

---

# HALLO, HOE WERKT EEN WOO-VERZOEK BIJ JULLIE?

---

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.

 **Maarten Marx\***

Information Retrieval Lab,  
Faculteit der Natuurwetenschappen, Wiskunde en Informatica,  
Universiteit van Amsterdam  
maartenmarx@uva.nl

Herfst 2024

## ABSTRACT

De webpagina's over het indienen van een Woo-verzoek van 109 willekeurig gekozen bestuursorganen zijn onderzocht met in het achterhoofd een burger die een bepaalde informatiebehoefte heeft en die er online achter wilt komen hoe een Woo-verzoek in zijn werk gaat. Hoe goed wordt die burger hierin geholpen? Onze steekproef toont een enorme variëteit, van heel formele bijna wetstechnische pagina's tot pagina's die enorm behulpzaam zijn in het helpen van een burger met het beantwoorden van haar vraag, al dan niet via het indienen van een Woo-verzoek.

Uit het onderzoek blijkt dat bestuursorganen over het algemeen voldoen aan hun wettelijke plichten aangaande het informeren van burgers over de wijze waarop een Woo-verzoek ingediend kan worden. Een deel daarvan gaat echter veel verder, en biedt pro-actief persoonlijke hulp door de Woo-contactpersoon aan. Geregeld wordt ook gewezen op andere mogelijkheden om aan de informatiebehoefte te voldoen, bijvoorbeeld door inzage in een eigen dossier of het doen van een informatieverzoek. Bij een aantal bestuursorganen wordt overleg met de verzoeker over het ingediende Woo-verzoek expliciet als stap in het afhandelingsproces genoemd. Het bestuursorgaan geeft dan aan persoonlijk contact op te nemen, om samen de vraag precies en daardoor hopelijk snel(ler) beantwoord te krijgen.



---

\*Met medewerking van: Jasper Hoogenhout en Maik Larooij.

Met dank aan: Guido Enthoven (IMI), Matthijs Lodder (KOOOP), Merijn van Os (ACOI), Jelle Clemens (ACOI).

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Onderzoeksvragen</b>	<b>3</b>
1.1	Belangrijkste bevindingen . . . . .	3
<b>2</b>	<b>Informatiebehoefte en een Woo-verzoek</b>	<b>4</b>
2.1	Informatiebehoefte vervullen zonder Woo-verzoek . . . . .	4
2.2	Samen de informatiebehoefte concre(e)t(er) maken . . . . .	5
<b>3</b>	<b>Het onderzoek: Woo pagina's op het web</b>	<b>6</b>
3.1	De bekeken bestuursorganen . . . . .	6
3.2	Hoe makkelijk vind je de juiste pagina via Google? . . . . .	6
3.3	Analyse van de Woo verzoek pagina . . . . .	10
3.4	Voorbeelden van heldere informatievoorziening . . . . .	12
<b>4</b>	<b>Woo-index</b>	<b>14</b>
4.1	Vergelijking tussen presentie op het web en in de Woo-index . . . . .	14
<b>5</b>	<b>Verantwoording onderzoek</b>	<b>15</b>
5.1	Hoe zijn de bestuursorganen gekozen? . . . . .	15
5.2	Woo index dashboard . . . . .	16
5.3	De betekenis van de kolommen . . . . .	16
<b>6</b>	<b>Beschikbaarheid data en code</b>	<b>17</b>
<b>A</b>	<b>Appendix: Contact en Proces</b>	<b>17</b>
A.1	Voorbeeld 1. Behulpzaamheid Woo-team en uitgebreide uitleg van het Woo-proces . . . . .	17
A.2	Voorbeeld 2. Behulpzaamheid Woo-team en uitgebreide uitleg van het Woo-proces . . . . .	18
A.3	Nog meer manieren om behulpzaam te zijn . . . . .	19
A.4	Tekstjes over de Woo contactpersoon . . . . .	20

## 1 Onderzoeksvragen

De Wet open overheid (Woo) is nu twee en een half jaar van kracht (sinds 1 mei 2022). Het Woo platform PLOOI werd eind 2022 na het rapport van het adviescollege voor ICT Toetsing gestopt en vervangen door een combinatie van een zoekfunctie en een verwijzindex (nu Woo-index genoemd). Deze Woo-index is sinds 1 juni 2023 in de lucht. Een eerste indruk van de zoekfunctie kan men krijgen op [open.overheid.nl](https://open.overheid.nl). Na het stoppen van PLOOI werd duidelijk dat bestuursorganen veel meer zelf moesten gaan doen. Dit werd over het algemeen heel voortvarend aangepakt, zeker door bestuursorganen met een gekozen onderdeel, zoals de gemeentes, provincies en waterschappen.

In dit onderzoek gaan we kijken hoe het nu staat met de uitvoering van de Woo bij de bestuursorganen die onder de Woo vallen<sup>2</sup>. Daar zitten enorm veel aspecten aan. Hier richten we ons op het volgende scenario:

Ik ben een burger en wil bepaalde informatie van mijn gemeente/provincie/waterschap/... , en vraag me af of ik daar een Woo-verzoek voor moet indienen. Ik wil daar graag meer over weten.

In dit onderzoek kijken we hoe goed dat bestuursorgaan die burger met deze informatiebehoefte via de eigen website bedient. Dat meten we op een aantal manieren op:

- Hoe makkelijk vind je de juiste webpagina via Google?
  - Op welke plaats staat de juiste hit?
  - Hoe duidelijk is het voor een mens dat een website in de Google lijst de juiste hit is?
- Staat daar informatie over het indienen van zo'n Woo-verzoek? Kan dat meteen via het web? Heb je daar weer van alles voor nodig of kan dat direct?
- Staan daar voorbeelden van of verwijzingen naar eerdere Woo-verzoeken?
- Staat daar een uitnodigende manier om direct contact te leggen met een deskundige op het gebied van de Woo (de Woo-functionaris of Woo-contactpersoon). Via een (eigen) telefoonnummer of email adres, of via het algemene nummer of adres? Heeft diegene een naam?
- Hoe duidelijk wordt er uitgelegd hoe men een Woo-verzoek kan indienen en wat er daarna dan gaat gebeuren?
- Daarnaast stellen we dezelfde vragen ook aan de [Woo-index](#). Oftewel, we vergelijken de Woo-webpagina van een bestuursorgaan met datgene wat het orgaan over zichzelf in de Woo-index heeft ingevoerd.

Het onderzoek is deels handmatig en deels automatisch uitgevoerd op 109 bestuursorganen in de periode augustus, september en oktober 2024.

### 1.1 Belangrijkste bevindingen

Over het algemeen waren we blij verrast met de makkelijke vindbaarheid en de hoge kwaliteit van de informatie over de Woo op de websites van de bestuursorganen, in ieder geval bij de ministeries, gemeentes, provincies en waterschappen.

#### Positieve punten

- De Woo-pagina's zijn over het algemeen heel makkelijk te vinden via Google.
- De informatie op de Woo-pagina is goed. Het indienen van een Woo-verzoek is vaak makkelijk. Vaak zien we een verwijzing naar de lijst met (recent gepubliceerde) besluiten op Woo-verzoeken.
- De Woo-contactpersoon wordt vaak genoemd, samen met haar, ook vaak persoonlijke, contactgegevens.
- Een flink aantal pagina's over het indienen van een Woo-verzoek gaat uit van een behulpzame overheid en biedt hulp aan bij het oplossen van een vraag naar informatie. Er wordt bijvoorbeeld aangeboden om samen te kijken of informatie niet op een andere manier beschikbaar is of kan komen dan via een Woo-verzoek.
- De stappen, zowel intern als richting de verzoeker, die volgen ná indiening van een Woo-verzoek worden op een aantal sites heel helder beschreven.

#### Te verbeteren punten

- Ga niet uit van een Woo-verzoek, maar van een burger die bepaalde informatie nodig heeft en het lastig vindt haar vraag te formuleren, te weten waar te zoeken, en hoe die informatie te vinden. Wie zien dat slimme bestuursorganen er veel aan doen om Woo-verzoeken te vermijden door de burger op een andere manier de gewenste informatie aan te bieden.

<sup>2</sup>Volgens het register van overheidsorganisaties op <https://organisaties.overheid.nl>.

- Maak het proces ná een Woo-verzoek duidelijk. Benadruk de belangrijke stap waarin verzoeker en Woo-contactpersoon er samen achterkomen aan welke informatie nu precies behoefte is.

Voor we verder gaan met de resultaten van het onderzoek kijken we wat algemener naar een verzoek om informatie via een Woo-verzoek. We baseren ons hierbij op de theorie die ontwikkeld is in het onderzoek naar zoekmachines.

## 2 Informatiebehoefte en een Woo-verzoek

Het Woo-verzoek is *een* manier om te voldoen aan een informatiebehoefte van een burger. Maar is het de (meest) geëigende manier? Is de gewenste informatie misschien al beschikbaar, maar weet de burger niet waar? Is er behoefte aan persoonlijke informatie, zoals een persoonlijk dossier? Is de gewenste informatie wel al beschikbaar in bestaande, nog niet openbare, documenten van het betreffende bestuursorgaan? Wat is eigenlijk precies de informatiebehoefte? En als er om veel gevraagd wordt, is er allicht een prioritering aan te geven?

Al deze punten geven aan hoe lastig het is om de juiste vraag te formuleren, en die vervolgens op de juiste wijze te proberen te beantwoorden. En ook hoe lastig het is om een verzoek om informatie juist te interpreteren, namelijk zodat het gegeven antwoord inderdaad de informatiebehoefte die achter de vraag zat vervuld.

Het is goed mogelijk dat een deel van de vaak (te) lange tijd tussen Woo-verzoek en -besluit komt door deze complexiteit. Het is dus verstandig om dit te onderkennen en hier op de Woo-verzoek-pagina én in het begin van de afhandeling van een Woo-verzoek ruim aandacht aan te besteden.

Hoe eerder het duidelijk is wat een burger nou wil weten, hoe makkelijker het is om correct en op tijd aan een verzoek om informatie te voldoen. Dat kan via een formeel Woo-verzoek, maar dat kan ook via een andere, vaak informele, weg.

Een slimme webpagina over het indienen van een Woo-verzoek besteedt hier dus ruim aandacht aan. Dan gaat het om 2 aspecten:

1. *hoe* kan een informatiebehoefte vervuld worden, en
2. welke stappen zijn er om de informatiebehoefte samen met iemand van het bestuursorgaan precies te maken en mogelijk al te vervullen?

Deze twee aspecten bespreken we hieronder.

### 2.1 Informatiebehoefte vervullen zonder Woo-verzoek

Bestuursorganen maken, al dan niet via de actieve openbaarmaking onder de Woo, al heel veel informatie beschikbaar. Natuurlijk omdat het moet, maar vaak ook uit de wens om Woo-verzoeken te vermijden. Bestuursorganen als de [Gemeente Amsterdam](#) en het [Ministerie van Financiën](#) hebben dan ook op hun webpagina over het indienen van een Woo-verzoek al aan het begin een lijst staan van websites waar de gewenste informatie mogelijk gevonden kan worden.

