



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
2015-0000029179

Uw kenmerk
MvBIZ/VNI-WtVkMsbrkWob-
nav-MvT/2015-01-05

Blijlagen
30

Datum 4 maart 2015
Betreft Beslissing op uw Wob-verzoek en reactie op rappèl

Geachte

Bij brief van 5 januari 2015 met kenmerk "MvBIZ/VNI-WtVkMsbrkWob-nav-MvT/2015-01-05", door mij ontvangen op 13 januari 2015, heeft u bij mijn ministerie een verzoek ingediend als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna ook: Wob).

Uw verzoek bestaat uit meerdere onderdelen. U vraagt in uw verzoek, samengevat weergegeven, om:

- A. "nadere informatie evaluatie/indeling online reacties consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (A)"
- B. "nadere informatie evaluatie/afwijzing online reacties consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (B)"
- C. "nadere informatie afwijzing reacties anderszins consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (C)"
- D. "nadere informatie formeel gevraagde reacties consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (D)"
- E. "nadere informatie informeel gevraagde reacties consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (E)"
- F. "nadere informatie informeel verkregen reacties consultatie Wet Voorkomen Misbruik WOB (F)"
- G. "nadere informatie beleid verspreiding reacties Wet Voorkomen Misbruik WOB (G)"
- H. "nadere informatie inzet actieve openbaarheid (H)"
- I. "nadere informatie inzet vlotte afhandeling WOB-verzoeken (I)".

Bij brief van 16 januari 2015, kenmerk 2015-0000029175, heb ik de ontvangst van uw verzoek aan u bevestigd.

Bij brief van 5 februari 2015, kenmerk 2015-0000072144, is de termijn om op uw verzoek te beslissen met vier weken verlengd.

Omdat het niet mogelijk bleek u telefonisch te bereiken om u ter verduidelijking van uw verzoek enkele vragen te stellen, heb ik u bij brief van 10 februari 2015, kenmerk 2015-0000084393, verzocht contact op te nemen met het ministerie. Helaas heeft u daarop niet gereageerd.

Datum
4 maart 2015
Kenmerk
2015-0000029179

Met betrekking tot uw verzoek om informatie bericht ik u als volgt.

Uw verzoek heeft betrekking op de reacties die in het kader van de consultatie via internet zijn ingediend op het voorontwerp van het wetsvoorstel tot wijziging van de Wet openbaarheid van bestuur in verband met aanvullingen ter voorkoming van misbruik (hierna ook: wetsvoorstel Wet Voorkomen misbruik Wob).

In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel is op p. 11 onder "Consultatie" de volgende tekst opgenomen:

"Van 22 juli 2014 tot en met 19 augustus 2014 is een concept van dit wetsvoorstel in consultatie geweest. Reacties zijn desgevraagd ontvangen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Unie van Waterschappen (UvW), Politie Nederland, het College van procureurs-generaal, de Raad voor de rechtspraak, de Nederlandse Vereniging van Journalisten (NVJ) en het Nederlands Genootschap van Hoofdredacteuren. In de internetconsultatie zijn 116 reacties ontvangen (waarvan 87 openbaar), waaronder reacties van de Nederlandse Orde van Advocaten en Bits of Freedom. Vanwege het grote aantal reacties in de internetconsultatie is het niet mogelijk op al deze reacties afzonderlijk in te gaan. De meeste reacties sluiten echter op hoofdlijnen aan bij de reacties van de organisaties waaraan formeel een reactie is gevraagd. Een aantal via internetconsultatie verkregen reacties had geen betrekking op het voorgelegde conceptwetsvoorstel." (TK 2014-2015, 34 106, nr. 3).

U verzoekt om openbaarmaking van (A) documenten die de stelling onderbouwen dat de meeste reacties op hoofdlijnen aansluiten bij de reacties van de organisaties waaraan formeel een reactie is gevraagd en van (B) documenten die de conclusie onderbouwen dat een aantal via internetconsultatie verkregen reacties geen betrekking had op het voorgelegde wetsvoorstel.

In reactie hierop deel ik u mee dat de onderbouwing van de stelling dat de meeste reacties op hoofdlijnen aansluiten bij de reacties van de organisaties waaraan formeel een reactie is gevraagd (**A**), en de onderbouwing van de conclusie dat een aantal via internetconsultatie verkregen reacties geen betrekking had op het voorgelegde wetsvoorstel (**B**), uitsluitend is te vinden in de ingestuurde reacties zelf.

Het overgrote deel van deze reacties is openbaar en vindt u op internet. Ik geef u de vindplaatsen. Alle formeel gevraagde reacties en de, via internetconsultatie ingediende reacties van de Orde van Advocaten en van Bits of Freedom, die in de memorie

van toelichting worden vermeld, vindt u via <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34106-3> en via <http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2014D46298> (als bijlage bij de memorie van toelichting).

Datum
4 maart 2015
Kenmerk
2015-0000029179

De overige openbaar gemaakte reacties op de internetconsultaties vindt u via <http://www.internetconsultatie.nl/wetvoorkomenmisbruikwob/reacties>.

Naast deze reeds openbare reacties zijn er 29 in het kader van de internetconsultatie ingediende reacties die niet op internet zijn gepubliceerd. Bij 28 van deze 29 reacties hebben de desbetreffende indieners bij het invullen van het online-reactieformulier ervoor gekozen gebruik te maken van de mogelijkheid dat hun reactie niet op de website internetconsultatie.nl wordt gepubliceerd. Eén van deze 29 reacties heeft het ministerie afgekeurd voor publicatie op de website internetconsultatie.nl vanwege de door de indiener bij zijn reactie bijgevoegde lijst met namen van zijns inziens zogenaamde 'misbruikers' van de Wet openbaarheid van bestuur.

Ik heb besloten om naar aanleiding van uw verzoek deze negenentwintig reacties openbaar te maken. U treft ze bijgaand aan. U zult zien dat in de bijgevoegde documenten bepaalde gegevens onleesbaar zijn gemaakt. Deze gegevens maak ik niet openbaar. Dit betreft (voor)naam, (e-mail)adres en woonplaats van de individuele indieners. Deze gegevens maak ik niet openbaar in verband met het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, welk belang is opgenomen in artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob. Dit belang afwegende tegen het algemene belang van openbaarmaking van deze gegevens, acht ik het belang genoemd in artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob hier zwaarwegender. De hiervoor vermelde lijst met namen die door één van de indieners bij zijn reactie is gevoegd, maak ik op grond van dezelfde afweging in zijn geheel niet openbaar op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob.

Met betrekking tot het onderdeel **C** van uw verzoek, waarin u verzoekt om openbaarmaking van "elk en enigerlei document ziende op informatie terzake elk en enigerlei anderszins dan via internetconsultatie ontvangen reacties, die geen betrekking hadden op het voorgelegde wetsvoorstel", deel ik u mee dat geen andere reacties op het wetsvoorstel zijn ontvangen en/of gevraagd dan de via de internetconsultatie ontvangen reacties enerzijds en de formeel aan een aantal organisaties gevraagde reacties anderzijds.

Met betrekking tot onderdeel **D** van uw verzoek, waarin u verzoekt om openbaarmaking van documenten inzake organisaties die wel om een (formele) reactie is gevraagd maar deze niet hebben verstrekt, ongeacht de reden van niet-verstrekken, met betrekking tot onderdeel **E** waarin u verzoekt om openbaarmaking van documenten inzake organisaties die informeel om een reactie is gevraagd, en onderdeel **F** waarin u verzoekt om openbaarmaking van documenten inzake organisaties die informeel een reactie hebben gegeven, voorafgaand, tijdens of na sluiting van de consultatieprocedure, alsmede de inhoud van deze reacties, deel ik u mee dat alle aangezochte organisaties een

formele reactie hebben gestuurd. Zoals hiervoor toegelicht zijn deze reacties alle openbaar en te vinden als bijlage bij de memorie van toelichting. Door mij zijn geen organisaties informeel benaderd met het verzoek een reactie te geven op het wetsvoorstel, noch heb ik dergelijke informele reacties ontvangen. Kortom, alle reacties zijn hetzij formeel gevraagd, en gekregen, hetzij verkregen via de internetconsultatie.

