



# Woo-contactpersoon

Profielbeschrijving en implementatieadvies



# Introductie

De Wet open overheid (Woo) stelt in artikel 4.7 dat elk bestuursorgaan dat moet voldoen aan de Woo een of meer contactpersonen moet aanwijzen ter beantwoording van vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie.

**De Woo-contactpersoon zorgt voor een laagdrempelige, klantvriendelijke informatievoorziening en bewaakt dat informatie makkelijk vindbaar en toegankelijk is. Door zo een brug te slaan tussen burgers, bestuur en collega's, speelt de Woo-contactpersoon een centrale rol als uitvoerder van transparantie binnen overheidsinstanties.**

De Woo-contactpersoon is dus een verplichte rol. Om invulling te geven aan deze rol, op basis van de wettelijke uitgangspunten, biedt deze profielbeschrijving samen met het implementatieadvies een gedetailleerde uitwerking van de taken, verantwoordelijkheden en werkwijzen van de Woo-contactpersoon.

## Doel van de rol van Woo-contactpersoon

De Woo-contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor burgers, journalisten en andere externe partijen die op zoek zijn naar publieke informatie. Zo draagt de Woo-contactpersoon bij aan laagdrempelige, toegankelijke en begrijpelijke communicatie over informatievoorziening. De Woo-contactpersoon ondersteunt verzoekers bij het formuleren en verduidelijken van hun informatiebehoefte. Hierbij wordt beoogd zo laagdrempelig mogelijk in de

behoefte van de verzoeker te voorzien, ook buiten het formele kader van de Woo. Daarbij ligt de nadruk op het dienstverlenend aspect, het dejuridiseren van het proces en het bevorderen van transparantie van de overheid naar de samenleving.

## Profielbeschrijving en implementatieadvies

De profielbeschrijving beschrijft welke resultaten, gedragsindicatoren en competenties verwacht worden van een Woo-contactpersoon, uitgesplitst in benodigde en optionele kenmerken en vaardigheden. Het implementatieadvies biedt vervolgens context en verdieping: hoe positioneer je de Woo-contactpersoon in de organisatie, hoe zorg je voor zichtbaarheid en hoe kun je de Woo-contactpersoon ondersteunen? Samen geven de profielbeschrijving en het advies een richtinggevend kader met ruimte voor maatwerk, afgestemd op de structuur, cultuur en omvang van de organisatie. Daarom is het belangrijk dat elke organisatie zelf afweegt hoe de rol het beste kan worden ingevuld en belegd. Als onderdelen hiervan niet passen bij de betreffende organisatie, dan past het mogelijk bij een andere Woo-functionaris, zoals de Woo-jurist of een andere aangewezen functionaris.

**Artikel 4.7 van Woo: “Ter beantwoording van vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie wijst het bestuursorgaan een of meer contactpersonen aan.”**

Deze informatie is bedoeld voor iedereen die binnen een overheidsorganisatie betrokken is bij de invulling en implementatie van de rol van Woo-contactpersoon. Denk aan HR-adviseurs, (Woo)-teamcoördinatoren en leidinggevendenden. Zij spelen een cruciale rol bij het inrichten en verankeren van de rol binnen de organisatie en bij het zorgen voor de juiste ondersteuning, positionering en professionalisering van Woo-contactpersonen.

Let op: de Woo-contactpersoon is een rol die organisaties op **verschillende manieren** kunnen beleggen. Afhankelijk van de omvang en inrichting van de organisatie kan deze rol worden vervuld door één specifieke medewerker, door meerdere medewerkers binnen een team of in combinatie met andere functies zoals die van Woo-coördinator of juridisch adviseur. In dit profiel wordt omwille van de leesbaarheid steeds gesproken over ‘de Woo-contactpersoon’, maar dit kan dus zowel een individuele functie als een gedeelde of gecombineerde taak zijn.

[Profielbeschrijving >](#)

[Implementatieadvies >](#)



# Profielbeschrijving

Deze profielbeschrijving is geïnspireerd op het format voor kernprofielen in het Functiegebouw Rijk (FGR). Niet alle organisaties werken met dit systeem. Dit profiel is daarom alleen bedoeld als hulpmiddel om de rol van Woo-contactpersoon te positioneren binnen de organisatie en niet als waarderingsinstrument. Organisaties kunnen hieruit gebruiken wat aansluit bij hun eigen praktijk.

