

# Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding

Module 2: Het Woo-proces per processtap verbeteren



Rijksprogramma  
Duurzaam  
Digitale  
**Informatiehuishouding**

**Programma RDDI**

**Augustus 2022**

**Versie 1.0**

# Inhoud

Inleiding.....	3
Belangrijkste aanbevelingen .....	3
Managementsamenvatting .....	4
Doel en doelgroep handreiking .....	6
Leeswijzer .....	6
Rollen .....	7
Stap 1: Ontvangstbevestiging en intake .....	8
Ontvangstbevestiging .....	8
Beoordeling .....	8
Intake en omvang verzoek .....	9
Inzet van inhoudelijk specialisten .....	10
Stap 2: Verzamelen en schonen van informatie.....	10
Gecentraliseerd zoeken .....	10
Automatiseren van schonen en opstellen inventarislijst .....	12
Koppelingen tussen systemen .....	13
Stap 3: Lakken .....	13
Laksoftware .....	13
Lakvoorstel (markeren) .....	14
Definitief lakken .....	15
Stap 4: Zienswijzen en afstemming .....	16
Efficiënter inrichten samenwerking .....	16
Stap 5: Besluit.....	16
Werken met deelbesluiten .....	17
Stap 6: Publicatie en archivering .....	17
Proces van publicatie .....	17
Vindbaarheid.....	18
Digitale toegankelijkheid .....	18
Stap 7: Nazorg .....	18
Check op gepubliceerde Woo-besluiten.....	18
Tot slot .....	19

# Inleiding

Op 1 mei 2022 trad de Wet open overheid (Woo) in werking. Daarmee verviel de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Onderdeel van de Woo is een kortere behandelingstermijn voor Woo-verzoeken (passieve openbaarmaking): onder de Woo moeten Woo-verzoeken beantwoord zijn binnen 4 weken, met 2 weken verdaagtermijn voor grote of complexe verzoeken. Onder de Wob was deze verdaagtermijn nog 4 weken. De Wob-termijn van 4+4 weken werd al vaak niet gehaald. Met de kortere termijn in de Woo is het belang van een goed ingericht Woo-proces, inclusief de online publicatie van antwoorden op gehonoreerde Woo-verzoeken, nog groter geworden.<sup>1</sup>

*Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding* (voorliggend document) is een handreiking die ingaat op de informatiehuishoudingsaspecten van de afhandeling en publicatie van Woo-verzoeken. Het gaat hierbij nadrukkelijk **niet** om een **verplichte werkwijze**, maar om voorbeelden die kunnen helpen het Woo-proces te verbeteren en zo ook verzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. De voorliggende module 2 bevat suggesties en voorbeelden per stap in het Woo-proces, primair bedoeld voor degenen die zelf hands-on werken aan (de informatiehuishouding onder) dit proces, zoals informatiespecialisten en Woo-coördinatoren. Ook is deze module van belang voor afdelingshoofden verantwoordelijk voor de coördinatie van de beantwoording van Woo-verzoeken.

## Belangrijkste aanbevelingen

De kernboodschap van deze handreiking is, dat de verbetering van de verbetering van het Woo-proces vanuit het perspectief van de informatiehuishouding een combinatie is van ondersteuning door middel van software én aanpassingen in de organisatie(processen en -cultuur). Denk hierbij in de eerste plaats aan het volgende:

- Monitoring van het behandelproces helpt knelpunten te identificeren en Woo-verzoeken binnen het management te agenderen. Tegelijkertijd is het niet de bedoeling dat monitoring de Woo-behandelaars extra tijd kost. Richt daarom het Woo-proces volgens een werkstroom in binnen het DMS of met een datatool, voeg de benodigde metadata toe en monitor zo veel mogelijk geautomatiseerd.
- Ondersteun het zoeken naar informatie met *enterprise search*-software, zodat met één zoekvraag meerdere systemen doorzocht kunnen worden op de benodigde informatie. Koppel zo veel mogelijk bronssystemen aan deze software en richt autorisaties en autorisatieprocedures efficiënt in. Zorg tegelijkertijd voor dossiers die zo compleet en geordend mogelijk zijn vanuit het werkproces, in samenwerking met informatiespecialisten. Niet alle relevante informatie kan met zoekwoorden worden gevonden.
- Gebruik gespecialiseerde laksoftware om onomkeerbaar te kunnen lakken en efficiënter te kunnen werken bij het ontdebellen, het identificeren van persoonsgegevens en het opstellen van de inventarislijst. Plan daarnaast voldoende tijd in voor menselijke controle en voor het lakken van de meer specialistische uitzonderingsgronden.

Tot slot is het belangrijk het Woo-proces niet los te zien van actieve openbaarmaking, maar aansluiting te zoeken tussen de teams die passief en actief openbaar maken, omdat hun werkzaamheden deels overlappen. Ook is het belangrijk dat degenen die passief openbaar maken, weten welke informatie op welke plek al actief openbaar is gemaakt.

---

<sup>1</sup> Onder de Woo wordt het verplicht Woo-verzoeken, de besluiten hierop en de verstrekte documenten actief openbaar te maken, met uitzondering van de verzoeken beschreven in Woo artikel art. 5.5-5.7 (waarbij de stukken alleen aan verzoeker worden verstrekt). Het moment dat deze verplichting in werking treedt, wordt nog nader bepaald per Koninklijk Besluit. Volgens de Wob was actieve openbaarmaking van de verzoeken nog niet verplicht. Wel gold bij het Rijk de [afspraak](#) dat [gehonoreerde](#) Wob-verzoeken en de geleverde documenten op internet worden gepubliceerd. Deze afspraak blijft gelden tot het moment dat de verplichte actieve openbaarmaking onder de Woo in werking treedt.

# Managementsamenvatting

*Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding* heeft tot doel om rijksorganisaties te adviseren hoe zij het Woo-proces kunnen versnellen door middel van verbeteringen in de informatiehuishouding. Deze handreiking doet dit aan de hand van voorbeelden en bevindingen uit eerder onderzoek. De handreiking is een levend document, dat de komende jaren nog aangevuld en geactualiseerd zal worden. *Woo-verzoeken sneller behandelen* bestaat uit twee modules: algemene aanbevelingen en aanbevelingen per stap in het Woo-proces. Dit is de tweede module, primair bedoeld voor degenen die hands-on betrokken zijn bij (de informatiehuishouding onder) het Woo-proces en de verbetering van deze informatiehuishouding.

'Informatiehuishouding' wordt in deze handreiking gedefinieerd volgens de definitie van *Open op Orde*: "het totaal aan regels, voorzieningen, activiteiten en processen gericht op de informatiestromen en op het beheer van informatie" (*Open op Orde*, p. 9). Uitgangspunt van deze handreiking is dat elke organisatie het proces van passieve openbaarmaking anders heeft ingericht, maar dat elke organisatie grofweg met dezelfde onderdelen in dit proces te maken krijgt. In module 2 worden aanbevelingen gegeven per stap in het Woo-proces.

