

## NvI Marktconsultatie SWT gemeente Zwolle

vraagnummer	Vraag	Antwoord
1	<p>U geeft aan voor de ontsluiting richting inwoners gebruik te maken van een portaal van Dimpact. Daarnaast vraagt u specifiek welke digitale oplossing leveranciers beschikbaar hebben voor ondersteuning van inwoners. Beoogt u een oplossing die op het bestaande portaal aansluit, of wilt u naast dit portaal iets nieuws aanbieden aan de inwoner? Of wilt u deze keuze nog afwegen? Of een advies op dit vlak?</p>	<p>De meest ideale oplossing sluit aan op het bestaande portaal. We willen voorkomen dat er opnieuw een inwoner-gericht portaal ontstaat. In de consultatie hopen we zicht te krijgen op interoperabiliteit van de oplossingen in de markt met de architectuur die wij nu realiseren.</p>
2	<p>U spreekt van common ground componenten van Dimpact in vraag 3. Bij deze het verzoek om meer informatie en/of documentatie rondom dit onderwerp te delen, zodat we hier een gedegen advies/antwoord op kunnen geven. Common Ground principes zijn ons bekend. Common ground componenten zijn een invulling van deze principes, die per</p>	<p>Zwolle beschikt over verschillende componenten, maar we hebben het hier specifiek over PodiumD van Dimpact. Via <a href="https://www.dimpact.nl/podiumd/">https://www.dimpact.nl/podiumd/</a> is hoofdzakelijke informatie over de componenten van podiumd te lezen. In beantwoording van andere vragen gaan we antwoord geven op welke componenten we nu in gebruik hebben en in afzienbare tijd implementeren.</p>

	oplossing of leverancier kunnen verschillen.	
3	U geeft in uw inleiding aan dat u gemeenten zal benaderen om ervaringen door te spreken. In de vraagstelling vraagt u niet om een concrete referentie, maar onder vraag 9 een voorbeeld bij andere gemeenten. Is het gewenst dat er een concrete referentie wordt gegeven, zodat alle partijen weten dat er contact gezocht gaat worden en u direct goed verbonden wordt?	Voor deze marktconsultatie vragen we geen referenties. In de eventuele aanbesteding worden wel referenties uitgevraagd.
4	Uw context en vragen, en het doel hiervan zijn breed geformuleerd en lijken functioneel te reiken van bewoners(portaal)function aliteit tot en met casusregistratie. Kunt u op dit moment meer inzicht geven in de specifiekere functionele 'gaten' waar u naar op zoek bent, in relatie tot het bestaande landschap.	In het bestaande landschap heeft het SWT 1 applicatie waarin de casusregie en het berichtenverkeer met aanbieders is ingericht. In de nieuwe situatie zoeken we een landschap waarbij aangesloten kan worden op de componenten van PodiumD en de bewoner aan kan sluiten via het portaal.
5	In hoeverre zijn de API-specificaties van de PodiumD-componenten reeds gestandaardiseerd (bijvoorbeeld conform de VNG API-standaarden voor Zaakgericht Werken) voor de uitwisseling van casusgegevens?	PodiumD maakt gebruik van verschillende API's, waaronder de ZGW-API. Het is naar onze kennis één van de eerste keren dat we pogen om common ground componenten geïntegreerd te krijgen met een casusregiesysteem. Aannee is dat de API's niet gestandaardiseerd zijn. We hopen door de marktconsultatie inzicht te krijgen in dit soort zaken.

6	<p>Wordt er van de nieuwe applicatie verwacht dat deze fungeert als 'bronhouder' voor gegevens die via PodiumD aan de inwoner worden gepresenteerd, of dient de applicatie enkel data te pushen naar een centrale registratie?</p>	<p>In de (verre) toekomst zien we opslag van gegevens in de registers waar PodiumD nu aan is verbonden. Het is dus maar de vraag of de oplossing de data gaat bevatten of dat deze naar PodiumD registers worden weggeschreven. Het laatste heeft omwille centralisatie van data de voorkeur. Maar de marktconsultatie moet laten zien in hoeverre dit nu mogelijk zou zijn. En bij een aanbesteding dus ook in hoeverre het haalbaar is om opslag in de registers op te nemen in de eisen.</p>
7	<p>Op welke wijze wordt de authenticatie en autorisatie (bijvoorbeeld via DigiD of IAM-voorzieningen) tussen de voorgestelde applicatie en het PodiumD-inwonerportaal gefaciliteerd?</p>	<p>Het is ons niet duidelijk wat vraagsteller nu precies bedoelt door vermenging van digid en IAM. Inwoner authenticceert zichzelf met digid, in Portaal. De medewerker: PodiumD beschikt over een eigen autorisatiemodule zodat vanuit één interface autorisatie tot verschillende componenten mogelijk is. De medewerker kan via single signon inloggen en conform autorisatie gebruik maken van functionaliteit. Als gemeente Zwolle beschikken wij ook zelf over een Identity &amp; accessmanagement oplossing waar al meer systemen op aangesloten worden. De welbekende laag 3 van het 5 lagen model faciliteert in de integratie tussen PodiumD en de informatievoorziening buiten PodiumD.</p>

