



Nationaal Archief  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur  
Wetenschap



# Advies

Archiveren by design  
voor een snellere  
behandeling van  
Woo-verzoeken

Auteur: Constantijn van der Eijk

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Wat is archiveren by design?	4
3. De behandeling van een Woo-verzoek achter de schermen	6
4. Analyse	8
5. Aanbevelingen	9
6. Deelnemers workshop en gesprekken	13

## 1. Inleiding

Iedereen in Nederland heeft recht op toegang tot publieke informatie<sup>1</sup>. Dit recht stelt de burger in staat de overheid te controleren, fundamentele rechten uit te oefenen en economische en culturele waarde te creëren. De Wet open overheid (Woo), waarin dit recht is vastgelegd, biedt burgers daarnaast de mogelijkheid om bij een bestuursorgaan een verzoek om publieke informatie in te dienen. Zo'n verzoek om informatie wordt ook wel een Woo-verzoek genoemd. Een bestuursorgaan is wettelijk verplicht een Woo-verzoek binnen vier weken te behandelen, eventueel met een verlenging van twee weken. Toch blijkt in de praktijk dat bestuursorganen aanzienlijk langer doen over het beantwoorden van Woo-verzoeken. Zo constateerden het Instituut voor Maatschappelijke Innovatie en de Open State Foundation begin 2022 in het rapport *Ondraaglijk Traag*<sup>2</sup> dat ministeries er gemiddeld 23 weken over doen om een informatieverzoek te behandelen. Inmiddels wordt het probleem van de lange doorlooptijden van Woo-verzoeken binnen de Rijksoverheid breed erkend en zijn er diverse programma's en projecten gestart die er direct of indirect op gericht zijn om Woo-verzoeken sneller te behandelen.

Eén van de oorzaken van de lange behandeltermijn van Woo-verzoeken is gelegen in het feit dat de informatiehuishouding bij de Rijksoverheid niet op orde is. Dit leidt er onder meer toe dat het veel tijd kost om de gevraagde informatie te vinden. Het Nationaal Archief is expertisecentrum op het gebied van informatiehuishouding en is door de Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijk (ICBR) gevraagd een advies op te leveren over hoe de behandeling van Woo-verzoeken kan worden versneld door het toepassen van *archiveren by design*. Dit document is het resultaat van deze adviesaanvraag. De scope van dit advies beperkt zich tot de kerndepartementen, aangezien daar de problematiek rondom de behandeling van Woo-verzoeken het grootst is. Desalniettemin kunnen de aanbevelingen in dit advies ook voor andere overheidsorganisaties van meerwaarde zijn. Voor de totstandkoming van dit advies hebben er verschillende gesprekken plaatsgevonden met Woo-juristen, Woo-behandelaars en experts in de informatiehuishouding. Daarnaast heeft het Nationaal Archief een workshop georganiseerd waarbij gebruikerswensen zijn opgehaald en is een enquête uitgezet waarin mogelijke maatregelen zijn uitgevraagd.

De aanbevelingen uit dit advies hebben als ultiem doel om de behandeling van Woo-verzoeken te versnellen, maar het is belangrijk om te vermelden dat de effecten ervan niet direct op de korte termijn, maar wel op de lange termijn zichtbaar zullen zijn. Pas als een aanbeveling is doorgevoerd (ook met terugwerkende kracht op reeds gecreëerde informatie) en daarna een Woo-verzoek wordt ingediend, zal het verschil in doorlooptijd merkbaar kunnen worden. Daarnaast kunnen de aanbevelingen – als ze worden uitgevoerd – ook bijdragen aan een snellere behandeling van inzageverzoeken op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatieverzoeken door parlementaire enquêtecommissies en Kamervragen.

