



Jaarverslag 2020



Nova Kind-Jeugdcentrum 2 jaar

*Wat begon als een droom,
werd al snel concreet.
Met zijn drieën een zorgcentrum starten,
wat Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum heet.*

*Vol passie, jong bloed en met het hart op de goede plek.
Dat het dan zo'n mooie stichting is geworden, is niet zo gek.
Bij de start een team van 5 man,
En nu zo een grote groep die niet eens aan één tafel kan.*

*Een nieuwe locatie met plek voor nog meer kinderen.
Nee, zelfs de corona kon jullie hierin niet hinderen.
Ook in het ambulante werk bereiken jullie steeds meer mensen.
En bieden jullie de zorg die scholen, ouders en kinderen heel erg wensen.*

*Rowan, Lester en Amber wij zijn trots op jullie sterke drie-eenheid.
Wij proosten op de toekomst, op een nog mooiere tijd!*

Liefs, team Nova



Foto 1. Team Nova, lente 2020

Inhoudsopgave

1. Doelgericht naar de toekomst kijken	4
2. Geleerde lessen	5
2.1 Systeembeoordeling	5
2.2 Administratieve Organisatie & Interne Controle (AO/IC)	6
2.3 Analyse van Klachten en Meldingen	7
2.4 Evaluatie cliënttevredenheid	8
2.5 Samenwerkingsanalyse	11
2.6 Communicatie en voorlichting	11
2.7 Evaluatie Cliëntenraad	11
4. Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)	12
3.1 RI&E	12
3.2 Wijziging wet- en regelgeving	12
3.3 Incidenten	12
3.4 Medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO)	12
3.5 Inschakelen vertrouwenspersoon	14
3.6 Algemene Verordening Gegevensverwerking	14
4. Blik op de toekomst	15
4.1 Kwaliteitsdoelstellingen	15
4.2 Verbeteracties	15

1. Doelgericht naar de toekomst kijken

In dit jaarverslag blikken wij niet alleen terug op de behaalde resultaten in 2020 maar geven wij ook een vooruitblik naar de toekomst. Toen we dit jaar startten konden wij niet vooruitzien dat een corona virus Nederland zou treffen. Op moment van het schrijven van het jaarverslag zitten we midden in de corona-crisis.

We leven mee met eenieder die hierdoor wordt getroffen. We hebben respect voor iedereen die nu in de frontlinie staat. We hebben met onze stichting een rol in het beperken van de verspreiding van het virus, het beschermen van kwetsbare mensen en het overeind houden van de zorg. Helaas heeft dit betekent dat een deel van onze zorg een korte periode digitaal is voortgezet. Dit terwijl onze doelgroep veel behoefte heeft aan fysiek en warm contact. Alleen samen komen we deze crisis te boven! Ondertussen werken wij met passie, liefde en betrokkenheid door. Goede zorg bereiken we alleen samen met de mensen om wie het gaat!

Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (verder Nova genoemd) is een centrum voor alle kinderen, jongeren en ouders/betrokkenen die hulp nodig hebben, met én zonder beperking. Wij helpen kinderen, jongeren en hun omgeving te groeien in hun eigen tempo. 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. Wij bieden zorg op maat en kijken 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. Wij hechten 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. Wij organiseren wat nodig is om dit zo goed mogelijk voor elkaar te krijgen. In onze koers gaan wij uit van de volgende drie uitgangspunten:

1. het realiseren van een goed leven voor onze cliënten,
2. het realiseren van mooi werk en
3. het realiseren van een gezonde bedrijfsvoering.

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 wij voor deze kinderen en jongeren. Daarbij handelen wij niet vanuit de beperking of probleem, maar kijken we naar wat **wél** kan. In dit jaarplan worden verschillende analyses beschreven waaruit verschillende verbeterpunten naar voren komen voor onze mooie stichting waar wij in 2021 met passie aan kunnen werken.

2020 In vogelvlucht:

- ✓ *Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum heeft 70 cliënten geholpen om doelgericht naar de toekomst te kijken.*
- ✓ *38 Nova toppers hebben kinderen, jongeren en hun omgeving vanuit Nova een stapje verder geholpen, waaronder:*
 - *5 pedagogisch medewerkers,*
 - *8 pedagogisch begeleiders,*
 - *5 pedagogisch specialisten,*
 - *4 gedragswetenschappers,*
 - *2 chauffeurs,*
 - *8 stagiaires,*
 - *2 vrijwilligers en*
 - *4 therapeuten.*
- ✓ *een mijlpaal om trots op te zijn.*

2. Geleerde lessen

In 2020 heeft Nova een goede ontwikkeling doorgemaakt op verschillende facetten. Dat willen we met elkaar vasthouden. Maar we zijn er nog niet, het werk is niet klaar. De veranderingen in de zorgsector staan niet stil. Nova wil haar personeel, 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 dat dit wordt opgepakt. Over deze zaken wordt alles vastgelegd. Onderstaand is beschreven hoe het dagelijkse bestuur, toezicht, meldingen en evaluatie van invloed zijn op de systeembeoordeling en dus kwaliteitsmanagement van Nova.

2.1 Systeembeoordeling

Bestuur, toezicht en medezeggenschap zijn essentieel in onze organisatie. We willen een transparante organisatie zijn, die binnen wettelijke kaders en richtlijnen in dialoog werkt aan verbetering en verdere ontwikkeling. De mening van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers zijn van belang voor het maken en uitvoeren van ons beleid. Nova werkt volgens de governancecode zorg. Doel van deze systeembeoordeling is om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en de mate van slagen van het kwaliteitsbeleid en de beoogde doelstellingen. De systeembeoordeling is een instrument om onderbouwde conclusies te doen over de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

De systeembeoordeling lichten we in dit verslag toe op basis van een aantal elementen:

1. Raad van Bestuur
 - a. Beschrijving van de rollen, verantwoordelijkheden en taken van het bestuur
 - b. Toebedeling van rollen, verantwoordelijkheden en taken van het bestuur
2. Raad van Toezicht
 - a. Beschrijving van samenstelling Raad van Toezicht
 - b. Beknopte beschrijving van advies gedurende 2020
3. AO/IC
4. Analyse van Klachten en meldingen
 - a. Meldingen incidenten medewerkers
 - b. Meldingen incidenten cliënten
 - c. Klachten
5. Evaluatie Cliënttevredenheid
6. Samenwerkingsanalyse
7. Communicatie en voorlichting
8. Evaluatie Cliëntenraad

Elk onderdeel wordt onderstaand besproken en zal kort worden toegelicht.

