

# **Realisatieplan Andere Overheid Gemeente Wijchen**

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Kader</b>	<b>4</b>
<b>Resultaten</b>	<b>5</b>
<b>Uitvoering</b>	<b>6</b>
<b>Keuzes en consequenties</b>	<b>8</b>
<b>Middelen</b>	<b>9</b>
<b>Interne kosten</b>	<b>11</b>
<b>Planning</b>	<b>12</b>

### **Bijlagen:**

- 1. Kostenoverzicht**
- 2. Projectplanning**
- 3. Projectformulieren**

## INLEIDING

De rijksoverheid stuurt vanaf 2003 in de richting van een 'andere overheid'. Deze andere overheid kenmerkt zich door minder regels, een betere organisatie en vooral: betere dienstverlening voor de burger. De inzet van Informatie en Communicatie Technologie speelt in deze plannen een belangrijke rol. Elektronische toegang tot de overheid, e-authenticatie, informatienummers, basisregistraties en elektronische informatie-uitwisseling: ze zorgen ervoor dat inwoners beter en sneller worden geholpen en dat de gemeente efficiënter gaat werken.

De gemeente Wijchen heeft om deze doelen te realiseren in 2008 het overkoepelend programma 'Andere Overheid' in het leven geroepen. Coördinatie en samenwerking zijn immers essentieel. Het realiseren van een betere dienstverlening vereist meerdere oplossingen en aanpassingen, zowel intern als extern. Ze moeten een samenhangend geheel vormen. Bovendien kan de organisatie veranderende werkwijzen tegemoet zien. Processen zullen anders (dat wil zeggen afdelingsoverstijgend) worden ingericht.

Dit Realisatieplan van het programma 'Andere Overheid' bij de gemeente Wijchen brengt de projecten in hun onderlinge samenhang in beeld die de gemeente Wijchen de komende jaren (tot 2015) in dit kader wil uitvoeren. Het betreft globale informatie over inhoud, planning en budgetten; de gedetailleerde plannen worden binnen de projecten zelf opgesteld.

Naast de sturing vanuit de rijksoverheid is er een lokale visie op dienstverlening. Om deze visie vast te leggen wordt gelijktijdig met dit plan een Dienstverleningsconcept vastgesteld. Dit Dienstverleningsconcept is de 'paraplu' van het programma Andere Overheid. Deze Wijchense visie op dienstverlening biedt het programmateam een gezamenlijk uitgangspunt en de gehele organisatie een kader voor het organiseren van de dienstverlening. Immers, om een betere dienstverlening is het allemaal begonnen.

## KADER

De sturing van de rijksoverheid op een betere dienstverlening komt tot uiting op verschillende manieren: in wettelijke verplichtingen, in programma's en in projecten. We willen ons in Wijchen uiteraard conformeren aan de wettelijke verplichtingen. Hiernaast zijn richtinggevend voor Andere Overheid in de gemeente Wijchen: het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) en Antwoord©.

### **Nationaal Uitvoeringsprogramma**

Om bij de invoering van e-overheidsprojecten een steviger regie en meer samenhang te realiseren hebben het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen in 2008 het NUP ondertekend: 'Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid'. Het NUP voorziet in:

- elektronische toegang tot de overheid
- e-authenticatie
- informatienummers
- basisregistraties
- elektronische informatie-uitwisseling.

Een deel van de wettelijke verplichtingen uit de vorige alinea komt terug in het NUP.

### **Antwoord©**

In 2015 kunnen burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle overheidsvragen, producten en diensten bij hun gemeente terecht. Daarmee kan de weg naar de overheid snel en gemakkelijk worden gevonden. Dit is de visie die in 2005 is verwoord door de commissie Jorritsma en is uitgewerkt in het concept (Overheid heeft) Antwoord ©, met de volgende belangrijke ontwikkelingen:

#### *KlantContactCenter: 1 januari 2012*

Een van de onderdelen van het Antwoord© programma is het realiseren van een KlantContactCenter (KCC) dat 80% van de meest gestelde vragen aan de overheid in één keer en goed afhandelt.

