



GEBRUIKERS
VERENIGING

PINKROCCADE
LOCAL
GOVERNMENT

SAMEN VERBINDEN

Nieuws uit het Product- en Prijs Overleg (PPO) en de Platforms



Arnhem, 02-11-2026

Gebruikersvereniging PinkRocade Local Government
Laakoever 303
6846 MX Arnhem

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Product- en Prijs Overleg	4
2. Platform Informatievoorziening	7
3. Platform Ruimte & Omgeving	8
4. Platform Publiekszaken	9
5. Platform Financiën & Services	12
6. Platform Samenlevingszaken	14
7. Platform Proces & Services	16

Voorwoord

Dit document is samengesteld uit de informatie van het Product- en Prijs Overleg en de Platforms. Het document geeft inzicht in wat er zich in het afgelopen verenigingsjaar (2025 en 2026) heeft afgespeeld.

Beter dan een korte presentatie tijdens de ALV is dit document te gebruiken als naslag van de ontwikkelingen in de platforms. Daarnaast kan het dienen als aanleiding tot het stellen van vragen aan de betreffende platforms of het inbrengen van thema's die opgepakt kunnen worden.

De informatie is samengebracht door de voorzitters of vervangend voorzitters van de platforms. Waar bij het platform een vacature was, is de informatie verwerkt door de ambtelijk secretaris.

Het Bestuur van de Gebruikersvereniging PinkRoccade Local Government.

1. Product- en Prijs Overleg

Informatie van:

Ralph Wagter, bestuurslid

In 2025 hebben we diverse onderwerpen behandeld. Niet alle onderwerpen konden in 2025 worden afgerond en daarom gaan we, naast nieuwe onderwerpen, daar in 2026 mee verder. Het PPO kwam in 2025 zeven keer bij elkaar, waarvan twee keer fysiek op het kantoor van Pink.

In 2025 hebben we de volgende onderwerpen opgepakt en besproken:

1. **Service Level Agreement**
De geactualiseerde SLA (de vorige versie dateerde uit 2017) is vastgesteld en begin 2025 in TopDesk gepubliceerd. Een werkgroep gaat de SLA voortaan jaarlijks evalueren en bijstellen. Er blijft één generieke SLA; afwijkingen per gemeente worden zoveel mogelijk in de PAP's vastgelegd. Zo blijft de generieke SLA goed te onderhouden;
2. **Digital Decade en datasoevereiniteit**
Het overzicht van de impact van de Digital Decade op de producten van Pink is compleet. Aanvullend zijn vragen gesteld over de Data Governance Act en de Data Act: hoe gaat Pink om met hyperscalers als Azure en AWS en welke garanties zijn er dat gemeentelijke data veilig en binnen de EU blijven? Uit de analyse blijkt dat de data in de EU worden opgeslagen, grotendeels in Nederland. Slechts één onderdeel loopt een beschikbaarheidsrisico; die software wordt overgebracht naar een Nederlands rekencentrum. Daarnaast komt er een overzicht van wat een gemeente zelf moet regelen en wat zij van de leverancier mag verwachten;
3. **Indexatie**
Over de indexatie 2025 kwamen weinig vragen binnen, mede doordat veel klanten het advies van de GV hebben gevolgd. De compensatie uit 2023 is afgerond en vervalt in 2026. De indexatie 2026 is in twee rondes besproken. Om correspondentie over late wijzigingen te voorkomen verstuurt Pink de indexatiebrief pas nadat half november de laatste indices bekend zijn;
4. **Harmonisatie van de indexatie**
Op verzoek van de GV heeft Dirkzwager advies uitgebracht over het harmoniseren van de indexatie door aan te sluiten op de laatste versie van de Gibit. Doel is de administratieve lasten aan beide kanten te verlichten en gemeenten beter te laten begroten. Harmonisatie heeft pas zin wanneer vrijwel alle gemeenten (85-90%) meedoen en ook de VNG haar steun geeft. Pink maakt een analyse van de contractvormen over alle klanten en de GV werkt de mogelijkheden uit op één A4;
5. **Zeg maar gewoon Pink en het jubileum**
Met het programma "Zeg maar gewoon Pink" wil Pink dichterbij de klant komen. Op 2 oktober 2025 is het programma tijdens het 75-jarig jubileum en de klantendag in De Kas in Barneveld aan de klanten gepresenteerd, met deelsessies over Dicht bij de Klant, Digital Decade, Artificial Intelligence, Common Ground en Security & Compliance. De GV koppelde hier haar ALV aan. De dag werd positief ontvangen, al was er weinig ruimte om te netwerken;