Raad van Bestuur

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. De 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 houden van de financiële stromingen, verzekeringen, ICT, clienttevredenheidsonderzoek, 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, opstellen van facturen, coördineren van 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. 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, leiding geven aan teamleiders, groepsleiders en het ambulante team, uitvoeren van de RI&E, coördineren van ambulante zorg, contacten extern met betrekking tot zorg en beheer van de 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.

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. Bij Nova Kind-Jeugdcentrum bestaat het KMS uit: de P&C-cyclus, het kwaliteitshandboek, de AO/IC en dit jaarverslag.



Foto 2. Raad van bestuur: Lester, Rowan en Amber Bijeman

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt integraal toezicht op het beleid, de besturing en op de algemene gang van zaken. Ook in dit verslagjaar bestond de raad van toezicht uit vier leden. Om de benodigde expertises en deskundigheid te waarborgen binnen de Raad van Toezicht, zijn verschillende disciplines vertegenwoordigd; te weten bestuurlijke ervaring, financiën, kwaliteit en veiligheid, zorg(markt), zorgvastgoed en het bedrijfsleven. In 2019 is Nova Centrum gestart en heeft de Raad van Toezicht vijf keer vergaderd met het bestuur. De leden van de Raad van Toezicht waren aanwezig bij de officiële opening van de eerste Nova locatie in Amsterdam. 2019 heeft in het teken gestaan van de start en opbouw van Nova, zowel met cliënten als de opbouw van de samenwerking tussen het bestuur en de Raad van Toezicht. In het eerste jaar hebben verschillende leden van de Raad van Toezicht ook als sparringpartner voor het bestuur gefungeerd, bijvoorbeeld over onderwerpen als innovatie en wetenschappelijk onderzoek. In 2020 heeft Nova zich verder ontwikkeld tot een organisatie die de ambitie heeft goede zorg op maat te leveren. Ouders, cliënten, het zorgkantoor en verschillende gemeenten zijn tevreden over de geleverde zorg. De samenwerking en bekendheid bij stakeholders is in 2020 verder gegroeid. Sinds maart 2020 is Corona van invloed geweest op de Nederlandse samenleving in alle facetten, dus ook op de zorg binnen Nova. De Raad van Toezicht heeft het bestuur op hun verzoek gedurende het jaar geadviseerd in specifieke situaties, welke onderstaande beschreven:

- In 2020 is een strategie ontwikkeld door het bestuur in samenwerking met Studio George en With Wilson, welke is besproken in een sessie met de Raad van Toezicht.
- Het besturingsmodel, de rolverdeling tussen de bestuurders en de salariering is in 2020 onderwerp van gesprek geweest in verscheidene vergaderingen.
- De leden van RvT en de penningmeester hebben een separaat overleg gehad over de financiën. Hierbij was ook de accountant betrokken. Het voornaamste onderwerp was de structuur van de geldstromen en de (optimalisatie van de) controle daarop zowel intern als extern door de accountant.
- De doorontwikkeling van Nova in een ander werkgebied (Utrecht) voor ambulante vormen van zorg.
- Het realiseren van een tweede locatie in Amsterdam (welke is gerealiseerd).
- In 2020 zijn er drie vergaderingen geweest tussen het bestuur en de Raad van Toezicht, tijdens de eerste lockdown is er door Corona geen vergadering geweest.
- In 2021 zal de Raad van Toezicht een gerichte scholing gaan volgen voor toezichthouders.

2.2 Administratieve Organisatie & Interne Controle (AO/IC)

Deze AO/IC is opgesteld door Annemarie Kraaijeveld, consultant van Cure4. Dit op advies van de Zorg Accountants. Elk jaar evalueert zij 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.

2.3 Analyse van Klachten en Meldingen

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.

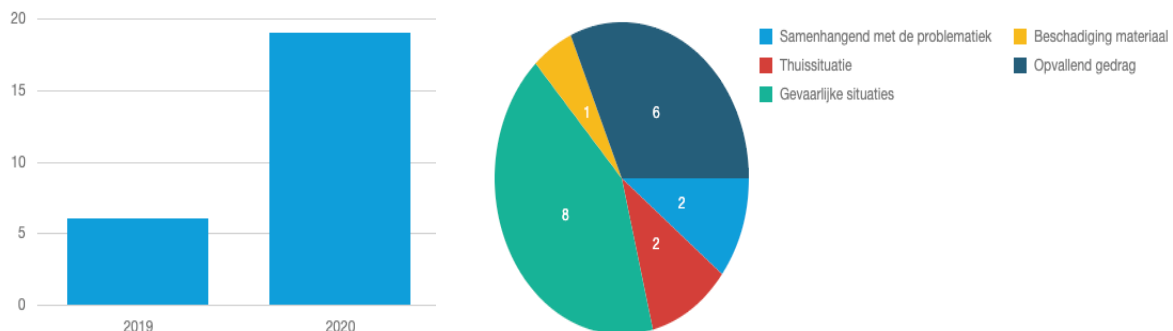
Er zijn dit jaar geen klachten gemeld bij Nova, onze vertrouwenspersoon of bij Stichting Expertisecentrum Klachten en Gezondheidsrecht. Omdat het expertisecentrum stopt in 2021 is Nova per 01-01-2021 aangesloten bij Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg. Dit is tevens een onafhankelijke klachtenregeling portaal voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Melding Incidenten Medewerkers

Indien er sprake is van een Melding Incidenten Medewerkers (MIM), betreft het een melding die betrekking heeft op een situatie of medewerker. Alle situaties en meldingen die niet direct met de cliënt te maken hebben, maar van toepassing zijn op de behandelomgeving en/of persoonlijke situatie van een medewerker worden als MIM geregistreerd.

In 2020 zijn er totaal 19 MIM registraties geweest. In 2019 zijn er 6 MIM meldingen gedaan. Dit ligt in de lijn der verwachting. De grootste verklaring is dat Nova Kind-Jeugdcentrum een tweede locatie er bij heeft gekregen en sterk is gegroeid in het aantal medewerkers en cliënten.

