

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres

Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactgegevens

nijmegen.nl/contact

Ons kenmerk

E26.000605

Datum 6 mei 2026
Onderwerp Evaluatie ontstaan
betalingsachterstanden na
implementatie nieuw financieel systeem

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de evaluatie naar de oorzaken van de betalingsachterstanden aan leveranciers in het voorjaar van 2025, als opvolging van de toezegging tijdens het vragenuurtje op 14 mei 2025. De brief komt later dan voorzien. Wij hebben er bewust voor gekozen eerst de achterstanden volledig weg te werken, de verbeteringen in de werkprocessen te borgen en de leerpunten te verankeren in de organisatie, voordat wij u hierover informeerden. Daarmee kunnen wij u niet alleen informeren over wat er is misgegaan, maar ook over wat er is gedaan en wat het heeft opgeleverd.

In onze brief van 6 mei 2025 gaven wij aan dat wij de achterstanden voor eind mei 2025 zouden wegwerken. Die belofte hebben we waargemaakt.

De hoofdconclusie van de evaluatie is dat na ingebruikname van het nieuwe financieel systeem per 1 januari 2025 verschillende problemen tegelijk speelden en elkaar versterkten. Elk probleem leek oplosbaar, waardoor steeds werd gedacht dat de achterstanden zouden verdwijnen na de volgende oplossing. Dat gebeurde niet. De les: bij een opeenstapeling van problemen moet je eerder doorpakken met krachtige maatregelen, in plaats van één voor één te blijven repareren.

Oorzaken van de betalingsachterstanden

De betalingsachterstanden zijn niet ontstaan door één duidelijke oorzaak, maar door een samenloop van factoren die elkaar versterkten. In de eerste maanden na de livegang deden zich verschillende incidenten in het nieuwe financieel systeem voor. Zo kon het systeem tijdelijk geen nieuwe leveranciers aanmaken, waardoor facturen niet verwerkt konden worden. Ook liep de automatische verwerking vast bij grote aantallen facturen en liepen betalingen vast door een technische fout. Op zichzelf waren deze problemen

hanteerbaar, maar doordat ze elkaar kort na elkaar opvolgden en niet snel genoeg werden opgelost, liepen de betalingsachterstanden steeds verder op. In het begin was er onvoldoende inzicht in de totale omvang van de achterstanden, waardoor een integrale aanpak op zich liet wachten.

Op verschillende momenten is tijdelijk personeel ingezet en vaak was dit zeer waardevol. In een aantal gevallen leverde het echter niet op wat verwacht mocht worden. Met name op de coördinerende rol binnen de bedrijfsadministratie, die als spilfunctie diende voor de dagelijkse aansturing en kennisborging, was er te veel wisseling in een periode waarin juist rust en continuïteit nodig waren.

Een ander aspect was de communicatie richting leveranciers. Er is voortdurend een nauwkeurige afweging gemaakt tussen het intern oplossen van de problemen en het informeren van de buitenwereld. We kozen er bewust voor om ons eerst te richten op het snel en efficiënt oplossen van het probleem.

Wat het meest heeft geholpen bij het wegwerken van de achterstanden

Het terugdringen van de achterstanden is gelukt door een combinatie van gerichte maatregelen: inzet van hooggekwalificeerde tijdelijke medewerkers, gezamenlijke meewerkdagen waarbij collega's uit andere onderdelen aansloten, een crisisgerichte werkwijze met korte lijnen en dagelijkse afstemming, en scherpe prioritering van de meest urgente facturen. Dit zorgde ervoor dat de belangrijkste leveranciersrelaties als eerste werden hersteld en de achterstanden versneld werden ingelopen.

Leerpunten

Vorbereiding en risicoscenario's

De ervaring leert dat bij de invoering van een nieuw betalingssysteem niet alles in een keer goed gaat. Het gaat erom dat we hierop adequaat voorbereid zijn en proactief reageren. Dit betekent: grondige risicoanalyse, concrete scenario's voor 'wat als het misgaat', en direct beschikbare oplossingsopties. Ook moeten we vooraf extra capaciteit en expertise reserveren die we direct kunnen inzetten als zich problemen voordoen.

Juiste expertise en bezetting op cruciale posities

In dergelijke situaties moeten we zorgen voor een ingerichte backoffice om vragen van leveranciers adequaat te kunnen beantwoorden. Intern dient te worden gewaarborgd dat de juiste mensen met de vereiste expertise op de juiste plek zitten, met name bij de implementatie van dergelijke grote systemen.

Tijdig opschalen op basis van overzicht en signalen

In de beginfase ontbrak overzicht. Daardoor werd te lang gefocust op afzonderlijke problemen, terwijl een integrale aanpak nodig was. Dit leert ons dat we eerder moeten opschalen wanneer meerdere signalen tegelijk op rood staan.

De achterstanden zijn weggewerkt en de processen draaien weer op het niveau van voor de implementatie. Facturen worden momenteel gemiddeld binnen 16 dagen betaald, vergelijkbaar met de situatie onder het oude systeem. We blijven werken aan verdere verbetering zodat leveranciers ook in de toekomst snel betaald worden.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester