

Aan: Christien Bronda
Van: Verbeterteam Wob
Datum: 8 december 2021
Betreft: Verbetervoorstel proces afhandeling Wob-verzoeken

1. Inleiding

De laatste jaren is het aantal Wob-verzoeken bij de gemeente toegenomen. De afhandeling daarvan vraagt steeds meer tijd, aandacht en capaciteit. Vanaf januari 2020 worden binnen de gemeente Groningen Wob-verzoeken met behulp van het zaaksysteem e-Suite Wob afgehandeld. De aanvragen die bij JuZa binnenkomen worden ter afhandeling naar het verantwoordelijke organisatieonderdeel doorgezet, waarbij de juristen vanuit hun adviseursrol betrokken blijven bij de afhandeling. Van de juristen hebben we meerdere signalen ontvangen over het gebrek aan inhoudelijke kennis binnen de organisatie over de Wob. Er is onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden en betrokken organisatieonderdelen. Daarnaast levert het gebruik van het systeem ook problemen op.

Per 1 mei 2022 vervalt de Wob door de inwerkingtreding van de Wet open overheid (Woo). Diverse uitdagingen en knelpunten in het huidige Wob-proces worden meegenomen in het programma Woo. Onder de Woo kunnen nog steeds verzoeken om openbaarmaking van documenten worden ingediend.

2. Verbetersessies

In verband met het vorenstaande heeft u in de zomer 2021 opdracht gegeven om een verbetertraject te organiseren, met als doel de huidige werkwijze breed te evalueren en te verbeteren. Bij het afhandelen van Wob-verzoeken betrokken organisatieonderdelen dienen bij het verbetertraject betrokken te worden. Het afhandelen van de Wob-verzoeken dient sneller, goedkoper en kwalitatief beter plaats te vinden. Het beoogde resultaat van het verbetertraject betreft het opstellen van een set aan aanbevelingen om te komen tot een efficiënte en effectieve werkwijze van het afhandelen van de Wob-verzoeken door de gemeente Groningen.

De verbetersessies hebben op 6 en 7 oktober 2021 plaats gevonden. Bijna 20 betrokken medewerkers hebben actief aan de sessies meegedaan, namens diverse organisatieonderdelen.

3. Opbrengst verbetersessies.

Tijdens de verbetersessies zijn een zevental uitdagingen geformuleerd:

- (1) het gebrek aan **kennis én richtlijnen** over hoe om te gaan met informatie (wat schrijf je op, wat niet, wat bewaar je en wat niet, hoe bewaar je het en hoe lang) wat leidt tot gebrekkige **dossiervorming**
- (2) het gebrek aan **kennis én generieke werkwijze** rondom afhandeling Wob-verzoeken zowel als de **onduidelijkheid over rollen, taken, verantwoordelijkheden** van de betrokken medewerkers en dan met name juridisch adviseurs en behandelaars wat leidt tot onduidelijkheid over **eigenaarschap**
- (3) het gebrek aan **gestructureerde aanpak** met name aan de **voorkant** van het proces (website, webformulier, eerste contact) wat leidt tot een **inefficiënt procesverloop**
- (4) het behandelen van Wob-verzoeken is **niet structureel belegd in organisatie** (taken en capaciteit; het wordt door velen ervaren als een extra taak naast het 'gewone' werk) wat leidt tot **inefficiënte behandeling**
- (5) de ondersteuning van het proces door **e-Suite is verre van optimaal** en sluit niet aan bij de werkwijze waardoor er veel tijd verloren gaat en **om het systeem heen** gewerkt wordt

- (6) het ontbreken van (toegang tot) een **geautomatiseerde tool voor het anonimiseren** van stukken wat leidt tot **tijdsverspilling, fouten en verschillen** in het resultaat

Het verbetersteam heeft de bovenstaande uitdagingen besproken, analyse van de mogelijke probleemorzaken uitgevoerd en verbetervoorstellen geformuleerd:

Informatie en systemen

- Website tekst en formulier verbeteren;
- Relevante kennis verzamelen en delen (bijv. intranet, draaiboek, FAQ);
- Mogelijkheden verbetering e-Suite onderzoeken in samenwerking met Informatiebeheer;
- Mogelijkheden gebruik anonimiseringstool, het onderzoeken en aanschaffen van een anonimiseringstool wordt opgepakt door de werkgroep Anonimiseren die onderdeel uitmaakt van het programma Woo.

Organisatorisch:

- Het per directie of organisatieonderdeel benoemen van de **rol van Wob-coördinator**, die verantwoordelijk zou zijn voor het aanwijzen van behandelaar en coördinatie van afhandeling van verzoeken binnen die directie of dat organisatieonderdeel;
- Het benoemen van een **specialistisch team van juristen** met als primaire taak het adviseren bij behandeling van Wob-verzoeken, informeren van behandelaars en als vraagbaak fungeren, de centrale Wob-coördinatie; juristen en coördinatoren vormen samen een kennisteam;
- Rollen, taken en verantwoordelijkheden beschrijven en beleggen binnen de organisatie.