<sup>1</sup> Behoudens bij de wet gestelde beperkingen (zie artikel 1.1 van de Wet open overheid)

<sup>2</sup> Zie voor het volledige rapport: <https://openstate.eu/wp-content/uploads/sites/14/2022/01/Ondraaglijk-traag-280122-def.pdf>

## 2. Wat is archiveren by design?

In tegenstelling tot de meeste adviezen en rapporten rondom de lange doorlooptijden van Woo-verzoeken, richt dit advies zich niet primair op het verbeteren van het proces van de behandeling van Woo-verzoeken, maar wat er voorafgaat aan de indiening van een Woo-verzoek. In het bijzonder richt het zich op het creëren, ontvangen en beheren van informatie die later eventueel opgevraagd kan worden voor een Woo-verzoek. In onderstaande afbeelding is hiervan een schematische weergave te zien. De bovenste blokken representeren het proces rondom de behandeling van een Woo-verzoek en de onderste blokken representeren het informatieproces voorafgaand aan een Woo-verzoek. Het creëren en bewaren van informatie moet zo gebeuren dat deze informatie duurzaam toegankelijk is. Het duurzaam toegankelijk maken van informatie kan met behulp van ‘archiveren by design’.



Het Nationaal Archief hanteert de volgende definitie van ‘archiveren by design’:

*Tijdens het ontwerpen, kopen, bouwen, inrichten en/of aanpassen van informatiesystemen, worden (naast andere aspecten) ook de passende maatregelen bepaald en geïmplementeerd waardoor de informatie in het systeem duurzaam toegankelijk wordt en blijft.*

Informatie is duurzaam toegankelijk als het voldoet aan onderstaande kenmerken. Elk kenmerk hieronder is toegespitst op de Woo-behandelaar en is voorzien van een voorbeeld hoe het in de praktijk misgaat als er niet wordt voldaan aan het kenmerk in kwestie.



### Vindbaar

De Woo-behandelaar kan snel en eenvoudig relevante informatie vinden tussen alle bewaarde informatie. Bij voorkeur op één plaats en met de gebruikelijke zoekfuncties.

*Praktijkvoorbeeld: er wordt een Woo-verzoek ingediend en de gevraagde informatie staat ergens in een e-mail zonder duidelijk onderwerp tussen duizenden andere e-mails.*



### Beschikbaar

De Woo-behandelaar kan de informatie snel en eenvoudig verkrijgen. Bij voorkeur op elk tijdstip, vanaf elke plaats en zonder kosten.

*Praktijkvoorbeeld: er wordt een Woo-verzoek ingediend en de gevraagde informatie staat in een mailbox van een medewerker die een paar weken met verlof is.*



### Leesbaar

De Woo-behandelaar kan de informatie tot zich nemen en verwerken. Bij voorkeur vanaf zijn eigen werkplek zonder daarvoor speciale applicaties te moeten installeren.

*Praktijkvoorbeeld: er wordt een Woo-verzoek ingediend en de gevraagde informatie staat in een verouderd bestandsformaat dat niet doorzoekbaar is.*



### Interpreteerbaar

Het is voor de Woo-behandelaar duidelijk wat de betekenis van de informatie was binnen het werkproces waar het is ontvangen of gemaakt. Het is bijvoorbeeld bekend wanneer de informatie is gemaakt, door wie, waar zij betrekking op heeft en wat de status is.

*Praktijkvoorbeeld: bij een document dat beoordeeld moet worden ontbreekt de context, waardoor het voor een Woo-jurist lastig is om te beoordelen wat wel en niet gelakt moet worden en veel afstemming met de beleidsmedewerkers vereist is.*



### Betrouwbaar

De Woo-behandelaar kan er op vertrouwen dat de informatie volledig en correct is. Bijvoorbeeld dat de informatie daadwerkelijk opgeslagen is op het moment en door de instantie zoals aangegeven, en dat er daarna niets in is gewijzigd of verwijderd.

*Praktijkvoorbeeld: er wordt een Woo-verzoek ingediend en één van de gevraagde documenten is in een verkeerde map of bij een andere zaak opgeslagen, waardoor niet alle informatie compleet wordt aangeleverd.*

### 3. De behandeling van een Woo-verzoek achter de schermen

#### Huidige situatie

##### Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar

Goedemiddag. Ik wil graag een Woo- verzoek indienen. Ik wil alle e-mails opvragen die betrekking hebben op de besluitvorming rondom Wet X.