Agendapunt 05 – Nieuws uit het Product- en Prijs Overleg en de Platforms 2025

6. **Toegang tot data: iNzicht en DataBurgerzaken**
De business unit iNzicht werkt met open source componenten. iCollect verzamelt de data, iNzicht zorgt voor de visualisatie en een Local Data Factory doet dienst als datawarehouse. Door de overstap naar open source wordt het product beter betaalbaar. Voor Burgerzaken werkt Pink verschillende propositities uit hoe data beschikbaar komen en welke dashboards daarbij nodig zijn;
7. **Gibit en de analyse van TenderNed met AI**
Met GLBNXT hebben we onderzocht hoe AI kan helpen bij het analyseren van aanbestedingen in TenderNed. De eerste resultaten zijn nog wisselend: de analyse laat zien welke vragen op de hoofdonderwerpen worden gesteld, maar een zoekvraag over alle tenders heen werkt nog niet. Een gedetailleerde indexering is kostbaar. Ondertussen loopt de voorbereiding van een nieuwe Gibit, waarin boete en aansprakelijkheid en facturatie de belangrijkste gespreksonderwerpen zijn;
8. **Continuïteit en meldingen**
We hebben gesproken over Business Continuity Management bij Pink, zoals uitwijktesten, back-up strategie en disaster recovery. Ook heeft het PPO gevraagd om inzicht in de P1-meldingen, op basis van de afspraken in de SLA. Pink heeft verder medewerking verleend aan het verzoek van de VNG om informatie over de TPM-verklaringen;
9. **EU Dataverordening en exitstrategie**
De exitstrategie is al opgenomen in de Gibit 2020 en sluit in strekking aan op de EU Dataverordening. Standaard data-uitwisselingen bij het overstappen gaan goed; complex wordt het bij specifieke datavelden die op verzoek van een klant zijn toegevoegd. Het advies is de exitstrategie al bij de start van een overeenkomst vast te leggen. De GV gaat na of gemeenten behoefte hebben aan een standaard format;
10. **Organisatie van Pink**
In 2025 waren er diverse wisselingen in de directie van Pink. Eind 2025 is besloten de business units weer onder één aansturing te brengen, om de werkwijzen meer op elkaar af te stemmen en frustraties bij klanten weg te nemen. Pink wil ten overstaan van de GV een belofte doen aan haar klanten, waarop de GV Pink namens de leden mag aanspreken.

In 2026 gaan we verder met:

1. Het uitwerken van de harmonisatie van de indexatie, samen met Pink en de VNG;
2. Het vastleggen van de belofte van Pink aan haar klanten, mogelijk in de vorm van een XLA;
3. De strategische marktdialoog van de VNG over AI, security en digitale autonomie en een gezamenlijke publicatie over de datacenters en de route van Pink naar datasoevereiniteit;
4. Het beschikbaar maken van data, onder andere voor Burgerzaken;
5. Het onderzoeken of gemeenten behoefte hebben aan een standaard format voor de exitstrategie.

Agendapunt 05 – Nieuws uit het Product- en Prijs Overleg en de Platforms 2025

In 2026 pakken we de volgende onderwerpen op:

1. Het (gedeeltelijk) inzetten van het eigen vermogen van de GV voor innovaties waar alle leden baat bij hebben, bijvoorbeeld door gemeenten hun ideeën te laten pitchen;
2. Inzicht in de meldingen en de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de SLA;
3. Wat zich verder aandient.....

2. Platform Informatievoorziening



Informatie van:

Ron Meerts, voorzitter a.i.