Randvoorwaardelijk voorafgaand aan het proces van een Wob-verzoek

- Dossiers op orde, goed gearchiveerd, makkelijk te vinden, waarbij het actief informeren en adviseren over de werkwijze bij het team Informatiebeheer wordt belegd (richtlijnen);
- Sturing organisatie-breed, via het management op een adequate dossiervorming;
- Waar mogelijk vooraf actief openbaar maken van stukken.

Procesmatig:

(1) Indienen Wob

- Verbeteren website om oneigenlijke verzoeken te voorkomen;
- Wob-verzoeken centraal binnen laten komen bij JuZa. In afstemming met KCC ervoor waken dat informatie m.b.t. Wob-verzoeken niet versnipperd raakt.

(2) In behandeling nemen van een Wob-verzoek

- Juridisch adviseur stuurt aanvraag door aan Wob-coördinator van betrokken directie/organisatieonderdeel;
- Bij omvangrijke en directie overstijgende vragen wordt de centrale coördinatie vanuit JuZa gedaan;
- Via Wob-coördinator wordt de behandelaar toegewezen en de Wob-coördinator zorgt ervoor dat het verzoek opgepakt wordt;
- Zo snel mogelijk na ontvangst wordt contact met de verzoeker opgenomen met als doel navraag doen of het echt om een Wob-verzoek gaat en waarnaar precies gevraagd wordt; juridisch adviseur, Wob-coördinator of behandelaar stemmen af wie van hen deze actie uitvoert, waarbij juridisch adviseur initiatief neemt om af te stemmen;

- Nader bericht (naast autoreply ontvangstbevestiging) met informatie over contactpersoon, verwachtingen, specificatie, eventuele verdaging etc. sturen naar de indiener van het Wob-verzoek door de behandelaar, waar nodig met advies Wob-coördinator en/of de juridisch adviseur;
- Het behandelen van een Wob-verzoek vindt plaats in teamverband (alle betrokken medewerkers: juridisch adviseur, Wob-coördinator, behandelaar, adviseur informatiebeheer).

(3) Behandelen Wob-Verzoek

- Verzamelen en selecteren van stukken door behandelaar en door Wob-coördinator;
- Adviseren en uitvoeren van een juridische toets door juridisch adviseur;
- Coördineren door Wob-coördinator, dat juiste stukken tijdig, compleet en geanonimiseerd aangeleverd worden, bij onder druk komende termijnen teamoverleg organiseren, indien nodig opschalen;
- Kennis, rollen van adviseur en behandelaar zijn aandachtspunt;
- Erop toezien dat er gebruik wordt gemaakt van de e-Suite;
- Beoordelen op Wob-weigeringsgronden door afdeling t.b.v. het weglakken vindt gezamenlijk plaats;
- De werkwijze m.b.t. het anonimiseren wordt door het team gezamenlijk bepaald en is afhankelijk van de complexiteit van het verzoek; de behandelaar blijft wel eindverantwoordelijk voor deze taak;
- De behandelaar blijft inhoudelijk eindverantwoordelijk voor het Wob-verzoek;
- Wob-coördinator blijft als vraagbaak en klankbord voor de behandelaar fungeren.

(4) Besluitvorming

- Onderzoek naar de mogelijkheid om de verschillende fases in de besluitvorming vanuit een systeem te ondersteunen.

(5) Publiceren

- Afstemming publicatiedatum

4. Quick winst

Het verbetereteam heeft een aantal **Quick wins** geselecteerd, zaken die direct gerealiseerd kunnen worden. De afdeling Juridische Zaken heeft reeds onderstaande werkwijze geïntroduceerd:

- Het zo snel mogelijk contact opnemen met de indiener van een verzoek;
- Het afhandelen van Wob-verzoeken gezamenlijk oppakken, behandelaar en juridisch adviseur mogelijk samen met andere rollen uit het proces;
- Voor het afhandelen van Wob-verzoeken een startup organiseren, waarbij de betrokken medewerkers afspraken maken over de afhandeling;
- Juridisch adviseurs gaan behandelende afdelingen actief informeren over de regels;
- Er wordt een lijst opgesteld met FAQ die als hulpmiddel voor behandelaars gaat dienen.

5. Voorstel

Het verbeteren van het proces rondom afhandeling van de Wob-verzoeken heeft twee voorstellen opgeleverd, waarvoor besluitvorming nodig is. Het betreft een organisatorische (structuur) wijziging,

nl: het beleggen van een rol van een Wob – coördinator bij ieder(e) directie of organisatieonderdeel en het aanwijzen van een specialistisch Wob-team binnen Juridische Zaken.