8	Welke methoden van ontsluiting naar het Microsoft Fabric dataplatform hebben de voorkeur: een directe koppeling op de database (bijv. via een read-replica), periodieke extractie (ETL), of real-time ontsluiting via webhooks en API's?	<p>Momenteel gebruiken we met name een Extract Load Transform aanpak waarbij de brondata batchgewijs wordt gedupliceerd naar het dataplatform. Een minimale eis is dat de data batchgewijs via API is op te vragen met de mogelijkheid om dit op incrementele / delta wijze te doen, waarvoor een CreatedAt &amp; UpdatedAt attribuut nodig zijn. Change Data Capture of vergelijkbare aanpakken (Een techniek om wijzigingen in data realtime door te sturen.) zou welkom zijn.</p> <p>Alternatief en conform de principes van de common ground is het doel om op termijn de transitie naar data virtualisatie te maken waarbij de data bij de bron blijft en real-time kan worden opgevraagd voor o.a. reporting doeleinden. Data virtualisatie heeft de uiteindelijke voorkeur, maar we realiseren ons ook dat de techniek dit nog altijd ondersteund.</p>
9	Worden er specifieke eisen gesteld aan de metadata-structuur van de aan te leveren data om naadloze integratie en rapportage binnen de strategische besluitvorming mogelijk te maken?	<p>Ja, binnen Nederland is gebruik van het gemeentelijk gegevensmodel (GGM) de norm. <a href="https://vng-realisatie.github.io/GEMMA-GGM-Archi-repository/?view=id-e773ff7df4634d1dbb55dc79f447ecbb">https://vng-realisatie.github.io/GEMMA-GGM-Archi-repository/?view=id-e773ff7df4634d1dbb55dc79f447ecbb</a></p> <p>Voor het informatiebeheer hanteren we voor nu TMLO als metadata schema. Vraag is voor ons of MDTO mogelijk is?</p>
10	Is de gemeente voornemens om sturingsinformatie en dashboards uitsluitend in Microsoft Fabric op te bouwen, of is er ook behoefte aan operationele rapportage-functionaliteiten binnen de applicatie zelf?	<p>Het doel is om de business intelligence capabilities in Fabric op te bouwen. Dat is ook het uitgangspunt omdat rapportage functionaliteit enkel en alleen op één voorziening in de praktijk amper voorkomt.</p>

11	In hoeverre staat de gemeente open voor 'closed source' SaaS-oplossingen, mits deze via open standaarden en gedocumenteerde API's volledig interoperabel zijn binnen de Common Ground gedachte?	Ja, daar staan we zeker open voor. In een recente poll op LinkedIn stelde 65% van de respondenten dat common ground niet altijd open source betekent (n=40). Zolang men zich aan open standaarden en API's houdt, is integratie goed mogelijk. Precies dat willen we met de marktconsultatie ook ophalen en inzicht in krijgen.
12	Wordt er van de leverancier verwacht dat bepaalde onderdelen van de oplossing (bijvoorbeeld specifieke 'NL Design System' frontend componenten) worden hergebruikt of bijgedragen aan de community?	Met de marktconsultatie hopen we inzicht te krijgen in hoeverre we hergebruik van PodiumD kunnen realiseren, daarmee de frontend en formulieren voor inwoners door PodiumD. Het is de vraag uit welke componenten de functionaliteit voor het SWT bestaat en in hoeverre deze hergebruikt kunnen worden. Sowieso is het wenselijk om een bijdrage aan een community te kunnen doen, in lijn met het gedachtegoed van de common ground.
13	Hoe ziet de gemeente de scheiding tussen 'data' en 'proces' specifiek voor de ondersteuning van het SWT: dient de proceslogica volledig in de applicatie te zitten, of moet deze via een externe BPM-engine (Business Process Management) aanstuurbaar zijn?	Op dit moment beschikt de gemeente niet over een centraal BPM oplossing. De proceslogica is als component wel opgenomen in PodiumD (ZAC, straks mogelijk GZAC). De marktconsultatie zal hopelijk ook inzicht geven in de positionering van een BPM engine en of het wenselijk is deze als generiek te bestempelen of dat de tijdsgeest nog met zich meebrengt dat proceslogica in de applicatie zelf zit.
14	In hoeverre ziet de gemeente een rol voor de applicatie om tijdens het fysieke of digitale gesprek met de inwoner direct visuele regie-instrumenten (zoals de 'Spreekkamer'-methodiek) in te zetten, die vervolgens real-time via PodiumD voor de	Wij zien graag hoe dit van meerwaarde zou kunnen zijn in ons proces.

	inwoner beschikbaar blijven?	
15	Wordt er van de nieuwe oplossing verwacht dat deze 'samen beslissen' faciliteert door inwoner en professional in dezelfde interface te laten werken, in plaats van dat de inwoner enkel via een portaal achteraf informatie inziet?	Nee, die verwachting hebben we niet, maar we zien graag hoe de geschetste oplossing onze dienstverlening zou kunnen verbeteren.
16	Welke API-standaarden hanteert PodiumD momenteel voor de uitwisseling van persoonlijke plannen, zodat een externe applicatie naadloos kan aansluiten op de 'Mijn Omgeving' van de inwoner?	PodiumD bestaat uit een verscheidenheid aan API's, te denken aan de ZGW-API, maar ook Klant API, Objecten, Objecttypen. Het is de vraag in hoeverre hier een match ligt en deze API's de uitwisseling mogelijk maken. Dat is een aspect wat wij in de marktconsultatie hopen op te halen. De specificatie van de API's is HIER publiekelijk beschikbaar: <a href="https://vng-realisatie.github.io/gemma-zaken/standaard/">https://vng-realisatie.github.io/gemma-zaken/standaard/</a>
17	Is de gemeente bekend met de trend van 'verslaglegging aan de bron', waarbij de applicatie tijdens het gesprek de administratieve lasten minimaliseert door visuele interactie direct om te zetten in dossier-inhoud?	De gemeente gebruikt op dit moment geen verslaglegging aan de bron met een visuele interactie. We zijn benieuwd naar de mogelijkheden en wat het voor de gemeente zou kunnen toevoegen.
18	Hoe kijkt de gemeente aan tegen het vervangen van traditionele tekstuele dossiervorming door meer visuele en methodische ondersteuning (bijv. Positieve Gezondheid of ZRM) die zowel de professional als de inwoner direct inzicht biedt?	Wij zien graag hoe dit van meerwaarde zou kunnen zijn in ons proces. Op dit moment hebben we dat niet meegenomen in onze afweging of doorontwikkeling, maar de marktverkenning is ook nadrukkelijk bedoeld om verrast te worden door de mogelijkheden.