## Aanbevelingen per processtap:

### *Stap 1: ontvangstbevestiging en intake*

- Gebruik het stroomschema in bijlage 1 van de [Woo-instructie](#) om deze stap in te richten als proces in het zaaksysteem.
- Het kan worden overwogen om, naast een schriftelijke bevestiging, ook de verzoeker te bellen na ontvangst van het Woo-verzoek. Dit maakt het contact persoonlijker (zie 'Sturen op een open organisatiecultuur' in module 1).
- Bij de beoordeling is het van belang dat de gevraagde informatie vastgelegd is in 'documenten': *een door een bestuursorgaan opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde (elektronische) gegevens*. Dit is een brede definitie waarbinnen allerlei informatie kan vallen. In het geval van data is de scheidslijn tussen een bestaand document of nieuwe informatie niet altijd duidelijk. Soms is het dan nodig een nieuwe query op te stellen.
- Veel organisaties maken onderscheid in de afhandeling van Woo-verzoeken tussen reguliere verzoeken enerzijds en complexe, grote en/of gevoelige verzoeken anderzijds. Een uitdaging bij de procescoördinatie op verschillende verzoeken is te voorkomen dat verzoeken in deze laatste categorie zo veel capaciteit vragen dat de behandeling van reguliere verzoeken ook niet meer binnen de termijn lukt. Het opsplitsen van verzoeken in verschillende stappen en betrekken van zoek- of IHH-specialisten en juristen bij specifieke stappen kan helpen.
- Maak gebruik van zoekspecialisten en *enterprise search* om al in een vroeg stadium te verkennen welke informatie binnen de organisatie aanwezig is die onder het verzoek zou kunnen vallen. Het kan helpen zo'n voorlopige inventarislijst te gebruiken wanneer de verzoeker om precisering wordt gevraagd.
- Bepaal al in dit stadium of het Woo-verzoek gepubliceerd gaat worden of alleen aan de verzoeker wordt verstrekt (onder Woo art. [5.5](#), [5.6](#) of [5.7](#)). Dit heeft consequenties voor de monitoring van de afhandeling en voor het lakken.

### *Stap 2: verzamelen en schonen van informatie*

- *Enterprise search* (binnen de Rijksoverheid beschikbaar als Zoek en Vind), is software die met één zoekvraag door alle gekoppelde bronsystemen kan zoeken. Daarmee helpt om het zoeken naar informatie efficiënter te maken. Wel vraagt het zoeken hiermee enige training. Het is aan te raden te werken met een team van zoekspecialisten dat het zoeken samen met inhoudelijk specialisten oppakt.
- Zowel laksoftware als *enterprise search* kan het ontdubbelen, categoriseren en opschonen van de gevonden informatie deels automatiseren en daarmee versnellen. Ook kunnen beide

middelen een inventarislijst genereren. Deze handreiking geeft enkele aanwijzingen om dit conform de Woo-instructie te doen.

- Realiseer koppelingen tussen *enterprise search* en zoveel mogelijk bronsystemen en tussen *enterprise search* en laksoftware.

### *Stap 3: lakken*

- Er is gespecialiseerde laksoftware beschikbaar van verschillende leveranciers, met onderlinge verschillen in functionaliteiten en prijs. Veel laksoftware biedt ondersteuning op gebied van geautomatiseerd anonimiseren (markeren van persoonsgegevens). Dit kan helpen het lakken te versnellen, maar controle en eventuele aanvulling (anonimiseren is breder dan alleen persoonsgegevens lakken) door een mens is nog altijd nodig. Ook moeten de andere uitzonderingsgronden nog altijd door een menselijke behandelaar worden geïdentificeerd.
- De handreiking geeft aanwijzingen om laksoftware zo in te stellen dat de Woo-instructie wordt gevolgd voor wat betreft de opmaak van het lakken en het weergeven van de uitzonderingsgronden.
- Het gebruik van gespecialiseerde laksoftware is ook aan te bevelen vanwege de onomkeerbaarheid van het lakken met deze software.
- Voor de digitoegankelijkheid van het uiteindelijke gelakte document (toegankelijkheid voor mensen met een beperking) is het van belang dat het document machineleesbaar is en dat de lakkleur voldoende contrast heeft met achtergrond en met de tekst die de uitzonderingsgrond aangeeft.

### *Stap 4: zienswijzen en afstemming*

- Houd bij de monitoring van het Woo-proces rekening met het feit dat de behandeltermijn wordt opgeschort tijdens het uitvragen van zienswijzen.
- Mogelijk biedt laksoftware functionaliteiten voor het uitvragen van zienswijzen. Informatie hierover volgt.
- Bij bepaalde departementoverstijgende thema's kan het helpen de behandeling van Woo-verzoeken en het uitvragen van zienswijzen in het bijzonder centraal te coördineren. Dit gebeurt al voor de Wob-/Woo-verzoeken over COVID-19.

### *Stap 5: besluit*

- Om bij complexe verzoeken de verzoeker toch relatief snel van de eerste informatie te voorzien, kan met deelbesluiten en -publicaties worden gewerkt, in overeenstemming met de verzoeker. Relatief makkelijk te verkrijgen informatie kan dan eerst geleverd worden en relatief bewerkelijke informatie (zoals mails en appjes) later.

### *Stap 6: publicatie en archivering*

- Op dit moment worden Woo-besluiten op [rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) gepubliceerd, maximaal 5 dagen na toezending van de informatie aan de verzoeker. Woo-verzoeken en -besluiten zijn een van de verplicht actief openbaar te maken categorieën in Woo artikel 3.3. Op termijn zullen zowel verzoek als besluit openbaar worden gemaakt via het Platform Open Overheidsinformatie (werktitel PLOOI). Zowel [rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) als het platform gaan uit van een machineleesbare PDF als publicatieformat.
- Overheidsinformatie die op internet gepubliceerd wordt moet voldoen aan digitoegankelijkheidseisen. Dit geldt ook voor openbaar gemaakte stukken (PDF's) zoals Woo-verzoeken en -besluiten. RDDI-project Duurzaam Digitale Toegankelijkheid heeft een handreiking opgesteld voor het publiceren van digitoegankelijke PDF's. Dit document is hier te vinden: [Handreiking Duurzaam Digitaal Toegankelijk | Publicatie | Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding](#).
- Het toevoegen van metadata aan de gepubliceerde documenten helpt deze beter vindbaar te maken voor gebruikers. Over de verplichte en optionele metadata voor publicatie op

PLOOI vindt nog besluitvorming plaats. Dit geldt ook voor de wijze van publicatie van Woo-besluiten.

#### Stap 7: nazorg

- Na afhandeling van een Woo-verzoek wordt geadviseerd contact op te nemen met de verzoeker, omdat dit bij kan dragen aan meer vertrouwen. Ook kan de behandelaar zo leren hoe de verzoeker het proces heeft ervaren.
- Doe daarnaast regelmatig een check op de gepubliceerde Woo-verzoeken van de eigen organisatie, bijvoorbeeld op vorm en leesbaarheid van de tekst.

## Doel en doelgroep handreiking

Het doel van deze handreiking is als volgt:

*Rijksorganisaties adviseren hoe zij het Woo-proces (passieve openbaarmaking) kunnen versnellen door middel van concrete verbeteringen in de daarop betrekking hebbende informatiehuishouding.*

Deze handreiking doet dit op basis van voorbeelden van verschillende rijksorganisaties en van bevindingen uit eerder onderzoek.

*Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding* is een levend document, dat gedurende de looptijd van RDDI regelmatig geactualiseerd zal worden. Met name de beschikbaarheid en inzet van zoek- en laksoftware binnen de rijksoverheid zijn nog in ontwikkeling. Het is daarom nog niet mogelijk op het moment van schrijven (juli 2022) alle relevante informatie over deze onderwerpen al in de handreiking mee te nemen. Ook over publicatie op het Platform Open Overheidsinformatie zullen nog aanvullingen op de handreiking volgen. *Woo-verzoeken sneller behandelen* is beschikbaar als een tekstversie (dit document) en in een interactieve, doorklikbare versie (op dezelfde webpagina gepubliceerd als de tekstversie).

*Woo-verzoeken sneller behandelen* bestaat uit twee modules: algemene aanbevelingen en aanbevelingen per stap in het Woo-proces. Dit is de tweede module, bedoeld voor degenen die hands-on betrokken zijn bij (de informatiehuishouding onder) het Woo-proces en de verbetering van deze informatiehuishouding. Het verschilt per departement wie dit precies zijn, maar denk bijvoorbeeld aan adviseurs informatiehuishouding en Woo-coördinatoren. Ook is deze module van belang voor afdelingshoofden verantwoordelijk voor de coördinatie van de beantwoording van Woo-verzoeken.

