

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

E26.000013

Datum 20 januari 2026
Onderwerp Contractmanagement Welzorg

Geachte leden van de raad,

Middels deze brief informeren wij u over de laatste stand van zaken aangaande Welzorg.

Zoals u eerder is medegedeeld, wordt namens de colleges van de regio Rijk van Nijmegen intensief contractmanagement gevoerd op het contract met Welzorg door het Regionaal Ondersteuningsbureau (ROB). Bovendien hebben in de afgelopen jaren regelmatige bestuurlijke overleggen plaatsgevonden met de directie van Welzorg en de betrokken wethouders Zorg. Dit heeft destijds zijn vruchten afgeworpen in een afname van het aantal klachten.

In de zomer van 2025 zagen wij een toename van het aantal klachten en zeer lange doorlooptijden. Dit heeft geleid tot een nieuw verbeterplan van Welzorg. Hierover is met Welzorg gesproken in een bestuurlijk overleg met de wethouders Zorg op 6 oktober 2025. Daarin is tevens een termijn besproken voor de doelstellingen uit dat verbeterplan. We hebben een stijgende lijn gezien in de inspanningen van Welzorg, bovenmatige inzet van diens contractmanager en het inlopen op ontstane achterstanden. Het niet behalen van doorlooptijden is echter blijven bestaan. Ook is het aantal klachten onverminderd hoog gebleven. Op 16 december 2025 heeft de regio daarom geconstateerd dat Welzorg niet aan alle doelen van het verbeterplan heeft kunnen voldoen.

Hierop heeft de regio besloten gebruik te maken van de volgende fase in de escalatieladder zoals deze is vastgelegd in het contract en Welzorg een ingebrekestelling te versturen. Deze ingebrekestelling is op 8 januari 2026 verstuurd. Welzorg heeft 6 weken de tijd gekregen de dienstverlening op enkele punten te verbeteren en heeft hiertoe een nieuw verbeterplan opgesteld. Deze stap correspondeert met het uitdelen van een gele kaart, zoals opgenomen in eis 21 sub e van het Programma van Eisen dat van toepassing is op het contract. Wanneer op 19 februari aanstaande de gebreken niet hersteld zijn, kan door de regio aan Welzorg een boete opgelegd worden. Deze stap correspondeert met het uitdelen van een rode kaart, zoals opgenomen in eis 21 sub e van het Programma van Eisen. De eventuele noodzaak hiertoe wordt te zijner tijd door de regio beoordeeld.

Ondertussen blijven wij ons inzetten voor onze inwoners en het behandelen van hun klachten en andere signalen. Voor de meest urgentie casuïstiek hebben we een gemeentelijk casusregisseur aangesteld. De casusregisseur werkt breed op (vastgelopen) casuïstiek in de Wmo.

Op dit moment loopt tevens de aanbestedingsprocedure Wmo-hulpmiddelen. Wij verwachten hiervan op 9 februari een definitieve gunning. U wordt hierover begin februari per brief geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
Burgemeester