Datum
4 maart 2015
Kenmerk
2015-0000029179

In onderdeel **G** van uw verzoek vraagt u om openbaarmaking van documenten aangaande de toegankelijkheid van de online ingediende, maar niet gepubliceerde reacties.

Zoals hiervoor uiteengezet waren 29 in het kader van de internetconsultatie ingediende reacties niet op internet gepubliceerd. Deze reacties waren wel toegankelijk voor, zoals u het verwoordt, "de beleidsmaker", te weten de ambtenaren die dit dossier in hun portefeuille hebben. De Tweede Kamer kon desgevraagd van deze individuele reacties kennis nemen.

Naar aanleiding van uw Wob-verzoek heb ik deze negenentwintig reacties openbaar gemaakt, zodat een ieder hiervan kan kennisnemen. Ik verwijs naar de passage over deze openbaarmaking hiervoor in dit besluit en naar de bijlagen bij dit besluit. Overige documenten zoals door u in onderdeel G van uw verzoek beschreven berusten, zo al bestaand, niet bij mijn ministerie.

Met betrekking tot de onderdelen **H** en **I** van uw Wob-verzoek, waarin u verwijst naar de passage op pagina 13 van de memorie van toelichting "dat het kabinet (..) inzet op meer actieve openbaarheid en op een informele aanpak en vlotte afhandeling van Wob-verzoeken" en waarin u verzoekt om openbaarmaking van "elk en enigerlei document" hierover, informeer ik u als volgt.

Kennis en ervaring op de terreinen actieve openbaarheid en informele aanpak van Wob-verzoeken worden via de website www.open-overheid.nl gedeeld. Ook worden met enige regelmaat bijeenkomsten georganiseerd waar informatie, kennis en ervaring met deze onderwerpen worden gedeeld. De data voor deze bijeenkomsten worden via de website www.open-overheid.nl bekend gemaakt.

Verder wijs ik u in dit verband graag op de Visiebrief digitale overheid 2017 die ik op 23 mei 2013 aan de Tweede Kamer heb gezonden (TK 2012-2013, 26 643, nr. 280), en dan met name op pagina 4. Overigens heb ik een exemplaar van deze Visiebrief aan u toegezonden in het kader van uw eerdere Wob-verzoek van 9 december 2014. Ook wijs ik u in dit verband op de reactie van het kabinet van 2 juli 2014 (TK 2013-2014, 32 802, nr. 9) op de motie Voortman over actieve openbaarmaking van rapporten en op mijn reactie van 6 november 2014 met kenmerk 2014D40191 (zie <http://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2014D40191>) op de vragen die over dit onderwerp zijn gesteld tijdens de begrotingsbehandeling (TK 2013-2014, 34 000 VII, nr. 14).

Aanvullend wijs ik u op het punt van 'informele en vlotte afhandeling van Wob-verzoeken' op een stappenplan dat het ministerie heeft ontwikkeld. Dit stappenplan is bijgevoegd. De (eerste) ervaringen worden gedeeld via de website www.open-overheid.nl. Ook interviews over ervaringen met deze pilot, ontwikkelde instrumenten en behaalde resultaten worden via deze open-overheid website gedeeld.

Datum
4 maart 2015
Kenmerk
2015-0000029179

Omdat het onderwerp uw kennelijke interesse geniet maak ik u er graag nu reeds op attent dat dit voorjaar een tussenrapportage op deze website zal worden gepubliceerd. Deze rapportage zal in de zomer worden aangevuld met empirische data van bestuursorganen om nader onderbouwd de mogelijkheden en effecten in kaart te brengen en daarmee andere bestuursorganen te helpen om mogelijke verbeteringen te kunnen doorvoeren bij de behandeling van Wob-verzoeken.

Tot slot. Bij brief van 12 februari 2015, door mij ontvangen op 23 februari 2015, stuurde u een "rappèl" met kenmerk "MvBiZ/RHVn/VNI-WtVkJMsbrkWob-nav-MvT/2015-02-12 Voorheen: MvBiZ/VNI-WtVkJMsbrkWob-nav-MvT/2015-01-05 (1)". U stelt mij daarbij in gebreke omdat ik nog niet heb beslist op uw Wob-verzoek van 5 januari 2015 met kenmerk "MvBiZ/VNI-WtVkJMsbrkWob-nav-MvT/2015-01-05".

Ik attendeer u erop dat ik uw Wob-verzoek van 5 januari 2015 heb ontvangen op 13 januari 2015, zoals ik u bij brief van 16 januari 2015, kenmerk 2015-0000029175, heb meegedeeld. Dit betekent dat op 10 februari 2015 de wettelijke termijn van vier weken om een beslissing te nemen op uw verzoek was geëindigd. Ingevolge artikel 6, tweede lid, van de Wob kan het bestuursorgaan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt voor de afloop van de eerste termijn schriftelijk gemotiveerd mededeling gedaan aan de verzoeker. Bij brief van 5 februari 2015, kenmerk 2015-0000072144, derhalve vóór het einde van de eerste termijn, heb ik de termijn om op uw Wob-verzoek te beslissen met vier weken verlengd. Dit betekent dat 10 maart 2015 de laatste dag is van de (verlengde) beslistermijn. Aangezien de wettelijke termijn om op uw Wob-verzoek te beslissen nog niet is geëindigd, is uw brief van 12 februari 2015 geen ingebrekestelling als bedoeld in de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

U ontvangt deze beslissing op uw Wob-verzoek binnen de wettelijke termijn en derhalve tijdig. Mijn ministerie is u dan ook geen dwangsom verschuldigd.

Dit Wob-besluit en de stukken die met dit besluit voor een ieder openbaar worden, zullen enkele werkdagen na dagtekening van dit besluit worden gepubliceerd op de website www.rijksoverheid.nl.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
namens deze,

Datum
4 maart 2015
Kenmerk
2015-0000029179

Richard van Zwol
Secretaris-generaal

Bijlagen: -29 in het kader van de internetconsultatie ingediende reacties;
-Stappenplan.

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit daartegen per brief bezwaar maken bij de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties, directie Burgerschap en Informatiebeleid, Postbus 20011, 2500 EA Den Haag. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend, voorzien zijn van een datum alsmede van de naam en het adres van de indiener en dient vergezeld te gaan van de gronden waarop het bezwaar berust en, zo mogelijk, een afschrift van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.

Behoort bij BZK- Wobbesluit

maart 2015

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	23 juli 2014 (09:17)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Niet afschaffen, de democratie wordt weer onderuit gehaald.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (09:39)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De vele vaak onterechte Wob-verzoeken kosten te veel gemeenschapsgeld. Ze zorgen ervoor dat er heel veel werkuren aan verspild worden. Degene die een Wob-verzoek doet zou voor het uitzoekwerk dat daarvoor gedaan moet worden een factuur moeten kunnen krijgen, zodat de drempel hoger wordt en onterechte Wob-verzoeken zoveel mogelijk worden voorkomen.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (10:54)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Ik vind dat openbaarheid van de overheid het hoogste goed moet zijn en blijven. Het is in het belang van elke burger, en daarmee ook elke bestuurder dat de overheid op haar werking kan worden gecontroleerd. Als we die functie gaan beperken begeven we ons op een glijdende schaal.

De argumentatie dat er misbruik is, is geen steekhouder om het maar helemaal in te perken. Hetzelfde geldt voor uitkeringen: het is niet omdat enkelen frauderen dat iedereen maar moet worden gekort. Overheidsorganen moeten in alle openheid en in alle publieklijkheid kunnen worden gecontroleerd op hun juiste bedoelingen en werking.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (11:01)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De participatiesamenleving zoals voorgesteld in de laatste troonrede kan alleen worden uitgevoerd door sterke, kritische burgers. Door de voorgestelde aanpassingen in de WOB wordt de relatie tussen burger en overheid minder evenwichtig, hetgeen de opkomt van een mogelijke participatiesamenleving alleen maar moeilijker zal maken.

