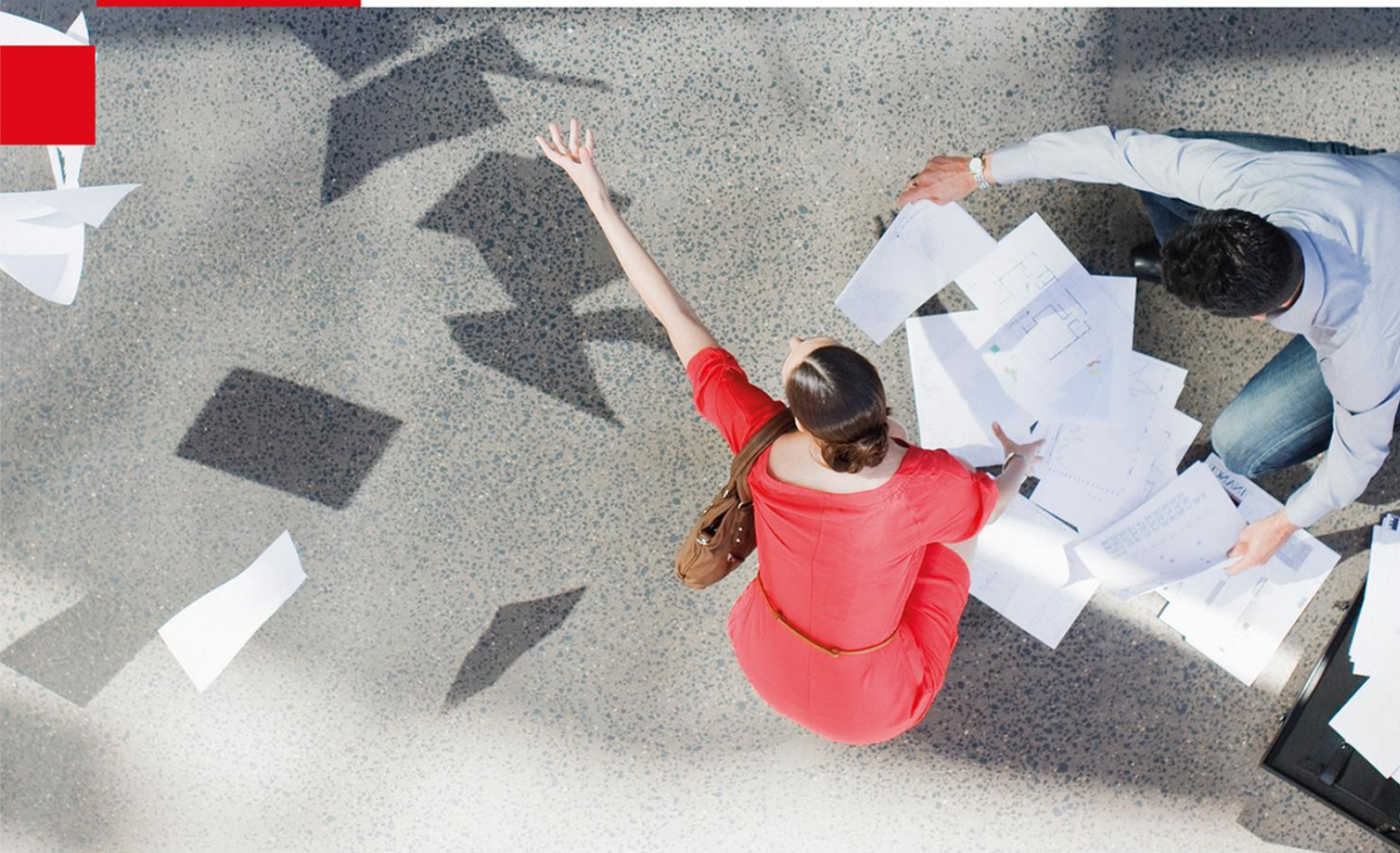


Maatschappelijke behoeften aan informatie

Quick Scan 2021



Opdrachtgever: RDDI
drs. Jacqueline Rutjens MPA

Uitvoering:
Instituut Maatschappelijke Innovatie
mr. dr. Guido Enthoven
Steef den Uijl MA
8 november 2021

IMI
INSTITUUT
MAATSCHAP-
PELIJKE
INNOVATIE

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting | 3 |
| 1 . Inleiding | 6 |
| 2 . Gebruikersgroepen en hun informatiebehoefte | 10 |
| 3 . Burger als klant en burger als citizen | 13 |
| 4 . Burgerbrieven en informatieverzoeken | 16 |
| 5 . Analyse Wob-verzoeken | 19 |
| 6 . High Value Informatie categorieën | 25 |
| Bijlage A. Wob-verzoeken binnen enkele ministeries | 28 |
| Geraadpleegde literatuur | 29 |

Samenvatting

In het najaar van 2021 vond een quick scan plaats naar de maatschappelijke informatiebehoefte. Deze verkenning werd gedaan in opdracht van de RDDI en uitgevoerd door Instituut Maatschappelijke Innovatie ter voorbereiding van de start van de Maatschappelijke Coalitie 'Over informatie gesproken'. De vraagstelling luidt:

- Welke behoefte aan informatie leeft er bij gebruikers van overheidsinformatie?
- Welke bij ministeries en uitvoeringsorganisaties aanwezige informatie is daarmee in potentie interessant om actief openbaar te maken?
- Welke soorten documenten worden veel gevraagd - en verstrekt - bij Wob-verzoeken?

Inzicht in de behoeften van gebruikers kan voor het Rijk behulpzaam zijn bij de afwegingen over welke categorieën informatie actief openbaar kunnen worden gemaakt. Daarnaast is het nuttig om te zien of actieve openbaarmaking in een behoefte voorziet, waardoor Wob-verzoeken (passieve openbaarmaking) kunnen worden voorkomen. Over het algemeen kost passieve openbaarmaking immers veel tijd en geld. Bij actieve openbaarheid kan het volgende onderscheid gemaakt worden:

| Type informatie | Doelstelling | Voorbeelden |
|--------------------------------------|------------------------------|--|
| 1. Voorlichting | Dienstverlening | Websitetekst, persbericht, folder, samenvatting, uitleg, context |
| 2. Actieve openbaarmaking documenten | Democratische verantwoording | Besluit, rapport, nota, overeenkomst, beschikking, etc. |

Weinig onderzoek naar informatiebehoefte

Er is tot dusver weinig onderzoek gedaan naar informatiebehoefte van gebruikers van overheidsinformatie. Dat geldt voor overheidsinformatie in het algemeen. Rijksbreed zijn er nauwelijks onderzoeken beschikbaar naar Wob-verzoeken, in termen van inhoud, omvang, aard van de indiener, aard van de verstrekte documenten, gebruikte weigeringsgronden, doorlooptijd, kosten van afhandeling, etcetera. Er zijn geen gegevens over de tevredenheid van Wob-verzoekers en gebruikers van overheidsinformatie. Dit gebrek aan inzicht op het gebied van informatiebehoefte is opmerkelijk, gezien de toenemende aandacht voor transparantie. De in dit onderzoek gepresenteerde gegevens vormen een aanzet voor verdere kennisontwikkeling op dit terrein. Nader onderzoek naar informatiebehoefte van burgers, journalisten, bedrijven, maatschappelijke organisaties en volksvertegenwoordigers is wenselijk.

Stijging belangstelling voor overheidsinformatie

Tussen 2019 en 2020 is een duidelijke stijging waar te nemen in het aantal bezoeken aan rijksoverheid.nl. Deze aanzienlijke stijging (van 60 miljoen naar 188 miljoen bezoeken, meer dan een verdrievoudiging) wordt toegedicht aan de coronacrisis. Burgers hebben veel vragen met betrekking tot het coronavirus (besmettingen en symptomen), alsook rondom vaccinaties en andere maatregelen die vanuit de overheid zijn genomen om de crisis te beteugelen. Thema's als schoolvakanties en werk en inkomen blijven ook belangrijk in 2020. Andere vaak bezochte overheidsportals zijn o.a. Overheid.nl, Belastingdienst.nl, DUO.nl, UWV.nl. Alleen al Overheid.nl telde in 2016 op haar portal in totaal bijna een miljard pageviews. Daarnaast worden ook gemeentelijke websites veel bezocht. Actief openbaar gemaakte overheidsinformatie voorziet daarmee in een grote maatschappelijke behoefte.

Wie gebruikt overheidsinformatie en waarvoor?

