



Grand Care

MAATSCHAPPELIJKE
DIENSTVERLENING
OP MAAT

JAARVERSLAG 2019

Een woord vooraf 2

Profiel van de organisatie 3

Kernactiviteiten 5

Financieel beleid 5

Beleid en waardering 6

Toekomstverwachting en perspectief 2020 9

Een woord vooraf

GrandCare Begeleiding BV is in mei 2009 opgericht door Rianne van den Berg en Danielle van den Berg. Dat betekent dat GrandCare alweer (ruim) 10 jaar bestaat. Een mooie mijlpaal! De organisatie heeft zich de afgelopen jaren stevig genesteld in de regio en is een bekende speler geworden. GrandCare heeft in de afgelopen jaren een gestage groei gekend en is nu actief in de Regio-gemeenten Nijmegen, Centraal Gelderland, Rivierenland en sinds medio 2020 ook in Noord Limburg. Alhoewel 2020 voor iedereen vanwege de situatie rondom Corona een enorme impact heeft, was voor ons 2019 in veel opzichten gedenkwaardig vanwege het in goede banen leiden van de continue groei, met de nodige groeistuipen die daarbij horen, maar zeker ook vanwege de verkoop van de Huishoudelijke ondersteuning. Via dit verslag presenteren we graag, op compacte wijze, de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van zorg, organisatie en financiën voor het boekjaar 2019.