Uit de analyse van de meldingen is gebleken dat van de 19 MIM meldingen er 12 foutief gemeld zijn. Opsommend zijn er in 2020, 2 meldingen gedaan in de categorie 'Gevaarlijke situaties', 1 melding 'Beschadiging materiaal', 2 meldingen onder 'Opvallend gedrag' en 2 meldingen onder 'Thuisituatie'. De 12 foutieve meldingen behoren tot MIC meldingen. In 2019 waren er 4 van de 6 meldingen foutief gerapporteerd onder MIM. Een mogelijke oorzaak kan zijn dat de medewerkers niet goed weten waar ze de meldingen moesten doen of het verschil niet goed wisten tussen de MIM en MIC meldingen. Voor 2021 is het goed om het gehele team opnieuw te scholen in hoe je de juiste melding maakt in Pluriform. Tevens krijgen de teamleiders/gedragswetenschappers de taak om maandelijks tijdens het cliënt- en teamoverleg de meldingen te bespreken.



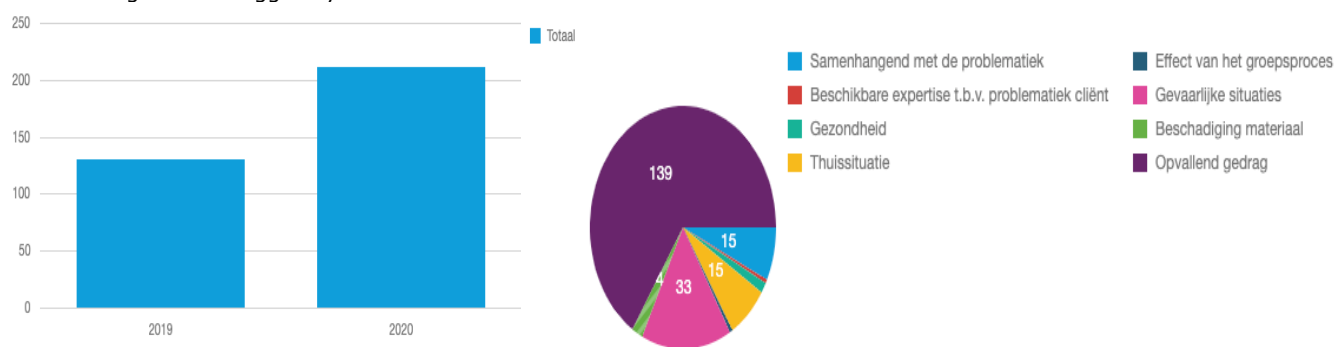
Figuur 1. Overzicht Meldingen Medewerkers (MIM)

Melding Incident Cliënt

Indien er sprake is van een Melding Incident Cliënt (MIC), is er sprake van een situatie of melding die betrekking heeft op de cliënt. In 2020 zijn er totaal 211 (MIC) registraties gedaan. In 2019 zijn er 130 MIC meldingen gedaan. Indien de foutieve geregistreerde MIC meldingen onder MIM meldingen worden meegenomen, ligt het totaal op 223 MIC meldingen.

Samenvattend gekeken naar de foutief geregistreerde MIC meldingen onder MIM meldingen, zijn er, 143 meldingen gedaan onder 'Opvallend gedrag', 39 meldingen onder 'Gevaarlijke situaties', 17 meldingen onder 'Samenhangend met de problematiek', 15 meldingen onder 'Thuisituatie', 4 meldingen onder 'Beschadiging materiaal', 3 meldingen onder 'Gezondheid', 1 melding onder 'Beschikbare expertise ten behoeve van problematiek cliënt' en 1 melding onder 'Effect van het groepsproces'. Gekeken naar de meldingen is de grootste categorie 'Opvallend gedrag'. Het valt op dat het grootste deel van de meldingen gaan over escalaties van cliënten. Deze cliënten krijgen individuele begeleiding vanwege de zwaarte of explosiviteit van hun gedrag. Dit om de veiligheid van de cliënt zelf, andere cliënten en medewerkers te kunnen waarborgen. Een ander belangrijk thema wat naar voren komt is de seksuele ontwikkeling van cliënten op groep Mars. Er was behoefte aan

deskundigheidsbevordering. Als maatregel hebben alle medewerkers van Nova scholing gehad over de seksuele ontwikkeling en het vlaggen systeem.



Figuur 2. Overzicht Meldingen Incidenten Client (MIC)

Klachten

Er zijn in 2020 geen klachten binnen gekomen bij Nova Kind-Jeugdcentrum. In het jaar 2020 heeft Nova gebruikt gemaakt van een lidmaatschap bij het expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht (ECKG) voor de onderdelen: aansluiting bij de klachtencommissie en het inhuren klachtenfunctionaris. Hierbij de informatie uit het door het ECKG opgestelde jaarverslag:

Behandeling klachten	Klachten coördinator	Klachten functionaris	Bemiddelings gesprek
Aantal klagers	0	0	0
Klachten (klachtonderdelen)	0	0	0
Bijstand	0	0	0
- advocaat/jurist			
- cliëntvertrouwenspersoon			
- advocaat en cliëntvertrouwenspersoon			
Klachtencommissie	BOPZ	WKCZ / Wkkgz / Jeugdwet	
Gegrond	0	0	
Ongegrond	0	0	
Deels ongegrond	0	0	
Bemiddeld op hoorzitting	0	0	
Niet ontvankelijk	0	0	
Deels niet ontvankelijk / deels ongegrond	0	0	
Ingetrokken	0	0	
Klachtencommissie onbevoegd	0	0	
Procedure gestaakt	0	0	
Nog in behandeling op 31-12-2020*	0	0	

