welk onderdeel op dat moment het beste kan helpen.
- Enkele deelnemers zijn bang dat als de verzoeker de handleiding voor Woo-behandelaren leest en deze kan gebruiken als munitie tijdens een discussie. Er bestaat een angst om meer in discussies getrokken te worden.
- Toon: soms kunnen bepaalde zinnen als belerend overkomen. Voorbeeld, pagina 7: "Neem als Woo-behandelaar een proactieve houding aan." Dit kan eventueel worden opgelost door te zeggen: niet iedere Woo-behandelaar is even ervaren.

Op- en aanmerkingen per uitgangspunt:

Uitgangspunt 1: Zet in op goed contact tijdens het hele proces

- Kopje "Hanteer het uitgangspunt: persoonlijk contact, tenzij". Deelnemers zijn kritisch over de mogelijkheid tot anoniem contact. Veel organisaties geven aan deze verzoeken niet in behandeling te 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.
- Op pagina 8 staat dat je als Woo-behandelaar recht hebt op training. Deelnemers vragen zich af of dit daadwerkelijk zo is, of dat ACOI dit adviseert. Dit ook in de context dat de functie Woo-behandelaar in de werkwijzer breed is gedefinieerd (iedereen die een rol speelt bij de afhandeling).

Uitgangspunt 2: Stel de informatiebehoefte van de verzoeker centraal

- Er wordt opgemerkt dat bij de behandeling van de Woo-verzoeken vaak wordt gehandeld vanuit het perspectief van het bestuursorgaan, niet altijd vanuit het perspectief van de verzoeker. De verzoeker kan heel divers zijn.
- De juridische context over doel vs. belang wordt als heel waardevol ervaren. Sommige aanwezigen zijn echter nog wel sceptisch en verwachten dat veel verzoekers dit niet willen geven.
- Op pagina 9 staat dat in alle gevallen contact wordt opgenomen. In sommige gevallen is een Woo-verzoek zo duidelijk en overzichtelijk dat dat niet het geval is.
- Suggestie: Er wordt aangeraden om in de Samenwerkwijzer mee te nemen dat diversiteit binnen het Woo-team ook belangrijk is. Dan kun je beter mensen helpen en met hen in gesprek.

Uitgangspunt 3: Betrek de verzoeker bij de selectie van documenten

- Sommige deelnemers zijn van mening dat duidelijker verwoord mag worden dat de verzoeker wordt betrokken als het helpend is voor het verzoek. De tekst gaat nu uit van altijd, dat mag volgens hen ietwat genuanceerder.
- Verzoek voor meer concrete checkvragen en tips over hoe de selectie kan worden uitgevoerd.
- Er is behoefte aan duidelijkere handvatten over hoe er intern geselecteerd kan worden en op welke wijze dit het beste aan de verzoeker gecommuniceerd kan worden (o.a. op welke manier lever je een inventarislijst aan tijdens het zoek- en selectieproces).
- Het deel over het inzichtelijk maken van de zoekslag wordt door sommigen als niet voldoende duidelijk ervaren.
- Bij sommige deelnemers leeft het gevoel dat niet iedere organisatie de belofte over de zoekslag kan waarmaken. De combinatie van 'betrekken bij selectie' en 'de zoekslag' wekt bij sommigen een heel specifiek beeld op: de verzoeker laten kiezen uit een inventarisatielijst. Andere deelnemers hebben deze associatie minder en benadrukken dat dit lang niet ieder verzoek nodig is. Het is volgens hen vooral belangrijk voor de verzoeker inzichtelijk te maken op welke manier je zoekt en welke mogelijkheden je als organisatie daarbinnen hebt.
- Er wordt benoemd dat een deel van de problematiek niet is op te lossen met de communicatie naar de verzoeker. Soms weet je zelf als behandelaar al niet waar informatie binnen de organisatie is gelegen. Zeker bij grote organisaties is dit lastig om zo snel mogelijk in kaart te brengen.
- Suggestie: Spreken van een zoekproces, in plaats van de zoekslag.
- Suggestie: Gebruik, om dat onderscheid nog duidelijker te maken, in de Samenwerkwijzer het woord 'preciseren' alleen als het gaat om de initiële set. Gebruik verder bij voorkeur woorden waaruit blijkt dat je het in goed overleg doet, in plaats van een formeel verzoek (woorden als verduidelijken, samen selecteren, etc).

