



Samenwerkwijzer

Een model voor Woo-behandelaars over goed contact en overleg tijdens het Woo-proces.

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Vijf uitgangspunten voor samenwerking bij een Woo-verzoek	7
	Uitgangspunt 1: Zet in op goed contact tijdens het hele proces	7
	- Waarom: met goed contact leg je de basis voor een geslaagde Woo-afhandeling	7
	- Maak het Woo-proces en de rol van de verzoeker zo snel mogelijk duidelijk	8
	- Leg zelf de basis voor goed contact met verzoekers	9
	- Hanteer het uitgangspunt: persoonlijk contact, tenzij	9
	- Gebruik en ontwikkel gespreksvaardigheden	10
	- Geef ruimte aan emoties	11
	Uitgangspunt 2: Stel de informatiebehoefte van de verzoeker centraal	12
	- Waarom: hoe beter je begrijpt wat de verzoeker wil, hoe beter je kunt helpen	12
	- Vraag naar de achtergrond van het verzoek	12
	- Wees alert op alternatieven naast en varianten binnen de Woo, en bespreek deze met de verzoeker	14
	- Help de verzoeker zo nodig om het verzoek te verduidelijken ('precisering')	16
	Uitgangspunt 3: Betrek de verzoeker bij de selectie van documenten	18
	- Waarom: beter en efficiënter resultaat voor behandelaar en verzoeker	18
	- Betrek de verzoeker tijdens het zoekproces	19
	- Ondersteun de verzoeker bij het maken van keuzes	21
	- Geef in het Woo-besluit een toelichting op hoe er gezocht en geselecteerd is	22

Uitgangspunt 4: Handel een Woo-verzoek zo snel mogelijk af	24
- Waarom: omdat het moet, en vooral: omdat het hoort	24
- Communiceer duidelijk over de termijnen en maak afspraken	24
- Houd de verzoeker op de hoogte van de voortgang	25

Uitgangspunt 5: Geef uitleg als informatie niet openbaar wordt gemaakt	27
- Waarom: het voorkomt een zweem van geheimzinnigheid rondom de afhandeling	27
- Wees spaarzaam met het toepassen van uitzonderingsgronden	27
- Wees duidelijk over de toepassing van uitzonderingsgronden	29

3 Wat als goed contact écht niet lukt... **30**

- Voorwoord: zorgvuldig begrenzen	30
- Situatie 1: er lijkt geen contact mogelijk, maar het is wel nodig	31
- Situatie 2: het contact verloopt moeizaam of verslechtert	32
- Situatie 3: verzoeker wil niet meewerken aan een alternatief voor de Woo	33
- Situatie 4: verzoeker wil niet meewerken aan duiding van zijn informatiebehoefte	33
- Situatie 5: verzoeker wil niet meewerken aan precisering	34
- Situatie 6: verzoeker wil niet meewerken aan overleg bij een omvangrijk verzoek	34
- Situatie 7: verzoeker blijft steeds maar weer en meer vragen	35
- Situatie 8: verzoeker is agressief	36
- Situatie 9: verzoeker maakt misbruik van recht	38
- Situatie 10: de gemachtigde staat goed contact met de verzoeker in de weg	39
- Nawoord: wees helder, duidelijk en consequent	39

4 De organisatie op orde **40**

Onderzoeks- en ontwerpmethod **42**

Brochure voor Woo-verzoekers **44**

1 Inleiding

"We hopen dat de Samenwerkwijzer bijdraagt aan een cultuurverandering rond openbaarheid van overheidsinformatie. Nu is de afhandeling van Woo-verzoeken nog vaak een puur juridisch proces. Waarbij de Woo-behandelaar voor zijn gevoel soms tegen de klippen op, een plicht moet vervullen. En de verzoeker tegen diezelfde klippen op zijn recht moet eisen. Dan dreigt een spiraal van wantrouwen. Gelukkig ken ik ook heel veel goede voorbeelden. Het geheim? Zet je gewone mensenbril op en doe het samen. De Samenwerkwijzer kan daarbij dienen als een soort sociaal contract: er staat in hoe de overheid handelt en behulpzaam zal zijn, en er staat in welke medewerking nodig is van de verzoeker."

Ineke van Gent, voorzitter ACOI

Om de toepassing van de Wet open overheid (hierna: de Woo) te bevorderen publiceert het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (hierna: ACOI) zogeheten werkwijzers. Deze Samenwerkwijzer gaat specifiek over goed contact en overleg tussen Woo-behandelaars en Woo-verzoekers (hierna: behandelaar(s) en verzoeker(s)). Aan de hand van vijf uitgangspunten beschrijven we wat daarvoor nodig is. Ook gaat de Samenwerkwijzer in op lastige situaties.

Doel: het fundament leggen voor geslaagde afhandeling van Woo-verzoeken

Samenwerking tussen behandelaar en verzoeker blijkt vaak het fundament voor een geslaagde afhandeling van Woo-verzoeken. Waarom? Omdat dan de kans het grootst is dat verzoekers snel de informatie krijgen waaraan zij behoefte hebben of op andere wijze adequaat geholpen kunnen worden. Ook helpt het behandelaars om gericht informatie te zoeken en termijnen te halen voor de openbaarmaking ervan. Aan het eind van de rit zijn dan, als het meezit, beide partijen tevreden over het verloop van het proces.

Goed samenwerken klinkt als een open deur, maar het is in de praktijk nog niet vanzelfsprekend en ook niet altijd makkelijk. Het vergt behulpzaamheid en redelijkheid aan beide kanten, open communicatie en bereikbaarheid, en – bovenal – wederzijds vertrouwen en respect. Hoe geef je daar vorm aan als behandelaar? Welke stappen zet je om de verzoeker goed van dienst te zijn en hem of haar bij het proces te betrekken? En wanneer mag en kun je grenzen stellen aan onredelijk gedrag van een verzoeker? Met deze Samenwerkwijzer geeft ACOI richting, praktische antwoorden en aanbevelingen.

Doelgroep: Woo-behandelaars

De Samenwerkwijzer is gemaakt voor behandelaars. Daarmee bedoelen we iedereen die bijdraagt aan de afhandeling van een Woo-verzoek. In praktijk zijn dit dus vaak verschillende rollen en functies, waaronder de Woo-contactpersoon, juristen en informatiespecialisten. In sommige organisaties worden Woo-verzoeken nog grotendeels neergelegd bij medewerkers die inhoudelijk betrokken zijn bij het betreffende onderwerp. Ook zij kunnen dan natuurlijk baat hebben bij de Samenwerkwijzer.

Opzet: vijf uitgangspunten voor samenwerking met verzoekers

De Samenwerkwijzer is opgebouwd rond de volgende vijf algemene uitgangspunten, die behandelaars altijd zouden moeten en kunnen volgen:



1. Zet in op goed contact tijdens het hele proces



2. Stel de informatiebehoefte van de verzoeker centraal



3. Betrek de verzoeker bij de selectie van documenten



4. Handel een Woo-verzoek zo snel mogelijk af



5. Geef uitleg als informatie niet openbaar wordt gemaakt

Binnen deze uitgangspunten is er natuurlijk ruimte voor maatwerk voor behandelaars; hoe zij de uitgangspunten precies invullen, is afhankelijk van het verzoek, de verzoeker en de inrichting van de overheidsorganisatie.¹

Hoofdstuk 2 behandelt de samenwerkingsrelatie tussen behandelaar en verzoeker op basis van de vijf uitgangspunten. Dit hoofdstuk gaat uit van een welwillende verzoeker en overheid, die bereid zijn in gesprek te gaan over het Woo-verzoek. Het hoofdstuk geeft handvatten, goede voorbeelden en juridische kaders, waarmee je als behandelaar het contact met de verzoeker kunt vormgeven. Ook laat het zien welke rol de verzoeker speelt in dit proces.

Hoofdstuk 3 gaat in op de situaties waarin contact niet van de grond komt, ook niet als de behandelaar er alles aan doet. Het gaat uit van een verzoeker die onredelijk of agressief gedrag vertoont. Dit hoofdstuk geeft aan de hand van tien voorbeeldsituaties praktische mogelijkheden om de verzoeker hierop aan te spreken, en in het uiterste geval daaraan consequenties te verbinden voor de afhandeling van diens verzoek.

Hoofdstuk 4 gaat kort in op een aantal voorwaarden die de overheidsorganisatie intern op orde moet hebben om te kunnen leveren. Dit hoofdstuk is bedoeld als een soort checklist die behandelaars kunnen benutten om knelpunten bij leidinggevend en bestuurders op de agenda te zetten en oplossingen aan te dragen.

¹ In deze werkwijzer gebruiken wij het begrip 'overheidsorganisatie' voor alle organisaties die onder de reikwijdte van de Woo vallen (art. 2.2). Wanneer naar deze organisaties wordt verwezen in juridische context, wordt het woord 'bestuursorgaan' gebruikt.



Brochure voor Woo-verzoekers

Bij de Samenwerkwijzer hoort een brochure voor Woo-verzoekers. Want niet iedereen kent de wet en niet iedereen weet hoe een Woo-proces verloopt en welke rol de verzoeker daarin heeft. Door al direct bij de start voorlichting te geven, voorkom je dat verzoekers de Woo-afhandeling als een 'black box' ervaren. De brochure volgt dezelfde vijf uitgangspunten als de werkwijzer voor behandelaars. Dat is niet toevallig, want samenwerking veronderstelt transparantie en wederkerigheid.

De brochure is bedoeld als een model dat overheidsorganisaties kunnen gebruiken in hun communicatie met verzoekers. ACOI adviseert de brochure op de eigen website te plaatsen en bovendien mee te sturen met een ontvangstbevestiging; dat kan ook in een aangepaste vorm gebeuren, met bijvoorbeeld een eigen logo van de overheidsorganisatie erop.

Dank en verantwoording

ACOI heeft deze Samenwerkwijzer ontwikkeld met hulp van heel veel mensen die zelf de nodige ervaring hebben met de Woo, zowel binnen de overheid als in de rol van verzoeker (zie de bijlage voor een verantwoording van de totstandkoming). We zijn hen dankbaar dat zij zo constructief en kritisch hebben meegedacht. We nemen deze, en andere werkwijzers, op in ons bredere kennisaanbod voor iedereen die met de Woo bezig is. Tussentijds zullen we het gebruik en de toepasbaarheid van de Samenwerkwijzer evalueren en deze zo nodig actualiseren.

Heb je vragen over of suggesties voor de Samenwerkwijzer? Neem dan gerust contact op met ACOI.

2 Vijf uitgangspunten voor samenwerking bij een Woo-verzoek

Dit hoofdstuk bespreekt, aan de hand van vijf uitgangspunten, hoe je als behandelaar samenwerking en goed contact kunt initiëren en onderhouden. Dit komt niet vanzelf: het vereist een behulpzame behandelaar én een redelijke verzoeker, die beiden welwillend zijn in contact te treden. Dit is de uitgangssituatie van dit hoofdstuk.

Lees dit hoofdstuk vooral niet als processtappen of fases die elkaar heel precies moeten opvolgen. Het gaat over gewenst gedrag en gespreksonderwerpen voor de behandelaar en de verzoeker; en dat speelt van begin tot eind van het proces.

Tot slot, de toepassing van de uitgangspunten bij de afhandeling van een Woo-verzoek is altijd maatwerk. De invulling ervan hangt af van het verzoek, de verzoeker en de inrichting van de organisatie.

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



"Het is een ervaringsfeit dat mensen het heel prettig vinden dat de overheid contact met hen zoekt. Dat je niet meteen in geformaliseerde setting wordt gedrukt, maar dat bijvoorbeeld iemand even met je belt."²

Bert Marseille, hoogleraar bestuurskunde

Waarom: met goed contact leg je de basis voor een geslaagde Woo-afhandeling

Met goed contact bedoelen we twee dingen. Ten eerste is de vorm en de frequentie van het contact afgestemd op het soort verzoek én op de verzoeker. Zo zal een duidelijk of in omvang beperkt verzoek relatief weinig interactie vereisen. Ook heeft een geïnteresseerde journalist minder of andere uitleg nodig over het proces, dan iemand die voor het eerst een Woo-verzoek doet. Ten tweede betekent het dat behandelaar en verzoeker elkaar over en weer goed informeren en de intentie hebben er samen uit te komen. Goed contact betekent niet per definitie dat je het met elkaar eens bent. Het kan en mag best schuren of botsen,

² ["Een goed begin is het halve werk: beter contact met de overheid"](#), Interview met Bert Marseille voor de Samenwerkwijzer.

zolang beide partijen elkaar maar oprecht benaderen en verder willen helpen. Dus eigenlijk gewoon wat je hoopt en verwacht in de onderlinge verhoudingen, van mens tot mens.

Wat zijn de voordelen van goed contact? In essentie draagt het bij aan een transparant, rechtvaardig en efficiënt proces, dat beide partijen ten goede komt. De behandelaar hoeft niet aan de slag op basis van aannames, maar krijgt van de verzoeker input om te komen tot een passende afhandeling. Hij³ kan inhoudelijke keuzes toetsen, onduidelijkheden wegnemen en het proces zo nodig tussentijds bijsturen. Voor de verzoeker is het voordeel dat hij uitleg krijgt en zich betrokken voelt bij de afhandeling. Onduidelijkheid en onzekerheid over het Woo-proces zijn belangrijke oorzaken van frustratie en ongenoegen bij verzoekers. Die frustratie kun je als behandelaar tegengaan door goed en doorlopend contact te houden. Als het contact tijdens de afhandeling goed verloopt, is de kans ook groter dat beide partijen tevreden zijn over de uitkomst van een Woo-verzoek.

Maak het Woo-proces en de rol van de verzoeker zo snel mogelijk duidelijk

- Lang niet alle verzoekers weten hoe de Woo precies werkt. Verwachtingsmanagement is daarom een belangrijk onderdeel van goed contact. Maak daarom voorafgaand én tijdens behandeling duidelijk hoe het proces eruit ziet.
- Leg onder meer uit dat bij een Woo-verzoek de informatie openbaar wordt voor een ieder en dus niet uitsluitend voor de verzoeker. Leg ook uit dat er formeel besluit genomen zal worden. Als daarvoor aanleiding is, leg dan uit welke andere manieren er zijn om informatie te geven.

- Maak expliciet welke rol de verzoeker heeft binnen de verschillende fases van de afhandeling van een Woo-verzoek, en andersom wat de verzoeker van de overheid kan verwachten.
- Leg bovendien goed uit waarom iets aan een verzoeker wordt gevraagd en ook wat de consequenties kunnen zijn als deze niet meewerkt. Dit speelt vooral bij overleg om een onduidelijk verzoek te preciseren, bij overleg om een omvangrijk verzoek af te bakenen en/of gefaseerd te behandelen of wanneer vermoed wordt dat een praktische oplossing meer gewenst is dan het verstrekken van documenten.
- Stel de verzoeker op tijd op de hoogte wanneer het Woo-proces anders verloopt dan in eerste instantie is gecommuniceerd.
- ACOI heeft ter ondersteuning een brochure voor Woo-verzoekers gemaakt.⁴ Gebruik die voor voorlichting op de eigen website en stuur de brochure mee bij een ontvangstbevestiging.

Het is belangrijk dat duidelijk is met wie ik contact op moet nemen. Ik wil weten wie ik moet spreken, waar ik vragen kan stellen en hoe ik die persoon goed kan bereiken.

Woo-verzoeker vanuit een maatschappelijke organisatie

³ In de Samenwerkwijzer is waar gesproken over 'hij', 'hem' of 'zijn', een taalkundige keuze gemaakt. Het zegt niets over het daadwerkelijke gender en/of geslacht van de verzoeker of behandelaar.

⁴ Zie de bijlage bij dit document en [de website van ACOI](#) voor de losse pdf-versies.

