

## **Algemene informatie**

### **Inleiding**

Met de Wet open overheid (Woo) is de rol van Woo-contactpersoon duidelijk verankerd: elk bestuursorgaan wijst één of meer contactpersonen aan voor vragen over publieke informatie. In artikel 4.7 Woo staat:

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

De Woo-contactpersoon is een verplichte rol voor elk bestuursorgaan dat moet voldoen aan de Woo. De Woo-contactpersoon speelt op die manier een centrale rol als uitvoerder van transparantie binnen overheidsinstanties, door een brug te slaan tussen burgers, bestuur en collega's. Dit zorgt voor laagdrempelige, klantvriendelijke beantwoording van openbaarheidsvragen en bewaakt dat informatie makkelijk vindbaar en toegankelijk is. Zo realiseren we optimale uitvoering van de Woo, waarbij informatie van de overheid zoveel mogelijk uit zichzelf openbaar wordt gemaakt, niet pas op verzoek.

### **Aanspreekpunt**

De Woo-contactpersoon fungeert als het eerste aanspreekpunt binnen de organisatie voor burgers, journalisten en andere externe partijen die publieke informatie wensen te verkrijgen. De rol draagt bij aan laagdrempelige, toegankelijke en begrijpelijke communicatie over informatievoorziening. De Woo-contactpersoon ondersteunt verzoekers bij het formuleren en verduidelijken van hun informatiebehoefte en probeert waar mogelijk op een laagdrempelige wijze de verzoeker in zijn behoefte te voorzien, waar mogelijk buiten het formele kader van de Woo. Daarbij ligt de nadruk op het dienstverlenend optreden, het dejuridiseren van het proces en het bevorderen van een transparant overheidsorgaan richting de burger.

### **Rolprofiel en implementatieadvies**

Het rolprofiel beschrijft welke resultaten, gedragsindicatoren en competenties passen bij een Woo-contactpersoon. Dit wordt daarna uitgesplitst in benodigde en optionele kenmerken en vaardigheden. Het implementatieadvies biedt context en verdieping bij het rolprofiel van de Woo-contactpersoon. De stukken vormen een richtinggevend kader met ruimte voor maatwerk, afhankelijk van 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 onderhevige organisatie, dan past het mogelijk bij een andere Woo-functionaris, zoals de Woo-jurist of een andere aangewezen functionaris.

Deze informatie is bedoeld voor iedereen die binnen een overheidsorganisatie betrokken is bij de inrichting en implementatie van de rol van Woo-contactpersoon. Denk aan HR-adviseurs, leidinggevendenden, teamcoördinatoren en beleidsmedewerkers. Zij spelen een cruciale rol bij het vertalen van de wettelijke vereisten naar de praktijk, het inbedden van de functie in de organisatie en het zorgen voor de juiste ondersteuning, positionering en professionalisering van Woo-contactpersonen.

## Woo-contactpersoon – Rolprofiel

Voor het rolprofiel is gekozen voor het format van het [Functiegebouw Rijk \(FGR\)](#), een rijksbreed P&O-instrument dat helpt richting te geven aan werken bij de Rijksoverheid. Deze opbouw is bedoeld ter inspiratie en kan helpen om de rol van Woo-contactpersoon in te bedden in het bestaande HR-beleid.

### Opdracht(gever) (politiek/ambtelijk)

| Resultaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Competenties                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Eerste aanspreekpunt voor burgers, journalisten en andere partijen met vragen over publieke informatie.</li><li>Ondersteunt verzoekers bij het verhelderen van hun informatiebehoefte, voorafgaand aan een (Woo-)verzoek.</li><li>Brengt waar mogelijk beschikbare informatie in kaart en koppelt deze terug aan verzoeker.</li><li>Bevordert begrijpelijke en toegankelijke communicatie over de beschikbaarheid van informatie.</li><li>Draagt bij aan een transparante en dienstverlenende overheid.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Helpt verzoekers hun vraag duidelijk te formuleren, zonder formeel op de stoel van de behandelaar of jurist te gaan zitten.</li><li>Toont bestuurlijke sensitiviteit bij vragen met politieke lading.</li><li>Communiqueert helder over het doel, de grenzen en het proces van openbaarmaking.</li><li>Handelt met zorgvuldigheid en integriteit in situaties waarin belangen uiteenlopen.</li><li>Zoekt actief naar werkbare oplossingen binnen de grenzen van wet- en regelgeving.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Politiek-bestuurlijke sensitiviteit</li><li>Integriteit</li><li>Analyseren</li><li>Oordeelsvorming</li></ul> |

