



GrandCare Jaarverslag 2025





Inhoudsopgave

Visie, missie en kenmerken	3
Terugblik 2025	4
Organisatie	6
Personeel	7
Ontwikkelingen in de regio	8
Vooruitblik 2026	9
GrandCare in beeld	10



I. visie, missie en kenmerken

Visie

"Mensen begeleiden, dichtbij en samen". GrandCare ziet de samenleving als een geheel van onlosmakelijk met elkaar verbonden individuen die elkaar op allerlei manieren beïnvloeden. Als we iets willen verbeteren, moeten we het met elkaar doen, juist ook door familie, vrienden en hulpverleners in de buurt daarbij betrekken. We vinden dat mensen zo veel mogelijk ruimte moeten krijgen om zichzelf te zijn, liefst in hun eigen omgeving.

Missie

GrandCare wil mensen hun eigen leven laten leiden op een manier waar zij zich prettig bij voelen, zij zichzelf kunnen zijn en binnen aanvaardbare normen en waarden. Daarom bieden wij hulpverlening die we onze eigen naasten toewensen.

Kenmerken

Hieronder vindt u de kenmerken van GrandCare:



2. Terugblik 2025

2.1 Kwaliteitszorg

Clienttevredenheid:

in mei 2025 is een vragenlijst over de cliënttevredenheid verspreid onder de cliënten van GrandCare, bestaande uit 9 gesloten vragen en 2 open vragen. De vragenlijst is door 58 cliënten ingevuld. Hieronder vindt u een aantal bevindingen:

- Het overgrote deel van de respondenten is tevreden met GrandCare. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8. In totaal geven 4 respondenten een onvoldoende.
- De meeste respondenten zijn erg tevreden met de begeleiding die zij ontvangen. 80% van de respondenten geeft aan dat de begeleiding 'beter dan verwacht/zoals verwacht' verloopt. Meer dan 90% is het eens met de stelling 'mijn begeleider komt zijn/haar afspraken na', waarvan 67% 'helemaal mee eens' heeft ingevuld. Ook vindt het overgrote deel van respondenten dat de begeleider hen stimuleert om op eigen kracht verder te kunnen en dat de begeleider voldoende rekening houdt met hun wensen en behoeften.
- Opvallend is dat de betrokkenheid bij GrandCare in 63% van de respondenten langer is dan 12 maanden.
- Bij het betrekken van het netwerk bij begeleiding heeft een kwart ingevuld 'onvoldoende/matig/weet niet' ingevuld. Daarnaast vindt zo'n 15% dat zij onvoldoende of matig zijn betrokken bij het opstellen van een plan of doelen. Een mogelijke reden hiervoor is dat niet alle begeleiding van GrandCare vrijwillig is, maar in het gedwongen kader valt. GrandCare neemt waar mogelijk en nodig maatregelen om dit te verbeteren.





Veiligheid: Zowel cliënten als medewerkers moeten zich veilig voelen bij GrandCare. Om zoveel mogelijk hiervoor te zorgen, heeft GrandCare beleid en procedures opgesteld. Zo is er een procedure voor het intern en extern melden van incidenten, een rode casus beleid, een werkwijze voor het opstellen van een veiligheidsplan, een suïcide stappenplan, een vertrouwenspersoon en een klachtenprocedure. Ook is er voor personeel van GrandCare een gedragscode en is het verplicht om te werken volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. GrandCare heeft een externe procedure voor het melden van calamiteiten bij toezichthouders Inspectie (voor Jeugdwet) en GGD (voor WMO). Deze is op intranet vindbaar voor medewerkers. Wegens een calamiteit waarbij een begeleider bij was betrokken in november 2025 is de externe procedure (voor WMO) gevolgd en afgerond.

Intakeproces en wachttijd: de wachttijd is erg afhankelijk van het type zorg dat nodig is en de regio. Soms kan een cliënt direct hulp ontvangen en soms kan de start tot begeleiding een aantal weken duren. De streefnorm van GrandCare is gemiddeld 3 weken. De wachttijd is korter wanneer het gaat om hulpverlening tijdens kantoor/schooluren en voor groepsbegeleiding. In mei 2025 heeft GrandCare het proces rondom wachtlijstbeheer en intake aangepakt en verbeterd, zodat medewerkers sneller en met de juiste informatie kunnen starten met een nieuwe cliënt. Daarnaast is er een verbeterde intakeleidraad specifiek voor Jeugd en WMO opgesteld.