## Leeswijzer

'Informatiehuishouding' wordt in deze handreiking breed gedefinieerd, volgens de definitie van *Open op Orde*: "het totaal aan regels, voorzieningen, activiteiten en processen gericht op de informatiestromen en op het beheer van informatie." (*Open op Orde*, p. 9) Procesbeheersing, monitoring en sturing op het proces van passieve openbaarmaking vallen ook binnen de scope. Deze zijn namelijk van invloed op de (inrichting van de) systemen waarin informatie zich bevindt, en vice versa. Ook zullen mogelijke manieren om het proces in te richten ter sprake komen. De inrichting van het Woo-proces is de verantwoordelijkheid van elke organisatie; het zal per organisatie verschillen wat de meest efficiënte en werkbare inrichting is. Echter, de procesinrichting staat niet volledig los van de informatiehuishouding of van de informatiesystemen die het fundament vormen voor de informatiehuishouding. Het aanpassen van de procesinrichting kan bijvoorbeeld een randvoorwaarde zijn voor het succesvol implementeren van software die het Woo-proces ondersteunt of van een systeem van monitoring. Waar relevant doen we suggesties voor deze koppelingen tussen systeem en proces.

Buiten scope van deze handreiking zijn de inhoudelijke en juridische afhandeling van Woo-verzoeken. Deze staan beschreven in de [Rijksbrede instructie voor het behandelen van Woo-](#)

[verzoeken](#) (Woo-instructie). Waar relevant verwijst deze handreiking naar de betreffende paragrafen in de Woo-instructie.

De handreiking is opgebouwd aan de hand van de generieke stappen in het proces van passieve openbaarmaking (op basis van de [generieke procesbeschrijving Wob](#), in 2020 opgesteld door het RDDI-project Woo-hulp):

- Stap 1: ontvangstbevestiging en intake
- Stap 2: verzamelen en schonen van informatie
- Stap 3: lakken
- Stap 4: zienswijze en afstemming
- Stap 5: besluit
- Stap 6: publicatie en archivering
- Stap 7: nazorg.

De uitgangspunten van het generieke procesmodel Wob en van deze handreiking zijn dat a) elke organisatie het proces van passieve openbaarmaking anders heeft ingericht, maar dat b) bovenstaande stappen bij elke organisatie onderdeel uitmaken van dit proces. Elke stap is opgedeeld in een aantal onderwerpen met voorbeelden of bevindingen uit eerder onderzoek. Deze zullen in de toekomst nog worden aangevuld en geactualiseerd.

Naast deze aanbevelingen per processtap wordt in module 1 van deze handreiking ingegaan op een aantal overstijgende thema's die de informatiehuishouding onder het Woo-proces als geheel raken en ook voor de bredere informatiehuishouding implicaties hebben. Veel verbeteringen in de informatiehuishouding met het oog op het versnellen van het Woo-proces vinden namelijk plaats voordat een verzoek binnenkomt en niet binnen het proces zelf.

In de handreiking wordt door middel van kaders en kleuren een onderscheid gemaakt in hoofdtekst, voorbeelden en citaten/verwijzingen. Voorbeelden staan in een blauw kader, definities in een groen kader, verwijzingen naar en citaten uit de Woo-instructie in een geel kader en citaten uit andere RDDI-documenten in een rood kader.

## Rollen

Bij het Woo-proces zijn medewerkers betrokken in verschillende rollen. Elke rol heeft zijn eigen expertise (binnen de context van het Woo-proces). Een rol is niet hetzelfde als een functie: een bepaalde functie kan meerdere rollen hebben, en een rol kan over meerdere functies zijn verdeeld. Bijvoorbeeld, een Woo-coördinator kan zowel de rol van procescoördinator als van Woo-specialist hebben.

In de rest van deze handreiking wordt per stap aangegeven welke rol betrokken kan worden.

Rol	Expertise bestaat onder andere uit:
IHH-specialist	Inrichten van en sturen op de informatiehuishouding (IHH). Inzicht in welke metadatavelden met welke waarden mogelijk moeten zijn. Inzicht in hoe de informatie is georganiseerd binnen de organisatie.
Inhoudelijk specialist	Inhoudelijke expertise over het onderwerp van het Woo-verzoek, daarmee zicht op wel/niet binnen scope zijn en wel/niet onder een uitzonderingsgrond vallen van bepaalde informatie.
Procescoördinator	Direct verantwoordelijke voor de afhandeling van Woo-verzoeken, zorgt ervoor dat de volgende stap in het proces wordt gezet en bewaakt de voortgang.
Systeemspecialist	Inrichten van processen in informatiesystemen, toevoegen metadatavelden en -waardelijsten, instellingen van ondersteunende software aanpassen voor alle gebruikers.

Woo-specialist	Juridische kennis over de Woo (o.a. toepassing uitzonderingsgronden), kennis van en ervaring met het Woo-proces in verschillende gevallen (afwijzing, verdaging, ..).
Zoekspecialist	Informatie vinden, categoriseren en filteren; opstellen queries op databases en andere informatiesystemen.

## Stap 1: Ontvangstbevestiging en intake

*Zie Woo-instructie paragrafen 3.1 Is sprake van een Woo-verzoek?; 3.2 Ter hand nemen van het Woo-verzoek; 3.3 Overleg tussen bestuursorgaan en verzoeker; 3.4 Termijnen, Bijlage 1*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, Woo-specialist, zoekspecialist, IHH-specialist, systeemspecialist.

### Ontvangstbevestiging

Het Woo-proces begint met de binnenkomst van een Woo-verzoek bij een organisatie die onder de Woo valt. De verzoeker ontvangt een ontvangstbevestiging van deze organisatie, en de organisatie beoordeelt of het verzoek wel of niet in behandeling wordt genomen. De [Woo-instructie](#) heeft deze stappen uitgewerkt in tekst en in een stroomschema (in bijlage 1 van de Woo-instructie) dat behulpzaam kan zijn bij het inrichten van dit deel van het Woo-proces in een zaakstelsel.

In het kader van prettig contact met de overheid (onderdeel van de cultuurverandering richting een opener overheid zoals besproken in module 1 van deze handreiking) kan worden overwogen om, naast een schriftelijke bevestiging, ook de verzoeker te bellen na ontvangst van het Woo-verzoek. Dit maakt het contact persoonlijker.

### Beoordeling

Bij de beoordeling (het beantwoorden van de vraag: kan de binnengekomen vraag worden behandeld als Woo-verzoek of niet?) is het van belang dat de informatie waarom wordt gevraagd al is vastgelegd in documenten, in plaats van dat er nieuwe informatie moet worden gecreëerd. De term 'documenten' in de Woo is als volgt gedefinieerd:

*Onder een document wordt verstaan: een door een bestuursorgaan opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde (elektronische) gegevens. Gelet op deze definitie vallen ook e-mailberichten, sms- en Whatsapp-berichten, filmopnamen en opnamen van telefoongesprekken onder het documentbegrip. Gaat het niet om een document dan is de Woo niet van toepassing. Dit is bijvoorbeeld het geval als er in algemene zin om informatie (inlichtingen) wordt gevraagd zoals bij een persvraag of een burgerbrief. Het bestuursorgaan is niet verplicht om voor de verzoeker nieuwe documenten te creëren. (Woo-instructie, p. 16-17).*

'Document' is dus een zeer breed begrip en is niet te verwarren met de term 'document' in dagelijks taalgebruik. In aanvulling op de opsomming in de Woo-instructie kunnen opnames van vergaderingen (bijvoorbeeld via Webex, indien deze opnames aanwezig zijn binnen de organisatie), data, (data-)modellen, geografische kaarten, tekeningen en algoritmen er ook onder vallen. Deze documenten kunnen met een Woo-verzoek worden opgevraagd.

In het geval van data is soms lastig te bepalen waar de grens ligt tussen een 'document' (een geheel van gegevens) dat al bestaat en een 'document' dat nieuw gecreëerd moet worden. Immers, data kan al in een database staan, maar om de gevraagde selectie eruit te halen is het soms nodig een nieuwe query op te stellen.