19	In hoeverre moet de applicatie ondersteuning bieden voor het integraal werken over de wetten (Wmo, Jeugd, Participatie) heen, zonder dat de medewerker steeds hoeft te wisselen van context of module?	Het integraal klantbeeld is het belangrijkste. Mocht het mogelijk zijn dat de sociaal werker ook integraal kan werken over de wetten heen, dan zien we graag welke oplossing hiervoor geboden wordt. Dit moet niet ten koste gaan van hoe het proces 'binnen de wetgeving' efficiënt ingericht wordt.
20	Kan de gemeente bevestigen dat de behoefte aan sturingsinformatie via Microsoft Fabric primair gericht is op geaggregeerde data (trends en resultaten), terwijl de operationele sturing op casusniveau binnen de applicatie zelf plaatsvindt?	Ja, dat is het uitgangspunt. Als functionaliteit willen we voorkomen dat er meerdere plekken ontstaan waar rapportages worden gebouwd. Indien de applicatie zelf voorziet in rapportages stimuleren we het gebruik. Het data team sociaal domein zal keuzes maken over de rapportagebehoefte in Fabric. Het is geen eis of verwachting dat oplossing beschikt over business intelligence mogelijkheden. Als het out of the box bestaat zal dit voor operationele sturing worden gebruikt.
21	Ziet het management kansen in een systeem dat niet alleen meet op 'uitstroom', maar ook op kwalitatieve groei van inwoners via visuele meetinstrumenten die gedurende het proces worden bijgehouden?	Ja
22	Hoe is het sociaal wijkteam nu georganiseerd? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrale toegang of wijkteam per gebied?</li> <li>• Multidisciplinair of per domein gescheiden?</li> <li>• Werken ze met generalisten, specialisten of een mix?</li> <li>• Hoeveel medewerkers en hoeveel casussen?</li> </ul>	Het SWT heeft een centrale toegang via het KCC. Daarnaast zijn er inlooptmogelijkheden op de wijken. Naast de 5 teams in de wijken binnen het SWT kent het SWT een centraal team Materiële WMO, een centraal team Leerplicht en een centraal bedrijfsvoeringsteam (administratie, kwaliteitsmanagement en data). In de wijken werken we zo multidisciplinair, maar in de centrale teams stadbreed op het onderwerp. We werken met ongeveer 230 sociaal werkers, meest

	<p>Welke oplossingen gebruikt het Sociaal Wijkteam nu?</p> <p>Wat zijn de grootste uitdagingen in het huidige systeem of in de huidige werkwijze?</p>	<p>specialisten op het vakgebied van de wet.</p> <p>Op dit moment werken we met Gidso van Topicus en MO Platform van Stipter. Grootste uitdaging is dat de inhoudelijke werkzaamheden van het wijkteam over de diverse wetten in diverse processen flink uiteenlopen, terwijl we wel een integraal klantbeeld en integrale dossiervorming willen.</p>
23	<p>2.4 Gebruikersperspectief management Vraag 10 en 11</p> <p>Bij het beoordelen van deze vragen konden wij op basis van de vraagstelling niet opmaken dat het om (management)rapportages en besturingsrapportages gaat.</p> <p>Naar onze mening hebben de betreffende vragen geen directe en concrete betrekking op dit onderwerp.</p> <p>Kunt u deze vragen concreter formuleren of herformuleren wat u precies bedoelt? Gaat het hierbij om het plan van aanpak of de projectaanpak?</p>	<p>Vraagstelling heeft betrekking op de wijze waarop management grip kan houden op continuïteit, kwaliteit, en samenhang van de verschillende uitvoerende processen bij het gebruiken van deeloplossingen. Wat is noodzakelijk om stuurinformatie te kunnen genereren? Het gaat dus feitelijk over het kunnen monitoren van het proces rondom het plan van aanpak en de monitoring op het proces van het sociaal wijk team.</p>
24	<p>Wat verstaat Gemeente Zwolle precies onder “regiesysteem met procesgerichte aanpak”?</p> <p>Kunt u dit toelichting in het kader van workflowmanagement, dossiervorming en/of samenwerking binnen en/of buiten het SWT?</p>	<p>Zwolle zoekt een regiesysteem die aan de hand van de processen de sociaal werkers helpt/ faciliteert met de te ondernemen stappen in het dossier.</p>