In 2025 heeft het platform zich gericht op innovatie en de verdere modernisering van de gemeentelijke informatievoorziening. Belangrijke thema's waren ketenmonitoring, API-gestuurde dienstverlening, Common Ground en de doorontwikkeling van de producten en diensten van PinkRoccade.

In 2025 hebben we de volgende onderwerpen opgepakt:

1. Ketenmonitoring
Binnen de werkgroep Ketenmonitoring is de stap gezet van verkenning naar pilotfase. Er wordt gewerkt aan een platform op basis van OpenTelemetry, waarmee ketenprocessen samen met gemeenten en ketenpartners beter gemonitord kunnen worden;
2. iConnect
De focus lag op de doorontwikkeling van integraties, API's en omnichannel dienstverlening. Daarnaast is een nieuwe koers ingezet waarbij gemeenten meer mogelijkheden krijgen om zelf regie te voeren op koppelingen en informatie-uitwisseling;
3. PinkRoccade iNzicht
iNzicht werkte aan de verdere ontwikkeling van iCollect, de overstap naar een private cloudomgeving en pilots rond het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM). Ook is onderzocht hoe iNzicht zich binnen de gebruikersvereniging kan positioneren. Afgesproken is dat iNzicht voorlopig aanhaakt bij het platform IV, waarbij het overleg mogelijk in twee delen wordt gesplitst: een deel over IV-onderwerpen en een deel over iNzicht. Zo krijgt de business unit de ruimte om na te gaan of klanten behoefte hebben aan een eigen platform.

In 2026 gaan we verder met de praktische toepassing van de in 2025 ingezette ontwikkelingen. Het platform blijft een belangrijke schakel voor kennisdeling, het ophalen van gebruikerswensen en het gezamenlijk vormgeven van een toekomstbestendige, datagedreven en samenhangende informatievoorziening voor gemeenten.

Wij willen het platform meer in positie brengen en daar hebben we aanwas voor nodig. Dit in de vorm van meedenkers, maar ook in de vorm van actuele thema's. Heb je het idee dat iets de moeite waard is om het platform voor te leggen, dan aarzel niet en neem contact met ons op. Wie weet speelt het thema bij meerdere deelnemers, zodat we samen met Pink dit kunnen bespreken en mogelijk tot een oplossing komen.

3. Platform Ruimte & Omgeving

*Informatie van:
Tonnie Vos, voorzitter*

Het afgelopen jaar zijn we samen met Pink aan de slag geweest met de volgende thema's:

Algemeen

PinkRocade werkt hard aan de ontwikkeling van iBelastingen. Het onderdeel Toeristenbelasting is succesvol in gebruik genomen. Op dit moment wordt gewerkt aan de overige belastingsoorten en het onderdeel Innen. Via de Special Interest Groups en de pilotgemeenten krijgt dit steeds meer vorm.

1. Roadmap Belastingen
Begin dit jaar is de Roadmap Belastingen besproken. De uitvoering daarvan moet leiden tot oplevering van alle onderdelen begin 2028. Daarna worden de bestaande klanten gemigreerd;
2. Klantpositie
Het platform heeft zijn zorg uitgesproken over het teruglopende aantal klanten voor belastingen. Vanwege de ontwikkeling van de nieuwe omgeving schrijft PinkRocade voorlopig niet meer in op aanbestedingen. Dit heeft ook invloed op de samenstelling van het platform en de productgroep Belastingen;
3. Opleidingsplan
Omdat gerichte opleidingen ontbraken, heeft PinkRocade op verzoek van het platform een opzet voor een opleidingsplan gemaakt. Deze opzet is met waardering ontvangen;
4. Productgroep Belastingen
Het voorzitterschap van de productgroep wordt momenteel ingevuld door een medewerker van PinkRocade. Dat past niet bij de onafhankelijke rol van de gebruikersvereniging. Een oproep voor een nieuwe voorzitter heeft helaas nog geen kandidaat opgeleverd. De productgroep vergadert vier keer per jaar over operationele zaken;
5. Productgroep iObjecten
Ook bij iObjecten had een medewerker van Pink de lead. Hier heeft dezelfde procedure wel geleid tot een voorzitter uit eigen gelederen: Emile Mensink van de gemeente Nunspeet. Sinds dit jaar is er ook een roadmap voor iObjecten.