Overheidsinformatie kent verschillende gebruikersgroepen. Burgers zoeken vaak naar informatie over beleid en regelgeving die direct betrekking heeft op hun persoonlijke leefsituatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatie over kinderopvang, onderwijs, paspoort of vakanties (klant of gebruikersperspectief). Ook wordt veel gezocht naar informatie die betrekking heeft op hun rol als onderdaan (belastingen, verklaring omtrent gedrag). Daarnaast zijn burgers als kiezer of betrokken citizen op zoek naar informatie over thema's die zij belangrijk vinden (verkiezingen, privacy). Ondernemers geïnteresseerd in informatie over relevante regelgeving, belastingen en bestaand beleid. Ambtenaren maken beroepshalve veel gebruik van overheidsinformatie zoals wet- en regelgeving, beleidsnota's, beleidsevaluaties en informatie over beleid in ontwikkeling; zij zijn meer dan gemiddeld geïnteresseerd in details en achtergronden. Ook volksvertegenwoordigers, maatschappelijke organisaties, journalisten en wetenschappers maken veel gebruik van overheidsinformatie.

De Aanpak Levensgebeurtenissen richt zich op informatievoorziening en dienstverlening op maat rondom levensgebeurtenissen vanuit de leefwereld van mensen. Daarbij kan gedacht worden aan thema's als verhuizen, studeren, overlijden, scheiden, een kind krijgen of werkloos worden. De Aanpak Levensgebeurtenissen is een stap in een ontvlechting van rijksbrede beleidsinformatie aan de ene kant en overheidsbrede informatie over dienstverlening aan de andere kant. In de toekomst richt Rijksoverheid.nl zich op het verstrekken van beleidsinformatie en de site 1Overheid richt zich specifiek op dienstverlening.

Wob verzoeken

In 2019 werden er bij de kerndepartementen ongeveer 1.400 Wob-verzoeken ingediend. De helft van de Wob-verzoeken wordt geheel of gedeeltelijk gehonoreerd, in de vorm van voornamelijk emails, brieven, verslagen of nota's. De meest gebruikte weigeringsgronden bij Wob-verzoeken zijn persoonsgegevens (art 10, 2,e Wob) en de persoonlijke beleidsopvattingen bestemd voor intern beraad (art. 11, 1 Wob). Tussen ministeries bestaan grote verschillen voor wat betreft het aantal dagen dat nodig is om een Wob-verzoek te beantwoorden. De ministeries van OCW en Defensie scoren relatief goed met een gemiddeld aantal dagen van 77, resp. 97, terwijl de gemiddelde beantwoordingstermijn bij de

ministeries van J&V en Financiën 190 dagen bedraagt. Nota bene: de maximale wettelijke termijn voor beantwoording bedraagt volgens de Wob 56 dagen. De verschillen worden nog groter als het gaat om de tijd die het kost om relatief kleine Wob-verzoeken te behandelen. Bij OCW lukt dat gemiddeld genomen binnen 50 dagen, terwijl de ministeries van J&V en Financiën hiervoor 145 dagen nodig hebben.

Uit het onderzoek van de verwerkte Wob-verzoeken, waarvan de besluiten op rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd, blijkt dat 200+ verschillende soorten documenten zijn overwogen en al dan niet openbaar gemaakt. Sommige soorten documenten komen vaak terug. Voor wat betreft *brieven, facturen, verslagen, nota's, rapporten, agenda's* en de andere genoemde informatiecategorieën uit deze top 10 verdient het aanbeveling om deze in de toekomst op te stellen volgens 'open by design-principes', om deze ofwel uit eigener beweging actief openbaar te maken, ofwel bij een Wob-verzoek snel en efficiënt te kunnen verstrekken (beperken kosten afhandeling).

1 . Inleiding

De overheid heeft de ambitie om haar informatie steeds meer openbaar te maken. Het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) richt zich op het verbeteren van de informatiehuishouding van het Rijk. Daarbij wordt onder andere ingezet op pilots met actieve openbaarheid en open by design. Op 5 oktober 2021 is de Wet open overheid aangenomen door de Eerste Kamer. De Woo verplicht overheidsorganisaties om een aantal informatiecategorieën actief openbaar te maken.

Vanuit deze achtergrond vond in het najaar van 2021 een quick scan plaats naar de maatschappelijke informatiebehoeften. Deze verkenning werd gedaan in opdracht van de RDDI en uitgevoerd door Instituut Maatschappelijke Innovatie. De vraagstelling luidt:

- Welke behoefte aan informatie leeft er bij gebruikers van overheidsinformatie?
- Welke bij ministeries en uitvoeringsorganisaties aanwezige informatie is daarmee in potentie interessant om actief openbaar te maken?
- Welke soorten documenten worden veel gevraagd - en verstrekt - bij Wob-verzoeken?

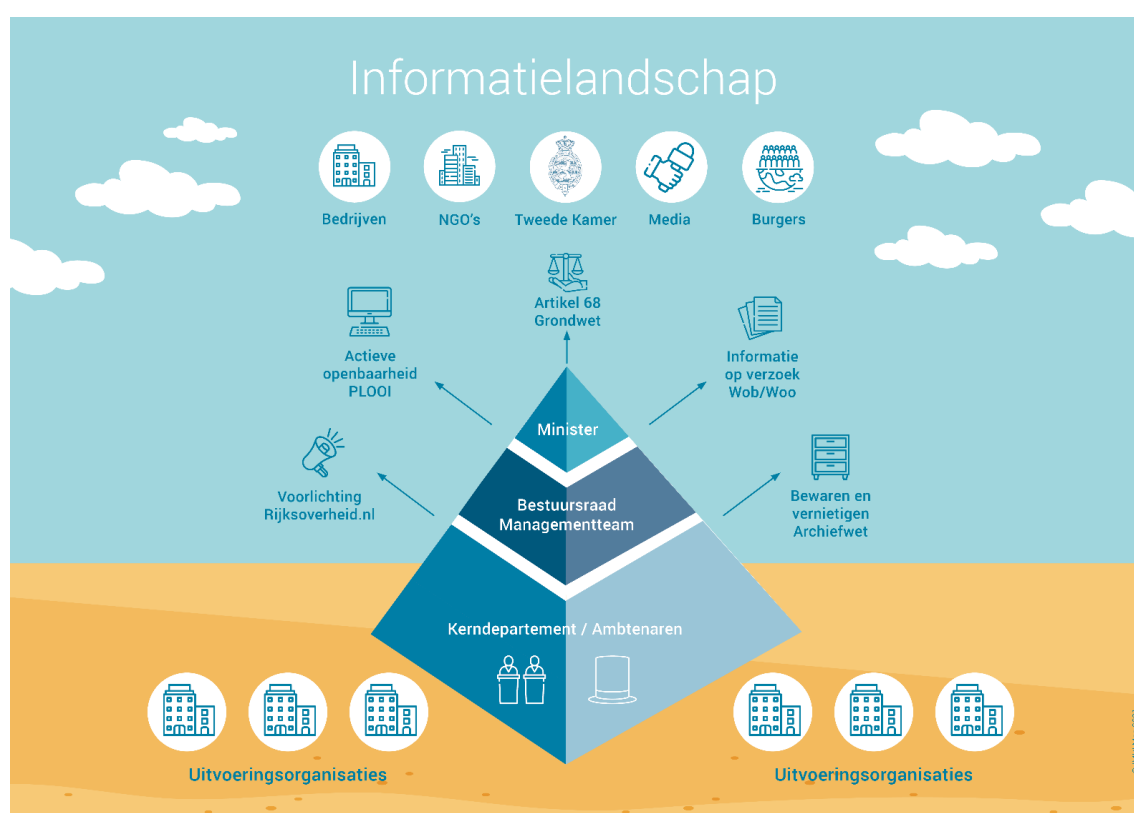
Inzicht in de behoeften van gebruikers kan voor het Rijk behulpzaam zijn bij de afwegingen over welke categorieën informatie actief openbaar kunnen worden gemaakt. Daarnaast is het nuttig om te zien of actieve openbaarmaking in een behoefte voorziet, waardoor Wob-verzoeken (passieve openbaarmaking) kunnen worden voorkomen. Over het algemeen kost passieve openbaarmaking immers veel tijd en geld.

Dit onderzoek vond plaats via een literatuurscan naar informatiebehoeften en actieve openbaarheid. Daarnaast vond een analyse plaats van Wob-verzoeken bij een vijftal ministeries (BZK, Defensie, J&V, OCW en VWS) welke geplaatst zijn op Rijksoverheid.nl. Gezien de beschikbare doorlooptijd was het onmogelijk om Wob-verzoeken bij alle ministeries in dit onderzoek mee te nemen. De keuze voor deze ministeries is mede ingegeven op basis van de bevindingen van een eerder onderzoek van IMI/Berenschot (2021).