Tabel 1. Klachtenoverzicht

2.4 Evaluatie cliënttevredenheid

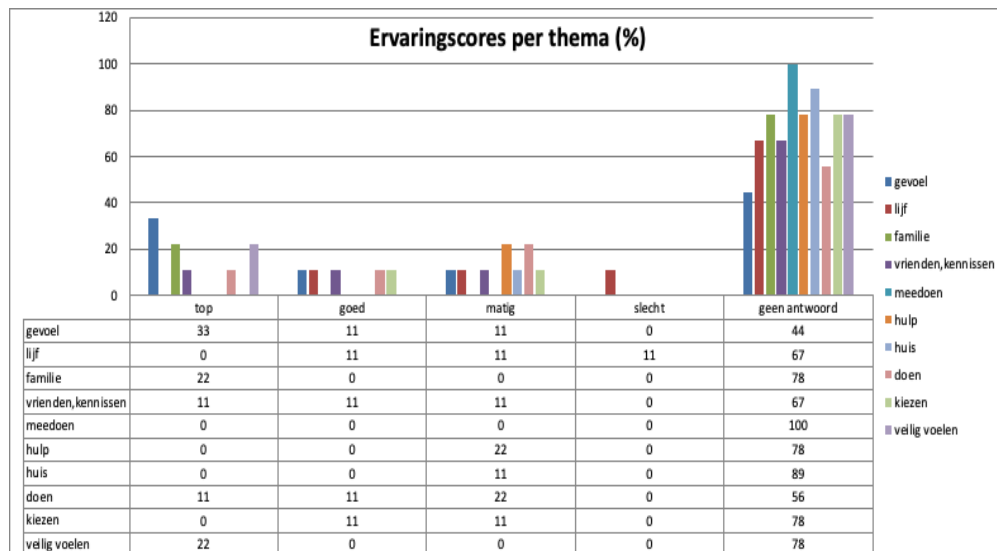
De tevredenheid en het geluk van de cliënt is erg belangrijk. Om dit blijvend te monitoren en te optimaliseren, maakt Nova gebruik van het instrument 'Dit vind ik ervan!'. Dit vind ik ervan (DVIE) is een instrument wat ontwikkeld is om de tevredenheid van de cliënt te onderzoeken aan de hand van tien verschillende thema's. Door middel van dialoog met cliënt en/of verzorgers wordt er ruimte gecreëerd om te vertellen wat er voor hem/haar toe doet, 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.

Uitkomsten van DVIE

In 2020 zijn er 16 cliënten in zorg geweest vanuit de WLZ waarbij de vorm DVIE wordt afgenomen. Van de 16 cliënten zijn er negen tevredenheidsonderzoeken succesvol afgenomen, dat betekent een responspercentage van 56,25%. De redenen waarom er bij de overige 7 cliënten geen DVIE aanwezig is, is wisselend. Bij twee cliënten was de zorg nog maar recent gestart, voor één cliënt is de zorg afgesloten voordat DVIE afgenomen kon worden. Voor de overige vier cliënten is er geen toestemming om video opnames te maken die in het domein van 'Ik Toon' liggen. De cliënten waarbij DVIE is afgenomen liggen op twee verschillende groepen, groep Mars en groep Zon. Groep Zon bestaan uit drie WLZ cliënten en Mars uit vijf WLZ cliënten.

Kwantitatieve gegevens:

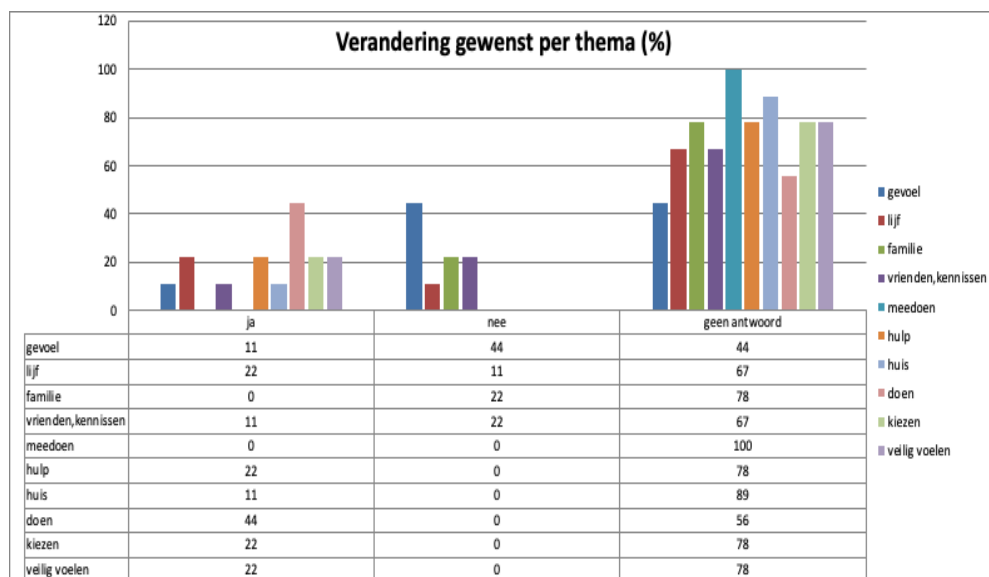
Gekeken naar de kwantitatieve gegevens valt direct op dat er voor het merendeel van de thema's geen antwoord is gegeven. De doelgroep kenmerkt zich met cliënten met een korte concentratie boog waardoor er 1 tot 4 thema's behandeld worden. Opvallend is dat geen cliënt gekozen heeft om het thema 'meedoen' te bespreken. De gescoorde thema's liggen qua scores zeer uiteen. Gekeken naar de thema's waar verandering gewenst is, valt op dat het thema 'doen' hoog scoort op verandering gewenst, en het thema 'gevoel' het minste. Tevens wordt het thema 'doen' als belangrijkste gescoord onder de cliënten.



Figuur 3. Overzicht kwantitatieve gegevens clienttevredenheid

Kwalitatieve gegevens

Uit de kwalitatieve gegevens valt op te maken dat er voornamelijk verandering gewenst is gericht op het thema 'doen'. Gekeken naar de kern van de dialogen omtrent het thema 'doen' zijn: verschillende sporten (rennen, boxen, gymzaal) om meer energie kwijt te raken en beautymiddagen. Het punt beautymiddagen is direct opgepakt en wordt twee middagen in de week georganiseerd. Vanwege de corona maatregelen zijn veel activiteiten dit jaar niet doorgedaan vanwege het sluiten van sportorganisaties, buurthuizen en het verbod op groepsvorming buiten. Op de thema's lijf, hulp, kiezen en veilig voelen is ook verandering gewenst. Een terugkomend thema lijkt indirect de gevolgen van corona te zijn. Zo willen cliënten graag meer naar buiten (uit thema 'veilig voelen'), en meer keuze in activiteiten (uit thema 'kiezen'). Als speerpunt voor komend jaar wordt de focus gelegd op meerdere sportactiviteiten indien de maatregelen vanuit de overheid het toelaten. Op het thema 'Lijf' is er ook verandering gewenst. Uit de dialoog komt naar voren dat dit veranderingen zijn in de puberteit waardoor seksuele voorlichting is ingezet.