Dat de WOB in sommige gevallen misbruikt wordt is vervelend, maar het is belangrijk dat dit misbruik wordt afgezet tegen de waarde van een goed functionerende WOB.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (11:16)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Volgens mij kan het niet zo zijn dat gemeenten de incentive kwijtraken om op tijd te reageren op een WOB-verzoek. Dan kun je net zo goed de wet openbaarheid bestuur in de prullenbak gooien.

Zou het niet veel beter zijn om de vorm waarin een WOB-verzoek gedaan moet worden vast te leggen? En dat een gemeente een WOB-verzoek mag weigeren omdat ze het zinloos vinden? Een onafhankelijke commissie kan dan beoordelen of de WOB-verzoek inderdaad zinloos is. Een onvoldoende toegelicht verzoek leidt dan automatisch tot weigering en de onafhankelijke commissie kan beoordelen of de weigering terecht is.

Met het wegvallen van de "reactie-boete" verdwijnt elke incentive voor de overheid om zijn best te doen (op tijd) te reageren op een verzoek.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (12:26)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De Intentie lijkt goed. Maar schijn bedriegt. Plasterks voorstel illustreert treffend wat er mis is met de openbaarheid van bestuur in Nederland: de Wob zou vooral problematisch zijn voor de overheid. In werkelijkheid is het omgekeerd. De overheid is zélf de grootste Wobmisbruiker. En dat probleem wordt maar niet opgelost.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (12:33)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

*Weer symptoombestrijding van de gevolgen van een systeemfout!
Los het probleem op een abstracter niveau dan waar het is ontstaan.*

*De overheid is van en voor ons allemaal. Alle informatie van onze overheid hoort dus openbaar, vrij en kosteloos toegankelijk te zijn - en dat is vandaag eenvoudig, simpel en goedkoop te doen met digitale middelen mits dat centraal eenduidig wordt gecoördineerd!
Vertrouwelijkheid is dan alleen gewenst wanneer het aanmerkelijke financiële belangen van de overheid betreft zoals bij aanbestedingen e.d.
En daar waar het de privacy van individuele burgers of de opsporingsfase van strafbare feiten betreft.
De hantering van de vertrouwelijkheid als uitzondering dient door gekozen volksvertegenwoordigers te worden gecontroleerd.*

Laat Nederland in de traditie van de grote Thorbecke weer een toonbeeld van een open democratie met een betrouwbare overheid zijn!

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	24 juli 2014 (14:55)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Algemeen: de overheid toont keer op keer aan niet transparant te willen zijn. De uitvoering van de WOB is relatief duur en omslachtig vanwege matige IT Infrastructuur en mogelijk onvoldoende kundig personeel om informatie te verzamelen. Daarnaast wordt de informatie niet direct verstrekt maar eerst geredigeerd/gecensureerd; een zeer bedenkelijke activiteit voor een overheid die niets te verbergen zou moeten hebben. De censuur is bovendien een kosten verslindende activiteit, daar alle verstrekte informatie doorgelezen en bewerkt moet worden – ook stukken waarin niets zwartgemaakt is dragen deze extra activiteiten en kosten.

In mijn ogen maken overheidsambtenaren misbruik van het zelf toegekende recht tot censuur om WOB verzoeken te vertragen en duurder te maken, om vervolgens diezelfde feiten als omgekeerd argument in te brengen om hun informatieverplichting nog verder in te perken.

Een goed gekwantificeerde onderbouwing ontbreekt waar de werkelijke kosten in zitten en waarom termijnen overschreden worden – zonder deze onderbouwing is het hele voorstel gericht op informatiebeperking, ingegeven door eigen inefficiëntie.

Uitbreiding 12a

- Bezwaar: verdere juridisering en inperking van rechten van de burger ten voordele van de overheid - de overheid behoort een representant van de burger te zijn, geen tegenstander

Uitbreiding 12b

- Bezwaar: ultholling van de rechtspositie van de zwakkere partij (de burger), wat automatisch zal leiden tot verder tegenwerking van uitvoerende overheidsinstanties. Tegenwerking en geheimhouding gaan dus beloond worden – Is dat wat u wilt?

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	25 juli 2014 (17:26)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Het afschaffen van de dwangsom is in mijn ogen symptoom bestrijding van een onderliggend probleem: in Nederland is het een ultieme langdurend proces om een Wob-verzoek af te handelen. Ik heb zelf nooit een Wob-verzoek ingediend, maar vanuit verscheidene bronnen (o.a. journalisten) heb ik vernomen dat vele overheidsorganen het niet lukt om het verzoek binnen het normale termijn van 28 dagen af te handelen, maar gebruik maken van de mogelijkheid tot nog 4 weken uitstel. In mijn ogen moet een transparante overheid in staat zijn binnen 8 weken een Wob-verzoek af te handelen. Als dit in veel gevallen niet lukt, met als gevolg het daaruit voorkomende misbruik van de regeling, is dat een teken dat grotere hervormingen nodig zijn voor een transparante Nederlandse overheid. Door alleen de pijnprikkel van de Wob weg te halen, ben ik bang dat de mogelijkheid tot meer ingrijpende hervormingen wordt genegeerd. Voorbeelden van maatregelen die kunnen helpen bij het beter functioneren van de Wob waar ik dan aan denk zijn: het openbaar maken van een lijst van documenten die door een overheidsorgaan gemaakt zijn, zodat Wob verzoeken specifiekere kunnen worden gemaakt; extra training voor ambtenaren die Wob-verzoeken afhandelen, zodat deze de expertise hebben om snel en duidelijk beargumenteerde besluiten te nemen over Wob-verzoek; de archieven op orde brengen, waardoor de ambtenaren minder werk hebben om een Wob-verzoek af te handelen.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emalladres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	27 juli 2014 (00:22)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Ja zeker:

Zou het niet eerlijker en duidelijker zijn om maar meteen te stellen dat er alleen nog openbaarheid van bestuur bestaat voor zover het datzelfde bestuur uitkomt?

Met deze wet wordt niet het probleem aangepakt maar alleen aan symptoombestrijding gedaan.

Heel verwerpelijk is bovendien dat op grond van vermoedens wordt uitgegaan van de kwade trouw van een groot deel van de verzoekers. Ik dacht dat men in Nederland onschuldig was tot het tegendeel bewezen was? De huidige wetgeving biedt dus wel degelijk voldoende soelaas om misbruik tegen te gaan. Het vergt echter wel wat inspanning en dat is kennelijk te lastig. Of wordt het misbruik wellicht zwaar overschat? Met dit voorstel moeten de goeden onder de kwaaien lijden en is er feitelijk geen sprake meer van echte openbaarheid van bestuur, want alleen toegankelijk voor verzoekers die de kosten kunnen dragen en de inspanning kunnen leveren.

Alternatieve aanwending van de dwangsom zou wel een goede oplossing zijn om een win-win situatie te creëren. Persoonlijk gewin wordt daarmee voorkomen. Het voor een ieder toegankelijke instrument om onwilligheid of laksheid te bestrijden blijft bestaan maar dat kan dan grotendeels worden benut om de openbaarheid te bevorderen en verbeteren. En dat is precies waar de verzoeker die te goeder trouw is het meeste baat blij heeft. (en het bestuur zelf trouwens ook, al wordt dat kennelijk niet altijd als zodanig onderkend)

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
E-mailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	28 juli 2014 (14:56)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