Bredere context, informatielandschap

Informatie is een zo alledaags begrip dat er nauwelijks bij stil gestaan wordt. Iedere ambtenaar, iedere bestuurder en iedere politicus verwerkt en produceert informatie. Men leeft van, in en door informatie. *‘Sommige dingen zie je niet omdat ze zo nietig zijn dat ze niet opvallen, maar andere dingen zie je niet omdat ze zo kolossaal zijn’* (Pirsig). Het is zo dichtbij dat er niet meer op gelet wordt, zoals een vis die de laatste is die het water ontdekt.

Informatievoorziening vindt plaats in een complex 'informatielandschap'. Het parlement wordt geïnformeerd op basis van artikel 68 Grondwet. Via Rijksoverheid.nl vindt voorlichting plaats over allerlei thema's die van belang zijn voor burgers en bedrijven. Daarbij zijn er ook nog speciale websites als DUO.nl en RVO.nl die achtereenvolgens voorlichting geven aan studenten en ondernemers. Op het nieuwe Platform Openbare Overheidsinformatie (PLOOI) komen documenten te staan die uit hoofde van de verplichtingen van de nieuwe Wet open overheid openbaar gemaakt moeten worden. Een deel van de overheidsinformatie wordt langdurig bewaard op basis van de bepalingen in de Archiefwet. Uitvoeringsorganisaties zoals RVO en de NVWA handelen in sommige gevallen zelfstandig Wob-verzoeken af, in andere gevallen gebeurt dit door het betrokken kerndepartement. Het in kaart brengen van informatiebehoefte vindt plaats in de context van dit grotere 'informatielandschap'.



Figuur 1: Informatielandschap, bron rapport IMI/Berenschot 2021

Brede toegankelijkheid

De Nationale Ombudsman constateert in zijn jaarverslag over 2020: 'De burger mag van de overheid verwachten dat zij haar (digitale) administratieve organisatie zó inricht dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Daarnaast schrijft het vereiste van goede informatieverstrekking voor dat de overheid zorgt voor juiste informatie aan de burger en dat deze informatie volledig en duidelijk is.' Daarbij heeft de Nationale Ombudsman bij verschillende gelegenheden gewezen op het feit dat een deel van de bevolking laaggeletterd of digitaal onvoldoende vaardig is. De overheid zal daar bij de

inrichting van haar dienstverlening rekening mee moeten houden. Dat betekent bijvoorbeeld de herintroductie van fysieke loketten of van het telefonisch beantwoorden van informatieverzoeken.

De Dienst Publiek en Communicatie constateert in haar update trendrapport 2020 dat de behoefte aan oplossingen, houvast, veiligheid en perspectief groot is, zeker als de crisis nog langer gaat duren. 'Als de oplossingen niet aansluiten bij de behoeften dan kan zich dit tegen je keren: de emotie van onzekerheid en angst kan omslaan naar boosheid. Oplossingsgerichtheid en authenticiteit (congruent zijn in denken en doen) en eerlijkheid (erkennen dat je niet alles weet of dat er fouten worden gemaakt en dat je daarvan hebt geleerd) zijn hierbij belangrijk, ook in overheidscommunicatie. Ga op zoek naar de dieperliggende behoeften en waarden achter emoties en speel hier op in. Hierin kunnen inzichten uit informatie op maat, onbehagen (public design), dilemmalogica en de gedragswetenschappen van nut zijn.'

Bij de informatiebehoefte is het van belang om onderscheid te maken in een informatievraag waarbij burgers een specifieke vraag om feitelijke informatie hebben of om een hulpverleningsvraag waarbij er een passende oplossing voor hun situatie moet komen en vragen over de transities. Bij informatievragen gaat het om feitelijke informatie die prima via internet verstrekt kan worden, mits de doelgroep voldoende ICT-vaardig en ICT georiënteerd is. Bij hulpvragen gaat het om het toepassen op de eigen situatie. Hierbij wordt persoonlijk contact als randvoorwaarde genoemd, desnoods via de telefoon.

Gebruikersperspectief en zoekfunctie

Veel digitale overheidssystemen zijn 'aanbodgericht'. De overheid wil 'zenden' naar de gebruikers. Overheidswebsites blinken daarom vaak niet uit in doorzoekbaarheid. Niet alleen omdat het er zo veel zijn en als zodanig vaak niet eens herkenbaar, maar omdat de overheid zich moeilijk lijkt te kunnen verplaatsen in de zoekende burger. In I-bestuur schreef Marc van Opijnen daar het volgende over: "Het is een verdienste van Google dat slechts weinigen doorhebben dat zijn simpele zoekschermje een van de meest geavanceerde stukken technologie is van deze tijd. Google bouwt geen archiefsystemen. Google bouwt geen publicatiesystemen. Google richt zich alleen maar op 'zoeken'. En juist omdat dat hun enige focus is, zijn ze er waanzinnig goed in. Information retrieval is namelijk een compleet eigen tak van sport binnen de informatica. Daaronder rekenen we niet alleen de commerciële internetzoekmachines, maar bijvoorbeeld ook zoeksoftware die op andere sites wordt gebruikt of e-discovery, dat wordt ingezet om miljoenen documenten uit een veelheid van bronnen te doorzoeken. Information retrieval is een vak apart. Archiefsysteem zijn er voor overheden die documenten op willen of moeten slaan; publicatiesystemen zijn er voor overheden die documenten kenbaar willen of moeten maken; maar zoeksystemen zijn er voor de burgers, de journalisten, de wetenschappers en de ambtenaren die informatie willen vinden. Vinden, zonder dat je weet welke archiefcodes je moet gebruiken, zonder dat je weet wat metadata zijn, zonder dat je weet wat 'documentdatum' betekent en zonder dat je weet welk ministerie verantwoordelijk is voor een bepaald onderwerp. Met andere woorden:

zonder dat je weet hoe de achterliggende informatiearchitectuur eruitziet. Want dat is de basiskennis die je nodig hebt om in de meeste archieven of publicatiesystemen te kunnen zoeken. En dat is basiskennis die zoekende burgers niet hebben. Google heeft dat begrepen, maar binnen de overheids-IT is het een blinde vlek." In deze quick scan wordt niet nader ingegaan op het belang van zoeken en vinden om te kunnen voorzien in de informatiebehoeften van gebruikers, maar het belang ervan is evident.

2 . Gebruikersgroepen en hun informatiebehoeften

Er bestaan verschillende groepen gebruikers van overheidsinformatie, elk met hun eigen drijfveren en motieven. Hieronder staan de verschillende groepen en hun verschillende gebruikerswensen kort beschreven, mede aan de hand van de haalbaarheidsstudie 'Actief Openbaar' (2018).

1. *Burgers* zoeken vaak naar informatie over beleid en regelgeving die direct betrekking heeft op hun persoonlijke leefsituatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatie over kinderopvang, onderwijs, paspoort, vergunningen of vakanties (klant of gebruikersperspectief). Ook wordt veel gezocht naar informatie die betrekking heeft op hun rol als onderdaan (belastingen, verklaring omtrent gedrag). Daarnaast zijn burgers als kiezer of betrokken citizen op zoek naar informatie over thema's die zij belangrijk vinden (nota mobiliteit, euro, onderzoeken justitie, inspectierapporten, internetconsultaties). Overigens is het onderscheid tussen de verschillende burgerrollen niet altijd helder te maken.

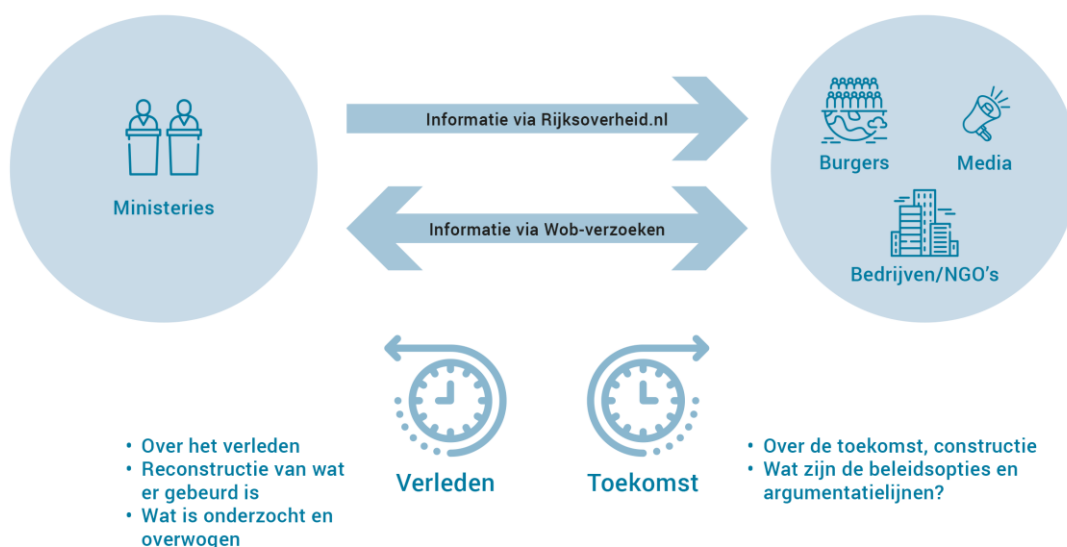
2. *Wetenschappers*. Feiten en cijfers zijn het basismateriaal voor wetenschappers. Zij zijn geïnteresseerd in statistische gegevens van departementen, provincies en gemeenten, bij voorkeur in de vorm van open data en de daarbij behorende bestandsformaten. Het betreft dan vaak uitvoeringsdata die zicht bieden hoe het beleid uitpakt in de praktijk. Zo kunnen ze ontwikkelingen monitoren en soms 'beste praktijken' eruit destilleren. Daarnaast maken wetenschappers gebruik van geldende wet- en regelgeving, beleidsnota's en onderzoeksrapporten van universiteiten of adviesbureaus.