#### *De gemeente als poort voor de hele overheid: 1 januari 2015*

De tweede belangrijke ontwikkeling is dat gemeenten vanaf 2015 dé ingang zijn tot de hele overheid voor burgers, bedrijven en instellingen (het programma Antwoord ©). Zij kunnen zich voor alle vragen aan alle overheden melden bij de gemeente en krijgen via alle kanalen hetzelfde antwoord.

### **Wijchens dienstverleningconcept**

Om een stevig kader voor de inrichting en organisatie van de Wijchense dienstverlening vast te leggen hebben wij een Dienstverleningsconcept opgesteld. Dit geeft richting aan de projecten van Andere Overheid en dient ook daarna (tot 2015) en in het algemeen als handvat bij de dienstverlening van de gemeente Wijchen. De ambities in het dienstverleningsconcept zijn mede geïnspireerd op de ambities die de rijksoverheid heeft gedefinieerd in het NUP en Antwoord©.

### **Integraal werken**

We gaan de dienstverlening anders organiseren en diensten en werkprocessen verregaand digitaliseren. Deze twee ontwikkelingen bieden onze organisatie kansen tot integraal werken: de klantvraag staat centraal en de grenzen tussen de vakafdelingen verdwijnen.

# RESULTATEN

## **Een doorkijkje naar de toekomst:**

*Een inwoner zoekt via een ingang van zijn keuze contact met ons en krijgt zo snel als mogelijk een helder en actueel antwoord. Ook als zijn vraag een andere overheid dan de gemeente betreft. Kiest hij een dag later een ander kanaal of treft hij een andere medewerker, dan is het antwoord identiek. Wij hebben na het eerste contact de gegevens van de inwoner beschikbaar en die zijn bij elk contact en bij elke medewerker hetzelfde. Wij registreren alle zaken op een identieke manier en hebben daar allen een eenduidig inzicht in. De inwoner heeft ook zelf inzicht in het verloop van zijn zaak.*

Met het realiseren van de projecten in dit realisatieplan voldoen we aan het NUP, het Antwoord© programma en ons eigen Wijchense dienstverleningsconcept. Door tijdig de in plannen vermelde of ondersteunende e-overheidsvoorzieningen te realiseren, dragen we zorg voor een betere dienstverlening en wordt onze bedrijfsvoering efficiënter. Wat zijn eigenlijk concreet de baten voor de burger en voor de organisatie?

## **Waarom kan een inwoner van Wijchen merken dat de dienstverlening is verbeterd?**

- Eén-loket en no wrong door (burgers hebben een duidelijke ingang, het KCC van de gemeente, waar ze met al hun vragen terecht kunnen)
- Burgers zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen
- Burgers krijgen direct antwoord of worden goed doorverwezen
- Het KCC van de gemeente handelt 80% van de meest gestelde vragen in 1 keer af
- Eenmalige gegevensuitvraag: de burger hoeft maar één keer gegevens aan te leveren.

## **Wat zijn voor de organisatie de mogelijke effecten van de verbeterde dienstverlening?**

- Kortere doorlooptijden
- Efficiënter werken (gegevens en dossiers beter toegankelijk, minder controleren en corrigeren, minder stappen in de werkprocessen)
- Lagere kosten voor fysiek archiefbeheer
- Minder vragen van burgers / bedrijven
- Beter behandeling van vragen
- Minder (relatief dure) baliecontacten.

Je zou verwachten dat de baten voor de organisatie zoals hiervoor beschreven, ook financiële consequenties hebben. Het totaal aan klantcontacten wordt bijvoorbeeld goedkoper. En efficiënter werken kan een reductie in personeel tot gevolg hebben.

Ten eerste is het onmogelijk om in dit stadium deze 'harde' baten te kwantificeren. Ten tweede bieden digitalisering en waar mogelijk standaardisering de mogelijkheid om vrijkomende middelen aan te wenden voor meer diepgang en kwaliteit. En dat kan de dienstverlening ook weer ten goede komen.

Bij dit alles moeten we niet vergeten dat 'fysiek contact' met de gemeente ook een belangrijke rol blijft vervullen. Al is het maar omdat dit voor sommige producten en diensten noodzakelijk is. Een paspoort kan niet volledig digitaal worden afgehandeld. Bovendien willen we de kanaalkeuze vrij laten, zo staat ook in ons dienstverleningsconcept. (Nog) Niet iedereen beschikt over middelen om het digitale kanaal (optimaal) te benutten. En sommigen geven simpelweg de voorkeur aan een baliecontact boven een beeldscherm. Die ruimte willen we behouden. Overigens verbetert ook de kwaliteit van het contact via balie of telefoon door realisatie van het programma Andere Overheid, omdat we vragen sneller en soms beter kunnen beantwoorden. Alle kanalen profiteren dus.