In de praktijk worden veelvuldig wob-verzoeken bij bestuursorganen ingediend. Veel van deze wob-verzoeken zijn gericht op het verkrijgen van een dwangsom danwel een proceskostenvergoeding. Wat wij in onze gemeente ervaren ligt het probleem niet zozeer bij de Wet dwangsom en beroep maar juist bij de proceskostenveroordeling. Wij nemen vrijwel ieder besluit binnen de daarvoor gestelde termijn echter sommige verzoeken zijn zo gericht op misbruik dat hoe je het besluit en de gevraagde informatie ook verstrekt er altijd iets te weinig is aangeleverd of niet op de juiste wijze is aangeleverd. Dat wordt dan pas in de bezwaarfase aangegeven. Bezwaar wordt gemaakt door derde gemachtigde om zodoende een proceskostenvergoeding te verkrijgen. Voor onze gemeente verwachten wij geen enkele ommekeer in de huidige trend wanneer de Wob wordt losgekoppeld met de wet Dwangsom en beroep. Beter zou zijn om artikel 7:15 Awb los te koppelen van de Wob. Immers indien iemand echt informatie wil hebben van de overheid dan hoeft dat niet middels een bezwaar- en beroepschrift te geschieden. Een aanvullend telefoontje vanuit de burger zijnde is ook voldoende. Een proceskostenvergoeding past niet bij het doel van de Wob, te weten informatie verstrekken en verkrijgen.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emalladres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	29 juli 2014 (08:50)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Wat me opvalt is dat het wetsvoorstel alleen zlet op beslistermijnen. Veel Wob-misbruikers maken gebruik van de constructie: een al dan niet fictieve client (famillelid, kantoorgenoot, stagialr) dient een vaag Wob verzoek in en zichzelf maken dan als rechtsbijstandverlener bezwaar. Vervolgens worden ze telefonisch gehoord en strijken bij een gegrond verklaring van het bezwaar twee prcoespunten op. Het strekt tot aanbeveling om ook te bepalen dat artikel 7:15, eerste t/m vijfde lid, Awb niet van toepassing is op beschlkkingen op grond van de Wob. Dat maakt het indienen van vage Wob verzoeken stukken minder interessant voor de grote misbruikers (die alle gemeenten aanschrijven en inmiddels naar ik begreep ook zelfs cursus geven over de Wob c.a.).

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	30 juli 2014 (13:12)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

zie <https://decorrespondent.nl/105/Wat-is-er-mis-met-de-Wet-openbaarheid-van-bestuur-/5807770815-b8fb85c6>

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	14 augustus 2014 (14:58)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De WOB is een zeer belangrijk en groot goed in onze democratie en draagt bij aan broodnodige transparantie. Door de dwangsom af te schaffen verdwijnt de noodzaak om tijdig en afdoende te reageren op legitieme vragen en vergroot de neiging naar minder transparantie. Dit is een veel te kort door de bocht bedachte 'oplossing'. De 'handige trucjes' van een aantal mag er niet voor zorgen dat een goed recht van alle Nederlanders wordt ontnomen. Indien dit als groot probleem wordt geacht, moet via een andere weg vermeend misbruik worden bestreden.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emaladres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	14 augustus 2014 (15:32)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De minister heeft met het wetsvoorstel het doel misbruik van de Wob tegen te gaan. Daar kan in gedeeltelijk in mee gaan. Naar mijn idee kan dit voor een groot deel bereikt worden zonder het afschaffen van de dwangsom.

De dwangsom voor overheden is ingevoerd met een reden. Overheden zijn nog steeds niet allen gewend open te zijn naar burgers. In vele gemeenten heerst nog steeds een gesloten bedrijfscultuur waarin teveel achteraf (niet integer) geregeld wordt. Juist de WOB met dwangsom bied burgers en journalisten de kans de overheid te controleren en integer handelen af te dwingen.

Om misbruik te voorkomen kan:

- 1. De vormvrijheid van een Wob verzoek worden beperkt. Een formulier voor Wob-verzoeken zou in elk geval het probleem van de 'verstopte' Wob verzoeken oplossen. In deze procedure kan tevens worden gezorgd dat het formulier direct op de juiste afdeling terecht komt.*
- 2. De overheid kan zelf zoveel mogelijk alle beschikbare informatie via internet beschikbaar maken. Wat gewoon vrij beschikbaar is hoeft niet meer opgevraagd te worden. Veel informatie is gewoon al digitaal intern beschikbaar, waarom ook niet meteen extern?*

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[Redacted]
Emalladres	[Redacted]
Plaats	[Redacted]
Datum	14 augustus 2014 (16:34)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

onderzoek eerst of het misbruik wel zo groot is. Openheid van de overheid is belangrijker dan mogelijk wat misbruik. Hoe is overigens objectief vast te stellen dat een verzoek een "misbruik" is? Het is wel erg gemakkelijk de dwang tot openheid zo van tafel te vegen. De overheid dat zijn wij, de overheid staat in dienst van de burgers: openheid is dan ook het fundament van de overheid en niet een bijkomstigheid.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[Redacted]
Emailadres	[Redacted]
Plaats	[Redacted]
Datum	15 augustus 2014 (15:31)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Nee, geen opmerkingen. Goed voorstel.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	15 augustus 2014 (16:11)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Het is betreurenswaardig dat toenemend misbruik van de Wet openbaarheid van bestuur reden is om de dwangsomregeling in te trekken. Deze extra stimulans om informatie te verstrekken aan de burger heeft een meerwaarde. Deze wordt echter ruimschoots teniet gedaan door toenemend misbruik, zoals dit o.m. uit het rapport "Omvangrijke en oneigenlijke Wob-verzoeken" van 20 oktober 2010 blijkt. Sindsdien is dit misbruik nog sterk toegenomen, zoals uit de meldingen bij het meldpunt van de VNG en de discussie op het forum Gemeenterecht van de VNG blijkt. Ook in de jurisprudentie is het aantal toespraken sterk toegenomen. Bovendien blijkt de rechter te terughoudend om misbruik van recht aan te nemen (vgl. Misbruik van de Wet openbaarheid van bestuur, NJB, 14.01.2014). Dat vele fake-wob verzoeken niet tot de betaling van dwangsommen leiden, is het resultaat van bovenmatige ambtelijke inspanningen om tijdig dergelijke verzoeken te pareren. Dit levert echter een hoge rekening op aan maatschappelijke kosten. Gelet op de eigen ervaring zijn wij als gemeente [REDACTED] daarom toch voorstander van het laten vervallen van de dwangsomregeling.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam [REDACTED]
[REDACTED] (op persoonlijke titel))

Emailadres [REDACTED]

Plaats [REDACTED]

Datum 18 augustus 2014 (12:13)

Status Goedgekeurd

Openbaar Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

[REDACTED] (op persoonlijke titel)

De afgelopen jaren is het aantal Wob-verzoeken dat bij de gemeente [REDACTED] wordt ingediend sterk toegenomen. Bij het grootste deel van deze Wob-verzoeken bestaat een ernstig vermoeden dat deze enkel worden ingediend met het oog op de Wet dwangsom en een eventuele proceskostenvergoeding. Opvallend is ook de recente toestroom van Wob-verzoeken in de zomerperiode, wanneer er weinig ambtelijke inzet beschikbaar is om al deze verzoeken tijdig en correct te beantwoorden. Tot op heden is het gelukt alle Wob-verzoeken tijdig te beantwoorden en heeft de gemeente [REDACTED] geen dwangsommen uitgekeerd. Maar het kost zeer veel ambtelijke tijd waaraan uiteraard ook forse kosten verbonden zijn. Tijd en geld dat, zeker in deze tijden van bezuinigingen, beter besteed had kunnen worden. Het is dan ook een zeer goede zaak dat er nu een eind gemaakt wordt aan het misbruik van de Wob door het ontkoppelen van de Wob en de Wet Dwangsom. Op deze manier blijven enkel de oprechte Wob-verzoeken over, die uiteraard correct beantwoord zullen worden.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	18 augustus 2014 (14:27)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Neë

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Op dit moment is de boete de enige stok achter de deur om voor elkaar te krijgen dat de diverse overheden blijds reageren op een verzoek.