3. *Maatschappelijke organisaties*. Voor de meeste NGO's is overheidsinformatie erg belangrijk. Zij volgen nauwgezet de ontwikkelingen op de voor hun achterban relevante terreinen, of het nu gaat om mobiliteit en rekeningrijden (ANWB), duurzaamheid (Milieudefensie) of zorg (patiëntenfederaties). Voor NGO's is uitgebreide informatie over vastgesteld beleid en uitvoeringsinformatie van groot belang, evenals het stemgedrag van volksvertegenwoordigers (democratic footprint) en lobby-informatie. Ook informatie over beleidsvorming is voor NGO's interessant omdat het hen gelegenheid biedt om aan de voorkant invloed uit te oefenen.

4. *Bedrijven*. De discussie over het belang van open data is deels ingegeven door het potentieel economisch belang dat gelegen is in het beschikbaar stellen van data. Techbedrijven en startups ontwikkelen nieuwe apps, producten en diensten door gebruik te maken van data over parkeren, vervoer, luchtkwaliteit, onderwijs en gezondheid. Via deze apps worden grote groepen burgers bereikt. Daarnaast zijn ondernemers geïnteresseerd in informatie over relevante regelgeving, belastingen en bestaand beleid. Overheidsinformatie in brede zin is bruikbaar voor adviesbureaus die werkzaam zijn in de publieke sector.

5. *Journalisten*. Journalisten hebben behoefte aan overheidsinformatie die gemakkelijk toegankelijk is en die ze kunnen gebruiken om als achtergrondinformatie bij uiteenlopende nieuwsitems. Denk daarbij aan geldende regelgeving, staand beleid, uitvoeringsinformatie, financiële informatie of inspectierapporten. Daarnaast maken journalisten relatief vaak gebruik van de Wob, omdat ze op deze manier de beschikking kunnen krijgen over informatie die niet eerder openbaar is gemaakt. Deze ‘unieke’ informatie bevat bijvoorbeeld passages van bestuurlijke overleggen, of uit het emailverkeer op een departement, inkoopinformatie of gegevens over declaraties en salarissen topambtenaren. Unicité en actualiteit (‘nieuws waarde’) zijn voor journalisten relevant bij het gebruikmaken van overheidsinformatie. Journalisten vervullen een intermediaire rol in het ontsluiten van overheidsinformatie; via krant, tv en nieuwe media worden grote groepen burgers bereikt

Beleidsinformatie t.b.v. maatschappelijk debat



Figuur 2: passieve en actieve openbaarmaking

6. *Ambtenaren* maken beroepshalve veel gebruik van overheidsinformatie. Daarbij gaat het om informatie over bestaande wet- en regelgeving, beleidsnota's, beleidsevaluaties en informatie over beleid in ontwikkeling. Statistische gegevens, uitvoeringsinformatie en financiële informatie biedt hen de mogelijkheid zicht te krijgen op de wijze waarop beleid in de praktijk uitpakt. Als kenniswerkers in het publiek domein zijn ambtenaren meer dan gemiddeld geïnteresseerd in details en achtergronden. Via benchmarking kan een ambtenaar de prestaties van verschillende gemeenten op uiteenlopende terreinen vergelijken.

7. *Volksvertegenwoordigers.* De informatieplicht van de regering jegens het parlement is geregeld in art. 68 Grondwet. Daarnaast maken volksvertegenwoordigers en hun medewerkers veel gebruik van bestaande overheidsinformatie, als achtergrond voor hun bijdragen in het politiek debat. Het gaat daarbij om uiteenlopende categorieën: financiële informatie, wet en regelgeving, beleid, uitvoeringsinformatie, toezichtrapportages, onderzoeksrapporten. Net als journalisten hebben Kamerleden een voorkeur voor ‘unieke’ informatie, bij voorkeur met een zekere nieuws waarde. Het signaleren en agenderen van problemen en misstanden behoort bij de controlerende rol van volksvertegenwoordigers.

8. *Toekomstige gebruikers.* Wetenschappers en onderzoekers maken graag gebruik van historische informatie en archiefmateriaal. De geschiedenis van de Tweede Wereldoorlog, de politionele acties in Indonesië, de opkomst en ondergang van het communisme, het Koningshuis, de besluitvorming over de politieke steun aan de oorlog in Irak, de verzorgingsstaat, de geschiedenis van migratie en integratie kan alleen geschreven worden door gebruik te maken van uiteenlopende soorten overheidsinformatie, zoals wet- en regelgeving, beleidsinformatie, evaluaties, onderzoeksrapporten, uitvoeringsinformatie en de notulen van de Ministerraad.

3 . Burger als klant en burger als citizen

Overheidsinformatie is er in alle soorten en maten. Bij actieve openbaarheid kan het volgende onderscheid gemaakt worden:

| Type informatie | Doelstelling | Voorbeelden |
|--------------------------------------|------------------------------|--|
| 1. Voorlichting | Dienstverlening | Websitetekst, persbericht, folder, samenvatting, uitleg, context |
| 2. Actieve openbaarmaking documenten | Democratische verantwoording | Besluit, rapport, nota, overeenkomst, beschikking, etc. |

Bij voorlichtingsteksten wordt 'voor de leek' uitgelegd hoe een regeling op hoofdlijnen in elkaar zit. Deze voorlichtingstekstenteksten zijn vaak nuttig om burgers te informeren over de noodzakelijke handelingen voor het aanvragen van een paspoort, een rijbewijs, en de regelingen voor bijvoorbeeld kinderopvang. In dit geval kan de burger gezien worden als 'klant' van de overheid. Een centrale opdracht is hierbij het optimaliseren van de dienstverlening.

Naast voorlichting zijn burgers ook geïnteresseerd in de documenten die de overheid produceert. Documenten vormen de officiële neerslag van het denken en handelen van de overheid. Er zijn meer dan honderd verschillende type overheidsdocumenten zoals kamerbrieven, beleidsnota's, vergunningen, subsidiebeschikkingen, evaluaties, CIO-oordelen, convenanten, onderzoeksrapporten of inspectierapporten. Deze officiële documenten zijn vaak opgemaakt in bestanden als Word of PDF (einddocumenten). Op Rijksoverheid.nl zijn deels voorlichtingsteksten te vinden, alsmede een reeks documenten, terwijl Overheid.nl vooral documenten bevat. In dit geval kan de burger gezien worden als 'citoyen', als staatsburger. Een centrale opdracht voor de overheid hierbij is het afleggen van democratische verantwoording en het faciliteren van het democratisch debat door het ter beschikking stellen van relevante informatie.

Overigens kunnen data nog genoemd worden als aparte categorie. Data zijn de ruwe en onbewerkte gegevens, zoals het aantal verkeersovertredingen, aantal bijstandsuitkeringen, emissiegegevens fijnstof, etcetera. Data worden veelal neergeslagen in daartoe geëigende bestanden JSON, txt, csv, xml, of Excel. Voor bedrijven en wetenschappers zijn deze ruwe data interessant omdat zij zich lenen voor bewerking, recombinate en het ontwikkelen van apps of diensten. Data worden getransformeerd tot informatie indien zij door clustering of condensatie betekenis krijgen voor de ontvanger. Op data.overheid.nl zijn inmiddels bijna 13.000 datasets beschikbaar. In het voorliggend onderzoek is de focus met name gericht op overheidsinformatie in de vorm van voorlichting en documenten (dus niet op de achterliggende data).

