



## Samenwerking Gemeente Zwolle en Advantive

**Zwolle, een bruisende en veelzijdige Hanzestad met 130.000 inwoners, zet zich dagelijks met ruim 1.000 collega's in voor een bloeiend, groeiend en vitaal Zwolle. Deze collega's krijgen de ruimte om met hun werk het verschil te maken, waarbij ICT een belangrijke, ondersteunende rol speelt. Laurens Nijssen en Wesley Dunnink, beide functioneel beheerder Microsoft 365 bij Gemeente Zwolle, hebben afgelopen jaar samen met Advantive het volledige Service Management Information Center (SMIC) van SharePoint 2013 naar Microsoft 365 gemigreerd. In dit interview delen ze hun aanpak en ervaringen.**

### Wat is jullie rol in de organisatie?

Laurens Nijssen: "Ik werk al 3 jaar bij de gemeente Zwolle als functioneel beheerder Microsoft 365. Onze taken omvatten de ondersteuning en implementatie van Microsoft 365, inclusief ontwikkelwerkzaamheden zoals de realisatie van geautomatiseerde werkstromen en chatbots."

Wesley Dunnink: "Ik ben 2 jaar geleden gestart bij gemeente Zwolle. Ons agile team van 6 personen focust op Microsoft 365 en werkt prettig samen."

Laurens Nijssen vult aan: "Als het eerste agile team binnen gemeente Zwolle zijn we een voorbeeld binnen de organisatie, iets waar we trots op zijn."

### Wat maakt gemeente Zwolle bijzonder?

Laurens Nijssen: "De enorme flexibiliteit die je krijgt om zelfstandig kennis op te doen is uniek. Eén van de kernwaarden in ons team is 'durf vooral te doen en fouten maken mag'. Gemeente Zwolle is een open en transparante organisatie, waar je veel vrijheid en verantwoordelijkheden krijgt."

Wesley Dunnink: "Iedereen krijgt de kans zich verder te ontwikkelen, dat maakt gemeente Zwolle bijzonder."

### Welke rol speelt ICT in de organisatie?

Laurens Nijssen: "ICT is cruciaal in alles, van vergunningen tot geboorteaangiftes en stadsbeheer. Dankzij de bijna volledige digitalisering biedt de gemeente uitgebreide ICT-ondersteuning aan haar medewerkers en burgers."

Wesley Dunnink: "ICT speelt een grote rol. We proberen voorop te lopen met Microsoft 365, wat goed past bij ons 'durf te doen'-beleid en bijdraagt aan projecten zoals SMIC. Als we iets niet zelf kunnen, schakelen we specialisten in, zoals Advantive."

Laurens Nijssen: "We zijn trots op de gebieden waar we als gemeente vooroplopen. De verschuiving naar de cloud, waarbij dit project nu ook in de Microsoft cloud draait, is daar een goed voorbeeld van."

### Wat was de aanleiding van dit project?

Laurens Nijssen: "Ons Service Management Information Center (SMIC) was nog gebaseerd op SharePoint 2013, een versie die Microsoft niet langer ondersteunde. Voor diverse workflows gebruikten we software die licentiekosten met zich meebracht. Daarom besloten we SMIC naar Microsoft 365 te migreren voor een duurzamere oplossing. We hebben de workflows geoptimaliseerd met Power Automate, wat zowel een kostenbesparing als applicatierationalisatie opleverde. Bovendien wilden we het voor collega's makkelijker maken om storingsmeldingen te registreren. Hiervoor ontwikkelden we samen met Advantive een app voor het vastleggen van

storingmeldingen en werkactiviteiten. Het eindresultaat is een toekomstgerichte, goed beheerbare SMIC, die gebruikmaakt van de nieuwste technologische ontwikkelingen.”

## **Hoe is de initiële samenwerking met Advantive gestart?**

Laurens Nijssen: “Toen ik 3 jaar geleden bij Gemeente Zwolle startte, liep er al een vergelijkbaar project en bood Advantive ons ondersteuning. Het SMIC project kende veel complexe werkzaamheden. Hiervoor hadden we specialistische kennis en ondersteuning nodig. Het was dan ook een logische keuze om weer met Advantive samen te werken.”

## **Wat houdt SMIC precies in?**

Laurens Nijssen: “SMIC is een team van 60 tot 70 collega’s in het fysieke domein, verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van alle assets in de stad. Denk aan een lekkende wastafel in een gemeentepand, hoogwater bij de IJssel of een storing aan een brug of poort. Voor al dit soort zaken worden storingsmeldingen vastgelegd in SMIC. Er is ook een automatische toewijzing van beschikbare monteurs en dat hele proces, wat bedrijfskritisch is voor de gemeente, is volledig gemigreerd naar het Microsoft 365-platform, ondersteund in de vorm van een app die door meerdere business units wordt gebruikt. Denk aan de facilitaire servicedesk, het klantcontactcentrum, SMIC-medewerkers en het secretariaat. Het is eigenlijk één grote hub waar meerdere afdelingen en collega’s gebruik van maken om hun werk te kunnen doen. Zo zorgen ze er samen voor dat alles in de stad blijft draaien!”