##### Woo-behandelaar aan Woo-verzoeker

Dank voor uw Woo-verzoek. We willen uw Woo-verzoek graag zorgvuldig behandelen, maar op dit moment hebben we het ontzettend druk in verband met andere Woo-verzoeken. Graag willen we voorstellen om de beslistermijn voor het Woo-verzoek los te laten. Dat zou onze beleidsmedewerkers wat meer lucht geven.

##### Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar

De beslistermijn loslaten? Maar ik wil graag op korte termijn een artikel schrijven. Ik krijg sterk de indruk dat jullie iets onder de pet proberen te houden. Graag wil ik de informatie gewoon binnen vier weken, zoals de wet voorschrijft.

##### Woo-behandelaar aan Beleidsmedewerker

We hebben een Woo-verzoek binnengekregen waarin alle e-mails worden opgevraagd over de besluitvorming rondom Wet X. Zou jij die kunnen aanleveren?

##### Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar

Automatische reactie: U treft het niet! Op dit moment ben ik met verlof. Over drie weken ben ik weer terug van mijn welverdiende vakantie en zal ik uw mail beantwoorden.

##### Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar (drie weken later)

Ik ben net terug van vakantie en heb het op dit moment erg druk met een ander wetsvoorstel. Ik zal volgende week de e- mails aanleveren.

##### Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar (vier weken later)

Het spijt me, het wordt nog wat later. Ik kan veel van de e-mails niet terugvinden en het kost heel veel tijd om dit uit te zoeken.

#### Ideale situatie

##### Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar

Goedemiddag. Ik wil graag een Woo- verzoek indienen. Ik wil alle e-mails opvragen die betrekking hebben op de besluitvorming rondom Wet X.

##### Woo-behandelaar aan Woo-verzoeker

Dank voor uw Woo-verzoek. We gaan proberen uw verzoek zo snel mogelijk te behandelen. Ik heb een snelle inventarisatie voor u gedaan en ik zie dat we e-mails hebben die betrekking hebben op de voorbereiding van de wet en de uitvoering van de wet. Heeft u een voorkeur voor welke e-mails u als eerste zou willen ontvangen? Dan zullen we daar als eerste mee aan de slag gaan.

##### Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar

Wat een service! Graag ontvang ik de e- mails die betrekking hebben op de voorbereiding van de wet. De e-mails die betrekking hebben op de uitvoering kunt u achterwege laten.

##### Woo-behandelaar aan Beleidsmedewerker

We hebben een Woo-verzoek binnengekregen waarin alle e-mails worden opgevraagd over voorbereiding van Wet X. Dit zijn alle e-mails die we gevonden hebben. Zou je nog kunnen checken of dit alles is?

##### Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar

Automatische reactie: U treft het niet! Op dit moment ben ik met verlof. Over drie weken ben ik weer terug van mijn welverdiende vakantie en zal ik uw mail beantwoorden.

##### Woo-behandelaar aan Woo-verzoeker

De beleidsmedewerker die aan dit dossier gewerkt heeft, is op dit moment met verlof. We hebben in principe alle e-mails gevonden en zullen beginnen met de beoordeling, maar het zou mogelijk wat meer tijd kunnen kosten omdat we het graag nog even willen checken. Excuses voor het ongemak!

##### Woo-behandelaar aan Beleidsmedewerker

We hebben de gevonden e-mails inmiddels gelakt. Zou je hier akkoord op kunnen geven?

**Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar  
(vijf weken later)**

*Oké, dit is alles wat ik kon vinden. Het kan zijn dat er nog e-mails in mijn mailbox staan, maar die kan ik echt niet meer vinden. Hier zul je het mee moeten doen.*

**Woo-behandelaar aan Woo-verzoeker**

*Hierbij het Woo-besluit en de gevraagde e- mails. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met mij opnemen.*

**Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar**

*Dit is niet waar ik naar op zoek was. Ik heb het gevoel dat er nog informatie achter is gebleven.*

