



ombudsman
rotterdam
rijnmond

Sensitiviteit

De Woo is een essentieel instrument voor transparantie en democratische controle. Burgers en journalisten spelen hierin een cruciale rol door informatie op te vragen die het functioneren van de overheid inzichtelijk maakt. Toch heerst er binnen gemeenten vaak een sfeer van angst en defensieve communicatie bij de behandeling van Woo-verzoeken.

Gemeenteambtenaren vragen zich soms af: Doen we iets verkeerd? Moeten we die informatie wel verstrekken? Dit leidt ertoe dat Woo-verzoeken niet altijd worden benaderd vanuit openheid, maar eerder vanuit een houding van verdediging. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat de overheid vooral bezig is met het beschermen van zichzelf, in plaats van met het bevorderen van transparantie en maatschappelijke controle.

Vanuit ORR hechten wij groot belang aan een cultuuromslag binnen gemeenten. Het uitvoeren van de Woo wordt vaak als een corvetaak gezien, wat bijdraagt aan een lage prioritering. Ambtenaren moeten Woo-verzoeken niet zien als een bedreiging, maar als een kans om vertrouwen te versterken. Dit vraagt om een verandering in zowel denken als doen: weg van angst en weerstand, naar een houding van sensitiviteit en openheid. Willen gemeenten écht luisteren naar de samenleving en de journalistiek? Dan is het tijd om macht en tegenmacht niet als strijd te zien, maar als een gezond democratisch evenwicht.

Als uit een Woo-verzoek blijkt dat overheden daadwerkelijk onjuist hebben gehandeld op het gebied van rechtmatigheid en behoorlijkheid, dan moet dit worden meegenomen in de volledige afhandeling en behandeling van het verzoek.

Contactintensieve burgers

Waar men vroeger sprak over 'veelklagers' of 'veelvragers', hanteren wij als ORR nu de meer neutrale term contactintensieve burgers. Dit zijn burgers die, volgens ambtenaren, onevenredig veel aandacht vragen van overheidsinstanties. De omgang met hen leidt vaak tot hoog oplopende frustraties binnen gemeenten, omdat hun gedrag als lastig wordt ervaren. Dit is geen lokaal fenomeen, maar een landelijke trend. Contactintensieve burgers kunnen overheidsinstellingen veel tijd en geld kosten, wat ten koste gaat van de aandacht voor andere burgers.

Gemeenten worstelen met deze groep burgers, vooral omdat zij vaak zowel klachten(procedures) als Woo-verzoeken inzetten om het maximale uit het rechtssysteem te halen. Als ORR signalen wij dat gemeenten nog onvoldoende zicht hebben op de omvang van deze groep en dat er vaak geen concreet beleid is om met (vermeend) misbruik of oneigenlijk gebruik van de Woo om te gaan. Gemeenten hebben meer handvatten nodig om binnen de kaders van artikel 4.6 van de Woo te kunnen handelen en zorgvuldig afwegingen te maken in hun besluitvorming.

Daarnaast vermoeden wij een nauwe relatie tussen Woo-verzoeken en klachtprocedures. Onze hypothese is dat er een duidelijke overlap bestaat

Bezoekadres

Batavierenstaat 15-35
3014 JH Rotterdam
5e etage

Contact

0800-0802 (gratis)
info@orr.nl

Instagram

@orr_geeftgehoor

LinkedIn

ORR_geeftgehoor

Facebook

Ombudsman
Rotterdam-Rijnmond

tussen burgers die klachten indienen en burgers die Woo-verzoeken indienen. Dit legt een extra druk op het systeem en vraagt om een bredere benadering. Het is daarom van belang dat gemeenten niet alleen reactief handelen, maar ook proactief onderzoek doen naar de aard en omvang van contactintensieve burgers. Alleen met gedegen inzicht en doordachte strategieën kan er een effectieve en evenwichtige aanpak worden ontwikkeld.

Zimmen

Als ORR spreken wij liever niet over ‘participatie’, een term die vaak als verwarrend wordt ervaren. In plaats daarvan introduceren wij het begrip ‘zimmen’: een nieuw werkwoord dat voortkomt uit de samenvoeging van zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen. Dit concept sluit aan bij de behoorlijkheidsvereisten¹ van ORR en benadrukt dat burgers niet simpelweg een gewenste uitkomst kunnen ‘bestellen’. Tegelijkertijd rust op bestuursorganen de verplichting om serieus aan zimmen te doen en dit proces op een zorgvuldige manier in te richten, zelfs wanneer dat niet standaard is voorzien.

Aan ORR stellen wij zowel aan het zimmproces als aan de einduitkomsten ervan duidelijke eisen. Wat doet de overheid met de inbreng, opbrengst en resultaten van zeggenschap en inspraak? Wordt hier conform de behoorlijkheidsvereisten voldoende mee gedaan? Zimmen heeft niet alleen een procedurele, maar ook een morele kant: het is een plicht en, zeker in deze tijd van afnemend vertrouwen, een verstandige keuze. De samenleving is continu in beweging, en idealiter bouwen we die samenleving samen – met goed gehoorde stemmen in beleidsvorming, besluitvorming en uitvoering.

Een gebrek aan zimmen leidt vaak tot een afname van vertrouwen in de overheid. Dit wordt onderstreept in het manifest ‘Over informatie gesproken’, waarin gepleit wordt voor tijdige betrokkenheid van maatschappelijke organisaties en belanghebbenden bij beleidsvorming². Daarin wordt ook het belang van kwalitatief goede informatie benadrukt – iets wat direct raakt aan de behoorlijkheidsvereisten. Wij constateren dat Woo-verzoeken vaak voortkomen uit een gebrek aan vertrouwen in gemeentelijke instanties.

Tot slot willen we als ORR wijzen op het voorkomen van onnodige bezwaarschriften, Woo-verzoeken en rechtszaken. Onze hypothese is dat veel juridische conflicten met inwoners en belanghebbenden voorkomen hadden kunnen worden als gemeenten beter luisteren en daadwerkelijk het goede gesprek aangaan. Een analyse van het soort en aantal rechtszaken tegen gemeenten zou wel eens pijnlijk duidelijk kunnen maken hoeveel frustratie en escalatie te vermijden waren geweest. In samenwerking met de gemeente Rotterdam voeren wij vanuit ORR gesprekken om deze problematiek te adresseren.

¹ [Ontdek de behoorlijkheidswijzer: de kernwaarden van respectvolle behandeling en serieuze aandacht voor burgers door de overheid - Ombudsman Rotterdam-Rijnmond ORR](#)

² [Manifest • Over Informatie Gesproken](#)

Kortom, zinnen betekent bouwen aan vertrouwen. Het gaat om het versterken van onder andere de informatie-relatie tussen overheid, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Want een Woo-relatie is geen relatie – een relatie ontstaat pas als er echte betrokkenheid en dialoog is. Een relatie waarin burgers mede-eigenaar zijn van informatie en zodoende bijdragen aan een sterke democratie.

Marianne van den Anker
Ombudsman Rotterdam-Rijnmond