Hartelijke groet,

Rianne van den Berg

Danielle van den Berg

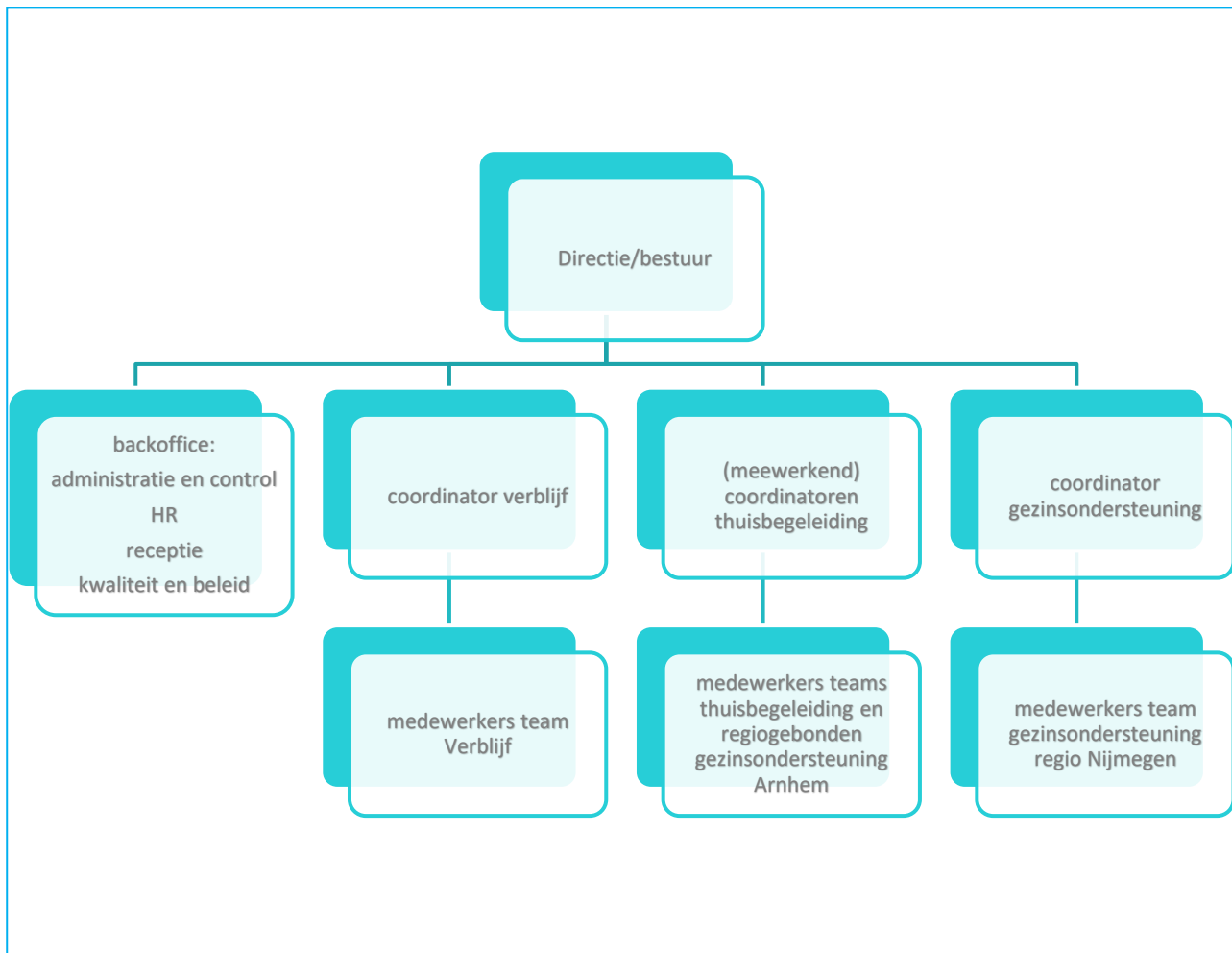
Profiel van de organisatie

Algemene identificatiegegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Rianne van den Berg en Danielle van den Berg
Adres	Scherpenkampweg 21
Postcode	6545 AK
Plaats	Nijmegen
Telefoonnummer	024-3573468
Identificatienummer Kamer van Koophandel	67703909
E-mailadres	info@grandcare.nl
Website/LinkedIn	www.grandcare.nl 
Rechtsvorm	BV

Structuur van de organisatie

Het dagelijks bestuur van GrandCare bestaat uit Danielle van den Berg en Rianne van den Berg. Het Bestuur is verantwoordelijk voor de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan de principes en bepalingen van de voor zorgstellingen geldende Governance code. GrandCare is een platte organisatie waarbij besluiten over weinig schijven gaan. Dat maakt dat binnen de organisatie indien nodig snel geschakeld kan worden. GrandCare maakt gebruik van externe adviseurs zoals onder meer een accountant, een arbo-adviseur, een gedragskundige en jurist. Daarnaast wordt de organisatie en haar kwaliteitsbeleid getoetst door een externe certificerende partij: Dekra BV. Sinds 2017 is GrandCare in het bezit van het ISO-9001:2015 certificaat.



Visie

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. GrandCare kijkt naar wat nodig is en biedt mensen hulp en ondersteuning, dichtbij en samen.

Onze Missie

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

GrandCare hanteert in het werk de volgende uitgangspunten:

- ♣ Iedereen is welkom (geen contra-indicaties bij thuisbegeleiding en gezinsondersteuning)
- ♣ Geen onnodig papierwerk, intern korte lijnen
- ♣ De juiste persoon op de juiste plek (minimaal MBO-4 dan wel HBO-geschoold)
- ♣ Goede en nauwe samenwerking met betrokkenen
- ♣ Ook inzetbaar in het weekend, feestdagen of avonden wanneer nodig.

Kernactiviteiten

Onze expertise en dienstverlening bestaat uit diverse vormen. De zogenaamde kernactiviteiten zijn ambulante thuisbegeleiding, ambulante gezinsondersteuning en (kortdurend) verblijf voor cliënten op onze locatie in Nijmegen.

Thuisbegeleiding

De thuisbegeleiders van GrandCare bieden ambulante hulp aan bij sociale, opvoedkundige en/of psychische problemen. Zoals gezegd, in de thuissituatie, waarbij we toewerken naar meer zelfredzaamheid en versterking van het eigen netwerk.

Gezinsondersteuning

Gezinsondersteuners bieden ambulante praktische ondersteuning in de thuissituatie. Dat betekent luisteren naar en adviseren van ouders én zorgen voor een veilige en prettige leefomgeving, voor ouders, kinderen en naasten. De ontwikkeling van het kind staat daarbij centraal.

