



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Optimaal Woo-proces

Deel 2: Implementatiehulpmiddel

Wet open overheid

Versie 1.0 voor openbare consultatie

CONCEPT

1. Inleiding

Dit document betreft een hulpmiddel voor de implementatie van het optimaal Woo-proces. De thema's die in dit implementatiehulpmiddel worden behandeld zijn mede tot stand gekomen op basis van input van vertegenwoordigers van overheidsorganisaties die deelnamen aan de werkgroep bijeenkomsten in het kader van het optimaal Woo-proces.

Het doel van dit document is om Woo-professionals handvatten te bieden om het optimale Woo-proces te implementeren in de uitvoeringspraktijk. In het eerste onderdeel wordt ingegaan op hoe het huidige proces voor de afhandeling van Woo-verzoeken door het bestuursorgaan zich verhoudt tot het optimaal Woo-proces. In het tweede onderdeel worden handvatten gegeven om het optimaal Woo-proces bij het bestuursorgaan in te bedden en de afhandeling van Woo-verzoeken efficiënter in te richten.

Het implementatiehulpmiddel omvat de volgende onderdelen:

- 1) **Vergelijking met het optimaal Woo-proces:** Hoe ziet de huidige situatie van het bestuursorgaan eruit in vergelijking met het optimaal Woo-proces?
- 2) **Ondersteuning door technologie:** Welke technische ondersteuning is bij het bestuursorgaan beschikbaar om de uitvoering van het proces efficiënter te maken, en aan welke functionaliteiten moet dit voldoen?
- 3) **Toegang tot informatie:** Hoe is de toegang tot relevante informatie, systemen en betrokkenen ingericht?
- 4) **Governance:** Hoe zijn de verantwoordelijkheden voor het proces ingericht bij het bestuursorgaan?
- 5) **Sturing op resultaten:** Hoe wordt het proces gemonitord en noodzaak voor bijsturing gesignaleerd?

1. Vergelijking met het optimaal Woo-proces

Voor een goede inbedding van het optimaal Woo-proces is het belangrijk om een directe vergelijking te kunnen maken tussen de huidige situatie bij het bestuursorgaan en de kaders van het optimaal Woo-proces. Dit onderdeel richt zich daarom op de mate waarin de inrichting van het proces bij jouw bestuursorgaan aansluit op de beschrijving van het optimaal Woo-proces.

Hiertoe kan de volgende checklist worden gebruikt:

- Zijn alle hoofdactiviteiten belegd bij een uitvoerende rol?

- Wordt bij het proces binnen jouw organisatie zoveel mogelijk aangesloten op de rolbeschrijvingen van het optimaal Woo-proces? Is het wenselijk deze aansluiting te verbeteren?
- Worden alle best practices door de organisatie uitgevoerd?
- Op welke momenten wordt tijdens de afhandeling van Woo-verzoeken contact opgenomen met de verzoeker in vergelijking met het optimaal Woo-proces?

2. Ondersteuning door technologie

Het afhandelen van Woo-verzoeken vraagt momenteel nog veel handmatig werk, terwijl dit efficiënter in kan worden gericht door de inzet van technologie die de uitvoering van het proces ondersteunt. Dit onderdeel biedt inzicht in benodigde functionaliteiten en de bijdrage die deze leveren aan een efficiënte en effectieve uitvoering van het Woo-proces. Het beschikbaar hebben van de gevraagde informatie geeft een beeld van de mate waarin technologie beschikbaar en bruikbaar is op cruciale punten in het procesverloop.

De uitvoering van het optimaal Woo-proces kan efficiënter worden ingericht door de gerichte inzet van tooling met bepaalde mate van automatisering. In dit implementatiehulpmiddel worden geen leveranciers van specifieke tooling benoemd. Enkel de functionaliteiten om de uitvoering van het proces te ondersteunen worden genoemd. Door onderstaande tabel in te vullen krijgt de organisatie meer inzicht in de specifieke functionaliteiten die de uitvoeringslasten van het proces kunnen beperken.

Belangrijkste knelpunten in het proces	Benodigde functionaliteiten ter ondersteuning	Functionaliteit beschikbaar (Ja/Nee)?	Zo ja: welke mate van automatisering (Handmatig (H)/Deels Geautomatiseerd (DG), of Volledig Geautomatiseerd (VG)?)	Indien geautomatiseerd: wordt dit als ondersteunend ervaren (Ja/Nee/Geen mening)?
Ontvangen verzoek	1. Het beschikbaar hebben van een standaard formulier voor het eenvoudig in kunnen dienen van Woo-verzoeken door verzoekers.	1.	1.	1.