## Intake en omvang verzoek

Wanneer een Woo-verzoek in behandeling wordt genomen, zal de procescoördinator bepalen hoe het proces eruit zal zien en welke collega's worden betrokken bij de afhandeling. In dit stadium kan ook contact op worden genomen met de verzoeker, om zo nodig afspraken te maken over de omvang van het verzoek en mogelijke prioritering van de stukken daarbinnen.

Veel organisaties maken onderscheid in de afhandeling van Woo-verzoeken tussen reguliere verzoeken enerzijds en complexe, grote en/of gevoelige verzoeken anderzijds. Verzoeken in de laatste categorie kosten meer inspanning om te behandelen, om één of meer van de volgende redenen:

- veel documenten
- breed onderwerp (verschillende inhoudelijk experts moeten worden betrokken)
- documenten van verschillende kolommen (DG's)
- veel betrokkenen die om zienswijzen moeten worden gevraagd
- gevoelig onderwerp, wat betekent dat de Kamer(s) moet(en) worden geïnformeerd
- relatief veel documenten uit bewerkelijke bronnen
- veel informatie die valt onder een uitzonderingsgrond.

Een uitdaging bij de procescoördinatie op verschillende verzoeken is te voorkomen dat grote, complexe en/of gevoelige verzoeken zoveel capaciteit vragen dat de behandeling van reguliere verzoeken ook niet meer binnen de termijn lukt. Het opsplitsen van verzoeken in verschillende stappen en betrekken van zoek- of IHH-specialisten en juristen (hier: specialisten op gebied van lakken en uitzonderingsgronden) bij specifieke stappen kan helpen bij deze uitdaging.

Een andere uitdaging is het vinden van de juiste inhoudelijke specialisten die kunnen helpen bij het vinden en selecteren van de gevraagde informatie.

Bijvoorbeeld, indien de organisatie beschikt over *enterprise search* (software die het mogelijk maakt om in één keer door meerdere informatiebronnen te zoeken, zie stap 2 in deze handreiking), kan door zoek- en IHH-specialisten in dit stadium al een eerste inventarislijst worden opgesteld. In het geval dat contact wordt opgenomen met de verzoeker om tot concretisering van het verzoek te komen, kan zo'n lijst dit gesprek vergemakkelijken. Het uiteindelijke zoeken en lakken kan dan gericht en sneller gaan. Ook kan dit helpen de juiste inhoudelijke experts te vinden.

Daarnaast kan het helpen in deze stap bij IHH-specialisten (bijvoorbeeld adviseurs informatiehuishouding of DIV'ers – de functietitel verschilt per organisatie) na te vragen hoe de informatie in de organisatie is georganiseerd. IHH-specialisten hebben dit overzicht en hebben kennis over welke 'mappen' er zijn per onderwerp of per organisatieonderdeel. Mogelijk zijn er voor belangrijke onderwerpen zoals hotspots al "tags" beschikbaar waarmee relevante informatie snel (grotweg) in kaart te brengen is.

Tot slot kan het in deze stap al relevant zijn om na te denken over openbaarmaking van het Woo-besluit of niet. Woo-besluiten (en met inwerkingtreding van actieve openbaarmaking van de categorieën in artikel 3.3 van de Woo, ook de verzoeken zelf) worden in principe openbaar gemaakt middels online publicatie. Maar niet altijd. De Woo-instructie zegt daar het volgende over:

*Er zijn echter drie uitzonderingen:*

*I. Ten eerste wanneer het gaat om het verstrekken van informatie aan een verzoeker die op hemzelf betrekking heeft.*

*II. Ten tweede wanneer verzoekers een zeer groot belang hebben bij bepaalde informatie, maar die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden. Het gaat hierbij dan om informatie die niet op henzelf betrekking heeft maar hen wel rechtstreeks raakt.*

*III. Tot slot kan een bestuursorgaan ten behoeve van onderzoek toegang verlenen tot bepaalde informatie die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden.*

*In alle drie de gevallen kan het bestuursorgaan aan de verstrekking voorwaarden verbinden zoals het niet of slechts beperkt verspreiden ervan. (Woo-instructie, p. 4)*

Wanneer op basis van de inhoud van het Woo-verzoek wordt besloten dat het onder een van de bovenstaande drie uitzonderingen valt, dan is dit van invloed op een aantal vervolgstappen in het proces.

- Bij het lakvoorstel (markeren): wordt gebruik gemaakt van automatisch persoonsgegevens markeren, dan moet in de lakregels zijn opgenomen dat de persoonsgegevens die over de verzoeker zelf gaan, niet worden gemarkeerd. Een alternatief is om dit bij het definitief lakken zelf ongedaan te maken.
- Voor de monitoring: wanneer ten behoeve van onderzoek toegang wordt verleend tot bepaalde informatie, is geen sprake van een Woo-besluit bij afronding van het proces (zie Woo-instructie paragraaf 2.3.5). Voor het monitoren van de doorlooptermijn van deze Woo-verzoeken dient dus een alternatief eindmoment te worden gekozen en in het monitoringssysteem doorgevoerd.

## Inzet van inhoudelijk specialisten

Inhoudelijk specialisten zijn belangrijk voor de behandeling van Woo-verzoeken vanwege hun inhoudelijke expertise over het onderwerp van het verzoek. Hun primaire werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld het opstellen van beleidsnota's en het beantwoorden van Kamervragen) liggen echter buiten het Woo-proces. Daarom worden zij idealiter binnen dit proces niet voor andere taken ingezet dan het inzetten van hun expertise voor een specifiek verzoek. Bijvoorbeeld, het opstellen van query's (zoekvragen) voor het vinden van informatie kan voor een groot deel worden gedaan door een team van zoekspecialisten, met aanvullingen en correcties door inhoudelijke specialisten. Het lakken van informatie die valt onder bepaalde uitzonderingsgronden, zoals persoonsgegevens, kan primair worden gedaan door ondersteuners of door Woo-specialisten, die na een eerste ronde overleggen met beleid voordat zij definitief lakken. Wel kan het noodzakelijk zijn de meer 'inhoudelijke' uitzonderingsgronden (waarbij de afweging of bepaalde passages wel of niet onder deze uitzonderingsgronden vallen inhoudelijke kennis vraagt) door inhoudelijk specialisten te laten lakken.

In het geval er veel verzoeken (Woo-verzoeken, Kamervragen, etc.) binnenkomen op hetzelfde onderwerp, kan er veel druk komen te liggen op één of een klein aantal inhoudelijke specialisten voor zoeken en/of lakken. Het kan dan helpen vooraf al een proces opgesteld te hebben voor het geval dit gebeurt, zodat inhoudelijk experts extra ondersteund kunnen worden. Denk aan een flexibel zoekteam (al eerder genoemd) maar ook aan voldoende achtervang op dossiers en borging van kennis bij meerdere medewerkers. Dit helpt ook in het geval iemand uitvalt of uit dienst gaat.

## Stap 2: Verzamelen en schonen van informatie

*Zie Woo-instructie paragraaf 5.1.1 Inventariseren; 5.1.4 Concepten 5.1.2 Categoriseren.*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, zoekspecialist, IHH-specialist, systeemspecialist, inhoudelijk specialist

Deze stap betreft het verzamelen van de documenten met daarin de informatie waar de verzoeker om vraagt. Ook het schonen van deze informatie (bv. de documenten ontdebellen, e-mailketens overzichtelijk maken en ontdoen van dubbele bijlagen) valt onder deze stap.

### Gecentraliseerd zoeken

Het zoeken naar informatie kan versneld worden door het zoeken te versnellen, met een zogenaamd *enterprise search* systeem als Zoek en Vind. Met *enterprise search* kun je in één keer door alle (gekoppelde) systemen zoeken, in plaats van door alle systemen apart. Ook kan het

zoeken gedaan worden door één persoon, die alle zoekresultaten in één set weergeeft. Zo voorkom je dat meerdere medewerkers in dezelfde informatie zoeken. De lijst met zoekresultaten kan bovendien worden geordend, gefilterd en geëxporteerd, en dienen als eerste inventarislijst voor een gesprek met de verzoeker.