Logeerhuis/Verblijf

Het logeerhuis of verblijf zoals we het intern noemen aan de Scherpenkampweg 21 in Nijmegen biedt verblijf voor mensen die een tijdelijke onderbreking (time-out) nodig hebben van de thuissituatie. Hiervoor hebben we 10 kamers beschikbaar. Er is altijd minimaal 1 begeleider aanwezig, dag en nacht. Het verblijf/logeerhuis wordt zoveel mogelijk begeleid als in een huishouden. Bij de intake nemen we met de nieuwe cliënt de huisregels door. Contra-indicaties hebben betrekking op alcohol- en drugs / verslaving en agressie.

Werkgebied: Waar bieden wij zorg?

Naast de Regio-gemeente Nijmegen heeft GrandCare in 2019 de Regio Rivierenland toegevoegd aan het werkgebied voor ambulante thuisbegeleiding. De Regio Centraal Gelderland is in 2019 opnieuw gecontracteerd voor al onze hulpverlening (zowel ambulante thuisbegeleiding en gezinsondersteuning als verblijf).

Cliëntenaantallen

TABEL: TOTAAL AANTAL CLIËNTEN THUISBEGELEIDING, GEZINSONDERSTEUNING EN VERBLIJF

	2018	2019
Jeugdwet	206	286
WMO	168	212
Totaal	374	498

Financieel beleid

In 2019 hebben we stevig ingezet op de doorontwikkeling van het planning en control proces. Met een aanpassing in de backoffice en financiële administratie hebben we goed overzicht van de financiële situatie, output en bedrijfsresultaten. Hieronder volgen de financiële resultaten van 2019.

TABEL: OVERZICHT FINANCIËLE JAARRESULTATEN 2018-2019

	2018	2019
% Netto resultaat na belastingen	7,40%	-1,80%
Eigen vermogen	€ 309.035	€ 192.588
Current ratio	1,22	1,01
Solvabiliteit	28,58	18,17
Netto omzet GrandCare	€ 3.092.779,00	€ 3.503.937,00

De cijfers laten zien dat 2019 een financieel lastig jaar was. Oorzaken daarvoor kunnen gevonden worden in de krappe financiële situatie rondom de huishoudelijke ondersteuning, de groei van de organisatie in combinatie met het aantrekken van deskundig en personeel van senior niveau én enkele langdurig zieken. We zijn wel in omvang gegroeid met 17%. We liggen nu, halverwege 2020 weer financieel op koers, ondanks de moeilijke en onvoorspelbare situatie rondom Corona.

Beleid en waardering

Waarderingen (cliënten en verwijzers)

Cliënten

De zorg voor onze cliënten is ons bestaansrecht. We streven naar zorg die nauw aansluit bij de leefwereld en behoefte van de cliënt. Waarbij de regie over de zorg zoveel mogelijk bij de cliënt ligt. GrandCare heeft in 2019 extra aandacht gegeven aan adequate verslaglegging van de voortgang van de zorg. Een onderdeel daarvan is evaluatie van de zorgplannen met de cliënt.

We hebben met de medewerkers afgesproken dat de zorgplannen na 3 maanden geëvalueerd worden. Uit deze evaluaties destilleren we onder meer in hoeverre de cliënt tevreden is over de zorg. Op basis van deze evaluatie stellen de medewerkers de doelen eventueel bij. We kiezen er bewust voor geen GrandCare breed clienttevredenheidsonderzoek uit te zetten. Een reden is dat we cliënten in zorg hebben die niet vrijwillig in zorg zijn en dat kan de tevredenheid op voorhand al beïnvloeden. Bovendien kan, in het belang van het welzijn van het gezin of jeugdige, een keuze worden gemaakt waar de (familie van de) cliënt het niet mee eens is. Het komt bovendien voor dat vanuit rechterlijke positie moeilijke beslissingen worden genomen. Met andere woorden, een tevredenheidsonderzoek onder alle cliënten komt niet ten goede aan de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de resultaten. We kiezen daarom voor individuele gesprekken over de tevredenheid, eventuele zorgen en voortgang (worden de doelen bereikt). We zijn een organisatie die dicht bij de cliënt staat en te allen tijde open staat voor feedback op de zorg. Mocht het zijn dat een traject moeizaam verloopt of er is sprake van een vertrouwenskwesitie tussen medewerker en cliënt dan wordt daar melding van gemaakt in het dossier of de cliënt kan contact opnemen met de coördinator dan wel vertrouwenspersoon. De coördinator houdt de voortgang in de gaten, intensiever als het gaat om een gecompliceerde casus. Ontevredenheid of onbegrip van de cliënt komt voor, we hebben een transparante klachtenprocedure op de website, maar we streven er naar dit in eerste instantie in de informele sfeer op te lossen. In 2019 is dat op 1 casus na gelukt. Overigens is deze formele klacht weer ingetrokken.