Ordenen	1. Het automatisch nummeren van documenten in een dossier.	1. –	1. –	1. –
Ontdubbelen	1. Het automatisch kunnen herkennen van dubbele documenten in een bundel van documenten. 2. Het automatisch kunnen verwijderen van dubbele documenten die zijn gevonden in een bundel van documenten.	1.	1.	1.
Opschonen (inclusief lakken van documenten)	1. Een automatisch lakvoorstel kunnen doen voor persoonsgegevens en andere vaak gelakte informatie (zoals bankrekeningnummers).	1.	1. – 2.	1. – 2.
(Systeemoverstijgend) zoeken naar documenten	1. Het automatisch zoeken naar documenten over verschillende systemen heen op basis van relevante onderwerpen.	1. – 2.	1. – 2.	1. – 2.
Checken of informatie al openbaar is	1. Het in openbare bronnen kunnen zoeken naar relevante informatie voor het Woo-verzoek die al openbaar gemaakt is.	1.	1.	1.
Inventarislijst genereren	1. Het automatisch kunnen genereren van een inventarislijst van documenten die onder het Woo-verzoek vallen met toegewezen nummers van documenten en informatie	1. – 2.	1. – 2.	1. – 2.

	over de toegepaste uitzonderingsgronden.			
Zienswijze uitvragen	1. Het automatisch identificeren van mogelijke belanghebbenden. 2. Het kunnen genereren van losse bundels van documenten die relevant zijn voor een specifieke belanghebbende. 3. Het automatisch kunnen monitoren van de zienswijzen die zijn binnengekomen n.a.v. de uitvraag.	1.	1. – 2.	1. – 2.
Monitoren doorlooptijden van verzoeken	1. Het kunnen monitoren van de doorlooptijd van Woo-verzoeken per processtap.	1.	1.	1.
Monitoren status per verzoek	1. Het kunnen registreren en monitoren van de status van individuele Woo-verzoeken.	1.	1.	1.

3. Toegang tot informatie

Een goede uitvoering van het Woo-proces vraagt om snelle toegang tot relevante informatie, systemen en betrokkenen. Dit onderdeel helpt inzicht te krijgen in de organisatorische en technische randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn.

3.1. Voorafgaand aan het Woo-proces: Proactieve omgang met terugkerende Woo-verzoeken

Sommige Woo-verzoeken zijn terugkerend, bijvoorbeeld door hoge maatschappelijke relevantie. In onderstaande tabel kan worden vastgesteld of duidelijk is vastgelegd over welke onderwerpen jouw bestuursorgaan regelmatig Woo-verzoeken krijgt, wie daarvoor (inhoudelijk) aanspreekbaar is

en op welke publicatie locaties (extern) en bronsystemen (intern) zich daarover informatie bevindt. Door deze informatie direct inzichtelijk te maken wordt de benodigde inzet om toekomstige Woo-verzoeken over dit onderwerp af te ronden beperkt. Het bestuursorgaan kan hier ook proactief rekening mee houden door de informatie al uit eigen beweging actief openbaar te maken. Ook dan helpt het om intern vast te leggen voor welke dossiers dit is gebeurd en waar deze informatie vindbaar is zodat hieraan snel kan worden gerefereerd.

Onderwerp	Funcienaam en contactgegevens	Specifieke publieke locatie(s) (extern)	Specifiek bronsysteem (intern)
<i>Voorbeelden:</i> - Verkeers-/milieuonderzoeken - Verslagen met projectontwikkelaars		Voorbeeld: [Naam website/ platform]	Voorbeeld: [Naam systeem]
[Vul aan met onderwerpen waar jouw bestuursorgaan over gaat]			

3.2. Autorisaties en protocollen

In onderstaande tabel kan worden vastgesteld of benodigde autorisaties om toegang te krijgen tot relevante systemen voor de afhandeling van Woo-verzoeken beschikbaar zijn. Door het creëren van een overzicht van wie toegang heeft tot systemen wordt een volledig beeld van de zoekslag gemaakt. Daar waar toegang ontbreekt tot systemen is de zoekslag niet volledig.