25	Welke onderdelen vallen <i>wel</i> en <i>niet</i> onder de beoogde oplossing? (bijv. Jeugdzorg, schuldhulp, leerplicht, ketenpartners)	we zoeken een vervanging van de functionaliteiten die nu in Gidso verwerkt worden voor de Jeugdzorg, WMO en de participatiewet. In de uitvraag hebben we ook leerplicht benoemd maar die werken in een andere applicatie en blijven dat ook gebruiken. De werkzaamheden voor inkomensondersteuning en schulddienstverlening vallen buiten deze verkenning.
26	Welke bestaande systemen blijven in gebruik en moeten gekoppeld worden? Bijv. zaaksysteem, DMS, ketenportalen, identity management.	De bestaande oplossing is niet geïntegreerd met het zaaksysteem. Dat is een expliciete wens, dus PodiumD zaaksysteem. Ook aansluiting op Savyint IAM is de wens. Voor financiële afhandeling is koppeling met ErpX nodig. Verder is koppeling met BIDN noodzakelijk en voor uitwisseling met 2secure van EnableU. CORV is nu ook gekoppeld.
27	Welke PodiumD componenten zijn nu al in gebruik, en welke toekomstige?	Op dit moment zijn Portaal en Formulier in productie. Met Contact wordt vaart gemaakt om live te brengen en Zaak moet dit jaar live gaan. Dan kan de migratie van eSuite beginnen die juni 2027 wordt uitgefaseerd.
28	Welke Common Ground bouwblokken beschouwt Zwolle als “must-have” t.o.v. “nice-to-have”?	In de common ground strategie hanteren we nu eerst het livebrengen van PodiumD als vervanger van eSuite. Daar zit ook het ABC component in. Naast PodiumD maken we gebruik van OpenStad en OpenWOO apps. Nice to have kunnen in de toekomst Signalen en Atlas zijn. Op lageregelegen lagen is de wens voor GZAC er.
29	Welke datastromen moeten verplicht worden ontsloten naar het Microsoft Fabric platform?	Het is ons niet duidelijk welk onderscheid in datastromen door vraagsteller bedoeld wordt. Opname van data in Fabric vindt nu vraaggestuurd plaats en is dus afhankelijk van de vraag van het datateam sociaal domein. In de toekomst verwachten we een sterke

		toename in de vraag om data in Fabric op te nemen. Vanuit Fabric vragen we de data op (pull), data hoeft niet actief te worden ontsloten (push).
30	Welke informatie mag gedeeld worden binnen ketensamenwerking volgens Gemeente Zwolle, en welke juist niet?	Dank voor de vraag, maar daar is niet één antwoord op te geven. Het is afhankelijk van toestemming, wetgeving, juridische afspraken en standaard instrumenten als DPIA's en ethische afwegingen. De toekomstige voorziening moet hier in passen. In het kader van het integraal zorg akkoord en delen van multidisciplinaire informatie zien we MitZ als nationaal toestemmingsregister hierin terugkomen. Het zou interessant zijn om de marktconsultatie te gebruiken om inzicht te krijgen in het identificeren van die informatiestromen en hoe deze gedeeld kunnen worden.
31	Zoekt Gemeente Zwolle een oplossing primair voor regievoering (1 gezin/1 plan), taakondersteuning of volledige backoffice ondersteuning?	Zwolle zoekt naar een oplossing voor het geheel. Dat kan door middel van modules die aansluiten op PodiumD of een applicatie die aansluit op PodiumD. Zowel regievoering, als taakondersteuning en de volledige backoffice ondersteuning moeten vervangen worden.
32	Welke wetgevingsprocessen moeten volledig digitaal ondersteund worden?	WMO, Jeugdwet, tredes in participatiewet (met mogelijkheid tot overzicht/uitwisseling op de totale ladder)
33	Welke koppelingen zijn verplicht (CORV, iJW/iWmo, Suites voor het Sociaal Domein, BRP, etc.)?	Zie eerder antwoord. De marktconsultatie moet ook naar voren brengen welke mogelijkheden de markt aanbiedt. Bij aanbesteding zullen de exacte koppelingen in kaart worden gebracht en gevoegd in de stukken.

34	Zijn er migratievereisten m.b.t. huidige systemen?	Bij overgang naar een nieuwe oplossing moet een plan opgesteld worden voor migratie van de lopende en afgesloten dossiers. Afhankelijkheden en mogelijkheden moeten hierin opgenomen worden en zijn nog niet uitgewerkt. We zijn benieuwd naar de mogelijkheden en onmogelijkheden die worden voorzien. Uitgangpunt is dat zowel de inwoner als de medewerker geen last moet hebben van overgang naar een nieuwe toepassing.
35	Welke risico's ziet Zwolle zelf die leveranciers expliciet moeten adresseren?	wij zien tal van risico's maar voor deze fase zijn die nog niet van belang.
36	Rol van integratie en samenhang In het document wordt ruimte gelaten voor zowel integrale oplossingen als een modulaire invulling. Hoe kijkt de gemeente Zwolle in dat kader aan tegen de rol van een onafhankelijke integratie- en architectuurlaag, met name wanneer meerdere (best-of-breed) oplossingen naast elkaar worden ingezet voor het Sociaal Wijkteam?	Dank voor de vraag, dat zien wij bijna als noodzakelijk om de toekomstige architectuur van loosely coupled architecture te realiseren. De modulariteit moet ervoor zorgen dat we wendbaar blijven en als organisatie in staat zijn om regie te voeren op onze informatievoorziening. Met deze marktconsultatie onderzoeken we welke stappen we kunnen zetten om af te stappen van silo's en heel doelgerichte functionaliteit te realiseren zodat het sociaal wijk team de beste oplossing krijgt, maar we onze organisatie doelstellingen ook kwalitatief invullen.
37	Common Ground en aansluiting van bestaande oplossingen De gemeente benoemt Common Ground als belangrijke uitgangspunt. Hoe verwacht de gemeente hiermee om te gaan in de praktijk, bijvoorbeeld wanneer bestaande of minder ver ontwikkelde keten- of	Als antwoord op de laatste vraag: ja. De common ground principes van nieuw naast oud en een stapgewijze transitie zijn van toepassing. Met deze marktconsultatie pakken we door op common ground en proberen we inzicht in de beweging te krijgen. Het kan zijn dat het nog niet rijp genoeg is, maar dan willen we weten waar de markt wel staat en hoe ver we nu kunnen gaan. Wetende dat in de toekomst meer mogelijk gaat zijn.

