



Nota van Inlichtingen

RIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	Marktconsultatie Adaptief Zaakmanagementsysteem
Opdrachtgever	Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Kenmerk	201865006.043.013
Inkoopadviseur	Ewoud Leijs
Plaats Nota van inlichtingen	Utrecht
Datum Nota van inlichtingen	19-11-2025

Dit is de Nota van Inlichtingen waarin de gestelde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers, naar aanleiding van de Marktconsultatie van 5 november 2025.

Wij hebben getracht uw vragen zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. In uw vraagstelling vraagt u om veel detaillering over de gewenste inrichting. Wij hebben dit zo zorgvuldig mogelijk te beantwoorden. Wij willen hierbij wel benadrukken dat dit voor nu de zienwijze is die wij nu verwachten. U kunt hieraan geen rechten ontleen, de definitieve keuzes zullen uitgewerkt worden in de aanbestedingsfase en kunnen afwijken van wat wij nu beantwoord hebben.

Wij willen u daarom ook vragen om kritisch te zijn in uw beantwoording en ons uit te dagen om te kijken naar uw zienswijze waarop wij het Adaptief Zaakmanagementsysteem willen aanbesteden en welke randvoorwaarden die wij nu schetsen in de beantwoording op uw vragen.

Vraag 1	Kan meer inzicht worden gegeven in de componenten 'Relatiemanagementsysteem', 'Documentmanagementsysteem' en 'Bevindingenregistratiesysteem' waarmee via API's gekoppeld moet worden? Welke systemen/platforms/technologieën zijn dit en kan Inschrijver ervan uitgaan (o.a. voor de globale kostenraming binnen deze marktconsultatie van belang) dat bij projectstart de benodigde APIs beschikbaar zijn om de koppelingen te realiseren?
Antwoord	<i>Het zaaksysteem wordt ontkoppeld door een zaak API die gebouwd wordt bij de eerste fases van installatie en inrichting van het zaaksysteem.</i> <i>Andere API's die nodig zijn om documenten, relatie's e.d. te gebruiken binnen het zaaksysteem zijn al beschikbaar voordat het zaaksysteem wordt geïnstalleerd.</i>
Vraag 2	Kan Opdrachtgever toelichten welk technisch integratieplatform wordt gebruikt en welke API standaarden of protocollen IGJ hanteert?
Antwoord	<i>Op dit moment zijn we nog bezig te onderzoeken welke systeem we hiervoor gaan gebruiken. Het wordt een volwaardig integratieplatform op basis van WSO2, API's zullen REST/ JSON ontsluiten over HTTPS.</i>
Vraag 3	Heeft Opdrachtgever een 'big bang' livegang voor ogen of liever een gefaseerde waarbij gebruikersgroepen gefaseerd gebruik gaan maken van de nieuwe oplossing?
Antwoord	<i>Wij hebben liever een gefaseerde overgang.</i>
Vraag 4	Heeft Opdrachtgever een beeld van de vervolgstappen na de fase van de marktconsultatie t/m de gunning en beoogde projectstart, incl. globale tijdslijnen hierbij?
Antwoord	<i>Wij verwachten in het eerste kwartaal van 2026 de aanbesteding te publiceren. Zodra wij daar meer details over kunnen geven informeren wij u. De implementatie moet eind 2027 afgerond zijn.</i>
Vraag 5	Hoe ziet Opdrachtgever de samenwerking tussen de leverancier en de gebruikersorganisatie concreet? Wordt een scrumteam verwacht met IGJ-medewerkers, of ligt de agile regie bij de leverancier?
Antwoord	<i>IGJ wil nauw samenwerken met leverancier voor de meest geschikte aanpak. Medewerkers van leverancier en IGJ werken samen in een agile team. Leverancier is verantwoordelijk voor de aanpak.</i>
Vraag 6	Welke strategische doelen willen jullie bereiken in de samenwerking met een IT-partner / meerdere partners en hoe ziet een ideale samenwerking /samenwerkingsmodel (taken/rollen) er voor IGJ uit?
Antwoord	<i>Wij willen een partner hebben die ons ontzorgt en bijdraagt aan de doelstellingen van het IGJ in relatie tot een Adaptief Zaaksysteem.</i>
Vraag 7	Kunt u toelichten hoe IGJ haar projectmanagementprocessen heeft ingericht en welke methodieken en governance-structuren men hanteert om complexe projecten succesvol te realiseren?
Antwoord	<i>IGJ werkt volgens een combinatie van Prince2 (governance) en projectmatige creëren (PMC) voor de uitvoering van projecten.</i>
Vraag 8	Kan Opdrachtgever aangeven of de scope van de opdracht de analyse en inrichting/implementatie betreft van zowel thematisch toezicht, risico toezicht als bestuurlijke maatregelen?
Antwoord	<i>IGJ heeft zelf een business analyse uitgevoerd op thematisch toezicht, risico toezicht en bestuurlijke maatregelen. De verdere uitwerking zal gezamenlijk met de leverancier worden ingevuld.</i>
Vraag 9	Heeft IGJ behoefte aan een volledig dynamisch case managementsysteem waarin eindgebruikers zelfstandig complete zaak- en procesflows van nul af kunnen modelleren en configureren, of ligt de behoefte vooral bij een systeem dat op basis van beschikbare gegevens en context automatisch de volgende stap in het proces bepaalt?
Antwoord	<i>IGJ heeft geen behoefte aan volledig dynamisch case managementsysteem waarin eindgebruikers zelfstandig complete zaak- en procesflows van nul af kunnen modelleren en configureren.</i> <i>IGJ heeft ook geen behoefte aan een systeem dat op basis van beschikbare gegevens en context automatisch de volgende stap in het proces bepaalt.</i>

