

maandag, 17 februari 2025

## Transparantie, dat is mijn pakkie 'an



Beeld: Bart Ros

Sinds de invoering van de Wet open overheid is ieder bestuursorgaan verplicht één of meerdere contactpersoon aan te stellen ter beantwoording van vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie. Hoe deze functie van deze Woo-contactpersoon wordt ingevuld blijkt per overheidsorganisatie zeer te verschillen. Waar de één aan de eis voldoet door een e-mailadres op de website te plaatsen, kiest de ander er een actieve en coördinerende rol van te maken. De gemeente Deventer kiest voor de tweede benadering, waarbij de informatiebehoefte van de Woo-verzoeker centraal staat.

*Woo-contactpersoon Bette Nijboer vertelt in dit artikel hoe de werkwijze van de gemeente Deventer tot stand is gekomen en hoe deze er in praktijk uitziet.*

Het is november 2022 als Bette Nijboer in dienst treedt bij de gemeente Deventer als Woo-contactpersoon. En dat is hard nodig. De beantwoording van Woo-verzoeken verloopt er stroef en traag. Hoe lang de afhandeling daadwerkelijk duurde, daar kan Nijboer geen antwoord op geven. De cijfers ontbreken en de taakverdeling was onduidelijk. "Niets werd bijgehouden, er was geen statistiek. Er

waren allerlei verzoeken en die bleven soms maanden onbehandeld liggen. Want iedereen dacht: dat is niet mijn verantwoordelijkheid." Het gevolg: veel bezwaren en ingebrekestellingen. Ook het contact met Woo-verzoekers werd niet opgezocht. Dit moest veranderen, maar hoe pak je zo iets aan?

Gewoon door te beginnen, zegt Nijboer. De Deventerse is afgestudeerd filosoof en komt uit de uitgeverwereld. Het werken bij de overheid is nieuw voor haar. Dat ziet ze overigens niet als een probleem, maar juist als een voordeel. "Dat leer je als filosoof. Denk een willekeurig probleem uit. Bekijk het van alle kanten, analyseer het en kom met mogelijke oplossingen. Geef mij maar zoi en ik sorteer het wel." Dit doet ze ook bij de gemeente. Eerst wil ze de organisatie beter leren kennen. Ze plant gesprekken in en behandelt zelf Woo-verzoeken. Door zelf met de voeten in de klei te staan kan ze ervaren waar de pijnpunten binnen het proces liggen en weet ze wat er moet veranderen.

## **Van lakarm naar laksoftware**

Tegelijkertijd voert ze vrijwel meteen enkele organisatorische aanpassingen door. Eén daarvan is de aanschaf van laksoftware. Tot dan wordt het lakken van uitzonderingsgronden handmatig gedaan. Niet alleen zorgt dit voor vertraging, maar in enkele gevallen zelfs voor uitval van medewerkers. "We hadden regelmatig mensen die letterlijk de ziektewet in moesten, die hadden een lakarm." Bijkomend voordeel van deze investering is dat haar nieuwe collega's meteen blij met haar zijn. Ook weten ze haar beter te vinden als ze vragen hebben over de Woo. Andere aanpassingen zijn de verduidelijking van het stappenplan voor behandelaren en de standaardisering van correspondentiebrieven. Stuk voor stuk verbeteringen van het Woo-proces.

Toch zit volgens Nijboer de voornaamste verandering in het persoonlijk contact met de verzoeker en de benadering van het Woo-verzoek in het algemeen.

## **De Woo-contactpersoon is een sociale functie**

Als Nijboer wordt aangesteld, voert ze door dat de Woo-contactpersoon standaard het contact opneemt met de verzoeker. Zo heeft de verzoeker een duidelijk aanspreekpunt. Dit persoonlijk contact is volgens Nijboer essentieel bij de afhandeling van verzoeken. "Als ambtenaar heb je allerlei rollen. Je bent ook een beetje zorgverlener," zegt ze. In de kern willen mensen de mogelijkheid hebben om iemand te spreken, gewoonweg door langs te gaan of door te bellen. "Want waar komen die Woo-verzoeken nou echt vandaan? Dat is niet zomaar omdat mensen democratische waarden nou echt belangrijk vinden. Men zegt niet: Ik doe het puur voor de transparantie. Mensen zijn boos, of voelen zich niet geholpen door de gemeente. Ze maken zich ergens zorgen over, over de plek waar zij wonen." Dit is niet altijd even gemakkelijk. Volgens Nijboer is het daarom belangrijk dat je als Woo-contactpersoon je *people skills* inzet. Je moet ervoor zorgen dat mensen zich in het gesprek met jou op hun gemak en gehoord voelen.