**Beleidsmedewerker aan Woo- behandelaar  
(drie weken later)**

*Ik ben net terug van vakantie en zo te zien heb je alle e-mails gevonden. Ik heb ook gekeken naar de gelakte documenten en wat mij betreft akkoord.*

**Woo-behandelaar aan Woo-verzoeker**

*Hierbij het Woo-besluit en de gevraagde e- mails. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u altijd contact met mij opnemen.*

**Woo-verzoeker aan Woo-behandelaar**

*Dank u wel! Dit is precies waar ik naar op zoek was. En ook nog eens binnen vier weken!*

## 4. Analyse

Het grootste deel van de informatie die wordt opgevraagd bij Woo-verzoeken, bestaat uit e-mailwisselingen. Uit het rapport *Ondraaglijk Traag* is op te maken dat ongeveer 67% van de gevraagde informatie betrekking heeft op e-mailverkeer. Helaas kost het verkrijgen van de juiste e-mails op dit moment veel tijd. Dit heeft te maken met de volgende factoren:

1. E-mails bevinden zich in e-mailboxen, die vaak strikt gescheiden zijn van het documentmanagementsysteem (DMS). In tegenstelling tot het DMS, zijn e-mailboxen niet zomaar beschikbaar. Hierdoor is het vaak tijdrovend of simpelweg onmogelijk om e-mails te verkrijgen als de betreffende medewerker met verlof is of uit dienst is getreden. En zelfs als de medewerker wel aanwezig is, kost het doorgaans veel tijd om de relevante e-mails aan te leveren.
2. E-mails worden in de meeste gevallen niet gearhiveerd in een DMS. Het archiveren van e-mails in een DMS kost op dit moment veel tijd, omdat dit handmatig moet gebeuren. Daarnaast blijkt dat medewerkers de documentmanagementsystemen traag en niet gebruiksvriendelijk vinden. In handleidingen en rapporten wordt erop gehamerd dat medewerkers hun e-mails beter moeten archiveren, maar dit is in de praktijk voor veel medewerkers onuitvoerbaar gegeven de hoeveelheid tijd die ze hiermee kwijt zijn. Zo is het niet ongebruikelijk dat het aantal e-mails dat medewerkers ontvangen en versturen kan oplopen tot meer dan honderd per dag.

Er lijkt dus sprake te zijn van een negatieve spiraal: medewerkers hebben het al druk en het archiveren van e-mails kost veel tijd, waardoor dit niet gebeurt met als gevolg dat medewerkers het nog drukker krijgen als er een Woo-verzoek binnenkomt.

Naast de problematiek rondom e-mails, geven Woo-behandelaars ook aan dat zij aanlopen tegen de trage en gebruiksonvriendelijke documentmanagementsystemen waarmee ze moeten werken en dat goede metadatering van documenten vaak ontbreekt. Ook is er volgens Woo-behandelaars een grote winst te behalen als processen beter worden ingericht, zoals het autorisatieproces van Woo-behandelaars, en duidelijker afspraken worden gemaakt omtrent het creëren en beheren van informatie.



## 5. Aanbevelingen

Onderstaande aanbevelingen vormen de kern van dit advies en zijn aangedragen door deelnemers aan de workshop, gesprekken en de enquête in het kader van dit advies. De aanbevelingen zijn in combinatie met elkaar of elk afzonderlijk te implementeren binnen ministeries als de gelegenheid zich aandient. Bijvoorbeeld als er een nieuwe versie van een documentmanagementsysteem wordt ontworpen.

Het kan voorkomen dat sommige aanbevelingen reeds geïmplementeerd zijn of op het moment van publicatie geïmplementeerd worden bij enkele departementen, maar omdat dit advies zicht richt op alle ministeries, is dat onvermijdelijk. De aanbevelingen staan in een volgorde van makkelijk (1) naar moeilijk (11) uit te voeren. Dat wil niet zeggen dat het beter is je alleen te richten op de makkelijk uit te voeren aanbevelingen, want juist de wat moeilijker uit te voeren aanbevelingen kunnen op lange termijn extra bijdragen aan een snellere behandeling van Woo-verzoeken.

