



Jaarplan 2021

Kwaliteitsverslag



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	3
Hoofdstuk 2. Het profiel van Nova	4
2.1 Missie en Visie	4
Missie	4
Visie	4
2.2 Werkwijze	4
2.3 Kernwaarden	4
1. Samen	4
2. Positiviteit	5
3. Deskundigheid	5
4. Betrokkenheid	6
5. Creativiteit	6
2.4 Besturingsmodel	6
Organogram	6
Raad van Bestuur	7
Raad van Toezicht	7
Cliëntenraad	8
2.5 SWOT analyse	9
2.6 Stakeholderanalyse	9
2.7 Kwaliteitssysteem	10
2.8 Verloop cliënten	10
Hoofdstuk 3. Risico-inventarisatie	11
3.1 RI&E	11
3.2 Wijziging wet- en regelgeving	11
Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)	11
Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR)	12
3.3 Incidenten	12
3.4 Inschakelen vertrouwenspersoon	12
Taken van de vertrouwenspersoon	12
Meldingen 2021	12
Ontwikkelingen 2022	13
3.5 Analyse Risico's en kansen	13
Hoofdstuk 4 Resultaten bij de thema's van het kwaliteitskader	14
Inleiding	14
4.1 Systeembeoordeling	14
Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)	14
4.2 Administratieve Organisatie & Interne Controle (AO/IC)	16
4.3 Analyse van Klachten en Meldingen	16
Melding Incidenten Medewerkers	16
Melding Incident Cliënt	16
4.4 Self Assessment Kwaliteitsbeleid	18
Evaluatie cliënttevredenheid	18
Hoofdstuk 5. Kwaliteitsdoelstellingen	22
5.1 Kwaliteitsdoelen 2021	22
Stabiele basis op orde	22
Nova in ontwikkeling	22
Persoonsgerichte zorg op maat	22
Profileren en communicatie (intern en extern)	23
5.2 Verbeteracties 2021	23
5.3 Verbeterdoelen 2022	24



Hoofdstuk 1. Inleiding

Helaas was 2021 opnieuw een bewogen jaar: het coronavirus dat nog steeds onder ons is en mede als gevolg daarvan een personeelstekort in de zorg. Een jaar welke vroeg om creativiteit en extra inspanningen van al onze collega's. Het was op onze locaties ook een jaar van leerzame activiteiten, uitbreiding van ons team met verschillende expertise, themagerichte werkjes, leuke spelletjes, fantastische therapieën zoals muziektherapie, fysiotherapie en ergotherapie en vooral heel veel aandacht voor elkaar. Corona en het tekort zijn nog niet voorbij maar onze inspanningen van dit jaar zorgen voor vele lichtpuntjes, die maken dat we ook voor 2022 met dezelfde energie door blijven gaan.

Samen staan we sterk. Dat bleek maar weer toen corona ook dit jaar ons leven totaal veranderde. Van prachtige individuele initiatieven om de zorg te ondersteunen tot intensieve samenwerkingen tussen zorgaanbieders op regionaal niveau. Wat ons betreft, is deze verbondenheid één van de belangrijkste opbrengsten uit de coronatijd die we moeten vasthouden. Nova kijkt met veel trots terug op wat we daarnaast nog meer bereikt hebben. Dit kwaliteitsverslag betreft geen verantwoording, maar in dit jaarplan blikt Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (verder Nova genoemd) terug op de behaalde resultaten in 2021 en geeft Nova een vooruitblik naar de toekomst. Toen we dit jaar startten had Nova de hoop dat het einde van de coronacrisis in het zicht was. Helaas is gebleken dat het einde nog niet in zicht is, wat veel van de zorg vraagt. Ondertussen werkt team Nova met passie, liefde en betrokkenheid door. Goede zorg bereiken we alleen **samen** met de mensen om wie het gaat!

In dit jaarplan worden verschillende analyses beschreven waaruit verschillende verbeterpunten naar voren komen voor onze stichting waar het team in 2022 met passie aan kunnen werken. Uit de HKZ-audit zijn er een aantal verbeterpunten voor dit kwaliteitsverslag naar voren gekomen, zoals het toevoegen van een stakeholders- en SWOT-analyse, samenhang met de doelen uit voorgaande jaren en uitbreiding van de systeembeoordeling. Dit jaarplan is daarom meer uitgebreid dan het jaarplan van 2020.

Hieronder geven we een beknopte samenvatting van de ontwikkelingen in 2021 van Nova:

- ✓ Nova heeft 129 cliënten geholpen om doelgericht naar de toekomst te kijken.
- ✓ 49 Nova toppers hebben kinderen, jongeren en hun omgeving vanuit Nova een stapje verder geholpen. Dit is een groei met 12 collega's binnen team Nova.
- ✓ Nieuwe locatie en groep geopend: Groep Jupiter aan de Groeneveen 6.
- ✓ Locaties zijn verduurzaamd en dit blijft een lopend proces.
- ✓ Er zijn mooie plannen gemaakt voor het vergroenen van de buitenplaatsen en creëren van (natuurlijk) buitenspelen.
- ✓ Opzetten van wekelijkse gespecialiseerde zwemles voor onze doelgroep.
- ✓ Uitbreiding naar andere gemeentes zoals de Ronde Venen.
- ✓ HKZ-certificering zonder verbeterpunten.
- ✓ Deskundigheidsbevordering door onder andere vier leerzame studiedagen op het gebied van DSM-diagnoses, conflicthantering, omgaan met agressie en veiligheid, PRT-methode en trauma en hechting.

Opnieuw een mijlpaal om trots op te zijn.



Hoofdstuk 2. Het profiel van Nova

2.1 Missie en Visie

Missie

'*Samen doelgericht naar de toekomst kijken*'. Nova draagt zorg voor de ontwikkeling van kinderen, jongeren en hun omgeving. Het doel is de ontwikkeling van kinderen en jongeren in een sfeer van warmte, positiviteit en veiligheid. Nova biedt zorg op maat, inventariseert in wat nodig is en biedt welke hulp het beste aansluit in de vorm van begeleiding, coaching en behandeling. Nova kijkt naar de mogelijkheden en niet naar de belemmeringen. Gezocht wordt naar mogelijkheden om de ontwikkeling van het kind/de jongere optimaal te stimuleren. Begrip, rust, veiligheid, structuur en inzicht hebben in de problematiek zijn hierbij belangrijke speerpunten. Nova heeft als uitgangspunt om zelfredzaamheid en autonomie van kinderen en jongeren te bevorderen, zodat zij zo zelfstandig mogelijk leren functioneren.

Visie

'*Iedereen heeft de mogelijkheid om zich te ontwikkelen*'. Nova staat volledig achter de visie dat iedereen de mogelijkheid heeft om zich te ontwikkelen. Het hebben van een achterstand, probleem of beperking beïnvloedt het leven en hoe de toekomst verder verloopt. Maar hoe ermee om te gaan is een keuze. Nova helpt u en uw kind om doelgericht naar de toekomst te kijken. Door inzet van de juiste combinatie van begeleiders en therapeuten, methoden en middelen worden vaardigheden bijgebracht welke leiden tot een positieve ontwikkeling. Onze doelstelling is dat kinderen en jongeren, zodra hun begeleiding of behandeling stopt, uitzicht hebben op een vervolg zoals een dagopvang of onderwijs.

2.2 Werkwijze

Nova is een centrum voor alle kinderen, jongeren en ouders/betrokkenen die hulp nodig hebben, met én zonder beperking. Nova helpt kinderen, jongeren en hun omgeving te groeien in hun eigen tempo. Kinderen en jongeren met een beperking - fysiek, mentaal, sociaal - hebben het vaak moeilijker om zich staande te houden in deze snel veranderende wereld. Zij hebben hulp nodig om goed te leven. Als erkend specialistische stichting zorgen Nova voor deze kinderen en jongeren. Daarbij handelt Nova niet vanuit de beperking of probleem, maar kijken naar wat wél kan. Nova staat voor positiviteit. Samen doelgericht naar de toekomst kijken, daar staat Nova voor. Nova heeft veel expertise in huis en ondersteunt kinderen, jongeren en hun betrokkenen met liefde. Nova biedt zorg op maat en kijkt naar wat écht nodig is. Ons aanbod is breed en wordt op maat samengesteld in een persoonlijk zorgplan. Bij Nova wordt uitgegaan van de krachten van de kinderen en jongeren. Nova hecht er veel waarde aan dat kinderen en jongeren zichzelf kunnen zijn. Door de inzet van de juiste combinatie van begeleiding, therapeuten, methoden en middelen worden vaardigheden aangeleerd die leiden tot ontwikkeling. Het centrum biedt een speelse, uitdagende en stimulerende omgeving, waarbinnen kinderen en jongeren zich spelenderwijs kunnen ontwikkelen. Dat betekent: niet de ziekte of aandoening staat centraal, maar wat het leven betekenisvol maakt. Eigen regie, participatie en kwaliteit van zorg zijn hierin belangrijk. Iedereen moet het leven kunnen leiden zoals hij of zij dat wil. En ook zelf kunnen beslissen over de zorg en ondersteuning die hierbij nodig is. Nova helpt bij het versterken van hun eigen kracht. Bij een goed leven hoort het hebben van eigen regie, fijne mensen om je heen en betekenisvol bezig kunnen zijn. Dit heeft namelijk een directe impact op de kwaliteit van leven van cliënten. Nova organiseert wat nodig is om dit zo goed mogelijk voor elkaar te krijgen.

2.3 Kernwaarden

In onze koers gaat Nova uit van de volgende vijf uitgangspunten:

1. Samen

Als één ding naar voren is gekomen in deze pandemie is het wat ons betreft: 'samen staan we sterk'. In Nederland zijn vele instanties en initiatieven die zich bezighouden met zorg en welzijn voor kinderen en jongeren. Nova wil haar krachten zoveel mogelijk met die andere partijen bundelen. Daarom is Nova aangesloten bij 'Samen in de Zorg Nederland' (Sizon). Sizon is een samenwerkingsverband van kleinschalig georganiseerde zorgorganisaties in de GGZ, WMO, Jeugdwet, WLZ en Zorgverzekeringswet. Niet alleen met onze collega's van verschillende disciplines in het team, maar ook daarbuiten: met relevante collega's, andere zorgverleners én met de mensen die voor de cliënten belangrijk zijn. Met elkaar komen we tot de beste keuzes en oplossingen in de zorg. Samen kunnen we de meest complete en beste oplossing bieden voor zorgvragen die de onze doelgroep heeft. Dit doen



team Nova inmiddels met 49 zorgtoppers, van onze vrijwilligers, chauffeurs en gedragswetenschappers tot onze pedagogisch medewerkers, begeleiders, specialisten en kantoor-medewerkers. En niet te vergeten: samen met de ouder/verzorger(s) en andere betrokkenen. Het team heeft samen één doel: zorg op maat met ons team om de zorg te leveren waar Nova voor staat. Nova is dankbaar dat wij vanuit onze mooie stichting het werk hebben kunnen blijven doen in 2021!

2. Positiviteit

Nova zet het realiseren van mooi werk(klimaat) voorop. Het is van belang dat team Nova in een prettige omgeving kan werken zodat het team kan doen waar het goed in is: het aanbieden van deskundige zorg op maat. Daarnaast is zowel de visie als de missie van Nova gericht op het feit dat Nova samen 'doelgericht naar de toekomst kijken' en dat 'iedereen de mogelijkheid heeft om zich te ontwikkelen'. Nova kijkt naar hetgeen wat kinderen en jongeren wél kunnen en vinden een positieve insteek hierin erg belangrijk. Nova kijkt naar de mogelijkheden en niet naar de belemmeringen. Gezocht wordt naar mogelijkheden om de ontwikkeling van het kind/de jongere optimaal te stimuleren. Begrip, rust, veiligheid, structuur en inzicht hebben in de problematiek zijn hierbij belangrijke speerpunten. Nova heeft als uitgangspunt om zelfredzaamheid en autonomie van kinderen en jongeren te bevorderen, zodat zij zo zelfstandig mogelijk leren functioneren. Door inzet van de juiste combinatie van begeleiders en therapeuten, methoden en middelen worden vaardigheden bijgebracht welke leiden tot een positieve ontwikkeling. Goed voor jezelf zorgen is altijd een goed idee, helemaal in deze coronatijd. Deze tijd staat voor veel van onze collega's in het teken van zorgen, met name voor anderen. Gezond leven houdt de weerstand op peil. Je wordt minder snel ziek en bent beter beschermd tegen ziekmakende bacteriën en virussen, zoals het coronavirus. We vinden het juist nu extra belangrijk om naast de zorg voor de cliënt aandacht te houden voor de zorg voor onze collega's. De komende tijd biedt Nova verschillende interventies samen met de kinderen en jongeren aan op het gebied van ontspanning en beweging. Ook is op elke locatie genoeg (gratis) groente en fruit aanwezig om het gezond leven te stimuleren.