# UITVOERING

## Projecten

Om in Wijchen een 'Andere overheid' te realiseren en te voldoen aan het NUP, Antwoord en het dienstverleningsconcept, moeten de volgende projecten gerealiseerd worden.

### 1. Dienstverleningsconcept

*Wijchense wijze van dienstverlening vastgesteld*

### 2. Klant Contact Centrum (KCC)

*Het inrichten van een Klant Contact Centrum zodat er voor inwoners één aanspreekpunt is*

### 3. Document Management Systeem (DMS)

*Centrale digitale opslag van documenten zodat ze vindbaar en voor iedereen beschikbaar zijn*

### 4. MidOffice

*Software die de workflow automatiseert en de koppeling tussen front- en backoffice realiseert, waardoor de status van zaken in- en extern digitaal ontsloten wordt*

### 5. Inrichting en afname Basisregistraties

*Elk gegeven éénmaal invoeren, overal verplicht gebruiken*

### 6. Digitale uitwisseling ruimtelijke plannen (DURP)

*Ruimtelijke plannen zijn digitaal beschikbaar voor andere overheden en inwoners*

### 7. Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION)

*Digitale beschikbaarstelling van kabel- en leidingen informatie en liggingconsultatie opdat de informatie-uitwisseling met het Kadaster geautomatiseerd verloopt*

### 8. Bodem- en Milieu-informatiesysteem (Nazca)

*Integratie van het bodem- en bedrijveninformatiesysteem met elkaar en beschikbaarstelling tegen betaling aan derden (makelaars en bodemadviesbureaus) via de website*

### 9. Modernisering GBA

*Een snelle flexibele en hoogwaardige GBA door 2 projecten: GBA Verstrekkingsen en Burgerzakensysteem*

### 10. WABO

*De bouw-, sloop-, kap-, inrit-, gebruiks-, de milieuvergunning en ontheffingen worden samengevoegd en deze vergunning kan digitaal worden ingediend*

### 11. OverheidsServiceBus (OSB)

*Implementatie van standaarden voor berichtenverkeer in eigen software vergemakkelijkt uitwisseling met andere overheden*

### 12. DigitaalKlantDossier

*Een virtueel dossier waar klanten en medewerkers van partijen uit de keten van werk en inkomen relevante gegevens kunnen raadplegen voor het recht op een uitkering of toeleiding naar werk.*

### 13. Website

*Het aanpassen aan de landelijke standaarden, het vindbaar en toegankelijk houden van de site, het ontsluiten van de informatie vanuit mid- en backoffice en aansluiten bij KCC*

N.B.:

- enkele projecten zijn al in gang gezet en/of afgerond, zie hiervoor het Planningsoverzicht.
- sommige projecten bestaan uit een aantal deelprojecten, zie hiervoor het Financieel overzicht.
- voor de leesbaarheid hebben wij hier alleen een korte omschrijving opgenomen. Per (hoofd) project is een projectformulier beschikbaar met uitgebreide informatie.

## **Programmaorganisatie**

### **Opdrachtgever**

Het college van burgemeester en wethouders is opdrachtgever van het programma.

De Stuurgroep is gedelegeerd opdrachtgever en bestaat uit:

- Secretaris / algemeen directeur
- Directeur
- Programmamanager

De Stuurgroep volgt en stuurt het volledige ontwikkelingstraject. De Stuurgroep stuurt de veranderingen op hoofdlijnen aan.

### **Opdrachtnemer**

De directie is opdrachtnemer van het programma. Uitvoerend opdrachtnemer namens de directie is de programmamanager. Hij is bevoegd om ten behoeve van de uitvoering van het programma overeenkomsten aan te gaan en om menscapaciteit van medewerkers met betrekking tot het programma toe te wijzen.