	<p>deeloplossingen nog niet volledig Common Ground-conform zijn? Wordt hier een gefaseerde aansluiting in voorzien?</p>	
<p>38</p>	<p>Data, bronregistratie en gebruik van het gemeentelijk dataplatform  In het document wordt aangegeven dat Zwolle beschikt over een eigen dataplatform gebaseerd op Microsoft Fabric. Kan de gemeente toelichten hoe zij aankijkt tegen data-eigenaarschap en bronregistratie, en op welke wijze data uit de beoogde oplossing(en) structureel beschikbaar moet worden gemaakt voor dit dataplatform, met name in een omgeving met meerdere leveranciers?</p>	<p>Data eigenaarschap en bronregistratie zijn opgenomen in ons datamanagement en zien wij als integraal onderdeel van onze informatiehuishouding. De data teams in de afdelingen maken gebruik van de data om datagedreven producten te maken. Zij zijn ook betrokken in het datamanagement.  Het dataplatform is in 2024 in gebruik genomen om datagedreven werken mogelijk te maken en beschikt daarom data uit verschillende bronnen. We zien de toekomstige oplossing absoluut als bron voor het dataplatform.  Momenteel gebruiken we met name een Extract Load Transform aanpak waarbij de brondata batchgewijs wordt gedupliceerd naar het dataplatform. Een minimale eis is dat de data batchgewijs via API is op te vragen met de mogelijkheid om dit op incrementele / delta wijze te doen, waarvoor een CreatedAt &amp; UpdatedAt attribuut nodig zijn.  Change Data Capture of vergelijkbare aanpakken (Een techniek om wijzigingen in data realtime door te sturen.) zou welkom zijn.</p> <p>Alternatief en conform de principes van de common ground is het doel om op termijn de transitie naar data virtualisatie te maken waarbij de data bij de bron blijft en real-time kan worden opgevraagd voor o.a. reporting doeleinden. Data virtualisatie heeft de uiteindelijke voorkeur, maar we</p>

		realiseren ons ook dat de techniek dit nog altijd ondersteund.
39	Regie en verantwoordelijkheden bij meerdere leveranciers Wanneer gekozen wordt voor een scenario met meerdere leveranciers of deeloplossingen: hoe ziet de gemeente Zwolle dan de verdeling van verantwoordelijkheden voor architectuur, integratie en het bewaken van samenhang in de keten?	Ons architectuurteam is verantwoordelijk voor het bewaken van de samenhang van de oplossing of verschillende oplossingen. Die oplossingen worden netjes contractueel gerealiseerd. De oplossing(en) worden ook onder controle van ons servicemanagement team gebracht om de dienstverlening te monitoren en eventuele tekortkomingen in de samenhang qua dienstverlening voor elkaar te maken.
40	Wij merken dat Sociale Teams in verschillende gemeenten op uiteenlopende manieren zijn georganiseerd, vooral als het gaat om de samenwerking met en overdracht van processen naar de gemeente. Om hier een goed beeld van te krijgen, zouden wij graag iets meer inzicht krijgen in de werkwijze binnen de	Het SWT heeft twee takken: de inwonerstak en de ondersteunende tak. Binnen de inwonerstak hebben we bepaalde taken in de wijk georganiseerd en bepaalde taken centraal (materiële WMO, Leerplicht). Daarbij is de ondersteunende tak (administratie/data/kwaliteit/procesinrichting) centraal georganiseerd. Vanuit deze laatste club is het contact met aanbieders, het versturen van beschikkingen, berichtenverkeer georganiseerd.

	<p>gemeente Zwolle. Is er bijvoorbeeld een administratieve afdeling binnen de gemeente die de beschikkingen opstelt en verstuurt, en die verzoeken om toewijzing Jeugd van zorgaanbieders verwerkt? Of worden deze werkzaamheden binnen het Sociaal Team zelf uitgevoerd? Daarnaast horen we graag hoe de informatieoverdracht tussen gemeente en Sociaal Team plaatsvindt. Verschilt dit per regeling (Wmo, Jeugd, Participatiewet, Leerplicht)? Deze informatie helpt ons om goed in te schatten op welke manier wij als leverancier kunnen bijdragen aan het verminderen van administratieve lasten.</p>	<p>Het SWT is onderdeel van de gemeente Zwolle als afdeling. Informatieoverdracht vindt vooral plaats binnen de participatieketen.</p>
41	<p>Ook zijn we benieuwd of medewerkers van het Sociaal Team gebruik kunnen maken van gemeentelijke informatievoorziening, zoals BRP-, WLZ-signalen of CORV. Kunt u hier iets meer over vertellen?</p>	<p>In de bovengenoemde ondersteunende tak maken we daar gebruik van. We gebruiken deze landelijke standaarden om onze dossiervorming en -schoning vorm te geven.</p>
42	<p>Kunt u aangeven in hoeverre het Sociaal Wijkteam betrokken cliënten ondersteunt op grond van de Leerplichtwet en welke administratieve lasten daarmee gemoeid zijn?</p>	<p>Team Leerplicht is centraal gepositioneerd binnen het SWT en kent verbindingen met de rest van het SWT, vooral m.b.t. het jeugddomein. Deze uitvraag in de marktverkenning gaat niet over team Leerplicht, maar over de rest van het SWT.</p>