3. Deskundigheid

We hechten veel waarde aan kwalitatief goede zorg, voldoen aan de Governancecode en WNT en zijn daarnaast HKZ-gecertificeerd. Kwalitatief goede zorg bieden, dat is het uitgangspunt van Nova. Om dat te kunnen garanderen zorgen we ervoor dat medewerkers opgeleid zijn en dat zij in een prettige omgeving kunnen werken. Hierdoor kunnen zij doen waar zij goed in zijn. Nova werkt in kleine teams en hebben de kennis en mogelijkheden om snel en flexibel de beste zorg voor u op te starten. Team Nova zijn echte professionals, bevoegd, goed gekwalificeerd en ervaren. Nova is optimaal betrokken en inhoudelijk deskundig. Continuïteit van zorg, inzet en flexibiliteit staan voorop. Door scholing en bijscholing kan team Nova zorg van de kwaliteit leveren. Team Nova bestaat uit professionals. Nova blijft daarin ontwikkelen en zijn bevoegd en bekwaam. We houden ons aan de geldende regels en aan de afspraken die we met elkaar maken. Als we een fout maken zijn we daar open en eerlijk over. We leren ervan en voorkomen dat anderen dezelfde fout maken. Om de deskundigheid te meten krijgt Nova op allerlei manieren informatie over de kwaliteit van de zorg. Dit door middel van verschillende vormen van uitwerking en evaluatie van klachten (zie paragraaf 4.3) , meldingen van incidenten en uitkomsten (zie paragraaf 4.3 en bijlage 2 en 3) van cliënttevredenheid en evaluaties (zie paragraaf 4.4). Bij Nova bekijken we alle uitkomsten zo veel mogelijk in samenhang met elkaar om tot goede verbeteracties (zie 5.3) te komen. Met deskundigheid valt de digitalisering samen. In 2021 werd opnieuw duidelijk hoe belangrijk de digitale middelen zijn geworden. Óók als noodzakelijk alternatief voor persoonlijk contact. In 2021 heeft Nova meer ervaring opgedaan met het bieden van digitale behandeling, begeleiding en coaching, ofwel beeldbellen met kinderen, jongeren en/of hun ouders. Beeldzorg is een succesvol onderdeel van onze dienstverlening. In het jaar 2021 zijn wijzigingen toegepast op het gebied van digitalisering. De roosters werden voorheen gemaakt in Excel en deze roosters werden wekelijks gedeeld met het team. In 2021 is Nova overgestapt naar digitale roosters binnen het programma Dyflexis. De zorgcoördinatoren zijn nu verantwoordelijk voor het opstellen en aanpassen van het rooster. Omdat de communicatie nu binnen Dyflexis plaatsvinden zijn er geen groepen meer binnen Whatsapp. In het jaar 2022 wilt Nova een aantal digitale stappen maken om de administratieve processen gestroomlijnd te maken. Allereerst wordt het urenregistratiesysteem voor medewerkers op de groepen vereenvoudigd. Door Rex-O-Matic te integreren hoeven medewerkers zich alleen in te klokken bij aankomst en uit te klokken bij vertrek. Het handmatig invoeren van de werkuren op de groep wordt daarmee verleden tijd. Deze digitale verandering zal ervoor zorgen dat medewerkers meer tijd over hebben en er minder fouten gemaakt worden. Tevens heeft Nova de intentie om de software van KOVnet te implementeren. KOVnet zal de huidige aanwezigheidsregistraties van cliënten gaan vervangen. De software zal gebruikt worden door de chauffeurs van



Nova, de begeleiders/behandelaars en de ouders. Wanneer een cliënt opgehaald wordt door een chauffeur zal de chauffeur via de KOVnet applicatie het kind aanmelden. Wanneer een cliënt op de locatie is afgezet, meldt de chauffeur dit in de applicatie. Op afstand zien de begeleiders welke cliënten zijn opgehaald en welke nog opgehaald moeten worden. Eenmaal op de locatie voeren de begeleiders via de applicatie in welke cliënten binnen de locatie aanwezig zijn. Wanneer een cliënt de locatie verlaat zal dit weer ingevoerd worden in de applicatie. De aanwezigheidsregistratie zal zowel gebruikt worden voor de BHV-doeleinden als voor de AO/IC declaratie cyclus. De applicatie KOVnet heeft ook de mogelijkheden om een rapportage/schriftje toe te voegen voor ouders, automatisch facturen te genereren en heeft een koppeling met de urenregistratiesysteem Dyflexis. Door de koppeling met Dyflexis zien medewerkers niet alleen hun rooster, maar zullen ook direct zien welke kinderen aanwezig zullen zijn gedurende de week. Met het invoer van de applicatie KOVnet zal de planning overzichtelijker worden voor alle partijen, minder foutgevoelig en communicatie misverstanden voorkomen en tijd besparen.

4. Betrokkenheid

Nova staat voor betrokkenheid op alle vlakken. Onze werkwijze is open en persoonlijk. Nova is betrokken, beschikbaar en betrouwbaar. In onze zorg speelt betrokkenheid en autonomie een grote rol. Kinderen en jongeren hebben net als volwassenen een zekere autonomie, die toeneemt met de leeftijd. Ook hebben zij net als volwassenen recht op informatie (op maat), recht op een eigen mening en moeten persoonlijk kunnen instemmen met zorgbeslissingen op basis van de informatie die ze hebben gekregen. Goede zorg en ondersteuning komen tot stand in de dialoog tussen de medewerker en cliënt, met zijn familie, mantelzorg en sociale netwerk. In gesprek met de cliënt wordt duidelijk welke verantwoordelijkheid de cliënt zelf neemt, samen met zijn netwerk en wat nodig is aan zorg en ondersteuning van de medewerkers.

5. Creativiteit

Maatwerk is nodig. Maatwerk vraagt flexibiliteit, buiten de bestaande regels en protocollen denken en samen doelgericht naar de toekomst kijken. We zijn flexibel, toegankelijk, overzichtelijk en innovatief. De lijnen zijn kort en er is echte aandacht voor de cliënten. Dat kan omdat Nova als kleinschalige zorgorganisatie het anders willen en het ook anders doen. Geen beleidsafdelingen en geen managementlagen. Op deze manier blijft Nova creatief en flexibel en is Nova in staat om mee te denken. Kortom anders organiseren zodat er meer tijd kan naar onze zorg. Om zorg te bieden die aansluit bij de kinderen en jongeren is creativiteit nodig. Hierbij kun je denken aan het inzetten van creatieve hulpmiddelen tijdens de therapie of het coachen van kinderen. Nova staat ervoor dat niet één vaste behandelmethode aansluit bij kinderen en jongeren, maar dat een combinatie tot de beste groei leidt. Nova werkt met hulpverleners die expertise hebben op verschillende gebieden en investeert daardoor in (bij)scholing van het team. Dit jaar zijn er bijvoorbeeld medewerkers geschoold in creatieve therapie, speltherapie en PRT. Tijdens de intake worden de interesses van het kind uitgevraagd. Deze interesses worden gebruikt gedurende het behandeltraject om meer bij hen aan te sluiten, hun interesse te wekken, aandacht te vangen en hen te motiveren voor de zorg/hulpverlening. Ook kan hun interesse leiden tot een goed beloningssysteem. Creativiteit komt daarnaast terug in de thema's waarmee Nova werkt. Elke maand is er een ander thema waaraan de werkmomenten en doelen gekoppeld worden.

Bovenstaande vijf kernwaarden zijn waar we in geloven en waar we voor staan. De kernwaarden hebben niet alleen intern voor onze medewerkers en cliënten betekenis, maar betekenen ook iets voor de wereld om ons heen. Nova positioneert zich positief, creatief, samen, deskundig en zorgvuldig naar haar samenwerkings- en ketenpartners. Dit betekent dat Nova:

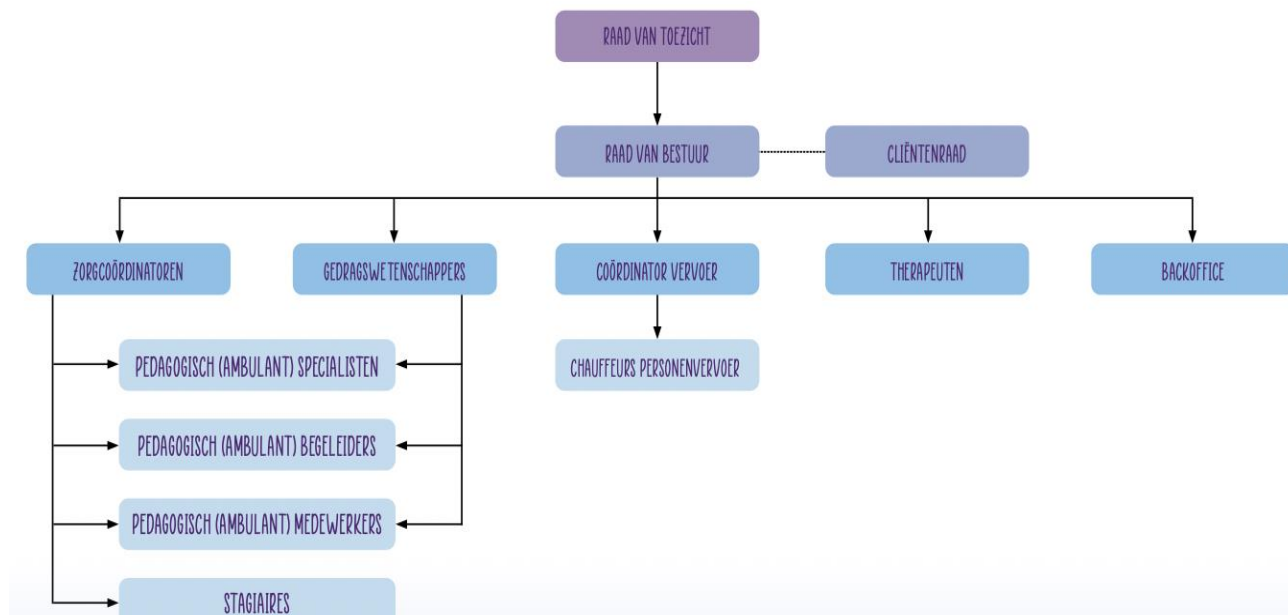
- Altijd meedenkt, zoekt naar mogelijkheden en focust op oplossingen (positief).
- Staat voor persoonsgerichte zorg op maat (deskundig en zorgvuldig).
- Een creatieve samenwerkingspartner is (samen en creatief).

2.4 Besturingsmodel

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk; de Raad van Toezicht voert het toezicht uit op het bestuur conform de statuten, de Governancecode Zorg en de reglementen van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. Nova is een stichting en wordt geleid door een Raad van Bestuur waarop toezicht wordt gehouden door een Raad van Toezicht. De statuten, het reglement Raad van Toezicht en het reglement Raad van Bestuur zijn in lijn met de Zorgbrede Governancecode.