Figuur 4. Overzicht kwalitatieve gegevens clienttevredenheid

Uitkomsten CEM+

Voor kinderen uit de jeugdwet is de CEM+ afgenomen. De CEM+ staat voor Cliënt Ervaringen Monitor plus. Het is een korte vragenlijst met 10 vragen en richt zich op de punten:

- Toegankelijkheid van de hulp;
- Kwaliteit van de hulp;
- Samenwerking en de effectiviteit van de hulpverlening op het gebied van gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie;
- Cliënttevredenheid over het nut/effect van de hulp;
- De mate waarin de cliënt verder kan zonder hulp.

De laatste twee punten zijn afkomstig uit de geharmoniseerde set outcome-indicatoren die zijn vastgesteld door de VNG en de brancheorganisaties met steun van het Nederlands Jeugdinstituut. In het jaar 2020 zijn er voor 53 cliënten de CEM+ vragenlijsten verstuurd. In totaal zijn er 68 vragenlijsten verstuurd. Dit komt omdat sommige cliënten meerdere wettelijk vertegenwoordigers hebben en twee cliënten die ouder zijn dan 12 jaar en derhalve in staat zijn om de vragenlijst zelf in te vullen. Voor één ouder is een vragenlijst gestuurd voor einde hulp. De wettelijk vertegenwoordigers en cliënten zijn allemaal geïnformeerd over de vragenlijst en hebben twee maanden de tijd gehad om deze in te vullen. In totaal hebben 15 mensen de vragenlijst ingevuld wat een responspercentage betreft van 22,06%. Van de 15 vragenlijsten zijn er 3 die niet gedeeld werden met Nova Kind-Jeugdcentrum, wat resulteert in 12 ingevulde vragenlijsten om te analyseren.

3. De hulpverlener luistert goed naar wat mijn kind of ons gezin nodig heeft.	Helemaal mee eens 41,67% Mee eens 58,33%
4. Beslissingen over de hulp worden samen met mij en mijn kind genomen.	Helemaal mee eens 16,67% Mee eens 75% Niet mee eens 8,33%
5. Ik ben tevreden over de manier waarop ik betrokken wordt bij de hulp van mijn kind.	Helemaal mee eens 25% Mee eens 41,67% Niet mee eens 16,67% Helemaal niet mee eens 8,33% Weet niet 8,33%
6. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende hulpverleners	Helemaal mee eens 16,67% Mee eens 66,67% Weet niet 16,67%
7. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de hulpverlener(s) en school/het kinderdagverblijf	Helemaal mee eens 16,67% Mee eens 41,67% Niet mee eens 8,33% Mijn kind zit niet op school 8,33% Samenwerking niet nodig 16,67%

Tabel 2. Uitkomsten CEM+

Binnen de CEM+ worden meerdere vragen gesteld op verschillende onderdelen. De eerste twee vragen worden niet meegenomen in de analyse omdat het niet relevant is voor Nova Kind-Jeugdcentrum. In tabel 1 zijn de uitkomsten van vraag 3 tot en met 7 inzichtelijk gemaakt. In figuur 1 zijn de uitkomsten inzichtelijk gebracht van vraag 8. In vraag 9 wordt gevraagd hoe nuttig de hulp is voor hun kind en als tweede wordt er gevraagd hoe nuttig de hulp voor hun is. Het gemiddelde wat ouders geven over hoe nuttig de hulp voor hun kind is een 7,7. Ze geven het gemiddeld een hoe nuttig het voor hunzelf is een 7,4. De cliënten geven gemiddeld een 9 op de nuttigheid van de zorg.

Gekeken naar hoe ouders en cliënten op de onderdelen scoren vallen de volgende thema's op, 'Thuis', 'Vrije tijd', 'Vel/mentaal' en 'Zelfvertrouwen'. Op deze thema's wordt er negatief gescoord. Dit kan te maken hebben met de rede van aanmelding. Desniettemin zullen deze thema's volgend jaar extra focus krijgen bij de jeugdwet cliënten.



Figuur 5. Diagrammen uitkomsten CEM+

2.5 Samenwerkingsanalyse

Omdat Nova midden in de samenleving wil staan stimuleren wij de samenwerking met andere organisaties en bedrijven. Nova is lid van Branche organisatie KLIK en Stichting Sizon. Sizon is een open samenwerkingsverband. Specialisten die zijn aangesloten zijn: Family Supporters, Timon, Groei en Glunder, Zigzag, Boemerang zorg, De Zorgcoach, Edulife, Terminal 18, 2Learn, Fibbe, Yoep en zorgeloos ambuland. Met Sizon bundelen we onze lokale, professionele krachten tot een sterk landelijk netwerk.

Nova werkte in 2020 onder andere samen met de volgende hoofdaanbieders: Bascule, Cordaan, Groei en Glunder, Leger des Heils, Ons Tweede Thuis, Philadelphia, LeVVel, William Schrikker Stichting (WSS). De ervaringen met bovengenoemde opdrachtgevers/leveranciers zijn voldoende tot goed.