### 1. Maak duidelijk(er) beleid omtrent de inrichting van (digitale) werkprocessen



Op dit moment ontbreekt er een duidelijke visie en beleid als het gaat om de inrichting van (digitale) werkprocessen. Wordt er bijvoorbeeld gewerkt met een zaakstelsel, een bulksysteem of een combinatie daarvan? Het bestaande beleid dat er is, sluit op dit moment niet goed aan bij de praktijk. Zo wordt van medewerkers bij de meeste kern-departementen verwacht dat zij relevante werkgerelateerde e-mails archiveren in de map die bij het juiste dossier hoort wat past binnen de visie van een zaakstelsel, maar in de praktijk gebeurt dit zelden. Wellicht is het dan beter om na te denken over andere mogelijkheden die wel goed werken, bijvoorbeeld een persoonlijke map in het DMS waarin alle e-mails van een medewerker komen te staan. Het is belangrijk dat hier een gesprek over op gang komt en op dit punt duidelijker beleid wordt ontwikkeld en dat de werkprocessen daarop worden ingericht.

Daarnaast is het op dit moment voor veel medewerkers onduidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt als het gaat om het beheer van informatie. Medewerkers zelf beschikken vaak niet over voldoende kennis om informatie op een juiste manier te beheren en hebben daar niet altijd de tijd voor. Het is belangrijk om ook op dit punt duidelijkheid te scheppen en te zoeken naar een werkbare oplossing.

### 2. Documenten doorzoekbaar opslaan



Het gebeurt nog te vaak dat documenten die worden opgevraagd in het kader van de Woo niet doorzoekbaar zijn. Dat wil zeggen dat het document zo is opgeslagen dat er in de tekst van het document niet gezocht kan worden op trefwoorden. Dit zorgt er niet alleen voor dat in het betreffende document niet gezocht kan worden door de Woo-behandelaar en de Woo-verzoeker, maar ook dat de inhoud van het document niet meegenomen wordt bij het zoeken in het documentmanagementsysteem (DMS). Met name bij gescande documenten die zijn opgeslagen als PDF-bestand speelt dit probleem. Het is belangrijk dat PDF-bestanden doorzoekbaar worden opgeslagen, bijvoorbeeld in PDF/A-formaat. Met dit formaat is het namelijk wel mogelijk om de tekst te doorzoeken op (tref)woorden. Om ervoor te zorgen dat medewerkers documenten wél doorzoekbaar opslaan zou een DMS een waarschuwing kunnen geven zodra er een document wordt aangemaakt of geüpload dat niet doorzoekbaar is. Daarbij zouden medewerkers wel de mogelijkheid moeten hebben om hulp in te schakelen van een informatie-specialist als het zelf niet lukt om documenten doorzoekbaar op te slaan.

### 3. Templates voor officiële documenten gebruiken met een apart deel dat beoordeeld moet worden bij Woo-verzoeken



Om sneller inzichtelijk te maken welke onderdelen van een officieel document een Woo-behandelaar moet toetsen op uitzonderingsgronden van de Woo, is het zeer nuttig om gebruik te maken van templates. Een template kan door medewerkers worden gebruikt bij het creëren van nieuwe documenten, waarbij er op voorhand een onderscheid aangebracht kan worden tussen tekst die (direct) openbaar gemaakt kan worden en tekst die mogelijk valt onder de uitzonderingsgronden van de Woo. Voor beslisnota's bestaan er bij diverse ministeries reeds templates die – in aangepaste vorm – ook gebruikt zouden kunnen worden voor andere officiële documenten.