De burger als klant - Levensgebeurtenissen

Burgers stellen zich via media, actualiteitenprogramma's en nieuwssites op de hoogte van maatschappelijke ontwikkelingen. Er lijkt slechts een beperkte 'spontane' behoefte aan overheidsinformatie te zijn. Als men al behoefte voelt aan overheidsinformatie dan wordt dat gedreven door 'levensgebeurtenissen': momenten waarop men iets wil of moet. Informatiebehoefte is daarbij niet alleen afhankelijk van een type persoon, maar ook van de context. Een klassieke persoonssegmentatiemodel kan daarom niet volstaan. Eerder zou een soort 'gevalssegmentatie' toegepast moeten worden, in de vorm van een typologie van informatiebehoefte. Bijvoorbeeld over een 'heet hangijzer als CO2 opslag. (Ferro, 2014)

De Aanpak Levensgebeurtenissen richt zich op informatievoorziening en dienstverlening op maat rondom levensgebeurtenissen vanuit de leefwereld van mensen. Dit gebeurt door processen logischer in te richten en steeds te redeneren vanuit het perspectief van mensen. 'Alleen door goed te luisteren en vanuit de leefwereld van mensen te kijken kun je immers mensen écht centraal stellen. Bij levensgebeurtenissen als kinderen krijgen, studeren, pensionering en overlijden, maar ook bij het starten van een eigen bedrijf moeten mensen veel regelen met de overheid. Dit contact verloopt nu niet altijd even soepel. Daarom richten we ons binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen op betere communicatie en slimmere dienstverlening rondom levensgebeurtenissen.' (website Programma Mens Centraal)

- Overlijden naaste
- Verhuizen
- Studeren
- Scheiden
- Voor jezelf beginnen
- Overlijden van een ondernemer
- Duurzaam ondernemen
- Stoppen met ondernemen
- Een kind krijgen
- Werkloos worden

Deze aanpak is gebaseerd op periodiek onderzoek onder verschillende groepen. Enkele uitkomsten: Mensen willen om hulp vragen wanneer het regelwerk wordt ervaren als complex, risicovol (belangrijk) of als het om veel geld gaat/kan gaan. Voor de één betekent 'persoonlijk' telefonisch contact, voor de ander face-to-face- of mailcontact. Mensen hebben hier hun eigen vaste voorkeurskanalen. Het belangrijkste is hierbij de bejegening: mensen willen zich begrepen en gehoord voelen.

Splitting: Rijksoverheid.nl voor beleidsinformatie, 1Overheid voor dienstverlening

De Aanpak Levensgebeurtenissen is een stap in een ontvlechting van rijksbrede beleidsinformatie aan de ene kant en overheidsbrede informatie over dienstverlening aan de andere kant. Dit is mede gebaseerd op het prototype van een loket dat burgers op één plek van informatie voorziet. 'Deze website biedt rijksbrede dienstverlenende overheidsinformatie voor Nederlanders in het buitenland. DPC bekijkt samen met BuZa en BZK op welke wijze deze site en de site MijnOverheid op elkaar kunnen worden

afgestemd om een website te creëren die overheidsbrede informatie en dienstverlening aan alle burgers via één kanaal mogelijk maakt.’



Figuur 3: Ontvlechting dienstverlening en beleidsinformatie

Dit resulteert uiteindelijk in twee verschillende sites: respectievelijk Rijksoverheid.nl en 1Overheid. ‘De ontvangergerichte website 1Overheid zal device-onafhankelijk (mobiel, tablet en desktop) praktische informatie ontsluiten. Afhankelijk van de deelnemende organisaties zal dit burgers mogelijkheden bieden tot het doen van transacties. Denk hierbij aan het aanvragen van vergunningen of verlengen van een paspoort. De levensgebeurtenissen zoals die nu al op Rijksoverheid.nl staan, vormen een belangrijke basis voor de opzet van de website 1Overheid. Burgers krijgen rond levensgebeurtenissen snel inzicht in alles wat vanuit de overheid op ze afkomt via middelen en kanalen die passen bij hun situatie.’ (VoRa 2021)

4 . Burgerbrieven en informatieverzoeken

Welke informatie zoekt de burger bij Rijksoverheid? Het aantal bezoeken aan rijksoverheid.nl en het aantal bekeken pagina's wordt bijgehouden per jaar. Tussen 2019 en 2020 is een duidelijke stijging waar te nemen in het aantal bezoeken aan rijksoverheid.nl. Deze aanzienlijke stijging (meer dan een verdrievoudiging) wordt toegedicht aan de coronacrisis. Burgers hebben veel vragen met betrekking tot het coronavirus (besmettingen en symptomen), alsook rondom vaccinaties en andere maatregelen die vanuit de overheid zijn genomen om de crisis te beteugelen. Thema's als schoolvakanties en werk&loon blijven ook belangrijk in 2020.

Bezoeken en pagina weergaven Rijksoverheid.nl per jaar

| Jaar | Bezoeken | Bekeken pagina's |
|------|-------------|------------------|
| 2020 | 188.000.000 | 353.000.000 |
| 2019 | 60.000.000 | 111.000.000 |
| 2018 | 53.000.000 | 105.000.000 |
| 2017 | 51.000.000 | 103.000.000 |

De grote stijging (200%) van het aantal bezoeken in 2020 wordt verklaard door de coronacrisis.














Onderzoek naar overheidsbreed zoekgedrag

Thema's met de meeste kliks (Deloitte 2019):

| Onderwerp | Aantal kliks |
|------------------------------|--------------|
| Toeslagen | 10.126.000 |
| Inkomstenbelasting | 5.484.000 |
| Belastingen voor ondernemers | 2.477.000 |
| Ziek | 1.973.000 |
| Schoolvakanties | 1.857.000 |
| Werk en inkomen | 1.223.000 |
| Auto | 864.000 |
| Reizen | 790.000 |
| Minimumloon | 768.000 |
| Werkgevers | 602.000 |
| Arbeidsovereenkomst en cao | 504.000 |
| Ministeries | 492.000 |

Rapportage top 15 onderwerpen van vraagbeantwoordingen dienstverlening

(Vanaf 1-1-2021 t/m 2-10-2021)

| Onderwerp | Totaal aantal |
|--|---------------|
| Coronavirus covid-19  | 135.069 |
| Vaccinatie tegen het coronavirus  | 35.887 |
| Woning huren  | 11.474 |
| Immigratie naar nederland  | 4.021 |
| Privacy en persoonsgegevens  | 3.659 |
| Paspoort en identiteitskaart  | 2.299 |
| Arbeidsovereenkomst en cao  | 2.249 |
| Coronavirus financiële regelingen  | 2.022 |
| Kwaliteit en integriteit overheidsinstanties  | 1.944 |
| Verkiezingen  | 1.716 |
| Rijbewijs  | 1.635 |
| Rechtspraak en geschiloplossing  | 1.552 |
| Hoger onderwijs  | 1.501 |

© IMI/LMcc 2021

Het betreft alle vragen en meningen over dat onderwerp via telefoon, e-mail, WhatsApp, Twitter en Facebook, zoals binnengekomen bij Webhelp (Contactcenter Rijksoverheid). Als het gaat om corona blijkt uit peilingen van het ministerie van VWS dat de respondenten met name behoefte hadden aan informatie over:

- de verspreiding van het virus,
- de ernst van de ziekte,
- de maatregelen die de respondent kan nemen om te voorkomen dat hij ziek werd,
- de maatregelen die genomen zijn om de verspreiding van het virus te voorkomen,

- de gevolgen van het virus voor de samenleving.

Een aantal Ministeries doet verslag van de hoeveelheid ontvangen burgerbrieven. Onder de term 'burgerbrieven' wordt elke vorm van correspondentie vanuit burgers naar de overheid verstaan, ook mails en telefoongesprekken. OCW en BZK publiceren een uitgebreide rapportage burgerbrieven. I&W, EZK, Defensie en LNV publiceren een beperktere rapportage burgerbrieven als bijlage bij jaarverslagen. De rapportage van OCW bevat omschrijvingen van veel voorkomende onderwerpen van burgervragen. Rapportages van andere ministeries zijn gezien de korte doorlooptijd van het onderzoek niet meegenomen.

| Burgerbrieven 2020 | Totaal |
|---------------------------|---------------|
| OCW | 616.043 |
| LNV | 7.274 |
| EZK | 12.508 |
| BZK | 578.558 |
| I&W | 131.972 |
| Defensie | 7.938 |
| AZ | 4.498 |