43	U schrijft hier (1.2) '.. en goed aansluiten op bestaande gemeentelijke systemen en dataplatform.'. Welke systemen worden hier bedoeld? En hebben we het hier over het Microsoft Fabric dataplatform wat loopt via ONS?	Zie eerdere antwoorden over aansluiting op verschillende systemen. En ja, we hebben het hier over de Fabric omgeving als Zwols dataplatform. ONS is daarin onze cloud service provider.
44	U schrijft (2.1) 'De gemeente gebruikt voor andere processen een inwonerportaal en wil voor deze afdeling daarop aansluiten.'. Welke mogelijkheden hebben we het dan over? Wilt u bijvoorbeeld middels Openformulieren processen starten? Of hebben we het hier over het samen met de inwoner werken aan 1 proces en als u denkt aan dat laatste hoe zou dat dan binnen PodiumD moeten werken (denk aan interactie patronen en koppelvlakken)?	Het inwonerportaal heeft een component OpenFormulieren waarbij bijvoorbeeld de aanmelding kan plaatsvinden maar ook kan de inwoner in MijnZwolle zien wat de status is van die aanmelding en vindt de inwoner hier zijn belangrijke besluiten en aangeleverde documenten. voor de inwoner willen we 1 kanaal waar voor alle gemeentelijke processen in gecommuniceerd kan worden. Voor de medewerker willen we ook dat deze eenvoudig zijn/ haar werk kan doen. We zijn benieuwd naar mogelijkheden via een interactielaag of koppeling om stappen te kunnen maken richting de commonground opgave.
45	Binnen het Common ground programma worden heel veel services ontwikkeld. Welke common ground componenten (naam en versie) zijn onderdeel van PodiumD?	Zwolle beschikt over verschillende componenten, maar we hebben het hier specifiek over PodiumD van Dimpact. Via <a href="https://www.dimpact.nl/podiumd/">https://www.dimpact.nl/podiumd/</a> is hoofdzakelijke informatie over de componenten van podiumd te lezen. In beantwoording van andere vragen gaan we antwoord geven op welke componenten we nu in gebruik hebben en in afzienbare tijd implementeren.
46	Waarop wordt in vraag 11 gedoeld bij de benoeming van 'ondersteunende	hiermee bedoelen wij samenwerkingsverbanden als SSC-ONS en Dimpact.

	structuren'? Kunt u dit concreter maken, zodat we u van een passend antwoord kunnen voorzien?	
47	Wat zijn voor Gemeente Zwolle de belangrijkste redenen om nu te kijken naar vervanging van de huidige SWT-applicatie?	De huidige overeenkomst moet vervangen worden.
48	Kan Gemeente Zwolle toelichten hoe strikt de voorkeur voor open-source wordt gehanteerd: is dit een harde eis of een richtinggevende ambitie?	Dit is een richtinggevende ambitie. We beseffen ons dat in deze fase van de markt er niet hard geeist kan worden om alleen open source producten te gebruiken. Vraagsteller zal begrijpen, gezien de geopolitieke ontwikkelingen, de NDS en opgaves bij de VNG dat open source zeer sterk de voorkeur heeft.
49	Is het voor Zwolle acceptabel dat de applicatielaag op een niet-open-source platform draait, zolang data en integraties wél open standaarden volgen (Common Ground-principes)?	Zie eerdere vragen. Ja, dat is acceptabel zolang de architectuur maar waarborgt dat we data en applicaties van elkaar scheiden, interoperabiliteit wordt behaald en dat we werken met een API first strategie.
50	Welke typen externe partijen en/of systemen (zoals zorgaanbieders, scholen, Veilig Thuis) moeten in de nieuwe oplossing kunnen samenwerken of informatie uitwisselen?	Het gaat hier vooral om informatie uitwisselen. Dat willen we zowel aan de 'voorkant' (sociale basis, welzijnswerk), als aan de 'achterkant' (VT, aanbieders) kunnen doen. In de communicatie met zorgaanbieders maken we gebruik van het berichtenverkeer (de 'i-standaarden').
51	Zoekt Zwolle een leverancier voor enkel technologie, of ook procesoptimalisatie / verandermanagement?	Zwolle zoekt met de nieuwe oplossing naar een efficiënte verwerking van gegevens en daarbij de mogelijk tot meer efficiency en procesoptimalisatie.
52	Hoeveel gebruikers zullen ongeveer gebruik maken van de applicatie, zowel intern als extern?	Op dit moment zijn er ca 230 sociaal werkers van de afdeling SWT die gebruik maken van de applicatie totaal zijn er ruim 300 gebruikers van de