	<i>IGJ heeft een behoefte aan een adaptief zaakmanagementsysteem. Dit systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid zelf het dossier op te bouwen uit (mini-) workflows, waarbij workflows naar eigen inzicht bijvoorbeeld herhaaldelijk en/of parallel doorlopen kunnen worden. De workflows zijn beschikbaar voor de gebruiker afhankelijk van voorwaarden binnen het dossier, deze voorwaarden kunnen bijvoorbeeld bereikte mijlpalen in het proces zijn, of verschillende soorten dossiers. Het dossier staat aldus centraal i.p.v. het proces.</i>
--	--

Vraag 10	Wat zijn de grootste pijnpunten in het huidige of vorige zaakmanagementsysteem die IGJ wil oplossen?
Antwoord	<i>IGJ wil een flexibel systeem. Het huidige systeem biedt onvoldoende flexibiliteit en ondersteuning aan de toezichtprocessen van de inspecteurs en kan daardoor onvoldoende bijdrage aan het datagedreven werken.</i>

Vraag 11	Hoe ziet IGJ de gebruikersinteractie in een dynamisch zaakmanagementsysteem? Moeten eindgebruikers zoals inspecteurs, analisten en juristen zelf workflows kunnen ontwerpen of aanpassen?
Antwoord	<i>IGJ wil een adaptief zaakmanagementsysteem. Het is niet de bedoeling dat eindgebruikers zoals inspecteurs, analisten en juristen zelf workflows kunnen ontwerpen. Gebruikers moeten wel zelf kunnen bepalen wat een volgende stap in het proces is. Zie ook antwoord bij vraag 9.</i>

Vraag 12	Hoe ziet IGJ naar de toekomstige implementatie? Is dit een IT implementatie of een digitale transformatie waarbij ook de werkwijzen substantieel zullen veranderen?
Antwoord	<i>IGJ wil een flexibele en effectieve IV-ondersteuning. Hierdoor zullen de werkprocessen ook aangepast worden, maar dat is niet het hoofddoel. Wij verwachten wel dat de werkwijze van de gebruiker niet substantieel veranderd.</i>

Vraag 13	IGJ heeft met SPEC/Rijkszaak een moeizaam traject achter de rug. Welke lessen worden meegenomen naar de beoogde implementatie van het adaptief zaakmanagementsysteem?
Antwoord	<i>Belangrijkste lessen die we meenemen zijn:</i> • <i>Leverancier en IV- en toezichtmedewerkers voeren het project samen uit;</i> • <i>De procesondersteuning is flexibel;</i> • <i>We creëren een modulair applicatielandschap;</i> • <i>We hanteren een Agile werkwijze;</i> • <i>We gaan incrementeel implementeren.</i>