### **Enterprise search/ Zoek en Vind**

Enterprise search, *binnen de rijksoverheid beschikbaar als Zoek en Vind van Doc-Direkt, is software die wordt ingezet om informatie te zoeken en beheren<sup>2</sup> binnen een bedrijfsorganisatie. De enterprise search technologie identificeert en maakt het mogelijk om specifieke inhoud te indexeren, te zoeken en te geven aan geautoriseerde gebruikers in de gehele onderneming. Het stelt de werknemer in staat om direct zoekopdrachten uit te voeren binnen de kennisbank van een bedrijf, waardoor enterprise search een waardevol instrument is. Het vermindert de tijd die een werknemer nodig heeft om informatie te vinden. De enterprise search zoekmachines bieden een proactieve kennisontdekking, aangevuld met semantische en machine learning technologieën. Er wordt vaak een nieuwe index gecreëerd door gegevensbronnen door gestructureerde en ongestructureerde inhoud te scannen, indexeren en extraheren.*

*Binnen het Woo-proces kan enterprise search worden ingezet om te zoeken in grote hoeveelheden data. Bronnen kunnen desgewenst worden toegevoegd en geïndexeerd. Zo zijn documentsystemen, oude postregistratiesystemen, netwerkschijven, websites, e-mailboxen en agenda's doorzoekbaar gemaakt. Met een zoekopdracht krijgt de gebruiker alle resultaten van de aangesloten bronnen, waarbij de autorisaties gerespecteerd worden. Dit kan helpen het zoekproces te versnellen, mits aan een aantal randvoorwaarden is voldaan, zoals het autoriseren van de medewerkers die zoeken voor alle relevante bronnen, het koppelen van deze bronnen (bv. netwerkschijven, e-mailboxen) aan de enterprise search en het trainen van de medewerkers op het gebruik van de enterprise search dan wel het beschikbaar hebben van ondersteuning bij het zoeken.*

Zoek en Vind biedt daarnaast de mogelijkheid om diverse documenten te ontdebellen (laksoftware kan dit ook, maar hier betaal je bij sommige aanbieders apart voor). Ook kun je in Zoek en Vind met diverse disciplines samenwerken in een zaak alvorens deze wordt doorgezet naar de laksoftware en/of de medewerker die gaat lakken. Naast informatie voor Woo-verzoeken, is Zoek en Vind ook voor andere processen te gebruiken, bijvoorbeeld in het kader van de AVG (compliance en AVG-verzoeken). Zie hiervoor de [factsheet](#).

Bij organisaties die gebruik maken van *enterprise search* zien we vaak dat deze applicatie gebruikt wordt door een team van zoekspecialisten en inhoudelijk specialisten. Zoek en Vind maakt gebruik van Booleaanse zoekvragen (AND, OR, NOT) en wildcards (\* na een woord, dat kan staan voor elke letter of combinatie van letters. Bijvoorbeeld, door te zoeken op 'corona\*' vind je onder andere documenten met de term 'coronavirus' en de term 'coronamaatregel' in de tekst). Ook is het mogelijk om naar andere documenten te kijken die binnen het bronsysteem in de buurt staan van de gevonden documenten, bijvoorbeeld in dezelfde map. Zo kun je ook documenten vinden die wel van belang zijn, maar niet de exacte zoekterm bevatten. Het onder de knie krijgen van dit zoekstelsel vereist enige training en oefening, met name waar het gaat om brede zoekvragen over meerdere beleidsterreinen.

#### *Voorbeeld*

Bij Departement3 stelt IV de zoekvraag op samen met proceseigenaren (beleidsmedewerkers). Hun expertise is van belang voor het opstellen van een goede zoekvraag en daarna een goede filtering van de gevonden resultaten. Medewerkers moeten hier [het zoeken] meestal mee geholpen worden, wat ze krijgen vaak maar één keer in hun carrière met een Woo-verzoek te maken. Mandateer een aantal collega's om te kunnen zoeken voor iedereen. En maak bronnen

<sup>2</sup> Dat wil zeggen, informatie in een niet-beheerde omgeving vinden om deze vervolgens in een beheerde omgeving te kunnen plaatsen. Bijvoorbeeld, Zoek en vind biedt de mogelijkheid om documentstructuren significant op te ruimen. Denk hierbij aan dubbele documenten op fleshares die al gearchiveerd zijn in het DMS en evt andersom. Daarmee wordt je archief completer en je informatiehuishouding verbeterd.

beschikbaar om te doorzoeken. Stel de zoekvraag met elkaar op, in één vraag. Dat is een goede eerste processtap. Niet alle informatie staat mooi bij elkaar in een mapje en in verschillende systemen.

## Automatiseren van schonen en opstellen inventarislijst

Zowel *enterprise search* als laksoftware kan het ontdubbelen, categoriseren en opschonen van documenten (deels) automatiseren. De precieze mogelijkheden verschillen per product. Bijvoorbeeld, sommige laksoftware ontdubbelt alleen exacte kopieën. Bij documenten die niet exact overeen komen moet de medewerker bepalen welke versie een kopie is die geen deel uit hoeft te maken van het Woo-dossier en die dus ontdubbeld kan worden.

Naast ondersteuning bieden bij ontdubbelen kan laksoftware automatisch een inventarislijst genereren. De Woo-instructie zegt het volgende over het opstellen van een inventarislijst, wat van belang is voor het automatisch genereren van zo'n lijst met behulp van software:

*Een inventarislijst omvat in beginsel alle documenten die betrekking hebben op de kwestie waarnaar de verzoeker vraagt en die bij het besluiten over het Woo-verzoek zijn betrokken. De inventarislijst maakt geen melding van de documenten die – al dan niet in overleg met de verzoeker – buiten de reikwijdte van het verzoek vallen en niet bij de besluitvorming zijn betrokken. Een inventarislijst maakt verder in principe per document duidelijk of een of meer uitzonderingsgronden dan wel beperkingen op het document van toepassing zijn en zo ja, welke.*

*Van het uitgangspunt dat een inventarislijst wordt opgesteld, kan worden afgeweken, bijvoorbeeld als sprake is van slechts één of enkele documenten, als het gaat om gelijksoortige documenten die in hun geheel niet openbaar worden gemaakt of als uit contact met de verzoeker blijkt dat hij of zij daaraan geen behoefte heeft. Als niet **alle** documenten worden geïnventariseerd die vallen onder de reikwijdte van het Woo-verzoek, dan moet er in ieder geval wel een inventarislijst worden opgesteld van de integraal geweigerde documenten, zodat verzoeker en rechter hier goed zicht op hebben. (Woo-instructie, p. 33)*

Voor het automatisch genereren van een inventarislijst bedoeld voor verstrekking aan de verzoeker en voor publicatie, is het dus van belang dat

- het filteren op relevantie en het lakken plaatsvinden voordat de definitieve lijst wordt gegenereerd (of de lijst wordt door de software realtime bijgewerkt tijdens het samenstellen van het dossier en het lakken)
- de software bijhoudt op welke uitzonderingsgronden is gelakt in welke documenten (en dit weergeeft op de inventarislijst)
- integraal niet openbaar te maken documenten ook op de inventarislijst verschijnen inclusief uitzonderingsgrond, ook al worden ze niet (in zijn geheel gelakt) aan de verzoeker verstrekt
- de Woo-behandelaar er zelf voor kan kiezen om al dan niet een inventarislijst te laten genereren van geheel of deels te verstrekken documenten, maar voor de integraal geweigerde documenten moet zo'n lijst er altijd komen.

De Woo-instructie bevat een model-inventarislijst die kan worden gebruikt in Microsoft Word of Microsoft Excel. Hierin staat elk document in één rij. Ook is het mogelijk om documenten te categoriseren (zoals hieronder: 16 e-mails [in de periode van] over [onderwerp]). Dit kan alleen als het om vrijwel gelijksoortige documenten gaat en de documenten betrekking hebben op hetzelfde onderwerp. Categoriseren gebeurt door het vermelden van de verzameling documenten als geheel op één regel.