Het probleem wat opgelost probeert te worden is dat verzoeken verstopt worden als sollicitatie brieven oid. Dit kan veel effectiever opgelost worden door het verplichten van een bepaald format van een wob verzoek. Dit lost precies dit probleem op, zonder de kracht van de wob uit handen te geven.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	18 augustus 2014 (15:00)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Ik steun het bredere voorstel van GroenLinks en D66.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	18 augustus 2014 (15:51)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Ik steun Bits of Freedom's standpunt.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	18 augustus 2014 (17:21)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Geachte lezer, hierbij wil ik mijn bezwaar kenbaar maken tegen het voorliggende voorstel voor de wijziging van de WOB. Ik ben van mening dat u hiermee als overheid een stap terugzet in het kunnen verkrijgen van informatie door de burger. Ik zou u dringend adviseren om het voorstel omtrend de WOB zoals gedaan door GroenLinks/d66 te omarmen. Als burger ben ik voor een overheid die niks te verbergen heeft en zo open mogelijk is richting de maatschappij en dat mis ik in het voorstel tot aanpassing van de WOB volledig.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	18 augustus 2014 (18:49)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Hoewel ik vind dat het ministerie goed bezig is met een de knelpunten van de wet moet ze bij deze aanpassing ze wel gelijk alle problemen oplossen. Het voorstel van het ministerie lost alleen de problemen van de overheid een beetje op, maar negeert alle problemen die wij als verzoeker ervaren. Onze suggestie is dan ook: stop met dit voorstel en haak aan op het veel bredere voorstel van GroenLinks en D66.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	19 augustus 2014 (10:55)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Geachte,

Ik vind het onbegrijpelijk dat het ministerie dit pressiemiddel dat de burger richting zijn overheid kan gebruiken, wordt geschrapt uit de wet. Ik heb het natuurlijk over de dwangsom die na bepaalde tijd kan worden opgelegd.

Ik weet dat er mensen zijn die hun geld verdienen met het sturen van Wob-verzoeken. Dat is erg kwalijk. Ik denk echter niet dat dit probleem op deze manier dient te worden aangepakt, omdat het op deze manier voor alle burgers onmogelijk wordt om nog een serieus drukmiddel achter de hand te hebben. Ik pleit er dan ook voor om aan te sluiten bij het voorstel van D66 en GroenLinks, dat tot verbetering van de Wob kan leiden, niet tot verslechtering.

Ik hoop dat u mijn reactie ter harte neemt.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	19 augustus 2014 (11:21)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

De huidige opzet is een uitholling van de regeling. Het is juist belangrijk dat burgers en journalisten de mogelijkheid hebben om de overheid te kunnen dwingen tot het geven van antwoorden. De kritiek dat de regeling gebruikt wordt om geld te verdienen middels dwangsommen is ongegrond en het paard achter de wagen spannen. Als de overheid tijdig antwoord geeft aan zijn burgers, hoeven dwangsommen ook niet te worden uitgekeerd, echter dit geeft wel een stok achter de deur. Kortom tijdig antwoorden door de overheid lost het probleem op, het weghalen van de dwangsom haalt elke impuls om de burger van antwoord te voorzien direct weg. Dit is geen optie voor een democratie die de burgers hoort te dienen.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	19 augustus 2014 (13:59)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Het felt dat er misbruik gemaakt wordt van de dwangsomregeling, betekent niet dat deze regeling zo maar afgeschaft dient te worden zonder op zijn minst een vervangende maatregel in te voeren. Als er niet tijdig op een verzoek gereageerd kan worden, is dat een probleem dat aangepakt dient te worden, niet het gevolg (de dwangsom). Door het wegnemen van de dwangsomregeling kan er enkel nog via de rechter het gelijk gehaald worden, een langdurig en vervelend proces waar niemand zin in heeft. Dit leidt uiteindelijk tot censuur, en naar mijn mening is transparantie en openbaarheid van bestuur meer waard dan het X bedrag wat het misbruik zou mogen kosten.

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emalladres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	19 augustus 2014 (22:19)
Status	Goedgekeurd
Openbaar	Nee

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

** Er wordt altijd gesteld dat er zoveel misbruik gemaakt worden van de WOB? Terwijl o.a. de Correspondent In een artikel (<https://decorrespondent.nl/1462/Alle-mooie-woorden-ten-spijt-de-overheid-blijft-geen-pottenkijkers/16981884392-8399a18c>). Waarom 2.500 euro aan dwangsommen én proceskosten veel is, vraag ik mij af. Terwijl in dit artikel de informatiehuishouding aangeven wordt als reden dat een WOB-verzoek voor gemeenten erg duur kan zijn. Daarom de vraag of het terugdringen van WOB-verzoeken wel goede manier is om een probleem (als hier al sprake van is), op te lossen.*

** Ik denk dat dit het democratisch recht aantast om als burgers te kunnen controleren wat de overheid doet. Waarom zouden bepaalde gegevens niet opvraagbaar mogen zijn, als het inderdaad een integere beslissing is geweest. Als burgers betalen wij belasting om o.a. de overheid draaiende te houden. Dan mag deze er ook voor haar burgers zijn in transparantie.*

** Wat is er bijv. mis met het plan zoals dat ooit door GroenLinkskamerlid Linda Voortman. Volgens de Correspondent gaat het om het actief openbaar maken van een lijst met documenten. Ik citeer: "In een openbaar register komen alle documenten te staan, zodat burgers gericht informatie kunnen opvragen. Als er een conflict is tussen ambtenaar en Wobber, beslist een onafhankelijke informatiecommissaris. Daarnaast moeten veel meer documenten digitaal beschikbaar komen. Openbaarheid is geen gunst, zegt GroenLinks, maar een recht.". Klinkt mij een stuk beter in de oren dat het beperken van journalisten in hun werk. Met het voorkomen van wellicht sporadisch misbruik van de WOB.*

Wet voorkomen misbruik Wob

Reactie

Naam	[REDACTED]
Emailadres	[REDACTED]
Plaats	[REDACTED]
Datum	05 augustus 2014 (13:25)
Status	Afgekeurd
Openbaar	Ja

Vraag 1

Heeft u opmerkingen bij de voorstellen tot aanpassing van de Wob zoals deze op dit moment zijn opgenomen in het voorstel?

Het is te betreuren dat toenemend misbruik van de Wet openbaarheid van bestuur reden is om de dwangsomregeling in te trekken. Deze extra stimulans om informatie te verstrekken aan de burger heeft een meerwaarde. Deze wordt echter ruimschoots teniet gedaan door toenemend misbruik, zoals dit o.m. uit het rapport "Omvangrijke en oneigenlijke Wob-verzoeken" van 20 oktober 2010 blijkt. Sindsdien is dit misbruik nog sterk toegenomen, zoals uit de meldingen bij het meldpunt van de VNG en de discussie op het forum Gemeenterecht van de VNG blijkt. Ook in de jurisprudentie is het aantal toespraken sterk toegenomen. Bovendien blijkt de rechter te terughoudend om misbruik van recht aan te nemen (vgl. Misbruik van de Wet openbaarheid van bestuur, NJB, 14.01.2014). Dat vele fake-wobverzoeken niet tot de betaling van dwangsommen leiden, is het resultaat van bovenmatige ambtelijke inspanningen om tijdig dergelijke verzoeken te pareren. Dit levert echter een hoge rekening op aan maatschappelijke kosten. Gelet op de eigen ervaring ben ik daarom toch voorstander van het laten vervallen van de dwangsomregeling.

Bijlage

 Pdf-document, 30 kB

Behoort bij BZK-Wobbesluit

maart 2015

Informele Aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken

Stappenplan

Stappenplan Informele Aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken

Dit stappenplan is opgesteld ter ondersteuning bij het opzetten van een pilotproject voor een informele aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken. De praktische uitwerking hangt af van de specifieke situatie in de betreffende gemeente. Het stappenplan is bedoeld als handvat om een traject op maat te ontwerpen.

Het stappenplan helpt u om: gestructureerd te werken aan de opzet en uitvoering van een pilotproject, de randvoorwaarden goed te regelen, gebruik te maken van de al opgedane leerervaringen in andere pilots en de pilot tot een succes te maken.

Deze handleiding is tot stand gekomen op basis van eerdere pilots op het gebied van het inzetten van mediationvaardigheden bij bestuursorganen. De vragen die daaruit zijn voortgekomen hebben tot deze handleiding geleid. Naast specifiek inhoudelijke tips staan er ook handreikingen in op het gebied van projectmanagement, communicatie en draagvlak verwerven.

