

donderdag, 3 juli 2025

Verleid de verzoeker tot maken van keuzes: samen selecteren bij Woo-verzoeken



Bij veel Woo-verzoeken werk je als Woo-behandelaar in een wirwar aan documenten en systemen. Goed contact met de verzoeker tijdens het zoekproces is daarbij onmisbaar, zeker in het geval van omvangrijke verzoeken. Voor de provincie Groningen is de samenwerking met de indiener een standaard onderdeel van hun data-gedreven Woo-proces, dat inmiddels is omgedoopt tot de *Groningse methode*.

Robert Nat, dataspecialist bij de provincie, vertelt over deze werkwijze en op welke manier de communicatie met de verzoeker helpt zowel de vraag als het zoekproces te verduidelijken.

De werkwijze van de provincie kent zijn oorsprong in 2019, bij de behandeling van de parlementaire enquête over de gaswinning en de Shell Papers (een groot Wob-verzoek over de relatie tussen de overheid en Shell). Robert Nat, op dat moment al sinds 2011 dataspecialist bij de provincie, wordt gevraagd bij deze informatiezoektocht te assisteren.

Handmatig zoeken is geen optie meer

Al snel wordt duidelijk dat het toen reguliere zoekproces, waarbij iedere werknemer zelf handmatig documenten verzamelt en beoordeelt, niet werkbaar is. Het gaat gewoonweg om teveel informatie over een te lange periode. De provincie schaft daarom tooling aan die het onder andere mogelijk maakt grote hoeveelheden documenten te doorzoeken, ordenen, ontdubbelen en lakken. Daarnaast heeft het als voordeel dat je op basis van trefwoorden binnen de gemaakte selectie kunt zoeken en selecteren. Robert wordt vanaf dat moment vast betrokken bij andere (grote) Woo-verzoeken.

Selecteren doe je samen: laat zien wat er in huis is

De aanschaf van de tooling speelt een belangrijke rol in de verbetering van het werkproces. Toch komt de echte omslag in de werkwijze volgens Nat pas later, bij het journalistieke Wob-verzoek over de uitbreiding Oostpolder (een project over de uitbreiding van de Eemshaven met een bedrijventerrein). Al snel blijkt dat dit verzoek gaat om meer dan tienduizend documenten. Overleg over de aanpak is daarom hard nodig. Nat bespreekt het probleem met de journalisten en stelt voor te werken met deelbesluiten, waarbij zij de gevraagde informatie in delen zullen ontvangen. In overleg wordt besloten welke documenten de prioriteit krijgen. Er wordt bepaald van start te gaan met de bestuurlijke overlegdocumenten tussen de betrokken partijen, met bijbehorende agenda's, verslagen en bijlages. Deze stukken geven een duidelijk beeld van het project, zijn daarnaast gestructureerd en worden standaard goed bijgehouden. Het gaat om een selectie van ongeveer zestig documenten, een behapbaar eerste deelbesluit waarmee de journalisten aan de slag kunnen.

Op basis van de geleverde stukken hebben de journalisten nog enkele vervolgvragen. Robert stelt hen voor om tijdens een Teamsvergadering gezamenlijk de dataset door te nemen. Hij vraagt hen trefwoorden aan te leveren

waarmee hij tijdens het gesprek de dataset door kan lopen en direct zichtbaar kan maken welke resultaten dit oplevert. De journalisten reageren in eerste instantie argwanend. Ze willen niet zomaar trefwoorden delen, uit angst dat deze juist worden aangegrepen om extra te lakken en informatie af te schermen. Nat begrijpt dit gevoel wel. Hij ziet het vaker. "Mensen hebben te maken gehad met jaren aan *Wobstructie*." Verzoekers kunnen door eerdere ervaringen sceptisch zijn trefwoorden te delen. Het duurt daarom soms even totdat hij de indiener kan overtuigen aan de werkwijze mee te werken. In het geval van de Oostpolder weet hij de journalisten te overtuigen. Gaandeweg komen ze uit op een tweede selectie van zo'n zeventig documenten. Deze worden beoordeeld en toegestuurd als tweede deelbesluit.

Nadien blijkt dat de journalisten geen verdere vragen hebben, waardoor het dossier met een besluit wordt afgerond. De eindstand: Nat heeft ongeveer 130 documenten behandeld in plaats van de initiële tienduizend. Een win-winsituatie vindt hij. De journalisten krijgen stukken die beter passen bij het verzoek en hun informatiebehoefte en hijzelf hoeft minder documenten te behandelen.

Dejuridiseer het contact

Het verzoek over de Oostpolder is voor Nat een keerpunt in de werkwijze. Zeker wanneer het om veel documenten gaat is het belangrijk om inzichtelijk te maken wat er in huis is en te bespreken wat voor effect bepaalde keuzes hebben op het verloop van het proces. Bestuurlijke stukken zijn bijvoorbeeld vaak sneller te beoordelen dan de minder gestructureerde bronnen als e-mail en chatberichten.

Ook de manier waarop je dit bespreekbaar maakt is erg belangrijk. Nat benadrukt dat het gesprek niet gevoerd moet worden met als doel het aantal documenten in te perken en de scope te verkleinen. Het is volgens hem vooral de kunst de verzoeker te verleiden tot het maken van keuzes. Dit kan echter alleen als de verzoeker ook weet waaruit hij kan kiezen. Door de verzoeker mee te nemen in de data-analyse kan deze op basis daarvan een keus maken. "Het helpt daarnaast als

je geen jurist bent," grapt Nat. De behandeling van een Woo-verzoek vraagt volgens hem een niet-juridische en bovenal flexibele houding van de behandelaar. Door strak aan juridische kaders vast te blijven houden wordt de verzoeker vaak niet op de beste manier geholpen.