Nummer	Document	Beoordeling	Woo	Afzender	Ontvanger
--------	----------	-------------	-----	----------	-----------

1.	<Vb: Rapport van (datum) over (onderwerp)>	Reeds openbaar (verwijzing naar vindplaats)  Volledig openbaar	5.1.1a 5.1.1b 5.1.1c	<Vb: Instituut X>	<Vb: ministerie van BZK>
2.	<Vb: 16 e-mails (in de periode van) over (onderwerp)>	Deels openbaar  Niet openbaar	5.2.1 5.2.2 5.2.3 5.2.4		
3.					

Deze handreiking wordt in de toekomst nog aangevuld met de functionaliteiten van verschillende laksoftware-producten (die beschikbaar zijn binnen de Rijksoverheid) op het gebied van schonen en het geautomatiseerd opstellen van de inventarislijst incl. uitzonderingsgronden.

## Koppelingen tussen systemen

Bij gebruik van IT-systemen en software als een DMS, *enterprise search* en laksoftware, is het van belang voor zoveel mogelijk koppelingen te zorgen voor uitwisseling van documenten tussen de systemen. Essentieel voor het gebruik van *enterprise search* zijn de koppelingen met bronsystemen: de systemen waar de informatie in staat en die met *enterprise search* doorzocht kunnen worden. Doc-Direkt beschikt over een lijst met systemen die zij al kunnen koppelen met Zoek en Vind. De koppelingen met laksoftware kunnen bijdragen aan tijdsbesparing: door documenten via een koppeling te importeren hoeven ze niet handmatig te worden geüpload.

## Stap 3: Lakken

*Zie Woo-instructie hoofdstuk 4, paragraaf 5.1, bijlagen 2, 3a en 3b*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, Woo-specialist, systeemspecialist, inhoudelijk specialist

### Laksoftware

*[Laksoftware] heeft verschillende toepassingsmogelijkheden op het gebied van het ordenen, ontdebellen en lakken van de gevonden documenten. Hiervoor bestaan verschillende systemen op de markt. Sommige systemen integreren alle toepassingsmogelijkheden in één tool, andere hebben alleen toepassingen voor ordenen en ontdebellen ofwel voor lakken. Over het algemeen automatiseert [laksoftware] het ontdebellen en ordenen van documenten en het maken van een inventarislijst, en doet suggesties voor welke passages gelakt moeten worden. De methode waarop deze suggesties tot stand komen verschilt tussen systemen – bijvoorbeeld, sommige werken met woordenlijsten en andere met meer geavanceerde natural language processing-methoden. Het uiteindelijke lakken gebeurt niet automatisch; de behandelaar keurt de suggestie van het systeem goed of af, en vult het waar nodig aan. In het gepubliceerde Woo-dossier kan het lakken op geen enkele manier ongedaan gemaakt worden. (Uitgangspunten aanbesteding, p. 5)*

Er zijn verschillende merken laksoftware die onderling iets verschillen, bijvoorbeeld in functionaliteiten op gebied van schonen en lakken (bv. alleen anonimiseren of ook pseudonimiseren), licentiemodellen (een onbeperkt aantal gebruikers of een maximum aantal met extra kosten voor elke gebruiker daarboven) en betaalmodellen (betalen per gelakte pagina, of ook voor handelingen als uploaden en ontdebellen). Veel laksoftware biedt functionaliteiten op gebied van het automatisch lakken van persoonsgegevens. De techniek die hiervoor wordt gebruikt verschilt tussen merken laksoftware (bijvoorbeeld een combinatie van namenlijsten, zoektermen en/of geavanceerdere *natural language processing*-methoden). Deze techniek is niet altijd foutloos en vereist nog altijd controle door een mens. Het is belangrijk hier rekening mee te houden bij de aanschaf van zulke software en de mogelijke herinrichting van het proces die daarmee gepaard gaat.

## Lakvoorstel (markeren)

Het lakken van uitzonderingsgronden (niet-openbare informatie) is opgedeeld in twee stappen. De eerste daarvan is het maken van het lakvoorstel oftewel het markeren van de te lakken informatie. Door gebruik te maken van gespecialiseerde laksoftware kan bepaalde te lakken informatie, namelijk persoonsgegevens, automatisch worden herkend en gemarkeerd.

Hierbij is wel van belang in het achterhoofd te houden dat de software veel persoonsgegevens automatisch herkent en markeert, maar anonimiseren is breder dan dat. Aanvullend zal alsnog de check moeten worden gedaan op andere informatie waarmee te herleiden is om wie het gaat in de tekst. Dit is bijvoorbeeld van belang bij het geanonimiseerd verstrekken van persoonlijke beleidsopvattingen, waarbij het in sommige gevallen mogelijk zou kunnen zijn te achterhalen van wie de betreffende beleidsopvatting is, ook al is de naam van deze persoon gelakt.

Voor de beheerder van laksoftware is het van belang de software zo in te stellen dat de wijze van lakken zoals beschreven in de Woo-instructie wordt gevolgd, en het idealiter moeilijk wordt om daarvan af te wijken. Hieronder volgen enkele passages uit de Woo-instructie, hier weergegeven als opsomming van de zinsdelen die direct relevant zijn voor de instellingen van de laksoftware:

Uitzonderingsgronden aangeven op de inventarislijst vs. in de documenten zelf:

- *Als voor een document een of meer uitzonderingsgronden voor het openbaar maken een rol spelen, wordt zowel op de inventarislijst als in het document zelf het relevante artikelonderdeel van de Woo genoemd, waarin de uitzondering op het openbaar maken is gegeven.*
- *Als geen gebruik wordt gemaakt van een inventarislijst, wordt in de documenten zelf het relevante artikelonderdeel van de Woo genoemd.*

Wijze van aangeven uitzonderingsgronden in de documenten:

- *Voor wat betreft de niet openbaar gemaakte onderdelen [in de tekst van het document] moet duidelijk zijn welke uitzonderingsgrond of beperking voor wélk onderdeel geldt.*
- *De werkwijze wordt gehanteerd om per onleesbaar gemaakte passage te 'coderen' met tekst per passage. Er kunnen in een document bijvoorbeeld passages staan die niet openbaar kunnen worden gemaakt. Het kan gaan om passages met persoonsgegevens en/of vertrouwelijke fabricagegegevens. Dan worden de relevante artikelonderdelen van de Woo vermeld of onleesbaar gemaakt met een specifieke codering. Deze codering in het document komt overeen met de vermelding die is opgenomen in het besluit en/of op de inventarislijst (indien van toepassing). De vermelding gebeurt dan als volgt: '5.1.1a', '5.1.2e', etc. (Woo-instructie p. 35).*

En de volgende aanwijzingen over het lakken zelf:

Lakkleur en plaatsing van de codering van uitzonderingsgronden:

- *Zichtbaar moet zijn waar tekst onleesbaar is gemaakt. In het kader van uniformiteit gebeurt dit door een kader aan te brengen om het (licht)grijs onleesbaar gemaakte deel van het document (tekstvak) heen.*
- *Voor de leesbaarheid kan het nodig zijn dat in het onleesbaar gemaakte deel het toegepaste artikel van de Woo wordt vermeld.*

Omgang met persoonlijke beleidsopvattingen:

- *In documenten waarin informatie onleesbaar wordt gemaakt, wordt (als dat kan) zichtbaar gelaten waar persoonlijke beleidsopvattingen beginnen.*
- *Waar mogelijk blijven tekstfragmenten in een document dan zichtbaar als blijkt dat daarna een persoonlijke beleidsopvatting is opgenomen, zoals vaak het geval is bij tussenkopjes (bijvoorbeeld "inschatting juridische risico's" e.d.).*