### 4. Zorg voor extra informatieprofessionals bij directies die (in de toekomst) met veel Woo-verzoeken te maken krijgen



De laatste jaren is er veel bezuinigd op ondersteuning door informatieprofessionals. De gedachte achter deze bezuinigingen was dat de digitalisering ervoor zou zorgen dat medewerkers zelf hun eigen informatie duurzaam toegankelijk konden creëren en beheren. De praktijk heeft echter anders uitgezonden en dat heeft er mede toe geleid dat de doorlooptijden van de behandeling van Woo-verzoeken verder zijn opgelopen. Ook in het digitale tijdperk is het belangrijk dat er informatieprofessionals zijn die orde kunnen brengen in de grote hoeveelheid informatie en medewerkers kunnen ondersteunen bij hulpvragen die raken aan de informatiehuishouding, bijvoorbeeld het zoeken van relevante documenten voor een Woo-verzoek. Zeker bij directies die nu of in de toekomst te maken zullen krijgen met veel, omvangrijke of complexe Woo-verzoeken, is het wenselijk dat er extra wordt geïnvesteerd in ondersteuning door informatieprofessionals.

Op dit moment loopt er een langdurig wervingstraject in het kader van het programma Open op Orde waarbij informatieprofessionals van junior tot senior voor de lange termijn worden aangetrokken. Het is belangrijk dat de verschillende departementen gebruik maken van dit wervingstraject om hun kennis en capaciteit met betrekking tot de informatiehuishouding weer op peil te brengen.

### 5. Koppeling maken tussen Outlook en DMS



Op dit moment zijn Outlook (de e-mailclient) en het documentmanagementsysteem bij veel ministeries nog twee gescheiden werelden. Dat maakt het voor medewerkers lastig om e-mails te verplaatsen of te kopiëren naar het DMS, waardoor weinig e-mails in het DMS terechtkomen en daarmee ook niet beschikbaar zijn voor andere medewerkers. Als een koppeling zou worden gemaakt tussen Outlook en het DMS, is het eenvoudiger om informatie uit te wisselen van Outlook naar het DMS. Ook zou het op die manier mogelijk worden om de gelabelde e-mails uit aanbeveling 11 automatisch te kopiëren naar het DMS of e-mails snel op te slaan in het DMS vanuit Outlook. Belangrijk bij het koppelen van Outlook en het DMS is wel dat de metadata van e-mails, waaronder de titel, afzender en datum van ontvangst, niet verloren gaan. Op dit moment hebben sommige ministeries al een koppeling gemaakt tussen Outlook en het DMS en het is wenselijk om dit bij alle ministeries te implementeren.

### 6. Een gebruiksvriendelijk DMS met een goede zoekfunctie



Een aanbeveling die in verschillende rapporten en medewerkersonderzoeken terugkomt, is dat documentmanagementsystemen van ministeries gebruiksvriendelijker gemaakt moeten worden. Zo kwam uit het rapport *Inzicht in gedragsbepalers om goed om te gaan met overheidsinformatie*<sup>3</sup> wederom naar voren dat veruit de meeste medewerkers van ministeries hun documentmanagementsysteem niet gebruiksvriendelijk vinden, terwijl dit al jaren bekend is. Vergeleken met een aantal jaar geleden is er dus nog weinig verbeterd en dat wijst erop dat er weinig prioriteit wordt gegeven aan het gebruiksvriendelijk maken van documentmanagementsystemen, terwijl dit cruciaal is voor de mogelijkheid en bereidheid van medewerkers om informatie duurzaam toegankelijk te maken.

3 Zie: <https://www.informatiehuishouding.nl/Producten+%26+publicaties/publicaties/2022/10/12/rapport-inzicht-in-gedragsbepalers-om-goed-om-te-gaan-met-overheidsinformatie>

De ambtelijke top van de verschillende ministeries zou meer prioriteit moeten toekennen aan het gebruiksvriendelijker maken van de documentmanagementsystemen. Concreet betekent dit onder meer dat een DMS veel sneller moet reageren dan nu het geval is, dat de gebruikersinterface intuïtiever en moderner vormgegeven moet worden en dat de zoekfunctie (waaronder de presentatie van zoekresultaten) verbeterd moet worden, waarbij ook full-tekst zoeken wordt ondersteund. Bij het vormgeven van een nieuwe, gebruiksvriendelijker versie van een DMS is het van belang om de eindgebruiker actief bij het proces te betrekken en gebruik te maken van gedragsinzichten als het gaat om gebruikersinteractie om een optimaal systeem te creëren dat voor iedereen werkt. Daarnaast zou bij het ontwerp meer rekening gehouden kunnen worden met de toegankelijkheid van een DMS voor personen buiten de organisatie, bijvoorbeeld met behulp van een publieke sleutel, zoals ook is geadviseerd in het rapport *Ondraaglijk Traag*. Op dit moment is een DMS vaak gericht op de interne organisatie en is het voor medewerkers niet mogelijk om documenten in het DMS te delen met personen buiten de organisatie.