Dossiervoering: volledige en efficiënte dossiervoering is een belangrijk aandachtspunt. In februari 2025 vond een training plaats voor ambulante begeleiders over het opstellen van een begeleidingsplan en het rapporteren in het dossier. [Rv1] Samen met Infozorg, de beheerder voor het zorgsysteem ONS, is het registratiesysteem geoptimaliseerd waarbij de nadruk lag op cliëntbetrokkenheid, smart doelen formuleren en efficiënt rapporteren.

Klachten: GrandCare beschikt over een klachtencommissie. Wanneer er een klacht binnenkomt per mail, dan gaat de klachtencommissie inhoudelijk de klacht behandelen. In 2025 zijn er 2 officiële klachten geweest. De klachten zijn volgens de klachtenprocedure verlopen. Alle klachten zijn afgehandeld en zijn er verbetermaatregelen opgesteld. Daarnaast is GrandCare lid van het Landelijk Klachtenportaal Zorg. In 2025 zijn er via dit portaal geen klachten bij GrandCare binnengekomen. Een andere landelijke organisatie waar cliënten contact mee kunnen opnemen is Jeugdstem. In 2025 hebben 2 cliënten van GrandCare contact gezocht met Jeugdstem in verband met vragen, problemen of klachten.

2.2 Organisatie

Organisatiestructuur: In 2025 is besloten om de organisatiestructuur van GrandCare en De Gezusters van den Berg meer van elkaar scheiden. Hetgeen wat deze organisaties bindt is de eigenaar. Het scheiden van de organisatiestructuur houdt in dat er medewerkers (voor administratie, officemanagement, HR, beleid en kwaliteit en financiën) hun werkzaamheden specifiek gaan richten op GrandCare. Vanaf 1 januari 2026 gaat een deel bij De Gezusters van den Berg in dienst en blijft het andere deel, die zich op GrandCare richt, bij GrandCare in dienst.



Functieverdeling en -uitbreiding: in 2025 is de backoffice versterkt met extra ondersteuning van een externe HR-medewerker. Vanaf 1 januari is deze medewerker in dienst getreden bij GrandCare. Diverse HR-processen zijn in kaart gebracht en onderverdeeld. De backoffice is zich meer gaan toespitsen op de administratie en financiën en minder op HR-taken. Eind 2025 is de backoffice versterkt met een recruiter, zodat het proces van werven van nieuwe medewerkers professioneler wordt aangepakt en een vaste plek binnen de organisatie krijgt. Deze recruiter voor de GrandCare en De Gezusters van den Berg werkzaam. Daarnaast is er externe ondersteuning ingehuurd voor het beheer en de communicatie van onze sociale media-kanalen, zoals LinkedIn, Instagram en de website, om de zichtbaarheid van de organisatie te vergroten.



Managementtool: in 2025 is een managementtool gestart. Deze tool is gekoppeld aan ONS. Hiermee zijn verschillende zaken inzichtelijk voor de regiomanagers, zoals verzuimpercentage, het aantal directe en indirecte uren, het aantal verlofuren en het percentage reistijd. Met deze cijfers kunnen zij sneller sturen richting hun team.

Afas Insite: in 2025 heeft GrandCare gekozen voor de implementatie van Afas Insite. Dit is een systeem voor personeelsadministratie. Voordeel is dat medewerkers zelf hun verlof, declaraties en persoonlijke gegevens kunnen regelen en dat processen gestructureerd en sneller worden afgehandeld in het systeem. Eind 2025 is er een externe HR-medewerker ingehuurd voor de inrichting van het systeem. Vanaf begin 2026 wordt het systeem in gebruik genomen. Ook is er externe hulp voor extra ondersteuning voor de implementatie van Afas Insite.

Externe communicatie: voor de regio's Regio Centraal Gelderland en Regio Rivierenland zijn de zoekwoorden geoptimaliseerd, zodat GrandCare beter vindbaar is binnen deze regio's. Daarnaast zijn diverse teksten en functionaliteiten op de website van GrandCare aangepast en geactualiseerd om de gebruiksvriendelijkheid en informatievoorziening te verbeteren. Ook is informatie toegevoegd over het project Jongeren in de knel. Verder heeft GrandCare de flyers vernieuwd, zodat de informatie volledig, duidelijk en uitnodigend wordt gepresenteerd.

2.3 Personeel

Inwerkproces: het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers is herzien en geoptimaliseerd. Zo worden er maandelijks inwerkochtenden georganiseerd voor nieuwe medewerkers, onder begeleiding van een regiomanager. Uit de cijfers blijkt dat de gemiddelde inwerktijd per medewerker is gedaald van 22,87 uur in 2024 naar 16,64 uur in 2025. Deze ontwikkeling laat zien dat het inwerkproces efficiënter is ingericht, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van begeleiding. In 2026 wordt het inwerkproces verder doorontwikkeld, met als doel het vergroten van het werkplezier en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers binnen GrandCare.