Als het zelf vinden van de informatie niet lukt, is een informatieverzoek mogelijk beter geschikt dan een Woo-verzoek. De gemeente Waalre heeft een webpagina getiteld [Informatieverzoek en Woo-verzoek](#) waarin het onderscheid tussen die twee heel helder gemaakt wordt, zie ook [Figuur 1](#). De [omgevingsdienst Regio Utrecht](#) geeft expliciet aan dat voor informatie die "*alleen voor jezelf belangrijk is*" een informatieverzoek de juiste vorm is. Ze geven ook een aantal voorbeelden van zulke informatiebehoeften. Ook de [gemeente Deventer](#) maakt duidelijk dat er voor bepaalde informatiebehoeften, zoals een bepaald document of het inzien van een eigen dossier, andere wegen dan een Woo-verzoek zijn. En als je het dan nog niet weet, schrijft die gemeente geweldig behulpzaam:

Twijfelt u over wat voor een verzoek u het beste kunt indienen?  
Neem dan contact op met onze Woo-contactpersoon, mevrouw Nijboer. U kunt haar bellen op 06-2529 8289. Of stuur een e-mail naar [woo-verzoeken@deventer.nl](mailto:woo-verzoeken@deventer.nl).

De manier om er samen met de Woo-contactpersoon, zo snel mogelijk in het hele proces, achter te komen *waar* nu precies behoefte aan is en *hoe* die behoefte vervuld kan worden, wordt op verschillende webpagina's over het indienen van een Woo-verzoek beschreven.

### Informatieverzoek

Een informatieverzoek is 'gewoon' informatie bij ons vragen. Inwoners of bedrijven willen in veel gevallen informatie of documenten voor eigen gebruik. Dat kan door te mailen of bellen met een vraag. Of uw vraag te stellen via de onderstaande knop. In de meeste gevallen geven wij die informatie. Het gaat om het vragen van:

- gegevens of documenten die voor eigen gebruik zijn, bijvoorbeeld feitelijke informatie (hoeveel, hoe vaak, waarom, etc.)
- documenten die u nodig heeft voor een bezwaarprocedure
- gegevens die u nodig heeft om een klacht in te dienen

Vragen om informatie is de meest gebruikte en snelste manier om informatie te krijgen. Er volgt geen formele procedure, maar alleen een antwoord aan u. De informatie wordt niet openbaar voor iedereen. Ook ontvangt u geen besluit waar bezwaar tegen mogelijk is.

[Informatieverzoek indienen](#)

Figuur 1: Uitleg over een informatieverzoek bij de gemeente Waalre. [Bron](#).

## 2.2 Samen de informatiebehoefte concre(e)t(er) maken

De [Provincie Gelderland](#) geeft meteen onder het kopje *Hoe doe ik een verzoek om informatie?* aan dat het heel normaal is om *samen*, in een dialoog, een vraag te beantwoorden:

Stel uw vraag digitaal via [post@gelderland.nl](mailto:post@gelderland.nl), telefonisch via het Provincieloket (026) 359 99 99 of per post: Provincie Gelderland, Postbus 9090, 6800 GX in Arnhem. Onze organisatie heeft een Woo-contactpersoon. Deze contactpersoon kan informatie geven over welke informatie waar al te vinden is of op te vragen is. Contact met onze Woo-contactpersoon? Dat kan via de hiervoor genoemde manieren.

Geef in uw aanvraag zo duidelijk mogelijk aan waarover u informatie wilt hebben. Ook vragen we u uw e-mailadres, telefoonnummer en adresgegevens op te geven, zodat we de informatie naar u toe kunnen sturen en we u vragen kunnen stellen als dat nodig is.

Ook de [Provincie Groningen](#) besteedt op haar Woo-verzoek-indien-pagina groot en nadrukkelijk aandacht aan de Woo-contactpersoon, en hoe die kan helpen.

De Woo-contactpersoon kan contact opnemen voor een nadere precisering van het verzoek, om andere vormen van vervullen te bespreken, om prioriteiten met de verzoeker te bespreken, en om de volgorde en manier van aanleveren te bespreken. Op veel Woo-verzoek websites wordt al aangegeven dat een Woo-functionaris contact kan opnemen. Bij de [gemeente Groningen](#) als volgt

Nadat u een Woo-verzoek heeft gedaan, krijgt u binnen 1 dag een bericht dat de gemeente uw verzoek heeft ontvangen. Als wij extra informatie nodig hebben, dan nemen we binnen 2 weken contact met u op.

Dit leidt tot de volgende conclusies. Een slim ontworpen pagina over het indienen van een Woo-verzoek onderkent hoe lastig het is om al openbare informatie te vinden, en hoe lastig het is om een behoefte aan bepaalde informatie om te zetten in een concreet gestelde vraag. Door een burger te wijzen op andere mogelijkheden dan een Woo-verzoek, en om directe hulp aan te bieden bij het formuleren van het verzoek, maakt het bestuursorgaan het de burger een stuk makkelijker.

En uiteindelijk ook zichzelf, want een informele vervulling van een informatiebehoefte bespaart vaak kosten en tijd.

### 3 Het onderzoek: Woo pagina's op het web

Deze sectie bevat de resultaten van ons onderzoek. Er zijn 109 bestuursorganen onderzocht. Via Google vonden we hun Woo-pagina met de zoekvraag `Woo verzoek indienen [naam bestuursorgaan]`. Daarna zijn we die pagina zelf gaan bestuderen. Dit deel van het onderzoek is voornamelijk handmatig gedaan. Expertisecentrum SPOON heeft in 2023 ook de pagina's voor het indienen van een Woo-verzoek geanalyseerd<sup>3</sup> en dit in maart 2024 herhaald. De nadruk daar lag vooral op het proces van indienen.

#### 3.1 De bekeken bestuursorganen

Uit de 971 bestuursorganen die onder de Woo vallen hebben we de volgende onderzocht:

- alle ministeries (12 plus de 3 nieuwe uit kabinet Schoof),
- alle 12 provincies en
- alle 6 Hoge Colleges van Staat,
- 10 van de 21 waterschappen,
- 36 gemeentes, waaronder 12 kleine, 12 middel grote en 12 grote gemeentes (minder dan 30.000, meer dan 150.000 inwoners, en die daartussen), en
- 10 samenwerkingsorganisaties,
- 10 zelfstandige bestuursorganen en
- 10 "overheidsorganisaties".

De deelpopulaties zijn steeds willekeurig getrokken uit alle bestuursorganen van dat type bestuursorgaan die onder de Woo vallen op basis van het [register van overheidsorganisaties](#).

#### 3.2 Hoe makkelijk vind je de juiste pagina via Google?

Deze vraag hebben we beantwoord met deze twee deelvragen:

1. Op welke plaats staat de juiste hit?
2. Hoe duidelijk is het voor een mens dat een website in de Google lijst de juiste hit is?

##### 3.2.1 Waar staat de Woo informatiepagina in de Google lijst?

Van de 109 bestuursorganen die we bekeken konden we van 22 (20%) géén Woo-pagina via Google vinden. Grafiek 2 toont dit percentage per type bestuursorgaan<sup>4</sup>. De rest van de resultaten gaat vanzelfsprekend over de 87 bestuursorganen waarbij Google wel de juiste hit vond.

Als Google de juiste pagina dan vond, dan stond die gemiddeld op plek 1.3 op Google's resultaten pagina van bovenaf geteld. Een prima resultaat. Grafiek 3 splitst dit uit naar type bestuursorgaan.

##### 3.2.2 Is de juiste hit makkelijk te herkennen?

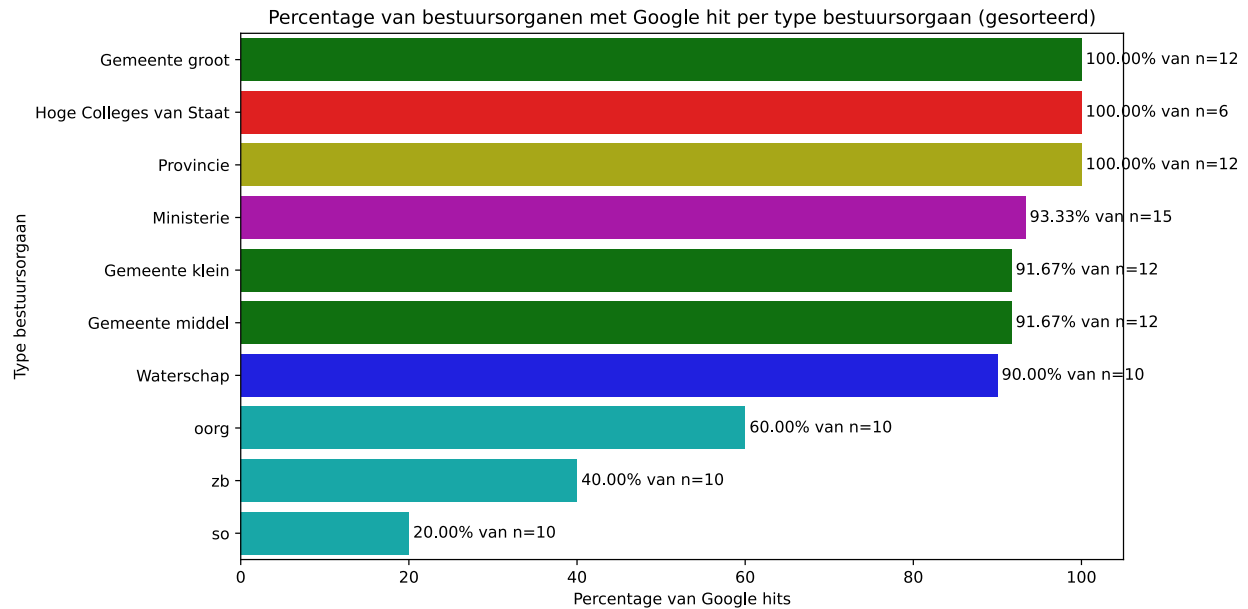
We zagen net dat de juiste hit vaak heel hoog in de Google ranking terecht komt. Omdat gebruikers die lijst over het algemeen van boven naar beneden lezen is dit heel gunstig: een zoeker is dan snel bij het gewenste resultaat. Om zowel Google te helpen de juiste pagina bovenaan te zetten, en de gebruiker te helpen om heel snel de juiste hit uit de resultaten pagina van Google te vinden is het belangrijk dat zowel in de URL zelf, als in de titel van de webpagina termen staan die kort en bondig de pagina samenvatten of karakteriseren.

Voor de pagina die gaat over het indienen van een Woo verzoek bij bestuursorgaan X verwacht je in de URL en de titel dus de termen `Woo`, `verzoek`, `indienen`, of lexicale varianten daarvan en natuurlijk ook de naam van het bestuursorgaan. In hoeverre dat het geval is bekijken we hieronder.