		huidige applicatie die allemaal bij de gemeente werken.
53	Is er een migratievraagstuk dat meegenomen moet worden tijdens de nieuw te bouwen applicatie?	Ja.
54	Hoe staat de gemeente tegenover het inzetten van Generatieve AI (LLM's) ter vermindering van administratieve lasten, zoals samenvatten, anonimiseren of ondersteunen bij cliëntplannen?	<p>De gemeente heeft richtlijnen vastgesteld voor het gebruik van AI. Generatieve AI (zoals LLM's) mag uitsluitend worden ingezet voor taken waarbij géén persoonsgegevens, vertrouwelijke of gevoelige informatie wordt verwerkt of gedeeld. De invoer moet openbaar zijn en mag geen risico vormen voor de gemeente of haar inwoners.</p> <p>AI-toepassingen worden vooraf getoetst door het Hyperautomationsteam voordat deze in gebruik mogen worden genomen. In de huidige inrichting en werkwijze betekent dit dat Generatieve AI niet mag worden ingezet voor het anonimiseren van documenten die persoonsgegevens bevatten. Ook ondersteuning bij cliëntplannen is complex en vraagt om expliciete juridische en ethische afwegingen. Toepassing van AI binnen hulpverlening en zorgprocessen brengt risico's met zich mee, onder andere op het gebied van bias, hallucinaties en het zogenoemde "meepraat-effect". Dit maakt dergelijke inzet op dit moment niet passend zonder nadere kaders en toetsing.</p> <p>Wanneer sprake is van AI-functionaaliteit binnen een specifiek systeem, zijn aanvullende vragen noodzakelijk, zoals:  Welke LLM wordt gebruikt?  Waar en hoe wordt deze gehost?  Hoe is dataverwerking en -</p>

		<p>bescherming ingericht?</p> <p>Deze aspecten zijn bepalend voor de juridische, privacy- en beveiligingstoets.</p> <p>De gemeente ziet AI nadrukkelijk als een middel ter ondersteuning van processen, niet als een doel op zichzelf. Inzet is alleen aan de orde wanneer deze aantoonbaar past binnen wet- en regelgeving, ethische kaders en de gemeentelijke richtlijnen.</p>
55	Hanteert de gemeente specifieke ethische kaders, richtlijnen of een algoritmeregister waaraan AI-toepassingen moeten voldoen?	<p>Zwolle heeft geen etisch kader en richtlijnen vastgesteld maar wel sturende principes en er ligt een besluit dat we aansluiten op het landelijke algoritmeregister. Het register moet nog gevuld worden. Zwolle heeft een ethische commissie waar we vraagstukken aan voorleggen.</p>
56	Hoe definieert u de balans tussen 'Open Source' als doel en 'Open Standaarden' als middel binnen Common Ground?	<p>Zie eerdere antwoorden. We beseffen ons dat open standaarden belangrijker zijn om mee te werken dan open source. Closed source oplossingen kunnen ook prima integreren wanneer zij open genoeg zijn om te gaan met open standaarden. De ambitie is om meer met open source producten te werken waarbij de leverancier zijn broncode openstelt. Hiermee volgen we het 'publiek geld, publiek code' gedachtegoed en kunnen we transparanter naar de inwoner zijn.</p>

57	Hoe ziet u het beheer en de doorontwikkeling van Open Source componenten op de lange termijn in vergelijking met een Enterprise Low-Code platform?	<p>Zwolle is kritisch op de lange termijn houdbaarheid van Low-Code vanwege de 'Vendor Lock-in'. Op korte termijn wint men snelheid, maar op lange termijn zijn we voor innovatie volledig afhankelijk van de roadmap van de leverancier.</p> <p>Open Source componenten vragen weliswaar om een volwassen beheerorganisatie (Governance), maar bieden ons volledige controle en onafhankelijkheid. Met de juiste containerisatie en standaardisatie is open source beheer tegenwoordig goed te automatiseren. Zwolle geeft de voorkeur aan een architectuur waar we zelf aan het stuur blijven, zeker omdat de licentiekosten van Low-Code exponentieel kunnen groeien bij opschaling.</p>
58	Hoe weegt u de snelheid van aanpassingen (time-to-market) bij veranderende wetgeving ten opzichte van de eigendomsvraag van de broncode?	<p>Hoewel snelheid essentieel is bij wetswijzigingen, ziet Zwolle het eigendom van de broncode (of in ieder geval vergaande controlerechten) als cruciaal voor onze bedrijfscontinuïteit op de lange termijn. Volledige afhankelijkheid maakt ons kwetsbaar. Onze voorkeur gaat uit naar een model waarbij we snelheid borgen door slimme architectuur (bijv. business rules apart van de core code), maar wel eigenaar blijven van de unieke bedrijfslogica. Snelheid mag niet leiden tot een ongewenste vendor lock-in. Uiteraard zijn we benieuwd naar uw visie hierop.</p>
59	Kunt u aangeven welke gebruikersgroepen gebruikmaken van de oplossing (interne medewerkers, externe partners, inwoners) en wat de verwachte aantallen, gelijktijdigheid en piekbelasting zijn?	<p>Het grootste deel van de gebruikers is intern. Het zal gaan om ongeveer 300 medewerkers. Gedurende de vijf werkdagen is de gelijktijdigheid.</p>

60	<p>Zoekt de gemeente Zwolle, mede gezien de samenwerking met Dimpact, een oplossing die potentieel herbruikbaar is voor andere gemeenten?</p>	<p>Absoluut. Als lid van Dimpact zoeken wij per definitie naar oplossingen die de kracht van het collectief versterken. Hoewel herbruikbaarheid ook via gesloten contracten kan, verlaagt Open Source de drempel aanzienlijk voor andere gemeenten om in te stappen. Het neemt juridische en financiële barrières weg. Dat is precies de schaalbaarheid/ flexibiliteit die we zoeken: elke euro die wij investeren in de doorontwikkeling van Open Source, creëert in potentie waarde voor alle 342 gemeenten in Nederland. Dat is de ultieme maatschappelijke business case.</p>
61	<p>In §3.4 geeft de gemeente Zwolle aan dat leveranciers mogelijk worden uitgenodigd voor een gesprek.</p> <p>Een schriftelijke vragenlijst levert hiervoor naar ons oordeel onvoldoende basis. De waardevolle verschillen tussen oplossingen komen pas naar voren in toelichting, praktijkvoorbeelden en het gesprek over visie en uitvoeringsaanpak. Zonder deze interactie ontstaat een onvolledig beeld van wat leveranciers daadwerkelijk kunnen bijdragen aan de doorontwikkeling van uw dienstverlening. Wij verzoeken de gemeente Zwolle daarom om alle deelnemende partijen de mogelijkheid te bieden voor een kort persoonlijk</p>	<p>Aangezien voor de marktconsultatie nog niet bekend is hoeveel partijen er zullen reageren, hebben we de mogelijkheid om partijen uit te nodigen voor gesprek opgenomen. Het hangt van het aantal reacties af of het haalbaar is om alle partijen uit te nodigen. De duur van 1,5 uur is de maximale duur, er kan gekozen worden voor een kortere duur.</p>

