

'Ruis op de lijn?' - Doe er iets aan!



Janny Dierx werkt sinds 2022 bij het ACOI als bemiddelaar. In deze periode heeft ze al een hoop bemiddelingstrajecten begeleid. In dit artikel deelt ze haar ervaringen en vertelt ze over een aantal situaties uit de Woo-bemiddelingspraktijk die te maken hebben met zaken die vaak niet uitgesproken worden. 'Een goede samenwerking tussen jou en de verzoeker staat of valt met goed contact en onderling vertrouwen.'

De ervaring leert dat dit niet altijd makkelijk is. Soms speelt er iets anders mee. Bijvoorbeeld als een verzoeker een vervelende eerdere ervaring met een andere overheidsorganisatie heeft gehad. Of de Woo-professional die onuitgesproken wantrouwen ervaart. Soms zie je al aan de formulering of omvang van het Woo-verzoek dat er mogelijk iets speelt. Reageert een verzoeker voor jou vanuit het niets emotioneel? Daar kun je naar vragen, omdat het ook kan zorgen voor wantrouwen aan jouw kant als het onder het tapijt blijft. Bemiddelaars noemen al deze vormen van ruis op de lijn ook wel 'de onderstroom'.

Het verschil tussen de 'bovenstroom' en 'onderstroom'

Met de 'bovenstroom' wordt alles bedoeld dat zichtbaar, meetbaar en feitelijk is. Denk hierbij aan het Woo-verzoek zelf, het onderwerp, wat een Woo-verzoeker zegt en de taal die hij gebruikt. Met de 'onderstroom' wordt alles bedoeld dat niet direct zichtbaar is, maar wel invloed heeft. Daarbij kun je denken aan gevoelens, emoties, overtuigingen en beelden die over en weer van elkaar (lijken te) bestaan. Het kunnen onuitgesproken verwachtingen zijn. Het gaat bij de onderstroom zowel om datgene wat je vermoedt dat speelt bij een verzoeker, als om je eigen observaties en vermoedens. Het zijn de dingen die je niet rekent tot de inhoud van de zaak, maar wel observeert en aanvoelt.

Kortom: als je met een verzoeker wél praat over de 'bovenstroom', maar de 'onderstroom' die je voelt of denkt aan te voelen niet bespreekt, kan het gebeuren dat de samenwerking om die reden niet goed van de grond komt.

Hoe kan ik omgaan met die onderstroom?

De eerste stap is natuurlijk dat je bewust bent dat de onderstroom mee kan spelen. Vervolgens heb je de keuze: kan ik hiermee toch wel verder werken of maak ik mijn observatie bespreekbaar? In de bemiddelingen van het ACOI merken we dat het meestal de samenwerking ten goede komt om 'ruis op de lijn' bespreekbaar te maken. Het klinkt misschien als een open deur, maar onze beste tip is: stel een open vraag.

Het kan zijn dat jouw aanname over ruis niet blijkt te kloppen. Dan laat je interventie toch zien dat je bereid bent verder te kijken dan je neus lang is. Dit kan het vertrouwen van de verzoeker in jouw aanpak vergroten.

Hoe komt het dat uw Woo-verzoek zo juridisch en breed is geformuleerd?

Het is bekend dat Woo-verzoekers voorbeeldbrieven gebruiken die soms bol staan van de randvoorwaarden waaronder men bereid is in overleg te gaan over termijnoverschrijding en waarin alle mogelijke informatie wordt gevraagd over een bepaald onderwerp. Dat kan zowel een teken zijn van onervarenheid van de Woo-verzoeker als een teken van wantrouwen van een doorgewinterde journalist. Dat zijn allemaal goede redenen om de telefoon te pakken. Vertel hoe het verzoek overkomt en vraag door naar het waarom van deze formuleringen. Soms heeft de verzoeker de ervaring dat een overheidsorganisatie de formuleringen op een goudschaaltje lijkt te wegen en denkt daarom dat het nodig is om zoveel mogelijk bronnen van informatie op te sommen, om te voorkomen dat er iets zal worden overgeslagen.

Soms zit er iets heel anders achter een Woo-verzoek: bijvoorbeeld een conflict dat een burger al lang heeft met jouw overheidsorganisatie. Vraag door naar een mogelijk persoonlijk belang bij het verzoek. Soms vraagt iemand alle informatie over alle omgevingsvergunningen in een postcodegebied, omdat de verzoeker zelf zo'n vergunning niet heeft gekregen. In zo'n geval is het zaak om de proportionaliteit van de omvang van het verzoek ten opzichte van het eigen belang te bespreken en soms ook gewoon te begrenzen.

Hebt u eerdere ervaringen met het doen van een Woo-verzoek?