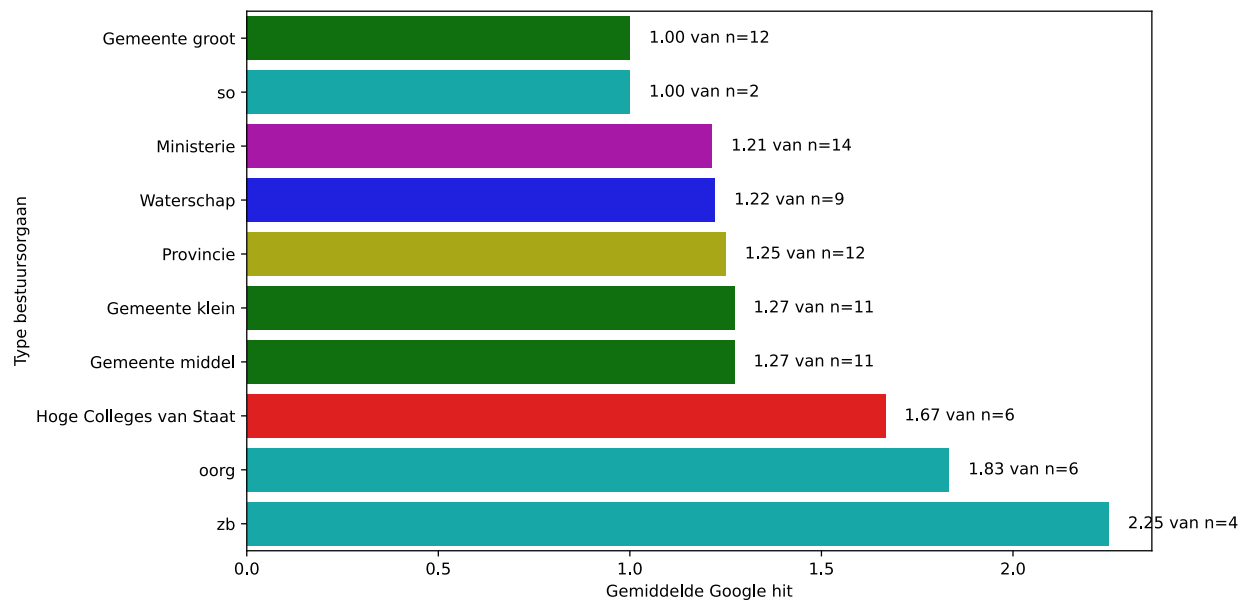
**De titels van de webpagina's** Vrijwel elke webpagina heeft een titel. Die verschijnt ergens in de *webbrowser* buiten de pagina zelf. Bij Chrome zie je een deel in de naam van de tab, en in een popup bij het plaatsen van de muis op de tab, zoals in Figuur 4.

<sup>3</sup>*Verboden toegang*, Expertisecentrum voor Woo-verzoekers SPOON, 2023, <https://expertisecentrumspoon.nl/wp-content/uploads/2023/05/Rapport-Verboden-Toegang.pdf> (geraadpleegd op 2024-11-22).

<sup>4</sup>In de grafiekjes gebruiken we de afkortingen oorg, so en zb. Die staan voor respectievelijk: overheidsorganisatie, samenwerkingsorganisatie en zelfstandig bestuursorgaan. Deze afkortingen worden gebruikt in de TOOI codes van de bestuursorganen.



Figuur 2: Percentage bestuursorganen met een Woo informatiepagina die gevonden werd door Google (N=109.)



Figuur 3: Gemiddelde Google rank van de juiste Woo informatiepagina per type bestuursorgaan (gesorteerd). Alleen bestuursorganen die een Google hit hebben zijn meegenomen (N=87).

We behandelen nu per soort bestuursorgaan wat we tegenkomen.

- **Ministeries** doen het allemaal uniform op één van de volgende twee manieren: of met een afkorting, of met de hele naam uitgeschreven. Alle belangrijke ingrediënten zijn aanwezig.
  - Woo-verzoek indienen bij het ministerie van AZ | Ministerie van Algemene Zaken | Rijksoverheid.nl of
  - Woo-verzoek indienen bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties | Rijksoverheid.nl



Figuur 4: Titel van een web pagina getoond in een tab.

- Bij de **provincies** zien we een enorme variatie: lang niet altijd zijn alle gewenste termen aanwezig (1 keer zelfs de naam van de provincie niet), en soms ontbreekt de titel zelfs.
  - Woo-verzoek indienen - Provincie Flevoland
  - Publieksinformatie | Fryslan
  - Gelderland - Wet open overheid (Woo)
  - Woo-verzoek indienen - Provincie Groningen
  - Verzoek op grond van WOO
  - Woo-verzoek - Provincie Noord-Holland
  - Woo-verzoek (verzoek om informatie openbaar te maken voor iedereen) - Loket provincie Overijssel
  - Verzoek om openbaarmaking documenten (Woo) | provincie Utrecht
- Bij de **Hoge Colleges van Staat** zien we ook een flinke variatie, maar de gewenste termen zijn over het algemeen goed aanwezig:
  - Wet open overheid - Raad van State
  - Wet open overheid: verzoeken en besluiten - Eerste Kamer der Staten-Generaal
  - Woo-verzoek doen | Tweede Kamer der Staten-Generaal
  - Ik heb een Woo-verzoek | Contact | Algemene Rekenkamer
  - Informatie over en formulier voor het indienen van een Woo-verzoek | Formulier | Koninklijke onderscheidingen
  - Wet open overheid (Woo) | Nationale ombudsman
- Bij de 10 onderzochte **waterschappen** valt op dat men de afkorting Woo niet altijd gebruikt. Eén waterschap heeft het zelfs nog over de Wob.
  - Wet open overheid, verzoek
  - Wet open overheid - Inzage in overheidsinformatie | Waternet
  - Verzoek om informatie (Woo) | Waterschap Noorderzijlvest
  - Verzoek om informatie | Waterschap Rivierenland
  - Wet openbaarheid bestuur, verzoek | Waterschap De Dommel
- Bij de 36 onderzochte **gemeenten** is de titel over het algemeen bondig en bevat de gewenste termen. Er is wat variatie, maar ook flink wat uniformiteit. We tonen een paar representatieve voorbeelden:
  - Informatie opvragen Wet open overheid (Woo-verzoek) | Gemeente Mook en Middelaar
  - Wet open overheid (Woo) | Gemeente Dalfsen
  - Wet open overheid (Woo) | Hilversum Mediastad
  - Informatie opvragen bij gemeente, Wet open overheid (Woo) | Heuvelrug
  - Informatie- of Woo-verzoek indienen | Almere
  - Informatie van de gemeente opzoeken of aanvragen | Gemeente Amersfoort
  - Wet open overheid: informatie openbaar maken | Gemeente Enschede



term in URL	aantal keer
https:	87
contact	18
www.rijksoverheid.nl	14
ministeries	14
woo-verzoek-indienen	14
wet-open-overheid-woo	10
woo-verzoek	8
loket	7
wet-open-overheid	7
woo	4
informatie-opvragen-bij-gemeente-wet-open-overheid-woo	3
direct-regelen	3
diensten	2
informatie	2
verzoek-om-informatie-woo	2
bestuur-organisatie	2
nl	2
over-ons	2

Tabel 1: Termen die vaker dan 2 keer in de 87 URLs van Woo-verzoek-indien-pagina's voorkwamen, samen met hoe vaak ze voorkwamen.

- Bij de overige bestuursorganen zien we weer een brede variatie waarbij vaak toch niet alle gewenste sleutelwoorden aanwezig zijn:
  - Woo-verzoeken
  - Wet open overheid (Woo) | Contact | Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI)
  - Openbaarheid van informatie | Integriteit, openbaarheid en financiën | College ter Beoordeling van Geneesmiddelen
  - Onderhoud
  - Hoe kan ik een Woo-verzoek indienen? | politie.nl
  - Woo-verzoek indienen bij de NVWA | Over de NVWA | NVWA
  - Wet open overheid - West-Brabants Archief
  - Procedure informatieverzoeken in het kader van de Wet open overheid (Woo) :: Veiligheidsregio Zuid-Limburg
  - Bestuurlijke informatiehuishouding | CBS
  - Woo-verzoek | NVAO
  - veelgestelde vragen | Stimuleringsfonds
  - Wet open overheid (Woo) | KNMG

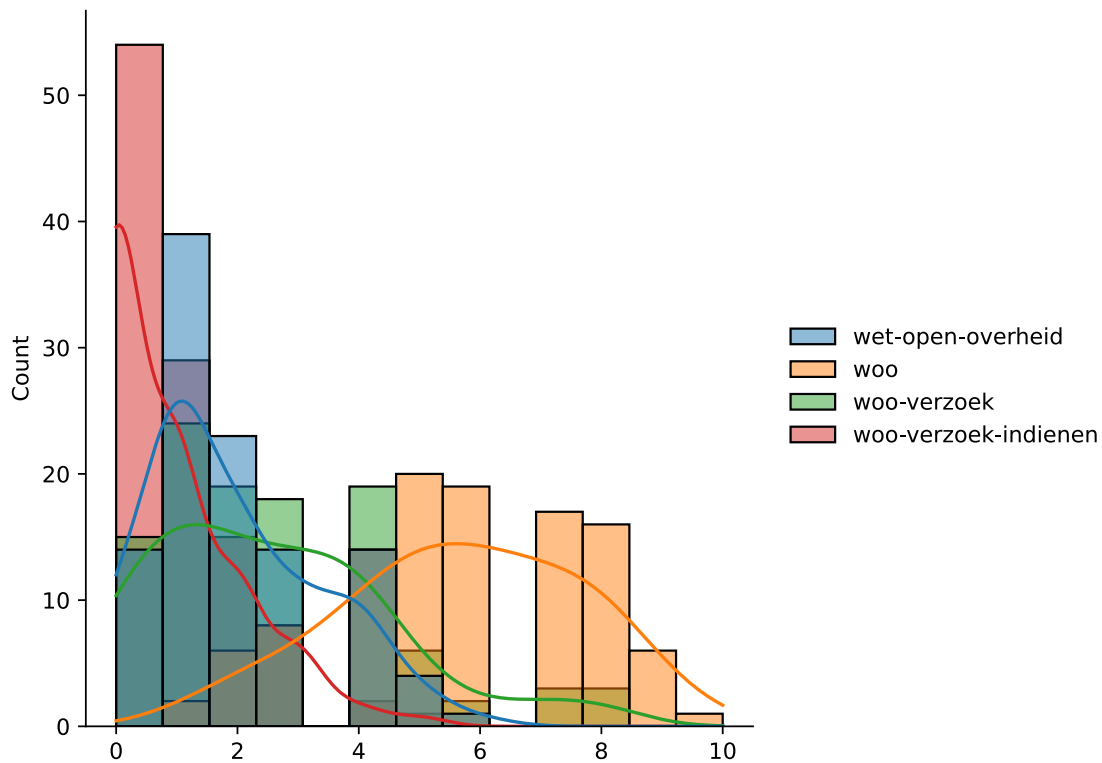
**De URLs van de webpagina's** Ook in de URLs van de webpagina's over het indienen van een Woo-verzoek verwacht je de termen terug te zien. In ieder geval iets over Woo en de naam van het bestuursorgaan. Tabel 1 bevat de termen die vaker dan 1 keer voorkwamen in de 87 onderzochte URLs. Hier zijn hoofdletters vervangen door kleine letters.

De URLs van de ministeries zijn allemaal (op de naam van het ministerie na natuurlijk) hetzelfde en erg informatief, zoals <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/contact/woo-verzoek-indienen>.