Opvallend zijn de grote verschillen in aantallen burgerbrieven per ministerie. Dit kan deels verklaard worden door de aard van het departement. Zo krijgt OCW via DUO veel vragen over studieleningen etc. Het is daarnaast niet duidelijk of ministeries dezelfde definitie hanteren voor het fenomeen 'burgerbrieven'. Het is ook de vraag welke implicaties dit heeft voor het streven naar actieve openbaarheid. Op basis van een inhoudelijke analyse van het ministerie van OCW zou het aanbeveling verdienen om informatie over bijvoorbeeld halvering van collegegelden, examinering, passend onderwijs of de werkdruk van leraren op de website van het ministerie ter beschikking te stellen. Dit gebeurt echter bij de meeste thema's ook. Blijkbaar kiezen burgers of scholen er toch voor om het kerndepartement, of DUO, of IvHO direct te benaderen. Dit kan verschillende redenen hebben. Wellicht is de informatie op de website ontoereikend om in de informatiebehoefte van de indiener te voorzien. Uitbreiding van de informatie kan dan een oplossing zijn. In andere gevallen gaat het wellicht om gemakzucht of een 'direct-contact'-keuze van de verzoeker. Sommige mensen zijn niet zo bedreven in het zoeken op internet en vinden het plezierig om hun vraag direct te kunnen stellen via mail of telefoon. In weer andere gevallen is er misschien geen sprake van een informatiebehoefte, maar meer van een behoefte om gehoord te worden. In deze gevallen bellen burgers dat het nu echt tijd wordt om de lerarensalarissen te verhogen of de klassen te verkleinen. De analyse van burgervragen leidt daarmee hooguit tot verbetering van de voorlichting, maar actieve openbaarmaking van documenten helpt niet direct om burgervragen te voorkomen.

5 . Analyse Wob-verzoeken

Dit hoofdstuk bevat een analyse van recente Wob-verzoeken zoals die zijn beantwoord door verschillende ministeries. Het doel van het analyseren van genoemde Wob-verzoeken is inzicht te verkrijgen in de aard van de verzoekers, de gevraagde informatie en daarmee de interessegebieden, de geweigerde informatie en de motivering daarvan met het oog op het actief openbaar maken van informatie door het ministerie, onder andere in het kader van de Wet open overheid (hierna: Woo). In de analyse worden onder andere de volgende vragen behandeld:

- Hoeveel Wob-verzoeken zijn er afgehandeld in de onderzoeksperiode?
- Wat was de aard van de gevraagde documenten?
- Wat was de omvang van het antwoord; hoeveel pagina's werden uiteindelijk verstrekt?
- Wat was de gemiddelde doorlooptijd?

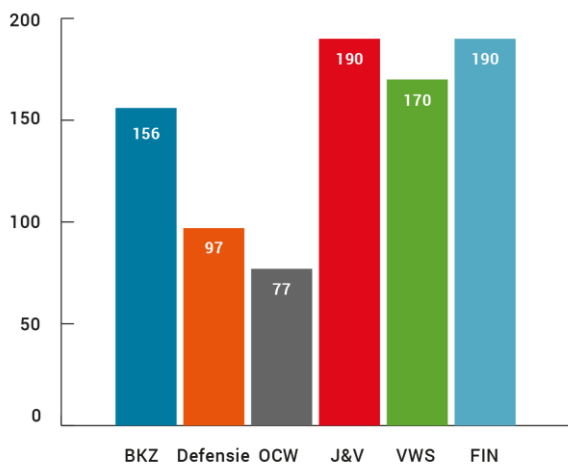
Andere interessante vragen zouden zijn: Hoeveel van die verzoeken zijn ingediend door particulieren, journalisten, advocaten en organisaties? Hoe vaak was er (mondeling of schriftelijk) contact met de verzoekers en wat was de uitkomst van die contacten? Wat zijn de belangrijkste afwegingen geweest voor het weigeren van informatie? Binnen de gegeven onderzoekstijd en onderzoeksopzet was het niet mogelijk deze laatste vragen te beantwoorden.

Omvang en doorlooptijden Wob-verzoeken

| | BZK | Defensie | OCW | J&V | VWS | FIN |
|--|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Periode | Sept 2020- Aug 2021 | Apr 2019- Aug 2021 | Nov 2020- Sept 2021 | Okt 2020- Sept 2021 | Apr. 2019- Mei 2021 | Okt 2020- Okt. 2021 |
| Aantal Wob-verzoeken op Rijksoverheid.nl | 74 | 70 | 42 | 85 | 122 | 117 |
| Gemiddeld aantal dagen beantwoording | 156 | 97 | 77 | 190 | 170 | 190 |
| Gemiddeld aantal verstrekte pagina's per Wob-verzoek | 155 | 80 | 90 | 170 | 175 | 110 |
| Percentage Wob-verzoeken waarbij 1-50 pagina's wordt verstrekt | 50 % | 65 % | 55 % | 50 % | 35 % | 60 % |
| Gemiddelde aantal dagen beantwoording kleine Wob-verzoeken (1-50 p.) | 90 | 80 | 50 | 145 | 110 | 145 |

In dit overzicht valt een aantal zaken op. Er bestaan grote verschillen tussen ministeries voor wat betreft het aantal dagen dat nodig is om een Wob-verzoek te beantwoorden. De ministeries van OCW en Defensie scoren relatief goed met een gemiddeld aantal dagen van

77, resp. 97, terwijl de gemiddelde beantwoordingstermijn bij de ministeries van J&V en Financiën 190 dagen bedraagt. Nota bene: de maximale wettelijke termijn voor beantwoording bedraagt volgens de Wob 56 dagen en onder het regime van de Woo wordt dit teruggebracht naar 42 dagen.



Figuur 4: Gemiddeld aantal dagen beantwoording Wob-verzoeken

De verschillen worden nog groter als het gaat om de tijd die het kost om relatief kleine Wob-verzoeken te behandelen. Bij OCW lukt dat gemiddeld genomen binnen 50 dagen, terwijl de ministeries van J&V en Financiën ook hiervoor nog steeds 145 dagen nodig hebben. Voorts is opvallend dat OCW en Defensie verhoudingsgewijs relatief weinig documenten verstrekken in termen van aantal verstrekte pagina's (resp. 90 en 80 pagina's), terwijl het ministerie van VWS gemiddeld aantal 175 pagina's verstrekt.



Figuur 5: Gemiddeld aantal dagen beantwoording kleine Wob-verzoeken (1-50 blz.)

Het aantal verstrekte pagina's per Wob-verzoek loopt sterk uiteen. Een ruime meerderheid (ongeveer tweederde) van de Wob-verzoeken is relatief overzichtelijk en het antwoord erop beslaat maximaal 50 pagina's. Een deel van de Wob-verzoeken is omvangrijk, met uitschieters naar enkele duizenden pagina's.

Tabel 1 Aantal verstrekte pagina's per Wob-verzoek in 2019¹

| Aantal Wob-verzoeken | Omvang verstrekte pagina's |
|----------------------|----------------------------|
| 475 | 1-50 |
| 80 | 50-100 |
| 77 | 100-250 |
| 78 | 250-1.000 |
| 19 | 1.000-6.000 |
| 1 | 47.000 |

De omvang en complexiteit van Wob-verzoeken lijkt de laatste jaren te zijn toegenomen. Op basis van een *quickscan* van een deel van de op Rijksoverheid geplaatste Wob-verzoeken lijkt er inderdaad sprake te zijn van een toename van de omvang, in termen van het aantal verstrekte pagina's.

Tabel 2 Indicatie trend ontwikkeling omvang Wob-verzoeken in termen van verstrekte pagina's

| Jaar | Ontwikkeling omvang |
|------|---------------------|
| 2018 | 100% |
| 2019 | 110% |
| 2020 | 144% |

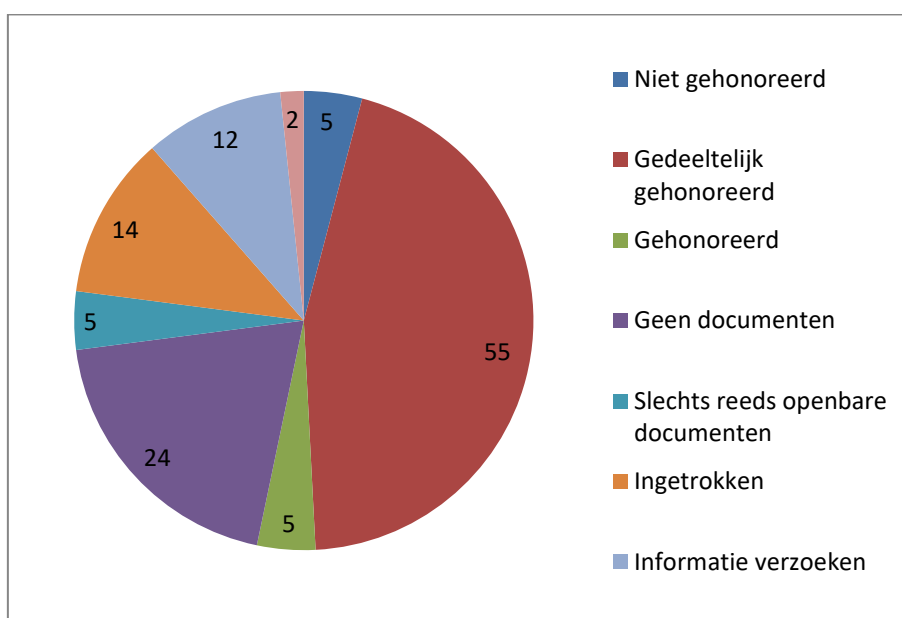
Nader onderzoek is nodig omdat dit een deelverzameling betreft. De Wob-verzoeken zijn afkomstig van media, bedrijven, maatschappelijke organisaties en burgers. Veel respondenten constateren dat er de laatste jaren een toename is van onderzoeksjournalistiek via diverse media en platforms. Denk daarbij aan de publicaties over de dividendbelasting, de kinderopvangtoeslagenaffaire en medische hulpmiddelen.