Leg zelf de basis voor goed contact met verzoekers

- Neem als behandelaar een proactieve houding aan: de overheidsorganisatie is aan zet om het contact met de verzoeker te initiëren en te onderhouden.
- Zorg dat 'het loket' van de Woo-contactpersoon goed vindbaar en bereikbaar is. Voor mensen die overwegen een Woo-verzoek in te dienen, heeft een direct telefoonnummer of e-mailadres op de website de voorkeur. Als de organisatie alleen een algemeen nummer of e-mailadres op de website plaatst, zorg dan dat een verzoeker snel via die kanalen in contact gebracht wordt met de Woo-contactpersoon.
- Laat het de verzoeker zo snel mogelijk weten dat het verzoek in goede orde is ontvangen. Zet in die ontvangstbevestiging een e-mailadres, telefoonnummer en liefst ook de naam van de behandelaar, waartoe de verzoeker zich kan richten.
- Neem zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen een week, ook persoonlijk contact op met de verzoeker, door te bellen; of te mailen als de verzoeker geen telefoonnummer heeft doorgegeven. Bepaal op basis van het verzoek en het eerste contact met de verzoeker welke volgende contactmomenten passend zijn, en beperk je daarbij niet tot de wettelijk voorgeschreven momenten.

Hanteer het uitgangspunt: persoonlijk contact, tenzij

- Het uitgangspunt bij Woo-verzoeken is persoonlijk contact, van mens tot mens. Dat betekent zoals boven gesteld (video)bellen en ook corresponderen met de naam en directe contactgegevens van de behandelaar.
- Er kunnen redenen zijn om als behandelaar juist niet persoonlijk contact op te nemen, bijvoorbeeld als er een sterk vermoeden is dat een verzoeker zich (ook) richting jou als behandelaar agressief of bedreigend zal opstellen. Zie voor die situatie hoofdstuk 3.
- Ook zijn een naam en contactgegevens van de verzoeker wenselijk en zelfs vereist. Het is voor verzoekers niet mogelijk om anoniem of onder een pseudoniem een Woo-verzoek in te dienen dat in behandeling kan worden genomen (zie juridisch kader). Niet alle verzoekers weten dit, of vinden het in het begin spannend om zichzelf kenbaar te maken. Leg uit dat je de gegevens nodig hebt en waarom. Geef enige tijd om deze alsnog aan te leveren.
- Stel zo nodig identificerende vragen en plan eventueel een (digitaal) overleg in om de identiteit van de verzoeker vast te kunnen stellen. Kan de identiteit niet worden vastgesteld, bijvoorbeeld omdat de verzoeker onvoldoende meewerkt, dan kan het verzoek niet in behandeling worden genomen.
- Let op: een verzoeker mag wel vragen om zijn identiteit geheim te houden als je zienswijzen moet opvragen bij derden.

Juridisch kader: Identificatieplicht van de verzoeker

Een Woo-verzoek kwalificeert formeel-juridisch als een aanvraag die leidt tot een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Daarom moet het Woo-verzoek ook voldoen aan de eisen van artikel 4:2 lid 1 Awb. Het moet dus in ieder geval de naam en het adres van de aanvrager bevatten (ook al kan 'eenieder' een Woo-verzoek indienen).

Naam:

- Dit moet de naam van de aanvrager zelf zijn.
- De aanvrager kan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon zijn.
- Wanneer de aanvrager een gemachtigde heeft, kan niet worden volstaan met diens naam.

Adres:

- Deze eis is minder hard en kent wat meer praktische variatie.
- Sta vooruitlopend op de digitaliseringsslag van de Awb alvast toe dat er wordt volstaan met correspondentie via e-mail in plaats van via een postadres, zeker wanneer de verzoeker dit wil.
- Voor een postadres is niet vereist dat dit het woonadres van de aanvrager is.

Verder zegt de wet dat de aanvraag ondertekend moet zijn.

Anonieme aanvragen *kunnen* overigens wel een aanleiding vormen om bepaalde informatie actief openbaar te maken, maar dat is dan geen Woo-besluit op een Woo-verzoek.

Sommige bestuursorganen bieden verzoekers de mogelijkheid aan zich te identificeren via DigiD. Dit kan bijdragen aan een gestroomlijnd proces. Het mag echter niet de enige manier zijn om een Woo-verzoek te kunnen indienen of in communicatie als enige of voornaamste manier worden gepresenteerd.

Gebruik en ontwikkel gespreksvaardigheden

- Voer het gesprek in normale mensentaal, gebruik zo min mogelijk overheidsjargon, en wees duidelijk en vriendelijk. Hoe je overkomt op de verzoeker, heeft invloed op de (verdere) afhandeling van het verzoek. Stem de toon en het woordgebruik dus af op de specifieke verzoeker en diens kennis en behoeften.
- Stel open vragen en luister goed. Geef terug wat je hoort om te checken of je de ander goed hebt begrepen.
- Geef de verzoeker ruimte om te vertellen wat er speelt. Het is belangrijk dat de verzoeker daarover vrijuit kan vertellen, zonder het gevoel te krijgen dat hij zich moet verdedigen of verontschuldigen. Zo kun je samen onderzoeken hoe de verzoeker het beste geholpen is.
- Denk na over het aantal aanwezigen bij een gesprek. Voor jou is het misschien handig om gelijk inhoudelijke deskundigen of een woordvoerder erbij uit te nodigen, maar voor een verzoeker kan dat intimiderend voelen als dit voor hem onverwacht komt.
- Goed contact moet je oefenen en onderhouden. Maak gebruik van (bij)scholing die daarbij helpt, bijvoorbeeld een cursus mediation- of gespreksvaardigheden.



Toen ik een Woo-verzoek deed over een bouwproject bij mij in de gemeente stuitte ik op juridisch gesteggel tussen verschillende medewerkers. Het gesprek liep vast op of bepaalde stukken wel of niet onder het verzoek vielen. Toen de Woo-contactpersoon erbij betrokken werd leek het allemaal veel sneller te gaan. Het was fijn om te spreken met iemand die niet inhoudelijk bij de processen betrokken was. Dat gaf een gevoel van onafhankelijkheid. De contactpersoon speelde een essentiële rol in de het maken van de vertaalslag van het verzoek door de context van mijn verzoek te vertalen naar de ambtelijke taal van de organisatie waar ik zelf niet mee bekend ben. Dit versnelde de afhandeling.

Woo-verzoeker, inwoner van een gemeente



Als Woo-behandelaar is het belangrijk dat je openstaat voor de emoties van de verzoeker. Verzoeken kunnen gaan over iets in de persoonlijke levenssfeer. Dat kan soms hoog oplopen en impact hebben op je leven. Soms heeft een verzoeker slechte ervaringen met de behandeling van een eerder Woo-verzoek. Dit kan voor wantrouwen naar de overheid zorgen. Het is belangrijk om dit bespreekbaar te maken. Doordat de verzoeker de kans krijgt de situatie uit te leggen en daarbij emoties te uiten ontstaat er ruimte in het Woo-proces. Daarna kun je effectief verder en kijken wat je als organisatie kunt betekenen.

Woo-behandelaar bij een uitvoeringsorganisatie

Geef ruimte aan emoties

- Wees je bewust dat er soms een heel menselijk verhaal schuilgaat achter een Woo-verzoek. Dit kan gepaard gaan met emoties als woede, verdriet en angst.
- Door voldoende ruimte te geven aan emoties en deze tijdig een geschikte plek te geven binnen en/of buiten het proces, zou het bij een redelijke verzoeker mogelijk moeten zijn om daarna door te schakelen naar een meer zakelijke Woo-afhandeling.
- Andersom geldt dat ook overheidsmedewerkers emoties kunnen ervaren die de afhandeling van het Woo-verzoek bemoeilijken. Wees je hiervan bewust en vraag zo nodig om enig begrip van de verzoeker. Het gaat hier uiteindelijk ook gewoon over goed contact tussen mensen onderling.
- Soms vertoont iemand agressief of ander grensoverschrijdend gedrag. In dat geval is het belangrijk als behandelaar een grens te trekken. Raadpleeg voor dit soort situaties hoofdstuk 3, situatie 8.

Uitgangspunt 2: Stel de informatiebehoefte van de verzoeker centraal



"Als Woo-contactpersoon moet je je *people skills* gebruiken. Dan kun je bepalen waar de verzoeken echt vandaan komen."⁵

Bette Nijboer, Woo-contactpersoon gemeente Deventer

Waarom: hoe beter je begrijpt wat de verzoeker wil, hoe beter je kunt helpen

Mensen dienen een Woo-verzoek in omdat ze behoefte hebben aan informatie. Om aan die behoefte tegemoet te komen is het nodig de verzoeker écht te (willen) begrijpen. Welke informatie zoekt hij en waarvoor of waarom? Door naar de achtergrond van een verzoek te vragen en goed naar de antwoorden te luisteren, voorkomt de behandelaar dat hij de verkeerde, teveel of te weinig documenten verzamelt en beoordeelt. Ook kan zo blijken dat de standaard Woo-procedure niet de beste of de enige manier is om de verzoeker te helpen. Dan kun je met de verzoeker spreken over alternatieve routes om in diens behoefte te voorzien.

Vraag naar de achtergrond van het verzoek

- Verzoekers doen hun verzoek doorgaans in een specifieke context of om een bepaalde reden. Om de verzoeker snel en gericht aan de gezochte informatie te kunnen helpen is het van belang om hiernaar te vragen. Licht dit ook toe aan de verzoeker. Stel open vragen en luister naar wat de verzoeker te vertellen heeft.
- Probeer, als de verzoeker er niet uitkomt, zelf een voorstel te doen, bijvoorbeeld gelet op actualiteiten, de persoonlijke situatie van de verzoeker, et cetera. Toets bij de verzoeker of je interpretatie klopt en je diens informatiebehoefte goed hebt begrepen. Koppel dit terug per e-mail en vraag de verzoeker te bevestigen.
- Zelfs bij een duidelijk en overzichtelijk Woo-verzoek heeft vragen naar de achtergrond nut. Misschien blijkt dat je meer of andere dan de opgevraagde documenten moet verstrekken om goed in de behoefte te voorzien.
- Hou er rekening mee dat het Woo-verzoek soms ook een signaal kan zijn dat er iets anders speelt tussen de organisatie en verzoeker. De oplossing is dan niet altijd gelegen in beantwoording van het Woo-verzoek. Dan moet er iets anders gebeuren.

⁵ ["Transparantie, dat is mijn pakkie 'an'"](#), interview met Bette Nijboer voor de Samenwerkwijzer.



We ontvingen meerdere verzoeken van een inwoner over werkzaamheden van de gemeente. Dit ging bij elkaar om veel documenten. Bij het lezen van de verzoeken kreeg ik echter het gevoel dat er eigenlijk iets anders achter de verzoeken schuilging. Ik belde de verzoeker op en vroeg wat er aan de hand was. Hij vertelde dat hij schade had geleden door werkzaamheden van de gemeente. Toen hij een schadeclaim indiende werd hij van het kastje naar de muur gestuurd en ontving hij een afwijzing. Gevolg was dat hij al maanden met schade zat waar hij niks aan kon doen. Uit frustratie diende hij meerdere Woo-verzoeken in, als laatste poging in contact te komen met de gemeente. Ik ben toen bij de afdeling in kwestie langsgedaan en heb het voorval aan hen voorgelegd. Bij herbeoordeling kwamen ze tot de conclusie dat de claim inderdaad onterecht was afgewezen. De verzoeker is toen alsnog geholpen. De Woo-verzoeken zijn toen ingetrokken.

Woo-contactpersoon bij een gemeente

Juridisch kader: Over 'doel' en 'belang' binnen de Woo.

Het is een misverstand dat uit de Woo volgt dat een behandelaar nooit mag vragen naar het doel van een Woo-verzoek. Vragen staat vrij en het is bijna altijd nuttig en nodig. In artikel 4.1 lid 3 Woo staat: 'De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen'. In de praktijk wordt dit nu vaak uitgelegd als dat de behandelaar niet zou mogen vragen naar het belang of doel van de verzoeker bij het specifieke verzoek. Dit is een incorrecte uitleg. Hoe zit het dan wel juridisch?

'Belang' en 'doel' zijn niet hetzelfde. De term 'belang' valt terug te voeren op het belanghebbende begrip uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Volgens artikel 1:2 lid 1 Awb wordt onder belanghebbende verstaan: 'degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken'. Daarvoor is vereist dat er sprake is van een objectief bepaalbaar, persoonlijk, eigen, rechtstreeks en actueel belang. Wat de Woo met dit wetsartikel eigenlijk zegt is dat 'een ieder' een verzoek naar documenten mag indienen, en dus niet alleen iemand die formeel juridisch belanghebbend zou zijn bij die documenten. Het belang van de verzoeker doet er daarom ook niet toe voor de openbaarheidsbeoordeling: openbaarmaking gebeurt niet voor deze verzoeker, maar geldt als algemeen zwaarwegend belang. Daarbij hoeft de verzoeker het belang niet te stellen; dat betekent niet dat hij er geen belang bij mag hebben of dat er niet naar gevraagd zou mogen worden.

Inzicht in het 'doel' en daarmee in welke informatie precies gezocht wordt, is daarentegen essentieel om de precieze reikwijdte van het verzoek te bepalen. Onder 'doel' moet hier vooral de reden voor het verzoek worden verstaan. De verzoeker is namelijk leidend in wat hij vraagt, zijn informatiebehoefte staat voorop. In het kader van een goede samenwerking mag daarom van hem verwacht worden

dat hij voldoende informatie geeft over achtergrond, context en wat hij hoopt te bereiken, in ieder geval in zodanige mate dat het bestuursorgaan hiermee uit de voeten kan en weet wat er gezocht moet worden. Er wordt immers van het bestuursorgaan verwacht dat die het Woo-verzoek correct uitvoert.

Dat er naar 'doel' gevraagd mag, of soms zelfs moet worden blijkt ook uit artikel 4.6 Woo, de antimisbruikbepaling. Hierin staat dat 'indien de verzoeker kennelijk een ander *doel* heeft dan het verkrijgen van publieke informatie' het verzoek buiten behandeling kan worden gelaten (zie hoofdstuk 3). In het kader van zorgvuldigheid kan het zinvol zijn controlerende vragen te stellen aan de verzoeker of met hem in gesprek te gaan over zijn precieze bedoelingen voordat het besluit wordt genomen. Hoewel het zeker niet altijd nodig zal zijn om hierover vragen te stellen aan de verzoeker, is dit wetsartikel wel een belangrijke indicatie dat 'doel' en 'belang' iets anders zijn.

Wees alert op alternatieven naast en varianten binnen de Woo, en bespreek deze met de verzoeker

- Toets bij de verzoeker of de bedoeling is dat de informatie openbaar wordt gemaakt voor iedereen. Als hierover twijfel bestaat, maak dat dan bespreekbaar en verken alternatieve routes die tegemoet komen aan de (informatie)behoefte. Adviseer hierin, en betrek zoveel mogelijk de verzoeker.
- Bespreek ook bij verzoekers met een beroepsmatig belang welke route naar verwachting het beste resultaat kan opleveren, qua snelheid en in wat er kan worden verstrekt of openbaar gemaakt. Bij journalisten en onderzoekers wordt soms te snel aangenomen dat een Woo-verzoek de start is van een onderzoek of publicatie. Het komt echter geregeld voor dat een journalist de Woo inzet als laatste redmiddel, omdat deze via andere wegen niet aan de

gewenste informatie komt. In die gevallen valt te overwegen om alsnog een alternatieve route te realiseren voor de journalist.