Scholing en deskundigheidbevordering: jaarlijks wordt ruim 2% van de omzet besteed aan deskundigheidsbevordering. Per team beschikt de regiomanager over een scholingsbudget. Dit is bedoeld voor alle activiteiten die de deskundigheid van collega's met betrekking tot de uitoefening van de functie verbeteren. GrandCare is in 2025 ook gestart met Skillstown. Dit is een online leerplatform waar medewerkers trainingen en cursussen kunnen volgen om hun vaardigheden te ontwikkelen. Aandachtspunt voor 2026 is om dit platform blijvend onder de aandacht te brengen van medewerkers en relevante trainingen beschikbaar zijn, zodat het gebruik toeneemt.

Ondernemingsraad: vanwege de groei van organisatie is er gewerkt aan het omzetten van de bestaande personeelsvertegenwoordiging (PVT) naar een ondernemingsraad (OR). Een OR heeft meer (advies)rechten en daardoor meer medezeggenschap in de organisatie. Ook is een OR-reglement door de leden en de directie vastgesteld en ondertekend.

Ziekteverzuim: het ziekteverzuim is gedaald van 7,10% in 2024 naar 2025 4,80%. Daarvan is 80% te wijden aan niet-werk gerelateerde zaken. Met betrekking tot werkgerelateerde zaken, houdt GrandCare rekening met de zwaarte van de inhoud van het werk, zodat medewerkers niet alleen met alleen heel zware casuïstiek te maken krijgen.

2.4 Ontwikkelingen in de regio



Nijmegen: in 2025 is het logeershuis binnen Nijmegen verhuist van de Scherpenkampweg naar de Kerkstraat. Daarmee is het aantal kamers gegroeid van 11 kamers naar 30 volledig zelfstandige studio's. Daarnaast heeft GrandCare sinds 2025 een kantoorpand op de energieweg in Nijmegen.

Rivierenland: GrandCare heeft een nieuw kantoor in Druten en Tiel gekregen.

Limburg: vanwege de groei van het aantal cliënten en daardoor ook het team van Limburg is dit in twee regio's verdeeld: Noord-Limburg en Zuid-Limburg. Beide regio's hebben een team. Team noord heeft een kantoor in Horst en team zuid heeft een kantoor in Venlo. Daarnaast is de Gemeente Beesel gestart met het project Jongeren uit de Knel. Dit project richt zich op jongeren die vastlopen door meerdere problemen tegelijk, zoals schulden, schooluitval of psychische klachten. Op verzoek van de Gemeente Beesel heeft GrandCare dit project mede opgezet en vormgegeven, in nauwe samenwerking met betrokken ketenpartners.



In samenwerking met De Zorggroep wonen zeven jongeren zelfstandig in een eigen studio. Dagelijks is een gastvrouw aanwezig die zorgt voor huiselijkheid, ondersteuning bij dagelijkse zaken en het beantwoorden van eerste vragen. Daarnaast ontvangen de jongeren ambulante begeleiding van GrandCare. De begeleiding richt zich op het versterken van zelfstandigheid, het bieden van structuur en het ondersteunen van jongeren bij het behalen van persoonlijke doelen op het gebied van wonen, financiën, opleiding, werk en welzijn.

Samenwerkingsorganisaties: GrandCare is gecontracteerd aanbieder in regio Centraal Gelderland, regio Nijmegen, Regio Noordoost Brabant, regio Noord/Midden-Limburg en regio Rivierenland. In iedere regio werken wij, afhankelijk van de werkwijze, nauw samen met buurtteams en/of huisartsenpraktijken. In sommige gemeenten verwijzen het buurtteam door naar GrandCare en in andere gemeenten doen de huisartsen dat. Daarnaast werkt GrandCare per regio samen met verschillende ketenpartners, zoals Leger des Heils, William Schrikker Groep (WSG), Veilig Thuis, GGD: bijzonder meldpunt GGD en Jeugd Veilig Verder (JVV).

3. Vooruitblik 2026

Certificering: Sinds 2017 is GrandCare in bezit van een kwaliteitscertificaat. Daarmee toont GrandCare aan haar kwaliteitsmanagement(systeem) op orde te hebben. Op 1 november 2026 loopt de huidige certificeringcyclus af. Daarom staat de externe audit gepland voor het toetsen van de ISO 9001:2025 in de zomer van 2026. Naast de externe audit heeft GrandCare ook een intern auditprogramma.