Uitgangspunt 4: Haal termijnen en kom afspraken na

- Aanwezigen stellen dat je als behandelaar de uitspraak "We houden u regelmatig op de hoogte van de voortgang" niet altijd waarmaakt. Het is daarnaast niet altijd nodig om regelmatig contact te hebben. Andersom wordt door deelnemers benadrukt: als je aangeeft contact te hebben: dan moet je dat ook doen.
- Enkele deelnemers benadrukken: niet alle verzoekers willen in gesprek over een nieuwe termijn. Het wisselt erg per gesprek in hoeverre men hiervoor openstaat. Dat maakt het dan lastig een realistische termijn vast te stellen.

Uitgangspunt 5: Geef uitleg als informatie niet openbaar wordt gemaakt

- Er wordt geopperd toe te voegen dat je feedback kunt vragen aan de verzoeker over hoe deze het Woo-proces heeft ervaren. Sommige organisaties geven aan dit al te doen. Aandachtspunt is dan wel dat je ervoor zorgt dat ook de gematigde verzoeker (die niet heel negatief of heel positief is over het proces) ook aan het woord komt.
- Algemene zorg bij deelnemers is dat besluiten nu regelmatig slecht worden gelezen. Voor dit soort verzoekers maakt een leesbaar besluit en goede uitleg dan weinig verschil.
- Suggestie: Toevoegen dat Woo-brieven en -besluiten op B1-niveau te schrijven.

3. Feedback op hoofdstuk 3: Wat als contact écht niet lukt

Bruikbaarheid en positieve punten:

- Het hoofdstuk stimuleert tot reflectie.
- Het hoofdstuk geeft goede handvatten voor situaties waar de verzoeker onredelijk is.
- Het hoofdstuk wordt als overzichtelijk ervaren.
- Er is gevoelsmatig een duidelijke escalatieladder in de tekst aanwezig.

Op- en aanmerkingen:

Lengte en leesbaarheid tekst

- De tekst wordt als lang ervaren. Sommige aanwezigen pleiten voor inkorten, anderen geven aan dat het door de verhalende schrijfstijl het juist prettig en vlot leesbaar is. In algemene zin bestaat de behoefte voor iets meer structurering.
- Een deel van de aanwezigen vindt de verhalende vorm fijn, een deel vindt het minder prettig.
- Suggestie: Conclusies vooraan bij de kopjes zetten. Dit zou de leesbaarheid eventueel kunnen vergroten.

Afbakening hoofdstuk

- Intro hoofdstuk: Net als bij hoofdstuk 2 bestaat bij deelnemers de behoefte voor een duidelijke afbakening aan het begin van het hoofdstuk. Het moet duidelijk zijn dat het hier gaat om de verzoeker waarmee “normaal” contact niet meer mogelijk is en welke stappen je in deze situaties kunt zetten.
- Fijn dat het escalatielijns volgt, daardoor zijn de opties duidelijk. Voeg wel aan de inleiding toe dat je niet alle stappen moet doorlopen. Soms leidt het gesprek met een verzoeker bijvoorbeeld er meteen toe dat er een ordegesprek moet worden gevoerd.

Emoties versus agressie

- Enkele deelnemers benoemen dat nu de optie ontbreekt om ‘sorry’ te zeggen. Er wordt benadrukt dat er genoeg situaties zijn waar de organisatie zelf een fout heeft gemaakt. Het werkt dan goed om toe te geven dat iets niet goed is gelopen. Dit neemt een deel van de wrok bij de verzoeker weg, wat soms de weg naar een goede Woo-afhandeling opent.
- Emoties en agressie worden in één zin genoemd. Er wordt benadrukt dat dit echt twee verschillende zaken zijn. Emoties zijn niet verkeerd. Het is pas fout als het omslaat in agressie.

Overige feedback

- Behoeft dat duidelijker wordt uitgewerkt dat het niet altijd de Woo-behandelaar hoeft te zijn die in dit soort situaties contact opneemt. Wanneer het een zeer onredelijke verzoeker is kan er binnen de organisatie besloten worden het contact over te dragen aan iemand die beter dit gesprek kan voeren. Het is niet alleen het “probleem” van de Woo-behandelaar.