Naast het leveren van zorg in onderaannemerschap biedt Nova zorg vanuit de WLZ en vanuit gemeenten (Jeugdwet). Het contact met de gemeente Amsterdam en afgeven van de nodige beschikkingen verloopt moeizaam. Nova is in gemeente Amsterdam niet ingekocht voor het C segment. Hierdoor kunnen wij niet alle aangemelde kinderen de zorg bieden die zij nodig hebben. Ouders geven aan dat er geen keuzevrijheid meer is, en ze de mogelijkheid voor kleinschalige zorg missen. Nog meer dan voorheen vragen de veranderingen dat we met elkaar samenwerken, de verbinding houden en nieuwe wegen zoeken. Helaas maakt het nieuwe zorgstelsel in Amsterdam (en Stichtse Vecht) dit moeilijk. In het kader van de verandering in het inkoopbeleid van de jeugdzorg zet Nova daarom extra in op de profilering van onze dienstverlening en werkwijze bij gemeente Utrecht West. Utrecht West hanteert momenteel (op gemeente Stichtse Vecht na) wel een open house policy. Hier is ook voor gekozen met de aankomende aanbestedingen voor 2022 in acht genomen.

2.6 Communicatie en voorlichting

In 2021 zetten we in op zichtbaar zijn en willen we onze stem laten horen. Dit door onder andere een hernieuwde folder verspreiden, cliëntinformatiepakket herzien en meer informatie via de website te verspreiden zoals de nieuwsbrief. Daarnaast willen wij de social media accounts Facebook en LinkedIn meer gebruiken en meer berichten delen om externe communicatie uit te breiden en exposure te vergroten. In 2021 blijft het in de communicatie ook draaien om de begrippen: aandacht, dialoog, open lijnen en ontmoeting. Het contact tussen en met cliënten, ouders/belangenbehartigers, medewerkers en Raad van Bestuur blijft daarbij van belang en zullen we het hele jaar door faciliteren. Uit gesprekken met het team tijdens de halfjaarlijkse ontwikkel- en boordelingsgesprekken blijkt dit een onderscheidende waarde van Nova. Een verbeterpunt hierbij is de zichtbaarheid van de Raad van Toezicht, medewerkers kennen de leden niet persoonlijk en een verbeteractie is daarom om dit in 2021 op te pakken door middel van bezoeken op de locaties mocht de corona maatregelen dit toelaten.

2.7 Evaluatie Cliëntenraad

Vanuit de ouders van onze cliënten was er weinig animo was voor deelname, in 2019 waren er slechts 3 aanmeldingen. Uiteindelijk was het eerste ouderraad overleg op 8 oktober 2019. En dat was in verband met verschillende werktijden geen eenvoudige taak om voor elkaar te krijgen. Helaas hebben er in 2020, ondanks vele pogingen, nog geen cliëntenraad/ouderraad overleg bij Nova plaatsgevonden. Fysiek was het vanwege de corona maatregelen niet mogelijk, en helaas kwamen de leden van de raad niet tot een afspraak in de verschillende pogingen voor digitale meetings. Dit had meerdere redenen zoals verschillende werktijden en de corona maatregelen. Een groepsgesprek via de computer was helaas ook niet mogelijk omdat één van de leden niet digitaal is. Helaas is in maart 2020 de Corona Crisis uitgebroken en sinds die tijd heeft de raad stilgelegen. Doel is om in 2021 de cliëntenraad weer op te pakken. Dit is daarom een belangrijk aandachtspunt voor 2021. Er hebben geen nieuwe leden zich aangemeld, waardoor er opnieuw actief gezocht wordt naar nieuwe leden. Omdat de corona maatregelen het nog niet toelaten om fysiek samen te komen zal het digitaal worden ingepland. Elk kwartaal zal er een clientoverleg plaatsvinden.

4. Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In dit hoofdstuk worden onderwerpen besproken die een risico vormen en welke na evaluatie zijn gewijzigd of aandacht nodig hebben in 2021. Tevens is er een korte beschrijving gemaakt van mogelijke risicofactoren voor de continuïteit en aanbod van de zorg die Nova op dit moment biedt.

3.1 RI&E

De voorzitter van de Raad van Bestuur heeft de cursus Zorg RI&E voor kleine zorginstellingen gevolgd in 2020. Daarna is de RI&E doorlopen in de domeinen die van toepassing zijn binnen Nova. Er zijn in totaal 458 vragen doorlopen waar 46 knelpunten zijn uitgekomen. Uit de knelpunten zijn 26 actiepunten gekomen. De Raad van Bestuur heeft de actiepunten uitgebreid besproken. Er bleken 7 actiepunten niet van toepassing te zijn binnen Nova. Omtrent de overige 19 actiepunten zijn keuzes gemaakt en verbeteracties uitgevoerd binnen Nova. Er is momenteel nog één actiepunt dat op één van de locaties nog uitgevoerd moet worden. Echter is Nova afhankelijk van de levering en het plaatsen van dat product. Naar verwachting zal dat begin 2021 uitgevoerd worden.

3.2 Wijziging wet- en regelgeving

De gehandicaptenzorgsector is volop in transitie. Dit gaat gepaard met wijziging(en) in de wet- en regelgeving op basis waarvan Nova wordt gefinancierd. Tussentijdse wijzigingen van deze regelgeving kunnen een terugloop in inkomsten betekenen. Nova zal in 2021 het voortouw nemen om met een aantal zorgaanbieders uit gemeenten waar zij actief is, de gevolgen van wijziging van zorgcontracten in de specialistische jeugdzorg bespreekbaar te maken op gemeentelijk en landelijk niveau. Hiervoor wordt samengewerkt met externen en andere zorgaanbieders.

3.3 Incidenten

Goede kwaliteit van zorg voor de cliënt is de primaire doelstelling van Nova. Incidenten zijn daarbij niet uit te sluiten. Incidenten kunnen tot gevolg hebben dat extra kosten moeten worden gemaakt in verband met extra inzet van medewerkers of ingrepen in huisvesting/zorginfrastructuur. Ook kunnen incidenten de reputatie van Nova schaden.