Tenslotte hebben we voor elk van de 109 bestuursorganen gekeken naar de eerste 10 hits op Google, en alle 10 die URLs geanalyseerd en geteld hoe vaak de volgende termen erin voorkwamen: wet-open-overheid, woo, woo-verzoek en woo-verzoek-indienen. Tabel 2 geeft de statistieken. We tellen dus in hoeveel van die (hooguit) eerste 10 hits de genoemde termen voorkomen. De laatste kolom telt in hoeveel URLs minstens 1 van de 4 termen voorkomt. Grafiek 5 beeldt dezelfde tellingen uit in een histogram.

	wet-open-overheid	woo	woo-verzoek	woo-verzoek-indienen	minstens 1 term
gemiddelde	1.9	5.7	2.6	0.9	6.1
std	1.4	2	2	1.1	2.1
min	0	1	0	0	1
25%	1	4	1	0	5
50%	2	6	2	1	6
75%	3	7	4	1	7
max	6	10	8	5	10

Tabel 2: In hoeveel van de top 10 URLs na de Google query op *Woo verzoek indienen* [naam bestuursorgaan] komt de term voor? De laatste kolom telt in hoeveel URLs minstens 1 van de 4 termen voorkomt. (N=109).



Figuur 5: Histogram van de 4 termen voorkomend in de top 10 URLs na de Google query op *Woo verzoek indienen* [naam bestuursorgaan]. De y-as geeft het aantal bestuursorganen met x-as veel URLs in hun top 10 hits die de term bevatten.

### 3.3 Analyse van de Woo verzoek pagina

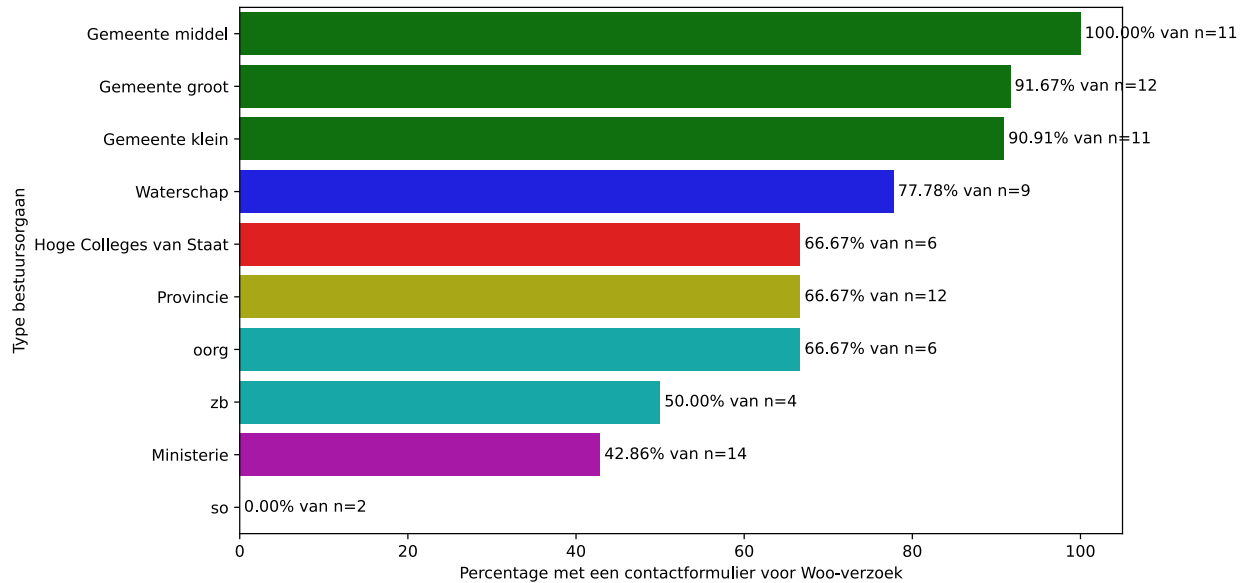
We gaan nu een aantal vragen stellen over de pagina die gaat over het indienen van een Woo-verzoek.

#### 3.3.1 Informatie over het indienen van een Woo-verzoek

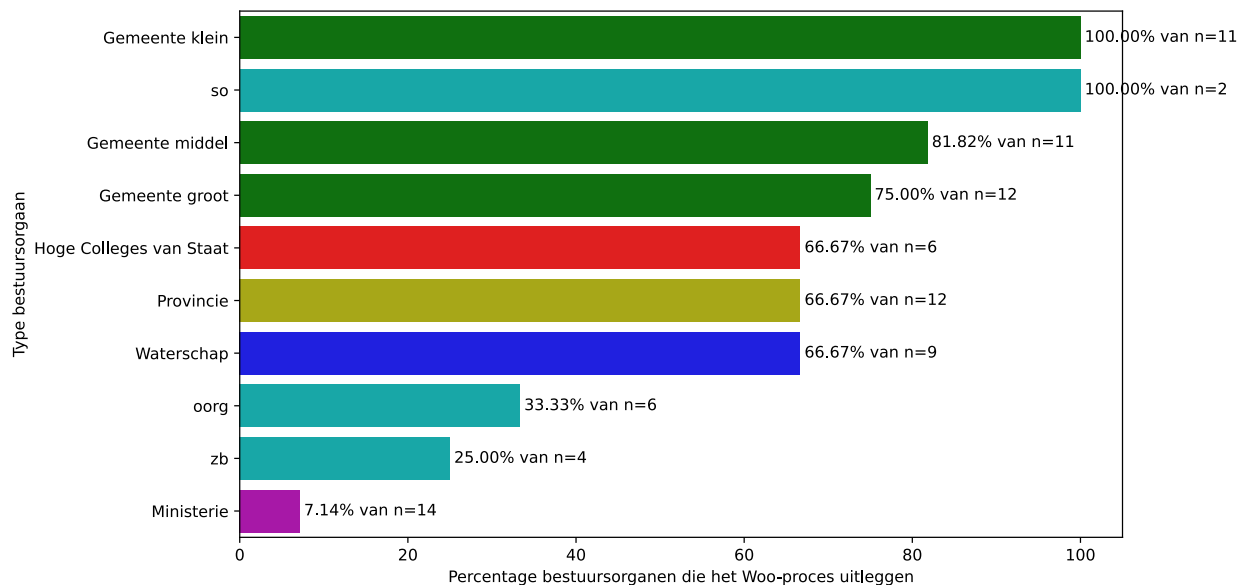
Onze vraag luidde: *wordt er op de pagina informatie gegeven over hoe je een Woo-verzoek kunt indienen?*. Van de 109 onderzochte bestuursorganen vonden we voor 87 de gewenste pagina. Op 83 daarvan stond ook informatie over de manier van indienen.

#### 3.3.2 Contactformulier

Is er een contactformulier waarmee een Woo-verzoek ingediend kan worden? (We bedoelen echt een contactformulier specifiek voor een Woo-verzoek). Dat was er in 64 gevallen. Grafiek 6 geeft de aantallen in percentages voor alleen die



Figuur 6: Percentage webpagina's over de Woo met een contactformulier. (N=87).



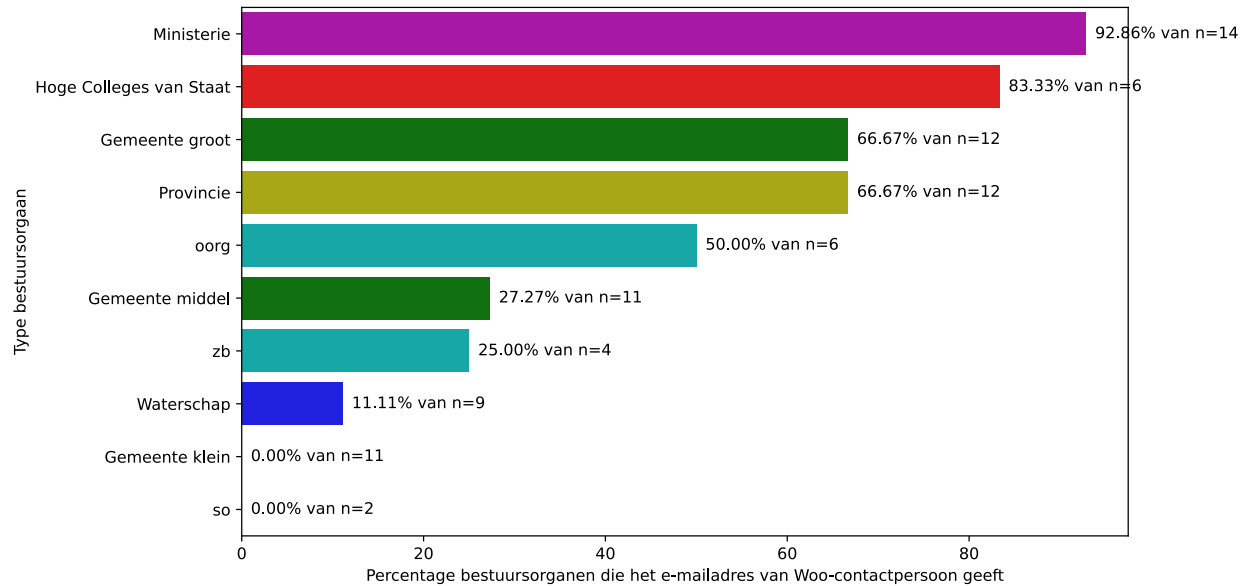
Figuur 7: Percentage webpagina's over de Woo met uitleg over het proces. (N=87).

bestuursorganen die ook echt een webpagina hebben. Van deze 64 bestuursorganen die een contactformulier hebben voor een Woo-verzoek, is voor 19 bestuursorganen (30%) een DigiD noodzakelijk om het formulier in te vullen.

### 3.3.3 Uitleg Woo-proces

We kijken nu naar de uitleg over het proces na indienen van een Woo-verzoek. Wordt er omschreven wat er gebeurt met het verzonden Woo-verzoek? Denk aan de reactietijd, bevestiging van ontvangst, hoe wordt er contact gezocht met de indiener, etc. Alleen benoemen dat er uitzonderingen voor Woo-verzoeken zijn en zeggen dat een Woo-verzoek specifiek genoeg moet zijn is niet voldoende.

Dit was in 53 van de 87 gevallen aanwezig. Grafiek 7 laat de verdeling weer zien.



Figuur 8: Percentage webpagina's over de Woo met een specifiek emailadres voor de Woo contactpersoon. (N=87).

### 3.3.4 Gegevens over de Woo contactpersoon

We hebben gekeken hoe vaak de Woo contactpersoon met naam genoemd wordt, en hoe vaak zij een speciaal email-adres en telefoonnummer had. Slechts in 16 van de 87 gevallen werd de naam van de contactpersoon gegeven. Maar 5 keer vonden we een specifiek telefoonnummer van die contactpersoon, maar gelukkig wel 41 keer een e-mailadres specifiek voor Woo-doeleinden. Dit laatste hebben we weer uitgesplitst naar type bestuursorgaan in Grafiek 8.

### 3.3.5 Link naar al gepubliceerde Woo-besluiten

Het is handig om op de pagina voor het indienen van een Woo-verzoek ook een link te hebben naar de pagina met al gepubliceerde Woo-verzoeken en besluiten. Deze kunnen dienen als voorbeeld waarmee een gebruiker een beter idee krijgt wat een Woo-verzoek nou inhoudt. Vanaf 42 van de 87 pagina's kan je met een aantal keer klikken op die pagina met gepubliceerde Woo-besluiten terecht komen. In net iets meer dan de helft (45 van de 87) dus niet. In 75% (van de 42 pagina's) kon dat met 1 klik. In 17% stond de lijst al meteen op de pagina. In 3 gevallen moest men 2 keer en in 1 geval zelfs 4 keer klikken.