Organogram



Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur verricht haar taken op grond van de statuten en het reglement. Het reglement Raad van Bestuur is in 2019 opgesteld. Het bestuur is verantwoordelijk voor het totale beleid en voor de algehele aansturing. Zij dient primair het belang van de organisatie in relatie tot haar maatschappelijke taak als zorgverlener. De Raad van Bestuur is rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de Raad van Toezicht over de algehele gang van zaken binnen de organisatie. De Raad van Bestuur van Nova leidt de organisatie, voert het algemeen beleid uit en werkt aan het bereiken van de doelstellingen van de organisatie. Het Raad van Bestuur van Nova bestaat uit Rowan, Lester en Amber Bijeman, twee zussen en een broer die fris, innovatief en deskundig in de zorg staan. Lester is verantwoordelijk als penningmeester voor het Beleid & Financiën. Dit omvat onder andere het overzicht behouden van de financiële stromingen, verzekeringen, ICT, cliënttevredenheidsonderzoek, personeelsbeleid, toezicht en controle op de uren, salarissen en uitbetalingen en daarnaast het uitvoeren van controles op dossiers, processen, kwaliteitshandboek, productie-agenda's en facturen. Rowan is als secretaris verantwoordelijk voor de Zorg & Kwaliteit. Dit omvat het maandelijks invoeren van de productie-agenda van omgeving Amsterdam, opstellen van facturen, coördineren groepsbehandeling, controle op zorginhoud, dossier, kwaliteit van zorg op de groepen, voeren van werkoverleg met de gedragswetenschappers, supervisant en therapeuten, opstellen en bijhouden van kwaliteitshandboek, opstellen van rapporten, aanvragen beschikkingen, opstellen contracten, opdrachten en aangaan van samenwerkingen, werving en selectie van personeel, aansturen backoffice en administratie en beheer van de MIC-meldingen van de groepsbehandeling. Tot slot is Amber als voorzitter verantwoordelijk voor de Ambulante zorg & Operationele zaken. Dit omvat het operationele management, aanspreekpunt voor personeel, voeren van beoordelings- en ontwikkelgesprekken, leidinggeven aan de zorgcoördinatoren, groepsleiders en het ambulante team, uitvoeren van de RI&E, coördineren van ambulante zorg, aanspreekpunt voor extern, contacten extern met betrekking tot zorg, aangaan van samenwerkingen, werving en selectie van ambulant personeel, productie-agenda van omgeving Utrecht, aanvragen van beschikkingen van omgeving Utrecht en gemeente Ouder-Amstel en beheer van de MIC-meldingen van de ambulante zorg en de MIM-meldingen. Het bestuur is dagelijks aanwezig op de locaties van Nova en houdt zich naast de bestuurstaken bezig met het waarborgen van de kwaliteit van zorg.

Afspraken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taakverdeling tussen de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht staan in de statuten van de stichting en in de reglementen. De Raad van Bestuur vergadert een wekelijks op een vast tijdstip. In deze vergadering vindt de formele besluitvorming plaats. In deze vergadering wordt het beleid voorbereid, besproken, gecoördineerd en afgestemd.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid, de besturing en op de algemene gang van zaken. In 2021 bestond de Raad van Toezicht uit vier leden. Binnen de Raad van Toezicht zijn verschillende expertises



vertegenwoordigd; te weten bestuurlijke ervaring, financiën, kwaliteit en veiligheid, zorg(markt), zorgvastgoed en het bedrijfsleven. In 2021 heeft de Raad van Toezicht in een vaste frequentie vergaderd met het bestuur. In het profiel is vastgesteld aan welke vereisten individuele leden dienen te voldoen. Hierdoor is sprake van een evenwichtige verdeling van deskundigheden en relevant geacht maatschappelijke disciplines. In de statuten staan de eisen met betrekking tot onafhankelijkheid en belangenverstrengeling beschreven. Ook in het reglement Raad van Toezicht wordt aandacht besteed aan het voorkomen van (schijn van) belangenverstrengeling. Hiermee waarborgen we de onafhankelijkheid van leden. In 2021 is binnen de agenda elke vergadering aandacht geschonken aan de financiële resultaten, de voortgang van het jaarplan, kwaliteit & veiligheid, ontwikkelingen op het gebied van nieuwe locaties, informatiebeveiliging & privacy. 2021 heeft in het teken gestaan van de verdere opbouw van Nova, zowel met cliënten als de opbouw van de samenwerking tussen het bestuur en de Raad van Toezicht. In 2021 heeft Nova zich verder ontwikkeld tot een organisatie die de ambitie heeft goede zorg op maat te leveren en dit lukt ook in de praktijk. Ouders, cliënten, het zorgkantoor en verschillende gemeenten zijn tevreden over de geleverde zorg. De samenwerking en bekendheid bij stakeholders is in 2021 verder gegroeid. Ook in 2021 is Corona van invloed geweest op de Nederlandse samenleving in alle facetten, dus ook op de zorg binnen Nova. In 2020 is een strategie ontwikkeld en in 2021 is, mede gezien de sterke groei van Nova, extra aandacht geweest voor professionalisering van besturen. De Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur hebben zich voorgenomen vanaf 2022 minimaal eens per jaar hun eigen functioneren te beoordelen. Ook de keuze voor het besturingsmodel, de rolverdeling tussen de bestuurders en de salariering is in 2021 onderwerp van gesprek geweest in gezamenlijke vergaderingen. Zowel de salarissen van de Raad van Bestuur als de vacatiegelden van de Raad van Toezicht zijn naar normen binnen de Zorgbranche passend. De structuur van de geldstromen en de (optimalisatie van de) controle is op orde met interne controle en externe accountantscontrole. De doorontwikkeling van Nova in een ander werkgebied (Utrecht) voor ambulante vormen van zorg en de zoektocht naar nieuwe locaties in (de omgeving van) Amsterdam is door het bestuur in 2021 gerealiseerd. In 2021 hebben twee leden van de RvT een audit uitgevoerd bij Nova. In 2021 hebben de leden van de Raad van Toezicht een driedaagse scholing gevolgd voor toezichthouders bij de academie van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ).

Eenmaal per jaar wordt het functioneren van de Raad van Toezicht en de samenwerking met de Raad van Bestuur geëvalueerd. Voor 2021 is er gekozen voor het houden van een (zelf) evaluatie en deze heeft eind december plaatsgevonden. Onderwerpen van de zelfevaluatie waren het functioneren van de Raad van Toezicht, de onderlinge samenwerking en de relatie met de Raad van Bestuur. Het functioneren van individuele leden was geen onderdeel van de evaluatie. Uit de zelfevaluatie komt naar voren dat de onderlinge samenwerking en de relatie met het bestuur open en constructief was en is, met voldoende ruimte voor elkaars inbreng. Er is voldoende vertrouwen om elkaar aan te spreken en het bestuur laat zich adviseren en corrigeren indien nodig. Met betrekking tot de vergaderingen van de Raad van Toezicht is een aantal procedurele verbeteringen afgesproken. De volgende evaluatie is gepland medio 2022. Zowel de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn momenteel toe aan een professionaliseringsslag. Dit komt met name naar voren vanuit cursus die de Raad van Toezicht momenteel volgt. Hieruit komen de volgende doelen naar voren:

- Nagaan in hoeverre de Raad van Bestuur eventueel zou profiteren van een training/scholing of een coach of een oud-bestuurder. Raad van Bestuur gaat na wat zij zouden willen leren en professionaliseren.
- Mogelijkheden nagaan voor een samenwerking met een controller die het bestuur kan ondersteunen in cyclisch werken, strategisch financieel vooruitdenken en ondersteunen als het gaat om begroting/ jaarplan, besluitenlijst, reflecteren.
- Voor een geregeld en goed contact met de organisatie is daarom als doel voor 2022 vastgesteld dat de Raad van Toezicht jaarlijks werkbezoeken bij een aantal locaties gaat plannen het onderlinge contact op een inhoudelijke wijze vorm te geven. Daarnaast worden de leden van de Raad van Toezicht uitgenodigd bij een bijeenkomst van de cliëntenraad.

Cliëntenraad

In de zorg is er medezeggenschap omdat mensen die zorg krijgen het vaak moeilijk vinden om aan te geven wat zij willen of, wanneer ze dat wel kunnen, hiervoor geen of onvoldoende gehoor vinden. Een cliëntenraad is om deze mensen een stem te geven en op te komen voor hun belangen. Ook draagt medezeggenschap bij aan betere zorg. Het uitgangspunt is het mogelijk maken van waardevolle zorg, en dat kun je uiteindelijk alleen samen realiseren. Nova helpt de cliëntenraad bij de werving. Nova stelt de cliëntenraad in de gelegenheid om de zoektocht naar nieuwe leden onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers te brengen. Tijdens de intakeprocedure en in elke nieuwsbrief wordt er een oproep gedaan voor een deelname aan de cliëntenraad.



Van de vier geplande overlegmomenten is slechts één overlegmoment doorgedaan. Vanwege de pandemie en maatregelen en beperkingen die daaruit voortvloeien hebben ervoor gezorgd dat fysiek samenkomen geen optie was. Uiteindelijk is het gelukt om op 29 juli voor het eerste digitaal bijeen te komen. Helaas ging dit moeizaam. Met één ouder was de verbinding er slecht, één ouder kwam verlaat in de online meeting, bij een andere ouder was het kind thuis en op dat moment niet te hanteren en één ouder had zich net voor het gesprek afgemeld in verband met overwerken. Ook na de zomervakantie is het niet meer tot een afspraak gekomen voornamelijk door maatregelen, beperkingen, quarantaine, lockdown en ziekmeldingen. Het doel is daarom voor 2022 om de cliëntenraad strakker neer te zetten en de vier geplande overleggen te laten doorgaan. Doel voor 2022 is daarnaast de werving van twee nieuwe leden voor de cliëntenraad.

2.5 SWOT analyse

Versie 1.0

Datum: 21-12-2021

Uitgevoerd door: R.C. Bijeman-Wiersema (secretaris)

	Sterktes		Zwaktes
S1	Kleinschalige organisatie, slagvaardig.	Z1	Afhankelijk van zorgkantoor en gemeenten (financieel).
S2	Betrokken Raad van Bestuur.	Z2	Werkzaamheden bestuur is moeilijk te vervangen.
S3	Bestuur is direct betrokken bij de hulpverlening.	Z3	Beperkte strategische richting en planning.
S4	Raad van Bestuur met verschillende expertises.	Z4	
S5	Raad van Toezicht met verschillende expertises.	Z5	
S6	Goede vaardigheden en expertise van de begeleiders en specialisten.	Z6	
S7	Verscheidend geschoold personeel.		
	Kansen		Bedreigingen
K1	Groei in organisatie mogelijk.	B1	Ongunstige wijzigingen in wet- en regelgeving.
K2	Goede naamsbekendheid.	B2	Onzekerheid over de toekomst van de gemeenten en de financiering.
K3	Aantal samenwerkingsverbanden met andere organisatie nemen toe.	B3	Toenemende verantwoordings-eisen.
K4	Toenemende behoefte aan zorg; groei.	B4	Landelijk toenemend tekort aan hoogopgeleid zorgpersoneel.
K5	Problemen bij andere zorginstanties (faillissement).	B5	

2.6 Stakeholderanalyse

Versie 1.0

Datum: 21-12-2021

Uitgevoerd door: R.C. Bijeman-Wiersema (secretaris)

Stakeholder / Indeling	Mate van invloed	Mate van belang	Score*
Leger des Heils	Hoog	Hoog	4
Derde daltonschool	Laag	Matig	1
SWV Amsterdam Diemen	Matig	Matig	2
LeVVel	Hoog	Matig	3
Over Onderwijs Gesproken (OOG)	Laag	Laag	1
Perspectief GZ	Laag	Laag	1
Youké	Hoog	Zeer Hoog	5
Ouder- en kindTeams	Hoog	Zeer Hoog	5
Gemeenten	Zeer Hoog	Zeer Hoog	5
Zorgkantoor	Zeer Hoog	Zeer Hoog	5



Kinderpraktijk Op Stap	Matig	Hoog	3
Kinder-fysiotherapie Ouder Amstel	Matig	Hoog	3
SAVE / Veilig thuis / WSS	Hoog	Hoog	5
Sizon: organisaties die ook zijn aangesloten bij deze branchevereniging zoals Family supporters, Timon, Groei en glunder, Boemerang zorg, Zorgcoach, Edulife, Terminal 18, 2 learn, Fibbe, Youp, Zigzag	Matig	Matig	3

* Alle stakeholders met een score 5 worden als zeer relevant beschouwd

2.7 Kwaliteitssysteem

Kwaliteitsdenken vraagt van iedere medewerker, op alle niveaus, om zich toetsbaar op te stellen en zich open te stellen voor verbeterpunten. Nova werkt op alle locaties met het HKZ-kwaliteitssysteem. Het certificaat van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn: onafhankelijk en betrouwbaar. Met het HKZ-certificaat laat Nova zien serieus werk maken van kwaliteit van zorg en dat ze voldoen aan de eisen die daaraan gesteld worden door klanten, professionals en relevante stakeholders. Met het HKZ-certificaat toont Nova aan dat de zaken intern goed op orde zijn, de cliënten centraal staan en de zorg- en dienstverlening wordt continue verbeterd. De kern hiervan is dat de waarden vanuit de cliënt gezien, centraal staan in de prestaties van de organisatie. Belangrijk voor het realiseren van resultaten, is het voeren van het goede gesprek met de cliënt en alle andere betrokkenen. In dit gesprek gaat het over alles wat voor de cliënt belangrijk is, en de wijze waarop passende, persoonsgerichte zorg geboden kan worden. Op basis van dergelijke gesprekken worden afspraken gemaakt over de invulling van de zorg. Het hart van kwaliteitsmanagement wordt gevormd door de plan - do - check - act - systematiek. Het keurmerk heeft een geldigheid van 3 jaar, en wordt jaarlijks getoetst.