- Hieronder staan enkele alternatieven voor de standaard Woo-route. Soms komt het dan niet meer tot een Woo-besluit. Maar ze kunnen ook een tussenstap zijn, of een zijpad, waarna alsnog een Woo-besluit volgt. Het uitgangspunt blijft om de verzoeker goed en snel te helpen.
 - Antwoord geven op inhoudelijke vragen van de verzoeker, in mondelinge of schriftelijke vorm. Behandelaars spreken in die gevallen vaak van afhandeling als een 'regulier informatieverzoek'.
 - Opstellen van een tijdlijn of een ander document dat tegemoet komt aan de informatiebehoefte. Het opstellen van een nieuw document valt formeel buiten het bereik van de Woo, maar kan soms afdoende zijn.
 - Een andere juridische route, zoals die van de AVG of een bijzonder regime (zie de bijlage bij artikel 8.8 Woo), als dit meer voor de hand ligt of zelfs formeel voorgaat op de Woo-route.
 - Verstrekking van documenten aan de verzoeker buiten de formele Woo-besluitvorming om, bijvoorbeeld als er enkel een naam gelakt hoeft te worden. Als je iets uit het document haalt, licht dan wel toe waarom dat gebeurt (zonder alsnog een Woo-besluit te nemen). Overweeg om het document daarnaast ook actief openbaar te maken.
 - Verstrekken van of verwijzen naar reeds openbare informatie of naar aanleiding van het verzoek snel informatie actief (zonder besluit) openbaar maken.
 - Het aanbieden van een informeel achtergrondgesprek met een inhoudsdeskundige en/of bestuurder.
 - Doorverwijzen naar een klachtbehandelaar of mediator. Dit kan aan de orde zijn als het Woo-verzoek voortkomt uit een onderliggend conflict met de organisatie en verstrekking van documenten op zichzelf niet tot een oplossing leidt.
 - Invoegen van de gevraagde documenten in het dossier van een klacht/bezwaar/beroep/rechtszaak waar de verzoeker ook toegang toe heeft.

- Wees ook alert op varianten binnen de Woo waarbij alleen de verzoeker documenten krijgt (via een besluit) of onder geheimhouding kan inzien. Dit kan aan de orde zijn in gevallen waarbij de verzoeker belanghebbende is en de documenten hem aangaan (Woo artikel 5.5.), bij individuele verstrekking om klemmende redenen (Woo, artikel 5.6.) of wanneer er sprake is van een historisch, statistisch, wetenschappelijk of journalistiek onderzoek (Woo, artikel 5.7: zie [Werkwijzer Inzage onder geheimhouding](#) van ACOI).
- Ligt een andere route voor de hand, help de verzoeker dan op weg en stuur niet alleen een afwijzing van het Woo-verzoek.
- Hecht het Woo-verzoek ook op een nette manier af wanneer de verzoeker op een andere manier wordt geholpen dan via het Woo-verzoek. Vraag bijvoorbeeld aan de verzoeker het 'Woo-verzoek' formeel (schriftelijk) in te trekken. Of geef ter administratieve afronding van het dossier, zelf op enig moment schriftelijk aan dat je het verzoek als ingetrokken beschouwt. Blijf daarbij open staan voor nader contact.

Juridisch kader: Wanneer is er sprake van een Woo-verzoek?

De hoofdregel in de jurisprudentie is dat wanneer iemand met een beroep op de Woo een verzoek om informatie vervat in documenten tot een bestuursorgaan richt over een aangelegenheid die naar zijn aard verband houdt met de publieke taak van dat bestuursorgaan, er sprake is van een Woo-verzoek (en uiteraard moet het verzoek ook onder meer voldoen aan de andere eisen van artikel 4:2 Awb).

Dit is alleen anders wanneer de verzoeker niet beoogd heeft een Woo-verzoek te doen, bijvoorbeeld wanneer hij niet vraagt om toezending van documenten, maar slechts vragen beantwoord wil krijgen. Of als hij de documenten zelf wil hebben maar niet wil dat de informatie openbaar wordt gemaakt voor eenieder. Bij twijfel over de bedoeling van de verzoeker moet het bestuursorgaan hiernaar vragen. Het bestuursorgaan kan daarom niet eenzijdig tot omzetting in een andere route beslissen. Worden er vanuit overheidszijde geen gerichte vragen gesteld terwijl dat wel nodig zou zijn geweest, dan levert dat al snel een zorgvuldigheidsgebrek op.



We kregen een Woo-verzoek van journalisten van de plaatselijke krant. Die wilden documenten over alle incidenten die ooit waren voorgevallen op het NS-station. Al snel kwamen we erachter dat dat om duizenden documenten ging. Het zou ontzettend veel tijd kosten om al die documenten te beoordelen.

We gingen in gesprek met de journalisten. Toen bleek waar ze écht naar op zoek waren. Het ging hen niet om alle informatie over alle incidenten, maar om een overzicht van wat er zoal op het station was voorgevallen. Officieel verplicht de Woo niet tot het maken van nieuwe documenten, maar in dit geval kozen we ervoor het wel te doen. Het was voordelig voor beide partijen. De journalisten waren zo beter geholpen en hoefden daarnaast minder lang te wachten op de gevraagde informatie. Voor ons kostte het opstellen van het document wat extra tijd, maar beduidend minder dan het doorzoeken en beoordelen van al die documenten.

Woo-behandelaar bij een gemeente

Help de verzoeker zo nodig om het verzoek te verduidelijken ('precisering')

- Bepaal bij ontvangst of het verzoek duidelijk genoeg is om aan de slag te gaan. Zo niet, gebruik dan het eerste contact om samen preciezer te bepalen waar het verzoek over gaat: over welk onderwerp, over welke periode, over welke specifieke gebeurtenissen of besluiten wil de verzoeker informatie openbaar gemaakt hebben?
- Een gesprek ter verduidelijking van een verzoek kan telefonisch, online of op kantoor. Ter voorbereiding is het handig om enkele vragen al per e-mail toe te sturen, zodat de verzoeker daar alvast rustig over kan nadenken. Maar maak er niet meteen een vragenbombardement van, dat schrikt mensen af.
- Denk goed mee met de verzoeker, want jij hebt expertise in huis of kunt die aanboren bij dossierhouders in de organisatie. Betrek de dossierhouders eventueel bij het overleg.
- Als het niet lukt om het verzoek samen met de verzoeker te verduidelijken, doe dan zelf schriftelijke voorstellen voor een beschrijving van het onderwerp en de periode waarvoor naar documenten gezocht gaat worden.
- Probeer in de communicatie te voorkomen dat de verzoeker zich in een hoek gedrukt voelt; het gaat erom dat je voorstellen doet waar hij vrijelijk op kan reageren om samen op iets uit te komen waar beiden mee uit de voeten kunnen. De uitkomst mag zijn dat het verzoek kleiner wordt, graag zelfs wanneer de verzoeker niet op meer zit te wachten, maar dit is niet het doel van dit gesprek.
- Leg de afspraken die er zijn gemaakt over de precieze reikwijdte van het verzoek schriftelijk vast en deel deze met de verzoeker zodat deze ze idealiter kan bevestigen. Herhaal de afspraken in het besluit.

Juridisch kader: Precisering

Op grond van artikel 4.1 lid 4 Woo moet de verzoeker bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document vermelden, waarover hij informatie wenst. Soms slagen verzoekers er niet in dit meteen bij het initiële verzoek al heel precies te vermelden. Om te voorkomen dat bestuursorganen te ongerichte verzoeken moeten afhandelen (wat dus niet mogelijk is), staat in artikel 4.1 lid 5 Woo dat als het verzoek te algemeen geformuleerd is, het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst aan de verzoeker vraagt het verzoek te precisieren. Met dit verzoek zegt het bestuursorgaan in feite 'uw verzoek is te vaag, waardoor ik niet weet waar mijn zoektocht begint en zal eindigen'. Die twee weken zijn overigens niet heel hard: ook daarna kan er nog om precisering gevraagd worden wanneer dat nodig blijkt.

De wet schrijft voor dat het bestuursorgaan de verzoeker behulpzaam moet zijn. Het is de bedoeling dat samen wordt gezocht naar een rechtvaardige invulling van het verzoek, zodat het inhoudelijk in behandeling kan worden genomen. Het is in beginsel aan het bestuursorgaan om hierin het voortouw te nemen en hierin richting te geven. Hier ligt een taak die het bestuursorgaan noopt tot een actieve houding en responsiviteit. En dus ook tot snel handelen, ook wanneer er wordt opgeschort vanwege een incomplete aanvraag (zie artikel 4.1 lid 5 Woo in combinatie met artikelen 4:5 en 4:15 Awb).

Het bestuursorgaan moet een hersteltermijn bieden waarbinnen de verzoeker zijn verzoek kan precisieren. Werkt de verzoeker niet mee aan precisering, dan mag het bestuursorgaan besluiten het verzoek niet te behandelen (artikel 4.1 lid 6 Woo). Het is daartoe niet verplicht: dit is een discretionaire bevoegdheid. Zie hierover meer onder situatie 5 in hoofdstuk 3.

Wat er ook gebeurt, het is hoe dan ook belangrijk om in het kader van goed contact enerzijds een open lijn te houden om de behulpzaamheid goed vorm te geven en anderzijds subtiel maar zeker duidelijk genoeg grenzen te stellen en aan te geven wat de consequentie zal zijn wanneer er niet of onvoldoende gepreciseerd wordt.

Uitgangspunt 3: Betrek de verzoeker bij de selectie van documenten



"Als een verzoek gaat om veel documenten moet je met je met elkaar in gesprek. Niet met de intentie om de scope kleiner te maken; maar je probeert wel de verzoeker te verleiden tot het maken van keuzes over wat hij wil hebben. Dan bepaal je samen wat relevant is."

Robert Nat, dataspecialist Woo-verzoeken provincie Groningen⁶

Waarom: beter en efficiënter resultaat voor behandelaar en verzoeker

Selecteren van documenten houdt in dat er keuzes gemaakt moeten worden. Op basis van de formulering van het verzoek, bepaalt de behandelaar de zoekstrategie, dus hoe de bijpassende documenten verzameld worden. Omdat de informatiebehoefte van de verzoeker centraal staat, rust er een verantwoordelijkheid op de overheid om die te betrekken bij de selectie van documenten en keuzes voor- en uit te leggen. Door de verzoeker mee te nemen in het selectieproces, kan bovendien gericht worden gewerkt, vaak met een beter resultaat.

Het overleg met de verzoeker doorbreekt een 'alles-of-niets-benadering'. Soms zie je namelijk dat een verzoeker uit voorzorg erg veel soorten documenten opvraagt (nota's, rapporten, memo's, mails, chats, concepten, etc.) uit angst anders informatie mis te lopen. Of het is de overheid die de werklust probeert te minimaliseren door alleen categorieën documenten bij het verzoek te betrekken waarnaar in het verzoek heel expliciet is gevraagd. Juist in die gevallen is het productiever om het overleg op te zoeken, om het samen te hebben over de zoekstrategie. Vaak wordt het dan mogelijk om gericht te zoeken en minder documenten bij een verzoek te betrekken, waardoor de verzoeker sneller de voor hem relevante informatie heeft en de behandelaar het verzoek sneller kan afhandelen (win-win).

Door open te spreken over de wijze waarop wordt gezocht en de verzoeker hier deelgenoot van te maken, zorg je er bovendien voor dat de zoekstrategie niet pas laat of aan het einde van het Woo-proces ter discussie komt te staan. Soms wordt in rechtszaken over Woo-verzoeken de opbrengst van de zoekstrategie ter discussie gesteld, en rechters verwachten nu standaard enige verantwoording daarover. Kortom, overleg met verzoeker draagt bij aan goed contact tijdens het proces én aan een gedegen verantwoording achteraf.

⁶ ["Verleid de verzoeker tot het maken van keuzes"](#), Interview met Robert Nat voor de Samenwerkwijzer.

Betrek de verzoeker tijdens het zoekproces

- Bespreek met de verzoeker bijvoorbeeld waar in de organisatie en/of in welke systemen (mogelijk) gezocht kan worden, welke zoektermen er worden gebruikt en/of naar welk type documenten (bijvoorbeeld formele nota's, rapporten, verslagen en besluitvorming; informele communicatie via mail of chat; concepten; ambtelijke en politieke top of iedereen). Bespreek in hoeverre de mogelijke opbrengst ook zal aansluiten bij de verwachtingen van de verzoeker: van de verzoeker mag verwacht worden dat hij zijn verwachtingen tot op zekere hoogte concreet maakt. Bereid dit gesprek goed voor, zodat de verzoeker en jij samen weloverwogen keuzes kunnen maken.⁷
- Dit is vooral - maar zeker niet uitsluitend - aan de orde bij omvangrijke verzoeken, dat wil zeggen bij verzoeken waarbij in potentie veel documenten moeten worden verzameld en beoordeeld, waardoor de wettelijke termijn van vier plus twee weken (plus een opschorting voor eventuele zienswijzen) heel moeilijk kan worden gehaald. Bij omvangrijke verzoeken zijn afspraken nodig over prioritering, fasering en/of termijnen. Bespreek daarbij dus ook met de verzoeker dat er een spanningsveld zit tussen veel documenten betrekken en snel voldoen aan het verzoek.
- Er zijn heel veel mogelijkheden om de verzoeker concreet mee te nemen in keuzes (zie ook de volgende paragraaf). De manier en mate waarin je dat doet is afhankelijk van de aard en omvang van het verzoek. Uiteraard is het zaak dat de aanpak die je kiest iets oplevert: tijdswinst of een betere afhandeling van het verzoek. Kies voor simpele situaties een simpel instrument.
- Leg gemaakte afspraken vast en communiceer deze met de verzoeker.

Juridisch kader: Het onderscheid tussen 'te omvangrijk' en 'onvoldoende gepreciseerd'

In de praktijk leeft de vraag of een heel omvangrijk verzoek in de kern niet ook onvoldoende gepreciseerd is. Dit onderscheid is van belang omdat de Woo aan 'onvoldoende precies' wel de consequentie van het formeel-juridisch buiten behandeling stellen van het verzoek verbindt, en aan 'te omvangrijk' niet.

De wetgever lijkt evenwel bewust onderscheid te hebben gemaakt tussen enerzijds onvoldoende gepreciseerde Woo-verzoeken (4.1 lid 5 en 6) en anderzijds omvangrijke verzoeken waarbij je afspraken maakt over de 'spelregels' (4.2a). Hoewel deze kenmerken tegelijkertijd kunnen gelden voor één en hetzelfde verzoek en elkaar dus zeker niet uitsluiten, liggen ze nou ook weer niet precies in elkaars verlengde. De precisering is de ingang voor de zoekstrategie: met een preciseringsverzoek zeg je eigenlijk dat je niet goed weet wat er van je gevraagd wordt en dat je de hulp van de verzoeker nodig hebt. Ben je daar eenmaal doorheen en dus in staat om gericht te zoeken (en dan dus niet slechts een gooi te doen naar de precieze omvang als in 'orde van grootte'), dan heb je op grond van de wet te maken met een voldoende gepreciseerd verzoek. Dat kan dan niet meer de reden zijn om een verzoek formeel niet te behandelen. Kortom: bij onvoldoende gepreciseerd gaat het om 'te vaag', bij omvangrijke verzoeken eerder om 'te veel'.

Het bestuursorgaan moet van de Woo in overleg treden indien een voldoende gespecificeerd verzoek zodanig omvangrijk is dat de wettelijke beslistermijn niet kan worden gehaald (artikel 4.2a Woo). In dat geval treedt het bestuursorgaan voor het verstrijken

⁷ Zie voor meer verdieping de pagina [Prioriteringsgesprekken voorbereiden](#), onderdeel van de [Werkwijzer Samen Kiezen](#) van ACOI.

van de wettelijke termijn in overleg met de verzoeker over de prioritering van de afhandeling van het (te) omvangrijke verzoek, waarbij de verstrekking zoveel mogelijk gebeurt in de door de verzoeker gewenste volgorde. Bij 'prioritering' moet je ook denken aan 'fasering' en het maken van afspraken over een reële afhandeltermijn (zie Memorie van Toelichting over artikel 4.2a Woo, en over 8.4 Woo).

Met dit overleg wordt voorzien in maatwerk en het heeft bovendien een dejuridiserende werking doordat er samen passende afspraken kunnen worden gemaakt. Rechterers hebben aangegeven dergelijke afspraken in het Woo-proces ook als een 'overeenkomst' te behandelen.⁸

Zie voor informatie over wat te doen als de verzoeker niet meewerkt aan precisering of prioritering hoofdstuk 3, situaties 4 t/m 6.