Bedrijfsvoering >



Politiek/ambtelijk  
opdracht(gever) >



Omgeving >



Vernieuwen &  
verbeteren >



Implementatieadvies >

# Profielbeschrijving

Deze profielbeschrijving is geïnspireerd op het format voor kernprofielen in het Functiegebouw Rijk (FGR). Niet alle organisaties werken met dit systeem. Dit profiel is daarom alleen bedoeld als hulpmiddel om de rol van Woo-contactpersoon te positioneren binnen de organisatie en niet als waarderingsinstrument. Organisaties kunnen hieruit gebruiken wat aansluit bij hun eigen praktijk.

## Bedrijfsvoering

*De interne kaders en voorwaarden waaraan de Woo-contactpersoon zich moet houden of moet bijdragen*



### Resultaten

- Schakelt bij **formele** of **complexe verzoeken** met behandelaars, juristen of vakafdelingen en **begeleidt** de verzoeker bij de doorverwijzing.
- Houdt zicht op de **voortgang** van de afhandeling van verzoeken en zorgt zo nodig voor tussentijdse terugkoppeling.
- **Signaleert knelpunten** in het proces en draagt bij aan verbetering van werkafspraken en ondersteuning.
- Faciliteert trainingen of workshops voor collega's over bijvoorbeeld Woo-procedures en actuele wet- en regelgeving voor **kennisdeling en -overdracht**.



### Gedragsindicatoren

- Functioneert **verbindend** tussen verzoeker en collega's, zonder formeel mandaat maar met autoriteit.
- **Kent de organisatie** goed en **begeleidt** verzoekers snel en doelgericht.
- **Bewaakt de continuïteit** in het proces en bevordert samenwerking tussen disciplines.
- Zorgt voor een snelle en goede **opvolging** en **eenduidigheid** in contact en registratie.
- Heeft **kennis** van zowel de Woo, als andere relevante wet- en regelgeving (zoals de AVG, Archiefwet en Awb) en past deze toe bij het ondersteunen van verzoekers en het verwijzen naar de juiste afdelingen.



### Competenties

- Kennisgericht
- Faciliterend
- Plannen en organiseren
- Samenwerken
- Resultaatgerichtheid



# Profielbeschrijving

Deze profielbeschrijving is geïnspireerd op het format voor kernprofielen in het Functiegebouw Rijk (FGR). Niet alle organisaties werken met dit systeem. Dit profiel is daarom alleen bedoeld als hulpmiddel om de rol van Woo-contactpersoon te positioneren binnen de organisatie en niet als waarderingsinstrument. Organisaties kunnen hieruit gebruiken wat aansluit bij hun eigen praktijk.

## Politiek/ambtelijk opdracht(gever)

*De resultaten die de Woo-contactpersoon moet leveren aan – interne en externe – opdrachtgevers*



### Resultaten

- Is **eerste aanspreekpunt** voor burgers, journalisten en andere partijen die vragen hebben over publieke informatie.
- **Ondersteunt** verzoekers bij het verhelderen van hun informatiebehoefte, voorafgaand aan een (Woo-)verzoek, en zoekt samen naar een **passende oplossing**.
- **Verstrekt**, in situaties die zich daartoe lenen, kleine hoeveelheden documenten, tenzij er uitzonderingsgronden of conflicterende belangen zijn.
- **Bevordert** begrijpelijke en toegankelijke communicatie over de beschikbaarheid van informatie.
- **Draagt bij** aan een transparante en dienstverlenende overheid.



### Gedragsindicatoren

- **Helpt verzoekers** hun vraag duidelijk te **formuleren**, zonder formeel op de stoel van de behandelaar of jurist te gaan zitten.
- Toont **bestuurlijke sensitiviteit** bij vragen met politieke lading.
- **Communiceert helder** over het doel, de grenzen en het proces van openbaarmaking.
- **Herkent** situaties waarin **uitzonderingsgronden** of **conflicterende belangen** directe verstrekking van informatie beperken.
- Handelt **zorgvuldig** en **integer** in situaties waarin belangen uiteenlopen.
- **Zoekt** actief naar **werkbare oplossingen** binnen de grenzen van wet- en regelgeving.