## 7. Woo-behandelaars sneller en makkelijker autoriseren om de gevraagde informatie in te zien en te beoordelen



Eén van de obstakels die door medewerkers wordt genoemd, is dat Woo-behandelaars niet altijd geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de documenten die zij nodig hebben voor de behandeling van een Woo-verzoek en documenten daardoor niet goed beschikbaar zijn. Met name bij ministeries die het Woo-proces centraal hebben ingericht kost het onnodig veel tijd om de juiste autorisaties te krijgen om toegang tot de relevante documenten mogelijk te maken. Het is daarom belangrijk dat elk ministerie het autorisatieproces goed tegen het licht houdt en kijkt waar er obstakels weggenomen kunnen worden, zodat de gevraagde informatie sneller kan worden ingezien en beoordeeld. Daarbij is het uiteraard wel belangrijk om te handelen volgens de geldende privacywetgeving, zoals de AVG. Voor geclassificeerde informatie geldt een ander regime en zou overwogen kunnen worden om speciale Woo-behandelaars aan te stellen die ook zijn onderworpen aan een veiligheidsonderzoek.

## 8. Automatische inventarisatielijst documenten



Bij Woo-verzoeken wordt op dit moment vaak een inventarisatielijst verstrekt waarin de gevonden documenten staan en hoe deze zijn beoordeeld. Hoewel dit volgens de wet niet verplicht is, biedt het een handig overzicht voor zowel de Woo-behandelaar als de Woo-verzoeker. Toch worden deze inventarisatielijsten vaak nog handmatig samengesteld waarbij documenten lang niet altijd in chronologische volgorde staan. Om dit aanzienlijk te vergemakkelijken zou het wenselijk zijn als er in de documentmanagementsystemen of de beoordelingssoftware voor Woo-verzoeken een functie komt waarbij er automatisch een inventarisatielijst wordt gegenereerd waarbij de gevraagde documenten in chronologische volgorde staan.

## 9. Koppel beoordeelde documenten in het kader van een Woo-verzoek aan de brondocumenten



Als er een Woo-verzoek wordt ingediend, is het voor Woo-behandelaars op dit moment soms moeilijk in te schatten of de gevraagde documenten al eerder zijn opgevraagd in het kader van de Woo en reeds zijn beoordeeld (getoetst op uitzonderingsgronden). Zo is het voorgekomen dat er documenten opnieuw beoordeeld zijn, die bij een eerder Woo-verzoek al betrokken zijn geweest en in sommige gevallen openbaar gemaakt waren. Dit is zeer inefficiënt en draagt bij aan een langere behandeltermijn. Bij Woo-verzoeken is het gebruikelijk dat er een kopie wordt gemaakt van de opgevraagde brondocumenten en de kopieën worden beoordeeld (gelakt), waarna deze naar de Woo-verzoeker worden gestuurd. Het is wenselijk dat er in het documentmanagementsysteem een functie komt waarbij beoordeelde documenten (de kopieën) gekoppeld kunnen worden aan de brondocumenten. Op die manier is direct te zien of er al een beoordeelde versie van het document beschikbaar is. Daarbij zou het mogelijk moeten zijn om te filteren op reeds beoordeelde documenten, zodat in één overzicht duidelijk is welke documenten al wel en niet onderdeel zijn geweest van een Woo-verzoek.