¹ Op basis van analyse van 730 Wob-verzoeken uit 2019.

Besluiten over Wob-verzoeken

In een verkenning voor het ministerie van OCW is gekeken naar de aard van de besluiten over Wob-verzoeken. De afhandeling van Wob-verzoeken kan worden onderverdeeld in acht categorieën. Zo kan een besluit worden genomen waarbij het Wob-verzoek niet wordt gehonoreerd, gedeeltelijk wordt gehonoreerd of geheel gehonoreerd. Maar een Wob-verzoek kan ook betrekking hebben op alleen reeds openbare documenten of er zijn geen documenten aangetroffen. In bepaalde gevallen wordt het verzoek door verzoeker ingetrokken of door een andere directie als informatieverzoek behandeld. In een aantal gevallen is het verzoek aan een ander bestuursorgaan doorgezonden in het kader van de wettelijke doorzendplicht.

In de periode van 1 januari 2018 tot en met 30 juni 2019 zijn de Wob-verzoeken bij OCW afgehandeld zoals is opgenomen in figuur 3.



Figuur 6: Afhandeling van Wob-verzoeken

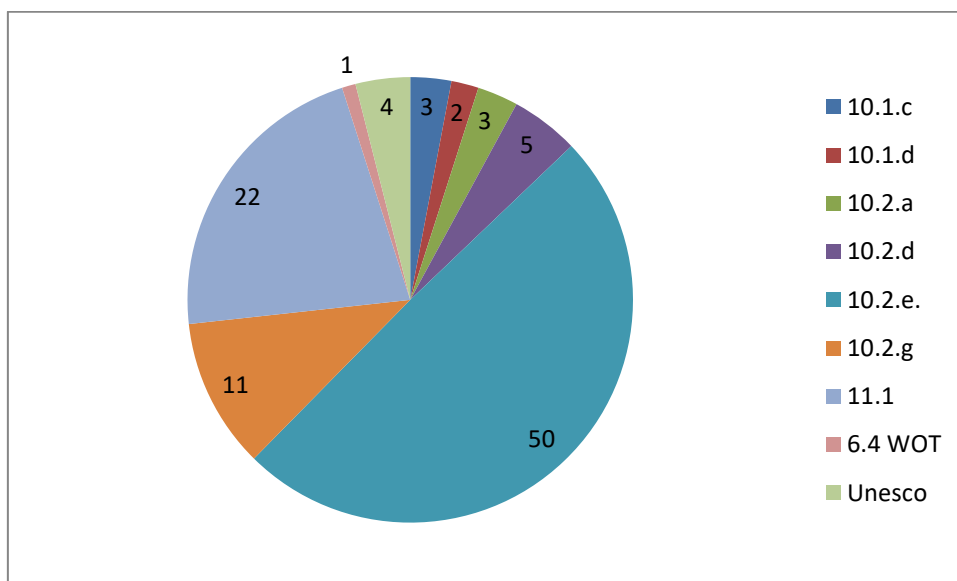
Het volledig weigeren van informatie bij Wob-verzoeken komt nauwelijks voor. In de helft van de gevallen wordt een verzoek geheel of gedeeltelijk gehonoreerd. In bijna een kwart van de gevallen blijken er geen documenten aanwezig te zijn.

Weigeringsgronden

In de meeste gevallen kunnen documenten niet in het geheel openbaar worden gemaakt. Er worden weigeringsgronden uit de Wob toegepast. Naast deze weigeringsgronden komt het voor dat bepaalde informatie niet openbaar wordt gemaakt op grond van andere wet- of regelgeving.

De meest voorkomende Wob-weigeringsgronden zijn:

- De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, artikel 10, 2,e (50%).
- De aanwezigheid van persoonlijke beleidsopvattingen in stukken bestemd voor intern beraad, artikel 11, 1 (22 %).
- De voorkoming van bevoordeling dan wel benadeling van een belanghebbende, artikel 10, 2, g (11 %).



Figuur 7: meest gehanteerde weigeringsgronden

Veel gevraagde soorten documenten

Uit het onderzoek van de verwerkte Wob-verzoeken, waarvan de besluiten op rijksoverheid.nl zijn gepubliceerd, blijkt dat 200+ verschillende soorten documenten zijn overwogen en al dan niet openbaar gemaakt. 'Bijlagen' is een overkoepelende term die weer uiteenvalt in andere soorten documenten als nota's, verslagen, memo's, etc. De top 10 van meeste verstrekte documenten is:

| | | |
|----|-------------------|------|
| 1 | Mail(wisselingen) | 7585 |
| 2 | Brieven | 771 |
| 3 | Bijlagen | 679 |
| 4 | Facturen | 498 |
| 5 | Verslagen | 474 |
| 6 | Nota's | 374 |
| 7 | Notities | 325 |
| 8 | Rapporten | 302 |
| 9 | Agenda's | 193 |
| 10 | Memo's | 188 |

Sommige soorten documenten komen vaak terug: Actieve openbaarmaking ligt hier voor de hand. Voor wat betreft brieven, facturen, verslagen, nota's en de andere genoemde informatie categorieën uit deze top 10 verdient het aanbeveling om deze in de toekomst op te stellen volgens 'open by design-principes', om deze bij een Wob-verzoek snel en efficiënt te kunnen verstrekken (beperken kosten afhandeling).

6 . High Value Informatie categorieën

Sinds enige jaren wordt er in Nederland werk gemaakt van het samenstellen van zogenaamde ‘high value datasets’. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties stimuleert gemeenten om hun data open te stellen voor derden. Daarbij is de vraag opgekomen met welke data een gemeente moet beginnen. Het Dataportaal van de Nederlandse overheid (data.overheid.nl) raadt aan om prioriteit te geven aan de zogenoemde high value datasets. Deze is samengesteld in overleg met o.a. VNG, gemeenten, BZK en de Open State Foundation. Het gezamenlijk doel is om vanuit de overheid één gedragen lijst van gemeentelijke high value datasets vast te stellen. High value datasets zijn datasets met een hoge waarde voor de samenleving, zoals de Basisregistratie Adressen Gebouwen, en de kadastrale kaart. De lijst is mede gebaseerd op gebruikscijfers van de open data portalen van de grote gemeenten. Zie <https://data.overheid.nl/community/maatschappij/high-value/gemeenten>.

Of een dataset ‘high value’ is, wordt bepaald door de mate waarin het bijdraagt aan:

- Transparantie
- Uitvoering van de wettelijke taak
- Kostenbesparing
- Bediening van een doelgroep
- Potentie van hergebruik

Het denken in termen van ‘high value informatie’ zou ook voor de rijksoverheid in het algemeen een interessante benadering kunnen zijn. Daarbij hoeft deze informatie zich niet te beperken tot ruwe datasets; ook documenten kunnen hier onderdeel van zijn. Daarbij behoren de behoeften van gebruikers van overheidsinformatie centraal te staan; de lijst kan samengesteld worden op basis van onderzoek onder burgers, journalisten, Wob-verzoekers, en volksvertegenwoordigers. De lijst kan zowel bestaan uit inhoudelijke informatievelden (bijvoorbeeld toegangseisen passend onderwijs), als uit informatie categorieën (bijvoorbeeld subsidiebeschikkingen). Hierbij kan worden voortgebouwd op de hieronder genoemde informatie categorieën. Deze zijn gebaseerd op de uitspraken van een twaalftal interviews met gebruikers van OCW-informatie. Stel de High Value Informatie lijst bestuurlijk vast na een dialoog tussen ambtenaren en stakeholders en maak afspraken over een routekaart.