### **Programmamanagement**

Het programma wordt door een programmateam gemanaged vanuit een collectieve verantwoordelijkheid. De programmamanager is voorzitter van het programmateam.

Binnen het programmateam worden de onderlinge taken nader geregeld. De vaste leden van het programmateam worden door de directie aangewezen. Het programmateam wordt ad-hoc aangevuld met (een) afdelingshoofd(en) en (een) concernadviseur(s).

De kern met vaste leden wordt gevormd door vertegenwoordigers uit drie grote componenten van de projecten/activiteiten:

FrontOffice:

- Manager/adviseur Publiekszaken
- Adviseur Internet/Intranet

BackOffice/Basisregistraties

- Senior Publiekszaken/Beheerder GBA
- Coördinator Vastgoedinfo/Beheerder BAG
- Applicatiebeheerder DIV

Algemeen:

- Financieel Consulent
- Controller (werkprocessen)
- Coördinator I&A (Programmamanager)
- Systeembeheerder

### **Programma vs. projecten**

Het programma bestaat uit meerdere projecten. Voor ieder project wordt een projectleider aangewezen. Projecten fungeren zelfstandig, gericht op te bereiken resultaten. Voor ieder project wordt in een projectaanpak de verdere inrichting van het project georganiseerd.

Ten behoeve van de realisatie kan voor het programma en afzonderlijke projecten externe capaciteit worden ingeschakeld, als deze niet in de eigen organisatie gevonden kan worden.

### **Rol EGEM-i adviseur**

In de aanloop naar dit realisatieplan heeft het programma ondersteuning gehad van EGEM-i adviseur Kees de Grijs.

## KEUZES EN CONSEQUENTIES

Wat valt er te kiezen en welke projecten hebben dan voorrang boven andere? En wat gebeurt er als we besluiten om een project niet uit te voeren? Vragen die zich opdringen bij het zien van de projectenlijst op pagina 6.

De projecten die hun oorsprong hebben in wetten krijgen logischerwijs de eerste prioriteit. De projecten 5, 6, 7, 9 en 10 hebben een wettelijke basis. De WABO bijvoorbeeld staat voor Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht, de WION voor Wet Integratie-uitwisseling Ondergrondse Netten. Voor de inrichting en het gebruik van de basisregistraties is op 1 april 2007 de gewijzigde wet GBA in werking getreden.

Houden we ons niet aan de deadlines voor deze projecten, dan kunnen we een aansporing dan wel vermaning van het verantwoordelijke ministerie tegemoet zien. Op de langere termijn zullen de aansporingen een dringend karakter krijgen. En als actie van onze kant uitblijft, kan het ministerie via EGEM actie ondernemen. Er komt dan in onze organisatie ondersteuning om zaken te realiseren. Deze ondersteuning wordt bij ons in rekening gebracht.

De projecten die niet wettelijk verplicht zijn maar wel in het NUP zijn opgenomen of deel uitmaken van Antwoord (dit zijn alle andere projecten behalve 4, midoffice, en 13, website), brengen bij niet realiseren vooral imagooverlies met zich mee. Neem bijvoorbeeld 8, NAZCA, digitale bodeminformatie voor derden. Als we dit niet realiseren, betekent het dat makelaars en bureaus een bepaald beeld krijgen van de gemeente Wijchen. Vooral omdat andere gemeenten wel digitale bodeminformatie beschikbaar stellen.

Voor wat betreft 13, de website, betekent het niet meegaan in de projecten een daling op de ranglijst voor gemeentelijke websites, de Overheid.nl monitor. Ook dit levert imagoschade op. Maar bovenal is de website het kanaal waar de burger straks de digitale dienstverlening kan afnemen. Passen we de website niet aan, dan profiteren inwoners niet van onze inspanningen achter de schermen.

De mid office tenslotte zal de front office en de back office met elkaar verbinden. Zonder mid office zullen gegevens vanuit de back office moeizaam of niet voor burgers beschikbaar komen in de front office (zowel via KCC als website).

Kortom het NUP, Antwoord©, en het dienstverleningsconcept bieden alleen in hun samenhang voordeel voor inwoner en organisatie. Laat je een van de elementen weg, dan is de volledigheid en samenhang verdwenen en de meerwaarde van het programma ook. De mid office en de website bieden daadwerkelijk de verbetering van de dienstverlening voor inwoners en bedrijven.