## 10. Dubbele e-mails automatisch herkennen



Een tijdrovend proces bij de behandeling van Woo-verzoeken is het filteren van dubbele e-mails. Zeker als meerdere medewerkers betrokken zijn bij dezelfde e-mailconversatie, leidt dit tot dubbel, driedubbel, etc. e-mailverkeer waarbij dubbele e-mails op dit moment vaak handmatig moeten worden verwijderd. Het handmatig verwijderen van dubbele e-mails is foutgevoelig, omdat er te veel of juist te weinig e-mails verwijderd kunnen worden. Dat laatste levert uiteraard weer extra werk op bij het beoordelen van de e-mails. Bij Woo-behandelaars bestaat dan ook de sterke behoefte dat er een functie komt waarmee dubbele e-mails automatisch worden herkend en ook eenvoudig verwijderd of niet getoond kunnen worden als er een Woo-verzoek binnenkomt, zodat er niet onnodig extra veel documenten beoordeeld moeten te worden.

## 11. E-mails (automatisch) labelen



Een mogelijke oplossing waarmee enerzijds e-mails goed gearchiveerd kunnen worden en anderzijds medewerkers zo min mogelijk worden belast, is het automatisch labelen van e-mails met behulp van een zelflerend algoritme. Een bekend voorbeeld van het labelen van e-mails uit de praktijk is het spamfilter. Met behulp van een trainingsset is een algoritme getraind om e-mails te herkennen die door een mens als spam geïdentificeerd zouden worden.

Iets soortgelijks kan ook bij e-mails van medewerkers gebeuren, bijvoorbeeld als het gaat om dossiers. Een manager zou bijvoorbeeld verschillende labels van dossiers kunnen toekennen aan medewerkers die op dat moment aan die dossiers werken.

Ook zou er door middel van labels een scheiding gemaakt kunnen worden tussen werkgerelateerde mails en privémails. Alle e-mails die de betreffende medewerker vervolgens verstuurt of ontvangt die met dat dossier te maken hebben, worden door het algoritme herkend en vervolgens gelabeld. Als er later een Woo-verzoek wordt ingediend, zal de gevraagde informatie er veel sneller uitgefilterd kunnen worden. Het is hierbij wel belangrijk dat medewerkers – net als bij een spamfilter – zelf kunnen aangeven of het label van een e-mail al dan niet klopt en maatregelen te nemen om datalekken en privacyproblemen te voorkomen.

Belangrijk om op te merken is dat een algoritme om e-mails automatisch te labelen binnen de Rijksoverheid nog ontwikkeld moet worden. In 2018 heeft het Nationaal Archief reeds een experiment uitgevoerd waarbij onderzocht is in hoeverre e-mails binnen de Rijksoverheid geïdentificeerd kunnen worden in twee categorieën: functionele e-mails en e-mails met ruis.<sup>4</sup> De resultaten van dat experiment waren veelbelovend en in de tussentijd heeft de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie een hoge vlucht genomen, waardoor nu en in de toekomst nog meer mogelijk is. Dat neemt niet weg dat het ontwikkelen van een dergelijk algoritme veel tijd zal kosten, zeker omdat dit zorgvuldig moet gebeuren. In de tussentijd kan er daarom voor gekozen worden om een optie in Outlook te implementeren waarbij medewerkers handmatig e-mails kunnen labelen op basis van reeds vastgestelde labels die van toepassing zijn op het werk van de medewerker in kwestie. Daarbij is het belangrijk dat er gebruik wordt gemaakt van eenduidige labels voor alle medewerkers, anders kan de metadata per medewerker verschillen en dan is het alsnog onmogelijk om de juiste e-mails te vinden.

4 Zie: <https://kia.pleio.nl/attachment/entity/bcc43e97-2d8e-4dfo-a4a1-784315bd8f23>

## 6. Deelnemers workshop en gesprekken

Medewerkers van onderstaande organisaties en samenwerkingsverbanden hebben deelgenomen aan de workshop of gesprekken voor de totstandkoming van dit advies. Wegens privacyoverwegingen zijn de namen van de deelnemers achterwege gelaten.

- Belastingdienst
- Doc-Direkt
- Interdepartementaal Woo-overleg
- Ministerie van Algemene Zaken
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Ministerie van Financiën
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu
- Ministerie van Justitie en Veiligheid
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- Rijksprogramma voor Duurzame Digitale Informatiehuishouding
- Rijkswaterstaat