Stap 1 Voorbereidingsfase

Doelstelling van deze fase:

De voorbereidingsfase is de fase waarin het idee om met een Informele aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken te gaan werken wordt omgezet in een besluit om een pilotproject te gaan uitvoeren. Het is van belang dat dit besluit wordt genomen en gedragen door het management van de organisatie en ook bestuurlijk wordt ondersteund. Het doel van deze fase is het treffen van alle noodzakelijke voorbereidingen om met de uitvoering van het pilotproject te starten.

Planning:

Februari-april 2014

Activiteiten:

- ▶ Eerste idee: Er moet een eerste idee worden gevormd van de wijze waarop een andere aanpak van Wob-verzoeken in de eigen organisatie kan worden toegepast. Dit stappenplan bevat daarvoor elementen.
- ▶ Informereren en betrekken. Het is verstandig om de bepalende, geïnteresseerde en relevante personen in deze fase informeel te betrekken bij het initiatief. Dit zijn de medewerkers met wie je bepaalt of en hoe je het in plan in grote lijnen gaat inzetten. Als met hen de mogelijkheden zijn verkend en de grote lijnen helder zijn, wordt het idee aan de overige geïnteresseerde medewerkers voorgelegd. Vraag ze naar hun ideeën over een mogelijke pilot en blijf ze informeren over de voortgang. Geef informatie over:
 - het nut en de noodzaak van een andere werkwijze
 - de mogelijke interventies die worden ingezet
 - de inhoud van een mogelijke pilot: wat gaan we doenHet is van belang om met de direct betrokkenen in de organisatie informatie te delen over de mogelijkheden voor een andere aanpak van Wob-verzoeken, de ervaringen elders, wat het oplevert en hoe en wanneer het wordt toegepast. Werk hierdoor aan draagvlak en commitment bij directie en de betrokken bestuurder(s). Hun enthousiasme en betrokkenheid helpt om draagvlak te vergroten, collega's te overtuigen en tijd, geld en energie vrij te maken. Zorg voor minimaal één duidelijke 'ambassadeur' op bestuurlijk of directieniveau voor deze pilot. Zorg ook voor voldoende budget / ruimte vanuit directie en management om te experimenteren met deze aanpak. Hoewel deze aanpak zeker efficiencyvoordelen heeft, zul je daar bij een eerste pilot nog niet veel van merken. Laat dus niet toe dat er direct efficiencykortingen worden ingeboekt, maar doe dat stapsgewijs op basis van ervaring met de werkwijze.
- ▶ Doelstellingen: Betere dienstverlening en hogere efficiency.
Formuleer zo helder en concreet mogelijk wat de pilot minimaal zou moeten opleveren. Denk daarbij aan de volgende aspecten / indicatoren:
 - Uit eerdere pilots is gebleken dat een Informele aanpak met name bijdraagt aan een verbetering van de kwaliteit van de gemeentelijke *dienstverlening*.

- Door telefonisch overleg mogelijk te maken, dit klantgericht uit te voeren en de *doorlooptijd* van de afhandeling te verkorten neemt het serviceniveau van de gemeente toe.
- In het verlengde daarvan neemt de *klanttevredenheid* en het vertrouwen van de burger in de afhandeling van Wob-verzoeken in principe ook toe.
- Afhankelijk van de keuze van de interventies kan de informele aanpak leiden tot *minder bezwaarschriften*.
- Dit vertaalt zich op termijn ook terug in *kostenvoordelen*: Door in gesprek te gaan met de verzoeker kan beter maatwerk worden geboden met informatie die de gemeente gemakkelijk kan ontsluiten. De reductie van het aantal bezwaarschriften levert minder kosten op voor de afhandeling ervan. Door een verbetering van de doorlooptijd worden eventuele extra kosten vanwege de Wet Dwangsom bij niet tijdig beslissen voorkomen.

Kortom, deze aanpak leidt tot een betere dienstverlening door de gemeente en in het verlengde daarvan worden er efficiencyvoordelen geboekt. Omdat er doorgaans ook investeringen nodig zijn is het de vraag of in het eerste jaar van een pilot al substantiële voordelen gerealiseerd kunnen worden. Het is daarom verstandig om de focus in beginsel op een betere dienstverlening, hogere klanttevredenheid en strak georganiseerde werkprocessen te leggen. Nevendoelstellingen kunnen liggen in het doorvoeren van procesverbeteringen, het verbeteren van samenwerking tussen afdelingen, medewerkerstevredenheid en dergelijke, al naar gelang de situatie.

- ▶ Projectplan. Een goede voorbereiding is het halve werk. Zet het globale idee daarom om in een concreet plan met procesbeschrijving en rolverdeling en heldere keuzes over de aanpak. Maak een heldere keuze voor de procesinrichting / werkwijze en interventies die je in de pilot wilt betrekken. Neem kritisch het gehele werkproces door, bepaal per stap de rolverdeling en spreek termijnen af. Zie voorts onder uitvoering.
- ▶ Besluitvorming en commitment. Zorg ervoor dat betrokken leidinggevend en bestuurders worden geïnformeerd. Zorg dat er een besluit wordt genomen over de uitvoering van het pilotproject. Bij de start houdt dat minimaal een voorlopige omschrijving in van het kader waarbinnen de pilot zal gaan spelen en de aanwijzing van een *projectleider* die belast wordt met het opstellen van een eenvoudig projectplan en het coördineren van de uitvoering. Hij/zij stelt een projectteam samen met enkele sleutelfiguren in de organisatie die de pilot helpen opzetten. Een concreter besluit over de uitvoering wordt vervolgens genomen op basis van een beknopt projectplan of plan van aanpak. Naast het nemen van een besluit moet er ook bestuurlijk commitment worden getoond: laat de ‘ambassadeurs’ hun werk doen. Dat is noodzakelijk om de vaart erin te houden en in het vervolg met mogelijke tegenslagen en bezwaren te kunnen omgaan.
- ▶ Het verzorgen van capaciteit en faciliteiten. Boek het eerste jaar niet direct een bezuiniging in, maar ga vooral uit van minimaal het huidige budget als dat toereikend was. Zoals aangegeven is het van belang om in het eerste jaar budgetruimte te houden om te experimenteren met de nieuwe werkwijze. Denk in ieder geval aan de volgende kostenposten:
 - Personele bezetting van de projectorganisatie. Dit betreft niet de uitvoerende capaciteit, maar de uren om het project te organiseren en te faciliteren.

- Training en opleiding van ambtenaren, met name in gespreksvoering / telefonische vaardigheden. BZK voorziet dit jaar in een gesprekstraining van één dag voor alle betrokkenen.

Voor het werken met telefonisch contact zijn praktische faciliteiten van belang. Denk bijvoorbeeld aan:

- Een geschikte ruimte voor het voeren van de telefoongesprekken
- Het gebruik van headsets is erg prettig (maakt bellen en typen tegelijk mogelijk)

- ▶ Opleiding en training. Zorg ervoor dat alle betrokkenen voldoende toegerust aan hun taak beginnen. De medewerkers die de telefoongesprekken gaan voeren worden ondersteund met een korte training gespreksvaardigheden en/of een korte instructie met bescrypt waarin de aanpak en attitude bij de telefoongesprekken centraal staat.
- ▶ Communicatie- en informatievoorziening. Zorg voor goede, periodieke interne en externe informatievoorziening over de voortgang, inhoud en resultaten van de pilot. Minimaal is nodig informatie op internet en intranet, en een folder.
- ▶ Projectorganisatie. De projectorganisatie bestaat uit de personen / functionarissen die een verantwoordelijkheid hebben bij de introductie van de nieuwe werkwijze bij de behandeling van Wob-verzoeken en de ontwikkeling daarvan. Het is van belang de onderlinge relaties en verantwoordelijkheden helder te benoemen. Benoem in ieder geval een opdrachtgever (directeur, gemeentesecretaris) een projectleider en de projectmedewerkers en hun taken/verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De projectleider is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van het project. Hij/zij volgt de inhoudelijke kwaliteit en voortgang, rapporteert daarover aan de opdrachtgever, stuurt bij waar nodig, regelt aanvullende randvoorwaarden etc.
- ▶ Monitoring. Om te kunnen plannen en sturen is monitoring nodig: het volgen of inhoud en proces aan de verwachtingen voldoen. Zorg daarom voor een deugdelijke registratie en administratie van kerngegevens en kengetallen. Zie onder stap 3), afronding en evaluatie. BZK ondersteunt de uitvoering van de metingen en verwacht van de meewerkende pioniers dat de noodzakelijke gegevens worden geregistreerd.

