



GRIP OP *contactintensieve* WOO-VERZOEKERS

Hoe overheden werkdruk beheersbaar houden,
zonder afbreuk te doen aan openbaarheid en
rechtsbescherming

De Wet open overheid (Woo) is bedoeld om transparantie en openheid binnen de overheid te versterken. Sinds de invoering op 1 mei 2022 is echter ook een duidelijke toename zichtbaar in het aantal en de complexiteit van Woo-verzoeken. Die toename wordt mede veroorzaakt doordat burgers steeds vaker gebruikmaken van AI om verzoeken scherper, breder en juridischer te formuleren. Een deel van deze verzoeken vraagt daardoor structureel veel aandacht en capaciteit.

Deze zogenoemde contactintensieve verzoeker – een persoon die in korte tijd veel Woo-verzoeken indient, soms gelijktijdig en over vergelijkbare onderwerpen – legt in de praktijk grote druk op gemeentelijke organisaties. Niet vanwege één verzoek op zichzelf, maar door de opeenstapeling ervan. Dit raakt niet alleen processen, maar ook de mensen die het werk moeten doen.

In deze brochure laten we zien hoe organisaties hier op een juridisch zorgvuldige manier mee om kunnen gaan. We delen praktijkervaringen, lichten de juridische kaders toe en geven concrete handvatten om grip te houden met behoud van de rechtspositie van burgers.

*Centraliseer en
stroomlijn
Woo-verzoeken
voor minder
werkdruk en betere
bescherming van
medewerkers*

TEAM EIFFEL HEEFT ERVARING

Met Woo-verzoeken en contactintensieve Woo-verzoekers

Bij Team EIFFEL hebben we ruime ervaring met de afhandeling van Woo-verzoeken, en in het bijzonder met contactintensieve Woo-verzoekers. Al sinds 1992 ondersteunen wij overheidsorganisaties bij openbaarheidsvraagstukken, eerst onder de Wob en later onder de Woo. Die lange ervaring geeft ons diepgaand inzicht in zowel de juridische complexiteit als de organisatorische impact van deze specifieke groep verzoeken.

Sinds de invoering van de Woo hebben wij via het **Woo Center** van **Team EIFFEL** ruim 1.000 Woo-verzoeken afgehandeld voor meer dan 70 overheidsorganisaties. Daarbij gaat het om reguliere verzoeken, maar ook om politiek gevoelige, omvangrijke en contactintensieve dossiers die structureel veel capaciteit vragen.

Die schaal en continuïteit maken het mogelijk om Woo-verzoeken vooraf goed in te schatten. Het Woo Center combineert juridische expertise met slimme technologie en data, waardoor wij werken met een vast bedrag per Woo-verzoek. Dit geeft gemeenten grip, voorspelbaarheid en rust: inhoudelijk én financieel.

Praktijkvoorbeeld: een gemeente onder druk

Bij een gemeente in Noord-Holland lag de afhandeling van Woo-verzoeken grotendeels bij de beleidsafdelingen, ondersteund door Woo-coördinatoren en -adviseurs. Een beperkte groep verzoekers diende in korte tijd veel Woo-verzoeken in, vaak over hetzelfde onderwerp. Deze werkwijze leidde tot versnippering van verantwoordelijkheden en een hoge administratieve last. Medewerkers besteedden steeds meer tijd aan de afhandeling van verzoeken, waardoor de druk binnen de organisatie toenam. De continue stroom aan verzoeken en directe communicatie met verzoekers zorgde bovendien voor verhoogde mentale belasting van medewerkers. Ook ontstond het risico dat verzoeken niet meer tijdig of zorgvuldig konden worden afgehandeld.

De gemeente besloot het proces anders in te richten en schakelde Team EIFFEL in om te ondersteunen bij het ontwikkelen van een structurele aanpak voor deze contactintensieve verzoekers.

De aanpak van het Woo Center van Team EIFFEL

Het Woo Center van Team EIFFEL ondersteunt gemeenten bij Woo-verzoeken die structureel veel capaciteit vragen. Daarbij hanteren wij één helder uitgangspunt: de opdrachtgever wordt maximaal ontlast, maar blijft bestuurlijk en juridisch in controle.

Voor deze gemeente betekende dat:

- centralisatie van communicatie met contactintensieve verzoekers;
- het opbouwen van afzonderlijke dossiers per verzoeker;
- juridische beoordeling met oog voor proportionaliteit en zorgvuldigheid;
- een duidelijke rolverdeling tussen EIFFEL en de gemeente.

De communicatie met verzoekers verloopt via één centraal kanaal. Zo worden medewerkers beschermd tegen directe en persoonlijke benadering, terwijl elk verzoek zorgvuldig en consistent wordt behandeld. Dit draagt bij aan een veiligere en werkbare omgeving voor medewerkers. Team EIFFEL adviseert over de aanpak; het bestuursorgaan blijft verantwoordelijk voor de besluitvorming.