4. Platform Publiekszaken

Informatie van:

Sharon de Haas, voorzitter

In 2025 heeft het platform vooral gewerkt aan het versterken van de regio-overleggen, zodat deze meer opleveren voor de deelnemende gemeenten en voor PinkRoccade.

In 2025 hebben we de volgende onderwerpen opgepakt:

1. Regio-overleggen en voorzitterschap
De bestaande regio-overleggen zijn voortgezet in 2025 hebben in elke regio is er een voorjaars en najaar bijeenkomst gehouden. Inmiddels zijn voor een aantal regio's nieuwe voorzitters gevonden. Heleen van Zelst-de Vreugd neemt de rol van regiovoorzitter voor regio West op zich en Laura Sepers voor regio Midden.

Voor regio Zuid is nog geen kandidaat gevonden. We zijn hiervoor nog steeds op zoek naar een geschikte regiovoorzitter. De platform voorzitter Publiekszaken zit deze bijeenkomst tot nu toe voor.

Om meer duidelijkheid te geven over de rol, verantwoordelijkheden en verwachtingen van een regiovoorzitter, is het verzoek om hiervoor een functieprofiel op te stellen. Dit profiel kan ook worden gebruikt bij het werven van nieuwe regiovoorzitters.

2. Nieuwe werkwijze en gezamenlijke voorbereiding
De regionale bijeenkomsten worden in gezamenlijkheid voorbereid door de regiovoorzitters en PinkRoccade. Daarbij is het uitgangspunt dat iedere bijeenkomst voor alle deelnemers een waardevolle en vruchtbare sessie oplevert.

De bijeenkomsten zijn nadrukkelijk geen commerciële verkoopbijeenkomsten. Het doel is om gebruikers goed te informeren over ontwikkelingen en tegelijkertijd ruimte te bieden om hun ervaringen, signalen en behoeften te delen. De praktijk van de gebruikers staat hierbij centraal. Vanuit de basis op orde willen we samen kijken wat er speelt, waar behoefte aan is en welke signalen relevant zijn voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en producten.

We proberen de sessies zo interactief mogelijk vorm te geven. In 2025 hebben we bijvoorbeeld de belangrijkste marktsignalen vanuit de gebruikers opgehaald. De deelnemers hebben deze in groepjes besproken en vervolgens gepitcht. De opgehaalde signalen konden door PinkRoccade worden meegenomen naar Den Bosch en worden gebruikt als input voor toekomstige PI-planningen.

Daarnaast is tijdens de bijeenkomsten toegelicht hoe de werkwijze rondom marktsignalen werkt. Hierdoor kregen gebruikers inzicht in wat er met hun signalen gebeurt en konden zij tegelijkertijd hun verwachtingen en behoeften richting PinkRoccade kenbaar maken. Zo willen we de bijeenkomsten steeds verder ontwikkelen tot een open en interactieve dialoog tussen gebruikers en PinkRoccade.

3. Strategische en tactische tafels

De inrichting van de overlegtafels is aangepast om beter aan te sluiten bij de verschillende niveaus van samenwerking en de ontwikkelingen binnen de roadmap.

De strategische tafel krijgt een vernieuwde invulling en richt zich op onderwerpen die van strategisch belang zijn voor de gebruikersvereniging en de samenwerking met PinkRoccade. Daarnaast is een nieuwe tactische tafel ingericht, die zich specifiek richt op onderdelen van de roadmap. Hier worden ontwikkelingen en voorgenomen wijzigingen besproken, zodat gebruikers vanuit de praktijk input kunnen geven en signalen en aandachtspunten tijdig kunnen worden meegenomen.

Met deze nieuwe inrichting willen we de juiste onderwerpen op het juiste niveau bespreken en zorgen voor een betere verbinding tussen de strategische koers, de roadmap en de dagelijkse praktijk van de gebruikers.