### Competenties

- Politiek-bestuurlijke sensitiviteit
- Integriteit
- Analyseren
- Onafhankelijk oordeelsvermogen



# Profielbeschrijving

Deze profielbeschrijving is geïnspireerd op het format voor kernprofielen in het Functiegebouw Rijk (FGR). Niet alle organisaties werken met dit systeem. Dit profiel is daarom alleen bedoeld als hulpmiddel om de rol van Woo-contactpersoon te positioneren binnen de organisatie en niet als waarderingsinstrument. Organisaties kunnen hieruit gebruik maken wat aansluit bij hun eigen praktijk.

## Omgeving

*De manier waarop de Woo-contactpersoon de omgeving, omgevingsignalen en relevante ontwikkelingen moet betrekken of raadplegen*



### Resultaten

- Bepaalt in overleg met de verzoeker of afhandeling **buiten de formele Woo-procedure** mogelijk is, waarbij de rechten van de verzoeker behouden blijven.
- Zorgt voor een **laagdrempelige** en **klantgerichte ervaring**.
- **Herkent** snel het type informatieverzoek en zet **passende acties** in gang.



### Gedragsindicatoren

- **Luistert actief, stelt vragen** om duidelijkheid te krijgen, **vat samen** en **begrenst** indien nodig.
- **Verkent** met de verzoeker de informatiebehoefte, het **doel** van het verzoek en mogelijke **achterliggende motieven**.
- Weet te **de-escaleren** bij spanning of onbegrip en bewaart rust en duidelijkheid.
- Toont **empathie en begrip**, zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen.
- Vermijdt vooroordelen en benadert elke verzoeker met een **open houding**.



### Competenties

- Klantgerichtheid
- Mondelinge communicatie
- Luisteren



# Profielbeschrijving

Deze profielbeschrijving is geïnspireerd op het format voor kernprofielen in het Functiegebouw Rijk (FGR). Niet alle organisaties werken met dit systeem. Dit profiel is daarom alleen bedoeld als hulpmiddel om de rol van Woo-contactpersoon te positioneren binnen de organisatie en niet als waarderingsinstrument. Organisaties kunnen hieruit gebruiken wat aansluit bij hun eigen praktijk.

## Vernieuwen & verbeteren

*De bijdragen die de Woo-contactpersoon moet leveren om kennis(deling), methoden, producten, oplossingen en werkprocessen actueel te houden en te verbeteren of om vernieuwingen te genereren en te implementeren.*



### Resultaten

- **Signaleert** terugkerende vragen of **knelpunten** in het Woo-proces en koppelt deze terug aan de organisatie.
- Draagt bij aan **actieve openbaarmaking** van informatie binnen de verplichte informatiecategorieën (art. 3.3 van de Woo) en in het kader van de inspanningsverplichting (art. 3.1).
- Draagt bij aan het **dejuridiseren** van informatievragen.
- **Stimuleert kennisdeling en -ontwikkeling** over de Woo en participeert in vakinhoudelijke netwerken.
- Beschikt over **kennis van de (uitvoering van de) Woo**.



### Gedragsindicatoren

- Is **proactief** in het aandragen van oplossingen voor knelpunten in de uitvoering.
- Draagt bij aan **interne bewustwording** van het belang van openbaarheid.
- Neemt initiatief voor **verbetering en professionalisering** van het Woo-proces en **initieert samenwerking** met collega's in het vakgebied.



### Competenties

- Proactief
- Initiatief
- Analyseren
- Leren



## Taken en activiteiten

Bepaal vooraf welke taken bij de Woo-contactpersoon worden belegd. De kerntaken vormen de basis: ze dragen bij aan een laagdrempelige toegang tot publieke informatie en goede dienstverlening. Optionele taken kunnen worden toegevoegd naar gelang de ruimte en behoefte.