2.8 Verloop cliënten

Nova heeft in 2021 129 cliënten in zorg (gehad). Het verloop van cliënten vanuit de Jeugdwet, Wet Langdurige Zorg (WLZ) en overig kunnen verschillen doordat cliënten gedurende het jaar vanuit onderaannemerschap doorstromen in de WLZ, of vanuit de Jeugdwet doorstromen naar de WLZ, of vanuit onderaannemerschap naar de Jeugdwet doorstromen.

		2019	2020	2021
WLZ	Start	2	8	15
	Instroom	6	8	9
	Uitstroom	0	1	3
	Eind	8	15	21
	Totaal	8	16	24
Jeugdwet	Start	0	21	45
	Instroom	21	29	52
	Uitstroom	0	3	12
	Eind	21	47	83
	Totaal	21	50	95
Overig	Start	0	7	8
	Instroom	11	4	5
	Uitstroom	4	3	8
	Eind	7	8	5



Hoofdstuk 3. Risico-inventarisatie

3.1 RI&E

De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) is een voor werkgevers verplicht middel om de gezondheid en veiligheid in het bedrijf te bevorderen. Het bestuur heeft de cursus ZorgRie gevolgd in augustus 2021. Daarna is de RI&E doorlopen in de domeinen die van toepassing zijn binnen Nova. Vijf categorieën waren van toepassing bij Nova. In totaal zijn vijftien knelpunten naar voren gekomen uit de RI&E van 2021. Het aantal knelpunten is vergeleken met vorige jaar (46 knelpunten) flink gedaald. De verwachte oorzaak hiervan is dat de knelpunten, welke vorig jaar naar voren zijn gekomen, zijn opgepakt in actiepunten. De Raad van Bestuur heeft de knelpunten uitgebreid besproken. De actiepunten zijn besproken, vervolgens zijn keuzes gemaakt en verbeteracties uitgevoerd binnen Nova. Een aantal actiepunten staan nog gepland om komende periode uit te voeren. Naar verwachting zijn in Q3 2022 alle actiepunten uitgevoerd. Bij de categorie beleid kwam één knelpunt naar voren over de uitvoering van een Preventief Medisch Onderzoek (PMO). Onderzocht gaat worden wat de mogelijkheden zijn binnen Nova in overleg met HR. De afspraken hierover zullen vastgelegd worden. Bij de categorie covid-19 kwamen vijf knelpunten naar voren, waaruit twee actiepunten zijn geformuleerd. Namelijk het visueel weergeven dat men de deksel moet sluiten voordat men doortrekt en dat de BHV'ers niet over een aangepaste werkwijze in verband met het coronavirus beschikken. Beide actiepunten zijn opgepakt en afgerond.

Uit de categorie omgeving, terreinen en gebouwen kwamen drie knelpunten naar voren waaruit drie actiepunten zijn geformuleerd. Namelijk dat het evaluatieverslag van de BHV/ontruimingsoefening niet naar alle betrokkenen worden gestuurd, het controleren van de noodnummers op bereikbaarheid en het doelmatig verlichten van de buitenruimtes van Groeneveen 6 en Groeneveen 160E. Na de komende ontruimingsoefeningen zal het evaluatieverslag met alle medewerkers gedeeld worden en besproken worden tijdens de teamoverleggen. De noodnummers zijn gecontroleerd op bereikbaarheid. Dit zal jaarlijks uitgevoerd worden bij de afname van de RI&E. Buitenverlichting is toegevoegd aan de kluslijst en zal opgepakt worden door de hovenier en aannemer. Bij de categorie processen kwamen twee knelpunten naar voren, waaruit één actiepunt geformuleerd is. Namelijk bij het nat reinigen van vloeren aanduiden middels signalen om te waarschuwen voor gladde vloeren. De signaalbordjes zijn besteld en worden geplaatst bij gladheid/ natte vloeren. Het actiepunt is uitgevoerd en afgerond. Uit de categorie Team- Rondgang kwamen vier knelpunten naar voren, namelijk: het onderwerp arbeidsomstandigheden stond niet standaard op de agenda van het werkoverleg, medewerkers beschikken niet over vrije toegang tot contactinformatie van de bedrijfsarts, medewerkers worden niet in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan periodiek medische onderzoek, medewerkers hebben moeite met de mate van piekbelasting tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Het onderwerp arbeidsomstandigheden is opgenomen in de agenda van het maandelijks teamoverleg en ambulant overleg. Met de bedrijfsarts zal overleg plaatsvinden over hoe de vrije toegang geïmplementeerd kan worden. Onderzocht gaat worden of het PMO aangeboden kan worden binnen de organisatie. Tijdens de overlegmomenten zal worden besproken wat zij nodig hebben in de uitvoering van hun werkzaamheden. Meer medewerker zijn aangenomen om de werkdruk op de behandelgroepen te verlichten.

3.2 Wijziging wet- en regelgeving

Nova is op de hoogte van veranderende wet- en regelgeving door lidmaatschap KLIK (kenniscentrum verstandelijk gehandicaptenzorg) en NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn). Daarnaast is Nova lid van een aantal vakbladen zoals Autisme magazine, Veine en de Pedagoog.

Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)

Op 1 januari 2022 treedt de Wtza in werking. Deze wet heeft nieuwe toetredingsregels voor zorg- en jeugdhulpaanbieders. De Wtza vervangt de Wtzi (de Wet toelating zorginstellingen) en heeft nieuwe toetredingsregels voor zorg- en jeugdhulpaanbieders. De Wtza heeft als doel zorgaanbieders beter in beeld te krijgen en ze bewust te maken van de eisen waaraan ze moeten voldoen. De Wtza en de Wkkgz bevatten algemene kwaliteitseisen die aan zorgverlening worden gesteld. Voor 1 juli 2022 moeten bestaande zorgaanbieders zich hebben geregistreerd. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) houdt toezicht op naleving van de Wtza. Omdat Nova een Wtzi-toelating heeft staat Nova reeds in het Landelijk Register Zorgaanbieders (LRZa) en hoeft Nova derhalve niet aan de meldplicht te voldoen. Onze WTZi-toelating wordt automatisch omgezet naar een Wtza-vergunning. Novais, net als nu, nog steeds jaar verantwoording plichtig. De Wtza is tevens verwerkt in de vernieuwde Governancecode zorg 2022.



Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR)

Vanaf 1 juli moeten alle verenigingen en stichtingen voldoen aan de nieuwe WBTR. Deze wet richt zich op het:

- Verbeteren van het bestuur en toezicht van verenigingen en stichtingen.
- Professionaliseren van alle verenigingen/stichtingen.
- Volgt op incidenten en wantoestanden bij grote scholengemeenschappen en woningcorporaties.
- Voorkomen dat wanbestuur, onverantwoordelijk financieel beheer, zelfverrijking, misbruik van posities en andere ongewenste activiteiten die verenigingen en stichtingen schaden.
- De wet ziet niet alleen toe op het wijzigen van statuten, maar juist ook op goed bestuur.
- Geldt ook voor kleine verenigingen en stichtingen.
- WBTR stappenplan ondersteunt het bestuur om zelf keuzes te maken en deze te bespreken, vast te leggen en uit te voeren om zo aan de wet te voldoen.

Goed bestuur is nodig, vooral voor financiële zaken. Hiervoor volgt Nova een stappenplan in het vaststellen van documentatie: 1) WBTR-introductie en uitleg, 2) Goed bestuur 3) Aansprakelijkheid van bestuursleden 4) Tegenstrijdige belang 5) Afwezigheid van één of meer bestuursleden 6) Meervoudig stemrecht 7) Toezicht 8) Ontslag bestuurders door de rechter 9) Ontslag bestuurders in loondienst 10) Interne borging en statuten.

3.3 Incidenten

Veiligheid van zorg mag nooit ter discussie staan. Iedere cliënt heeft recht op verantwoorde en veilige zorg. De balans tussen persoonlijke vrijheid en welzijn enerzijds en persoonlijke veiligheid en risico's anderzijds moet hierbij worden gevonden. Het kwaliteitshandboek wordt gebruikt om kwaliteitsdocumenten aan te maken en door te ontwikkelen. Beleidsstukken en procesbeschrijvingen worden waar nodig aangepast aan wet- en regelgeving en beheerd in een veilige omgeving. Bovendien zijn actuele protocollen voor alle collega's beschikbaar, waarbij onze medewerkers altijd kunnen inloggen en de specifieke protocollen voor de betreffende zorgsituatie kunnen volgen. Het veilig melden en leren van fouten is een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. In Pluriform kunnen medewerkers eenvoudig MIC- (Meld Incident Cliënt) en MIM-meldingen (Meld Incident Medewerker) rapporteren. De betrokken gedragswetenschapper bespreekt en analyseert deze meldingen vervolgens. In de bijlagen zijn de kwartaalverslagen van de meldingen terug te vinden.

3.4 Inschakelen vertrouwenspersoon

Opgesteld door Nienke Wiersma, Licht op Kracht Coaching. Sinds januari 2021 werk ik in opdracht van Nova als extern vertrouwenspersoon. Corona kan een risicofactor zijn voor ongewenst gedrag. Medewerkers missen bijvoorbeeld het contact met collega's en/of maken zich zorgen om bepaalde werkzaamheden. Het zijn onzekere tijden, goed om daar aandacht aan te besteden. Ten aanzien van de wetgeving vertrouwenspersonen is een wetsvoorstel in voorbereiding. Aangezien Nova al gebruik maakt van een vertrouwenspersoon zal hier voor Nova weinig veranderen. Tevens is veranderd de Wet huis voor klokkenluiders. Zodra Nova meer dan 50 medewerkers in dienst heeft is het belangrijk hier ook oog voor te hebben. In dit jaarverslag zal ik naast de verantwoording van 2021 en de wensen voor 2022 ook kort aan deze thema's aandacht besteden.

Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van werknemers die ongewenste omgangsvormen door collega's, leidinggevenden of derden ervaren. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt bij de aanpak daarvan. Een vertrouwenspersoon werkt zowel curatief als preventief. Curatief: De hoofdtaak van een vertrouwenspersoon ligt in de opvang, advisering, ondersteuning en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren. Als vertrouwenspersoon biedt de vertrouwenspersoon in vertrouwen een luisterend oor. Waar nodig wordt er meegedacht over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing naar andere hulpverleners, zoals de huisarts, bedrijfsarts of maatschappelijk werk. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer intimidatie leidt tot psychische of lichamelijke (psychosomatische) klachten. Preventief: Door problemen vroeg te signaleren en werknemers voor te lichten, kan de vertrouwenspersoon ook preventief van waarde zijn. De vertrouwenspersoon rapporteert geanonimiseerd en niet herleidbaar aan de werkgever. De organisatie kan daarvan leren en op basis van de verzamelde gegevens bijvoorbeeld besluiten om preventieve maatregelen te nemen.