- Volgens sommige deelnemers is er te weinig aandacht voor de verzoeker die niet agressies is, maar vooral niet uit de volledig formele houding wil komen. Dit kan in bepaalde situaties net zoveel tijd en moeite kosten.
- Het hoofdstuk bevat vooral veel juridische stappen die je kunt nemen tegen de verzoeker. Toch blijft het vaak nog een grijs gebied is wanneer je echt een grens moet trekken.
- Sommige organisaties hebben te maken met verzoekers die hetzelfde verzoek doen bij meerdere organisaties, bijvoorbeeld bij alle provincies of alle universiteiten. Dit zijn verzoekers die niet in gesprek omdat het "te veel tijd kost om met iedere organisatie in gesprek te gaan". Hiervoor zouden ze graag tips hebben.
- Suggestie: Maak een scheiding tussen enerzijds de maatregelen voor situaties waar het procesmatig niet loopt en het dus echt om invulling van de Woo gaat (bijvoorbeeld omdat niet meegewerkt wordt aan precisering en waar het doordat termijnen waar het nog over de Woo gaat) en anderzijds maatregelen voor situaties van grensoverschrijdend gedrag. Dat zijn twee hele verschillende situaties waar je als Woo-contactpersoon in kan zitten; het wordt er duidelijker van als dat onderscheid meer gemaakt wordt.
- Suggestie: Toevoegen van praktijkvoorbeelden.
- Suggestie: Een deelnemer merkt op dat er ook kan worden toegevoegd dat het voorkomt dat organisaties zelf niet behulpzaam zijn.

Verslag online validatiesessie journalisten

Bruikbaarheid product: duidelijke informatie over Woo-proces

- De Woo-procesplaat is bruikbaar. Deze geeft duidelijke informatie over het proces. Informatie over het Woo-proces is nu vaak nog verspreid en niet volledig.
- Het zou fijn zijn de brochure tijdens het proces te ontvangen. Dan weet je wat je kunt verwachten. Je kunt dan ook een bestuursorgaan erop wijzen wanneer iets niet gaat zoals het moet.
- Goed dat er meer aandacht is voor het procesverloop. Het is juist ook belangrijk dat er openheid is wanneer iets niet zo gaat zoals het moet. Argwaan komt ook vooral op als je niets hoort. Wanneer een Woo-behandelaar open is over wat er speelt binnen de organisatie en waarom de afhandeling langer duurt, dan haalt dit veel frustratie weg.

Bruikbaarheid: onafhankelijke positie ACOI

- Het is fijn dat de brochure een richtlijn vanuit het ACOI is, dat wordt ervaren als een (meer) onafhankelijke partij. Als een bestuursorgaan zich aan de uitgangspunten committeert geeft dit extra gewicht als je deze ontvangt.
- Andersom is het fijn als je naar de handleiding (van het ACOI) kunt verwijzen in communicatie naar het bestuursorgaan. Dan is het niet: ik zeg dit als verzoeker. Het is dan: dat zegt het ACOI. De brochure dient dan als een 'norm' en heeft een status. Daarom fijn als het logo van het ACOI er op staat.

Bruikbaarheid: inzichtelijk maken zoekproces

- Als journalist heb je binnen de afhandeling van je verzoek weinig grip op het zoekproces. Je weet vaak niet op welke manier en met welke motivatie er wordt gezocht. Het is fijn als het goed inzichtelijk wordt gemaakt hoe er is gezocht. Idealiter wil je dit ook al voor het besluit weten.
- Er is niet iets op tegen om naar de achtergrond van een verzoek te vragen. Context kan bijdragen en onduidelijkheden weghalen. De manier waarop het wordt gevraagd maakt wel uit. De vraag: wat hoop je te bereiken en welke documenten zou je het liefst daarbij zien is anders dan: waarom wil je dat weten? Gevoelsmatig zit bij de laatste vraag een oordeel, wat bij de verzoeker voor argwaan zorgt.