Resultaat in de praktijk

Door deze aanpak:

- nam de dagelijkse werkdruk binnen de organisatie aantoonbaar af;
- hield de gemeente regie op besluitvorming, terwijl de uitvoering werd ontlast;
- werd per verzoeker een zorgvuldig opgebouwd dossier gecreëerd;
- kon bij de rechter worden onderbouwd dat in specifieke gevallen sprake was van misbruik, waarna een tijdelijk verbod op het indienen van Woo-verzoeken werd opgelegd;
- ontstond een veiligere werkomgeving doordat medewerkers minder direct en persoonlijk werden geconfronteerd met de intensiteit van Woo-verzoeken.

Deze resultaten zorgen ervoor dat de organisatie weer ruimte krijgt voor haar reguliere taken, zonder concessies te doen aan openbaarheid en rechtsbescherming.

Juridisch kader: misbruik en rechtsbescherming

In artikel 4.6 van de Woo is een antimisbruikbepaling opgenomen. Deze bepaling maakt het mogelijk om een Woo-verzoek niet in behandeling te nemen wanneer sprake is van misbruik van recht. De drempel hiervoor ligt bewust hoog.

Belangrijk om te benadrukken:

- elk Woo-verzoek moet afzonderlijk en inhoudelijk worden beoordeeld;
- een conflict of groot aantal verzoeken is op zichzelf geen misbruik;
- het ontnemen van het recht om verzoeken te doen is een zwaar middel;
- alleen een rechter kan een (tijdelijk) verbod opleggen.

Een zorgvuldig opgebouwd dossier is essentieel om, indien nodig, aannemelijk te maken dat sprake is van misbruik. Daarbij blijft terughoudendheid geboden: rechtsbescherming en openbaarheid blijven het uitgangspunt.

Daarnaast is het mogelijk om een bestaand dossier over te nemen en opnieuw te beoordelen. Na overname brengen wij de inhoud en context zorgvuldig in kaart en adviseren wij over de strategisch en juridisch juiste vervolgstappen. Zo ontstaat een concreet plan van aanpak in situaties waarin onduidelijkheid bestaat over de juiste lijn richting contactintensieve verzoekers.

VIER PRAKTISCHE HANDVATTEN VOOR GEMEENTEN

Om efficiënter om te gaan met contactintensieve verzoekers

Tip 1 – Centraliseer de binnenkomst van Woo-verzoeken

Zorg dat Woo-verzoeken op één centrale plek binnenkomen in plaats van verspreid over de organisatie. Dit geeft overzicht, voorkomt versnippering en beschermt medewerkers tegen directe benadering door verzoekers.

Door te werken met één centraal kanaal ontstaat beter inzicht in de aard en omvang van de verzoeken en kan de afhandeling consistentier worden ingericht.

Tip 2 – Centraliseer ook de afhandeling

Beleg de afhandeling van contactintensieve Woo-verzoeken bij een vaste schakel of een dedicated team. Hierdoor worden verzoeken op een uniforme en consistente manier behandeld en ontstaat rust in het proces.

Een centrale afhandeling maakt het bovendien eenvoudiger om kennis op te bouwen, de voortgang te bewaken en keuzes goed vast te leggen.

Tip 3 – Bouw dossiers zorgvuldig op

Bouw per contactintensieve verzoeker een volledig en zorgvuldig dossier op. Dit dossier geeft inzicht in het aantal verzoeken, de omvang daarvan, de proceshouding en de communicatie met de verzoeker.

Een goed opgebouwd dossier is essentieel om patronen te herkennen en vormt – indien nodig – een onderbouwde basis voor juridische toetsing. Tegelijk blijft maatwerk per verzoek altijd noodzakelijk.

Tip 4 – Blijf in gesprek waar mogelijk

Hoewel dit niet voor iedere situatie geschikt is, loont het om – zolang het kan – met een verzoeker in gesprek te blijven. Wijs een vast aanspreekpunt aan binnen de organisatie om vragen te beantwoorden en het doel van verzoeken beter te duiden.

Dit kan bijdragen aan wederzijds begrip, het voorkomen van onnodige escalatie en het zorgvuldig opbouwen van het dossier.

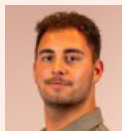
TOT SLOT

Contactintensieve Woo verzoekers vragen om een aanpak die juridisch zorgvuldig én organisatorisch houdbaar is. De combinatie van ervaren juristen, data gedreven inzicht, slimme ondersteuning en een vast bedrag per Woo-verzoek, helpt gemeenten om grip te houden en medewerkers te beschermen.



CONTACT

Contactintensieve Woo-verzoekers vragen om een aanpak die juridisch zorgvuldig én organisatorisch houdbaar is. De combinatie van ervaren juristen, data gedreven inzicht, slimme ondersteuning en een vast bedrag per Woo-verzoek, helpt gemeenten om grip te houden en medewerkers te beschermen.



Jairano Vinck

+31 6 57 08 50 76

jvinck@eiffel.nl



Thirza van Haften

+31 6 52 62 60 13

tvhaaften@eiffel.nl