4. Inbreng van gemeenten en PinkRoccade

In 2025 zijn we gestart met het delen van ervaringen tussen gemeenten over producten en ontwikkelingen van PinkRoccade. Het doel hiervan is om gebruikers een zo eerlijk en compleet mogelijk beeld te geven van wat een product in de praktijk kan opleveren.

Gemeenten delen niet alleen de positieve ervaringen, maar juist ook waar zij in de praktijk tegenaan zijn gelopen, welke keuzes zij hebben gemaakt en welke afwegingen uiteindelijk hebben geleid tot het besluit om een product daadwerkelijk in productie te nemen.

Door deze ervaringen met elkaar te delen, krijgen andere gemeenten een beter beeld van de mogelijkheden én aandachtspunten. Dit helpt hen om zelf een weloverwogen keuze te maken over de toepasbaarheid binnen hun eigen organisatie.

Een voorbeeld hiervan is het delen van de ervaringen van Groningen met open woningcorporaties. Ook PinkRoccade levert inhoudelijke bijdragen door ontwikkelingen en mogelijkheden te demonstreren, zoals het klantscherm en de digitale handtekening.

5. Vernieuwing berichtenverkeer BRP

De RvIG vernieuwt het berichtenverkeer voor de bijhouding van de BRP. In 2026 en 2027 wordt hieraan gebouwd, met als doel om het vernieuwde berichtenverkeer in 2028 operationeel te hebben.

PinkRoccade richt hiervoor een apart ontwikkelteam van tien ontwikkelaars en een projectleider in. Er wordt gekozen voor een nieuw platform dat niet alleen aansluit bij de huidige behoefte, maar ook ruimte biedt voor toekomstige ontwikkelingen.

Voor gemeenten betekent deze vernieuwing onder andere de overgang van Cipers naar i-Burgerzaken. Tijdens de regionale overleggen worden gemeenten door PinkRoccade regelmatig bijgepraat over de laatste ontwikkelingen, voortgang en planning. Hierdoor blijven de gebruikers op de hoogte van wat er op hen afkomt en is er ruimte om vragen en aandachtspunten vanuit de praktijk in te brengen.

In 2026 gaan we verder met:

1. Het organiseren van de regio-overleggen, waarbij we meer ruimte willen creëren voor netwerken, kennisdeling en het uitwisselen van ervaringen tussen gemeenten. Deelnemers krijgen nadrukkelijk de gelegenheid om te delen waar zij tevreden over zijn, maar ook waar zij tegenaan lopen of waar zij behoefte aan hebben.
2. Het bespreken van de cijfers over selfservice per regio en het terugkijken op de opgehaalde marktsignalen. Daarbij kijken we ook welke signalen zijn opgepakt en wat hiermee is gedaan.
3. Het volgen van ontwikkelingen binnen PinkRoccade en erop toezien dat de input, behoeften en signalen die we tijdens de bijeenkomsten ophalen, daadwerkelijk worden meegenomen en waar mogelijk een plek krijgen op de roadmap.
4. Het nauwlettend volgen van de vernieuwing van het BRP-berichtenverkeer, waaronder de voortgang van de ontwikkeling en de gevolgen hiervan voor de beschikbare ontwikkelcapaciteit van PinkRoccade.
5. Het volgen van de ontwikkelingen rondom de overgang van RAAS naar ReIS. In het voorjaar hebben we in iedere regio de RvIG aan het woord gelaten over de vervanging van het Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) documenten Informatiesystemen (ReIS). Daarbij is ook aandacht besteed aan de ontwikkelingen rondom de overgang van RAAS naar ReIS en aan wat PinkRoccade in de software ontwikkelt om deze overgang voor gemeenten mogelijk te maken.
6. Inmiddels heeft Laura Sepers afscheid genomen ivm een nieuwe baan mei 2026 en is de regiovoorzitter functie Midden weer vrij gekomen en is Niels Laarhoven als ondersteuner van het platform gestopt omdat hij deze rol niet meer kon combineren met zijn huidige werk begin 2026.