### 3.3.6 Link naar actief openbaar gemaakte stukken

De Woo pagina van de provincie Gelderland (<https://open.gelderland.nl/woo-documenten>) is enorm volledig maar ietwat overweldigend want het bevat zowel de lijst met gepubliceerde stukken, als alle informatie over het indienen van een Woo-verzoek, en ook nog hyperlinks naar alle actief openbaargemaakte stukken. Bij 21 van de 87 bestuursorganen was dit laatste ook het geval. Bij 14 van die 21 stonden die links ook meteen op de Woo pagina, bij de andere 7 moest je 1 of 2 keer klikken. Dit gebeurt nog op veel verschillende manieren, die niet altijd even doorzichtig zijn.

## 3.4 Voorbeelden van heldere informatievoorziening

We geven voor alle eigenschappen die we aan de Woo-pagina's onderzocht hebben (de kolommen in ons grote overzicht) een voorbeeld van een mooi uitgevoerde oplossing. We geven de naam van het bestuursorgaan met daarnaast de link naar de betreffende web-pagina en noemen dan steeds puntsgewijs die, volgens ons, goed uitgevoerde aspecten.

### Informatie indienen Woo-verzoek [Provincie Flevoland](#)

- beschreven wat de Wet open overheid is;
- aangegeven waar eerder openbaar gemaakte documenten te vinden zijn;
- aangegeven waarvoor een Woo-verzoek is (opvragen van documenten);

- beschreven op welke manieren een Woo-verzoek ingediend kan worden;
- beschreven wat er in het Woo-verzoek moet staan;
- aangegeven welke informatie het bestuursorgaan niet openbaar hoeft te maken (uitzonderingen).

#### **Digitaal indienen Woo-verzoek** [Waterschap Brabantse Delta](#)

- Voor digitaal indienen is er een keuze tussen de volgende opties: DigiD, eHerkenning, zelf contactgegevens invullen, European login.
- Daarnaast kan een verzoek ook per post of via de telefoon ingediend worden.

#### **Uitleg Woo-proces** [Provincie Gelderland](#)

- de reactietijd wordt gegeven;
- er wordt benoemd dat informatie bij uitzonderlijke gevallen niet openbaar gemaakt hoeft te worden;
- er wordt aangegeven of er kosten verbonden zijn aan het Woo-verzoek;
- stap voor stap wordt uitgelegd hoe een normale procedure van de afhandeling van een Woo-verzoek eruit ziet

#### **Naam Woo-contactpersoon** [Gemeente Deventer](#)

- de naam van de Woo-contactpersoon wordt genoemd, samen met haar directe telefoonnummer en een speciaal emailadres voor Woo-verzoeken, [woo-verzoeken@deventer.nl](mailto:woo-verzoeken@deventer.nl).

#### **E-mailadres en telefoon Woo-contactpersoon** [Nederlandse beroepsorganisatie van accountants](#)

- het persoonlijke e-mailadres van de contactpersoon wordt gegeven (samen met zijn naam en directe telefoonnummer).

#### **Openbaar gemaakte Woo-verzoeken/besluiten** [Gemeente Groningen](#)

- alle Woo-verzoeken staan onder elkaar op de pagina gevonden door Google.
- gesorteerd op jaartal;
- meestal inventarislijst, verzoek, besluit en een linkje naar overige documenten
- een minpuntje is dat de vrijgegeven documenten veelal op een Google Drive staan, downloaden van alles tegelijk is wat lastiger vanuit Google Drive. Maar positief is weer wel dat deze niet aan elkaar geplakt zijn in één grote PDF.

De provincie [Gelderland](#) combineert op één pagina de lijst met gepubliceerde Woo-besluiten en de informatie over indienen,

#### **Woo-informatiecategorieën** [Waterschap Rivierenland](#)

- direct bovenaan de pagina staat een lijstje met informatie die openbaar wordt gemaakt onderverdeeld volgens de Woo informatiecategorieën. Meteen daarboven staat heel direct de reden om die lijst op de informatiepagina over het indienen van een Woo-verzoek te zetten:

Een Woo-verzoek indienen is niet altijd nodig. Het waterschap maakt informatie openbaar, zoals: (gevolgd door dat lijstje)

Dit waterschap voegt er nog een handig en belangrijk stuk informatie aan toe, duidelijk ook met het doel om zowel de burger beter van dienst te zijn, als om de hoeveelheid Woo-verzoeken af te remmen.

Zoekt u andere informatie? Dan kunt u een informatieverzoek of een Woo-verzoek doen. U doet een Woo-verzoek als de informatie ook voor anderen nuttig is, en niet alleen voor uzelf. Wij zetten deze Woo-verzoeken op onze website. U doet een informatieverzoek als de informatie alleen voor uzelf nuttig is. We sturen de informatie dan naar u persoonlijk en zetten deze niet op de website. Voor het doen van een informatieverzoek kunt u bellen of per e-mail contact met ons opnemen.

## 4 Woo-index

De **Woo-index** bestaat sinds juni 2023. Het doel van de Woo-index, samen met de bijbehorende *zoekfunctie*, is om alle informatie die door bestuursorganen wordt vrijgegeven onder de Woo op één centrale plek vindbaar te maken. Dit komt tot uiting via de slogan op de webpagina van de Woo-index: *vind snel Woo-documenten en -informatie van Overheidsorganisaties*.

De Woo-index is ook beschikbaar via de **Woogle** zoekmachine. Het Woogle team van de Universiteit van Amsterdam heeft een *dashboard*, te vinden op <https://index.wooverheid.nl/status>, ontwikkeld waarop steeds actueel te zien is hoe goed gevuld de Woo-index is. Dit *dashboard* is gebaseerd op de Bachelor scriptie van Jasper Hoogenhout<sup>5</sup>. Het is in feite een actuele dynamische versie van de twee kerntabellen in die scriptie, speciaal gemaakt voor dit onderzoek voor ACOI.

index.wooverheid.nl Status Woo-index Ons project Woogle

**Overzicht van de Woo-Index (laatste update: 2024-09-04)**  
In dit overzicht worden enkel aanbieders getoond die onder de Wet open overheid (Woo) vallen en momenteel actief zijn.

Categorie	Aantal onder Woo	Aantal in index	Basisinformatie			Locaties			
			Aantal 'digitaal indienen link'	Aantal 'meer info link'	Aantal 'fysiek indienen adres'	Aantal 'Woo-contactpersoon naam'	Aantal 'Woo-contactpersoon email'	Aantal 'Woo-contactpersoon telefoon'	Aantal 'Woo-contactpersoon URL'
Adviescollege	93	7 (8%)	1 (1%)	4 (4%)	4 (4%)	5 (5%)	4 (4%)	1 (1%)	4 (4%)
Agentschap	26	11 (42%)	2 (8%)	10 (38%)	6 (23%)	5 (19%)	0 (0%)	2 (8%)	1 (4%)
Gemeente	342	342 (100%)	153 (45%)	212 (62%)	195 (57%)	206 (60%)	120 (35%)	125 (37%)	87 (25%)
Grensoverschrijdend regionaal samenwerkingsorgaan	11	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Hoop College van Staat	5	5 (100%)	3 (60%)	4 (80%)	3 (60%)	5 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	2 (40%)
Inspectie	4	3 (75%)	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	1 (25%)	1 (25%)	0 (0%)	0 (0%)
Ministerie	15	12 (80%)	5 (33%)	9 (60%)	4 (27%)	5 (33%)	2 (13%)	2 (13%)	0 (0%)
Openbaar lichaam voor beroep en bedrijf	6	3 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (33%)	3 (50%)	2 (33%)	2 (33%)	0 (0%)
Politie	1	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Provincie	12	12 (100%)	9 (75%)	12 (100%)	11 (92%)	10 (83%)	9 (75%)	9 (75%)	6 (50%)
Rechtspraak	2	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Regionaal samenwerkingsorgaan	339	229 (68%)	49 (14%)	108 (32%)	68 (20%)	129 (38%)	70 (21%)	38 (11%)	26 (8%)
Waterschap	21	21 (100%)	12 (57%)	17 (81%)	16 (76%)	14 (67%)	14 (67%)	14 (67%)	11 (52%)
Zelfstandig bestuursorgaan	94	60 (64%)	12 (13%)	33 (35%)	30 (32%)	35 (37%)	18 (19%)	15 (16%)	15 (16%)
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>709 (73%)</b>	<b>248 (26%)</b>	<b>415 (43%)</b>	<b>341 (35%)</b>	<b>419 (43%)</b>	<b>245 (25%)</b>	<b>213 (22%)</b>	<b>152 (16%)</b>

Figuur 9: Dashboard met locaties van de Woo index

De eerste tabel, met **basisinformatie** per bestuursorgaan, en geaggregeerd per type bestuursorgaan, laat zien in hoeverre de belangrijkste velden over het passief openbaar maken in de Woo-index zijn ingevuld. Deze velden lijken erg op de vragen die we in dit onderzoek stelden over de webpagina's: Kan ik digitaal een Woo-verzoek indienen?, Heeft de Woo-functionaris een naam, een eigen telefoonnummer en emailadres?, etc. De tweede tabel, **locaties** gaat over de actieve openbaarmaking en kijkt voor alle 17 Woo informatiecategorieën of er een URL in de Woo-index staat waar de stukken van die categorie staan.

De dekking van de Woo-index varieert enorm over de typen bestuursorganen. Zo zitten er nog maar 709 van de 971 bestuursorganen die onder de Woo vallen in de Woo-index. En de bestuursorganen die er inzitten variëren dan weer enorm in de volledigheid van hun ingevulde informatie. Ook zitten er best veel foutjes in de Woo-index. Voor een volledig beeld, zie de scriptie van Jasper Hoogenhout, en voor een beknopt overzicht van de stand van zaken ons artikel in Od van november 2024<sup>6</sup>.

### 4.1 Vergelijking tussen presentie op het web en in de Woo-index

Het lijkt aannemelijk dat zoeken met Google en zoeken via de Woo-index naar de "Woo-pagina" van een bestuursorgaan hetzelfde moet opleveren. Dit blijkt niet altijd het geval te zijn. Bij 48% van onze 109 onderzochte bestuursorganen is die overeenkomst er wel: de link naar de Woo-pagina in de Woo-index komt overeen met de bovenste juiste hit in Google. Voor de gemeentes, provincies en waterschappen ligt dit percentage zelfs nog hoger, zie Tabel 3.

<sup>5</sup>De Woo-index na 1 jaar - een tussenbalans, Jasper Hoogenhout. Bachelor scriptie Informatiekunde, Universiteit van Amsterdam. 2024. [https://scripties.uba.uva.nl/search?id=record\\_54696](https://scripties.uba.uva.nl/search?id=record_54696)

<sup>6</sup>De Woo-index na één jaar, Jasper Hoogenhout, Maik Larooij, Guido Enthoven, Maarten Marx. Od (39). november 2024. <https://magazines.od-online.nl/od-editie-39/achtergrond-woo-index-na-1-jaar>

Type bestuursorgaan	Link naar meer informatie
Gemeente groot	75
Waterschap	70
Gemeente klein	67
Hoge Colleges van Staat	67
Provincie	58
Gemeente middel	50
Ministerie	40
oorg	30
so	20
zb	0
<b>Totaal</b>	<b>48</b>

Tabel 3: Percentage bestuursorganen waarbij de Woo-pagina op het web overeenkomt met die in de Woo-index, uitgesplitst naar type bestuursorgaan.