*Deze werkwijze heeft als doel de verzoeker zo veel mogelijk inzicht te geven in wat er onleesbaar is gemaakt zonder de precieze inhoud prijs te geven.*

Omgang met integraal niet openbaar gemaakte documenten:

- *Documenten die integraal niet openbaar worden gemaakt, worden niet meegezonden met het besluit, in plaats van dat ze geheel onleesbaar zijn gemaakt.*
- *Moet een (over)groot deel van een document onleesbaar worden gemaakt, dan valt te overwegen de openbaar te maken informatie op te nemen in een los nieuw overzicht, voorzien van informatie over het desbetreffende document. Wordt er informatie verwijderd binnen de in het overzicht opgenomen tekst, dan moet dit ook in het overzicht worden aangegeven, zodat verzoeker daarvan op de hoogte is (Woo-instructie p. 35-36).*

## Definitief lakken

Bij het definitief lakken van tekst moet het resultaat onomkeerbaar zijn. Het lakken moet niet ongedaan kunnen worden gemaakt, en de gelakte informatie niet via een alternatieve route toch bereikt (bijvoorbeeld met voorleessoftware).<sup>3</sup> Gespecialiseerde laksoftware zorgt hiervoor. Bij het gebruik van niet-gespecialiseerde software als Adobe Pro voor het lakken, is het printen en opnieuw inscannen van gelakte documenten nodig om het lakken onomkeerbaar te maken. Dit is arbeidsintensief, zowel vanwege het printen en scannen zelf als ook vanwege het opnieuw moeten toevoegen van de document-metadata, die verloren gaat zodra een document opnieuw wordt ingescand. Gespecialiseerde laksoftware bespaart je deze extra handelingen.

Bij gebruik van laksoftware is het van belang deze zo in te stellen dat de output een doorzoekbaar document is en geen plaatje.<sup>4</sup> Zo kan de gebruiker bijvoorbeeld de documenten doorzoeken op bepaalde termen. Ook is dit belangrijk in het kader van digitoegankelijkheid (zie de paragraaf hierover onder stap 6 in deze module).

Ook is het voor digitoegankelijkheid belangrijk dat de lakkleur voldoende contrast heeft tot de achtergrond en tot de tekst waarin de uitzonderingsgrond staat aangegeven (indien dit op de gelakte tekst wordt weergegeven). In de Woo-instructie staat dat als lakkleur lichtgrijs wordt gebruikt, met daaromheen een kader. Op een witte achtergrond kan bijvoorbeeld worden gekozen voor een zwart kader en zwarte tekstkleur, en een grijze lakkleur met RGB-waarde 124, 124, 124 of lichter. Bij het lakken op een donkerder achtergrondkleur kan het nodig zijn andere instellingen

<sup>3</sup> Let ook op dat in het geval van een gelakt plaatje met een alt-tekst, zo nodig ook de alt-tekst gelakt wordt. Een alt-tekst is een tekstuele beschrijving van een plaatje, waarmee visueel beperkten (via voorleessoftware) kennis kunnen nemen van wat er op het plaatje staat. Door in Word met de rechtermuisknop op een plaatje te klikken kun je een alt-tekst toevoegen of bewerken.

<sup>4</sup> Hoe dit precies moet zal verschillen per merk software, bijvoorbeeld het aanvinken van een vakje 'OCR' wanneer een document wordt ingescand of bij het exporteren van de documenten. Idealiter heeft de systeemspecialist dit standaard zo ingesteld en is het niet uit te vinken. De mogelijkheden hier voor de verschillende merken laksoftware moeten echter nog blijken zodra deze software rijksbreed beschikbaar is.

te kiezen. Met de [Contrast Checker](#) is te controleren of het contrast voldoende is. Een groen vinkje bij 'AA' links onderaan op de pagina duidt op voldoende contrast.

## Stap 4: Zienswijzen en afstemming

*Zie Woo-instructie paragraaf 3.5 Zienswijze vragen*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, Woo-specialist

Zijn er derden (personen, bedrijven, instellingen) die naar verwachting bedenkingen hebben bij de openbaarmaking van de documenten, dan moeten zij om een zienswijze worden gevraagd. Zij krijgen de gelakte documenten toegestuurd en ontvangen informatie over de wijze van openbaarmaking, en worden gevraagd hier binnen een bepaalde periode hun zienswijze (eventuele bedenkingen bij openbaarmaking, plus motivering) op te geven. De behandeltermijn van het Woo-verzoek wordt opgeschort voor deze periode of totdat de zienswijzen allemaal zijn aangeleverd (het is belangrijk hier rekening mee te houden indien de doorlooptijd van Woo-verzoeken gemonitord wordt).

Laksoftware biedt functionaliteiten voor het uitvragen van zienswijzen met link naar de lakomgeving, en soms zelfs voor het doen van alternatieve laksuggesties door derden. Zodra bekend is welke functionaliteiten op dit gebied de rijksbreed beschikbare laksoftware zal bieden, wordt dit aan deze handreiking toegevoegd.

### Efficiënter inrichten samenwerking

*Voorbeeld*

Om de vele (toen nog) Wob-verzoeken rond het thema COVID-19 efficiënter af te handelen, is in september 2020 een interdepartementaal project ingericht. Dit houdt een centrale administratie bij van alle Wob-verzoeken rond dit onderwerp en hun status, en heeft regelmatig overleg met alle departementen. Met de departementen zijn procesafspraken gemaakt en er is een werkwijze over het interdepartementaal geven van zienswijzen. Ook levert de interdepartementale samenwerking centraal inzicht op in kwetsbaarheden en risico's en helpt het dubbel werk voorkomen. Tot slot zorgt de samenwerking voor betere afstemming van timing en van het uitvragen van zienswijzen (ook met andere complexe multidepartementale Wob-/Woo-verzoeken).

## Stap 5: Besluit

*Zie Woo-instructie paragrafen 3.6 Wijze van verstrekking; 3.7 Uitgestelde verstrekking; 3.8 Rechtsmiddelen; 5.2 Motivering en transparantie, bijlage 4*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, Woo-specialist

Deze processtap betreft het besluit op het Woo-verzoek richting de verzoeker en, indien het Woo-verzoek (deels) gehonoreerd is, het verstrekken van de documenten. Voor de monitoring van de behandeltermijn is dit het punt waar de behandeling is afgerond en voor de doorlooptermijn opgehouden wordt met tellen. Tegelijkertijd is dit het beginpunt voor het monitoren van de termijn tot publicatie (maximaal vijf werkdagen).



## Werken met deelbesluiten

Bij bepaalde Woo-verzoeken kan de procedure worden gevolgd dat – in overleg met de verzoeker – belangrijke documenten eerder worden verstrekt en overige documenten later. De eerder verstrekte documenten zijn dan bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot) formele stukken als nota's en de overige documenten. Latere deelbesluiten kunnen bestaan uit stukken die bewerkelijker zijn om te vinden/te lakken, bijvoorbeeld mails en appjes. Op die manier kan de verzoeker toch relatief snel de eerste documenten ontvangen, ook wanneer een verzoek enkele moeilijker te verkrijgen documenten omvat.

## Stap 6: Publicatie en archivering

*Zie Woo-instructie paragrafen 5.3 Wijze van openbaarmaking*

**Betrokken rollen:** procescoördinator, systeemspecialist, IHH-specialist.

### Proces van publicatie

Onder de Woo wordt de inhoud van een Woo-verzoek gepubliceerd met het Woo-besluit (ook bij volledige afwijzing), behalve bij bijzondere verstrekking onder art. 5.5-5.7. In dit laatste geval worden de stukken alleen aan verzoeker verstrekt en niet openbaar voor een ieder, en worden die besluiten en stukken dus niet gepubliceerd. Woo-besluiten, inclusief de verzoeken en de verstrekte documenten, vormen één van de 17 informatiecategorieën in artikel 3.3 van de Woo, die op termijn verplicht actief openbaar worden gemaakt. Publicatie van het besluit en de verstrekte (behalve bij verstrekking aan enkel de verzoeker) gebeurde al onder de Wob en gebeurt nog steeds. Op dit moment vindt publicatie plaats op [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl), in de toekomst via het Platform Open Overheidsinformatie (werktitel PLOOI).