De provincie kreeg op een gegeven moment een verzoek over de Oostpolder. Al snel bleek het om duizenden documenten te gaan. Ik heb toen contact opgezocht en de verzoekers, twee journalisten, aangeboden om hen te helpen bepalen wat zij specifiek wilden hebben. De verzoekers reageerden eerst wat argwanend. Die dachten dat ik die informatie juist zou gebruiken om bepaalde informatie te lakken. Het is daarom belangrijk om duidelijk te maken dat ik niet uit ben op het inperken van het verzoek, maar het wel zo gericht mogelijk wil beantwoorden.

Ik maakte daarom voor de journalisten inzichtelijk hoeveel uitkomsten er waren per zoekterm en wat voor invloed dit had op de scope van het verzoek. De verzoekers leverden verschillende zoektermen aan die werden meegenomen. Op basis van die resultaten is toen in samenspraak besloten om eerst de bestuurlijke documenten op te leveren. Dit was het eerste deelbesluit, bestaande uit 108 documenten. Daarna hebben ze me gevraagd op basis van bepaalde zoektermen nog extra informatie te leveren. Dit waren nog eens 68 documenten. Nadien lieten ze me weten geen vragen meer te hebben. Het verzoek was daarmee afgehandeld.

Woo-behandelaar bij een provincie

⁸ "[Rechters aan het WOOrd](#)", publicatie van ACOI n.a.v. gesprekken met rechters en staatsraden over de Wob- en Woo-praktijk.

Ondersteun de verzoeker bij het maken van keuzes

- Veel verzoekers zijn bereid mee te denken over selectie van documenten, maar willen of kunnen deze keuze niet blind of zonder nadere informatie van de overheid maken. Het is aan de overheidsorganisatie om de verzoeker hierin te ondersteunen en inzichtelijk te maken welke informatie er binnen de organisatie aanwezig is en waar die vermoedelijk kan worden gevonden.
- Er zijn verschillende instrumenten en methodes die het gesprek over selectie, prioritering of fasering (eventueel met deelbesluiten) kunnen ondersteunen.⁹ Daarbij is het belangrijk dat het voor de verzoeker duidelijk is wat de gevolgen zijn van de zoekstrategie voor de doorlooptijd en de kwaliteit van de afhandeling van het verzoek. De verzoeker kan zo geïnformeerd keuzes maken.
- Voorbeelden van denkbare instrumenten zijn:
 - Een organogram met taken en bevoegdheden van de organisatie: deze ondersteunt het gesprek met de verzoeker over of informatie van bepaalde organisatieonderdelen, personen, overleggen relevant zijn, of juist niet.
 - Een informeel gesprek met een inhoudsdeskundige, al of niet in aanwezigheid van de behandelaar zelf. Zo'n gesprek kan meer context geven over (het beleid rondom) het gevraagde onderwerp, hoe de overheidsorganisatie is georganiseerd of wat voor soort informatie er wel/niet is.
 - Het opstellen van een tijdlijn van een proces of gebeurtenis: dit geeft inzicht in het verloop en helpt bij het identificeren bij welke momenten in de tijd de gezochte documenten horen. De tijdlijn kan ook helpen bij het achteraf (als bijlage bij het Woo-besluit) inzichtelijk maken bij welk moment welk document hoort.
- Het maken van een onderwerpenlijst waarin documenten thematisch zijn ingedeeld. Dit speelt vooral wanneer er een zodanig breed verzoek is ingediend dat in potentie (bijna) 'alles' over een aangelegenheid hieronder kan vallen.
- Een overzicht van alle overleggen die hebben geleid tot gespreksverslagen.
- Een uitdraai van een eerste, voorlopige of definitieve inventarisatielijst (in concept), die zicht geeft op welke documenten er zijn. Deze lijst geeft houvast voor nadere selectie.
- Overleg met de verzoeker over zoektermen waarmee documenten verzameld gaan worden; en bij welke organisatieonderdelen en in welke systemen dit gebeurt. Dit kan onderdeel zijn van de preciseringsfase, maar ook worden gebruikt om te bepalen welke deelverzamelingen daaruit het eerst beoordeeld en ontsloten zullen worden. Leg daarbij het overleg over de zoektermen vast en communiceer de afspraken.
- Opleveren via de 'sneeuwbaltechniek': documenten gefaseerd verstrekken via deelbesluiten. De overheidsorganisatie wijst eerst op reeds openbare informatie over het bevestigde onderwerp (op papier en in een achtergrondgesprek) en focust zich op openbaarmaking van documenten die snel te inventariseren zijn. Denk aan de meer formele stukken zoals agenda's en verslagen van een overleg. Daarna wordt doorgerold naar andere typen documenten, zoals e-mails, chatberichten, concepten, etc. Zo wordt gaandeweg de informatie vraag steeds specifiek en de informatie steeds gericht opgehaald.¹⁰

⁹ Zie voor meer verdieping de pagina [Inzicht geven aan een verzoeker](#), onderdeel van de [Werkwijzer Samen Kiezen](#) van ACOI.

¹⁰ Zie voor meer verdieping de pagina [Een Woo-verzoek opknippen in delen](#), onderdeel van de [Werkwijzer Samen Kiezen](#) van ACOI.

- Verzoekers kunnen in het kader van hun historisch, statistisch, wetenschappelijk of journalistiek onderzoek op grond van de Woo (artikel 5.7) inzage onder geheimhouding krijgen in niet-openbare documenten.¹¹ Ze zien de informatie voordat de organisatie een besluit heeft genomen over de openbaarheid, maar mogen er pas iets mee als de organisatie alsnog besluit tot openbaarmaking van de betreffende informatie. Deze inzage kan onder meer worden ingezet om nader af te bakenen. De verzoeker geeft dan aan welke documenten die graag beoordeeld ziet.

Het is lang niet altijd duidelijk welke informatie er binnen een organisatie aanwezig is. Daardoor schrijf je je verzoek breder op. Het maakt ook erg uit welke terminologie we gebruiken. In het verleden zijn we er wel eens op afgerekend dat we in een Woo-verzoek vroegen naar 'monitoring van demonstranten'. We kregen toen te horen dat hier geen documenten over zouden zijn. Zij omschreven namelijk hun werkwijze als het monitoren van "maatschappelijke fenomenen, trends en ontwikkelingen". Demonstraties zijn hier onderdeel van, maar doordat ze deze term niet gebruikten liepen wij documenten mis. Dit hadden we van tevoren niet kunnen weten, maar waren we graag het gesprek over aangegaan. Als we meer informatie hebben over wat er in huis is, dan kunnen we beter overleggen en gericht onze vragen stellen.

Woo-verzoeker vanuit een maatschappelijke organisatie

Geef in het Woo-besluit een toelichting op hoe er gezocht en geselecteerd is

- Het Woo-besluit is de geëigende plek om achteraf schriftelijk inzicht te geven in de aanpak voor het zoeken en selecteren. Daarbij is de essentie dat de zoekstrategie navolgbaar is voor de verzoeker. Voorkom dus holle frasen.
- Zeker wanneer de zoekstrategie niet in goed overleg tot stand komt, is het extra van belang dat de overheidsorganisatie in het Woo-besluit toelicht op welke manier naar de voor het verzoek relevante documenten is gezocht.
- Ga in het besluit onder 'inventarisatie van de documenten' tenminste in op:
 - Wie heeft er gezocht: bijvoorbeeld een informatiespecialist, Woo-jurist, betrokken medewerkers, of een combinatie?
 - Waar is er gezocht: In welke informatiesystemen en eventueel ook binnen welk organisatieonderdeel is gezocht?
 - Hoe is er gezocht: Gebeurt het centraal met zoektermen of door uitvraag via medewerkers? Benoem daarbij de zoektermen en/of de voor de zoekstrategie gegeven instructies.
 - Het resultaat van de zoekstrategie en hoe deze zich verhoudt tot de inventarislijst in het besluit: ontduddelen, buiten reikwijdte; eventuele afstemming met en/of (sub)selectie door de verzoeker.

¹¹ Zie voor meer verdieping de [Werkwijzer Inzage onder Geheimhouding](#) van ACOI en de artikelen [Op zoek naar de balans tussen transparantie en zorgvuldigheid bij inzage onder geheimhouding](#) en [De Woo is niet zo zwart wit als het lijkt](#).

Voorbeeld goede motivering van de zoekstrategie

Inventarisatie van de documenten

Naar aanleiding van uw Woo-verzoek hebben wij documenten verzameld uit onze documentregistratiesystemen. Hiertoe hebben wij uw Woo-verzoek voorgelegd aan onder andere onze secretaris van de provinciale regietafel Migratie en Integratie, en aan de bestuursadviseur van de commissaris van de Koning. Het Woo-team heeft vervolgens locaties van dossiers binnen onze document-registratiesystemen (Kiwi en schijf) ontvangen die mogelijk betrekking hebben op uw Woo-verzoek. Het betreft een tweetal dossiers die verband houden met de provinciale regietafel Migratie en Integratie. Daarnaast is er een WhatsApp-bericht verstuurd naar de minister van Asiel en Migratie, namens de commissaris van de Koning.

Wij hebben de documenten verzameld en vervolgens geüpload in het systeem waarmee wij de documenten beoordelen. Daarna hebben wij gekeken welke documenten onder de reikwijdte van uw Woo-verzoek vallen. Hiervoor hebben wij gebruik gemaakt van zoektermen in de zin van trefwoorden zoals: "Asiel en Migratie" en "minister/ministerie" in combinatie met de naam van de gedeputeerde die deelneemt aan de provinciale regietafel Migratie en Integratie; de heer Van Dekken, en de naam van de commissaris van de Koning; de heer Paas. Daarnaast is een zogenaamde deduplicatie toegepast waardoor alle technische duplicaten en kopieën van informatie binnen de set van verzamelde documenten zijn vastgesteld. De resterende unieke documenten hebben wij vervolgens beoordeeld en waar nodig informatie onleesbaar gemaakt. Dit betreft 10 documenten met in totaal 18 bladzijden.

Uit: Woo-besluit provincie Groningen 24 januari 2025

Uitgangspunt 4: Handel een Woo-verzoek zo snel mogelijk af



"Ik vind het heel belangrijk om de verzoeker op de hoogte te stellen als er een verandering is in het proces. Je bent samen eigenlijk continu in overleg. Zo ga je dat hele Woo-traject door".¹²

Saïda Toutay, Woo-jurist bij de Sociale Verzekeringsbank

Waarom: omdat het moet, en vooral: omdat het hoort

Het spreekt voor zich dat de overheid er alles aan doet om de wettelijke termijnen en gemaakte afspraken na te leven. Dat is immers een kenmerk van behoorlijk bestuur en een betrouwbare overheid. Daarnaast is het – meer praktisch ingestoken – essentieel voor een goede relatie en samenwerking met verzoekers.

De praktijk is echter weerbarstig; de totale doorlooptijd voor de afhandeling van Woo-verzoeken kan fors oplopen. De oorzaken hiervoor zijn divers en oplossingen liggen niet altijd binnen het bereik van de behandelaar (zie ook hoofdstuk 4). Door snel contact te zoeken met de verzoeker, zodra vertraging dreigt, behoud je wel zoveel mogelijk het vertrouwen en een goede relatie. En het voorkomt grotere teleurstellingen op een later moment. Uiteraard moet niet steeds opnieuw met de deadline worden geschoven.

Communiceer duidelijk over de termijnen en maak afspraken

- De wettelijke beslistermijn moet worden beschouwd als het uitgangspunt. Voor de overheidsorganisatie betekent dit dat zij een Woo-verzoek binnen vier tot uiterlijk zes weken afhandelt, met eventuele mogelijkheden tot verlengen wanneer dat nodig is of voor het vragen van zienswijzen.
- Zodra blijkt dat het niet lukt om het verzoek binnen de wettelijke beslistermijn af te (gaan) handelen, dan dient de wettelijke beslistermijn als startpunt voor het gesprek met de verzoeker. Dit houdt in:
 - bij een onduidelijk verzoek: zo snel mogelijk, maar binnen twee weken contact leggen voor precisering.
 - bij een omvangrijk verzoek: in overleg met de verzoeker de termijn verlengen en/of deelbesluiten nemen volgens afgesproken termijnen.
 - indien aan de orde: bespreek ook of de eventuele inzet van instrumenten voor samen selecteren (zie uitgangspunt 3) nog een effect heeft op de behandeltermijn.
- Communiceer ook als er interne redenen zijn voor vertraging, zoals extreme drukte, onderbezetting of haperende systemen. Doe dit zo snel mogelijk. Meld de vertraging tijdig met toelichting, vraag om begrip en stel zo mogelijk direct een alternatieve en realistische afhandelingstermijn voor. Benoem in ieder geval wanneer de volgende stap zal worden gezet en wanneer er contact zal zijn. Op die manier kan de verzoeker inschatten of dit inderdaad reëel is en zo nodig proberen bij te sturen.
- Informeer de verzoeker als een zienswijze nodig is van derden, dus van andere organisaties en personen die in de gevraagde informatie voorkomen. Meld daarbij dat je de behandeltermijn daarom opschort, dus pauzeert.

¹² "Burgervriendelijkheid en verwachtingsmanagement: Woo-verzoeken bij de SVB", Interview met Saïda Toutay voor de Samenwerkwijzer.

Formeel opschorten kan alleen als de wettelijke termijn nog loopt, maar informeer hoe dan ook de verzoeker, dus ook als je buiten de wettelijke termijn opereert. Mogelijk moet je aanvullende afspraken met de verzoeker maken, als de extra tijd voor zienswijzen niet al binnen de afgesproken termijn was meegenomen.¹³

- Kom altijd zoveel mogelijk tegemoet aan de planningswensen van de verzoeker, maar wees daarbij eerlijk en realistisch. Noem de concrete einddatum van een tussentijdse actie, zoals de zienswijzetermijn, en het te nemen (deel)besluit, zodat de verzoeker hier rekening mee kan houden.

Bij de afhandeling van Woo-verzoeken heb je veel last van bureaucratie. Als de overheid een termijn overschrijdt heeft dit eigenlijk geen consequenties. Terwijl, als je zelf een dag te laat bent met het indienen van een bezwaar, dan wordt het niet meer in behandeling genomen. Je moet dus heel streng op je eigen termijnen letten en tegelijkertijd de overheid veel achter de broek aanzitten. Dit kost veel tijd en voelt als meten met twee maten. Het is in principe niet erg dat de afhandeling langer duurt, dat kan gebeuren. Maar je wil hier wel over op de hoogte worden gehouden.

Woo-verzoeker vanuit een maatschappelijke organisatie

Houd de verzoeker op de hoogte van de voortgang

- Het op de hoogte houden van de verzoeker kan op verschillende manieren, per e-mail, telefonisch of, wanneer de overheidsorganisatie daarover beschikt, via een website waar de verzoeker zelf de status van het verzoek kan inzien.
- Leg gemaakte afspraken over een alternatieve of gewijzigde termijn altijd schriftelijk vast en communiceer deze ter bevestiging naar de verzoeker. Dit voorkomt misverstanden.
- Geef bij omvangrijke verzoeken uit eigen beweging een tussentijdse indicatie van de zoekresultaten. Soms kan dat aanleiding zijn om opnieuw met elkaar in gesprek te gaan (zie uitgangspunt 3). Wacht niet met informeren tot de verzoeker (opnieuw) contact opneemt.
- Voorkom radiostilte: Blijf ook in contact met de verzoeker wanneer diens rol bij de afhandeling beperkt is. Bijvoorbeeld wanneer de overheidsorganisatie zienswijzen van derden opvraagt en documenten beoordeelt op uitzonderingsgronden. Geef ook dan van tijd tot tijd een update van de voortgang, zeker wanneer daar ontwikkeling in te melden valt.
- Het kan gebeuren dat een afgesproken termijn toch niet gehaald kan worden. Neem ook in dit geval zelf tijdig contact op met de verzoeker en licht toe wat de oorzaak is van de vertraging. Wees bereid hand in eigen boezem te steken en zoek samen naar een geschikte en passende oplossing.