Bij 9% van de onderzochte bestuursorganen kwam de link in de Woo-index niet overeen met de juiste link gevonden via Google. Bij 17% stond die (correcte) link niet in de Woo-index. Deze bestuursorganen doen zich dus in zekere zin tekort in de Woo-index. Daarbovenop had nog 5.5% wel een Woo-pagina op het web maar stond (nog) niet in de Woo-index als bestuursorgaan. 14% stond niet op het web en ook niet in de Woo-index.

We kunnen concluderen dat de Woo-index nog wat achterloopt op de werkelijkheid en dat bestuursorganen hun zaakjes beter voor elkaar hebben dan lijkt als we alleen naar (het dashboard van) de Woo-index kijken.

## 5 Verantwoording onderzoek

### 5.1 Hoe zijn de bestuursorganen gekozen?

- Alle ministeries, provincies en hoge colleges van staat zijn gehaald uit het Register van Overheidsorganisaties (ROO) <https://organisaties.overheid.nl/>.
- 36 gemeenten (3x12 klein (minder dan 30.000 inwoners), middel (tussen 30.000 en 150.000 inwoners), groot(meer dan 150.000 inwoners)) zijn willekeurig gekozen met behulp van `pandas.DataFrame.sample()`. Hierbij is een random state gebruikt, zodat de willekeurige selectie gedurende het onderzoek hetzelfde blijft. De gemeenten samen met de inwonersaantallen zijn verkregen via wikipedia [https://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst\\_van\\_Nederlandse\\_gemeenten](https://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_Nederlandse_gemeenten). De Kanselarij der Nederlandse Orden is wel meegenomen in het onderzoek, maar valt niet onder de Woo
- 10 waterschappen zijn op dezelfde wijze als bij de gemeenten willekeurig gekozen met behulp van `pandas.DataFrame.sample()`. De waterschappen zijn verkregen via de Woogle Woo-index data dump (zie <https://wooverheid.nl/2023/05/12/woogle-data-nu-vrij-beschikbaar/>). Deze lijst is vergeleken met het aantal waterschappen dat ingeschreven staat op het ROO. De waterschappen en hoeveelheid waterschappen komen overeen.
- 30 overige bestuursorganen zijn onderverdeeld in 3 groepen van 10. We hebben hiervoor de TOOI-codes van de bestuursorganen gebruikt die een type aanduiding bevatten. Er zijn 10 van type oorg (Hoge Colleges van Staat zijn voorafgaand aan de sampling uit de dataset gefilterd) getrokken. Type oorg (“overheidsorganisatie”) is een soort “overige” categorie met allerlei soorten bestuursorganen. Daarnaast 10 van type so (samenwerkingsorganen) en 10 van type zb (zelfstandige bestuursorganen). Deze 30 bestuursorganen zijn ook weer willekeurig gekozen met behulp van `pandas.DataFrame.sample()`.
- De dataset die is gebruikt is het `woo_contactinfo.csv` bestand uit de Woogle Dump <https://wooverheid.nl/2023/05/12/woogle-data-nu-vrij-beschikbaar/>. Dit bevat alle informatie uit het Register van Overheidsorganisaties (ROO) <https://organisaties.overheid.nl/>.

## 5.2 Woo index dashboard

Het [Woo index dashboard](#) laat in 2 tabellen zien welke van de 971 bestuursorganen die onder de Woo vallen welke velden van de Woo-index ingevuld hebben. In feite is het een enorme “Consumentenbond-achtige tabel”, met de 971 bestuursorganen op de rijen, en de verschillende Woo-index velden op de kolommen. De mogelijke waarden voor een cel zijn dan altijd ja, nee en niet van toepassing.

Om dit behapbaar te maken zijn de kolommen in twee delen gesplitst, die over de Woo-informatie en passieve openbaarmaking en die over de actieve openbaarmaking, en zijn de rijen gegroepeerd per type bestuursorgaan. Ook zijn de cijfers zowel los per bestuursorgaan als geaggregeerd per type gepresenteerd.

Bij het bepalen van de totale percentages is gebruik gemaakt van Tabel 11 uit de scriptie van Jasper Hoogenhout, waarin per type bestuursorgaan voor elk van de 17 informatiecategorieën is aangegeven of die categorie ook van toepassing is voor dat type bestuursorgaan (bijv. vergaderstukken decentrale overheid (cat 2c) is natuurlijk niet van toepassing op adviescolleges).

## 5.3 De betekenis van de kolommen

Het bovenstaande beschreven onderzoek is vastgelegd in een spreadsheet met 109 rijen (1 voor elk van de onderzochte bestuursorganen), en een flink aantal kolommen, welke overeen kwamen met onze onderzoeksvragen. Wat er in die kolommen staat en wat ze betekenen wordt hieronder besproken.

Na het invoeren op Google van de zoek-query `Woo verzoek indienen [naam bestuursorgaan]` zijn de volgende velden onderzocht en ingevuld.

- **Bestuursorgaan** naam van het bestuursorgaan
- **Google hit URL** (toelichting: de URL van de eerste Google hit. Als er geen Google hit is, wordt 0 ingevuld)
- **Publisher code** (toelichting: de TOOI-code van het bestuursorgaan, op Woogle onder ‘dc\_publisher’, zoals gm0014. Als het bestuursorgaan niet op Woogle staat, wordt 0 ingevuld)
- **Google hit** (toelichting: de plaats (rank) van de eerste (bovenste) hit op de Google resultaat pagina die verwijst naar de gewenste Woo-pagina van het bestuursorgaan. Als er geen Google hit is, wordt 0 ingevuld)
- **Google hit opmerkingen** (toelichting: als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)
- **Informatie indienen Woo-verzoek** (toelichting: wordt er informatie gegeven over hoe je een Woo-verzoek kunt indienen)
- **Contactformulier** (toelichting: kan je via een contactformulier een Woo-verzoek indienen? Alleen contactformulieren die specifiek bedoeld zijn voor de Woo worden met ‘ja’ ingevuld, algemene contactformulieren voor het bestuursorgaan tellen niet mee)
- **DigiD** (toelichting: heb je een DigiD nodig om een contactformulier in te vullen? Dus als je zowel met als zonder DigiD een formulier kan invullen, wordt er ‘nee’ ingevuld. Als er geen contactformulier is, wordt 0 ingevuld)
- **Informatie indienen Woo-verzoek opmerkingen** (toelichting: Welke verschillende opties zijn er (zelf invullen, DigiD, eHerkenning, European login)? Als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)
- **Uitleg Woo-proces** (toelichting: wordt er omschreven wat er gebeurt met het verzonden Woo-verzoek? Denk aan de reactietijd, besvestiging van ontvangst, hoe wordt er contact gezocht met de indiener, etc. Alleen benoemen dat er uitzonderingen voor Woo-verzoeken zijn en zeggen dat een Woo-verzoek specifiek genoeg moet zijn is niet voldoende.)
- **Uitleg Woo-proces opmerkingen** (toelichting: als het Woo-proces wordt uitgelegd, wat wordt er dan uitgelegd? Alleen benoemen dat er uitzonderingen voor Woo-verzoeken zijn en zeggen dat een Woo-verzoek specifiek genoeg moet zijn is niet voldoende. Als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)
- **Sjabloon** (toelichting: wordt er gebruik gemaakt van een sjabloon? Zijn er onderdelen op de webpagina die er voor meerdere bestuursorganen precies hetzelfde uitzien? Kan worden ingevuld met ‘ja’ (duidelijk dat meerdere bestuursorganen hetzelfde sjabloon gebruiken), ‘nee’ (duidelijk dat er geen bestuursorganen zijn die hetzelfde sjabloon gebruiken), of ‘onzeker’ (het is niet zeker of er meerdere bestuursorganen dezelfde sjabloon gebruiken))
- **Sjabloon opmerkingen** (toelichting: als de webpagina een sjabloon lijkt te hebben gebruikt, wat staat er op de webpagina (gescheiden met ‘;’) en met welke (soort) bestuursorganen wordt dit sjabloon gedeeld (gescheiden met ‘;’)? Als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)



- **Naam Woo-contactpersoon** (toelichting: wordt er een naam gegeven van een Woo-contactpersoon? Functieomschrijvingen tellen niet mee, zoals Woo-contactpersoon of Woo-coördinator.)
- **E-mailadres Woo-contactpersoon** (toelichting: is er een e-mailadres specifiek voor Woo-doeleinden? Algemene e-mailadressen van bestuursorganen tellen niet mee)
- **Telefoon Woo-contactpersoon** (toelichting: is er een telefoonnummer specifiek voor Woo-doeleinden? Algemene telefoonnummers van bestuursorganen tellen niet mee)
- **Woo-contactpersoon opmerkingen** (toelichting: als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)
- **Openbaar gemaakte Woo-verzoeken/besluiten** (toelichting: in hoeveel stappen kom je terecht bij openbaar gemaakte Woo-verzoeken/besluiten? Als er alleen gefilterd hoeft te worden op Woo-verzoek, tellen de resultaten mee. Als er gefilterd moet worden op het juiste bestuursorgaan, tellen de resultaten niet mee (ook als er wel al op Woo-verzoeken gefilterd is). Hier tellen alleen directe verwijzingen, dus zoeken via de zoekbalk telt niet mee als stap. Als er geen overzicht gevonden kan worden/niet te bereiken is, wordt 'nee' ingevuld)
- **Openbaar gemaakte stukken opmerkingen** (toelichting: als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)
- **Woo-informatiecategorieën** (toelichting: in hoeveel stappen kom je bij een overzicht van Woo-informatiecategorieën? Hier tellen alleen directe verwijzingen, dus zoeken via de zoekbalk telt niet mee als stap. Als er geen overzicht gevonden kan worden/niet te bereiken is, wordt 'nee' ingevuld)
- **Woo-informatiecategorieën opmerkingen** (toelichting: welke (Woo-)informatiecategorieën zijn te bereiken? Als er geen opmerkingen zijn, wordt 0 ingevuld)

## 6 Beschikbaarheid data en code

De gebruikte data (Woogledumps), de verzamelde data (spreadsheets met scores per bestuursorgaan), en de Jupyter notebooks waarin de analyses gedaan zijn staan op github en zijn voor iedereen beschikbaar (stuur een mail naar Maarten Marx via [maartenmarx@uva.nl](mailto:maartenmarx@uva.nl)).

## A Appendix: Contact en Proces

We geven in deze appendix een rij voorbeelden van behulpzame webpagina's. Het gaat dan over het formuleren van een vraag, of dat nou een Woo-verzoek is of iets anders, en de hulp die daarbij geboden kan worden door de Woo-contactpersoon, en over de stappen die er volgen na het indienen van een Woo-verzoek.

Omdat het nou juist niet gaat welk bestuursorgaan het goed doet en welke niet, hebben we de citaties geanonimiseerd door middel van elipsis (...). Ze komen allemaal van de 109 bestuursorganen die we bekeken hebben.

### A.1 Voorbeeld 1. Behulpzaamheid Woo-team en uitgebreide uitleg van het Woo-proces

Dit voorbeeld komt van één webpagina:

#### Woo-contactpersoon helpt u

Weet u niet zeker of de informatie die u zoekt al openbaar is? Of dat een Woo-verzoek de juiste manier is om aan de informatie te komen? Neem dan contact op met de Woo-contactpersoon.