Vraag 14	Welke bijdrage ziet IGJ voor de toekomstig leverancier – naast technische configuratie, onderhoud en beheer – in het realiseren van een succesvolle implementatie?
Antwoord	<i>We zien de leverancier als partner voor onze IV-voorziening.</i>

Vraag 15	Wat is de beoogde implementatiedatum? Wordt uitgegaan van een big bang implementatie of een gefaseerde livegang?
Antwoord	<i>Wij willen geen big bang implementatie, maar een incrementele implementatie. IGJ verwacht hierin advies van de leverancier. Wij willen eind 2027 het systeem volledig geïmplementeerd te hebben.</i>

Vraag 16	IGJ kiest voor een modulair applicatielandschap waarin het zaakmanagementsysteem slechts één component vormt. Hoe wordt in de aanbesteding geborgd dat de afzonderlijke componenten, zoals relatiebeheer, signaalmanagement en bevindingenregistratie in samenhang blijven functioneren als één integraal geheel voor de eindgebruiker?
Antwoord	<i>Wij verwachten hierin een bijdrage van u en zorgen er vanuit IGJ voor dat de relaties gelegd kunnen worden door u als opdrachtnemer.</i>

Vraag 17	IGJ benoemt expliciet dat het adaptieve zaakmanagementsysteem moet integreren met een Generiek Integratie Platform (GIP). Welke middleware of enterprise service bus (ESB) wordt momenteel ingezet of voorzien binnen het GIP, en welke integratiepatronen (bijv. publish/subscribe, event-driven) worden daarin ondersteund?
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 24</i>

Vraag 18	Het document beschrijft dat integratie tussen componenten (zoals zaakmanagement, relatiemanagement en inspectiebevindingen) plaatsvindt via API's. Hoe worden gegevens gesynchroniseerd tussen de losse systemen? Wordt hierbij gebruikgemaakt van near real-time eventuitwisseling, periodieke synchronisatie of centrale datadiensten?
Antwoord	<i>Deze informatie wordt ten tijde van de aanbesteding beschikbaar gesteld. Wij waarderen uw gedetailleerde vragen, maar zijn nu ons nog aan oriënteren op de mogelijkheden in de markt</i>
Vraag 19	Welke partij beheert de 'single source of truth' voor kerngegevens zoals inspectieobjecten, instellingen en betrokken professionals?
Antwoord	<i>Master en Referentie Data Managementsysteem.</i>
Vraag 20	Hoe worden autorisaties en toegangsrechten over de verschillende systemen heen afgestemd? Bijvoorbeeld: als een behandelaar toegang krijgt tot een zaak, krijgt hij dan automatisch toegang tot gerelateerde signalen en bevindingen?
Antwoord	<i>Dit zal in de aanbesteding verder uitgewerkt worden.</i>
Vraag 21	Is er voorzien in een centrale logging- of auditservice die systeemoverstijgende gebeurtenissen (zoals dossiermutaties of signaalverwerkingen) vastlegt?
Antwoord	<i>Dit zal in de aanbesteding verder uitgewerkt worden.</i>
Vraag 22	In het document staat dat IGJ de voorkeur geeft aan een CMMN-basis voor adaptief zaakmanagement. Hoe diepgaand verwacht IGJ dat de CMMN-notatie wordt toegepast? Moet de modelleerfunctionaliteit voor CMMN ook door functioneel beheerders of gebruikers toegankelijk zijn, of alleen in de configuratie?
Antwoord	<i>IGJ verwacht dat de leverancier de CMMN-notatie inricht en beschikbaar stelt. IGJ-medewerkers, zowel functioneel beheerders als gebruikers, zullen daar geen actieve rol in hebben.</i>
Vraag 23	Hoe ziet IGJ de balans tussen standaardisatie van processen en ruimte voor adaptiviteit per casus? Bijvoorbeeld: mogen inspecteurs zelf workflows toevoegen of aanpassen binnen een zaak?
Antwoord	<i>De adaptiviteit zit met name in de keuze mogelijkheden die de gebruikers hebben om bepaalde vooraf gedefinieerde mini-workflows te gebruiken. Gebruikers hoeven niet de mogelijkheid te hebben een geheel nieuwe workflow te ontwerpen en toe te passen.</i>
Vraag 24	In de bijlage KANS worden strikte eisen gesteld aan hosting via SSC-ICT. Wordt verwacht dat de middleware (GIP) ook onder SSC-ICT valt, of mogen leveranciers een eigen integratielaag aanbieden binnen de beveiligde omgeving?
Antwoord	<i>IGJ levert zelf het integratieplatform, dit valt buiten scope van de aanbesteding.</i>
Vraag 25	Welke security- en compliance-eisen gelden specifiek voor de API-koppelingen tussen de componenten (zoals authenticatie, encryptie en logging)?
Antwoord	<i>Alles is HTTPS, verdere eisen worden later gespecificeerd afhankelijk van het gekozen integratieplatform.</i>
Vraag 26	Hoe wordt versiebeheer van API's georganiseerd bij een modulair landschap met meerdere leveranciers?
Antwoord	<i>API platform bevat maximaal 2 versies van een API in het integratieplatform.</i>
Vraag 27	Hoe wil IGJ omgaan met wijzigingsbeheer over systeemgrenzen heen bijvoorbeeld wanneer een datamodelwijziging in het relatiebeheersysteem gevolgen heeft voor het zaakmanagementsysteem?
Antwoord	<i>IGJ acht deze informatie voor nu niet van belang voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie.</i>
Vraag 28	Overweegt IGJ om de middleware als aparte aanbesteding te positioneren, of maakt deze integraal onderdeel uit van de opdracht voor het adaptief zaakmanagementsysteem?
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 24.</i>