¹³ Geef derden een deadline voor een zienswijze. Op dit moment werkt ACOI aan een werkwijzer met specifieke aanbevelingen over de zienswijzeprocedure.



Onderzoeksjournalist Emiel Woutersen (Investico) deed een Woo-verzoek bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). Het onderwerp was een lobby vanuit de industrie over een wetgevingsproces. Het RIVM vroeg alle betrokken bedrijven om een zienswijze. "Ze kregen al vier weken omdat het vakantietijd was, maar het bedrijf dat de grootste rol had gespeeld in de lobby wilde daarna nog meer tijd. Toen belde de Woo-behandelaar mij direct op en beloofde dat, als ze er met dat bedrijf niet uit zouden komen, ik alle andere documenten alvast op de afgesproken datum zou krijgen. Het lukte hem om het bedrijf te overtuigen dat twee weken extra het maximum was en daar heeft hij ze ook aan gehouden. Uiteindelijk kwamen alle documenten toch nog tegelijk en op het moment dat ik ze nodig had. De Woo-behandelaar van het RIVM gaf me het gevoel dat ze zorgvuldig naar mij toe waren en niet alleen meebewogen met het bedrijf.¹⁴

Woo-verzoeker vanuit de journalistiek

14 Uit: [Het Woo Witboek - Best practices van journalisten aan ambtenaren \(OSF / VVOJ\)](#).

Uitgangspunt 5: Geef uitleg als informatie niet openbaar wordt gemaakt



"Mijn moeder van in de zeventig moet het ook kunnen begrijpen"

Woo-verzoeker vanuit een wijkvereniging

Waarom: het voorkomt een zweem van geheimzinnigheid rondom de afhandeling

Het uitgangspunt van de Woo is duidelijk: overheidsinformatie is van de samenleving, en daarom heeft iedereen in principe toegang. Tegelijkertijd kunnen er goede redenen zijn waarom informatie niet openbaar kan worden, namelijk vanwege te beschermen belangen.

Lang niet alle verzoekers zijn op de hoogte van de specifieke systematiek van de uitzonderingsgronden. Daarom is het belangrijk goed uit te leggen waarom een uitzonderingsgrond van toepassing is en hoe de belangen tegen elkaar zijn afgewogen. Alleen zo kunnen verzoekers begrijpen waarom bepaalde informatie niet openbaar wordt gemaakt. Het is daarbij ook goed om te beseffen dat gelakte passages al snel de indruk geven niet open te (willen) zijn. Hoe meer tekst of gegevens in de verstrekte documenten onleesbaar is gemaakt, hoe groter de nieuwsgierigheid, de frustratie en ook het wantrouwen bij de verzoeker.

Wees spaarzaam met het toepassen van uitzonderingsgronden

- Neem het uitgangspunt 'openbaar, tenzij' écht ter harte bij de beoordeling van de documenten. De Woo is immers onder meer bedoeld om mensen de kans te geven het handelen van de overheid te controleren. Soms voelt een verzoek van journalisten, belangengroepen, bedrijven en burgers misschien als een teken van wantrouwen. Het enige passende antwoord is om informatie evengoed zo ruimhartig mogelijk te delen, om de verzoekers de gevraagde informatie letterlijk toe te vertrouwen.
- Voorkom een al te fijnmazige beoordeling op wat wel of niet openbaar kan worden. Bij persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die de politieke en ambtelijke top (zogenoemde 'sleutelfuncties') bereiken, kun je bijvoorbeeld anonimiseren in plaats van deze passages af te schermen. Dat scheelt niet alleen werk, het schept bovendien vertrouwen en het voorkomt een zweem van geheimzinnigheid.
- Ga niet krampachtig om met informatie, bijvoorbeeld in concepten of e-mails, die nog een voorlopig karakter heeft omdat de besluitvorming nog niet is afgerond. Wel kan het verstandig zijn om in dat geval in het besluit en bij de publicatie van documenten extra duiding en context te geven over de status en het voorlopige karakter. Met zulke extra toelichting begrijpen mensen beter wat ze lezen.
- Lak in de documenten die je gaat verstrekken, zo min mogelijk passages die 'buiten reikwijdte' van het verzoek vallen. Maak ook die passages zoveel mogelijk gewoon openbaar, zodat de verzoeker en andere lezers niet denken dat er van alles geheim blijft. Er zijn goede overwegingen om passage(s) die buiten reikwijdte vallen wél te lakken. Bijvoorbeeld omdat de beoordeling veel extra tijd zou kosten, omdat zienswijzen van derden moeten worden uitgevraagd. Licht dit dan toe in het besluit.

- De Woo gaat ervan uit dat de documenten elektronisch worden verstrekt en anders bijvoorbeeld in kopie op papier. Kan dat redelijkerwijs niet geleverd worden, dan is het ook mogelijk om een uittreksel of samenvatting te geven, inlichtingen te verschaffen of door terinzagelegging (artikel 2.4 Woo):
 - Het geven van een uittreksel is bijvoorbeeld interessant wanneer er veel informatie gelakt zou moeten worden, enkel en alleen omdat die buiten de reikwijdte van het verzoek valt. Om te voorkomen dat er grote delen gelakt moeten worden kan alle informatie die wél relevant is kunnen worden geknipt en geplakt naar een nieuw document (er mag dus nog geen selectie worden gemaakt wat wel en niet openbaar wordt, alleen op relevantie!). Geef op de inventarislijst - of op het nieuwe document - een goede omschrijving uit welk document de informatie afkomstig is (bijvoorbeeld titel, korte omschrijving, paginanummer, etc.). Beoordeel en lak vervolgens deze informatie zoals je gewend bent, voor zover dat nog nodig is.
 - Wanneer het gaat om uittreksels van meerdere documenten: overweeg deze passages in één overzicht te zetten, uiteraard voorzien van voldoende documentinformatie zodat de verzoeker weet uit welk document welke informatie afkomstig is.
 - Een samenvatting geven is een goede optie wanneer de informatie zich zelf niet leent voor openbaarmaking maar het mogelijk is een (globale) omschrijving te geven die wel openbaar kan. Geef hierbij een goede duiding van de inhoud.
 - Bij het verschaffen van inlichtingen kan het bijvoorbeeld gaan om feitelijkheden uit een document dat verder geweigerd wordt. De inlichtingen kunnen dan in een nieuw document worden gezet of bijvoorbeeld worden opgenomen in het Woo-besluit. Op die manier wordt de informatie toch openbaar zonder hele documenten te lakken.
 - Terinzagelegging (voor iedereen) behoort formeel tot de mogelijkheden, maar ligt in het digitale tijdperk veel minder voor de hand. Gebruik deze wijze van verstrekken daarom alleen als alle andere wettelijke mogelijkheden geen reële optie zijn.

Juridisch kader: Het maken van een 'nieuw' document

Soms doet de situatie zich voor dat een nieuw document maken een veel makkelijkere en overzichtelijkere manier is om de gevraagde informatie te presenteren en aan de verzoeker te verstrekken, ondanks dat deze informatie nog bij elkaar gezet of bewerkt moet worden. Niets in de Woo staat er aan in de weg om hiertoe over te gaan als bestuursorgaan, zeker wanneer beide partijen hiermee geholpen zouden zijn.

Is het bestuursorgaan hiertoe ook verplicht? Uit de jurisprudentie volgt dat de Woo geen 'vervaardigingsplicht' kent. De wet verplicht alleen tot openbaarmaking en verstrekking van informatie die ten tijde van het verzoek al bij het bestuursorgaan berustte en gaat daarbij primair uit van verstrekking van (kopieën) van documenten, bij voorkeur in digitale vorm.

Het puur knippen en plakken van bestaande informatie naar een overzicht is geen 'vervaardiging' van een nieuw document. Het gaat hier enkel om een andere manier van het presenteren van bestaande informatie. Datzelfde geldt voor het maken van een schermafdruck en die opslaan of uitprinten.

Dat wordt anders wanneer er nog een bewerkingsslag overheen gaat die verder gaat dan handelingen als het lakken of verwijderen van kolommen, bijvoorbeeld door informatie uit meerdere documenten of systemen te combineren en bij elkaar op te tellen. In dat geval ontstaat er nieuwe informatie die nog niet bestond ten tijde van het verzoek. Het bestuursorgaan kan hier uiteraard wel toe overgaan, uit praktische overwegingen of vanuit het perspectief van dienstverlening, maar is daartoe dus niet verplicht. De verzoeker kan dit ook niet afdwingen.

Wees duidelijk over de toepassing van uitzonderingsgronden

- Maak vooraf via de website en bij de ontvangstbevestiging - in het kader van Woo-voorlichting – al duidelijk dat het zo kan zijn dat documenten of specifieke informatie niet openbaar worden.
- Geef ook al vroeg in het proces een doorkijkje naar de vermoedelijke opbrengst. Dit geldt zeker als voor jouw organisatie en specifieke informatie-categorieën op voorhand al vaststaat wat wel of zeker niet openbaar kan worden, bijvoorbeeld omdat de wet het zegt dat er een specifiek openbaarheids- of verstrekkingenregime geldt, of de jurisprudentie hierover kristalhelder is.
- Geef van de gelakte passages een duidelijke motivering van de beoordeling: noem de uitzonderingsgrond in documenten zelf en geef toelichting op de toepassing ervan in het besluit. Doe dit op een zodanig wijze dat de verzoeker goed kan volgen welke grond voor welke tekst of passage geldt. Let daarbij op de begrijpelijkheid van de onderbouwing. Schrijf hierbij vanuit het perspectief van de ontvanger, niet zozeer dat van de jurist, een bezwaaradviescommissie of de rechter. Wat heeft de verzoeker aan kennis nodig om te kunnen begrijpen waarom openbaarheid van de informatie is geweigerd? Val bij de motivering ook niet onnodig in herhaling.
- Schenk daarbij bewust aandacht aan de leesbaarheid van het besluit. Motiveren per afzonderlijk document kan heel inzichtelijk zijn. Maar wanneer de motivering neerkomt op een herhaling die geen redelijk doel dient, kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld door per uitzonderingsgrond en in onderlinge samenhang te motiveren. In deze opbouw kan dan van een algemene motivering worden toegewerkt naar motivering van de weigering van specifieke (typen) documenten en informatie, bijvoorbeeld ondersteund door een beschrijving op de inventarislijst.
- Sta ervoor open om bijzonderheden rondom verzending en publicatie van het Woo-besluit mondeling toe te lichten, of bied dit eventueel actief aan. Een nadere toelichting en het beantwoorden van vragen hierover doet overigens niet af aan de juridische houdbaarheid van de motivering van het besluit.

Toen ik mijn Woo-verzoek terugkreeg was er veel zwartgelakt. Er stond bij om welke uitzonderingsgrond het ging, maar er was weinig informatie over hoe en waarom dit was toegepast. Hierdoor kreeg ik het gevoel dat de overheid iets te verbergen had.

Woo-verzoeker, inwoner van een gemeente

3 Wat als goed contact écht niet lukt...

"Diverse rechters hebben aangegeven dat aan het feit dat een verzoeker zich echt onredelijk toont en niet oprecht meewerkt om aan de samenwerkingsverplichting van de Woo gestalte te geven, best consequenties mogen worden verbonden."

Uit onderzoeksrapport Rechters aan het WOOrd van ACOI

Van samenwerking bij de Woo is alleen sprake als het van twee kanten komt. Dit hoofdstuk gaat over situaties waarin de behandelaar zich behulpzaam opstelt, maar een verzoeker tegenover zich vindt die zich onredelijk opstelt of erger, misbruik lijkt te maken van het recht of bedreigt en intimideert.

Wat doe je in zo'n situatie als behandelaar? Op welke manier en hoe lang blijf je behulpzaam, en hoe en wanneer stel je grenzen? De oplossingen in dit hoofdstuk zijn soms praktisch en gericht op de relatie, en soms juridisch met ultieme wettelijke redmiddelen binnen en buiten de Woo.

Voorwoord: zorgvuldig begrenzen

Voor behandelaars is het belangrijk zich te realiseren dat de wet voor veel situaties is geschreven maar niet voor ieder probleem een sluitende oplossing biedt. Ons rechtssysteem is gebouwd op een algemene norm van 'wederkerige behoorlijkheid', die geldt voor de overheid én voor zijn burgers (zie juridisch kader). Maar de invulling daarvan is mensenwerk. Voor behandelaars betekent het daarom ook je gezonde verstand en sociale vaardigheden gebruiken en tijdig hulp zoeken bij specialisten als normaal contact met een verzoeker echt onmogelijk blijkt of nergens toe leidt. Voor meer aanbevelingen en praktische tips verwijzen we ook naar de leidraad 'Zorgvuldig begrenzen' van de Nationale ombudsman.¹⁵

Ook wanneer er geen (goede) samenwerking is, blijft goed contact belangrijk. Communiceer in iedere situatie duidelijk en consequent wat je gaat doen en waarom je dit doet.

¹⁵ Zie: [Zorgvuldig begrenzen](#) | Nationale ombudsman

Juridisch kader: over 'wederkerige behoorlijkheid'

Binnen het Nederlands recht geldt dat in de verhouding tussen overheid en burgers van beide partijen mag worden verwacht dat zij behoorlijk handelen. Naast de welbekende 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur' gelden er daarom in feite ook 'algemene beginselen van behoorlijk burgerschap'. Deze beginselen zijn vaak niet uitgebreid uitgewerkt in wettelijke normen, juist omdat ze vanzelfsprekend worden geacht. Dat geldt in ieder geval binnen het kader van de Woo en de Awb.

De artikelen van de Woo stellen vooral heel duidelijke eisen aan bestuursorganen, zodat burgers weten waar zij recht op hebben. Verwachtingen van het handelen van verzoekers blijven hier grotendeels impliciet. Alleen voor de situatie dat de verzoeker écht over de schreef zou gaan, is er in de Woo een antimisbruikbepaling. Daarnaast mag een bestuursorgaan een verzoek buiten behandeling te stellen wanneer de verzoeker zelf niet (goed) meewerkt aan de precisering van zijn verzoek.

In de toelichting bij de Woo vindt je overigens wel beschrijvingen en aannames die uitgaan van wederkerigheid. Die vormen mede de basis van dit hoofdstuk. Daarnaast is het geënt op aandacht voor behulpzaamheid en redelijkheid aan beide kanten zoals wij die ook terugzien in jurisprudentie.

Situatie 1: er lijkt geen contact mogelijk, maar het is wel nodig

Soms loopt het contact met de verzoeker stroef of komt het niet van de grond. Ga in deze situatie eerst na of je alle stappen hebt doorlopen die zijn beschreven in hoofdstuk 2. Is dit niet gebeurd? Doe dat dan alsnog en probeer op die manier of je de verzoeker in beweging kunt krijgen.

Lukt dit op geen enkele van de beschreven manieren, en is overleg wel echt nodig voor het correct afhandelen van het verzoek, zie dan situaties 3 t/m 6.

Let erop dat je in elk geval de wettelijke minimale contactmomenten volgt (zie juridisch kader).

Juridisch kader: wettelijke minimale contactmomenten

De Woo schrijft voor de afhandeling van verzoeken een aantal minimale 'contactmomenten' voor, gericht op concrete actie van het bestuursorgaan. Wordt een Woo-verzoek in behandeling genomen, dan is het belangrijk de volgende wettelijke opdrachten in de praktijk te brengen:

- De overlegverplichting wanneer een verzoek niet binnen de termijn kan worden afgehandeld (artikel 4.2a);
- Doorverwijzing en doorzending naar een ander bestuursorgaan (artikel 4.2);
- Toezending van het besluit (artikel 4.3);
- Mededeling van verdaging van de termijn (artikel 4.4 lid 2);
- Mededeling van opschorting wegens het vragen van zienswijzen aan derden (artikel 4.4 lid 3) en bijbehorende mededeling bij voortijdig eindigen van die termijn (artikel 4.4 lid 4);
- Wijzen op reeds toegankelijke openbare informatie (artikel 4.5 lid 2);

- Latere toezending van documenten bij uitgestelde verstrekking of mededeling van het uitblijven daarvan door het aanwenden van rechtsmiddelen door een derde (artikel 4.4 lid 5) en
- Mededeling van de termijn waarop informatie alsnog openbaar kan wanneer eerst een geadresseerde moet worden geïnformeerd (artikel 5.1 lid 4).