Verwijzers

Verwijzers zijn vanzelfsprekend een belangrijke stakeholder voor ons. We zijn als organisatie afhankelijk van verwijzingen vanuit de wijkteams, regieteams, huisartsen, Jeugdbescherming etc. Jaarlijks vindt er tussen directie en de regio-gemeenten een contracteringsgesprek (evaluatie) plaats waarin de verwachtingen en resultaten over en weer worden uitgesproken. In januari is ons contract met de Regio Centraal Gelderland verlengd en juni 2020 hebben we contractverlenging gekregen van de Regio-gemeente Nijmegen. Daar spreekt waardering uit.

Samenwerkingspartners

GrandCare werkt veelvuldig samen met consultants van de sociale wijkteams uit de Regio-gemeenten. Op cliëntniveau is tussen onze medewerkers en de consultants continu onderlinge afstemming over de zorgbehoefte, indicatie/beschikking en (tussentijdse) evaluaties. Onze medewerkers nemen daarnaast deel aan MDO's waarbij met de ketenpartners de cliënt individueel wordt besproken. GrandCare medewerkers wonen bovendien wijkbijeenkomsten bij en praten mee over de ontwikkelingen in de regio's rondom (jeugd)zorg en welzijn. Ook is er nauw contact met Veilig Thuis en zijn er directe lijnen met de GGD Gelderland Zuid. Daarnaast is er, wanneer gewenst, samenwerking met zelfstandigen (zowel ZZP'ers als inhoudelijk experts, bijvoorbeeld op het gebied van financiën). Op bestuurlijk niveau vindt met de Regio-gemeenten jaarlijks een evaluatiegesprek plaats.

Andere partners zijn de gecertificeerde instellingen in de regio's voor jeugd zoals Jeugd Bescherming Gelderland en de William Schrikker Groep. Deze instellingen zijn erkende verwijzers en zetten GrandCare in voor gezinsondersteuning en thuisbegeleiding. Conform de Jeugdwet. GrandCare werkt met de (jeugdzorg)medewerkers van deze organisaties nauw samen met daarbij extra aandacht voor de onderlinge afstemming en voortgang in de casus.

Veiligheid

In 2019 heeft GrandCare bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een melding gedaan van een calamiteit met betrekking tot een jeugdige cliënt. Naar aanleiding van deze melding heeft een intern onderzoek plaatsgevonden naar de samenwerking in de keten en er is een verbeterplan opgesteld. Dat is een standaard procedure. De verbetering betreft onder meer duidelijkere afspraken in de samenwerking met de betreffende partner in een jeugdcasus en het scholen van de medewerkers in effectiever rapporteren.

In lijn met bovenstaande heeft GrandCare het veiligheidsbeleid in 2019 (met vervolg in 2020) geprioriteerd. Dat betekent onder meer het volgende:

- ♣ We hebben de criteria voor zogenaamde 'rode casussen' verduidelijkt en aangescherpt. We hebben zodoende de casussen die extra attentie en monitoring nodig hebben continu in beeld.
- ♣ We hanteren in het geval van calamiteiten en incidenten de landelijk geldende Meldcode (kinder-)mishandeling en huiselijk geweld en volgen de daaruit voorgestelde stappen. De Meldcode heeft begin 2019 een update gekregen. Ook nemen we in een crisissituatie een eventuele melding bij Veilig Thuis altijd in overweging.