Tips voor de werkwijze:

Afhankelijk van de situatie kunnen de volgende activiteiten worden ondernomen:

- Informele gesprekken met direct betrokkenen om draagvlak te verkrijgen en ambassadeurs te werven
- Het verspreiden van schriftelijke informatie over de informele aanpak. Gebruik bijvoorbeeld de publicaties Prettig contact met de Overheid.
- Informatiebijeenkomsten met de betrokken afdeling(en); nodig eventueel ervaringsdeskundigen van andere gemeenten uit om hun verhaal te doen in een afdelingsoverleg of speciaal daarvoor belegde bijeenkomst
- Voorbereidingsgesprekken met betrokken directieleden en bestuurders
- Het formuleren en nemen van een besluit door directie en betrokken afdeling(en) over het initiatief.

Stap 2

De Uitvoering

Doelstelling van deze fase:

Deze fase is de kern van het project: het concreet werken met de informele aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken.

Planning:

Voorjaar 2014 - voorjaar 2015

Aanpak Wob-verzoeken

Dé informele aanpak bij de behandeling van Wob-verzoeken bestaat (nog) niet. Verschillende overheden hanteren uiteenlopende procedures bij de reguliere behandeling van Wob-verzoeken. Sommige overheden experimenteren voorzichtig met het introduceren van informele elementen bij deze behandeling. Uiteraard blijven de juridische kaders van de Wob gelden. Dit houdt in dat er in beginsel binnen vier weken een besluit moet worden genomen. De Wob-verzoeker behoeft geen belang te stellen. En de gemeente moet verzoeker behulpzaam zijn bij het formuleren van het Wob-verzoek. Onderstaande werkwijze is voor een belangrijk deel geïnspireerd door de informele aanpak in Gouda. Deze gemeente heeft veel ervaring opgedaan met de werkwijze van 'Prettig contact met de overheid' in andere werkvelden. Tevens is gebruik gemaakt van de resultaten van de Masterclass over de informele aanpak bij Wob-verzoeken in september 2013 en de startbijeenkomst van januari 2014.

Er zijn drie sporen voor de behandeling van Wob-verzoeken te onderscheiden:

1. Reguliere behandeling van 'normale' verzoeken, waarin duidelijk is vermeld welke documenten worden gevraagd. Er wordt een overzichtelijke hoeveelheid documenten verzocht en het verzoek is 'werkbaar' voor de vakafdeling. Ook zijn er geen twijfels, waarom deze informatie wordt gevraagd. Kortom, een verzoek, dat geen vraagtekens oproept (wie, wat, waarom, hoe). De gevraagde documenten worden verzameld en beoordeeld op openbaarheid en het afdelingshoofd neemt namens het college een besluit op het verzoek.
2. Informele behandeling bij 'bijzondere' Wob-verzoeken. Het kunnen omvangrijke verzoeken, politiek gevoelige verzoeken, onduidelijke verzoeken, vaak herhaalde verzoeken zijn. Verzoeken, die niet eenvoudig zijn te beantwoorden en die vragen oproepen. De medewerker belt of mailt met de verzoeker en er volgt een gesprek om het verzoek te bespreken en te komen tot een concrete formulering van het verzoek en afspraken over de behandeling van het verzoek.
3. Formele behandeling van oneigenlijke verzoeken. Dit zijn verzoeken waarbij er vermoedelijk sprake is van misbruik, gericht op het innen van dwangsommen. De medewerker vraagt de verzoeker om het Wob-verzoek te verduidelijken of aan te vullen binnen een termijn. Als dan niet wordt gereageerd, wordt het verzoek met een formeel besluit buiten behandeling gelaten. Bij een onduidelijk antwoord kan de gemeente reageren met haar interpretatie van het verzoek, het gedeeltelijk honoreren van het verzoek conform deze interpretatie en het voor het overige buiten behandeling laten.

Het verschilt per gemeente en per periode welk aandeel de verschillende categorieën innemen in het totaal aantal Wob-verzoeken. De gemeente Gouda schat in dat in het laatste half jaar ongeveer 30 % van de Wob-verzoeken eenvoudig en regulier is af te doen (categorie 1), dat in 60 % van de gevallen de Informele Aanpak toegevoegde waarde kan bieden (categorie 2) en dat in 10 % van de gevallen een meer formele behandeling op zijn plaats is (categorie 3). Overigens zijn de grenzen tussen de verschillende categorieën niet zo scherp te trekken. Ook bij oneigenlijke verzoeken kan de informele route eerst beproefd worden, etc.

'Regelmatig kan een verzoeker snel geholpen worden met informatie die eenvoudig te achterhalen is, terwijl het letterlijk uitvoering geven aan het oorspronkelijke verzoek de gemeente veel tijd zou kosten en de verzoeker niet verder helpt.'

Indicatoren voor het bepalen van de aanpak :

Ad 1. Indicatoren voor een reguliere behandeling :

- helder, kort of niet te lang verzoek
- verzoek is specifiek op deze gemeente gericht
- duidelijk welke documenten worden gevraagd, bij voorkeur een opsomming.
- beleidsterrein is duidelijk
- geen gevoelige informatie (politiek, financieel, derden....)
- bekende verzoeker (uit de eigen gemeente), naam, adres, telefoonnummer zijn in het verzoek vermeld. Als je met verzoeker belt of mailt, dan reageert verzoeker hierop met een welwillende, open houding. Het bedrijf van verzoeker kan via internet eenvoudig worden achterhaald.
- doel van het verzoek is duidelijk of is vermeld.
- extra contact met verzoeker zal niets toevoegen en zal geen extra informatie voor de gemeente opleveren (even bellen met verzoeker kan natuurlijk altijd).
- het verzoek is werkbaar, de gevraagde informatie is eenvoudig te achterhalen.

Ad 2. Indicatoren voor de informele behandeling :

- zeer kort verzoek of juist zeer lang verzoek.
- niet voldoende duidelijk, wat precies wordt gevraagd, ruim geformuleerd verzoek, gevraagde documenten zijn niet afgebakend.
- veel verschillende typen documenten (alles, of alle nota's, besluiten, rapporten, mails, memo's...)
- onduidelijk, waarom de informatie wordt opgevraagd.
- verzoek is onwerkbaar, de gevraagde informatie is met veel moeite te achterhalen.
- behoefte aan contact met de verzoeker om het verzoek helder te krijgen en om uitleg te geven over de 'onwerkbaarheid' van het verzoek.

Ad 3. Indicatoren voor de formele behandeling :

- zeer kort verzoek of juist zeer lang verzoek.
- onduidelijk verzoek, te ruim en wollig geformuleerd verzoek, gevraagde documenten zijn niet afgebakend
- onduidelijk onderwerp/beleidsterrein

- onbekende verzoeker uit een andere gemeente of buitenland. Mailadres, geen of weinig gegevens, onduidelijk persoon of bedrijf met een onduidelijke studie of onbekend bedrijf. Persoon of bedrijf is niet telefonisch of per mail bereikbaar.
- onduidelijk, waarom de informatie wordt opgevraagd.
- verzoek om digitaal toegezonden van de informatie (geen kosten en geen contact nodig)
- geen behoefte aan contact met de verzoeker om navraag te doen over het verzoek, vanwege de 'onwerkbaarheid'.
- de bestuurlijke aangelegenheid (kortweg: het beleidsterrein, de publieke taak) is niet duidelijk of het verzoek is zo ruim, dat dit meerdere verschillende beleidsterreinen betreft. Dan mag worden verzocht om de bestuurlijke aangelegenheid van het verzoek aan te geven.
- Kortom: een onwerkbaar verzoek, 'geen chocola van te maken', een eerste contact met verzoeker zal dit niet anders maken.