De Woo-contactpersoon helpt u met het vinden van informatie die u zoekt. Is de informatie die u zoekt (nog) niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daarmee kan de Woo-contactpersoon u helpen.

Contactpersoon Woo ... E-mailadres: .... Telefoonnummer: ....

#### Stappen na het indienen van een Woo-verzoek

**U hebt uw Woo-verzoek gedaan via het webformulier** U ontvangt per e-mail een automatische kopie van uw Woo-verzoek. Binnen twee werkdagen ontvangt u een formele ontvangstbevestiging.

**U hebt uw Woo-verzoek gedaan per e-mail of per post** U ontvangt binnen twee werkdagen na ontvangst van uw verzoek een bevestiging.

**De Woo-regisseur neemt contact met u op** De Woo-regisseur is uw vaste contactpersoon. Deze neemt contact met u op, binnen een week nadat we uw Woo-verzoek hebben ontvangen.

**Blijf bereikbaar** Wij gaan aan de slag om uw Woo-verzoek zo goed en snel mogelijk af te handelen. Meestal hebben we daar in het begin uw hulp bij nodig. Om snel te kunnen starten met uw Woo-verzoek, is het belangrijk dat u bereikbaar bent voor de Woo-regisseur.

**Wat we voor u kunnen doen** We zoeken uit of we de informatie in bezit hebben, en of we die informatie openbaar mogen maken. Als dat zo is, krijgt u de informatie van ons. Als we de informatie niet (geheel) openbaar mogen maken, leggen we uit waarom. Hebben we de informatie die u zoekt niet, maar weten we wel bij welke overheidsinstantie u deze kunt opvragen? Dan helpen we u verder op weg. Bijvoorbeeld door uw Woo-verzoek door te sturen.

**Openbaar voor iedereen** Informatie die we met een Woo-besluit openbaar maken, wordt voor iedereen beschikbaar. We doen ons best om binnen een dag nadat u het Woo-besluit ontvangt, het geanonimiseerde Woo-besluit samen met de openbaar gemaakte documenten online te plaatsen. Ze zijn vanaf dat moment vindbaar bij de online documenten van ....

## A.2 Voorbeeld 2. Behulpzaamheid Woo-team en uitgebreide uitleg van het Woo-proces

Ook dit voorbeeld komt van één webpagina:

### Beschikbaarheid van informatie

Voor meer vragen over de beschikbaarheid van informatie kun je contact opnemen met het Woo-team van de ... Dit kan via woo@X.

Je kunt ons ook telefonisch bereiken via het Contact Centrum van de ..., tel-nummer.

Heb je een algemene vraag of ben je op zoek naar andere informatie dan documenten? Stuur dan een mail naar ... of bel met ...

### Woo-proces

Na de ontvangst van een Woo-verzoek sturen we je een ontvangstbevestiging. Hierin staat wanneer je uiterlijk een beslissing op je verzoek kunt verwachten. Binnen de ... wordt je verzoek door het Woo-team in behandeling genomen.

**Aanpak Woo-verzoek** Een medewerker van het Woo-team bekijkt of het verzoek duidelijk is. Indien dit niet het geval is, nemen wij contact met je op. De beslistermijn wordt daarbij stopgezet totdat het verzoek voldoende duidelijk of gespecificeerd is.

Let op! Een verzoek dat te algemeen is geformuleerd en waarbij niet wordt meegewerkt aan een precisering kan buiten behandeling worden gesteld.

**Inventarisatie** Als het verzoek voldoende duidelijk is, wordt de gevraagde informatie geïnventariseerd in bijvoorbeeld ons documentmanagementsysteem, mailboxen, sharepoint en waar nodig in fysieke archiefkasten.

**Beoordeling** De aangetroffen documenten worden beoordeeld aan de hand van de Woo. Overheidsinformatie is openbaar. De Woo kent hier echter een aantal uitzonderingen op. Als informatie niet openbaar kan worden gemaakt, wordt deze onleesbaar gemaakt.

**Besluit** Na inventarisatie en beoordeling wordt het besluit opgesteld. In het besluit wordt toegelicht waarom bepaalde informatie niet openbaar wordt gemaakt. De documenten die met het besluit openbaar worden gemaakt worden naar je toegezonden en op onze website geplaatst.

Als derden het niet eens zijn met de openbaarmaking en een juridische procedure beginnen, kan het zijn dat met de openbaarmaking (moet) worden gewacht totdat die juridische procedure is afgerond.

**Termijn** De termijn waarbinnen wij een beslissing moeten nemen op je verzoek bedraagt 4 weken. Deze termijn gaat lopen zodra je verzoek door ons is ontvangen. Als de behandeling van het verzoek meer tijd in beslag neemt, dan kunnen wij de 4 weken verlengen met 2 weken. Hierover wordt je schriftelijk op de hoogte gesteld. Als de verlenging van 2 weken niet voldoende is, nemen wij contact met je op en wordt besproken welke termijn wel haalbaar is. Uiteraard is dit afhankelijk van de omvang en de gecompliceerdheid van de opgevraagde informatie. Zijn bij de aangetroffen informatie derde-belanghebbenden betrokken (andere bestuursorganen, bedrijven, particulieren), dan kunnen deze om

een zienswijze worden gevraagd. Het opvragen van een zienswijze schort de termijn waarbinnen beslist moet worden op.

**Bezwaar** Als je het niet eens bent met het Woo-besluit, kun je bezwaar maken. In het besluit staat hoe je bezwaar kan aantekenen.

### A.3 Nog meer manieren om behulpzaam te zijn

De volgende voorbeelden zijn paragrafen uit de webpagina's over het Woo-verzoek die gaan over *hulp, helpen, advies en uitleg*.

De tekstjes zijn weer anoniem maar we geven wel het soort bestuursoprgaan weer (gm=gemeente, mnre=ministerie, pv=provincie, ws=waterschap).

---

#### Soort Tekstje

---

- gm Wil je toch liever een Woo-verzoek doen, of twijfel je tussen Woo-verzoek en informatieverzoek, vul dan het formulier voor een Woo-verzoek in. De gemeentelijke Woo-contactfunctionaris neemt dan op korte termijn contact met je op om je verzoek met je te bespreken en je verder te helpen.
- gm Voor u een Woo-aanvraag doet, vraagt u eerst hulp aan de Woo-contactpersoon. We denken met u mee als u wilt weten welke informatie al openbaar is. Of als u wilt weten waar u openbare informatie kunt vinden. Mail uw vraag naar:
- gm De Woo-contactpersoon geeft u advies of uitleg als u:  
uitleg wilt over hoe u een Woo-verzoek doet  
De contactpersoon neemt binnen een werkdag contact met u op. In het gesprek vertelt u welke informatie u zoekt en krijgt u advies of uitleg. Met deze uitleg en advies kunt u een Woo-verzoek doen via de website, post of e-mail.
- gm Bedenk vooraf welke soort informatie u wilt opvragen via het Woo-verzoek. Dan kunnen wij u sneller helpen.
- gm De Wet open overheid (Woo), regelt het recht op informatie over hoe de overheid handelt en hoe besluiten zijn genomen. Als gemeente verstrekken wij uit eigen beweging al veel informatie. Maar misschien wil jij nog iets anders of iets specifiek weten? Je kunt dan een verzoek doen tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie. Dat heet een Woo-verzoek. Je kunt ook in contact komen met onze informatiecontactpersoon (Woo-contactpersoon). Die kan je helpen om aan informatie te komen, vaak ook zonder dat je daarvoor een Woo-verzoek hoeft in te dienen.
- gm Iedereen heeft recht op openbare informatie van de overheid. Behalve als in de wet staat dat informatie niet openbaar is. Dat staat in de Wet open overheid (Woo). Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Veel informatie staat al online en kunt u zelf vinden. Als u hulp nodig heeft, dan kan de Woo-contactpersoon van de gemeente . . . . u helpen. Als daarna blijkt dat de informatie die u wilt ontvangen (nog) niet openbaar is gemaakt, dan kunt u een aanvraag doen.  
Vaak is informatie openbaar of kunt u informatie bij ons opvragen. Een Woo-verzoek is dan niet nodig. Als u hulp nodig heeft bij het vinden van informatie, dan kan iemand u helpen. Dit is de Woo-contactpersoon. Bel daarvoor naar ons Servicepunt via . . . .
- gm De Wet open overheid (Woo), opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) regelt het recht op informatie over hoe de overheid handelt en hoe besluiten zijn genomen. Als gemeente verstrekken wij uit eigen beweging al veel informatie. Maar misschien wilt u nog iets anders of specifiek weten? U kunt dan een verzoek doen tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie. Dat heet een Woo-verzoek. U kunt ook in contact komen met onze informatiecontactpersonen. Deze kunnen u helpen om aan informatie te komen, vaak ook zonder dat u daarvoor een Woo-verzoek hoeft in te dienen.  
mondeling: u kunt het Woo-verzoek ook mondeling indienen. U kunt daarvoor bellen naar de betreffende afdeling waarop het verzoek betrekking heeft. Ook kunt u natuurlijk altijd naar de balie van het gemeentehuis komen om daar uw vraag te stellen of te vragen naar een medewerker die u hiermee kan helpen.  
De gemeente heeft informatiecontactpersonen. Deze kunnen u verder helpen als u op zoek bent naar informatie. Bij eenvoudige vragen kan dat ook zonder een Woo-verzoek en hoeft u misschien minder lang te wachten op informatie.
- gm Uiteraard kun je eerst telefonisch contact met ons opnemen. Wij helpen je graag met jouw vraag of de gewenste documenten beschikbaar en raadpleegbaar zijn. Want misschien kun je de informatie zelf al ergens vinden. Ook kan het zijn dat de Woo de openbaarmaking niet toestaat. Bijvoorbeeld als de gevraagde informatie de veiligheid van de staat schaadt of de privacy van personen te zeer aantast.
- mnreDe Woo-contactpersoon helpt u met het vinden van informatie die u zoekt. Is de informatie die u zoekt (nog) niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daarmee kan de Woo-contactpersoon u helpen.

## Soort Tekstje

- mnre De contactpersoon Woo helpt u dan om de informatie te vinden die u zoekt. Soms krijgt u de informatie meteen. En soms wordt u doorverwezen naar iemand anders. Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daar kan de contactpersoon u mee helpen.
- mnre Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Of leidt de beantwoording van uw vraag tot een verzoek om een groot aantal documenten? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Als u dat wilt, kan de contactpersoon u daarmee helpen.
- oorg In dit zipbestand zit een Wordbestand. De eerste drie pagina's bevatten uitleg over het indienen van een verzoek in het kader van de Wet open overheid (Woo). De vierde pagina is een formulier voor het indienen van een Woo-verzoek. U kunt het invullen in Word en als digitaal bestand verzenden aan woo@kanselarij.nl. U kunt het ook eerst uitprinten en met pen invullen. Het formulier stuurt u per post op naar het adres dat op het formulier staat of u maakt een scan en stuurt deze op aan woo@kanselarij.nl
- pv Als u het lastig vindt te verwoorden welke informatie u precies wilt, kunnen wij u hierbij helpen. Neemt u in dat geval contact op met onze contactpersoon.
- so Vermeld bij uw verzoek minimaal uw naam, adresgegevens en een dagtekening. Verzoeken die niet aan deze minimale vereisten voldoen, worden niet in behandeling genomen. Het is verder handig als u bij uw verzoek ook uw telefoonnummer doorgeeft: misschien heeft de Woo-contactpersoon nog vragen. Een telefonische toelichting kan helpen bij een goede en snelle afhandeling van uw Woo-verzoek.
- so De Woo-contactpersoon die je via bovengenoemd e-mailadres bereikt kan je eventueel helpen bij het indienen van jouw verzoek. De contactpersoon kan je ook informeren welke informatie beschikbaar is.
- ws Zet in uw Woo-verzoek de volgende informatie, dan kunnen wij u het beste helpen:
- zb De contactpersoon Woo helpt u dan om de informatie te vinden die u zoekt. Soms krijgt u de informatie meteen. En soms wordt u doorverwezen naar iemand anders. Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daar kan de contactpersoon u mee helpen.