## **Hoe hebben jullie het project aangepakt?**

Laurens Nijssen: “We hadden zelf alle touwtjes in handen vanuit ons agile team en vervulden meerdere rollen zoals projectmanager, ontwikkelaar, adoptieconsultant, helpdesk en tester. De migratie is nauw afgestemd met alle collega’s die met SMIC werken. Naast SMIC-meldingen hebben we ook andere systemen gemigreerd en geïntegreerd, zoals een reserveringssysteem voor snelheidsborden. We hebben een gefaseerde migratieaanpak gehanteerd en samen met Advantive de migratie uitgevoerd, ongeveer elke 2 tot 3 weken een nieuwe sprint.”

“De samenwerking met Advantive verliep vanaf het eerste moment perfect.”

## **Hoe hebben jullie de organisatie bij het project betrokken?**

Wesley Dunnink: “Gezien de omvang en complexiteit van het project, hebben we een groep key users binnen de organisatie aangewezen. Door de intensieve samenwerking en de korte lijnen met de key users sluit de nieuwe SMIC naadloos aan bij de praktische eisen en de manier van werken van onze afdelingen en teams. Wij vormden de schakel tussen de key users en Advantive. Dat werkte perfect. Advantive concentreerde zich volledig op de technische ontwikkeling van SMIC en de app.”

Laurens Nijssen: “Het samenwerken met key users was een doorslaggevende factor voor het succes van dit project. Het heeft de samenwerking gestroomlijnd en zal ons ook in toekomstige projecten verder helpen.”

## **Wat heeft het succes van het project bepaald?**

Wesley Dunnink: “We beseften van tevoren dat we voor een groot en complex project stonden. Met een strakke planning en heldere doelen waren we goed voorbereid. De samenwerking met Advantive, gekenmerkt door effectieve communicatie en een gedeelde werkstijl, was cruciaal voor ons succes. Hun snelle en flexibele benadering speelde een grote rol. De intensieve afstemming met de eindgebruikers van de gemeente Zwolle was essentieel om hun behoeften nauwkeurig te vertalen naar technische oplossingen. Dankzij deze gezamenlijke inspanning en de fijne ondersteuning van Advantive hebben we het project met succes afgerond.”

## **Hoe was de samenwerking met Advantive?**

Wesley Dunnink: “We zijn zeer tevreden over Advantive. De consultants waren altijd beschikbaar en reageerden snel. Hun proactieve aanpak en kennis waren een grote meerwaarde voor het project.”

Laurens Nijssen vult aan: "Misschien zit daar ook wel de oneliner: 'underpromise, overdeliver' in verstopt. Hun werkwijze paste bij ons, zo werken wij ook. We zijn echt in positieve zin verrast door hun aanpak, kennisniveau en manier van samenwerken. De expertise van Advantive was een perfecte aanvulling op ons team."

### Waar zijn jullie enthousiast over?

Laurens Nijssen: "De livegang was een prachtig moment! Het was ook leuk om met de consultants van Advantive samen te werken. Het is fijn dat je ook op persoonlijk vlak een goede klik hebt. Ook al was Advantive dienstverlenend voor ons, er was ook humor over en weer. Dat zorgde voor een leuke werkdynamiek. We begrepen elkaar gewoon."

"De consultants van Advantive zijn technisch een stuk verder dan wij, maar er was een enorm goede klik. We hebben lekker gewerkt met z'n allen!"

### Wat zijn de eerste ervaringen?

Wesley Dunnink: "Natuurlijk is het voor sommige collega's nog even wennen hoe het nieuwe SMIC werkt. Het is ook een grote stap van SharePoint 2013 naar Microsoft 365. Gezien de omvang van het project en de grote verscheidenheid aan afdelingen en gebruikers is de feedback echt heel positief. Het project heeft SMIC tot een showcase binnen de organisatie gemaakt. We hebben al een verzoek ontvangen om een tweede app te ontwikkelen!"

### Wat zijn jullie toekomstplannen?

Laurens Nijssen: "We hebben het project formeel afgerond en opgeleverd. SMIC dient als inspiratie voor toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie. Ons team wil zich de komende tijd nog meer verdiepen in de mogelijkheden van Power Apps."

### Wat adviseer je andere organisaties als ze met het ontwikkelen van een app aan de slag willen?

Laurens Nijssen: "We zijn bedreven in Power Automate en hebben Power Apps uitgeprobeerd, maar vonden de leercurve steil. Voor bedrijfskritische apps adviseren we specialistische kennis in te huren. Onze ervaring met Advantive was waardevol; hun expertise vulde ons aan, bracht nieuwe inzichten en inspireerde ons met de mogelijkheden van Power Apps, wat significant bijdroeg aan het projectresultaat en toekomstige toepassingen binnen onze organisatie." ■



Zwolle