Meldingen 2021

In 2021 zijn er geen meldingen bij de vertrouwenspersoon geweest. Je zou kunnen stellen: geen meldingen, geen problemen. Maar het is niet met zekerheid te duiden. Het roept ook vragen op, zoals: is in de organisatie



voldoende bekend dat er een vertrouwenspersoon is? Weten medewerkers de vertrouwenspersoon te vinden? En weten ze waarvoor ze bij de vertrouwenspersoon terecht kunnen? In overleg is om die reden besloten in 2022 expliciet aandacht te geven aan de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon. Naast een voorstel mail met contactgegevens zal de vertrouwenspersoon aanwezig zijn bij een personeelsbijeenkomst om meer te vertellen over de rol en het werk van haar als vertrouwenspersoon. Een mooie ambitie om het 'loket vertrouwenspersoon' zo laagdrempelig mogelijk te maken. Met de hoop dat de nood van het loket gebruik te maken zo laag mogelijk blijft.

Ontwikkelingen 2022

Momenteel zijn er twee wetsvoorstellen in voorbereiding, een wetsvoorstel met betrekking tot de vertrouwenspersonen en een wetsvoorstel inzake de Wet Huis voor klokkenluiders. Het eerste wetsvoorstel leidt er waarschijnlijk toe dat iedere organisatie een of meerdere interne/ externe vertrouwenspersonen moet aanstellen, waarbij de cliëntenraad (bij organisaties vanaf 50 werknemers) instemming heeft op de benoeming van de vertrouwenspersoon. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de faciliteiten voor de vertrouwenspersoon, zoals voldoende tijd en middelen. De Wet Huis voor klokkenluiders wordt aangescherpt vanwege implementatie van een EU-richtlijn (EU-richtlijn 2019/1937). Implementatie van de richtlijn leidt tot versterking van de rechtspositie van klokkenluiders (o.a. door omkering van de bewijslast bij benadeling wegens een melding) en tot een grotere kring van personen die ondersteuning en rechtsbescherming krijgen bij melding van een vermoeden van een misstand (ook sollicitanten, aandeelhouders, bestuurders en eenieder die werkt onder toezicht en leiding van aannemers, onderaannemers en leveranciers). Indien deze wetsvoorstellen worden aangenomen is het relevant deze onder de loep te nemen.

3.5 Analyse Risico's en kansen

Versie 1.0

Datum: 21-12-2021

Uitgevoerd door: Rowan Bijeman-Wiersema

Datum	Welk risico of kans heb je geconstateerd?	Verwachtingen intern	Verwachtingen extern	Risico score
07-01-2021	zichtbaarheid RVT	Medewerkers geven aan geen zicht te hebben op onze RVT		2
29-07-2021	Deelname cliëntenraad loopt terug	Om de 3 maanden een cliëntoverleg plannen met opkomst van minimaal 3 ouders.	Elke nieuwsbrief een oproep plaatsen voor deelname aan de cliëntenraad	3
15-06-2021	Gebrek aan plekken op groep Zon	Locatie realiseren zodat uitbreiding mogelijk is.		5
29-07-2021	Open plekken op nieuwe locatie / groep Jupiter	Nieuwe doelgroepen aanboren voor groep Jupiter	Pr verzorgen/voldoen aan kwaliteitseisen	5

* Alle risico's en kansen met een score 5 worden als zeer hoog beschouwd



Hoofdstuk 4 Resultaten bij de thema's van het kwaliteitskader

Inleiding

Nova wil haar medewerkers, maar ook cliënten en andere betrokkenen goed informeren over wat Nova doet en heeft bereikt. Ook is het belangrijk dat alle belanghebbenden ideeën, opmerkingen, wensen en klachten kunnen delen en aantonen dat dit wordt vastgelegd en dat er daadwerkelijk iets mee gebeurt. Daarom worden deze punten onderstaand uitgewerkt in dit hoofdstuk. In dit hoofdstuk wordt per thema van het kwaliteitskader ingegaan op de resultaten die voorgenomen waren in het jaarverslag kwaliteit 2020, en de resultaten die zijn bereikt na de ingezette verbeteracties in 2020. De kern van het kwaliteitsplan 2020 van Nova is het verbeteren van de Persoonsgerichte zorg. In het kwaliteitskader komen de volgende thema's aan de orde:

- Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Leven in vrijheid (Wet Zorg en Dwang)
- Veiligheid van gebouwen, techniek en informatie
- Leren en verbeteren van kwaliteit
- Leiderschap, governancecode en management
- Personeelssamenstelling
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie

4.1 Systeembeoordeling

De organisatie wordt op meerdere vlakken beoordeeld. De cliënttevredenheid wordt gemeten in verschillende vormen (zie paragraaf 2.4). Daarnaast vinden er zowel interne als externe audits plaats. De interne audits worden door de leden van de raad van toezicht doorgelopen zodat hun betrokkenheid ook wordt vergroot. Daarnaast is het van belang dat de Raad van toezicht ook deel uitmaakt van de beoordeling. Ook vinden er externe audits plaats door o.a. brand compliance. De systeembeoordeling wordt jaarlijks verricht en beschreven in het jaarverslag. Hier komen ook de cliënttevredenheid en de audits in terug. Alle beoordelingen zijn tevens terug te vinden in het kwaliteitshandboek. Bestuur, toezicht en medezeggenschap hebben een belangrijke plaats in onze organisatie. We willen een transparante organisatie zijn, die binnen wettelijke kaders en richtlijnen in dialoog werkt aan verbetering en verdere ontwikkeling. Doel van de systeembeoordeling is om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en de mate waarin het lukt om het kwaliteitsbeleid en de beoogde doelstellingen te realiseren. De systeembeoordeling is een instrument om onderbouwde conclusies te maken over de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Een van de belangrijkste onderdelen van een goed zorgsysteem is de systeembeoordeling. Via de systeembeoordeling wordt periodiek de werking van het KMS beoordeeld. Diverse onderwerpen worden onder de loep genomen. Uit de analyses worden mogelijke verbeteracties geformuleerd.

Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO)

De werkdruk in de zorg is nu landelijk hoog door de corona pandemie. Verhoogde werkdruk zorgt voor extra stress. Dat bevordert de motivatie niet en komt de kwaliteit van de zorg niet ten goede. Behoud en tevreden houden van goede medewerkers is in de zorg dus extra van belang. Begin 2022 is het medewerker tevredenheid onderzoek afgenomen. Hiervoor is een digitale geanonimiseerde enquête gebruikt. De uitgewerkte MTO is terug te vinden in de bijlage.

De algemene tevredenheid van de medewerkers scoort erg positief. Positieve punten zijn vooral het werk leuk te vinden, het samenwerken met collega's, de fijne organisatie en werksfeer, de leuke en diverse werkzaamheden, persoonlijke benadering, ruimte voor groei en ontwikkeling, een groeiende organisatie en genoeg uitdagingen door een breed scala aan werk. Wat het bestuur meeneemt aan verbeterpunt voor de tevredenheid van het personeel is meer duidelijkheid bieden over de werkzaamheden van de verschillende functies, het aanbrenge van meer structuur in de werkmethode (nagaan zal worden wat er ontbreekt en wat erin helpend kan zijn), het zicht krijgen op hoe de zorgcoördinatoren zicht houden op hoe het gaat met de medewerkers en hoe zij situaties ervaren evenals het herkennen en aangeven van grenzen.

De samenwerking met de Raad van Bestuur wordt vooral als fijn en prettig ervaren. De open communicatie, manier van contact en korte lijnen, toegankelijke en benaderbaar, persoonlijke benadering, flexibiliteit en het meedenken in oplossingen wordt vooral als positief ervaren. De genoemde punten zal het bestuur vooral proberen voort te zetten komend jaar.



Het werkklimaat ervaren de respondenten vooral als positief. Genoemd wordt dat zij zich veilig en prettig voelen op de werkvloer, iedereen voor elkaar klaar staat, er duidelijk beleid is en iedereen elkaar kent. Aangezien twee medewerkers verbeterpunten hebben benoemd omtrent het veiligheidsbeleid zal dit tijdens de team overleggen worden besproken. De opgestelde protocollen, werkinstructies en het veiligheidsbeleid uit het kwaliteitshandboek zal nogmaals worden gepresenteerd. Nagegaan zal worden hoe medewerkers de veiligheid ervaren op de groepen en wat er nog kan verbeteren.

De bezetting op de groepen is altijd ruim ingezet, aangezien Nova staat voor maatwerk en voldoende aandacht en tijd voor de cliënten. Verwacht wordt dat de onvoldoende bezetting die genoemd wordt door één medewerkers heeft plaatsgevonden bij uitval/ziekte van een collega. De zorgcoördinatoren onder begeleiding van bestuur trachten onderbezetting zoveel mogelijk te voorkomen. Tijdens de coronapandemie was dit vanwege de maatregelen en ziekte een uitdaging.

De ontwikkelmogelijkheden worden als erg positief ervaren. Medewerkers zijn tevreden dat ieder zijn eigen traject kan volgen, er voldoende aanbod is in cursussen en studiedagen en de inhoud hiervan erg leerzaam en uitdagend is. Ook kan ruime ervaring worden opgedaan met verschillende doelgroepen.

Als verbeterpunten wordt vanuit het MTO het volgende meegenomen:

1. Nog meer nagaan hoe het gaat met het personeel (welzijn), wat zij nodig hebben en hoe zij de communicatie ervaren met betrokkenen. Een overleg zal plaatsvinden met de zorgcoördinatoren wat op dit moment aan welzijn van het personeel gedaan wordt en wanneer en op welke wijze de input gecommuniceerd kan worden met het bestuur. Deze taak is vanaf afgelopen jaar een verantwoordelijkheid van de zorgcoördinator. Om deze reden is het belangrijk dat voldoende afstemming plaatsvindt tussen de zorgcoördinatoren en het bestuur. Het bestuur dient namelijk geen taken van de zorgcoördinator over te nemen. Tevens zal nagegaan worden hoe de inwerkperiode van nieuwe medewerkers verloopt en wat hierin kan verbeteren. Sinds december wordt een welkomst mail gestuurd met alle belangrijke informatie. De zorgcoördinatoren dienen bij het bestuur een ondertekend inwerkformulier in met de punten waar medewerkers op zijn ingewerkt. Nagegaan zal worden of dit voor alle nieuwe medewerkers volledig is ingediend.
2. Doordat afgelopen jaar nieuwe functies en medewerkers zijn bijgekomen zal tijdens de overlegmomenten meer tijd geïnvesteerd worden in het afstemmen over de verschillende functies binnen Nova met hierbij de verantwoordelijkheden, wie wat oppakt en wie wat op welke wijze communiceert met de medewerkers. Ook wordt de factsheet over de communicatielijnen nogmaals gedeeld en opgehangen op de locaties. Verwacht wordt dat de communicatielijnen hierdoor duidelijker worden. Voor een deel van het team is het wennen dat het bestuur minder betrokken is bij de uitvoering van de zorg en meer taken bij de zorgcoördinator en gedragswetenschapper zijn vastgesteld.
3. Medewerkers geven aan dat op sommige vlakken onduidelijk is bij wie welke verantwoordelijkheid ligt. Dit hangt samen met verbeterpunt 2 (bovenstaand). Hiervoor zijn de functiebeschrijvingen opgesteld. Tijdens de overlegmomenten zal opnieuw een presentatie gegeven worden over de verschillende functies binnen Nova met voldoende tijd en ruimte voor vragen. Verwacht wordt dat dit medewerkers meer duidelijkheid zal geven over de functie en de bijkomende verantwoordelijkheden.

