

Onderwerp**ICT-verstoringen
Civision Samenleving**

Datum

7 juli 2026

Thema programmabegroting

Portefeuillehouder

Alwin van Engelenburg

Zaaknummer

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over een aanhoudende verstoring van de applicatie **Civision Samenleving** van leverancier PinkRoccade. Deze verstoring vertraagd de dienstverlening van het domein Samenleving aan de inwoners van onze gemeente.

Aanleiding

Sinds 1 juni 2026 kampen wij als gemeente met ernstige technische problemen binnen de applicaties Civision Samenleving en onderdelen van de Makelaarsuite van PinkRoccade. Deze systemen worden gebruikt voor de uitvoering van onder andere de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdhulp.

De verstoring treft meerdere gemeenten in meer of mindere mate. Waarbij de verstoring voor ons zwaarder lijkt. Bij een aantal gemeenten lijken de verstoringen verholpen, bij de gemeente Rheden houdt de verstoring aan. Er zijn verschillende oplossingen geprobeerd, maar de oorzaak is nog niet bekend.

Gevolgen voor de dienstverlening

Vooraf Wmo en Jeugd worden zwaar getroffen door de verstoringen. Door de beperkte beschikbaarheid en instabiliteit van de systemen kunnen medewerkers hun werkzaamheden niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren.

Om de continuïteit van de dienstverlening zo goed mogelijk te waarborgen, wordt gewerkt met tijdelijke noodmaatregelen en handmatige processen. In de praktijk betekent dit dat medewerkers veel werkzaamheden buiten de systemen om uitvoeren, vergelijkbaar met werken op basis van pen en papier. Daarnaast worden binnen Jeugd aflopende indicaties, waar zorgaanbieders aangeven dat voortzetting noodzakelijk is, tijdelijk verlengd. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners de dupe worden van de technische problemen.

Ondanks deze maatregelen zijn wachttijden opgelopen. Mede door de verstoringen zijn de wachttijden binnen Wmo opgelopen tot circa 4 weken en voor Jeugd circa 10 weken.

Inzet op herstel

Sinds het ontstaan van de verstoring werken onze medewerkers en de collega's van de Connectie intensief samen met PinkRoccade aan het analyseren en oplossen van de problemen. Daarnaast wordt de situatie wordt dagelijks gemonitord door het ingestelde crisisteam, op basis van volgende vijf-sporenaanpak;

1. het continueren van de dienstverlening aan inwoners;
2. technisch herstel van de applicaties;
3. interne en externe communicatie;
4. het bepalen van verantwoordelijkheden tussen gemeente en leverancier;
5. voorbereiding op een mogelijk langer durende verstoring.

1. Continueren van de dienstverlening aan inwoners;

Zoals eerder in deze raadsinformatiebrief geschetst; de teams doen er alles aan om de dienstverlening aan onze inwoners te garanderen.

2. Technisch herstel van de applicaties;

Hoewel recent voorzichtig positieve signalen zichtbaar lijken te zijn, is de situatie op het moment van schrijven nog niet volledig hersteld en kan nog niet worden gesproken van een stabiele bedrijfsvoering.

3. Interne en externe communicatie;

Het college wordt periodiek geïnformeerd over de ontwikkelingen en de voortgang van het herstelproces. Ook worden de teammanagers van Samenleving en de collega's op de werkvloer doorlopend geïnformeerd. Communicatie aan inwoners gebeurt vooralsnog alleen als zij contact met de gemeente opnemen. Proactieve communicatie naar buiten wordt vanaf volgende week opgepakt.

4. Het bepalen van verantwoordelijkheden tussen gemeente en leverancier;

De problematiek is formeel geëscaleerd bij PinkRoccade. Ook wordt onderzocht in hoeverre kosten die direct voortvloeien uit de verstoring kunnen worden verhaald op de leverancier. De gemeente voert hierover gesprekken met PinkRoccade en onderzoekt de beschikbare contractuele en juridische mogelijkheden.

5. Voorbereiding op een mogelijk langer durende verstoring.

Hoewel de inzet gericht is op herstel van de huidige omgeving, worden ook alternatieve scenario's onderzocht voor het geval de verstoringen langer aanhouden. Daarbij wordt gekeken naar zowel tijdelijke als structurele oplossingsrichtingen. Hiervoor worden de gemeenten Brummen en Arnhem om hulp gevraagd.

Financiële en rechtmatigheidsgevolgen

De prioriteit ligt bij het continueren van zorg. De financiële gevolgen van de verstoring zijn momenteel nog niet volledig in beeld, omdat deze mede afhankelijk zijn van de duur van de verstoring. Wel is duidelijk dat de situatie leidt tot extra inzet van medewerkers binnen de betrokken teams, functioneel beheer, informatievoorziening en management.

Daarnaast wordt rekening gehouden met aanvullende kosten voor het wegwerken van de ontstane achterstanden zodra de systemen weer stabiel functioneren. Hierbij kan gedacht worden aan tijdelijke extra personele capaciteit, overwerk, externe ondersteuning en aanvullende werkzaamheden op het gebied van kwaliteitscontrole en herstel van administraties.

Naast de financiële gevolgen brengt de verstoring risico's met zich mee op het gebied van rechtmatigheid, bedrijfsvoering en dienstverlening. Om de continuïteit van zorg en ondersteuning aan inwoners te waarborgen, wordt gewerkt met tijdelijke werkafspraken en noodprocedures. Hierdoor bestaat het risico dat reguliere processen niet volledig kunnen worden gevolgd.

De belangrijkste risico's betreffen:

- overschrijding van wettelijke en interne afhandelingstermijnen;
- tijdelijke onvolledigheid van dossieropbouw en registraties;
- vertraging in de administratieve verwerking van besluiten;
- risico's rondom de rechtmatige verstrekking van voorzieningen en uitbetalingen;
- mogelijke gevolgen voor de rechtmatigheidsverantwoording en de accountantscontrole over het boekjaar 2026.

Om deze risico's zoveel mogelijk te beperken worden alle tijdelijke werkwijzen, besluiten en handmatige mutaties zorgvuldig vastgelegd. Daarnaast wordt gedurende de verstoring een

overzicht bijgehouden van achterstanden, genomen noodmaatregelen en benodigde herstelacties.

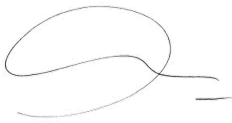
De financiële en rechtmatigheidsgevolgen kunnen pas definitief worden vastgesteld nadat de systemen volledig zijn hersteld en de herstelwerkzaamheden zijn afgerond.

Vervolg

Wij blijven inzetten op de continuering van de dienstverlening, het herstel van de techniek en treffen voorbereidingen om de opgebouwde achterstanden zo snel mogelijk weg te werken zodra de systemen weer stabiel functioneren.

Wij houden u op de hoogte van relevante ontwikkelingen en informeren u opnieuw zodra er sprake is van een substantiële wijziging in de situatie.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Rheden,



Carol van Eert,
burgemeester



Bart Drewes,
gemeentesecretaris