Vraag 29	Hoe ziet IGJ de rol van data governance in het modulaire landschap? Bijvoorbeeld: welke partij is verantwoordelijk voor datakwaliteit over componentgrenzen heen?
Antwoord	<i>IGJ acht deze informatie voor nu niet van belang voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie.</i>
Vraag 30	Met het oog op de eerdere ervaring hoe cruciaal is het voor de IGJ dat businessgebruikers, met minimale IT-afhankelijkheid, zelfstandig en snel aanpassingen kunnen doen aan zaakprocessen en regels om direct in te spelen op veranderende behoeften?
Antwoord	<i>Het is cruciaal dat businessgebruikers zelf kunnen bepalen welke processtappen uitgevoerd worden en wanneer. Het systeem biedt vooraf gedefinieerde mogelijkheden, waardoor het proces flexibel is zonder IT-aanpassingen.</i>
Vraag 31	Jullie benadrukken het belang van CMMN voor flexibiliteit. Hoe zien jullie de ideale implementatie van CMMN-functionaliteit, zodanig dat het de dynamiek van jullie processen optimaal ondersteunt, zonder de complexiteit te verhogen zoals bij generieke CMMN-tools mogelijk is?
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 30.</i>
Vraag 32	Gezien jullie bestaande investering in low-code voor andere use-cases, welke concrete synergieën en voordelen verwachten jullie van een adaptief zaakmanagementsysteem dat naadloos integreert met, of gebouwd is op, jullie huidige applicatie-landschap en expertise?
Antwoord	<i>Wij zoeken een standaard functionaliteit voor een Adaptief Zaakmanagement.</i>
Vraag 33	Hoe kijkt de IGJ naar de schaalbaarheid en toekomstbestendigheid van de gekozen oplossing, en hoe kan het systeem bijdragen aan continue innovatie en het snel adopteren van nieuwe functionaliteiten of technologieën in de komende jaren?
Antwoord	<i>Wij achten dat het systeem minimaal gedurende de gehele looptijd toekomstbestendig is.</i>
Vraag 34	Hoe belangrijk is een intuïtieve gebruikerservaring voor zaakbehandelaars en beheerders, en welke rol speelt dit in de acceptatie en het succes van het nieuwe systeem, met name gezien de dynamische en vaak complexe aard van jullie werkzaamheden?
Antwoord	<i>Een intuïtieve gebruikerservaring is belangrijk vooral omdat de processtappen bepalen en het zaakdossier opbouwen en gebruiken.</i>
Vraag 35	In het document beschrijft IGJ dat zij POC's heeft gedaan en dat Adaptief zaakmanagement op basis van CMMN de voorkeur heeft. Kunt u aangeven op basis van welke technologieën IGJ de POC heeft uitgevoerd?
Antwoord	<i>IGJ vindt deze informatie voor nu niet van belang voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie.</i>
Vraag 36	In het document geeft IGJ aan dat de gebruiker zelf het proces kan opbouwen op basis van verschillende subprocessen (adaptief zaak management). Hoe ziet IGJ het in de praktijk voor zich dat Compliancy, Gebruikersgemak, Consistentie en Controle worden geborgd?
Antwoord	<i>Dit is onderdeel van de inrichting van het zaakmanagementsysteem.</i>
Vraag 37	In de POC wordt gesteld dat Adaptieve Zaakmanagementsystemen op een CMMN-basis goed aansluiten bij de toezichtprocessen van IGJ. In hoeverre beschouwt IGJ CMMN als een harde technische eis, en in hoeverre staat u open voor andere oplossingen of modelleerwijzen die dezelfde mate van adaptiviteit, traceerbaarheid en mensgericht toezicht mogelijk maken?
Antwoord	<i>IGJ staat open voor andere oplossingen die dezelfde resultaten kunnen geven.</i>
Vraag 38	In hoeverre is het bij IGJ toegestaan om AI te gebruiken voor het bepalen van zaakprocessen en gebruikers daarmee te ondersteunen in de selectie van de juiste stappen?
Antwoord	<i>In beginsel zal er geen AI toegepast worden, in de toekomst zou dit wel tot de mogelijkheden kunnen behoren mits dit kan voldoen aan de AI-Act.</i>