Informatie uit de beoordelings- en ontwikkelgesprekken

Uit de beoordelings- en ontwikkelgesprekken kwam het volgende naar voren. Medewerkers geven aan dat de communicatie binnen de organisatie goed verloopt. Het team heeft het gevoel terecht te kunnen bij bestuur en ervaren de communicatielijnen als kort. De werkomstandigheden en werksfeer wordt door medewerkers erg positief beschreven. De opening na de kerstvakantie is niet door alle medewerkers al prettig ervaren in verband met ziekte van collega's door het coronavirus en de daarbij horende maatregelen. Men werkt graag met elkaar samen en vindt de openheid en het laagdrempelig contact vanuit Nova prettig. Medewerkers geven aan op hun plek te zitten en blij te zijn met de manier van samenwerking en het meedenken bij beslissingen. Om het werkgeluk, betrokkenheid en daarmee de resultaten blijvend verbeteren stimuleert het bestuur, de zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers de volgende onderwerpen centraal voor de betrokken pedagogisch medewerkers, begeleiders en specialisten:

- De zorg voor onze doelgroep staat centraal. Nova draagt zorg voor een cultuur waarin de zorg voor de kinderen, jongeren en hun systeem centraal staat.
- Een vertrouwde, fijne (werk)omgeving door middel van een warme huiselijke sfeer, open cultuur door middel van supervisie en werkbegeleiding en regelmatige teamactiviteiten wordt de fijne (werk)omgeving gestimuleerd. De teamleden zijn niet bang om fouten toe te geven en hun zwakheden en zorgen te



erkennen. Daarvoor is vertrouwen essentieel. Begrip voor elkaars handelen en opvattingen is erg belangrijk. Dat begint bij elkaar beter leren kennen en inzicht krijgen in wat de ander belangrijk vindt.

- Focus op de waarden: de werkdruk in de zorg is doorgaans hoog en is de laatste twee jaren nog hoger geworden vanwege corona. Dankzij de passie die het team heeft voor hun werk, kan ons mooie team omgaan met deze werkdruk. Om de liefde voor het vak te behouden, is het belangrijk om focus op de waarden van Nova te houden. Deze worden daarom regelmatig teruggekoppeld in gesprekken en keuzes die worden gemaakt. Zo wordt de betrokkenheid gestimuleerd, zorg draag je immers samen.
- Passende teamleden: Nova heeft de volgende visie op het uitbreiden van het team: kwalificaties zijn goed, persoonlijkheid is beter. Nova zoekt naar nieuwe teamleden met dezelfde waarden en de cultuur van de organisatie. Tijdens de werving en selectie van nieuwe collega's wordt hier daarom op aangestuurd.

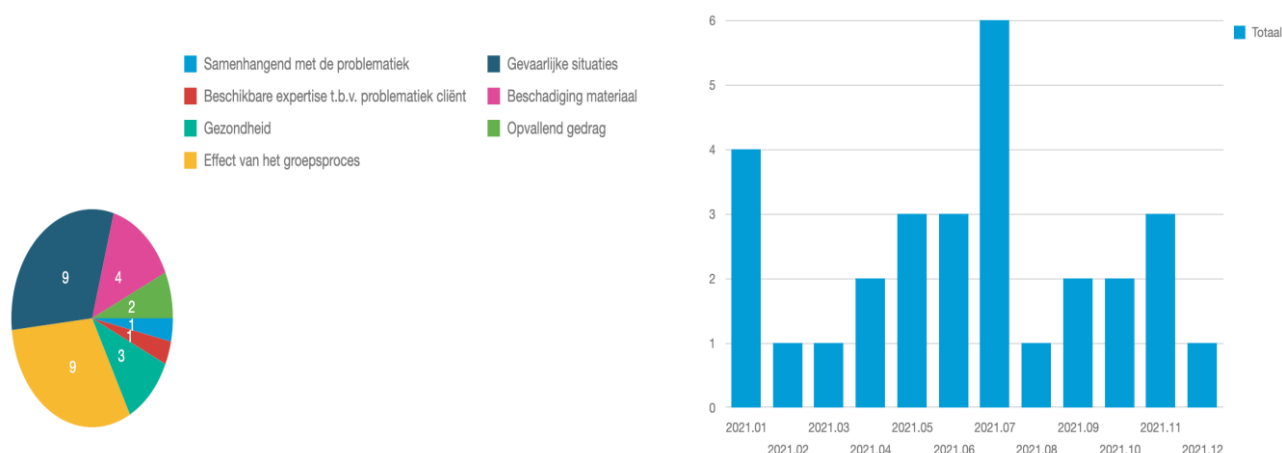
4.2 Administratieve Organisatie & Interne Controle (AO/IC)

Deze AO/IC is opgesteld door Annemarie Kraaijeveld, consultant van Cure4. De AO/IC wordt aangepast bij elke proceswijziging binnen Nova. Tevens worden wijzingen toegebracht op basis van wijzigingen in de declaratie processen in de jeugdzorg. Elk jaar evalueert hij samen met Peer Accountants de AO/IC en wordt deze zo nodig aangepast. In 2020 heeft penningmeester Lester Bijeman hier ter aanvulling een stappenplan aan toegevoegd. In 2021 zijn er geen aanpassingen gedaan in de AO/IC.

4.3 Analyse van Klachten en Meldingen

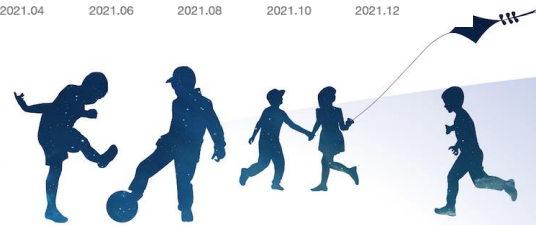
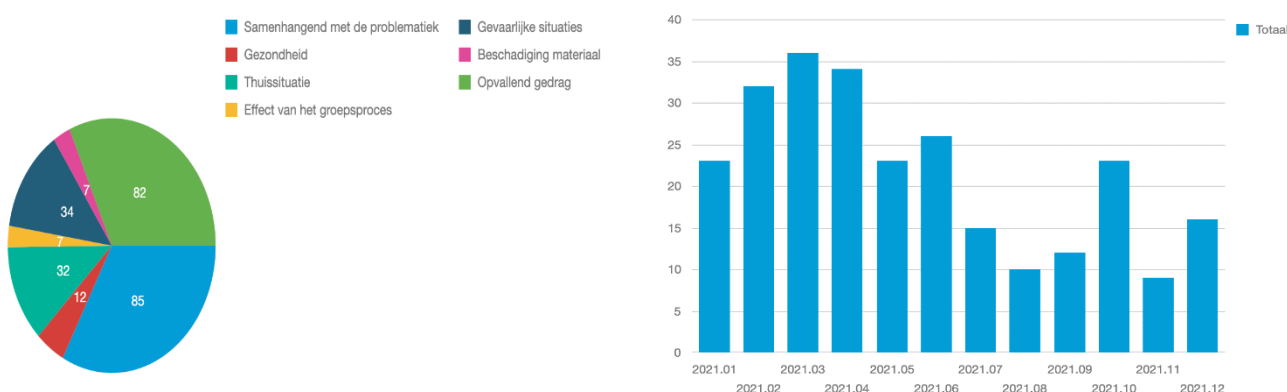
Melding Incidenten Medewerkers

In totaal zijn er 29 Melding Incidenten Medewerkers (MIM) gedaan. Het merendeel van deze meldingen is echter verkeerd geregistreerd en dient een Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) te zijn.



Melding Incident Cliënt

In totaal zijn 259 MIC gedaan. Opvallend is dat de meeste meldingen in het begin van het jaar worden gemaakt en naar verloop van het jaar de meldingen weer verminderen. De uitwerking van de MIM-meldingen gedragswetenschappers zijn terug te vinden in de bijlage (3).



Klachten

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. Dit jaar zijn geen klachten gemeld bij onze vertrouwenspersoon of bij Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg. Wel zijn klachten/verbeterpunten gemeld tijdens zorgplanbesprekingen bij de betrokken gedragswetenschapper of door ouders bij de zorgcoördinator. Deze staan in onderstaande tabel vermeld.

Klachten ingediend bij gedragswetenschappers

Datum klacht	Klacht	Acties	Datum afgehandeld
01-01-2021	Ouders cliëntgroep Mars: weinig contact mentor ervaren.	- één keer per week contact met ouders - Strakker overzicht inleverdata + bespreking zorgplannen.	01-01-2021
September 2021	Ouder klaagt over een wisseling in begeleiding in ambulante traject.	- Contact ouders over de zorgen. - Meer contact ouders en overal in meenemen	01-01-2021
07-10-2021	Onduidelijkheid vanuit een gedragswetenschapper over doorstroom nieuwe cliënten.	-Gesprek gevoerd met hele team. -Protocol aangemaakt doorstroom cliënten. -Toegevoegd als vast onderdeel bij cliëntoverleg.	11-10-2021
01-11-2021	Team Mars heeft aangegeven meer betrokken worden in keuzes op zorgniveau door de gedragswetenschapper / het bestuur.	- Extra teamoverleg ingepland met bestuurslid. - Contact team en in kaart brengen klachten. -Ieder cliëntoverleg nauw contact wat medewerkers nodig hebben.	18-11-2021
9-12-2021	Ouder klaagt over een wisseling in begeleiding in ambulante traject.	- Gesprek vanuit gedragswetenschapper met excuses. - Begeleider nauw contact. - Moeder besluit kind uit te schrijven.	29-12-2021

Klachten ingediend bij de zorgcoördinatoren

Datum klacht	Klacht	Acties	Datum afgehandeld
07-12-2021	Ouder: cliënt komt regelmatig met andere kleding, broodtrommels of jas open naar huis.	- Luizenzakken per kind, de begeleider doet alle spullen in de luizenzak en haalt ook alle spullen er weer uit aan het eind van de dag. - Broodtrommels labelen. - Mail gestuurd naar begeleiders dat elk kind alle spullen aan moeten die ze op de heenweg ook aan hebben. Chauffeurs zijn meegenomen dat de temperatuur in de bus soms wat lager kan. i.v.m. de kleren die de kinderen aan hebben.	09-12-2021
07-12-2021	Cliënt zou naar een non-verbale groep zijn gegaan volgens collega.	- Mail gestuurd naar het team door bestuur n.a.v. klachten en de bewustwording van AVG. - Ook benoemd dat groep Pluto één groep is waarbij cliënten bij elkaar gezet worden om het beste tot ontwikkeling te komen.	09-12-2021



27-10-2021	Vanuit medewerkers: <ul style="list-style-type: none"> - Hoge werkdruk. - Onduidelijkheid wat taken zijn. - Vrijdagen die niet goed lopen doordat niemand het voortouw neemt. - Veel kinderen die tegelijkertijd starten. 	<ul style="list-style-type: none"> - overzicht functieomschrijving. - startmail voor nieuwe medewerkers. - roosters via dyflexis. - eigen zorgcoördinator per locatie. - frequenter 1 op 1 gesprekken inplannen. - Observeren en tips geven op de vrijdag. - Afspraken gemaakt met de vervangend zorgcoördinator over de vrijdag. - een overleg tussen GW en zorgcoördinator voor toezegging wordt gedaan op de groep. - extra dienst op de groep voor taken én mogelijke escalaties. - Een protocol is geschreven over de overdracht van de cliënten - meer observeren op de groep door zorgcoördinator en daarbij tips geven op de groep. 	26-11-2021
Gedurende het jaar	Berichten van ouder over verzorging client.	<ul style="list-style-type: none"> - thuisbegeleiding 1x per maand. - berichtjes wanneer er iets opvallends is vanuit de groep naar ouder sturen. - wekelijks een telefonische update. - afspraken rondom verschonen. - gesprekken over thuishouden, zorgplicht en mogelijkheden. 	Nog bezig

4.4 Self Assessment Kwaliteitsbeleid

Nova vindt de ouderbetrokkenheid cruciaal voor het behalen van de doelen van de kinderen. Ouders zijn namelijk de specialisten als het gaat om hun kinderen. Nova ziet dat wanneer je ouders betreft bij het traject doelen sneller en effectiever worden behaald. Ook wordt regelmatig thuisbegeleiding ingezet. Na elk begeleiding/behandel-moment wordt een rapportage geschreven in Pluriform welke ouders kunnen lezen en waarin door therapeuten wordt gerapporteerd. De ouders van kinderen op de dagbehandeling worden om de week gebeld door de gedragswetenschapper, de mentor houdt wekelijks contact met ouders. Wanneer veel speelt binnen een gezin wordt opvoedondersteuning aangeboden in de thuissituatie. Ook bezoekt de maatschappelijk werker ouders die dit nodig hebben om hen te ondersteunen in bijvoorbeeld fondsaanvragen en armoedebeleid. Nova heeft veel aandacht voor cliënttevredenheid, dit wordt elk half jaar afgenomen in de vorm van 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) of CliëntErvaringsMonitor (CEM+). Om de tevredenheid blijvend te monitoren en te optimaliseren, maakt Nova gebruik van het instrument DVIE. Dit is een instrument welke ontwikkeld is om de tevredenheid van de cliënt te onderzoeken aan de hand van tien verschillende thema's. Door middel van dialoog met cliënt en/of verzorgers wordt ruimte gecreëerd om te vertellen wat voor hem/haar belangrijk is, op een manier die bij de cliënt past. De manier waarop het gesprek plaatsvindt, hangt af van de voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt. Alle medewerkers van Nova hebben training gehad in de DVIE-methode. Met behulp van CEM+ worden alle ouders uitgenodigd om een assessment in te vullen gericht op de kwaliteit van zorg. Met behulp van DVIE wordt op een interactieve manier met de doelgroep zelf in gesprek gegaan om de tevredenheid en verbeterpunten na te gaan. Ouders worden ook op andere manieren op de hoogte gehouden. Elk kwartaal wordt een nieuwsbrief gedeeld, om de week wordt op social media (zoals Facebook) informatie berichten gedeeld met betrekking tot de zorg. Elk kwartaal wordt een cliëntenraad overleg gerealiseerd waarin het o.a. ruimte is voor het vragen van advies, bespreken van kwaliteitsbeleid besteding (wat gaat goed, wat kan beter). De tevredenheid en het geluk van de cliënt is erg belangrijk.