	<p>gesprek als vast onderdeel van de marktconsultatie. Dit vergroot de kwaliteit en betrouwbaarheid van het marktbeeld dat u wilt opbouwen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?</p>	
62	<p>In paragraaf 3.4 wordt aangegeven dat de gemeente Zwolle marktpartijen kan uitnodigen voor een aanvullend gesprek van maximaal 1,5 uur.</p> <p>Kunt u verduidelijken wat het beoogde doel en de inhoud van dit aanvullende gesprek is?</p> <p>Gaat het hierbij om een nadere toelichting en verdieping van de schriftelijke beantwoording, of verwacht de gemeente ook een (functionele of technische) demonstratie van een oplossing?</p>	<p>Het doel is om op basis van gelijkwaardigheid met elkaar het gesprek aan te gaan over ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening en de digitale ondersteuning in het sociaal domein. Hiervoor achten wij een gesprek de meest passende vorm. Wij verwachten geen demo of presentatie. Deelname aan het gesprek is geheel vrijblijvend. De beschikbare tijd is beperkt zodat we zoveel mogelijk partijen de gelegenheid kunnen bieden om deel te nemen .</p>
63	<p>In hoofdstuk 2 worden open en strategische vragen gesteld, waarbij de gewenste diepgang van de beantwoording niet expliciet is gespecificeerd.</p> <p>Kunt u aangeven welk niveau van detail de gemeente Zwolle verwacht in de schriftelijke</p>	<p>Zwolle wil de aanbieder de ruimte geven in de beantwoording van de vragen. We geven een denkrichting richting common ground producten die het huidige werkproces ondersteunen maar dagen de aanbieders uit om nieuwe inzichten en mogelijk al bestaande toepassingen te geven. We verzoeken u om het kort en bondig te houden. Aan de hand van de beantwoording bepalen we of we een</p>

	<p>beantwoording (bijvoorbeeld globaal/visiegericht versus concreet en uitgewerkt), en of de gemeente hierbij een richtlijn hanteert voor de omvang van de antwoorden (bijvoorbeeld een indicatie van het maximaal aantal pagina's)?</p>	<p>gesprek van maximaal 1,5 uur aangaan waarbij verdieping mogelijk is.</p>
64	<p>In paragraaf 2.4 (Gebruikersperspectief management) wordt gevraagd naar randvoorwaarden, sturingsinformatie en verantwoordelijkheden, in relatie tot het invulling geven aan (bestuurlijke) doelstellingen en het borgen van continuïteit, samenhang en kwaliteit. Kunt u verduidelijken vanuit welk perspectief en op welk abstractieniveau de gemeente deze vragen beantwoord wil zien? Doelt de gemeente hierbij primair op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● strategisch/bestuurlijk niveau (bijvoorbeeld beleidsdoelstellingen, governance en regie),</li> <li>● tactisch niveau (bijvoorbeeld inrichting van samenwerking, afspraken en verantwoordelijkheden), of</li> <li>● operationeel niveau (bijvoorbeeld sturingsinformatie, rapportages, SLA's en dagelijkse aansturing)?</li> </ul>	<p>De gemeente beschouwt sturing niet als een keuze tussen niveaus, maar als een keten. Wij verwachten een beantwoording die laat zien hoe uw oplossing deze niveaus verbindt.</p> <p>Concreet zoeken wij: Op Strategisch/Tactisch niveau inzicht in hoe de applicatie ons helpt beleidsdoelen te monitoren (bijv. verschuiving van zware naar lichte zorg, financiële uitputting).</p> <p>Op Operationeel niveau hoe de applicatie de teamleider en professional real-time inzicht geeft in werkvoorraad, doorlooptijden en cliënttevredenheid.</p> <p>Wat betreft het perspectief (applicatie vs. dienstverlening): Het zwaartepunt ligt op de geboden applicatie/oplossing als bron van deze sturingsinformatie. Wij verwachten dat de data uit de applicatie (conform Common Ground principes) eenvoudig ontsloten kan worden voor onze eigen BI-tools. Zie hiervoor eerdere antwoorden op onze datagedreven werken capabilities. De dienstverlening is hieraan ondersteunend (borgen van datakwaliteit en continuïteit).</p>

	<p>Daarnaast ontvangen wij graag een toelichting of de beantwoording vooral wordt verwacht vanuit het perspectief van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● de geboden applicatie/oplossing,</li><li>● de dienstverlening en het samenwerkingsmodel van de leverancier,</li><li>● of een combinatie daarvan.</li></ul> <p>Deze toelichting helpt marktpartijen om een gerichte en voor de gemeente bruikbare beantwoording te geven die aansluit bij de daadwerkelijke informatiebehoefte van het Sociaal Wijkteam en het management.</p>	