5. Platform Financiën & Services

Informatie van:

Monique Bovens, plv voorzitter

In 2025 hebben we diverse onderwerpen behandeld. Niet alle onderwerpen konden worden afgerond en daarom gaan we, naast nieuwe onderwerpen, daar in 2026 mee verder. Het platform kwam vier keer bij elkaar en mocht eind 2025 twee nieuwe leden verwelkomen uit Drimmelen en Purmerend.

In 2025 hebben we de volgende onderwerpen opgepakt:

1. **Personele wisselingen en kennisborging**
Ook bij Pink waren er in 2025 veel personele wisselingen. Daardoor gaat kennis verloren en is de overdracht lastig. Pink legt daarom meer de focus op kennisborging binnen het R&D-team;
2. **End-of-Life**
Besloten is dat ERP inclusief de SAPgui per 31-12-2027 wordt uitgefaseerd. De voorkeur gaat uit naar het werken met de WebGUI. Voor het Avelon-script bouwt Pink een nieuw scenario;
3. **Lange termijn strategie**
Pink heeft een eerste ontwerp gepresenteerd van de strategie voor NU, MORGEN en LATER. Het platform heeft aangegeven dat een workflow voor uitgaande betalingen meer prioriteit verdient. Andere onderwerpen zijn de P&C-tool, het uitfasen van CIVshare als opmaat naar meer API's en een API-manager. Voor de strategische tafel zijn inmiddels vier gemeenten bereid gevonden om mee te denken;
4. **Roadmap en marktsignalen**
Door het grote aantal meldingen en incidenten, mede door de vele aanbestedingen, was er in 2025 weinig ontwikkelcapaciteit. Het transitorisch boeken is afgerond. Er staan nog 18 marktsignalen open, die op volgorde worden opgepakt. Het platform vraagt om alle ontwikkelingen goed te testen en om in TopDesk onderscheid te maken tussen marktsignaal en bug;
5. **Kwaliteit van de dienstverlening (Project C)**
De achterstand in meldingen is gedaald, maar nog te groot. Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt F&S niet goed naar voren. Pink wil een community platform lanceren, waarbij de leden van het platform als testpersonen optreden. Hierop komen ook filmpjes en webinaropnames. Bijgewerkte handleidingen en betere zoekfuncties blijven een aandachtspunt;
6. **Licenties en systeemmeting**
Het onaangekondigd openzetten van accounts in augustus zorgde voor onrust. Het verzoek aan Pink is dit voortaan via de klantenomgeving aan te kondigen. Ook bleek dat de prijslijsten niet overal goed zijn ingericht. Pink stelt een handleiding op voor welke transacties en gebruikers welke licentie nodig is;
7. **Nieuwe ontwikkelingen**
Het uitfasen van user CIV001 is voor de meeste gemeenten afgerond. De leverancier van LIAS maakt een API voor LIAS Enterprise.

Agendapunt 05 – Nieuws uit het Product- en Prijs Overleg en de Platforms 2025

Verder is een demonstratie gegeven van het nieuwe Launchpad, is gesproken over sociaal vriendelijk invorderen en over de overgang van iDEAL naar Wero;

8. AI in SAP
Pink heeft een visie gepresenteerd op de inzet van Joule, de AI-tool van SAP, als een soort co-pilot. Voor de financiering zoekt Pink vijftien gemeenten die drie jaar lang 10% over de contractwaarde van F&S bijdragen. Het platform vindt dit een forse investering en vraagt Pink eerst inzicht te geven in de kosten, de opbrengsten en een demo.

In 2026 gaan we verder met:

1. Marktsignalen en de roadmap 2026 (continu proces);
2. Het testen en lanceren van het community platform;
3. Het vereenvoudigen van autorisatie en validatie rond de gebruiker;
4. De licentiestructuur en de handleiding voor de systeemmeting;
5. De workflow uitgaande betalingen en subsidies;
6. Werkgroep archiveren.