Als er een antwoord komt in de trant van: 'ja, meestal duurt het ellenlang en nu belt u mij ook al omdat het niet binnen de termijn gaat lukken!' Dan heb je een haakje om begrip te tonen voor die eerdere teleurstelling en aan te geven dat je juist belt om te kijken hoe het deze keer ondanks de omvang van het verzoek toch prettig kan gaan verlopen. Denk van tevoren na over wat je daar zelf als Woo-

professional voor nodig hebt. Het antwoord op de vervolgvraag hoe het komt dat iemand zo vaak een Woo-verzoek doet, kan ook relevante informatie over de onderstroom opleveren.

Als het antwoord 'nee' is, probeer dan eens: 'goh, dat had ik niet verwacht. Het is zo'n uitgebreid verzoek. Ik dacht dat ik met een doorgewinterde verzoeker van doen had!' En wacht dan de reactie af. Best kans dat zoiets het ijs breekt.

Mijn collega's gaan dit als een corvee zien

Een verzoek kan ook omvangrijk zijn, omdat je weet dat je inhoudsdeskundige collega's dit als een corvee gaan zien. Dat raakt aan jouw eigen onderstroom. Je hebt het al eerder meegemaakt: je voelt je soms klem zitten tussen een veeleisende verzoeker en collega's die jou vertellen dat ze het al zo druk hebben. In dat geval valt er vaak winst te behalen om dat ook bespreekbaar te maken met je collega's, en door de verzoeker en die collega's met elkaar in gesprek te brengen. Zo kun je ervoor zorgen dat er een sfeer ontstaat waarbij prioritering en inperking tot de mogelijkheden behoort.

Niet professioneel !/?

Als bemiddelaars horen we regelmatig dat Woo-professionals het niet professioneel vinden om zelf te beginnen over hoe een verzoek op jou overkomt, of hoe de verzoeker overkomt, en door te vragen bij emotionele, botte, stugge of onverklaarbare reacties. Daar kun je ook anders over gaan denken. Wat ons betreft hoort het bij hedendaagse communicatie met mondige burgers en professionele verzoekers dat dit wel gebeurt.

"... ik wil alles over deze bestuurlijke aangelegenheid ..."

Soms is een verzoek omvangrijk, omdat er een brede onderzoeksvraag aan ten grondslag ligt en vind je het zelf ook moeilijk om een zoekslag behapbaar te

maken. Dat is echt een goede reden om met een verzoeker te overleggen en aan te dringen op meedenken. Denk ook eens aan de mogelijkheid om een eerste beperkte zoekslag met een paar trefwoorden te doen, voordat alle denkbare bronnen van informatie opgevraagd en beoordeeld worden.

U vraagt, wij draaien?

Laat je niet uit het veld slaan door de verzoeker die stelt dat hij het doel van zijn Woo-verzoek niet hoeft toe te lichten. Dat is een wijdverbreid misverstand onder Woo-verzoekers.

In artikel 4.1 lid 3 Woo staat dat de verzoeker bij zijn verzoek 'geen belang' hoeft te stellen. In de praktijk wordt dit door verzoekers – ook door professionele verzoekers, zoals journalisten - vaak uitgelegd als dat de Woo-behandelaar niet zou mogen vragen naar het belang of het doel van het specifieke verzoek. Het komt dwingend over en die opvatting geeft veel Woo-professionals het gevoel dat zij in de houding moeten schieten van: 'u vraagt, wij draaien'. Dat is geen fijne dynamiek, en zo zit het dus ook niet.

Het verschil tussen 'belang' en 'doel'

'Belang' en 'doel' zijn twee verschillende dingen. De term 'belang' in de Woo heeft te maken met het belanghebbende begrip uit het bestuursrecht. Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een belanghebbende degene die een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij een besluit van de overheid (bijvoorbeeld een bouw- of omgevingsvergunning, een toekenning of afwijzing van subsidie). Met de Woo in de hand kan 'een ieder' een verzoek naar overheidsinformatie indienen. Daarom staat in de wet dat een Woo-verzoeker zelf geen formeel juridisch belang hoeft te hebben bij de documenten die worden opgevraagd. Het eigenbelang van de Woo-verzoeker doet er dus niet toe.

Dat is iets anders dan het doel – de reden - van het Woo-verzoek. Daar mag je gerust naar vragen. Sterker nog, inzicht geven in het 'doel' en daarmee in welke informatie gezocht wordt, is essentieel om de reikwijdte van het verzoek te bepalen. Dat is juist bij grote verzoeken cruciaal, want een overheidsorganisatie is geen 'informatie-pinautomaat'.

Merk je dat je met deze pogingen om met de verzoeker tot de kern te komen toch niet verder komt? Dan kan het begrenzen van de verzoeker ook een mogelijke volgende stap zijn. Het ACOI ontwikkelt op dit moment een nieuwe Werkwijzer Samen Begrenzen. Binnenkort volgt hier meer informatie over.



Janny Dierx
Bemiddelaar

[Meer uitgelicht >](#)