Wordt een Woo-verzoek niet behandeld, dan is het uiteraard ook nog steeds het uitgangspunt dat dit aan de verzoeker wordt gecommuniceerd. Soms is dat met een mededeling, andere keren met een formeel besluit. Hieronder staat per situatie aangegeven wat daar het beste past.

Situatie 2: het contact verloopt moeizaam of verslechtert

Het beste moment om mogelijke gevolgen van onredelijk gedrag te adresseren, is in de fase waarin er wel (enige vorm van) contact is maar dit moeizaam verloopt. Denk dan in elk geval eerst aan de volgende zaken:

Probeer nog tijdig bij te sturen

- Juist wanneer er veel weerstand is bij de verzoeker of als jij twijfelt aan diens bedoelingen, is het de kunst om open maar gericht vragen te stellen.
- Kijk daarbij altijd eerst in de spiegel. Hoe gedraag jij je? Doe je misschien iets wat onbedoeld negatief gedrag uitlokt of versterkt bij de ander? Bij een vervolgbesluit of in de bezwaarfase: ziet een collega wellicht iets in het eerdere Woo-besluit waar iets op aan te merken is?
- Denk verder dan jullie onderlinge relatie. Is er iets wat jij of jouw organisatie kan doen om het contact bij de Woo-afhandeling of daarbuiten te verbeteren? Verdiep je daarbij niet alleen in je eigen positie, maar probeer je ook bewust te verplaatsen in die van de ander: wat beweegt hem, wat heeft hij nodig?

- Wees open maar duidelijk in je communicatie en geef helder aan wat je wel en niet gaat doen voor de ander en hij dus van jou mag verwachten.
- Spreek de verzoeker aan op gedrag. Leg daarbij uit waar grenzen liggen en maak duidelijk welke consequenties er aan het gedrag verbonden (kunnen) worden wanneer dit gedrag wordt voortgezet of verergerd.

Overweeg bemiddeling of mediation

- Bemiddelaars of mediators hebben kennis en vaardigheden om een situatie die dreigt te escaleren weer in goede banen te helpen leiden. Zijn er zulke mensen in de organisatie, of kun je ze inhuren, schakel ze dan tijdig in. Denk bijvoorbeeld aan klachtbehandelaars.
- Wanneer burgers er zelf niet uitkomen in hun conflict met de overheid kunnen ze voor 'ombudsbemiddeling' aankloppen bij de Nationale ombudsman of de 'eigen' ombudsman (bijvoorbeeld bij gemeenten). Dit kan relevant zijn in de context van een Woo-verzoek. Als er duidelijk behoefte bestaat aan de inbreng of begeleiding van een onafhankelijke derde, dan kun je overwegen de verzoeker hierop te attenderen.
- ACOI kan ook optreden als bemiddelaar, maar alleen op verzoek van journalisten, wetenschappers, en maatschappelijke organisaties (artikel 7.2 en 7.3 Woo). Als de verzoeker tot één van deze groepen behoort, dan kun je overwegen hem op deze mogelijkheid te wijzen. Zie voor informatie: [Bemiddeling bij ACOI](#).

Een bijzondere situatie doet zich voor als de behandelaar in de veronderstelling is dat het contact goed is, en er bijvoorbeeld zelfs afspraken zijn gemaakt, maar de verzoeker op zijn beurt naar de rechter stapt zodra de wettelijke behandeltermijn overschreden is. Dat voelt als een vertrouwensbreuk. Hier gelden dan de basisregels: reflecteer op je eigen gedrag én vraag de verzoeker naar de beweegredenen voor zijn handelen. Check daarbij ook of eventuele afspraken wel echt duidelijk genoeg waren. Probeer zo de relatie en het onderlinge vertrouwen te herstellen voor het vervolg, ook al loopt er een gerechtelijke procedure.

Situatie 3: verzoeker wil niet meewerken aan een alternatief voor de Woo

Het komt voor dat iemand ondanks uitleg hardnekkig vasthoudt aan zijn 'Woo-verzoek', terwijl overduidelijk is dat het geen echt Woo-verzoek is. Denk bijvoorbeeld aan een verzoek om inzage in eigen persoonsgegevens (AVG) of in een eigen procesdossier (zie ook hoofdstuk 2, Juridisch kader: Wanneer is er sprake van een Woo-verzoek?, p. 15).

- Stuur een brief of een e-mail waarin je enkel meldt dat het verzoek niet als Woo-verzoek zal worden afgehandeld.
- Wanneer het verzoek evident geen bestuurlijke aangelegenheid betreft, is de mededeling dat het verzoek om deze reden niet behandeld wordt ook de aangewezen route, in plaats van een beroep te doen op de antimisbruikbepaling (artikel 4.6 Woo).
- De hiervoor genoemde berichten zijn 'slechts' mededelingen en dus geen Awb-besluiten. Let op: houdt het dan wel bij een korte en heldere mededeling, want als je meer inhoudelijk ingaat op het verzoek en bijvoorbeeld blijkt dat er naar relevante stukken is gezocht, dan kan zo'n mededeling wel degelijk kwalificeren als een (gebrekkig) Woo-besluit.

Situatie 4: verzoeker wil niet meewerken aan duiding van zijn informatiebehoefte

Het liefst bespreekt de behandelaar de informatiebehoefte en ook de achtergrond daarvan met de verzoeker, omdat hij zo zeker weet dat er gezocht gaat worden naar de juiste informatie op de juiste plek. In sommige gevallen kan de behandelaar op zich wel inschatten wat er gevraagd wordt, maar zou hij bij de verzoeker toch graag willen controleren of de interpretatie correct is.

- Als de verzoeker niet (inhoudelijk) reageert op vragen over de reikwijdte van het verzoek, is het niet mogelijk om deze check uit te voeren. In dat geval kan het bestuursorgaan het verzoek niet anders behandelen dan op basis van een eigen interpretatie van de reikwijdte en richting voor de zoekstrategie, onder hantering van een bijbehorende afhandeltermijn. Hieronder verstaan we ook de zelfgekozen indeling in deelbesluiten. Leg deze interpretatie goed uit in het besluit: hoe ben je hiertoe gekomen?
- Is het naar verwachting niet mogelijk om de wettelijke beslistermijn te halen, zie dan ook situatie 6 voor meer informatie.
- Deze mogelijkheid van een eigen interpretatie is alleen aan de orde als de verzoeker onvoldoende meewerkt aan het overleg.

We zien in de jurisprudentie dat de rechter begrip heeft voor bovenstaande werkwijze en de verzoeker in zo'n geval ook geen schadevergoeding voor zaken als vertraging of een 'gebrekkige' openbaarmaking op kan leggen. Het is immers aan zijn eigen gedrag te wijten dat de interpretatie niet overeenkomt met zijn informatiebehoefte.

Situatie 5: verzoeker wil niet meewerken aan precisering

In artikel 4.1 lid 4 Woo staat dat de verzoeker bij zijn verzoek de aangelegenheid moet vermelden waarover hij informatie wenst te ontvangen. Uit lid 5 blijkt dat die aangelegenheid niet 'te algemeen geformuleerd' mag zijn. Is dat wel zo, dan moet het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst aan de verzoeker vragen het verzoek te preciseren (zie ook hoofdstuk 2, Juridisch kader: Precisering, p. 17).

- Kom je tot de conclusie dat de verzoeker niet kan of wil meewerken terwijl precisering toch echt noodzakelijk is, dan kan het bestuursorgaan op grond van artikel 4.1. lid 6 Woo besluiten het verzoek niet te behandelen. Dit is een Awb-besluit.
- Let op: Dit besluit moet genomen worden binnen twee weken nadat de verzoeker geantwoord heeft op de vraag om precisering (en het Woo-verzoek hiermee nog steeds te algemeen geformuleerd is) of binnen twee weken nadat de verzoeker de deadline heeft laten verstrijken.

Juridisch kader: termijn voor buiten behandeling stellen vanwege onvoldoende precisering

Die termijn van twee weken in lid 6, voor het buiten behandeling stellen bij onvoldoende precisering, is een korte maar harde – fatale – termijn. Dit vereist dus dat een besluit om een verzoek niet te behandelen echt wordt genomen binnen de genoemde twee weken. Wordt het besluit later genomen, dan is dat gebeurd in strijd met de wet. De bestuursrechter zal alleen al daarom het besluit vernietigen.

Betekent dit dat het bestuursorgaan dan alsnog het onvoldoende gepreciseerde verzoek in behandeling moet nemen, met alle gevolgen van dien? Nee niet noodzakelijk; de rechter kan ook beslissen de rechtsgevolgen van het vernietigde besluit in stand te laten. Die lijkt daar overigens in het bijzonder gevoelig voor wanneer het

bestuursorgaan juist extra moeite en tijd heeft gestoken in het helpen van en overleggen met de verzoeker voor het specificeren. Als de verzoeker zich dan niet bereid toont om mee te werken, zijn houding leidt tot extra overleg en het verstrijken van de tijd en het bestuursorgaan altijd duidelijk is geweest dat de consequentie van niet specificeren is dat het verzoek niet in behandeling wordt genomen, dan wordt de termijnoverschrijding het bestuursorgaan vergeven.

Situatie 6: verzoeker wil niet meewerken aan overleg bij een omvangrijk verzoek

Op grond van artikel 4.2a Woo moet het bestuursorgaan in overleg treden met de verzoeker over de prioritering wanneer het verzoek dermate omvangrijk is dat de termijn niet gehaald gaat worden. Onder 'prioritering' verstaan we hier ook 'fasering' en het maken van afspraken over een reële beslistermijn (zie ook hoofdstuk 2 het juridisch kader: Het onderscheid tussen 'te omvangrijk' en 'onvoldoende gepreciseerd', p. 19). Het initiatief voor het overleg ligt bij het bestuursorgaan, en deze moet snel handelen.

Als de verzoeker niet bereid is om afspraken te maken, dan blijft de wettelijke beslistermijn formeel staan. Tegelijkertijd veronderstelt de wet overleg en ACOI vindt het dan ook niet redelijk als verwacht wordt dat het bestuursorgaan uitvoering geeft aan een (zeer) omvangrijk verzoek zonder enige vorm van reële en oprechte medewerking van de verzoeker. De Woo verbindt geen automatische consequentie aan het niet meewerken van de verzoeker, maar het bestuursorgaan kan dat volgens ACOI wel zelf.

- Overweeg de behandeling van het verzoek op te schorten voor – in principe – onbepaalde tijd (lees: voor zolang als het duurt) op grond van artikel 4:15 lid 2 onder b Awb. In die situatie is het immers aan de verzoeker zelf te wijten dat er vertraging optreedt in de afhandeling of dat het verzoek in praktische

zin (nog) niet in behandeling kan worden genomen. Het bestuursorgaan kan feitelijk niet in staat worden geacht te kunnen voldoen aan de verplichting van artikel 4.2a Woo om met verzoeker in overleg te treden over prioritering wanneer verzoeker daar geen gehoor aan geeft.

- Let op: het bestuursorgaan moet deze stap tijdig aan de verzoeker mededelen om formeel rechtsgeldig te kunnen zijn; dat betekent hier in principe binnen de wettelijke beslistermijn, want anders is er niets om formeel op te schorten.
- De opschorting van de beslistermijn duurt in dat geval net zo lang tot de verzoeker de luiken weer opent of duidelijk is geworden dat het verzoek niet hoeft te worden afgehandeld. Komt er overleg tot stand, dan wordt de opschorting beëindigd (waarvan een mededeling naar de verzoeker moet worden uitgedaan, zie artikel 4:15 lid 4 Awb).
- Gebeurt dit niet, dan kan het bestuursorgaan er dan bij aanvang van de opschorting of na enig verloop van tijd voor kiezen de verzoeker mede te delen dat wanneer er niet binnen een redelijke termijn contact wordt opgenomen het verzoek als ingetrokken zal worden beschouwd. Dit leidt dan dus tot eenzijdige sluiting van het dossier. ACOI denkt hierbij aan een 'wachterperiode' van drie maanden, maar korter of langer is ook mogelijk als een bestuursorgaan dat gelet op de concrete situatie redelijk acht.

Juridisch kader: een alternatieve afhandeltermijn vaststellen

Een alternatieve afhandeltermijn, overeengekomen of eenzijdig vastgesteld, moet hoe dan ook passen bij de omvang en complexiteit van het verzoek én de omstandigheden waaronder het verzoek wordt uitgevoerd. Het kan dan onder meer gaan om het potentiële aantal bronnen en te bevragen personen, aantallen documenten of pagina's, aantal te verwachten weigeringsgronden en bijbehorende

moeilijkheidsgraad voor beoordelen, de te doorlopen zienswijze-procedure evenals de in redelijkheid te verwachten Woo-capaciteit van het bestuursorgaan in deze periode. Het bestuursorgaan moet te allen tijde kunnen uitleggen waarom deze richting is gekozen en hoe men op deze termijn voor de afhandeling uitkomt.

Situatie 7: verzoeker blijft steeds maar weer en meer vragen

Soms is er wel al een (Woo-)besluit genomen, maar stopt een verzoeker desondanks niet met corresponderen. Hij blijft bellen en mailen en dient steeds nieuwe verzoeken in omdat hij meent dat zijn eerdere verzoek niet goed is uitgevoerd of de uitkomst hem niet aanstaat, bijvoorbeeld omdat er volgens hem méér zou moeten zijn of openbaar zou moeten worden. Er is eigenlijk geen goede reden om steeds weer contact op te nemen en het bestuursorgaan weet soms ook gewoonweg niet wat de verzoeker precies (nog) van hem verwacht. Steeds opnieuw worden verschillen van mening, inzicht of opvatting aan de orde gesteld terwijl duidelijk is dat men niet nader tot elkaar zal komen. Oude koeien worden uit de sloot gehaald en afgehandelde zaken steeds opnieuw 'heropend'. In sommige gevallen gebruikt de verzoeker dan ook nog eens kwetsende of grievende taal.

- Als de organisatie een protocol voor veelvragers en veelschrijvers heeft: volg de stappen van dit protocol. Heeft de organisatie dit niet, dan kan een dergelijke situatie aanleiding vormen zo'n protocol te maken.
- Waarschuw de verzoeker voor de consequenties van zijn gedrag. Vermeld daarbij welke consequenties een eventuele voortzetting van het gedrag zal hebben.
- Voer daartoe zo mogelijk een (orde)gesprek online of op locatie. Bedenk goed wie dat gezien de situatie en de vereiste vaardigheden of positie het beste

kan doen: de behandelaar, een leidinggevende of bijvoorbeeld een meer gespecialiseerde collega zoals een klachtbehandelaar of een bemiddelaar. Je wilt de verzoeker nog de kans geven om zijn gedrag te veranderen.