### Omgeving

| Resultaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Competenties                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Bepaalt in overleg met verzoeker of afhandeling buiten de formele Woo-procedure mogelijk is.</li><li>Zorgt voor een laagdrempelige en klantgerichte ervaring bij informatieverzoeken</li><li>Herkent snel het type informatieverzoek en zet passende acties in gang.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Luistert actief, stelt vragen om scherp te krijgen, vat samen en begrenst indien nodig.</li><li>Weet te de-escaleren bij spanning of onbegrip en bewaart rust en duidelijkheid.</li><li>Toont empathie en begrip, zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Klantgerichtheid</li><li>Mondelinge communicatie</li><li>Luisteren</li></ul> |

## Bedrijfsvoering

| Resultaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Competenties                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schakelt met behandelaars, juristen of vakafdelingen bij formele of complexe verzoeken en wijst de verzoeker waar nodig door naar de relevante persoon of afdeling.</li> <li>• Houdt zicht op de voortgang van verzoeken en verzorgt waar nodig tussentijdse terugkoppeling.</li> <li>• Signaleert knelpunten in het proces en draagt bij aan verbetering van werkafspraken en ondersteuning</li> <li>• Kennisoverdracht: Faciliteert trainingen of workshops voor collega's over Woo-procedures en actuele wet- en regelgeving</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneert verbindend tussen verzoeker en interne collega's, zonder formeel mandaat maar met autoriteit.</li> <li>• Bewaakt continuïteit in het proces en bevordert samenwerking tussen disciplines.</li> <li>• Is betrouwbaar in opvolging en zorgt voor eenduidigheid in contact en registratie.</li> <li>• Heeft kennis van zowel de Woo, als 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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisgericht</li> <li>• Faciliterend</li> <li>• Plannen en organiseren</li> <li>• Samenwerken</li> <li>• Resultaatgerichtheid</li> </ul> |

## Vernieuwen en verbeteren

| Resultaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gedragsindicatoren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Competenties                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaleert terugkerende vragen of knelpunten in het Woo-proces en koppelt deze terug aan de organisatie.</li> <li>• Draagt bij aan pro-actieve openbaarmaking verplichte categorieën en 3.1</li> <li>• Draagt bij aan het dejuridiseren van informatievragen.</li> <li>• Stimuleert kennisdeling en ontwikkelingen over de Woo en participeert in vakinhoudelijke netwerken.</li> <li>• Beschikt over kennis van de (uitvoering van de) Woo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is proactief in het aandragen van oplossingen voor knelpunten in de uitvoering.</li> <li>• Draagt bij aan interne bewustwording over het belang van openbaarheid.</li> <li>• Neemt initiatief voor verbetering en professionalisering van het Woo-proces en initieert samenwerking met collega's in het vakgebied.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pro actief</li> <li>• Initiatief</li> <li>• Analyseren</li> <li>• Leren</li> </ul> |

## **Kerntaken en activiteiten**

Bepaal vooraf welke taken bij de Woo-contactpersoon worden belegd. De kerntaken vormen de basis: deze dragen bij aan een laagdrempelige toegang tot publieke informatie en goede dienstverlening. De optionele taken kunnen worden toegevoegd als daar ruimte en behoefte voor is. Zo blijft de rol flexibel en kan deze meegroeien met de ontwikkeling van het efficiënt afhandelen van Woo-verzoeken binnen de organisatie en het verbeteren van de informatievoorziening aan de samenleving.

- 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, waar mogelijk verhelderen en afbakenen.
- Ondersteunen bij het verhelderen en afbakenen van de informatiebehoefte.
- Signaleren of een verzoek zonder formele procedure kan worden afgehandeld.
- Doorverwijzen naar de juiste collega's of afdelingen bij complexe informatieverzoeken of Woo-verzoeken.
- Het verstrekken van informatie die al openbaar is of zonder juridische procedure openbaar gemaakt kan worden.
- Bevorderen en uitdragen van interne en externe bewustwording over het belang van openbaarheid van informatie.
- Deelnemen aan relevante overleggen om kennis te bevorderen 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.
- Evalueren periodiek de effectiviteit van de aanpak en de tevredenheid van verzoekers.
- Organiseren van intervisie of casusbesprekingen om van praktijkervaringen te leren.
- Gebruikmaken van signalen uit de praktijk om werkwijzen en processen te verbeteren.