Vraag 39	CONTEXT: Binnen IGJ is in het verleden ervaring opgedaan met een vergelijkbaar project (naam is bewust niet vermeld), dat met een andere technologie werd ontwikkeld en niet het beoogde resultaat heeft opgeleverd. Dergelijke ervaringen bieden vaak waardevolle inzichten in de functionele, organisatorische en technologische randvoorwaarden voor een nieuwe oplossing. Om de risico's van herhaling te beperken en de juiste succesfactoren te begrijpen, is het relevant om te weten welke lessen IGJ hieruit heeft getrokken. VRAAG: Kunt u aangeven welke leerpunten IGJ heeft meegenomen uit dit project en wanneer het nieuwe Adaptieve Zaakmanagementsysteem volgens IGJ als succesvol kan worden beschouwd, zowel functioneel als in termen van adoptie en organisatiebrede werking?
Antwoord	<i>Zie antwoord bij vraag 13</i>
Vraag 40	Kunt u een concreet voorbeeld geven van een typisch IGJ-proces dat momenteel of in de toekomst via het zaakmanagementsysteem wordt ondersteund? Wij ontvangen daarbij graag inzicht in de aard van de zaak (bijvoorbeeld toezichtonderzoek, melding of interventie), de betrokken rollen, en de wijze waarop adaptiviteit — zoals afwijken, toevoegen of herordenen van activiteiten — in dit proces tot uiting komt.
Antwoord	<i>IGJ acht deze informatie voor nu niet van belang voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie.</i>
Vraag 41	CONTEXT: Volgens de principes van NORA en het GEMMA-referentiemodel ligt de naleving van de Archiefwet niet bij één applicatie, maar in de keten van informatiebeheer. Het Zaakgericht Werken-domein (waar het Adaptief Zaakmanagementsysteem) onder valt, is primair verantwoordelijk voor dossiervorming, metadata en procescontext, terwijl het Documentmanagementsysteem verantwoordelijk is voor duurzame bewaring, vernietiging en overdracht volgens het Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO) en de Archiefregeling. Wij merken echter dat in de praktijk, organisaties deze verantwoordelijkheden soms willen samenvoegen of verleggen naar één systeem. VRAAG: Hoe ziet u als organisatie de verdeling van verantwoordelijkheden rond de borging van Archiefwet-eisen binnen uw toekomstige architectuur? Verwacht u dat het Adaptief Zaakmanagementsysteem (AZMS) zelf archiefwaardige informatie duurzaam bewaart, of ziet u het AZMS als bron- en overdrachtsysteem richting een DMS volgens de GEMMA-architectuurprincipes? Welke uitgangspunten hanteert u hierbij voor compliance, overdrachtsmomenten en de functionele scheiding tussen zaakbeheer en archiefbeheer?
Antwoord	<i>Voor een dossier in het zaakmanagementsysteem gelden de wettelijke bewaartermijnen. Het zaakmanagementsysteem en het (onderliggende) documentmanagementsysteem hebben een eigen verantwoordelijkheid om dit tijdig te doen.</i>
Vraag 42	CONTEXT: In uw omschrijving van adaptief zaakmanagement ligt de nadruk op flexibiliteit, menselijk oordeel en het effectief beheren van niet-routinematig werk. Wij herkennen ons sterk in deze visie, maar merken dat in formele kaders zoals NORA en het Referentiemodel Zaakgericht Werken (VNG/KING) adaptiviteit altijd wordt geplaatst binnen een duidelijk gedefinieerd stelsel van governance, compliance en traceerbaarheid. Vanuit onze ervaring blijkt juist die balans tussen <i>vrijheid in uitvoering</i> en <i>controle in verantwoording</i> bepalend voor duurzaam succes. VRAAG: Hoe kijkt u als opdrachtgever naar de balans tussen menselijke wendbaarheid en institutionele borging? Met andere woorden: wilt u dat het systeem de mens ondersteunt om <i>binnen de regels af te wijken</i>, of dat de <i>regels meebewegen met de mens</i>? En wat betekent die keuze volgens u voor architectuur, beveiliging en archivering?
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 23.</i>