Contact met de verzoeker

Het contact met de verzoeker tijdens het zoekproces geeft volgens Robert belangrijke handvatten tijdens de afhandeling van omvangrijke verzoeken. Om zich heen merkt hij echter dat deze vaak als problematisch worden bestempeld. Hij ervaart dit niet meteen als zodanig. "Die verzoekers willen vaak niks missen. Ze dienen een verzoek zo breed mogelijk in, in de hoop dat ze een keertje krijgen wat ze nodig hebben." Door het gesprek aan te gaan en de verzoeker onderdeel te maken van het zoekproces blijkt dat ze vaak lang niet al die documenten willen hebben. Nat merkt dat het hierdoor ook aan het einde van het Woo-proces vaak minder juridisch wordt. Door de huidige werkwijze hebben ze bij de provincie beduidend minder te maken met beroepen en bezwaarprocedures.

Omvangrijke verzoeken zijn niet altijd een probleem

Over de datagedreven werkwijze is Nat duidelijk. Het maakt het mogelijk om grote hoeveelheden informatie sneller inzichtelijk te maken en daarbij beter de schifting te maken welke informatie wel en niet past bij de informatiebehoefte van de verzoeker. Volgens hem kun je tegenwoordig Woo-verzoeken eigenlijk niet meer behandelen op de oude handmatige werkwijze. Daarvoor zit er gewoonweg te veel informatie in systemen. Aan de andere kant begrijpt hij ook dat niet iedere Woo-behandelaar dezelfde mogelijkheden en software tot zijn beschikking heeft. Toch hoeft dit niet te betekenen dat dan samen selecteren onmogelijk is.

Het gesprek met de verzoeker over de selectie kun je altijd voeren. Het maakt dat je tot betere resultaten komt. Met de verkregen informatie kun je namelijk gerichter zoeken. Ook kun je tijdens het gesprek inzicht geven in de systemen en

de staat van de bronnen. Hierdoor kun je de verzoeker meer context geven over welke informatie snel te achterhalen is en welke meer tijd en moeite zal vergen. Dit zorgt voor een beter verwachtingsmanagement.

Ook kun je altijd de context waarin het verzoek geschreven is bespreekbaar maken. Nat wil bij de afhandeling van een verzoek bijvoorbeeld graag weten of iemand met een deadline werkt en waarom iemand iets wil weten, zonder daarbij naar het belang van de indiener te vragen. Voor hem geldt: Hoe meer context je kunt verkrijgen over het verzoek, hoe beter je het verzoek kunt behandelen. Hiervoor is overigens niet alleen het gesprek met de verzoeker belangrijk, maar ook de communicatie met de intern betrokken medewerker(s). Deze wil Nat spreken voor de achtergrondinformatie over het project en informatie over diens betrokkenheid. Als behandelaar krijg je hierdoor beter zicht op waar de informatieknooppunten liggen en waar belangrijke informatie te vinden is. Hij benadrukt dat je hierbij niet aan medewerkers moet vragen naar de grootte van het project. Daar zit namelijk een enorm verschil in beleving.

"Je moet echt kijken hoe lang een project al bezig is en hoeveel mensen en externe partijen erbij betrokken zijn. In welke fase zit het? Zit het in de ideeënfase, of is het een project dat al jaren loopt. Ik vind het veel leuker om te kijken naar wat nou het daadwerkelijke project is. Dat is veel belangrijker bij de inventarisatie."

In de kern gaat het voor Nat dus vooral om een dienstbare houding, waarbij niet alleen wordt gekeken naar de letter van de wet en de vooral naar wat er nodig is om de voorgelegde vraag te behandelen. "Stel je als Woo-behandelaar dienstbaar op. De behandeling van een Woo-verzoek is nou eenmaal veel werk, dat is jammer voor jou als medewerker. Maar maak het daarom niet moeilijker voor de verzoeker door alleen te zeggen: je verzoek is te groot. Je kunt niet aan een verzoeker vragen wat hij zoekt zonder te vertellen wat je als organisatie in huis hebt. Dat werkt niet." Volgens Nat moet je, ongeacht de staat van je informatiehuishouding

en ICT-voorzieningen, proberen de verzoeker te verleiden tot het maken van keuzes. Het contact lijkt misschien een opgave, maar heeft vaak tot gevolg dat je als Woo-behandelaar minder documenten hoeft te behandelen. "Dat is niet je doel, maar wel een aangenaam bijproduct."

Dit artikel is geschreven door:



Nienke Hidding
Senior adviseur ACOI

Dit artikel is onderdeel van een interviewreeks in het kader van het project [Samenwerkwijzer](#). De Samenwerkwijzer is een werkwijzer die is ontwikkeld door het ACOI, gericht op betere samenwerking tussen Woo-verzoeker en de overheid bij de afhandeling van Woo-verzoeken.

Meer informatie over de Samenwerkwijzer [vindt u hier](#).

ACOI werkt op dit moment aan een werkwijzer voor samen selecteren tijdens het Woo-proces. Wilt u bijdragen aan de totstandkoming ervan? Dat kan! Neem dan contact met ons op via: info@acoi.nl.

Meer uitgelicht >