### Kerntaken

- Beantwoorden van vragen over de beschikbaarheid van publieke informatie via telefoon, e-mail of spreekuur.
- Informeren en begeleiden van verzoekers bij het opstellen van een Woo-verzoek.
- Ondersteunen bij het verhelderen en afbakenen van de informatiebehoefte.
- Afwegen of een verzoek zonder formele procedure kan worden afgehandeld.
- Afstemmen met de juiste collega's of afdelingen bij complexe informatie- of Woo-verzoeken.
- Verstrekken van informatie die al openbaar is of zonder juridische procedure openbaar gemaakt kan worden.
- Bevorderen en uitdragen van interne en externe bewustwording van het belang van openbaarheid van informatie.
- Deelnemen aan relevante overleggen om kennis te vergroten en de naleving van de Woo te ondersteunen.

### Optionele taken en activiteiten

- Signaleren en intern onder de aandacht brengen van knelpunten in het Woo-proces.
- Signaleren van kansen om invulling te geven aan de inspanningsverplichting uit de Woo (art. 3.1).
- Periodiek evalueren van de effectiviteit van de aanpak en de tevredenheid van verzoekers.
- Organiseren van intervisie of casusbesprekingen om te leren van praktijkervaringen.
- Gebruikmaken van signalen uit de praktijk om werkwijzen en processen te verbeteren.
- Bieden van nazorg door na te gaan of de informatiebehoefte van verzoekers is vervuld.



## Kennis en vaardigheden

Bepaalde kennis en vaardigheden zijn essentieel voor de Woo-contactpersoon. Zorg dat deze basiskennis aanwezig is en zo nodig verder ontwikkeld kan worden.

### Basiskennis en -vaardigheden

- Kennis van de organisatieprocessen en informatiehuishouding, om verzoeken snel en effectief te kunnen behandelen, of weten wie de juiste persoon is om hierbij te helpen.
- Analytisch vermogen om verzoeken snel te duiden en passende acties uit te zetten.
- Gespreksvaardigheden, zoals luisteren, doorvragen, samenvatten en begrenzen.
- Het vermogen om samen te werken met diverse interne disciplines.
- Het vermogen om te de-escaleren en verwachtingen te managen.
- Een dienstverlenende en oplossingsgerichte houding.
- Bewustzijn van vertrouwelijkheid, integriteit en de grenzen van openbaarheid, zodat zorgvuldig met informatie wordt omgegaan.

### Optionele kennis en vaardigheden

- Praktische kennis van de Woo, bijvoorbeeld over de uitzonderingsgronden en relevante jurisprudentie.
- Basiskennis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Archiefwet 20xx, Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de organisatie van informatiebeheer.

## Houding en gedrag

De rol van de Woo-contactpersoon vraagt om een zorgvuldige, toegankelijke en betrouwbare manier van werken. De Woo-contactpersoon beweegt zich tussen het belang van verzoeker en organisatiebelangen. Dat vraagt om goede houding en professioneel gedrag:

- Empathisch en klantgericht, met oog voor de belangen van de verzoeker én de organisatie.
- Integer, zowel intern als naar de verzoeker.
- Proactief bij het signaleren van knelpunten en aandragen van oplossingen.
- Weerbaar en assertief bij weerstand of onduidelijkheid over de rol.
- Transparant en betrouwbaar in communicatie over de afhandeling, zodat duidelijk is waar de verzoeker aan toe is.
- Samenwerkingsgericht en in staat intern draagvlak op te bouwen voor (actieve) openbaarmaking.



# Implementatieadvies



## Doelbepaling en taakomschrijving

Bepaal de doelen van de rol van de Woo-contactpersoon voor jouw organisatie: wat moet de Woo-contactpersoon bereiken voor een goede en toegankelijke dienstverlening voor informatievragen?

Bepaal aan de hand van de doelen welke concrete taken daarbij horen. Het profiel van de Woo-contactpersoon beschrijft welke resultaten, gedragsindicatoren en competenties worden verwacht. Op basis daarvan kunnen organisaties hun eigen taakomschrijving opstellen: welke taken horen standaard bij de rol, welke werkzaamheden zijn mogelijk aanvullend en welke randvoorwaarden zijn nodig om de rol effectief te vervullen?



## De organisatorische inbedding van de Woo-contactpersoon

De rol van de Woo-contactpersoon kan op verschillende manieren worden gepositioneerd in de bestaande organisatiestructuur. Het is aan de organisaties om hier keuzes in te maken, afhankelijk van de benodigde dienstverlening aan de burger, de hoeveelheid Woo-verzoeken en de organisatiestructuur.