Regionale vereisten: per regio gelden er contracten met vereisten voor het leveren van zorg. Deze kunnen per regio verschillend zijn en ook per periode veranderen. Zo kan een regio per functie een bepaalde achtergrondopleiding van de zorgverlener vereisten. GrandCare moet hier alert op zijn. Dit wordt ook meegenomen in het scholings- en wervingsplan van GrandCare.

Langdurige zorg: GrandCare begeleidt sommige cliënten voor langere tijd. Na een bepaalde tijd valt deze zorg niet meer in de Jeugdwet of de WMO, maar onder de Wet langdurige zorg (Wlz). De stap naar Wlz-financiering is voor GrandCare daarom een wenselijke en logische volgende stap. Het stelt ons in staat om onze zorg verder te versterken, toegankelijker te maken en duurzaam te organiseren. Tegelijkertijd dragen wij hiermee actief bij aan de gezamenlijke opgave om de langdurige GGZ toekomstbestendig en betaalbaar te houden. In 2026 gaat GrandCare bij logeerhuis Nijmegen en de nieuwe locatie, het logeerhuis in Elst, een combinatie van wonen, logeren, kortdurend verblijf, crisisopvang en ambulante begeleiding bieden. Hierdoor kunnen we snel schakelen, stabiliteit bieden in kwetsbare situaties en voorkomen dat zorg onnodig opschaaft.

Nieuwe regio: in 2025 is GrandCare gestart met de aanbestedingsprocedure voor de 11 gemeenten in regio Helmond (Tien voor de Jeugd). In april 2026 is begeleiding vanuit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning aan GrandCare gegund. In 2026 zal GrandCare starten met het bieden van zorg in deze regio.

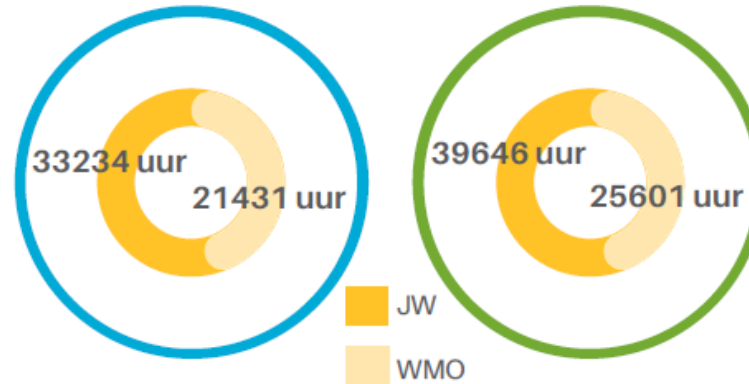
Raad van commissarissen: GrandCare gaat in 2026 een Raad van Commissarissen (RvC) formaliseren. De RvC houdt toezicht op het bestuur van een onderneming en een adviserende rol binnen de organisatie. Begin 2026 zijn er 3 leden geworven. In maart is de eerste bijeenkomst geweest. Het reglement, de werkwijze en de jaarplanning zullen volgen.



4. GrandCare in beeld



Aantal uren JW & WMO
Exclusief regio Limburg Noord



Werkgebieden

- Regio Centraal Gelderland
- Regio Nijmegen Regio
- Noord-Limburg Regio
- Midden-Limburg-Oost Regio
- Rivierenland
- Noordoost Brabant



Gereden km naar cliënten
559.353 km
705.386 km



Fte medewerkers

Eind 2024: 64,18

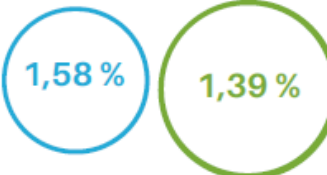
- 56,94 FTE (begeleiding)
- 7,24 FTE (service)

Eind 2025: 79,52

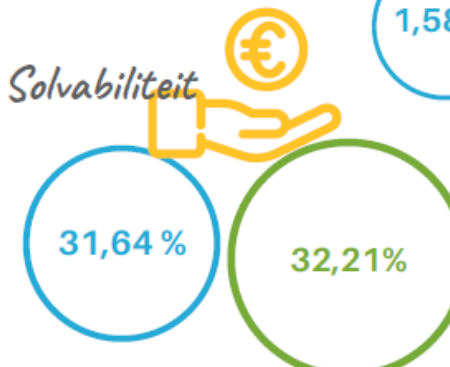
- 71,4 FTE (begeleiding)
- 8,12 FTE (service)



Current Ratio



Solvabiliteit



% Resultaat



Aantal etmalen Logeerhuis