Aandachtspunt: verzoeker betrekken bij selectie van documenten

- De Woo zegt dat behandelaars de verzoekers moeten helpen bij het maken van keuzes. Wat je nu vaak terugkrijgt is: welke zoektermen moeten wij gebruiken in het zoeken? Vaak heb je niet voldoende kennis/informatie om dit te beslissen. Zo ontstaat de angst dat je belangrijke documenten misloopt. Je wil dat open wordt gesproken over welke zoektermen worden gebruikt, of dat men zo zoekt zoals bij de Groningse methode (red. de werkwijze bij Woo-verzoeken van de Provincie Groningen).
- De afhandeling van een Woo-verzoek is en blijft een vertrouwensdans. De onafhankelijkheid van de behandelaar speelt hierbij een rol. Een onafhankelijke Woo-behandelaar schept meer vertrouwen dan een medewerker die inhoudelijk en persoonlijk bij het dossier betrokken is geweest.
- Maak bij de selectie vaker gebruik van vertrouwelijke voorinzage. Dan kun je ook beter zien wat er in huis is en tot de juiste zoektermen komen.

Aandachtspunt: praktijk vs. ideale situatie

- Zorg: De praktijk is vaak anders dan wat wordt geadviseerd. De afhandeling duurt vaak langer. Hoe zorg je ervoor dat afspraken ook worden nagekomen? Hier is geen eenduidige oplossing voor.
- Op dit moment is de afhandeling van de Woo nog te veel afhankelijk van de houding van organisaties en de individuele Woo-behandelaar.
- Belangrijk dat bestuursorganen uitspreken: wij committeren ons aan de Samenwerkwijzer. Dan kun je ze er ook op aanspreken als ze zich er niet aan houden.
- Er zijn veel verschillen tussen de Woo-afhandeling bij bestuursorganen. Hoe verhoudt dat zich tot een uniform document?

Aandachtspunt: welwillende verzoeker vs. wanneer contact echt niet lukt

- Er wordt gesproken over misbruik. De vraag rijst hoe groot de misbruikproblematiek daadwerkelijk is. Cijfers ontbreken hierover. Er is behoefte om deze meer boven tafel te krijgen. Zou hoofdstuk ook sterker maken als hiernaar verwezen kan worden.
- Duidelijk maken hoe de verhouding tussen hoofdstuk 2 en 3 is, nu is het nog niet duidelijk genoeg dat het gaat om de welwillende verzoeker (hoofdstuk 2) en de verzoeken waar echt geen contact meer mogelijk is/sprake is van agressie (hoofdstuk 3). Nu bestaat een beetje het gevoel dat de insteek van het hoofdstuk is: hoe kom je er vanaf?

Aandachtspunt: wanneer termijnen niet worden gehaald

- In de praktijk worden de termijnen vaak niet gehaald. Nu duurt in sommige gevallen een parafenlijn al even lang als de gehele wettelijke termijn die voor de Woo staat.
- In algemene zin: fijn als de brochure bij de praktijk past. Als je uitgangspunt vier in de huidige vorm laat staan schrijf je over de gewenste stap en schep je mogelijk verkeerde verwachtingen bij de verzoeker.
- In de praktijk moet je er vaak zelf achteraan als een deadline verstrijkt. Dit zorgt voor frustratie. Behoeft aan meer proactief contact vanuit de Woo-behandelaar op dit gebied.

Aandachtspunt: inclusiviteit voor niet professionele Woo-verzoeker

- Woo-verzoekers zijn niet alleen journalisten en wetenschappers. Goed om rekening te houden dat journalisten vaak wel weerstand weten te bieden en het contact met de overheid niet schuwen. Dit kan echter voor andere verzoekers met minder ervaring – en die bijvoorbeeld geschaad zijn door een eerdere ervaring met de overheid – niet of minder het geval zijn. Goed om hiervan bewust te zijn en dit voldoende in de werkwijzer mee te nemen.
- Een startgesprek waar meerdere mensen bij het bestuursorgaan aan tafel zetten kan als heftig ervaren worden door beginnende journalisten en niet ervaren Woo-verzoekers.
- Het contact met de verzoeker is nu vaak erg formeel en met 'grote woorden'. Dat kan voor een verzoeker met geen of weinig Woo-ervaring best intimiderend overkomen. De juiste taal en behandelaar is belangrijk. Een goede Woo-behandelaar (die ook goed is in contact leggen) is hierbij erg belangrijk.