In 2026 pakken we de volgende nieuwe onderwerpen op:

1. Jaarplan F&S verder uitwerken;
2. AI in SAP;
3. Randvoorwaarden voor deelname aan het platform opstellen.

6. Platform Samenlevingszaken



Informatie van:

Henri van Ulsen, voorzitter

Theo Timmermans, ambtelijk secretaris

Sinds november 2025 heeft het platform met vernieuwde energie gewerkt aan een sterkere stem van de gebruikers. De nieuwe voorzitter ging in gesprek met platformleden, gemeenten en het management en de directie van PinkRoccade. Daarmee zijn signalen uit de praktijk scherper op tafel gekomen en is er beweging ontstaan op dienstverlening, communicatie en productontwikkeling.

Van november 2025 tot en met september 2026 hebben we de volgende onderwerpen opgepakt:

1. Een actieve start als voorzitter
De eerste periode stond in het teken van kennismaken, luisteren en het opnieuw verbinden van de overlegtafels. In gesprekken met de algemeen directeur, de directeur Samenlevingszaken en de productverantwoordelijken zijn klanttevredenheid, het nakomen van afspraken, de kwaliteit van support en de ontwikkelrichting nadrukkelijk aan de orde gesteld;
2. In gesprek met gemeenten
De voorzitter sprak met grote, middelgrote en kleine gemeenten, waaronder Urk, de OWO-gemeenten, Bernheze, De Ronde Venen, 's-Hertogenbosch, Lelystad, Overbetuwe, Coevorden, Hoorn en Amsterdam. Het meest terugkerende signaal was het 'zwarte gat': na een melding, een uitgestelde release of een verstoring krijgen gemeenten onvoldoende of te laat informatie. Gemeenten vragen om een concretere roadmap, meer invloed op prioritering, tijdige release-informatie en stabielere koppelingen. Deze signalen zijn gekoppeld aan concrete verbeteracties;
3. Dienstverlening en ontwikkelagenda
In de platformvergaderingen kwamen onder meer klanttevredenheid en de NPS, support en meldingen, de kwaliteit van releases, de roadmap en de overgang naar SaaS aan bod. Daarnaast bespraken we AI, Common Ground, data, cloud, digitale weerbaarheid, het Sociaal Portaal, VUM en de EUDI Wallet. Gemeenten willen vroegtijdig betrokken worden bij keuzes en prioriteiten, zodat vernieuwing aansluit op de praktijk;
4. Hackathon Customer Support
De voorzitter opende en sloot de driedaagse hackathon Customer Support. Tijdens de hackathon zijn 126 meldingen afgehandeld en is verkend hoe AI kan helpen bij analyse en oplossingsrichtingen, met blijvende aandacht voor privacy en veiligheid;
5. Verstoring na release
Een ernstige verstoring na een release eind mei 2026 leidde tot tientallen meldingen. PinkRoccade bood excuses aan en lichtte de maatregelen toe om herhaling te voorkomen. Voor het platform blijft dit een belangrijk toetsingspunt: niet alleen incidenten oplossen, maar ook aantoonbaar leren en de voortgang transparant maken.

Agendapunt 05 – Nieuws uit het Product- en Prijs Overleg en de Platforms 2025

In 2027 gaan we verder met:

1. Het samen met de leden bepalen van een heldere koers met meetbare doelen;
2. Voorspelbare dienstverlening en transparante opvolging van meldingen;
3. Aantoonbare verbetering van de klanttevredenheid;
4. Meer invloed van gebruikers op de roadmap;
5. Verantwoorde innovatie die het werk in het sociaal domein daadwerkelijk eenvoudiger maakt.

7. Platform Proces & Services

Informatie van:

Theo Timmermans, ambtelijk secretaris



Ook in 2025 heeft het platform niet gefunctioneerd. Er hebben zich geen leden gemeld die behoefte hebben op het onderwerp en de thema's van Proces en Services samen te werken om gezamenlijk hun stem te laten horen.

Daarnaast is PinkRocade actief in het voeren van gesprekken en organiseren van bijeenkomsten voor de klanten van de Business Unit Proces en Services.

Wanneer de behoefte ontstaat om onafhankelijk van Pink het platform nieuw leven in te blazen, gaan we dat doen.