Systeem	Welke mensen hebben toegang nodig uit hoofde van hun functie?	Welke mate van toegang is noodzakelijk (volledig/gedeeltelijk, direct/indirect)?	Funcienaam en contactgegevens
<i>Voorbeelden:</i> Document management system	<i>Voorbeelden:</i> Informatiespecialist(en) Woo-behandelaar (of andere rol)		
Samenwerkruimtes			

<i>E-mail inboxen</i>			
<i>[Vul aan met de specifieke bronssystemen (die je eventueel in de tabel hierboven hebt geformuleerd)]</i>			

Naast het verzorgen dat de juiste personen toegang hebben tot relevante systemen is het van belang om afspraken over deze autorisaties en bijbehorende processen vast te leggen in protocollen. Beantwoord hiervoor de volgende vragen:

- Is er een standaard protocol beschikbaar voor het doorzoeken van e-mail inboxen?
- Is er een protocol beschikbaar voor wanneer betrokken medewerkers bij het Woo-verzoek de gevraagde informatie moeten aanleveren?
- Zijn er afspraken gemaakt over wat er moet gebeuren als betrokken medewerkers niet de juiste autorisaties hebben (gekregen), of als de informatie niet tijdig door hen wordt aangeleverd?

3.3. Uitvragen van zienswijzen

Als er vaker bij dezelfde belanghebbenden om een zienswijze wordt gevraagd, is het verstandig een overzicht te maken van contactgegevens die hiervoor kunnen worden gebruikt. Bijvoorbeeld als het gaat om een partij waarmee de overheid contracten heeft, of om andere bestuursorganen. In onderstaande tabel kan worden gebruikt om dit overzicht op te stellen.

Belanghebbend bestuursorgaan	Functionaam en contactgegevens
<i>Voorbeelden:</i>	
Ministerie van Financiën	
Belastingdienst	
Raad voor Ondernemend Nederland	

[...]	
-------	--

4. Governance

Een duidelijke inrichting van verantwoordelijkheden is essentieel voor een zorgvuldige uitvoering van het proces. Dit onderwerp ondersteunt bij het beoordelen of de benodigde governance binnen de organisatie is ingericht.

In onderstaande tabel kan worden vastgesteld welke van de volgende verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

Verantwoordelijkheden	Vastgelegd? (Ja/nee)
Eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Woo	
Proceseigenaarschap van de Woo	
Eindverantwoordelijkheid voor de inhoudelijke beantwoording van een Woo verzoek	
Escalatielijijn	
Parafenlijnen	
Mandaathouders	

5. Sturing op resultaten

Inzicht in de resultaten van het Woo-proces maakt het mogelijk om knelpunten te signaleren en verbeteringen door te voeren. Dit onderdeel helpt bij het bepalen welke informatie nodig is om de uitvoering van het Woo-proces te monitoren en gericht bij te sturen.

In onderstaande tabel kan worden vastgesteld welke elementen worden gemeten.

Gemeten elementen	Rapportage beschikbaar (Ja/nee)
-------------------	---------------------------------

<i>Voorbeeld</i>	
- <i>Doorlooptijd parafenlijn</i> - <i>Doorlooptijd zoeken naar documenten</i> - <i>Doorlooptijd beoordelen documenten</i> - <i>Doorlooptijd zienswijze uitvraag</i> - <i>Tevredenheid verzoeker</i>	
[Vul aan...]	

Gegevens over resultaten uit het proces kunnen worden benut om inzicht te krijgen in knelpunten die tijdens het proces ontstaan, welke oorzaken daaraan ten grondslag liggen, en waar sprake is van een kans om het te verbeteren. Overweeg daarvoor:

- welke indicatoren het beste aansluiten bij de doelstellingen van het proces;
- hoe de uitkomsten periodiek worden benut om verbetermaatregelen te bepalen en de effecten daarvan te evalueren;
- hoe wordt geborgd dat de onderliggende gegevens eenduidig en betrouwbaar zijn.

De meest effectieve inrichting combineert drie soorten indicatoren:

- **Resultaatindicatoren:** bijvoorbeeld percentage Woo-verzoeken binnen de wettelijke termijn afgehandeld.
- **Procesindicatoren:** bijvoorbeeld gemiddelde behandeltijd per processtap, wachttijd bij interne afstemming en doorlooptijd van documentverzameling.
- **Voorspellende indicatoren:** bijvoorbeeld het aantal nieuwe verzoeken, verwachte complexiteit, beschikbare capaciteit en dossiers die binnen twee weken de wettelijke termijn bereiken.

Deze combinatie maakt niet alleen zichtbaar hoe het proces heeft gepresteerd, maar biedt ook inzicht in waar risico's ontstaan en welke maatregelen nodig zijn om toekomstige termijnoverschrijdingen te voorkomen. Daarmee verschuift de sturing van reactief (achteraf verantwoorden) naar proactief (tijdig bijsturen), wat essentieel is voor een effectieve uitvoering van de Wet open overheid.

CONCEPT