3.4 Medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO)

Medewerkers zijn tevreden over hun werk als zij vertrouwen hebben in de organisatie waarvoor zij werken en trots zijn op wat ze doen. Als zij voldoende aandacht kunnen geven aan hun omgeving (cliënten en collega's) en die aandacht zelf ook krijgen. En als zij plezier beleven aan de mensen met wie en voor wie zij werken: zorgzaam, flexibel, enthousiast en bevlogen. Positief ervaren de medewerkers de communicatie binnen Nova: gezien worden, aandacht, dialoog, open lijnen en ontmoeting. Het contact tussen en met cliënten, ouders/belangenbehartigers, medewerkers en Raad van Bestuur is hierbij een belangrijk speerpunt. Uit gesprekken met het team blijkt dit een onderscheidende waarde van Nova is. Om de deskundigheid verder op te bouwen organiseert Nova regelmatig studiedagen. Wat betreft deskundigheidsbevordering heeft Nova afgelopen jaar verschillende studiedagen georganiseerd over agressie, seksualiteit en sensorisch integratie. Daarnaast is er een individueel scholingsplan opgesteld waarin medewerkers zich geschoold hebben in verschillende specialisaties. Nova biedt tevens per groep en voor het ambulante team maandelijks clientoverleg en werkbegeleiding door de gedragswetenschapper, teamoverleg en intervisie/supervisie door een GZ psycholoog. Er is budget uitgegeven aan deskundigheidsbevordering, welke voor 2020 ook was begroot.

In 2021 zullen we aandacht en plezier op locaties én in onze dienstverlening blijven bevorderen. Dit door middel van leuke teamactiviteiten (wanneer de corona maatregelen dit toelaten), vieren wat er te vieren valt (zoals paaslunch, valentijn) studiedagen en intervisie/supervisie bijeenkomsten. We werken aan een prettige (werk)sfeer op de locaties en in onze dienstverlening. Dit doen we door het stimuleren van teamactiviteiten, vrijdagmiddagborrels en het plannen van regelmatige studiedagen. Het gaat om activiteiten die gaan over aandacht, warmte en plezier. Ook voor de cliënten willen wij in 2021 weer leuke activiteiten plannen, wanneer het corona virus en de maatregelen dit toelaten.

Beoordelings- en ontwikkelgesprek

In het MTO is gevraagd wat de medewerkers positief vinden aan de samenwerking met de Raad van Bestuur en wat zij minder positief vinden. Onderstaand zijn de punten genoemd die als positief worden beoordeeld:

- open communicatie, helderheid, meedenken, zaken worden snel opgepakt, vragen worden snel beantwoord, serieus nemen/gehoord worden, korte lijnen, toegankelijkheid, vertrouwen, betrokkenheid, fijn contact.

Niet alle medewerkers hebben negatieve/minder positieve punten benoemd of hebben geen inhoudelijke feedback gegeven. De punten die wel genoemd zijn, verschillen van elkaar. Zo wordt benoemd dat contactpersonen voor verschillende zaken niet duidelijk zijn aangegeven. Het bestuur mag volgens het personeel in enkele gevallen strikter optreden en transparantie bieden over de alle ontwikkelingen.

Deze punten zijn allen door een verschillende medewerkers ingevuld er zijn geen medewerkers die hetzelfde verbeter/aandachtspunt hebben genoemd.

Medewerkers zijn positief over de organisatie. Woorden die veel genoemd zijn tijdens de gesprekken zijn:

- leuk, warm, fijn, open, leerzaam, betrokken, flexibel, familiegevoel, gezelligheid, korte lijnen, goed bereikbaar en verantwoordelijkheid.

De medewerkers hebben het gevoel dat hun kwaliteiten voldoende worden benut en dat zij kunnen aangeven wat hun ontwikkelwensen zijn in het werk. De planning in het ambulante werk wordt soms als lastig ervaren, echter wordt hier voldoende ondersteuning in geboden. Er wordt aangegeven dat de collega's zorgzaam, flexibel, enthousiast en bevolgen zijn. Daarnaast vinden de medewerkers het erg leuk om met veel plezier en liefde met de kinderen en hun collega's te werken. De verantwoordelijkheid in het werk wordt als prettig ervaren en geeft voldoening in het werk in het helpen van anderen en elkaar helpen groeien. De medewerkers geven aan terecht? kunnen bij het bestuur en hun besproken punten worden ook gelijk opgepakt. Genoemd wordt dat er tijd wordt gemaakt ondanks de drukte en zij zich op hun gemak voelen bij het bestuur. Daarnaast komt het bestuur regelmatig kijken hoe het gaat op de groep wat een betrokken gevoel geeft bij het team. Doordat er openheid heerst hebben medewerkers het gevoel eerlijk te kunnen zijn en zij voelen de ruimte om hun wensen aan te geven. De mate van flexibiliteit wordt als zeer prettig ervaren. Veel medewerkers benoemen hun werk afwisselend te vinden in de verschillende ambulante trajecten en de combinatie met het werken op één of meer van de behandelgroepen op Nova.

Het werkklimaat is over het algemeen positief. De samenwerking onderling wordt als prettig ervaren en wanneer er dingen spelen wordt dit tijdig opgelost. De veiligheidscultuur in de samenwerking is positief. De fysieke veiligheid wisselt per periode. Dit heeft te maken met de incidenten die voorvallen met cliënten op de behandelgroepen. Wanneer cliënten bijvoorbeeld overprikkeld of boos zijn kunnen ze agressief worden zowel verbaal als non verbaal. Dit kan een negatieve invloed hebben op het gevoel van fysieke veiligheid. Om het gevoel van fysieke veiligheid te vergroten werkt Nova met voldoende medewerkers op de behandelgroepen en daarnaast is er altijd achterwacht aanwezig om te ondersteunen wanneer het nodig is. De medewerkers hebben in 2020 een fysieke training gehad in de omgang met agressie. Genoemd wordt door de medewerkers dat zij zich hierdoor sterker en zekerder voelen op de groep en ook in de samenwerking met collega's tijdens de incidenten. De medewerkers die sinds midden/eind 2020 werkzaam zijn bij Nova hebben door de corona maatregelen alleen nog een digitale agressie training gehad. Wanneer de maatregelen versoepelen zal er zo snel mogelijk ook aan hen een fysieke agressie training aangeboden worden. Tot die tijd zal er altijd voldoende ondersteuning zijn op de groep door eerder getraind personeel. Er op de behandelgroepen altijd een kans zijn dat cliënten escaleren en verbaal en/of non verbaal agressief worden. Belangrijk is dat de medewerkers zich bekwaam en bevoegd voelen. Medewerkers geven aan tevreden te zijn over de ontwikkelmogelijkheden binnen Nova. De studiedagen en deskundigheidsbevordering vinden zij erg leerzaam. Daarnaast vinden zij de mogelijkheden prettig in het volgen van cursussen en opleidingen. Over de arbeids- en werkomstandigheden zijn de medewerkers positief.