Ook combinaties van aanpakken zijn mogelijk. Als bijvoorbeeld in het informele gesprek nog steeds onduidelijk blijft wat er wordt gevraagd, dan is de formele aanpak passender. In voorkomende gevallen, bijvoorbeeld indien de verzoeker geen telefoonnummer heeft vermeld, kunnen mensen ook per mail of per post worden uitgenodigd om telefonisch contact op te nemen dan wel een afspraak te maken. Gezien de krappe doorlooptijden van de Wob-procedure is het daarbij raadzaam om een termijn van enkele dagen of een week te stellen.

In het geval van oneigenlijk gebruik van de Wob zal een verzoeker vaak niet reageren op het verzoek om nadere precisering. In dergelijke gevallen kan de gemeente besluiten het verzoek buiten behandeling te laten. Mocht het in dergelijke gevallen komen tot een beroepsprocedure, dan is de bestuursrechter steeds meer geneigd om in deze gevallen de gemeente in het gelijk te stellen ('de gemeente heeft haar best gedaan').

Ad 2. Doelen en activiteiten bij een informele behandeling :

1. *Verzoek helder krijgen en afbakenen tot welke informatie echt wordt gevraagd en echt gewenst is.*
 Wil de verzoeker echt alle gevraagde documenten hebben? Uitleggen, dat dit wellicht heel veel documenten zijn en dat dit veel werk is en vragen naar de meerwaarde voor verzoeker. Probeer om met verzoeker het verzoek te vertalen in de betreffende documenten en waar mogelijk in te perken. In het kader van: behulpzaam bij het formuleren van het Wob-verzoek.
2. *Waarvoor is de informatie nodig, wie is verzoeker?*
 In formele zin hoeft de verzoeker geen belang te stellen of toe te lichten. Tegelijkertijd staat het de gemeente vrij hiernaar te vragen. De toonzetting is hierbij van groot belang (gespreksvaardigheden). Het gesprek moet erop gericht zijn om de verzoeker zo goed mogelijk te bedienen en inzicht te krijgen waarvoor hij/zij de informatie wil gebruiken. Tegelijkertijd kan er aandacht worden gevraagd voor eventuele onevenredige uitvoeringslasten die ten laste komen voor de gemeente en daarmee voor de gemeenschap. Soms verandert een Wob-verzoek ook gedurende een dergelijk gesprek waarin de verzoeker scherper zicht krijgt op zijn eigen behoefte. Ook is het zinvol om na te vragen of het verzoek bij meerdere overheden is ingediend.

3. *In welke vorm is de informatie gewenst?*
Inzage of afschriften of samenvatting. Is informatie per mail gewenst? Eventuele leges. Direct afspraak maken bij inzage.
4. *Een eerste inschatting geven over besluit en tijdstip verstrekken van de informatie.*
Een eerste inschatting aan verzoeker geven, wanneer de informatie is verzameld. In sommige gevallen uitleggen dat de gevraagde informatie niet eenvoudig kan worden verzameld, in verschillende systemen zit en/of dat er extra tijd nodig is. Ook een inschatting geven of de informatie wel of niet wordt verstrekt. Het is aan te bevelen om vooraf al enig 'huiswerk' te hebben gedaan, zodat in het gesprek kan worden aangeboden dat bepaalde stukken binnen enkele dagen ter beschikking worden gesteld en daarbij voor te stellen dat het Wob-verzoek daarmee voldoende behandeld is. Het is zaak om daarbij een goede balans te vinden tussen het honoreren van de rechten van de verzoeker, het voorkomen van onevenredige uitvoeringskosten en het bieden van snel maatwerk.
5. *Nazorg na verzending van het besluit.*
Is de informatie aangekomen? Is de informatie voldoende? Zijn er nog vragen? Bent u tevreden over de behandeling van uw verzoek?

Bij het inzetten van de informele aanpak is het raadzaam om medewerkers vooraf te trainen in bijvoorbeeld gespreksvaardigheden. Bijkomende voordeel van deze aanpak is, dat het verzoek serieus wordt genomen en dat betrokkenheid en aandacht voor het verzoek wordt getoond. De ervaring leert dat gesprekken met verzoekers vaak wel constructief en plezierig zijn.

Mogelijke rolverdeling : wie doet wat bij de behandeling van Wob-verzoeken?

Centrale registratie van het Wob-verzoek bij Publiekscontacten of Services.
Publiekscontacten zet het verzoek bij de Centraal Juridische Afdeling (CJA) uit.
CJA neemt contact op met de vakafdeling om samen de aanpak te bepalen.
CJA zal vragen naar de werkbaarheid en politieke gevoeligheid van het verzoek.

Reguliere aanpak :

De vakafdeling verzamelt de gevraagde informatie
CJA beoordeelt met de vakafdeling, of de informatie openbaar is.
De vakafdeling stelt een concept- besluit op.
CJA checkt het concept.
Het hoofd van de vakafdeling neemt het besluit namens het college

Informele aanpak:

CJA overlegt met vakafdeling wie het beste telefonisch contact kan opnemen.
Argumenten waarom CJA dat het beste kan doen: proceskennis, gespreksvaardigheid.
Argumenten pro vakafdeling: inhoudelijke kennis dossier.
CJA/de vakafdeling neemt contact op met de verzoeker en bespreekt de aanpak : reden van het verzoek, termijn, vorm van verstrekken, uitnodigen voor gesprek.... In
De vakafdeling verzamelt de gevraagde informatie
CJA beoordeelt met de vakafdeling, of de informatie openbaar is.
De vakafdeling stelt een concept- besluit op.
CJA checkt het concept
Het hoofd van de vakafdeling neemt het besluit namens het college

Formele aanpak:

CJA stelt de verzoeker een termijn om het verzoek te verduidelijken
CJA bewaakt de termijn
CJA zorgt voor een besluit tot buiten behandeling laten van het verzoek

Verder :

- CJA bewaakt de beslistermijn van 4 weken en zorgt voor verlenging met maximaal 4 weken.
- Bezwaar en beroep worden verzorgd door de vakafdeling. CJA ondersteunt vakafdeling.
- Dwangsommen en de bijbehorende besluiten komen bij de vakafdeling terecht.

Activiteiten:

- ▶ Organiseer een startbijeenkomst van enkele uren. Zorg dat alle betreffende medewerkers en de in- en externe ambassadeurs voor de pilot aanwezig zijn. Ook de opdrachtgever mag niet ontbreken.
- ▶ De bijeenkomst is bedoeld voor alle medewerkers die er direct mee gaan werken, incidenteel mee gaan werken en indirect bij betrokken zijn.
- ▶ Uitvoering aanpak langs onderstaand driesporenbeleid bij de behandeling van wob-verzoeken.

Stap 3

Afronding en Evaluatie

Doelstelling van deze fase:

Centraal in deze fase staat het leren: Wat heeft de pilot tot nu toe opgeleverd en wat nemen we mee naar volgend jaar? Ook: het markeren van de afsluiting van de pilot en het rapporteren naar belanghebbenden (college van B&W, collega's).

Planning:

Zomer 2015

Activiteiten:

- Duidelijk en zichtbaar afronden van de pilot voor alle betrokkenen
- Resultaten vaststellen en analyseren. Resultaten hebben betrekking op:
 - Aantal binnengekomen Wob-verzoeken
 - Aantal Wob-verzoeken kennelijk gericht op misbruik
 - Aantal informele interventies
 - De uitkomsten van informele interventies (aanpassing verzoek obv overleg, etc.)
 - Doorlooptijd behandeling Wob-verzoeken.
 - Werkbelasting behandeling in aantal dagen
 - Reactie op Wob-verzoek, gehonoreerd, deels gehonoreerd, afgewezen
 - Aantallen bezwaren, aantallen beroep
 - Efficiency: kostenindicatie voor formele en informele aanpak
 - Klanttevredenheid
 - Medewerkerstevredenheid
 - Doorlooptijd afwikkeling formele bezwaren
 - Verbetermogelijkheden voor de toekomst
- Conclusies trekken en aanbevelingen formuleren. Vier je successen en benoem je verbeterpunten
- Rapporteren naar opdrachtgever en andere belanghebbenden
- Besluit nemen over reguliere toepassing in de komende periode en de verbeterstappen die worden gezet