### Vaste functie versus neventaak

De rol van Woo-contactpersoon kan worden ingevuld door één medewerker die verder geen andere werkzaamheden heeft óf door een medewerker voor wie die rol een neventaak is.

### Afwegingen

- Hoeveel werk ligt er voor de Woo-contactpersoon?
- Hoe regelmatig is de stroom van binnenkomende verzoeken?
- Hoe intensief moet het contact zijn met de verzoeker?
- Hoeveel prioriteit wil je geven aan de rol van Woo-contactpersoon?

**Let op:** Is het een neventaak? Zorg ervoor dat deze niet ondergesneeuwd raakt door andere prioriteiten.

### Plaatsing in het organisatieonderdeel

De Woo-contactpersoon werkt binnen een Woo-team met verschillende Woo-professionals óf binnen een team dat niet direct gericht is op de Woo, zoals het klantcontactcentrum of informatiebeheer.

In organisaties waarin de Woo centraal geregeld is, zijn de Woo-professionals vaak onderdeel van een team dat zich specifiek richt op het afhandelen van Woo-verzoeken. De Woo kan ook decentraal afgehandeld worden; het Woo-proces wordt dan verdeeld over verschillende bestaande teams.

### Afwegingen

- Richt de Woo-contactpersoon zich primair op klantcontact of op het Woo-proces?
- Gaat de Woo-contactpersoon ook inhoudelijk aan de slag met Woo-verzoeken?
- Werken de verschillende Woo-professionals in verschillende teams?
- Is het wel of niet wenselijk dat de Woo-contactpersoon afstand heeft tot de afhandelingspraktijk?

## Ruimte voor maatwerk

Bij de keuze voor de positionering van de Woo-contactpersoon spelen bijvoorbeeld ook de omvang van een organisatie en het aantal Woo-verzoeken een rol.

### Afwegingen

- Verdeel de rol over meerdere professionals (aantal fte afhankelijk van de hoeveelheid Woo-verzoeken).
- Zorg voor waarnemers die bijspringen bij afwezigheid of piekbelasting. Maak daarbij afspraken over bereikbaarheid, overdracht en back-upprocedures.
- Combineer de rol van Woo-contactpersoon met andere rollen, zoals die van privacy officer of communicatiespecialist. Bewaak hierin de onafhankelijkheid van de rol van Woo-contactpersoon en zorg voor richtlijnen om (de schijn van) belangenverstremgeling te voorkomen.



## Positionering in de organisatie

De Woo-contactpersoon heeft een verbindende en bemiddelende positie en speelt een belangrijke rol bij het realiseren van open en toegankelijke overheidscommunicatie. Daarbij werkt de Woo-contactpersoon nauw samen met de Woo-coördinator (indien van toepassing), juristen, informatiebeheerders, communicatieadviseurs en Woo-behandelaars zoals beleidsmedewerkers. Daarnaast wordt de rol in veel gevallen vervuld naast andere werkzaamheden. Goede interne en externe positionering is daarom essentieel voor het effectief vervullen van de rol. Belangrijk is dat de Woo-contactpersoon altijd goed bereikbaar en vindbaar is voor burgers, journalisten en andere verzoekers, ongeacht waar de rol binnen de organisatie is belegd.

Het advies is om één medewerker of team binnen de organisatie formeel aan te wijzen als Woo-contactpersoon. Dit waarborgt duidelijkheid in mandaat en verantwoordelijkheid.



Zorg ervoor dat het mandaat en de beslissingsbevoegdheid eenduidig worden belegd, bijvoorbeeld met een mandaatbesluit. Binnen die formele aanwijzing kan de praktische uitvoering verdeeld worden over meerdere professionals.

Voor een effectieve inzet van de Woo-contactpersoon is het belangrijk de rol helder te positioneren:

- Maak de taken en verantwoordelijkheden expliciet, zodat duidelijk is wat wel en niet binnen de rol van Woo-contactpersoon valt.
- Voorkom dat de Woo-contactpersoon wordt gezien als 'eindverantwoordelijke voor alles'.
- Maak afspraken over interne samenwerking en escalatie, bijvoorbeeld met juristen, informatiebeheerders en lijnmanagement.
- Zorg voor voldoende gezag en mandaat, bijvoorbeeld voor toegang tot relevante informatie en een duidelijke plek in de organisatie.
- Bied organisatorische ondersteuning, bijvoorbeeld met opleiding en bestuurlijke steun.
- Zie toe op de mentale belasting en bied ondersteuning waar nodig: opleiding en bestuurlijke steun.