## **Benodigde kennis en vaardigheden**

Uit het rolprofiel van de Woo-contactpersoon blijkt dat bepaalde kennis en vaardigheden essentieel zijn om de rol effectief te vervullen. De Woo-contactpersoon is immers het eerste aanspreekpunt voor burgers en collega's als het gaat om publieke informatie. Om die rol professioneel en zelfstandig te kunnen uitvoeren, is een combinatie van vaardigheden nodig.

De Woo-contactpersoon beschikt idealiter over:

- Vaardigheden in gespreksvoering, zoals luisteren, doorvragen, samenvatten en begrenzen.
- Vermogen om te de-escaleren en verwachtingen op een heldere manier te managen.
- Een dienstverlenende en oplossingsgerichte houding.
- (Globale) kennis van de organisatieprocessen en informatiehuishouding, om verzoeken snel en effectief te kunnen behandelen.
- Het vermogen om samen te werken met diverse interne disciplines.
- Analytisch vermogen om verzoeken snel te duiden en passende acties uit te zetten.
- Bewustzijn van vertrouwelijkheid, integriteit en de grenzen van openbaarheid, zodat zorgvuldig met informatie wordt omgegaan.

## Optionele kennis en vaardigheden

- Praktische kennis van de Woo, inclusief uitzonderingsgronden en relevante jurisprudentie.
- Basiskennis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Archiefwet 1995, Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de organisatie van informatiebeheer.

## **Houding en gedrag**

De wijze waarop de Woo-contactpersoon handelt, is minstens zo belangrijk als de taken die hij of zij uitvoert. Uit het rolprofiel blijkt dat de rol vraagt om een zorgvuldige, toegankelijke en betrouwbare manier van werken. De Woo-contactpersoon beweegt zich op het snijvlak van dienstverlening, het belang van de verzoeker en organisatiebelangen. Dat vraagt om de juiste houding en professioneel gedrag.

De volgende gedragskenmerken zijn belangrijk om deze rol goed te kunnen vervullen:

- Empathisch en klantgericht, zonder de belangen van de organisatie uit het oog te verliezen.

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

## Woo-contactpersoon – Implementatieadvies

### 1. Doelbepaling en taakomschrijving

Bepaal wat de Woo-contactpersoon betekent voor jouw organisatie. Hoe wil jij zorgen voor goede en toegankelijke dienstverlening voor informatievragen?

[Kader: een leuke uitspraak van een werkgroeplid die iets zegt over het doel dat hij of zij heeft met de Woo-contactpersoon]

Bepaal aan de hand van je doel wat de taken zijn die hierbij horen. Het profiel van de Woo-contactpersoon beschrijft welke bijdrage de functie levert. Op basis daarvan kunnen organisaties hun eigen taakomschrijving opstellen. Het is belangrijk om stil te staan bij wat de Woo-contactpersoon concreet **doet** in de praktijk: welke taken horen standaard bij de rol, welke werkzaamheden zijn mogelijk aanvullend, en welke randvoorwaarden zijn nodig om deze functie effectief te vervullen?

### 2. De organisatorische inbedding van de Woo-contactpersoon

De Woo-contactpersoon kan op verschillende manieren in de organisatie gepositioneerd worden. Het is aan de organisatie om hier een keuze in te maken. Hieronder worden een paar keuzes opgesomd die het bestuursorgaan kan maken om de Woo-contactpersoon op een goede manier in te bedden in de bestaande organisatiestructuur.

#### a. Vaste functie versus neventaak

De rol Woo-contactpersoon wordt door één medewerker ingevuld die geen andere werkzaamheden heeft *versus* door een medewerker voor wie de rol van Woo-contactpersoon een neventaak is.

Afwegingen:

- Hoeveel werk ligt er voor de Woo-contactpersoon?
- Hoe regelmatig is de stroom van binnenkomende verzoeken?
- Hoe intensief wil je contact hebben met de verzoeker?
- Hoeveel prioriteit wil je leggen bij de rol van Woo-contactpersoon?
- Let op: is het een neventaak? Zorg ervoor dat deze niet ondergesneeuwd raakt door andere prioriteiten.

b. Plaatsing in het organisatieonderdeel

De Woo-contactpersoon werkt binnen een Woo-team met verschillende Woo-professionals *versus* binnen een team dat niet direct is opgericht ten behoeve van de Woo, zoals het klantcontactcentrum.

Wanneer de Woo centraal geregeld wordt, dan zijn de Woo-professionals onderdeel van een team dat zich richt op het afhandelen van Woo-verzoeken. De Woo kan ook decentraal afgehandeld worden, waarbij het Woo-proces verdeeld wordt over de verschillende bestaande teams. In beide gevallen kan je Woo-contactpersoon in een vakteam geplaatst worden, of in een ander organisatieonderdeel, zoals het klantcontactcentrum (KCC) of bij informatiebeheer.