Kwaliteit en kwaliteitscertificaat

Sinds 2017 is GrandCare Begeleiding BV in bezit van het ISO 9001-2015 certificaat. Met een certificering van de NEN-EN 15224 norm (ook wel ISO-9001 voor zorg en welzijn genoemd) toont GrandCare aan haar kwaliteitsmanagement(systeem) op orde te hebben. Ook in 2019 hebben we zowel een interne als externe audit succesvol doorlopen. Er zijn, om in ISO termen te spreken, geen tekortkomingen geconstateerd. We kregen complimenten over het uitgebreide meerjaren activiteitenplan dat voortvloeit uit de

(management)overleggen en de op handen zijnde doorontwikkeling van het totale kwaliteitsmanagementsysteem. We hebben natuurlijk ook enkele tips en adviezen meegekregen. Deze lagen vooral in lijn van het prioriteren van verbeterpunten en waakzaam blijven voor overlapping van informatie op de website en interne communicatie. In 2020 gaan we op voor hercertificering.



Privacy

Met de invoering van de nieuwe AVG wet in 2018 hebben we ons privacy beleid aangepast. We hebben advies ingewonnen van een gespecialiseerde security adviseur. Het beleid hebben we, in een cliëntvriendelijke versie, op onze website gepubliceerd. Ook op het vlak van veilig e-mailen van gevoelige en persoonlijke informatie hebben we via het invoeren van Zorgmail verbeteringen aangebracht.

Administratie

Een grotere organisatie betekent meer nadruk op nauwkeurige administratie, zowel financieel als zorginhoudelijk. In 2018 hebben we het elektronisch cliëntensysteem ONS Nedap ingevoerd. 2019 stond in het teken van het systeem beter leren kennen en gebruik maken van de mogelijkheden. We zien hierin een goede ontwikkeling, we raken steeds meer vertrouwd met het systeem. In 2020 zullen we onszelf verder verdiepen in de reikwijdte van het systeem. We laten ons daarbij voorlichten door experts van Nedap. Doel is een adequate en zorgvuldige administratie van de financiën en zorgtrajecten.

Strategische keuzes

GrandCare is de afgelopen jaren steeds verder gegroeid met uitbreiding van regio's, gemeenten en personeel. We hebben daarom in 2019 nog meer focus gelegd op wijkgericht(er) werken en de teams daar verder op ingericht. Een ander belangrijk argument voor wijkgericht werken is dat we daarmee de reistijd van en naar cliënten en gemaakte kilometers kunnen beperken. Dat was een wens van de verwijzers, de budgetten van de regio zijn daar immers op afgestemd. Om het wijkgericht werken te ondersteunen en stimuleren hebben we in 2019 twee locaties met werkplekken in Groesbeek en Arnhem gehuurd. Eind 2019 hebben we het kilometerregistratie-systeem in ONS geautomatiseerd en uit een eerste peiling begin maart 2020 is gebleken dat er door medewerkers minder reisbewegingen (en daarmee minder kilometers) zijn gemaakt. In aansluiting op het wijkgericht werken hebben we in 2019 twee meewerkend teamcoördinatoren aangesteld voor de regio's rondom Nijmegen. Met 'meewerkend' bedoelen we: naast coördinatie-taken hebben deze medewerkers ook een cliënten-caseload. Focus houden op (meer) wijkgericht werken, GrandCare breed, blijft een speerpunt.

Personeel

In 2019 heeft wat betreft het personeel een aantal mutaties plaatsgevonden. Bij de uitbreiding van de formatie ligt het zwaartepunt op medewerkers in de directe cliëntenzorg.

TABEL: AANTAL MEDEWERKERS IN EN UIT DIENST

	2018	2019
In dienst	21	33
Uit dienst	11	22

TABEL: AANTAL FTE GRANDCARE BEGELEIDING EN GRANDCARE SERVICES BV.

	2018	2019
Gezinsondersteuning	6,5	12,7
Thuisbegeleiding	19	25,2
Verblijf	4	5,3
Backoffice en directie	5,4	7

TABEL: ZIEKTEVERZUIM

	2018	2019
Thuisbegeleiding, gezinsondersteuning en verblijf medewerkers	2,4%	7,0%

In 2019 was het gemiddelde ziekteverzuim 7%. Dit percentage kan verklaard worden door enkele langdurig zieken.