## Mandaat en bevoegdheden

Voor een goede uitvoering van de rol is het belangrijk dat organisaties vooraf expliciet bepalen welk mandaat en welke bevoegdheden de Woo-contactpersoon krijgt. Zo ontstaat duidelijkheid over wat de Woo-contactpersoon wel en niet kan beslissen en waar de verantwoordelijkheid ligt.

Voor de meeste taken van de Woo-contactpersoon is geen formeel mandaat nodig. Bijvoorbeeld bij het verhelderen, begeleiden en doorgeleiden van vragen. In sommige gevallen kan de organisatie ervoor kiezen de Woo-contactpersoon



ook beslissingsbevoegdheden te geven. Bijvoorbeeld over de ontvankelijkheid van een Woo-verzoek. Alleen als de organisatie deze bevoegdheid expliciet opneemt in het mandaat van de Woo-contactpersoon, kan deze de ontvankelijkheidsbeslissing nemen.

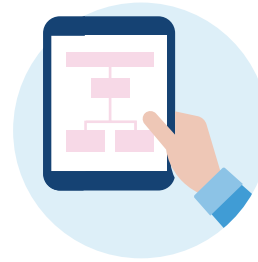
Het is van belang dat dit vooraf wordt vastgelegd en gecommuniceerd, zodat voor zowel interne collega's als verzoekers helder is waarvoor de Woo-contactpersoon verantwoordelijk is en waarvoor niet.



## Zichtbaarheid in interne en externe communicatie

De Woo-contactpersoon is een laagdrempelige en toegankelijke schakel in het Woo-proces, zowel voor de (potentiële) verzoeker als voor de organisatie. Bekijk hoe de zichtbaarheid van de Woo-contactpersoon intern en extern versterkt kan worden. Door interne zichtbaarheid weten collega's wie de Woo-contactpersoon is en hoe ze die kunnen bereiken. Dat kan bijvoorbeeld door vermelding op intranet of deelname aan afdelings- of teamoverleggen. Externe zichtbaarheid, bijvoorbeeld via een herkenbaar mailadres, telefoonnummer of spreekuur, zorgt ervoor dat verzoekers de Woo-contactpersoon gemakkelijk kunnen vinden.

De brochure [Samenwerken bij een Woo-verzoek](#) van het ACOI kan hierbij ondersteunen. Deze brochure geeft verzoekers een toegankelijke uitleg over de Woo-contactpersoon en wat een verzoeker mag verwachten. Je kunt deze brochure aanpassen op je eigen organisatie en toevoegen aan de communicatie-uitingen.



## Ondersteuning, hulpmiddelen en professionalisering

Ondersteun de Woo-contactpersoon door hulpmiddelen en informatie in kaart te brengen. Denk bijvoorbeeld aan intakeformulieren, gespreksleidraden, stroomschema's of beslisbomen en praktische informatie over het Woo-proces, zoals in de [Samenwerkwijzer](#) voor Woo-behandelaars van het ACOI. Zo ondersteun je de Woo-contactpersoon als essentieel onderdeel van het Woo-proces.

Training in soft skills en wet- en regelgeving, casuïstiek, intervisie en de ontwikkeling van een gezamenlijke beroepspraktijk kunnen bijdragen aan verdere professionalisering. Daarnaast is het belangrijk dat Woo-contactpersonen in lastige situaties terecht kunnen bij een onafhankelijk aanspreekpunt, zoals een vertrouwenspersoon of integriteitscoördinator. Dit draagt bij aan een veilige werkomgeving en een professionele uitvoering van de rol.

*“De Woo-contactpersoon vervult een verbindende rol tussen verzoeker en organisatie. Door toegankelijk te zijn en duidelijkheid te bieden over het proces, draagt de contactpersoon bij aan vertrouwen en een soepele afhandeling van verzoeken. Daarbij helpt het als de contactpersoon beschikt over goede gespreksvaardigheden en praktische hulpmiddelen die houvast geven in de dagelijkse praktijk.”*