Wob-coördinator:

Het betreft een nieuwe coördinerende rol, die als aanspreekpunt, organisator, trekker, linking pin, Wob-kenniseigenaar en vraagbaak binnen een directie of organisatieonderdeel kan fungeren. Tot de taken van de Wob-coördinator behoren het bewaken van proces en termijnen, completeren van stukken afstemmen met juridisch adviseurs, aanspreken van behandelaren en waar nodig opschalen, adviseren over het opstellen van verdagingsbrieven. Door deze rol te beleggen wordt de verantwoordelijkheid op een duidelijke wijze bij het verantwoordelijke organisatieonderdeel gelegd, waarbij diegene die het proces coördineert wel over kennis over het proces van het afhandelen van de Wob-verzoeken beschikt. Hierbij kan de juridische afdeling adviseren. Het risico dat de behandelaar over onvoldoende kennis beschikt om het proces goed te kunnen begeleiden wordt hiermee geneutraliseerd. Aangezien een Wob - coördinator binnen een organisatieonderdeel functioneert, beschikt hij ook over kennis over dossiers en behandelaren binnen het eigen organisatieonderdeel (geen inhoudelijke kennis van stukken). De omvang van deze rol kan per directie of organisatieonderdeel verschillend zijn.

Specialistisch Wob-team bij JuZa:

Het benoemen van een specialistisch Wob-team binnen JuZa zorgt ervoor dat het adviseren over het afhandelen van Wob verzoeken hoofdtaak is van deze juridisch adviseurs (specialisme). Het feit dat een kleinere groep juridisch adviseurs ermee is belast, resulteert in meer eenheid in advisering en afhandeling. Voor de organisatie is het hierdoor duidelijk waar advies over Wob gevraagd kan worden en heeft het team de helpdeskfunctie. Het Wob-team werkt nauw samen met de Wob-coördinatoren. Het niet benoemen van een specialistisch team kan ertoe leiden dat de taken m.b.t. de Wob verzoeken ad-hoc, als extra naast het reguliere werk worden behandeld. De taken van het specialistisch Wob-team zijn: het inboeken van ontvangen Wob-verzoeken, het toedelen ervan aan de betreffende directie, het adviseren over afhandeling, het uitvoeren van de eindcontrole (afgestemd met de Wob-coördinator), het controleren van Wob-besluiten en openbaar te maken documenten en het ondersteuning bieden aan de behandelende directie/afdeling. Eén van de juridisch adviseurs wordt ingezet als centrale Wob-coördinator, die centrale coördinatie voert bij complexe, directie overstijgende Wob-verzoeken en de totale omvang van de Wob-verzoeken overziet. Het verzamelen van documenten en het lakken/anonimiseren van documenten gebeurt niet door het Wob-team, maar door de primaire afdelingen; deze afdelingen beschikken over de vakinhoudelijke kennis (waar zijn documenten gearchiveerd, politieke gevoeligheden, etc.). Vanuit het Wob-team kan ondersteuning geboden worden voor het weglakken/anonimiseren van stukken bij grote Wob-verzoeken. Het Wob-team JuZa kan daarvoor indien nodig snel een flexibel team inzetten (bijv. werkstudenten). Het Wob-team is samen met de primaire afdeling verantwoordelijk voor kwaliteit. Het Wob-team zelf zorgt voor de kwaliteit van het proces an sich, dat er voldoende informatie beschikbaar is over het behandelen, dat er juiste en complete informatie voor indieners op website wordt gepubliceerd etc. (content verantwoordelijkheid).

Het Wob-team JuZa is gericht op reguliere Wob-verzoeken. Voor grote Wob-verzoeken, vaak directie-overstijgend, stelt het Wob-team een plan van aanpak op. Uitvoering van dat plan van aanpak zal bij voorkeur projectmatig plaats vinden, o.l.v. een projectleider, waarbij ook personele inzet vanuit de flexibele schil mogelijk is (denk aan werkstudenten, inhuur extra capaciteit). De inhoudelijke afdeling blijft zoals in de huidige situatie verantwoordelijk voor de kosten.

Nauwe samenwerking binnen een Wob-team komt het kennisniveau ten goede; kennis over de wettelijke regels, de jurisprudentie en de werkwijze voor afhandeling van Wob-verzoeken binnen de gemeente Groningen. Het team zou hierdoor ook meer structurele ruimte hebben om de minder ervaren behandelaars te begeleiden. In het kader van dienstverlening is in de formatie van een Wob-team ook ruimte voor de ondersteuning rondom het weglakken van informatie uit de openbaar te maken documenten. Vanuit deze rol kan via het Wob-team ondersteuning geboden worden aan de behandelaar.

De formatie van het specialistisch Wob-team bestaat uit 2 fte juridisch adviseurs en 2 fte juridisch administratief medewerkers. De omvang van het Wob-team JuZa is zodanig, dat het voor kan komen dat andere adviseurs van JuZa incidenteel taken omtrent Wob-advisering zullen uitvoeren. De werkzaamheden op het terrein van Wob zijn onvoorspelbaar. De instroom en afhandeling kent pieken en dalen. Of de voorgestelde omvang van het Wob-team in piektijden afdoende is zal moeten blijken. Een evaluatie na een half jaar of een jaar kan daar inzicht in geven.

Voor het realiseren van het verbetervoorstel stelt het verbeterteam voor om de aanbevelingen in te voeren en voor het begeleiden van de implementatie een trekker aan te wijzen. (Het verbeteren van informatie en systemen vraagt om een verdere uitwerking. Er dient aandacht te worden besteed aan de verbetering van en sturing op de dossiervorming en de rol van de afdeling Informatiebeheer hierin. De website en de webformulieren dienen te worden herzien.)