De realisatie van de mid office kan wel naar achteren geschoven worden, waardoor de kosten evenwichtiger worden gespreid. Zie ook p. 10, de consequenties.

## MIDDELEN

Voornoemde projecten zijn samen nodig om een 'beter bediende' Wijchense burger en een efficiëntere gemeentelijke organisatie te realiseren. We voldoen ermee aan de (deels wettelijke) verplichtingen uit het Nationaal Uitvoeringprogramma (NUP) en aan ons dienstverleningsconcept. Ook de ontsluiting naar de inwoners (bijvoorbeeld door statusinformatie vanuit een midoffice op de website inzichtelijk te maken) is opgenomen in de projectenlijst.

In het kostenoverzicht (bijlage 1) zijn de kosten in beeld gebracht.

### **Benodigd**

Voor een deel van de projecten is al in een eerder stadium vanuit de afdeling waar het project is ondergebracht, financiering aangevraagd en gehonoreerd. Deze dekking is aanwezig in het bestaande meerjaren-vervangingsplan automatisering.

Een ander deel van de projecten kan worden gedekt uit vervangingskosten van bestaande applicaties.

Voor de resterende projecten is de onderbouwing van de kosten terug te vinden in het financiële overzicht in de bijlage. De opgevoerde kosten betreffen formatie in de vorm van een gegevensbeheerder, aanschaf van benodigde software, en onderhoud hiervan. Er is geen sprake van een separate post externe inhuur. Waar er sprake is bijvoorbeeld van externe begeleiding bij de implementatie van software, is dit al opgenomen in de bewuste projectbedragen.

### **Onbekende kosten**

Van een aantal projecten is nu nog niet te zeggen of en zo ja welke kosten daarmee gemoeid zijn. Dit betreft Afname BAG, Afname Basisregistraties Topografie, Afname Grootschalige Topografie, Terugmeldfaciliteit, Gemeenschappelijke Ontsluiting Basisregistraties.

Voor de tot nu toe niet in te schatten projecten (vermeld als 'onbekend' in het financiële overzicht) kunnen we naar we nu verwachten financiering vinden in vervangingsbudgetten.

Daarnaast is nog niet duidelijk of en in wat voor mate de in dit plan genoemde projecten gevolgen hebben voor de hardware van de gemeente Wijchen. Bovendien hangen deze kosten sterk samen met nog te maken keuzes van software.

### **Toegekend**

Eerder in 2009 is bij het college, op basis van de op dat moment bekende cijfers, een bedrag aangevraagd van € 262.000 structureel. Omdat er voor de gemeente Wijchen in de toekomst financiële tekorten worden voorzien, heeft het college de helft van deze aanvraag opgenomen in het financiële kader voor 2010 / 2011.

Dit bedrag, € 131.000 'structurele toevoeging I&A t.b.v. Andere Overheid' is op 8 november 2009 in de gemeenteraad tijdens de begrotingsbehandeling geaccordeerd.

Uit het financiële overzicht, zie bijlage, wordt duidelijk dat de structurele toevoeging van € 131.000 volstaat om het leeuwendeel van de nu bekende kosten te dekken voor 2010 en 2011.

### **De consequenties**

Het bedrag van € 131.000 stelt ons niet in staat om direct te beginnen met alle projecten zoals ingepland, omdat de kapitaallast van investeringen steeds zwaarder op de begroting gaat drukken. Temporisatie is dus noodzakelijk. In de afweging hebben we meegenomen welke projecten een directe wettelijk verplichting met zich meebrengen. Installatie en implementatie van een mid office is noodzakelijk voor het inrichten van een KCC, maar kan worden uitgesteld naar 2011. Dit betekent dat de mid office in 2012 volledig gerealiseerd is. De aansluiting van de gemeente Wijchen op Mijn Overheid loopt hierdoor vertraging op.

### **Het vervolg**

Uitgaande van een toekenning van € 131.000 kunnen we in Wijchen in 2010 en 2011 aan de slag met projecten om klantgerichter en efficiënter te gaan werken.

Nu al is duidelijk dat de structurele jaarkosten vanaf 2012 hoger zullen uitvallen dan € 131.000. Hierover komen we in 2011 met een aanvullende aanvraag. Er zal dan meer duidelijkheid zijn over de kosten van nog komende projecten.