De Woo-instructie zegt het volgende over de vorm van de openbaar gemaakte informatie:

*Bij het openbaar maken van informatie gebeurt dat in de door verzoeker verzochte vorm, tenzij dit niet gevraagd kan worden van het bestuursorgaan.*

*De verschillende vormen van openbaarmaking bij het beslissen op een Woo-verzoek zijn:*

*I. Uitgangspunt is dat openbaarmaking elektronisch geschiedt en zodanig dat de informatie in een machinaal leesbaar open formaat wordt geleverd. Dat wil zeggen dat een bestandsformaat een zodanige structuur heeft dat softwaretoepassingen eenvoudig gegevens in het document kunnen identificeren, herkennen en extraheren.*

*II. Indien een document niet in een machinaal leesbaar open format is opgesteld, kan het document in een andere elektronische vorm worden verstrekt. Met elektronische vorm wordt bedoeld dat bij de verstrekking software wordt gebruikt die algemeen gebruikelijk is en zo mogelijk gratis beschikbaar.*

*III. Anders zou verstrekking van een kopie of de letterlijke inhoud ervan in een andere dan de elektronische vorm kunnen geschieden.*

*IV. Alleen in het geval één van de voorgaande vormen van verstrekking niet mogelijk is, kan er een uittreksel of een samenvatting van de inhoud worden geven, inlichtingen worden verschaft uit de documenten die de verlangde informatie bevatten of door terinzagelegging. (Woo-instructie, p. 21)*

Machine-leesbare documenten in een open format zijn dus het uitgangspunt. Net als [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl) gaat het Platform Open Overheidsinformatie uit van (een doorzoekbare) PDF als

bestandsformaat voor de aan te leveren bestanden. Zie voor meer informatie hierover: [Veel gestelde vragen PLOOI | Voor overheden | KOOP Kennis- en exploitatiecentrum officiële overheidspublicaties \(koopoverheid.nl\)](#).

De termijn voor publicatie is maximaal vijf werkdagen na toezending van de informatie aan de verzoeker (zie Woo-instructie, p. 38). Besluit en openbaar gemaakte stukken worden op dit moment gepubliceerd op [rijksoverheid.nl](#) en in de toekomst via het Platform Open Overheidsinformatie). Wanneer de actieve openbaarmaking van Woo-verzoeken en besluiten als onderdeel van art. 3.3 Woo in werking treedt, dient naast besluit en stukken ook de inhoud van het verzoek zelf te worden gepubliceerd.

## Vindbaarheid

Voor gebruikers van actief openbaar gemaakte informatie, waaronder Woo-verzoeken, is het belangrijk dat informatie goed vindbaar is na publicatie. Nu de overheid steeds meer informatie openbaar gaat maken, wordt vindbaarheid steeds belangrijker. Het Platform Open Overheidsinformatie zal daarom over goede zoekfunctionaliteit beschikken waarmee de gebruiker de zoekvraag kan afbakenen en filteren. Om dit te laten werken, wordt elk aangeleverd bestand voorzien van metadata. De standaard hiervoor is nog in ontwikkeling.<sup>5</sup> Meer informatie over de metadatastandaard en waardenlijsten voor publicatie op het platform zijn [hier](#) te vinden.

## Digitale toegankelijkheid

Informatie die door de Nederlandse overheid openbaar is gemaakt [moet voldoen](#) aan de zogenaamde [digitoegankelijkheidseisen](#), op grond van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Daarmee wordt deze informatie ook voor personen met een beperking toegankelijk. Dit geldt ook voor besluiten op Woo-verzoeken en de documenten die met deze besluiten openbaar worden gemaakt. Het voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid kan complex zijn voor sommige vormen van informatie, met name stukken die gelakt en/of digitaal ondertekend zijn.

Overheidsinformatie die op internet gepubliceerd wordt moet voldoen aan digitoegankelijkheids-eisen. Dit geldt ook voor openbaar gemaakte stukken (PDF's) zoals Woo-verzoeken en -besluiten. [RDDI-Project Duurzaam digitale toegankelijkheid](#) heeft een handreiking opgesteld voor het digitaal toegankelijk maken van PDF-documenten. De handreiking is hier te vinden: [Handreiking Duurzaam Digitaal Toegankelijk | Publicatie | Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding](#).

## Stap 7: Nazorg

Na afhandeling van een Woo-verzoek wordt geadviseerd contact op te nemen met de verzoeker, omdat dit bij kan dragen aan meer vertrouwen. Ook kan de behandelaar zo leren hoe de verzoeker het proces heeft ervaren. Het behandelen van Woo-verzoeken is naast een wettelijke verplichting ook een vorm van dienstverlening van de overheid aan de samenleving. Een check op de tevredenheid over die dienstverlening maakt daar onderdeel van uit. Is de verzoeker een journalist, dan kan woordvoering ook bij dit gesprek worden betrokken, voor het geval er nog persvragen voortkomen uit het gesprek.

## Check op gepubliceerde Woo-besluiten

Naast de tevredenheid van de verzoeker is ook de kwaliteit van de gepubliceerde verzoeken (vorm, leesbaarheid van de tekst etc. – het gaat hier niet om de inhoudelijke kwaliteit van de afhandeling) een uitkomst van het Woo-proces om regelmatig te controleren. Bijvoorbeeld door middel van een

---

<sup>5</sup> VNG realisatie werkt met een aantal decentrale overheden aan een publicatiestandaard voor Woo-verzoeken die ertoe dient de openbaar gemaakte informatie beter vindbaar en doorzoekbaar te maken: de OpenWob standaard. Deze is nog in ontwikkeling; de uiteindelijke standaard zal (mede) afhankelijk zijn van het Platform Open Overheidsinformatie. Meer informatie is [hier](#) te vinden.

steekproef van gepubliceerde Woo-besluiten van het eigen departement. In het kader van de actieve openbaarmaking van beslisnota's doen enkele departementen regelmatig een check op de eigen gepubliceerde nota's. Daarbij kijken zij bijvoorbeeld naar het wel/niet gebruik van het *open by design*-sjabloon, de lakkleur en het wel/niet aangeven van de lakgrond. Ook is het op deze manier mogelijk de aantallen gepubliceerde verzoeken bij te houden, indien hier (nog) geen automatische monitoring voor is ingericht.

Volg de volgende twee stappen om je te abonneren op gepubliceerde Woo-besluiten van het eigen departement:

1. Ga op [rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) eerst naar het eigen departement en vanaf daar naar 'documenten'.
2. Filter de documenten op het type 'Woo-besluit'. Dan verschijnt de optie om je te abonneren op de laatste Woo-besluiten. Kies voor 'direct na publicatie' in het menu dat vervolgens verschijnt.

Om Woo-verzoeken op bovenstaande manier in de mail te ontvangen, dienen ze correct als documenttype 'Woo-besluit' zijn aangeleverd bij [rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl). Kenmerken waar op gelet kan worden zijn bijvoorbeeld digitoegankelijkheid (zie de paragraaf hierover onder stap 6 in deze module), het gebruik van de juiste lakkleur en het aangeven van uitzonderingsgronden.

## Tot slot

Dit was module 2 van de handreiking *Woo-verzoeken sneller behandelen: maatregelen in de informatiehuishouding*. Module 1 bevat nog meer voorbeelden en aanbevelingen, ingedeeld naar een aantal algemene thema's die relevant zijn voor het hele Woo-proces. Deze module is vooral gericht op (project-)managers verantwoordelijk voor het Woo-proces of voor het verbeteren daarvan binnen hun organisatie. Toch kan het ook voor de doelgroep van module 2, het voorliggende document, leerzaam zijn kennis te nemen van deze aanbevelingen en voorbeelden.