Evaluatie cliënttevredenheid

Uitkomsten van DVIE

DVIE wordt jaarlijks afgenomen bij cliënten die vallen onder de wet langdurige zorg. Binnen DVIE bestaan er verschillende vormen, de vormen die bij Nova gebruikt worden zijn 'Ik Toon' en 'Ik vertel'. De versie 'Ik Toon' is voor cliënten die non-verbaal zijn, of zich niet sterk genoeg verbaal kunnen uitdrukken om een dialoog mee aan te gaan. De versie 'Ik vertel' is voor cliënten waarmee je in gesprek kan gaan. DVIE bestaat uit 10 verschillende



thema's, namelijk: Gevoel, Lijf, Familie, Vrienden & Kennissen, Meedoen, Hulp, Huis, Doen, Kiezen en Veilig voelen. Niet alle thema's komen bij elk cliënt aan bod. Bij 'Ik vertel' kiest de cliënt zelf een thema waarover hij of zij het wil hebben. De begeleider gaat met de cliënt het dialoog aan. Hierbij vult de begeleider niks in voor de cliënt en mag de cliënt zijn of haar eigen verhaal doen. De thema's worden door de cliënt gescoord. De mogelijkheden hierbij zijn: Top!, Goed, Matig, Slecht en Geen antwoord. De belangrijkste vervolgvraag is of de cliënt verandering wil op het thema. De versie 'Ik Toon' werkt iets anders dan de versie 'Ik Vertel'. Bij 'Ik Toon' selecteren de begeleiders een relevant thema en maken gebruik van video-opnamen. In de cliënt vergaderingen worden de beelden geanalyseerd door de begeleiders samen met de betrokken gedragswetenschapper. Samen wordt gekeken of de cliënt tevreden is en wordt ingeschat of verandering gewenst is. In het jaar 2021 zijn bij 14 cliënten DVIE toegepast. Hiervan vallen 5 binnen de 'Ik Toon' versie en 9 binnen 'Ik vertel'. De cliënten zitten allemaal op de dagopvang en/of naschoolse opvang. Van de 14 cliënten zijn 2 doorgestroomd naar een andere zorgorganisatie en bij 1 is de zorg stopgezet. Hierdoor hebben deze cliënten helaas geen vervolg gehad op de uitkomsten van DVIE.

Ik Toon

In de versie 'Ik Toon' is bij 5 cliënten afgenomen. Bij één cliënt heeft geen follow-up plaatsgevonden omdat hij is doorgestroomd naar een andere zorgorganisatie. Uit de resultaten blijkt dat verandering gewenst is op de thema's: Meedoen, Hulp, Kiezen, Lijf en Doen.

Thema	Score		Verandering	
Gevoel	Top	1	Ja	0
	Goed	2	Nee	3
Familie	Matig	1	Ja	0
			Nee	1
Meedoen	Goed	1	Ja	1
			Nee	0
Hulp	Matig	2	Ja	1
			Nee	1
Kiezen	Goed	1	Ja	2
	Matig	1	Nee	0
Lijf	Matig	2	Ja	2
			Nee	0
Doen	Top	1	Ja	1
	Matig	1	Nee	1

Meedoen / Hulp / Kiezen

Het leek erop dat de cliënt die verandering wilde graag mee wilde doen met activiteiten, hulp ergens bij wil of iets wil gaan doen. Helaas heeft hij niet de mogelijkheden om te communiceren m.u.v. klanken. Ter oplossing is er bedacht om een spraakcomputer in te zetten. De cliënt kan op de spraakcomputer op plaatjes klikken om aan te geven wat hij wil. Bij de cliënt is zichtbaar enthousiasme te zien dat hij met behulp van de computer kan aangeven wat hij graag wil. Het gebruik van de spraakcomputer zal worden uitgebreid.

Lijf

Op het thema Lijf wilde twee cliënten verandering. Beide vertoonden ze gedurende de dag onrustig gedrag. Om de lichamelijke onrust een plek te geven is er bedacht om een uitgebreider parcours in te zetten en dit meerdere keren gedurende de dag te doorlopen. De cliënten genieten hier zichtbaar van en de lichamelijke onrust is bij één cliënt minder geworden. Het parcours wordt continue aangepast om het uitdagend te houden voor de cliënten.

Kiezen

Op het thema kiezen wilde twee cliënten verandering. Hierbij leek één cliënt niet te kunnen kiezen en bij de ander koos altijd dezelfde activiteit. Voor de eerste cliënt die niet kon kiezen is de spraakcomputer ingezet. Voor de cliënt die hetzelfde koos zijn meerdere opties toegevoegd en de gebruikelijke optie komt niet altijd terug in de keuzes. De cliënt was zichtbaar vrolijk bij de nieuwe activiteiten. Ondanks de keuze gaat de voorkeur naar de gebruikelijke activiteit terug als er een onrustige dag is.



Ik Vertel

In de versie 'Ik Vertel' is bij 9 cliënten afgenomen. Bij twee cliënt heeft er geen follow up plaatsgevonden omdat één cliënt is doorgestroomd naar een andere zorgorganisatie en bij de ander is de zorg gestopt. Alle thema's zijn aan bod gekomen.

Thema	Score		Verandering	
Gevoel	Goed	3	Ja	5
	Matig	3	Nee	1
Lijf	Top	2	Ja	3
	Goed	2	Nee	3
	Matig	1		
	Slecht	1		
Familie	Top	2	Ja	1
	Goed	2	Nee	3
Vrienden & Kennissen	Top	1	Ja	2
	Goed	2	Nee	3
	Matig	2		
Meedoen	Top	1	Ja	1
	Goed	1	Nee	1
Hulp	Goed	2	Ja	2
	Matig	1	Nee	1
Huis	Top	1	Ja	2
	Goed	1	Nee	1
	Matig	1		
Doen	Top	1	Ja	2
	Goed	3	Nee	2
Kiezen	Top	1	Ja	2
	Goed	1	Nee	2
	Matig	1		
	Slecht	1		
Veilig voelen	Top	2	Ja	1
	Goed	2	Nee	3

Verbeterpunten

Verbeterpunten die in dialoog naar voren zijn gekomen op de verschillende domeinen betreffen:

- Lijf: een cliënt benoemd veel spanning te voelen in zijn geslachtsdeel en in zijn benen, "dit doet pijn en voelt niet fijn". De betrokken gedragswetenschapper heeft in overleg met de ergotherapeut en fysiotherapeut aan de hand van deze informatie een plan opgesteld en het is met moeder besproken. Een andere cliënt geeft aan dat hij vaker naar de kapper zou willen gaan. Dit is door zijn mentor met ouders besproken. Daarnaast geeft de cliënt aan dat hij graag vaker zou willen sporten, maar dat dit door corona niet mogelijk is.
- Kiezen: een cliënt heeft aangegeven dat hij het lastig vindt wanneer hij iets voor zichzelf mag doen. Door de hoeveelheid keuze en de onduidelijkheid aan wat voor spullen aanwezig zijn in de kast, vindt hij het moeilijk om te kiezen. Daarom heeft de mentor in overleg met de betrokken gedragswetenschapper een doel omtrent het maken van keuzes opgesteld en is de kast opnieuw ingedeeld per categorie. Dit is vervolgens gepresenteerd aan de kinderen.

Uitkomsten CEM+

De CEM+ staat voor Cliënt Ervaringen Monitor plus. De CEM+ wordt door specialistische jeugdhulpaanbieders bij de jeugdige en/of de ouders aangeboden als de hulp is beëindigd of één keer per jaar (na twaalf maanden zorg) als de hulp langdurig is voor de geleverde zorg vanuit de Jeugdwet. De resultaten van de afgenomen CEM+ vragenlijsten komen via Init8 - de TTP - bij de gemeente terecht. De CEM+ is meerdere malen verstuurd naar 103 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 24,3%, ofwel 25 respondenten (waarvan 1 jeugdige en 24 ouders). Onderstaand een overzicht van de vragenlijst met het gemiddelde antwoord. Dit zijn de enige gegevens die Nova heeft ontvangen vanuit de gemeente.



Vragenlijst	Gemiddeld antwoord
1. Ik wist waar ik moest zijn toen wij hulp nodig hadden.	niet mee eens
2. Ik ben tevreden over hoe snel wij het eerste gesprek hadden met de hulpverlener.	mee eens
3. De hulpverlener luistert goed naar wat mijn kind of ons gezin nodig heeft.	helemaal mee eens / mee eens
4. Beslissingen over de hulp worden samen met mij en mijn kind genomen.	mee eens
5. Ik ben tevreden over de manier waarop ik betrokken wordt bij de hulp van mijn kind.	mee eens
6. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende hulpverleners.	mee eens
7. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de hulpverlener(s) en de school / het kinderdagverblijf.	mee eens
8 / 9. Het gaat goed met mij kind thuis - school - werk - vrije tijd - lichamelijk - zit lekker in zijn vel - voelt zich veilig - heeft zelfvertrouwen.	mee eens
10. Geef met een cijfer van 1 tot 10 hoe nuttig deze hulp voor uw kind is.	7 - 8



Hoofdstuk 5. Kwaliteitsdoelstellingen

De corona-uitbraak zal leiden tot extra kosten in de zorg en gedeelde opbrengsten. Gezien de getroffen maatregelen en de, reeds toegezegde maar nog te maken, aanspraken op overheidssteun gaat Nova ervan uit dat de continuïteit van Nova niet in gevaar komt en dat Nova de benodigde zorg in de toekomst ook kunnen blijven leveren. Desondanks is de impact van de gehele coronacrisis afhankelijk van de mate, gevolgen én de duur van de crisis. Hier bestaat grote onzekerheid over. De realiteit van de ontwikkelingen rondom het coronavirus is immers dat niemand precies weet wat gaat gebeuren. Of de reeds genomen maatregelen effectief zijn en hoe lang zij nodig zijn, kan op dit moment niet met enige zekerheid worden vastgesteld. Het is ook niet ondenkbaar dat in de komende periode maatregelen worden verlengd of dat nieuwe maatregelen moeten worden genomen.