- Waarschuw de verzoeker schriftelijk als een (orde)gesprek met zekerheid is uitgesloten, bijvoorbeeld vanwege eerdere ervaringen met deze persoon, of vrees voor de eigen veiligheid.
- Tref bij voortzetting van het gedrag vervolgens passende (civiele) ordemaatregelen, die bij de waarschuwing in het vooruitzicht zijn gesteld. Voorbeelden hiervan:
 - Stel een grens aan het aantal verzoeken dat de organisatie nog in behandeling zal nemen, bijvoorbeeld een per maand.
 - Schrijf voor correspondentie een vaste route voor, bijvoorbeeld alleen schriftelijk aan de Woo-contactpersoon, een specifieke tussenpersoon, of een anonieme dienstpostbus. Communiceer dat de organisatie op contact zoeken via andere routes, niet meer reageert.
 - Stuur een 'stopbrief' wanneer de maat vol is. In die stopbrief geef je aan wat je al hebt gedaan, welk gedrag van de verzoeker het betreft dat niet wordt geaccepteerd en waarom je helemaal niet meer reageert op dit gedrag (meer concreet bijvoorbeeld dat de volledige afhandeling van zijn Woo-verzoeken en correspondentie daarover stopt). Noem in de brief hoe lang de periode waarvoor dit geldt duurt. Is er herhaling van het gedrag binnen die periode, dan kan het gevolg zijn dat de maatregel moet worden verlengd.
- Bepaal voorafgaand aan het treffen van de ordemaatregelen of het gaat om één of meerdere specifieke zaken of dat de stopbrief geldt voor alle zaken van deze persoon. Communiceer hierover ook helder bij de waarschuwing en bij het treffen van de ordemaatregel.
- Geldt de ordemaatregel breder dan enkel Woo-verzoeken, zorg er dan ook voor dat de rest van de organisatie op de hoogte is van de getroffen maatregel(en), zodat ook collega's hiernaar handelen.

Juridisch kader: geen 'herhaald' verzoek

Een stopbrief is iets anders dan het formeel buiten behandeling stellen van een Woo-verzoek omdat het een herhaald verzoek zou zijn (artikel 4:6 Awb). Het gaat hier namelijk niet zozeer om het verzoek en de informatievraag, omdat het doel is het onbehoorlijke gedrag van de verzoeker een halt toe te roepen. Met afwijzing wegens herhaling blijft de correspondentie juridisch van aard en wordt op zichzelf nog niet gecommuniceerd dat de grens wat jouw organisatie betreft toch echt bereikt is.

Daarbij leidt het buiten behandeling stellen tot een besluit (Awb) waarover kan worden geprocedeerd bij de bestuursrechter; een eenzijdig opgelegde ordemaatregel zoals een stopbrief is civielrechtelijk van aard omdat dit geen uitoefening van een publiekrechtelijke bevoegdheid betreft. Dat betekent dat tegen een stopbrief geen bezwaar en beroep open staat.

Situatie 8: verzoeker is agressief

Uitschelden, bedreigen, intimideren en fysiek geweld plegen zijn nóóit acceptabel. Burgers mogen klagen, geïrriteerd en boos zijn. Ze mogen kritiek hebben op beleid en regelgeving en hun boosheid of irritatie hierover uiten. Dit mag echter niet persoonlijk worden richting de behandelaar, beleidsmedewerker of bestuurder, met als doel om emotionele, materiële of fysieke schade toe te brengen, of een eigen doel te bereiken zoals het beïnvloeden van besluitvorming. Agressie hoeft niet te worden getolereerd.

Volg het agressieprotocol

- Ga na of er intern een agressieprotocol is dat voorziet in een stappenplan met escalatieladder en of er collega's zijn die hier meer ervaring mee of kennis van hebben. Hierin is beschreven hoe je kan of moet handelen om escalatie te voorkomen.
- Heeft jouw organisatie nog geen agressieprotocol? Stuur er dan op aan dat deze alsnog wordt opgesteld. Overweeg daarbij integratie met een protocol voor de omgang met veelvragers en veelschrijvers.
- Benut ook mogelijkheden om agressie en geweld intern en/of extern te melden. De collectieve norm 'Stop Agressie Samen' geeft hier invulling aan.¹⁶

De opties hieronder passen in zo'n agressieprotocol. In veel gevallen is immers één van de remedies om de persoon aan te spreken op het ontoelaatbare gedrag en eventueel de dienstverlening (tijdelijk) te staken.

Voer een (orde)gesprek en/of stuur een brief om het gedrag een halt toe te roepen

- Zie meer in het algemeen hierover de uitwerking onder situatie 7.
- Laat in dit geval een gespecialiseerde collega contact opnemen met de verzoeker en hoor en wederhoor toepassen rondom de agressie. Maak in het ordegesprek duidelijk dat dit gedrag uit den boze is. Waarschuw ook wat de gevolgen zijn als de verzoeker doorgaat met zijn agressieve handelingen.
- Wordt er overwogen bij herhaling of voortzetting aangifte te doen, vermeld dit aan bij de verzoeker bij de waarschuwing.

Bescherm je eigen veiligheid

Er zijn uitzonderingssituaties waarbij de veiligheid van een behandelaar of zijn collega's daadwerkelijk of in potentie in het geding is, bijvoorbeeld omdat er signalen zijn vanuit politie of Openbaar Ministerie. Dit maakt de Woo-afhandeling niet geheel onmogelijk, maar bemoeilijkt de situatie uiteraard danig.

- Zoek in dat geval naar een passende vorm van contact, waarbij deze risico's zoveel mogelijk worden gemitigeerd. Dat kan betekenen dat er geen van-mens-tot-mens contact plaatsvindt maar er vanuit het bestuursorgaan anoniem wordt geopereerd, bijvoorbeeld vanuit een dienstpostbus.
- Naast de waarschuwing en de stopbrief zijn er nog legio andere (orde)maatregelen en acties denkbaar, zeker bij vormen van agressie. Denk bijvoorbeeld aan een ontzegging van toegang tot het gebouw of enkel onder begeleiding van beveiliging (civiel) of het doen van aangifte van bijvoorbeeld bedreiging of smaad en laster (strafrecht). Bedenk wat passende maatregelen zijn in dit individuele geval om de risico's te mitigeren.

Overweeg een civiele procedure tegen de verzoeker

Naast bestuursrechtelijke bevoegdheden en mogelijkheden die het normaal communicatief verkeer tussen overheid en burger kent, bestaat er dus ook een civielrechtelijke route.

- De burgerlijke rechter kan bijvoorbeeld gevraagd worden aan de burger een verbod in te stellen voor het indienen van Woo-verzoeken, voor kortere of langere tijd. Dit is vaak het sluitstuk in een situatie waarbij het indienen van Woo-verzoeken één van de vele gedragingen van de verzoeker is die een halt moet worden toe geroepen. We zien daarom vooral – doch niet uitsluitend – mogelijkheden in de situatie waarin misbruik van recht door een rechter is aangemerkt (zie situatie 9).
- Denk in die context ook aan de mogelijkheid van een civielrechtelijke procedure voor vergoeding van de financiële schade die het bestuursorgaan

¹⁶ [Norm Stop Agressie Samen | Publicatie | Veiligepubliekdienstverlening.nl](#)



(en omdat het hier gaat om publieke middelen: de samenleving) heeft geleden tot het misbruik vast kwam te staan, bijvoorbeeld voor proceskostenvergoeding of ten onrechte uitgekeerde dwangsommen wegens niet tijdig beslissen.

Situatie 9: verzoeker maakt misbruik van recht

De Woo kent zelf als ultimum remedium de antimisbruikbepaling van artikel 4.6. Misbruik van de Woo houdt volgens de wet in dat iemand kennelijk een ander doel heeft dan het verkrijgen van publieke informatie.

Overmatig gebruik van de Woo leidt op zichzelf nog niet direct tot de conclusie dat er sprake is van 'misbruik': dit wordt toch bovenal ingegeven door het gedrag en de proceshouding van de verzoeker in combinatie met diverse andere factoren die in de optelsom een rol spelen, met inbegrip van de omvangrijkheid en het beslag dat gelegd wordt op de organisatie. Het gaat hier dus in feite veel minder over het verzoek en meer over hoe dit past binnen het totaalbeeld van het gedrag van de verzoeker en de context van het verzoek en dat gedrag. Misbruik van recht gaat dus in feite over de misbruiker!

Dat totaalbeeld bestaat uit concrete omstandigheden, die veelal verband houden met de (reeds bestaande) relatie tussen het bestuursorgaan en de verzoeker, maar dat hoeft niet. Soms wordt er geldelijk gewin beoogd, andere keren wordt de Woo ingezet als drukmiddel om de eigen zin te krijgen of manier om het werk van het bestuursorgaan te frustreren.

Hoewel het – met goede reden – niet al te gemakkelijk is om de drempel van misbruik van recht te halen, is het in voorkomende gevallen toch zeker niet onmogelijk. En acht het bestuursorgaan het gedrag niet voldoende om echt misbruik van de Woo aan te nemen, dan kan altijd nog overwogen worden om een ordegesprek te voeren en een waarschuwing en daarna een stopbrief te sturen (zie onder situatie 7 en 8).

- Steek nog nadrukkelijker dan normaal energie in goede dossieropbouw, als je denkt dat je te maken hebt met misbruik van recht. Leg vast welke contactmomenten er zijn geweest, welke gedragingen de verzoeker laat zien en uitlatingen hij heeft gedaan, wat de context is waarbinnen de Woo-verzoeken moeten worden geplaatst, hoe het tijdspad eruit ziet, etc. Vraag collega's hier zo nodig aan bij te dragen vanuit hun eigen ervaringen met de vermoede misbruiker. Als het goed is ontstaat op die manier een concreet totaalbeeld.
- Bespreek dit totaalbeeld intern om te bepalen of er voldoende is om misbruik aan te kunnen nemen. Het totaalbeeld helpt enerzijds om dit vermoeden of het onderbuikgevoel objectief te toetsen, anderzijds ook om de eventuele conclusie later mee te kunnen onderbouwen. Dit is van belang omdat de rechter doorgaans voldoende input vanuit het bestuursorgaan nodig heeft om tot het aannemen van misbruik van recht over te kunnen gaan.
- Stel bij de conclusie 'misbruik' het verzoek zo snel mogelijk buiten behandeling. De wet gaat uit van twee weken na ontvangst of 'onverwijld'. Dat laatste betekent in de praktijk dat je binnen alle redelijkheid zo snel hebt gehandeld als je kunt om het verzoek na het nodige onderzoek en binnen de bestaande procedures buiten behandeling te stellen. Voor 'onverwijld' buitenbehandelingstelling is van belang dat je het moment waarop het misbruik van recht duidelijk werd markeert.
- Bij twijfel over de intenties van de verzoeker met zijn verzoek kun je overwegen om het gesprek met hem aan te gaan en hem hierop te bevragen.
- Is de conclusie dat er (vooralsnog) geen misbruik aan de orde is, stop niet direct met de dossieropbouw. Wellicht is de (objectieve) grens op enig later moment alsnog bereikt.

Overigens leidt een nieuw Woo-verzoek van een eerdere 'misbruiker' niet automatisch tot de conclusie dat hier óók sprake is van misbruik. Dat betekent echter niet dat ieder nieuw verzoek steeds maar weer in behandeling moet worden genomen.

- Beoordeel in hoeverre hier sprake is van een nieuw 'oprecht' Woo-verzoek of dat eerder sprake is van voortzetting van gedrag waardoor eerder misbruik werd aangenomen.
- Voortzetting? Neem dan snel, helder en duidelijk opnieuw misbruik aan en geef daarbij aan hoe dit nieuwe verzoek in die lijn past. Naar inschatting van ACOI is er overigens al vrij snel sprake van voortzetting wanneer misbruik eenmaal terecht is aangenomen.

Situatie 10: de gemachtigde staat goed contact met de verzoeker in de weg

Een verzoeker mag zich laten bijstaan door een gemachtigde, dat is zijn goed recht. Er zijn echter situaties waarbij het vooral aan die gemachtigde te wijten is dat er geen goed contact tot stand komt. Hij staat als het ware tussen het bestuursorgaan en de verzoeker in. Dit bemoeilijkt en vertraagt de procedure en leidt soms ook tot proceskosten. Dit kan bijvoorbeeld spelen wanneer de gemachtigde zelf (eerder) misbruik van recht heeft gemaakt.

- Ga na of er 'ernstige bezwaren' bestaan tegen de gemachtigde, waardoor hij kan worden geweigerd op grond van artikel 2:2 lid 1 Awb. Deze bepaling is bedoeld voor uitzonderlijke gevallen, maar hiervan is zeker sprake bij structureel misbruik van de Woo door de gemachtigde.
- Let op: het Woo-verzoek is daarmee in principe nog niet van de baan omdat de weigering de verzoeker niet aangaat. Dat is alleen het geval wanneer ook ten aanzien van hemzelf misbruik kan worden aangenomen. Maar hiermee wordt in ieder geval wel voorkomen dat de (schijn)gemachtigde zich formeel in de procedure kan mengen en in aanmerking kan komen voor proceskostenvergoeding.
- De verzoeker heeft bij weigering van zijn gemachtigde in dit geval het recht om zelf de procedure te voeren of een nieuwe gemachtigde aan te wijzen tegen wie de bezwaren niet bestaan. Geef hem hiervoor de tijd. De verzoeker kan als gevolg hiervan uiteraard ook beslissen tot het intrekken van zijn Woo-verzoek of bezwaar/beroep.

- Is een minder vergaande maatregel dan (algehele) weigering gewenst, dan kan er bijvoorbeeld aan worden gedacht de gemachtigde uit te sluiten van de bevoegdheid het woord te voeren, persoonlijk aanwezig te zijn of het gebouw te betreden. Dergelijke (civiele) ordemaatregelen dienen evenwel evenredig te zijn aan het bezwaar dat bestaat ten aanzien van de persoon van de gemachtigde.

Nawoord: wees helder, duidelijk en consequent

Zelfs onder de hierboven geschetste omstandigheden is het van groot belang om de verzoeker respectvol te blijven behandelen, ook al wordt je geduld danig op de proef gesteld. Hierbij kun je best een grens stellen aan het gedrag van een verzoeker, zolang je deze maar niet als persoon afwijst.

Als er eenmaal een beslissing is genomen en een consequentie verbonden is aan het gedrag van de verzoeker, houd je hier dan ook consequent aan. Zo zorg je dat je als behandelaar en als organisatie voorspelbaar, integer en betrouwbaar handelt.

- Zorg ervoor dat alle neuzen binnen de organisatie één kant op staan in het contact met de verzoeker. Voorkomen moet worden dat jullie door de verzoeker tegen elkaar uitgespeeld kunnen worden, dat jij als 'afwijzende' behandelaar in je eentje in de wind komt te staan en de verzoeker in reactie hierop zijn negatieve gedrag nog specifiek(er) op jou gaat richten.
- Heb je gemeld dat je niet meer gaat reageren op e-mails over een specifiek Woo-verzoek? Doe dat dan ook echt niet meer.
- Komt er een nieuw Woo-verzoek binnen, maar is het eigenlijk in feite de voortzetting van een oude waarvoor een stopbrief is gestuurd of begint de verzoeker daar nu opnieuw over? Ga de discussie niet aan en volsta met verwijzing naar de stopbrief.
- Heb je misbruik van de Woo aangenomen bij een eerder verzoek, dan ligt het niet voor de hand een nieuw verzoek van de verzoeker wél in behandeling te gaan nemen als zijn gedrag in feite onveranderd is.

4 De organisatie op orde

"Ik zie Woo-behandelaars als de voorhoede van openbaarheid. Het is een heel belangrijke functie. Het vergt niet alleen juridische, maar ook sociale kwaliteiten om verzoekers goed te helpen. Het werk van deze voorhoede moet maximale steun krijgen vanuit de organisatie."

Caroline Koetsenruijter, collegelid ACOI.

Om te kunnen leveren, om behulpzaam te zijn en afspraken met verzoeker na te komen, moet de behandelaar mandaat en middelen hebben. Er kan echter in de organisatie van alles spelen waardoor dat niet goed lukt. Soms zijn het 'grote' dingen, zoals een niet goed werkende informatiehuishouding of een gesloten bestuurscultuur. Die verander je niet van de ene op de andere dag. Maar sommige problemen laten zich wel oplossen, zolang er maar oog en oor voor is.

Als Woo-behandelaar heb je bij uitstek de expertise en ervaring om knelpunten bij leidinggevend en bestuurders op de agenda te zetten en oplossingen aan te dragen.

Gebruik deze vijf punten als checklist, om intern de 'kwaliteit' van het Woo-proces te toetsen en bespreekbaar te maken.