Vraag 43	Het IGJ vraagt om een moderne zaakmanagementoplossing die future-proof is, met de nadruk op adaptiviteit. Dit sluit aan bij de doelstelling om mensgericht, flexibel toezicht te houden, waarbij technologie ondersteunend is. Hoe ziet u in dit kader de rol van AI-integratie? Verwacht u dat dit ook leidt tot een verschuiving in werkzaamheden en het inzetten van meer geavanceerde concepten zoals <i>Agentic AI</i> ?
Antwoord	<i>Zie antwoord op vraag 38</i>

Vraag 44	Op welke wijze wil IGJ de softwarelicenties voor het adaptief zaakmanagementsysteem inkopen, en staat de organisatie open voor een gescheiden contractering van de licenties en de implementatie, gezien de voordelen die dit biedt op het gebied van flexibiliteit, onderhandelingsruimte, risicobeheersing en toekomstige wisselbaarheid van leveranciers?
Antwoord	<i>De opdracht wordt als een geheel in de markt gezet, de exacte invulling kunt u later in de aanbesteding teruglezen.</i>

Vraag 45	Wij zien duidelijke voordelen in het inzetten van offshore- en nearshore-capaciteit, zoals kostenreductie, flexibiliteit in opschaling, toegang tot gespecialiseerde kennis en het waarborgen van continuïteit. Is het binnen de kaders en richtlijnen van IGJ mogelijk om van deze vormen van capaciteit gebruik te maken en onder welke voorwaarden zou dit mogelijk zijn?
Antwoord	<i>Partijen dienen beschikbaar te zijn in de Benelux. Off- en Nearshore dienstverlening heeft niet de voorkeur.</i>

Vraag 46	Is het toegestaan om (delen van) de werkzaamheden in het kader van deze aanbesteding uit te besteden aan onderaannemers? Zo ja, welke voorwaarden of beperkingen gelden hiervoor, bijvoorbeeld ten aanzien van verantwoordelijkheid, transparantie en goedkeuring door IGJ?
Antwoord	<i>Volgens de aanbestedingsregels is dit toegestaan met in acht neming het antwoord op vraag 45.</i>