Bij de gemeente Deventer heeft de Woo-contactpersoon een coördinerende rol en houdt overzicht op de afhandeling van de verzoeken. De behandeling van het verzoek wordt gedaan door afdelingen zelf. Het contact met de verzoeker en procesbewaking, dat doet het Woo-team. Nijboer ondersteunt, waar nodig, bij de afhandeling. Deze aanpak betekent echter niet dat ieder Woo-verzoek op dezelfde manier wordt afgehandeld, in tegendeel.

Bij een Woo-verzoek wordt steeds gekeken wat de juiste manier is om de vraag te beantwoorden. Soms kan dat dus ook betekenen dat de Woo daarvoor niet de beste manier is. Volgens Nijboer is het simpel: "De inwoner legt een probleem voor en jij moet dat oplossen. Dan kan je heel stijfjes binnen die Woo gaan denken, maar je kunt ook denken: Wat is nou echt het probleem?" Ze is van mening dat je als je het echte probleem analyseert en benoemt, dat je vaak sneller én goedkoper het verzoek kunt oplossen. Bij de afhandeling staat de informatiebehoefte van de verzoeker centraal. Om deze goed in beeld te krijgen legt Nijboer contact met de inwoner. De informatie uit dit gesprek wordt gebruikt voor precisering en/of aanscherpen van de vraag.

Kleine verzoeken probeert Nijboer zoveel mogelijk snel af te handelen. "Dan ga ik meteen met de inwoner op de lijn en stel ik voor om het af te doen als een informatieverzoek. Die informatieverzoeken behandel ik dan zelf." Het betreft dan verzoeken waar het bijvoorbeeld om één rapport, of een overzicht gaat. Die zijn snel afgehandeld. Bette maakt dan duidelijk dat de inwoner geen beslisbrief krijgt. De meeste inwoners vinden dit geen probleem, het gaat hen immers om de informatie. Ook de teammanagers bij de gemeente kunnen deze werkwijze erg waarderen. "Want hoe minder bureaucratie, hoe minder werk voor ons. Plus de inwoner is vaak erg blij."

Het maatwerk lijkt zijn vruchten af te werpen. Verzoeken worden sneller afgehandeld en de gemeente ontvangt nauwelijks nog bezwaren. Ook zijn de Woo-verzoeken beter geformuleerd. Verzoekers lijkt de informatie op de gemeentewebsite beter te vinden.

## **Transparantie moet er komen, linksom of rechtsom**

De transparante werkwijze vindt zo goed zijn weg door de houding van de gemeente. Nijboer is zich ervan bewust dat het vertrouwen van haar werkgever hier een belangrijke rol in speelt. "De burgemeester heeft een grote ambitie voor transparantie uitgesproken. Dat willen we hoe dan ook." Een transparantere gemeente moest er sowieso komen, of dit nou middels de Woo gebeurt of niet.

De pragmatische insteek is volgens de Deventerse belangrijk. "Je kunt er als gemeente de voorkeur aan geven om alles via strikte strakke juridische procedures af te handelen. Maar hier in Deventer werken we niet zo. Hier zeggen we: als je het niet juridisch kunt oplossen, doe dat. Zo blijven we dicht bij de inwoner." Nijboer benadrukt dit ook in relatie tot haar eigen functie. Die gaat niet zo zeer over de Woo, maar over openheid naar de burger. "Transparantie is mijn pakkie 'an. Maar het maakt niet uit op welke wijze dat gebeurt." Het is belangrijk om verder te kijken dan de grenzen van de wet. De Woo is één van de opties, maar is niet

zaligmakend. Er zijn honderd andere manieren waarop je als organisatie transparant kunt zijn.

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 dat wordt 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 [vind je hier](#). Wil je bijdragen aan de totstandkoming ervan? Dat kan! Neem dan contact met ons op via: [info@acoi.nl](mailto:info@acoi.nl).

Meer uitgelicht >