#### A.4 Tekstjes over de Woo contactpersoon

De laatste voorbeelden bevatten alinea's op de webpagina's van bestuursorganen over het indienen van een Woo-verzoek die gaan over de Woo-contactpersoon. We zien een enorme variatie.

## Soort Tekstje

- gm Voor u een Woo-aanvraag doet, vraagt u eerst hulp aan de Woo-contactpersoon. We denken met u mee als u wilt weten welke informatie al openbaar is. Of als u wilt weten waar u openbare informatie kunt vinden. Mail uw vraag naar:  
Zet in het onderwerp van uw mail: "Ik heb een vraag". Uw mail komt direct bij de Woo-contactpersoon die u binnen 3 werkdagen terugmailt. Als het langer duurt dan krijgt u daarover bericht.  
Stuur een brief naar de Woo-contactpersoon via het volgende adres. Zet in de brief duidelijk dat u een Woo-aanvraag wilt doen en welke informatie u wilt krijgen. Vermeld ook om welke periode het gaat. Stuur uw brief naar:
- gm De contactpersoon neemt binnen een werkdag contact met u op. In het gesprek vertelt u welke informatie u zoekt en krijgt u advies of uitleg. Met deze uitleg en advies kunt u een Woo-verzoek doen via de website, post of e-mail.
- gm De Wet open overheid (Woo), regelt het recht op informatie over hoe de overheid handelt en hoe besluiten zijn genomen. Als gemeente verstrekken wij uit eigen beweging al veel informatie. Maar misschien wil jij nog iets anders of iets specifiek weten? Je kunt dan een verzoek doen tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie. Dat heet een Woo-verzoek. Je kunt ook in contact komen met onze informatiecontactpersoon (Woo-contactpersoon). Die kan je helpen om aan informatie te komen, vaak ook zonder dat je daarvoor een Woo-verzoek hoeft in te dienen.  
De informatiecontactpersoon (ook wel Woo-contactpersoon genoemd) beantwoordt jouw vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie binnen de bestuursorganen (raad, college en burgemeester) van de gemeente . . . . Het is een 'simpel' loket voor de informatiezoekende externe.
- gm Zet in de mail aan de contactpersoon ook uw telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent. Het kan handig zijn om even te bellen. We beantwoorden vragen binnen 3 werkdagen. Duur het langer? Dan krijgt u daarover bericht.
- gm De Woo-contactpersoon beantwoordt uw vragen en doet waar nodig navraag naar beschikbare documentatie binnen de organisatie. Een Woo-verzoek is niet altijd nodig om de documenten te verkrijgen. Soms kunnen we die zo aan u verstrekken. Soms geldt een andere procedure dan de Woo.

## Soort Tekstje

- gm Iedereen heeft recht op openbare informatie van de overheid. Behalve als in de wet staat dat informatie niet openbaar is. Dat staat in de Wet open overheid (Woo). Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Veel informatie staat al online en kunt u zelf vinden. Als u hulp nodig heeft, dan kan de Woo-contactpersoon van de gemeente . . . . u helpen. Als daarna blijkt dat de informatie die u wilt ontvangen (nog) niet openbaar is gemaakt, dan kunt u een aanvraag doen.  
Vaak is informatie openbaar of kunt u informatie bij ons opvragen. Een Woo-verzoek is dan niet nodig. Als u hulp nodig heeft bij het vinden van informatie, dan kan iemand u helpen. Dit is de Woo-contactpersoon. Bel daarvoor naar ons Servicepunt via. . . .
- gm De Wet open overheid (Woo), opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) regelt het recht op informatie over hoe de overheid handelt en hoe besluiten zijn genomen. Als gemeente verstrekken wij uit eigen beweging al veel informatie. Maar misschien wilt u nog iets anders of specifiek weten? U kunt dan een verzoek doen tot openbaarmaking van bepaalde overheidsinformatie. Dat heet een Woo-verzoek. U kunt ook in contact komen met onze informatiecontactpersonen. Deze kunnen u helpen om aan informatie te komen, vaak ook zonder dat u daarvoor een Woo-verzoek hoeft in te dienen.  
De gemeente heeft informatiecontactpersonen. Deze kunnen u verder helpen als u op zoek bent naar informatie. Bij eenvoudige vragen kan dat ook zonder een Woo-verzoek en hoeft u misschien minder lang te wachten op informatie.
- gm Voor meer informatie bel je . . . . Als jouw verzoek om openbaarmaking gaat over specifieke documenten, dan zal afhankelijk van het onderwerp de informatie-contactpersoon van Dienstverlening, Ruimte of Sociaal Domein jouw vragen beantwoorden.
- mnre Heeft u vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie bij . . . ., dan kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon:
- mnre Soms is het niet nodig om een Woo-verzoek in te dienen. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over documenten die al op rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd. In dat geval kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon van het ministerie van VWS via het onderstaande e-mailadres. Ook kunt u daar vragen stellen over de afhandeling van uw Woo-verzoek, of u kunt andere vragen over de Woo stellen.
- mnre Weet u niet zeker of de informatie waar u naar zoekt al openbaar is? Of weet u niet zeker of een Woo-verzoek de juiste manier is om informatie te krijgen? Stuur dan een mail naar de Woo-contactpersoon. Of plan een terugbelverzoek in. De contactpersoon helpt u dan verder.
- mnre Soms is een Woo-verzoek niet nodig. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over documenten die al op Rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd. In dat geval kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon van het ministerie van . . . .  
Bij deze Woo-contactpersoon kunt u ook terecht als u wilt weten welke informatie bij het ministerie aanwezig is over een bepaald onderwerp en met andere vragen over de Woo.
- mnre De contactpersoon Woo is een nieuwe functie voor informatieverzoeken waar burgers, journalisten en onderzoekers terecht kunnen.  
Als u wilt weten welke informatie bij het ministerie aanwezig is over een bepaald onderwerp, kunt u contact opnemen met de contactpersoon Woo. In sommige gevallen is het mogelijk om de informatie waarnaar u op zoek bent te geven en hoeft u geen Woo-verzoek meer in te dienen.
- mnre Weet u niet zeker of de informatie die u zoekt al openbaar is? Of dat een Woo-verzoek de juiste manier is om aan de informatie te komen? Neem dan contact op met de Woo-contactpersoon.  
De Woo-contactpersoon helpt u met het vinden van informatie die u zoekt. Is de informatie die u zoekt (nog) niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daarmee kan de Woo-contactpersoon u helpen.
- mnre Via een Woo-verzoek vraagt u een ministerie overheidsinformatie openbaar te maken, die in documenten is vastgelegd. Bijvoorbeeld informatie over waarom en hoe een besluit is genomen. Met vragen over overheidsinformatie, kunt u contact opnemen met de contactpersoon Woo van het ministerie van . . . .  
U kunt contact opnemen met de contactpersoon Woo van het ministerie van . . . . als u vragen heeft over openbare documenten. Ook kunt u vragen stellen over de afhandeling van uw Woo-verzoek, de werking van de Woo of andere Woo-vragen.  
De contactpersoon Woo helpt u dan om de informatie te vinden die u zoekt. Soms krijgt u de informatie meteen. En soms wordt u doorverwezen naar iemand anders. Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daar kan de contactpersoon u mee helpen.
- mnre Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Of leidt de beantwoording van uw vraag tot een verzoek om een groot aantal documenten? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Als u dat wilt, kan de contactpersoon u daarmee helpen.
- mnre Soms is een Woo-verzoek niet nodig. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over documenten die al op Rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd. In dat geval kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon van het ministerie van . . . .  
Bij deze Woo-contactpersoon kunt u ook terecht als u wilt weten welke informatie bij het ministerie aanwezig is over een bepaald onderwerp en met andere vragen over de Woo.

## Soort Tekstje

- 
- mnre Soms is een Woo-verzoek niet nodig. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over documenten die al op Rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd. In dat geval kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon van het ministerie van . . . .  
Bij deze Woo-contactpersoon kunt u ook terecht als u wilt weten welke informatie bij het ministerie aanwezig is over een bepaald onderwerp en met andere vragen over de Woo.
- oorg Soms is het niet nodig om een Woo-verzoek in te dienen. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over documenten die al zijn gepubliceerd of waarvan u wilt weten of ze beschikbaar zijn. In dat geval kunt u contact opnemen met de Woo-contactpersoon van de . . . . via het onderstaande e-mailadres.
- pv Als u het lastig vindt te verwoorden welke informatie u precies wilt, kunnen wij u hierbij helpen. Neemt u in dat geval contact op met onze contactpersoon.
- so Vermeld bij uw verzoek minimaal uw naam, adresgegevens en een dagtekening. Verzoeken die niet aan deze minimale vereisten voldoen, worden niet in behandeling genomen. Het is verder handig als u bij uw verzoek ook uw telefoonnummer doorgeeft: misschien heeft de Woo-contactpersoon nog vragen. Een telefonische toelichting kan helpen bij een goede en snelle afhandeling van uw Woo-verzoek.
- so De Woo-contactpersoon die je via bovengenoemd e-mailadres bereikt kan je eventueel helpen bij het indienen van jouw verzoek. De contactpersoon kan je ook informeren welke informatie beschikbaar is.
- ws Spreek je liever met iemand? Neem dan contact op met de Woo-contactpersoon via . . . .  
Heb je vragen over de beschikbaarheid van openbare informatie bij het waterschap? Dan kun je jouw vraag stellen aan de Woo-contactpersoon.
- ws U krijgt een ontvangstbevestiging binnen drie werkdagen nadat wij uw Woo-verzoek hebben gekregen. In de ontvangstbevestiging staat wie uw verzoek behandelt en wie uw contactpersoon is. Binnen vier werkweken krijgt u een inhoudelijke reactie. Het waterschap besluit aan de hand van de Woo of u de gevraagde informatie krijgt. Soms kan het waterschap de gevraagde informatie niet geven. Bijvoorbeeld omdat er in de gevraagde documenten persoonlijke of vertrouwelijke gegevens staan. Of omdat dit de opsporing van strafbare feiten in de weg zit.
- zb Via een Woo-verzoek vraagt u de . . . . overheidsinformatie openbaar te maken, die in documenten is vastgelegd. Met vragen over overheidsinformatie, kunt u contact opnemen met de contactpersoon Woo van de . . . .  
De contactpersoon Woo helpt u dan om de informatie te vinden die u zoekt. Soms krijgt u de informatie meteen. En soms wordt u doorverwezen naar iemand anders. Is de informatie die u zoekt niet openbaar? Dan kunt u een Woo-verzoek indienen. Ook daar kan de contactpersoon u mee helpen.
-