Afwegingen:

- Richt de Woo-contactpersoon zich primair op het klantcontact of op het Woo-proces?
- Wil je de Woo-contactpersoon inhoudelijk werk laten doen met betrekking tot het afhandelen van Woo-verzoeken?  
Wat vind je van versnippering van Woo-professionals over de organisatie?
- Is het voor de organisatie (on)gunstig dat de Woo-contactpersoon op afstand werkt van de afhandelingspraktijk?

c. Ruimte voor maatwerk

- Verdeel de rol over twee professionals (fte afhankelijk van hoeveelheid Woo-verzoeken), met waarnemers die bijspringen bij afwezigheid of piekbelasting. Leg afspraken vast over bereikbaarheid, overdracht en back-upprocedures.
- Combineer de rol met andere professionals, zoals privacyofficer of communicatiespecialist. Bewaak hierin de onafhankelijkheid van de rol en zorg voor richtlijnen om belangenverstrengeling.

[visual: grootte organisatie i.c.m. mogelijke positie Woo-contactpersoon)

**3. Positionering in de organisatie**

De Woo-contactpersoon werkt nauw samen met de Woo-coördinator (indien aanwezig), juristen, informatiebeheerders, communicatieadviseurs en Woo-behandelaars, zoals beleidsmedewerkers. In veel gevallen wordt de rol vervuld naast andere werkzaamheden, zoals een klantcontact- of juridische functie. De Woo-contactpersoon heeft doorgaans een verbindende en bemiddelende positie en speelt een belangrijke rol bij het realiseren van open en toegankelijke overheidscommunicatie. Goede interne en externe positionering en zichtbaarheid zijn daarom essentieel voor het effectief vervullen van deze rol. Gelet op het formele mandaat en het nemen van beslissingen is het aanbevolen om één medewerker of team binnen de organisatie formeel als Woo-contactpersoon aan te wijzen. Het mandaat en de beslissingsbevoegdheid worden, los van de formele aanwijzing en inbedding, geregeld in een mandaatbesluit.

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

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

#### **4. Zichtbaarheid en interne en externe communicatie**

De Woo-contactpersoon dient als laagdrempelige en toegankelijke schakel in het Woo-proces, zowel voor de (potentieel) verzoeker als voor de organisatie. Bepaal hoe je de zichtbaarheid van de Woo-contactpersoon intern en extern kunt versterken. Bij interne zichtbaarheid weten collega's wie de Woo-contactpersoon is en hoe ze die kunnen bereiken, bijvoorbeeld door vermelding op intranet of deelname aan afdelings- of teamoverleggen. Bij externe zichtbaarheid kunnen verzoekers de Woo-contactpersoon gemakkelijk vinden, bijvoorbeeld via een herkenbaar mailadres, telefoonnummer of spreekuur.

Ter ondersteuning kun je de [brochure voor Woo-verzoekers van ACOI](#) inzetten. Deze geeft een toegankelijke uitleg over de rol van de Woo-contactpersoon en wat een verzoeker mag verwachten. Je kunt deze brochure aanpassen en toevoegen aan je eigen communicatie-uitingen.

#### **5. Ondersteuning, hulpmiddelen en professionalisering**

Ondersteun de implementatie van de Woo-contactpersoon door bestaande hulpmiddelen en openbare informatie in kaart te brengen en te ondersteunen met eigen middelen, zoals een gespreksleidraad of beslisboom. Veel praktische informatie over het Woo-proces vind je bijvoorbeeld in de [Samenwerkwijzer](#) voor Woo-behandelaars van ACOI. Zo ondersteun je de Woo-contactpersoon als essentieel onderdeel van het Woo-proces.

[Opnemen kader met passage uit samenwerkwijzer]

Om de rol goed te kunnen vervullen, is het belangrijk dat er binnen de organisatie duidelijkheid is over de verantwoordelijkheden en de positionering van de Woo-contactpersoon. Training in soft skills, wet- en regelgeving en casuïstiek draagt bij aan professionalisering. Daarnaast zijn praktische hulpmiddelen zoals intakeformulieren, stroomschema's en gespreksleiden ondersteunend in de dagelijkse uitvoering. Daarnaast bevordert deelname aan intervisie en een community of practice kennisdeling en de ontwikkeling van een gezamenlijke beroepspraktijk.