De extra budgetbehoefte voor upgrading, aanschaf of onderhoud van hardware als gevolg van Andere Overheid is nog niet in te schatten en komt eventueel separaat in de besluitvorming.

### **De toekomst na 2013**

Hoe verder weg, hoe onzekerder de toekomst. Wat er na 2013 nog opgepakt moet worden en wat daar de gevolgen en kosten van zijn, daarover kunnen we nog zo weinig zeggen dat het niet zinvol is latere jaren in dit plan op te nemen. In 2012 zullen daarvoor plannen worden opgesteld.

## INTERNE KOSTEN

Andere Overheid gaat een aanzienlijk beslag leggen op de bestaande formatie binnen de organisatie. Met name de grotere trajecten zoals DMS, midoffice en KCC zullen gedurende een langere periode veel capaciteit vergen. In de voorbereiding, bijvoorbeeld als het gaat om het opstellen van wensen en eisen en een plan van aanpak. Tijdens de implementatie, bijvoorbeeld als het gaat om testen en opleiden. En na de implementatie, bijvoorbeeld als het gaat om het aanpassen van werkprocessen.

Omdat dienstverlening onze core business is, gaan wij zelf deze uitdaging aan. Wij zijn immers degenen die onze klanten en de bestaande systemen en dienstverlening het beste kennen, en dus de aangewezen personen om de veranderingen uit te voeren. Bovendien verankeren we ze zo het beste in de organisatie. En kunnen we als de veranderingen daartoe aanleiding geven, op een natuurlijke manier anders gaan werken.

Iedere projectleider heeft zelf de verantwoordelijkheid om met de collega's die betrokken zijn bij het project, de te besteden uren in kaart te brengen. Vervolgens worden het project en de uren in de jaarplanning van de afdeling opgenomen.

We gaan er kortom vanuit dat we met de bestaande bezetting de projecten in dit programma tot een goed einde kunnen brengen.

Tegelijkertijd moeten we ons realiseren dat we van veel projecten de reikwijdte en de omvang nog niet kunnen overzien en dat het programma Andere Overheid in dit stadium dus nog een behoorlijk aantal onzekerheden bevat. Wat we in deze samenvatting zeggen, is derhalve een inschatting en niet 'in beton gegoten'. Een tijdige rapportage en communicatie hierover zullen ervoor zorgen dat we knelpunten tijdig signaleren en hierop actie ondernemen.

## PLANNING

In het Planningsoverzicht is te vinden welk project wanneer wordt opgeleverd.

De projecten in het programma Andere Overheid zijn alle belegd bij vakafdelingen. Hier worden gedetailleerde projectplannen opgesteld en bewaakt een projectleider de voortgang en deadlines. De stuurgroep ontvangt over elk project maandelijks een rapportage.

De deelnemers aan het programmateam zijn als projectleiders vakinhoudelijk deskundig en verantwoordelijk voor hun eigen project (en). Daarnaast moeten ze raakvlakken met andere projecten en afdelingen in kaart brengen en opnemen in hun projectplan. Het programmateam zal met deze doelen voor ogen regelmatig bij elkaar komen om raakvlakken te bespreken en de samenhang te bewaken.

Echter, de rol van het programmateam overstijgt de inhoud. Het programmateam is immers ook verantwoordelijk voor het bekijken van de consequenties van het programma Andere Overheid voor inwoners en medewerkers en het geven van adviezen hierover. Werkprocessen anders inrichten, communiceren over veranderingen naar inwoners zijn voorbeelden hiervan. Deze taak is niet in een planning op te nemen.

Ook hier geldt wat we in het vorige hoofdstuk hebben gezegd. De planning is gebaseerd op de kennis die we nu hebben over het verloop van de projecten. Maar er zijn nog veel onzekerheden en dit maakt dat deze planning een inschatting is. Dreigen we uit de pas te gaan lopen, dan signaleren we dit en moeten we naar de oorzaken en oplossingen kijken.

De communicatie over het programma als geheel en de projecten afzonderlijk, de deelnemers, de voortgang en de consequenties, zal worden vastgelegd in een separaat communicatieplan.