Uitkomsten interviews High Value Informatie, domein OCW

Hieronder wordt een aantal categorieën informatie genoemd die zich met voorrang zouden kunnen lenen voor actieve openbaarmaking. Deze categorieën zijn gebaseerd op de uitspraken van een twaalftal interviews met gebruikers van OCW-informatie. Nota bene: Nadere verificatie bij grotere groepen gebruikers is wenselijk. De genoemde categorieën informatie overlappen deels met de wensen van gebruikers zoals opgetekend in het

haalbaarheidsonderzoek 'Actief Openbaar' van het Kenniscentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP) en Instituut Maatschappelijke Innovatie (IMI).

| Informatie categorie | Motivering/toelichting |
|---|---|
| Beleids- en planvorming | |
| Nota's, achtergrondstukken | Informatie over dossiers die binnen een jaar naar de Kamer gaan en daarmee onderwerp worden van publiek debat. |
| Verslagen van bestuurlijke overleggen | 'Zijn vaak relevant, stukken zijn nu al passief openbaar.' |
| Wetgevingskalender, beleidskalender | Zie ter inspiratie het overzicht op de website van de Eerste Kamer. |
| Onderzoeksrapporten | |
| Onderzoeksrapporten | 'Sommige onderzoeken komen niet verder dan de 0.9 versie, worden voor kennisgeving aangenomen, of beperkt verspreid voor intern gebruik.' |
| Adviezen en rapporten van adviesbureaus | 'Onderzoeksrapporten die binnen een raamcontract vallen worden vaak wel openbaar gemaakt. Aanbestedingen buiten de raamcontracten blijven vaak ook buiten de openbaarheid.' |
| Overzicht lopend onderzoek. | 'Onderzoeksrapporten worden steeds vaker openbaar gemaakt. Maar je weet niet wat je niet weet; sommige rapporten blijven toch binnenskamers. Het zou goed zijn indien er lijsten komen van lopend onderzoek, zodat duidelijk is dat deze onderzoeken in een later stadium gepubliceerd moeten worden.' |
| Uitvoeringsinformatie | |
| Reserves | 'Inzicht in reserves is zicht op ongebruikt geld dat op de plank blijft liggen.' |
| Informatie per instelling | 'Op dit moment wordt de informatie over scholen geaggregeerd op het niveau van overkoepelende besturen. Voor ouders is informatie over een individuele school veel relevanter. Het argument dat Nederland nu eenmaal heeft gekozen voor een zekere mate van bestedingsvrijheid binnen het onderwijs (als in de lumpsumfinanciering), impliceert nog niet dat daarover geen verantwoording zou behoren te worden afgelegd. Integendeel; bij ruimte hoort ook rekenschap.' 'Op schoolniveau helder maken op welke bedragen een school in beginsel recht op zou hebben (obv kengetallen aantallen leerlingen en vierkante meters).' |
| Kengetallen | Kengetallen, bijvoorbeeld huisvestingsratio, salariskosten, of bestuurskostenratio per leerling, ten behoeve van benchmarking en benchlearning. |
| Financiële informatie | |

| | |
|--|---|
| Accountantsrapporten, accountantsverklaringen, tussenrapportages, etc. | Op basis van EVRM is de verantwoording over de besteding van publieke middelen extra zwaarwegend bij afwegingen omtrent openbaarheid.' |
| Een bestedingsplan met fijnmazige financiële informatie. | Een bestedingsplan wordt gemaakt nadat er bijvoorbeeld een toezegging is vanuit het kabinet tot intensivering van de aanpak rond voortijdig schoolverlaters. De Tweede Kamer krijgt het uitgewerkte voorstel (bestedingsplan) niet en ook niet de toets door MinFin. |
| Risico-analyses | Ieder jaar wordt ten behoeve van het MT van OCW een risico-analyse gemaakt. Het auditcomité fungeert daarbij als opdrachtgever. De precieze opzet en aanpak verschilt per departement en per jaar, soms is de ADR betrokken, soms de Algemene Rekenkamer en soms een externe auditor. Deze risico-analyses zijn ook relevant voor de invulling van de controlerende rol van het parlement. |
| Interne audits, externe audits, tussenrapportages. | 'Vaak is er een strijd om cijfers. Wat is er met het geld van de lumpsum financiering gebeurd? Het is moeilijk om daar vanuit de Kamer zicht op te krijgen.' |
| Open Grootboek | In navolging van de Algemene Rekenkamer |
| ICT | |
| Verbeteren ICT Dashboard | 'ICT is een veld waarop meer transparantie wenselijk is. Op het gebied van bijvoorbeeld wetgeving en financiën zijn cycli ingericht waarin verschillende vormen van checks and balances zijn ingeregeld. Bij wetgeving is er bijvoorbeeld het advies van de Raad van State en bij financiën is er de jaarlijkse begrotings- en verantwoordingscyclus met betrokkenheid van MinFin en het parlement. Op het gebied van ICT zijn deze checks and balances veel minder goed in het systeem georganiseerd. Het huidige ICT-Dashboard biedt weinig inzicht.' |
| CIO-oordelen | Bij ICT projecten groter dan 5 mln. Euro |
| CIO-adviezen | bij ICT projecten tot 5 mln. Euro |
| Broncodes | 'Het openbaar maken van broncodes leidt tot meer interactie met de samenleving. Daardoor worden bestaande monopolies van grote spelers doorbroken. Het verandert de hele dynamiek van het krachtenveld. Indien leveranciers slecht werk leveren, wordt dit voor iedereen zichtbaar.' |

Bijlage A. Verdeling Wob-verzoeken binnen enkele ministeries

| Afdeling binnen OCW | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|----------------------------|----------------------------------|
| Bestuursdepartement | 56 |
| RCE | 26 |
| DUO | 14 |
| Ivho | 14 |
| NA | 5 |
| Inspectie OE | 0 |
| Totaal | 115 |

| Afdeling binnen LNV | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|----------------------------|----------------------------------|
| Kerndepartement | 64 |
| RVO.nl | 141 |
| NVWA | 227 |
| Totaal | 432 |

| Afdeling binnen AZ | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|---------------------------|----------------------------------|
| Totaal | 53 |

| Afdeling binnen BZK | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|----------------------------|----------------------------------|
| Kerndepartement | 103 |
| Huurcommissie | 1 |
| Rijksvastgoedbedrijf | 29 |
| Logius | 3 |
| UBR/KOOP | 2 |
| RvIG | 0 |
| Totaal | 138 |

| Afdeling binnen Defensie | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Totaal | 133 |

| Afdeling binnen EZK | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|----------------------------|----------------------------------|
| Kerndepartement | 110 |
| RVO.nl | 86 |
| AT | 36 |
| Totaal | 232 |

| Afdeling binnen I&W | Aantal Wob-verzoeken 2020 |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Kerndepartement | 116 |
| ILT | 49 |
| PBL | 0 |
| RWS | 105 |
| KNMI | 2 |
| Totaal | 272 |

Geraadpleegde literatuur

Dienst Publiek en Communicatie, Iedereen aan zet. Trends voor overheidscommunicatie 2019.

Dienst Publiek en Communicatie, Update trendoverzicht najaar 2020

Ferro, J. Stienstra e.a. (2014), Informatie op maat, Verslag van een kwalitatief traject.

IMI/Berenschot (2021), Verbeterpunten in de informatiehuishouding voor een tijdige en kwalitatief goede afhandeling van Wob-verzoeken.

IMI (2020), Quick Scan Informatiebehoeften OCW

Kantar, D. Verhue e.a. (2020), Ondernemers en Corona, resultaten op totaalniveau.

KING, T. de Backer (2014), De burger op zoek: analyse van de informatiebehoefte van de burger in het sociaal domein.

KOOP/IMI, L. de Moor e.a. (2018), Actief openbaar. Haalbaarheidsonderzoek ontsluiting overheidsinformatie.

Nationale Ombudsman, Jaarverslag 2020

Opijnen, M. van, Overheidsinformatie? Ondoorzoekbaar!, in I-bestuur, 27 januari 2021

Programma Mens Centraal, 2020, PowerPoint presentatie 'Methodiek Aanpak Levensgebeurtenissen'

Voorlichtingsraad, VoRa-jaarprogramma 2021: Voor de verbinding.

Andersson Elffers Felix (2015), Steen voor steen de rivier over. Rapport Open Overheidsinformatie, Utrecht

Baetens, T., e.a. (2017), De droom, het land en het tekort, Een essay over openbaarheid, transparantie, open data en de ambtenaar.

GFK (2013), Informatiebehoeften Professionals, Kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de informatiebehoeften van professionals ten behoeve van Dienst Publiek en Communicatie

Leids OnderzoeksKollectief (2016), J. Joossen en R. Hoevenagel, Resultaten literatuurstudie naar 5 overheidsportals, Leiden

Velde, M. van der (2015), Persona's en use cases voor toegang e-Depot, programma Archief 2020