

Hallo, hoe werkt een Woo-verzoek bij jullie?

Voor de ontwikkeling van [de Samenwerkwijzer](#) voor Woo-verzoeken heeft de Universiteit van Amsterdam (UvA) in opdracht van het ACOI onderzoek gedaan naar het gemak waarmee een burger informatie over het indienen van een Woo-verzoek kan vinden.

Het resultaat? De meeste overheidsorganisaties voldoen over het algemeen aan hun wettelijke verplichtingen aangaande het informeren van burgers. Een deel daarvan gaat echter veel verder, en biedt pro-actief persoonlijke hulp aan door de Woo Contactpersoon. Een beweging die het Adviescollege alleen maar kan aanmoedigen.

Tot welke goede voorbeelden leidt het onderzoek nog meer?

Zet de informatiebehoefte centraal

Ga niet (alleen) uit van een Woo-verzoek, maar van een burger die bepaalde informatie nodig heeft en het lastig vindt zijn vraag te formuleren, te weten waar te zoeken en hoe die informatie te vinden.

Zie het verstrekken van overheidsinformatie en -documenten als dienstverlening in plaats van een (juridische) procedure

Zorg dat informatie op de Woo-pagina niet te procedureel en juridisch is, maar help de burger (of de journalist) in zijn zoektocht naar antwoorden, informatie en documenten bij de overheid.

Sta open en nodig uit voor een gesprek van mens tot mens

Iets simpels als een goed en snel eerste contactmoment met de verzoeker, kan al het verschil maken om de behandeling van het verzoek sneller, beter en prettiger te laten verlopen. Communiceer op de Woo-pagina dat contact en overleg met de verzoeker onderdeel is van de werkwijze van de organisatie, waarbij ook een open en constructieve houding van de verzoeker wordt verwacht.

Zorg dat "het loket" van de Woo Contactpersoon open en goed bereikbaar is

Woo Contactpersonen zijn veelal nog niet direct bereikbaar. Een direct telefoonnummer of e-mailadres heeft daarom absoluut de voorkeur. Als enkel het algemene nummer of het algemene e-mailadres wordt gecommuniceerd, bijvoorbeeld omdat dat het beleid is van jouw organisatie, is het belangrijk dat een burger snel via die kanalen in contact gebracht wordt met de Woo Contactpersoon.

Downloads & links

Onderzoeksrapport - Hallo, hoe werkt een Woo-verzoek bij jullie?

(PDF, 1 MB)

Onderzoek door UvA-Woogle voor het ACOI naar het gemak waarmee een burger aan informatie over het indienen van een Woo-verzoek bij een bestuursorgaan kan komen.

> Meest gestelde vragen over de Samenwerkwijzer

De Samenwerkwijzer is een model voor (de ondersteuning van) goed contact en overleg tussen Woo-verzoekers en -behandelaars. Momenteel werkt het ACOI aan deze Samenwerkwijzer.

> Samenwerkwijzer

ACOI ontwikkelt een model voor voor meer en betere samenwerking tussen Woo-verzoeker en Woo-behandelaar door middel van een openbare leidraad genaamd Samenwerkwijzer.

Wat doet het ACOI?

Het ACOI werkt aan [een Samenwerkwijzer voor het behandelen van Woo-verzoeken](#). Wij ontwikkelen deze samen met organisaties die vooroplopen. Het doel: invulling geven aan wat van de overheid verwacht mag worden (behulpzaamheid) én wat van de verzoeker verwacht mag worden (redelijkheid) bij een Woo-verzoek.

Nieuws