1. Er is regie op de inrichting van het Woo-proces. Als iedereen een beetje of een stukje doet en steeds weer op een andere manier, dan wordt het niets. Zorg daarom voor een eindverantwoordelijke, een duidelijke 'eigenaar' binnen de organisatie. Iemand die de lijnen uitzet, de aanpak bepaalt, de verantwoordelijkheden verdeelt, en evalueert wat er goed gaat en wat beter kan.
2. De behandelaar heeft steun en een stevig mandaat. Ook voor afzonderlijke Woo-verzoeken moet er een duidelijke eigenaar zijn. Iemand die met grote zelfstandigheid contact onderhoudt met de verzoeker, de juiste stappen kan zetten, keuzes kan maken en de voortgang bepaalt. Daarbij is cruciaal dat de behandelaar een beroep kan doen op anderen, voor inhoudelijk of specialistisch werk.
3. De behandelaar heeft snel toegang tot alle relevante documenten. De organisatie is zo ingericht dat de behandelaar snel kan starten met het (laten) inventariseren van documenten. Autorisatie is op voorhand geregeld of processen daartoe kunnen snel worden doorlopen. De toegang tot informatie in verschillende applicaties en systemen is robuust, zodat de afwezigheid van individuele werknemers geen reden is voor vertraging. Er zijn voorzieningen voor en afspraken over vertrouwelijke inzage van documenten door verzoekers met een beroepsmatig belang (journalisten en onderzoekers).

4. De organisatie zorgt voor geschikte ICT-applicaties. Dat betekent concreet dat behandelaars de modernste hulpmiddelen hebben waardoor ze snel, goed, en prettig kunnen werken. Denk aan ICT-applicaties voor o.a. het zoeken, ontdubbelen, filteren en lakken van documenten; en voor het omzetten van documenten naar publicatieversies in een machineleesbaar bestandsformaat met metadata. Zo worden handmatige en tijdrovende handelingen zoveel mogelijk geautomatiseerd en/of voorkomen.
5. Ondertekening van het Woo-besluit is zo laag mogelijk belegd en gedepolitiseerd. Een handtekening van één leidinggevende voor een Woo-besluit moet genoeg zijn. Voorkomen moet worden dat andere medewerkers en bestuurders zonder inhoudelijke kennis van de Woo en/of met politieke motieven zich nadrukkelijk met de inhoud van de besluitvorming bemoeien. Politieke motieven mogen geen reden zijn voor significante vertraging in het Woo-proces. Managers en bestuurders kunnen desgewenst geïnformeerd worden over een Woo-verzoek, zonder onderdeel te zijn van de besluitvorming.

Jij bent de expert. Deel jouw waardevolle kennis en ervaring!

- Maak problemen en kansen bespreekbaar: bij proceseigenaar (Woo); eigen leidinggevende; bestuurders
- Verzamel sprekende voorbeelden waar je tegenaan bent gelopen; met daarbij oplossingen.
- Begin met laaghangend fruit. Sommige innovaties vragen een relatief beperkte inspanning, maar leveren wél op. Werk stap voor stap.
- Kijk op woo-wijzer.acoi.nl voor betrouwbare informatie van ACOI en kennispartners en om eenvoudig contact op te nemen met experts.
 - Volg ons via de [ACOI nieuwsbrief](#) en neem deel aan het leer- en ontwikkelaanbod dat ACOI voor Woo-professionals organiseert.
 - Sluit je aan bij een lerend netwerk van Woo-contactpersonen en Woo-behandelaars die direct contact hebben met verzoekers. Leer van elkaar in [de groep Woo-Contactpersonen op KIA](#).
 - Deel via [onze website](#) je tips, suggesties, signalen en vragen over kwesties die de openbaarheid of informatiehuishouding bij de overheid betreffen. Deze input gebruiken wij voor nieuwe onderzoeken, adviezen en werkwijzers.
- Maak inzichtelijk welke stappen hoeveel tijd kosten (ga tijdschrijven): Bij een professionele afhandeling van verzoeken hoort ook monitoring van de werklust; en waar nodig bijsturing hierop.
- Creëer zicht op de kwaliteit van de eigen afhandeling. Vraag bijvoorbeeld om feedback van verzoekers.
- Ga ook los van een Woo-verzoek eens in gesprek met journalisten of andere verzoekers die regelmatig verzoeken indienen. Dit soort contact kan bijdragen aan het onderlinge vertrouwen, ideeën opleveren voor een betere behandeling van verzoeken. Ook kunnen daarmee inzichten verkregen worden in de behoefte aan specifieke informatie die de overheidsorganisatie zelf actief – en eventueel periodiek – openbaar kan maken.

Onderzoeks- en ontwerpmethodes

Voor de Samenwerkwijzer heeft ACOI tussen oktober 2024 en juni 2025 intensief samengewerkt met Woo-behandelaars en -verzoekers. Uiteraard is bij deze activiteiten voortgebouwd op gesprekken en interviews die aan de basis stonden van het voorafgaande advies *Wat kan ik voor u doen*. Tevens is gebruik gemaakt van inzichten uit bemiddelingen, uitgediepte signalen, en goede voorbeelden uit de praktijk.

(Co)creatiefase

Aan de basis van de werkwijzer lagen vijf intensieve co-creatiesessies, waarin oplossingsrichtingen en behoeften zijn verkend en praktijkvoorbeelden zijn opgehaald. Aan deze sessies deden Woo-behandelaars mee van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, de gemeente Rotterdam, de gemeente Deventer en de provincie Groningen. Ook was er een sessie met leden van de Woo-werkgroep van de Vereniging voor Onderzoeksjournalisten (VVOJ). Deze sessies zijn aangevuld met interviews met maatschappelijke organisaties en met individuele burgers, om niet-journalistieke verzoekers voldoende een plek te geven.

Validatiefase

Het concept op basis van de (co)creatiefase is intensief getoetst onder gebruikers van de Samenwerkwijzer. Vanaf 17 april t/m 15 mei 2025 konden Woo-behandelaars en (toekomstige) Woo-verzoekers via een [online consultatie](#) reageren op de concept-Samenwerkwijzer. Via de website van ACOI zijn een aantal vragen voorgelegd, gericht op de toepasbaarheid en de begrijpelijkheid van de werkwijzer. Aanvullend zijn er validatiesessies georganiseerd: vier fysieke sessies voor Woo-behandelaars verspreid door het land en een online sessie voor journalisten. Ook via deze weg konden betrokkenen punten inbrengen en toelichten over de toepasbaarheid en begrijpelijkheid. Op basis van deze input is de Samenwerkwijzer aangescherpt.

Sponsorgroep

Voor de ontwikkeling van de Samenwerkwijzer is een sponsorgroep in het leven geroepen, met mensen die ACOI met gezag en ervaring feedback kunnen leveren en bijdragen aan bestuurlijk draagvlak. Deze sponsorgroep is gedurende het project drie keer bij elkaar gekomen. De leden van de sponsorgroep waren: Bert Marseille (hoogleraar Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen), Corine de Vries (hoofddirecteur regionale dagbladen Mediahuis en voorzitter Nederlands Genootschap van Hoofddirecteuren) Corissa Hopman - Abdoeljami (plaatsvervangend ombudsman Nijmegen), Folkert Jensma (voorzitter Nederlandse Vereniging van Journalistiek), Hermineke van Bocxmeer (voormalig concerndirecteur Stadsontwikkeling Rotterdam), Maarten Camps (voorzitter Raad van Bestuur UWV) en Maarten Schurink (Secretaris Generaal ministerie van Defensie).

Ministerie BZK en koepelorganisaties

Tijdens het project is periodiek overleg geweest met het ministerie van BZK. Daarnaast is periodiek overleg geweest met de Vereniging Nederlandse Gemeenten, het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen. Tijdens deze overleggen is bijgepraat over de stand van zaken en de richting van het project. Hierbij heeft ACOI dankbaar gebruik gemaakt van hun kennis over de achterban.

En verder

Er is gestart met een reeks artikelen over Samenwerking bij Woo-verzoeken. Deze zijn verschenen op de website van ACOI. De reeks wordt in 2025 verder uitgebreid.

Ter ondersteuning van deze werkwijzer heeft de Universiteit van Amsterdam (UvA) in opdracht van ACOI onderzoek gedaan naar het gemak waarmee een burger informatie over het indienen van een Woo-verzoek kan vinden. Het rapport ['Hallo, hoe werkt een Woo-verzoek bij jullie?'](#) verscheen januari 2025.

Samenwerking bij een Woo-verzoek

Goed contact en samenwerken tijdens het Woo-proces doen wij vanuit vijf uitgangspunten. Hierbij hebben we uw hulp nodig. In deze brochure leggen we uit wat dat betekent en wat u daarbij van ons kunt verwachten.



➤ **Er is goed contact tijdens het hele proces:** Wij zijn tijdens het hele proces goed bereikbaar en vragen dat u dat ook bent en openstaat voor overleg.



➤ **Uw informatie-behoefte staat centraal:** We willen u goed helpen en stellen u zo nodig vragen om uw informatiebehoefte beter te begrijpen.



➤ **We betrekken u bij de selectie van documenten:** Wij zoeken zo gericht mogelijk naar documenten en gegevens die aan uw informatiebehoefte voldoen en betrekken u, waar nodig, bij de selectie ervan.



➤ **We handelen uw verzoek zo snel mogelijk af:** We spannen ons in om verzoeken binnen de wettelijke termijn te behandelen en maken afspraken met u als dat niet gaat lukken.



➤ **We geven uitleg als informatie niet openbaar wordt:** Het uitgangspunt is dat de informatie die u opvraagt voor iedereen openbaar wordt gemaakt. Als dat niet kan, leggen we uit waarom dit zo is.

De Wet open overheid (de Woo) geeft iedereen het recht op openbaarmaking van overheidsinformatie.

Met een Woo-verzoek kunt u informatie opvragen over een onderwerp waar onze organisatie mee bezig is. Wij zullen dan documenten, cijfers of andere gegevens over dit onderwerp zoveel als mogelijk openbaar maken. Dat betekent dat u de documenten en gegevens vrij kunt gebruiken én we zetten ze online voor andere mensen.

Om te zorgen dat u echt de informatie krijgt die u zoekt, hebben we uw medewerking nodig. Bij goede samenwerking rond uw Woo-verzoek is de kans het grootst dat u zo snel mogelijk die informatie krijgt waar u wat aan heeft. Goed samenwerken doen wij aan de hand van de volgende vijf uitgangspunten.¹

¹ Deze uitgangspunten voor samenwerking tussen Woo-behandelaars en Woo-verzoekers zijn ontwikkeld door het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI) in samenwerking met overheidsorganisaties en verzoekers.



1. Er is goed contact tijdens het hele proces

Tijdens het Woo-proces mag u van ons verwachten dat wij bereikbaar zijn, goed naar u luisteren, u in duidelijke taal uitleggen wat wij doen, en samen met u uitzoeken wat de beste manier is om uw vraag te beantwoorden. Ook houden wij u op de hoogte van de voortgang.

Van u vragen wij dat u bereikbaar bent per telefoon of e-mail, bijvoorbeeld om vragen over uw verzoek te beantwoorden, of om afspraken te maken over de afhandeling ervan. Afspraken bevestigen we altijd schriftelijk.

Soms is een kort telefonisch gesprek voldoende. In andere situaties zal de Woo-behandelaar meerdere keren contact met u opnemen.



2. Uw informatiebehoefte staat centraal

Wij willen graag weten hoe u het beste geholpen bent. Is dat voor ons niet direct duidelijk uit uw verzoek, dan nemen we contact met u op. We zullen dan vragen over welk onderwerp u precies informatie wilt, of wat de achtergrond is van uw verzoek. Door hieraan mee te werken, kunnen we u beter begrijpen en gerichter en sneller helpen.

Een Woo-verzoek leidt tot een formeel, juridisch besluit over openbaarmaking van informatie voor iedereen. Soms denken we dat wij u op een andere manier beter kunnen helpen. De alternatieven leggen wij dan aan u voor.



3. We betrekken u bij de selectie van documenten

Onze organisatie heeft over een onderwerp soms heel veel documenten, in allerlei soorten en formaten. Als u al precies weet in welke documenten u geïnteresseerd bent, kunnen we meteen voor u aan de slag. Zo niet, dan bespreken we dat met u.

We leggen uit welke informatie we hebben en wat voor uw verzoek belangrijk kan zijn. U kan dan aangeven welke informatie u belangrijk vindt, of welke documenten u het eerst wil hebben. Vooral als we over uw onderwerp heel veel documenten hebben, is het belangrijk dat u met ons meedenkt.



4. We handelen uw verzoek zo snel mogelijk af

In principe handelen we een Woo-verzoek af binnen de wettelijke termijn van vier tot zes weken. Soms wordt dat langer. Bijvoorbeeld als we bij andere partijen moeten nagaan of zij bezwaar hebben tegen openbaarmaking van onze informatie over hen. Of als een Woo-verzoek voor ons onduidelijk is. Ook bij een omvangrijk verzoek kan de termijn worden verlengd. Wij bespreken dan met u wat een haalbare termijn is of dat we in fases kunnen werken.



5. We geven uitleg als informatie niet openbaar wordt

Het uitgangspunt is dat de informatie die u opvraagt voor iedereen openbaar wordt gemaakt. Soms kan dat niet, bijvoorbeeld vanwege privacybescherming, bedrijfsgeheimen of de staatsveiligheid. Dit is in de Woo geregeld via 'uitzonderingsgronden'. In die gevallen krijgt u een document niet, of maar gedeeltelijk, met onleesbaar gemaakte zinnen, woorden of gegevens. Als wij gevraagde informatie niet openbaar mogen maken, leggen wij uit wat de reden daarvan is.

Als u niet in gesprek wilt over uw verzoek, dan zullen we zelf een passende aanpak bepalen. Mogelijk duurt het proces daardoor langer, krijgt u niet precies wat u zoekt, of kunnen we uw verzoek zelfs helemaal niet behandelen. U ontvangt daarvan dan bericht.

Het Woo-proces in acht stappen

1



U doet een Woo-verzoek.

2



U ontvangt een ontvangstbevestiging.

3



Soms hebben we meer informatie nodig om uw verzoek goed te kunnen behandelen. Dan nemen we binnen twee weken contact met u op.

4



Wij zoeken in onze systemen naar de informatie die past bij uw verzoek.

5



We beoordelen de gevonden documenten en bepalen welke informatie openbaar moet worden. De wettelijke termijn van een Woo-verzoek is vier weken, met de mogelijkheid tot twee weken verlenging.

We houden u op de hoogte van de voortgang van uw verzoek. Wanneer de wettelijke termijn niet kan worden gehaald, dan bespreken we met u wat een haalbare termijn is.

Over de beoordeling van documenten:

In principe is overheidsinformatie openbaar, maar er zijn uitzonderingen. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om privacybescherming, bedrijfsgeheimen of de staatsveiligheid. Wanneer deze informatie in de documenten aanwezig is kan dit betekenen dat een document (deels) onleesbaar wordt gemaakt (gelakt), of in zijn geheel niet met u wordt gedeeld.

Als er informatie van andere partijen (derde belanghebbenden) in de documenten staat, dan moeten we deze partijen soms inspraak geven over de openbaarmaking ('zienswijze vragen'). Om dit te doen, wordt de beslistermijn tijdelijk gepauzeerd ('opgeschort'). Wij stellen u hiervan op de hoogte.

7



Nadat u het besluit heeft ontvangen, wordt dit gepubliceerd. Iedereen kan dan het Woo-besluit en de documenten inzien.

6



Wanneer uw Woo-verzoek is afgehandeld ontvangt u een Woo-besluit. Daarin staat hoe er naar informatie is gezocht en wat hiervan de resultaten zijn. Ook ontvangt u uitleg waarom bepaalde informatie niet openbaar is.

8



Bent u het niet eens met (een deel van) het Woo-besluit? Dan moet u binnen zes weken nadat de beslissing is genomen bij ons schriftelijk bezwaar maken. Neem vooral eerst contact met ons op voordat u bezwaar indient. Misschien kunnen we er nog wel uitkomen.