Toekomstverwachting en perspectief 2020

2020 is een zeer bijzonder jaar, voor iedereen. Ons werk is door de Corona-crisis, die begin maart 2020 uit is gebroken, in een aantal opzichten veranderd. We hebben niet getwijfeld of we ons werk (tijdelijk) moesten staken, daarvoor is de zorg voor de cliënten te belangrijk en soms onmisbaar. De Regio-gemeenten rekende ook op ons. We hebben de zorg voortgezet, uiteraard met de nodige hygiëne- en veiligheidsmaatregelen, voor onze medewerkers en voor de cliënten. Onze medewerkers hebben met de cliënten afspraken gemaakt over de vorm van de zorg, bijvoorbeeld door te beeldbellen. Dat is niet bij iedere cliënt/gezin mogelijk. Maatwerk blijft in deze dan ook zeer belangrijk. De diverse (hygiëne)maatregelen en voorschriften hanteren we op moment van schrijven nog altijd. We danken onze medewerkers voor de flexibiliteit en creativiteit die zij in deze onvoorspelbare en moeilijke tijd hebben getoond. Ook diverse gemeenten hebben hun complimenten over gebracht. Dat sterkt ons en bevestigt dat we het goed doen in deze onzekere tijd.

Waar werken we in 2020 aan?

- ✿ Komend jaar blijven we inzetten op groei in de regio's Centraal Gelderland en de nieuwe regio Noord Limburg. Voor de regio Noord Limburg hebben we medio 2020 een nieuwe senior coördinator aangesteld. Het doel is om in het vierde kwartaal wat betreft deze regio break-even te draaien.

- ♣ Op financieel gebied is de doelstelling minimaal stabiliseren en te streven naar een resultaat tussen de + 4 en 5%. Dat is ook wat van ons wordt verwacht vanuit de opdrachtgever. Het percentage personeelskosten ten opzichte van de omzet was in 2019 niet in verhouding en zal in 2020 moeten normaliseren. Daarmee zijn we financieel stabiel, zonder uitschieters.
- ♣ We willen de mogelijkheden en informatie uit het elektronisch cliëntensysteem ONS Nedap nog meer optimaliseren. Concreet:
 - ♣ Onderzoeken van de mogelijkheden en meerwaarde van de ONS Kwaliteitsmonitor.
 - ♣ Autorisaties in ONS nog verder finetunen door medewerker per team in cliëntendossier toegang te geven: wie kan wat inzien? Doel is de privacy van cliënten beter te waarborgen.
- ♣ We gaan onze interne en externe uitingen evalueren en waar nodig verbeteren. We zijn bezig met de constructie van aan een nieuw intern online informatie- en communicatieplatform (intranet) en een update van onze flyers en website. Op cliëntniveau gaan we ons oriënteren op de toegevoegde waarde van cliëntenportaal Carenzorgt. Een digitaal systeem voor cliënt en het netwerk van de cliënt om de voortgang te kunnen monitoren.
- ♣ We blijven sturen op borging van de kwaliteit, financiën en strategie. Door middel van de planning en control cyclus houden we de vinger aan de pols en kunnen we proactief bijsturen. De P&C cyclus omvat o.a. (op termijn een meerjaren)begroting, jaardoelstellingen, management contracten, risicomangement en accountmanagement.
- ♣ Medio 2020 hebben we de Huishoudelijke ondersteuning verkocht aan Acteon Thuiszorg. De beslissing was niet makkelijk, maar we vinden het vanzelfsprekend dat de Huishoudelijke ondersteuning net zoveel aandacht hoort te krijgen als de andere diensten. Dit dreigde door de groei van onze thuisbegeleiding en gezinsondersteuning in het geding te komen.

Colofon

Dit jaarverslag 2019 is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van het bestuur van GrandCare Begeleiding B.V. en GrandCare Services B.V.

Redactie en vormgeving: GrandCare. Oktober 2020.

www.grandcare.nl/kwaliteit/jaarverslag