5.1 Kwaliteitsdoelen 2021

Stabiele basis op orde

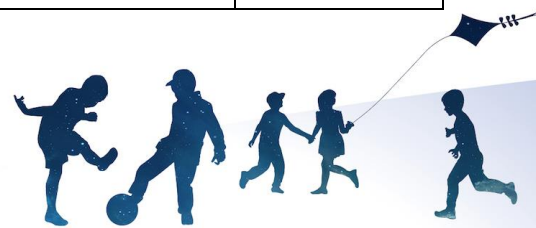
Omschrijving	Verantwoordelijk voor afhandeling	Afrondingsdatum
Nova investeert in 2021 extra in onze locaties, tuinen en onze inventaris op basis van een verantwoord financieel meerjarenbeleid.	Raad van bestuur	jan - dec 2021
Eenduidigheid digitaal werken: gebruik van Pluriform vereenvoudiging, foutloos rapporteren en multidisciplinair werken. We streven ernaar om het werken voor de medewerkers zo makkelijk mogelijk te maken.	Raad van bestuur	juni 2021
Nieuwe locatie gericht op: tieners met gedragsproblematiek in Amsterdam, nieuwe locatie voor Groep Zon in Amsterdam en een locatie in Utrecht West voor kantoor en vergaderruimte.	Raad van bestuur	aug 2021

Nova in ontwikkeling

Omschrijving	Verantwoordelijk voor afhandeling	Afrondingsdatum
Het bestuur geeft team Nova volop kansen om hun eigen deskundigheid te behouden en te versterken. Nova onderzoekt de mogelijkheden van persoonlijk opleidingsbudget scholing en ontwikkeling en voeren waar mogelijk hier beleid op in.	Raad van bestuur en HR	jan - dec 2021
Het kwaliteitsmanagement rondom de directe zorgverlening beter te verankeren in de lijn. Dat betekent dat we het zelf leren op de locatie hebben gestimuleerd middels reflectie/ intervisie in teams (onder andere middels het beraad zoals opgenomen in het doorontwikkelde zorgproces) en het houden van interne audits.	Raad van bestuur en Raad van Toezicht	jan - dec 2021
Nova wilt zo aantrekkelijk mogelijk zijn als werkgever. Daartoe streven we naar maximale flexibiliteit voor geeft Nova alle medewerkers binnen de gestelde kaders, bijvoorbeeld wat betreft zo groot mogelijke invloed op hun eigen rooster. Nova investeert in duurzame inzetbaarheid voor onze medewerkers, Nova biedt goede secundaire arbeidsvoorwaarden en een prettig werkklimaat, waarin iedereen zich gehoord en gezien voelt.	Raad van Bestuur en HR	jan - dec 2021

Persoonsgerichte zorg op maat

Omschrijving	Verantwoordelijk voor afhandeling	Afrondingsdatum
In 2021 blijven we ondanks corona werk maken van aandacht en plezier op locaties én in al onze dienstverlening. We werken aan een prettige (werk)sfeer op de locaties en in onze dienstverlening. Met daarbij hopelijk snel leuke activiteiten buiten de deuren van Nova wanneer de corona maatregelen dit toelaten.	Raad van Bestuur	jan - dec 2021



Nova zet stappen voorwaarts in het makkelijker en duidelijker maken van de werkzaamheden in de zorg: Nova maakt de protocollen eenduidiger en toegankelijker, we zorgen voor altijd up-to-date informatie in de zorg we zorgen dat we snel en goed reageren als er iets fout gaat en we gaan de kwaliteit van onze zorg structureel meten.	Raad van Bestuur	jan - dec 2021
Uitbreiden van onze cliëntenraad: ouder/verzorger(s) van cliënten blijven stimuleren om deel te nemen aan onze cliëntenraad.	Raad van Bestuur	Niet behaald
Cliënttevredenheidsonderzoek beter integreren en ouder/verzorger(s) stimuleren om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek (CEM).	Raad van Bestuur	jan - dec 2021

Profileren en communicatie (intern en extern)

Omschrijving	Verantwoordelijk voor afhandeling	Afrondingsdatum
In 2021 zetten we in op zichtbaar zijn en willen we onze stem laten horen. Dit door o.a. hernieuwde folder verspreiden – vooral in gemeente Utrecht west	Raad van bestuur	jan - dec 2021
Cliënt Informatiepakket herzien	Lester Bijeman Hanh vu Huoang	sep 2021
Informatie via website ontsluiten zoals nieuwsbrief	Rowan Bijeman, Suzanne Roest	jan - dec 2021
Social media accounts meer gebruiken en meer berichten delen om externe communicatie uit te breiden en exposure te vergroten.	Raad van bestuur, Suzanne Roest, gedragswetenschappers en teamleiders	Niet behaald
We kijken of Nova in 2021 ook samenwerking en allianties met andere zorgaanbieders, dienstverleners en andere partners kunnen aangaan om de positie van Nova in het belang van de cliënten te kunnen verstevigen. In het kader van de veranderingen in de jeugdwet zet Nova extra in op de profilering van onze dienstverlening en werkwijzen bij gemeente Utrecht West. Ook in het licht van de aankomende aanbestedingen voor 2022.	Raad van bestuur, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers	jan - dec 2021
Zichtbaarheid Raad van Toezicht vergroten		Niet behaald

5.2 Verbeteracties 2021

Samenvattend concluderen we dat de gestelde doelen -ondanks de lastige corona periode grotendeels zijn behaald. Een deel van de doelen wordt meegenomen naar 2022 en zullen verder worden opgepakt.

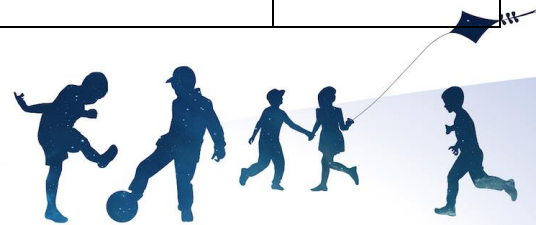
Datum verbeteractie	Verbeterpunten	verbeteracties	Datum behaald
Jan 2021	Zichtbaarheid RVT.	- Medewerkers geven aan geen zicht te hebben op onze RVT	Q4 2021 / Dec 2021
Juli 2021	Deelname cliëntenraad loopt terug.	- Om de 3 maanden een cliëntoverleg plannen met opkomst van minimaal 3 ouders. - Actief deelnemers benaderen, elke nieuwsbrief een oproep doen.	Jan 2022
Juli 2021	Open plekken op nieuwe locatie.	- Nieuwe doelgroepen aanboren voor groep Jupiter - Pr verzorgen/voldoen aan kwaliteitseisen.	Q1 2022 Maart 2022
Aug 2021	Gebrek aan plekken.	- Op groep Zon zijn alle plekken vervuld. - Zoeken naar nieuwe, grote locatie voor de non-verbale doelgroep.	Q1 2022 / Maart 2022
Dec 2021	Social media kanalen verbeteren.	- Meer gebruik van socials Facebook en LinkedIn. - Website verbeteren. - Extern meer profileren.	Q2 2022 / juni 2022



5.3 Verbeterdoelen 2022

In dit jaarverslag komen worden verschillende analyses naar voren, zoals de beschrijving van de interne audits, RI&E, systeembeoordeling, MTO, cliënttevredenheid. Uit de analyses worden mogelijke verbeterdoelen voor 2022 geformuleerd.

Verbeterpunten	verbeteracties	Streefdatum afroondingsdatum
Gebrek aan plekken, met name de non-verbale doelgroep.	- Openen van nieuwe locatie voor groep Zon in Landsmeer met ruimte voor 1 op 1 trajecten.	Q1 / Maart 2022
Profileren en communicatie extern verbeteren.	- Meer gebruik van socials Facebook en LinkedIn - Website verbeteren - Extern meer profileren	Q2 / juni 2022
Professionalisering zorgaanbod op gebied van communicatieve vaardigheden.	- vergroten van communicatie en spraak-taalvaardigheden meer inbedden in zorgaanbod. - meer focus op het uitbreiden van het zorgaanbod op het gebied van spraak-taalontwikkeling door het aannemen van een logopediste en eventueel een deskundige op het gebied van leespraak. Inzetten van externe professionals. - vergroten van de vaardigheden van de medewerkers op het gebied van Nederlandse gebarentaal voor kinderen.	Q3 / Sep 2022
Strakker neerzetten en uitbreiden van de cliëntenraad.	- Ouder/verzorger(s) van cliënten blijven stimuleren om deel te nemen aan onze cliëntenraad. - Belonen voor deelname aan de cliëntenraad - De vier geplande meetings uitvoeren	Q1 – Q4
Vergroten van zichtbaarheid Raad van Toezicht.	- Medewerkers geven aan geen zicht te hebben op onze RVT (MTO, 2020) - Voor een geregeld en goed contact met de organisatie is als doel voor 2022 vastgesteld dat de Raad van Toezicht jaarlijks werkbezoeken bij een aantal locaties gaat plannen het onderlinge contact op een inhoudelijke wijze vorm te geven. - Daarnaast worden de leden van de Raad van Toezicht uitgenodigd bij een bijeenkomst van de cliëntenraad.	Q3 / Sep 2022
Professionalisering Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.	- Nagaan de Raad van Bestuur eventueel zou profiteren van een training/scholing of een coach of een oud-bestuurder. Raad van Bestuur gaat na wat zij zouden willen professionaliseren. - Mogelijkheden nagaan voor een samenwerking met een controller die het bestuur kan ondersteunen in cyclisch werken, strategisch financieel vooruitdenken en ondersteunen als het gaat om begroting / jaarplan, besluitenlijst, reflecteren.	Q3 / Sep 2022
Verbeteren personeelsbeleid en inwerkperiode (MTO, 2021).	- Nog meer nagaan hoe het gaat met het personeel (welzijn), wat zij nodig hebben en hoe zij de communicatie ervaren met betrokkenen. Een overleg zal plaatsvinden met de zorgcoördinatoren wat op dit moment aan gedaan wordt en wanneer en op welke wijze de input gecommuniceerd kan worden met het bestuur. - Tevens zal nagegaan worden hoe de inwerkperiode van nieuwe medewerkers verloopt wat hierin kan verbeteren. - Doordat afgelopen jaar nieuwe functies en medewerkers zijn bijgekomen zal tijdens de overlegmomenten meer tijd geïnvesteerd worden in het afstemmen over de verschillende functies binnen Nova met hierbij de verantwoordelijkheden, wie wat oppakt en wie wat op welke wijze communiceert met de medewerkers. - factsheet over de communicatielijnen nogmaals delen en opgehangen op de locaties. - Tijdens de overlegmomenten zal er opnieuw een presentatie gegeven worden over de verschillende functies binnen Nova met voldoende tijd en ruimte voor vragen. - aannemen van een HR adviseur voor één dag per week om het personeelsbeleid strakker neer te zetten.	Q2 / juni 2022
Verduurzamen.	- In het Klimaatakkoord is vastgelegd dat alle maatschappelijke organisaties van bepaalde omvang moeten kunnen laten zien dat zij werken aan energietransitie. Het akkoord geeft aan dat de CO2-uitstoot ten opzichte van 1990 met 49% verlaagd moet worden in 2030.	Q1 – Q4



	<ul style="list-style-type: none"> - Nova vindt het belangrijk om een steentje bij te dragen aan een duurzame wereld. Nova streeft daarom naar een gezondheid bevorderende leef- en werkomgeving is een omgeving die uitnodigt tot gezond gedrag. - Hierbij worden bewuste keuzes gemaakt in de inrichting van de locaties. Gekozen wordt voor duurzame producten en tweedehands meubelen. - Ook gezondere voeding en meer bewegen hebben een centrale plaats in de stichting. Een beweegplan is ontwikkeld waarin de beweegnorm wordt gehanteerd. Tweewekelijks komt de fysiotherapeut langs om de motorische ontwikkeling en bewegen van de cliënten te stimuleren en krijgen de cliënten dagelijks gezonde vegetarische voeding. - Nova investeert in 2021 extra in onze locaties, tuinen en onze inventaris op basis van een verantwoord financieel meerjarenbeleid. 	
Social return.	<ul style="list-style-type: none"> - Nova hanteert de 5% norm ten aanzien van social return. - Nova wilt in 2022 daarom aan 5 vrijwilligers aannemen. Hierbij kan gedacht worden aan werkzaamheden in de backoffice, ondersteunen van groepsbegeleiders en schoonmaakwerkzaamheden. 	Q1 - Q4
Inzet van WBTR wetgeving.	Hiervoor volgen wij een stappenplan in het vaststellen van documentatie: 1) WBTR introductie en uitleg, 2) Goed bestuur 3) Aansprakelijkheid van bestuursleden 4) Tegenstrijdige belang 5) Afwezigheid van één of meer bestuursleden 6) Meervoudig stemrecht 7) Toezicht 8) Ontslag bestuurders door de rechter 9) Ontslag bestuurders in loondienst 10) Interne borging en statuten.	01-07-2022