Enquête medewerkers

In januari 2021 heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de medewerkerstevredenheid binnen Nova. Medewerkers konden anoniem deelnemen. Van de 28 medewerkers in dienst hebben 14 medewerkers deelgenomen aan het enquêteonderzoek. Onderstaand worden de resultaten kort weergegeven.

Medewerkers konden kiezen in de schaal van 1 tot 5 hoe tevreden zij zijn, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 5 staat voor heel erg tevreden. Vier medewerkers geven aan 5 en 10 medewerkers geven een 4. De medewerkers van Nova geven aan erg tevreden te zijn over hun werk bij Nova. De kleinschaligheid, doorgroei mogelijkheden, gehoord worden, cliënt gerichtheid, gevoel van waardering en warmte wordt ook genoemd. Daarnaast benoemen de medewerkers dat zij vinden dat Nova een fijne werkplek is, er goed contact is met elkaar, er korte lijnen zijn, afwisseling in werkzaamheden, veel flexibiliteit, aandacht voor de medewerkers en persoonlijke groei. Wat volgens één medewerker de tevredenheid nog beter kan maken is de werkdruk verlagen (door schoonmaaktaken, administratie en agressie bij cliënten) en door één andere medewerker dat bij collega's wordt gemaakt dat zij soms gebrek hebben aan structuur/overzicht. Alle medewerkers die hebben deelgenomen aan de enquête geven aan tevreden te zijn over het werkklimaat (inclusief veiligheidscultuur en de fysieke veiligheid) binnen Nova. In de enquête geven 13 medewerkers het volgende aan:

- ✓ dat de arbeids- en werkomstandigheden binnen Nova goed, prima en fijn zijn.
- ✓ er wordt rekening gehouden met de draagkracht van medewerkers,

- ✓ er wordt altijd meegedacht door bestuur,
- ✓ er zijn duidelijke protocollen omtrent omgaan met fysiek geweld
- ✓ er zijn duidelijke afspraken
- ✓ er is betrokkenheid om elkaar te helpen
- ✓ er wordt goede scholing wordt gegeven
- ✓ er altijd achterwacht aanwezig is voor ondersteuning
- ✓ er heerst veiligheid en openheid,
- ✓ er wordt rekening gehouden met de gezondheid,
- ✓ de organisatie beweegt met hen mee
- ✓ er is voldoende werkdruk voor motivatie.

De overleggen en de intervisie hebben ook een bijdrage geleverd aan het veilige gevoel. Er is een medewerker die aangeeft over het algemeen tevreden te zijn, maar er wel eens onveilige situaties voorkomen wat hij/zij vervelend vindt. Slechts één medewerker benoemd dat hij/zij soms hoge werkdruk ervaart en het lastig vindt om balans te vinden in de begeleiding en de dagelijkse taken. Een andere medewerker geeft aan de werkomstandigheden goed te vinden maar er wel pittige werkdagen tussen zitten vanwege het vele bewegen. Over de ontwikkelmogelijkheden (inclusief de mogelijkheden om bekwaam en bevoegd te blijven) geven alle medewerkers aan deze goed te vinden. Aangegeven wordt dat er altijd wordt meegedacht, er aandacht aan wordt besteed, een eerlijke kans is geboden wordt om door te groeien voor iedereen, het altijd aangegeven kan worden en het bestuur kijkt naar vervolgcursussen en doorgroeimogelijkheden. Als positief wordt ervaren dat er gekeken wordt naar iemands kwaliteiten en kansen en er regelmatig wordt gevraagd of er interesses zijn in trainingen. Positief ervaren de medewerkers de communicatie binnen Nova: gezien worden, aandacht, dialoog, open lijnen en ontmoeting. Het contact tussen en met cliënten, ouders/belangenbehartigers, medewerkers en Raad van Bestuur is hierbij een belangrijk speerpunt. De studiedagen worden als een meerwaarde ervaren en wordt gezien als een positieve bevordering van deskundigheid. Wat betreft scholing heeft Nova afgelopen jaar verschillende studiedagen ingericht met betrekking tot o.a. agressie, seksualiteit en sensorisch integratie. Daarnaast is er tevens een individueel scholingsplan opgesteld waarin medewerkers verschillende specialisaties hebben opgedaan, zoals: speltherapie (5 medewerkers), RBT/ABA (3 medewerkers), HBO Social Work (1 medewerker), BHV (5 medewerkers), creatieve therapie aangeboden (een medewerker). En ook cursus omgaan met het systeem Dyflexis. Daarnaast delen medewerkers hun deskundigheid.

3.5 Inschakelen vertrouwenspersoon

Dit jaar heeft geen medewerker contact gezocht met de vertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon is dit jaar derhalve niet ingeschakeld.

3.6 Algemene Verordening Gegevensverwerking

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt het opstellen van privacy beleid verplicht. Alle medewerkers houden zich aan de afspraken rond geheimhouding van privacygevoelige informatie. Nova controleert twee keer per jaar het privacy beleid en evalueert tweemaal per jaar of alles volgens protocol verloopt. Alle medewerkers hebben uitleg gekregen over de inzet van de AVG bij Nova. Wilt u hier meer over lezen: download dan ons Privacy reglement op onze website.

4. Blik op de toekomst

In dit jaarplan komen verschillende analyses naar voren, zoals de beschrijving van de interne audits, RIE&E, systeembeoordeling, MTO en clienttevredenheid. Uit de analyses worden mogelijke verbeteracties geformuleerd.

4.1 Kwaliteitsdoelstellingen

De corona-uitbraak heeft geleid tot extra kosten en gederfde opbrengsten. Gezien de getroffen maatregelen en de reeds toegezegde maar nog te maken aanspraken op overheidssteun gaan wij ervan uit dat de continuïteit van Nova Kind-Jeugdcentrum niet in gevaar komt en dat wij 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 en bestaat hier grote onzekerheid over. De realiteit van de ontwikkelingen rondom het coronavirus is immers, dat niemand precies weet wat er 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 denkbeeldig dat in de komende periode maatregelen worden verlengd of dat nieuwe maatregelen moeten worden genomen.

4.2 Verbeteracties

Verbeterpunten en voorgestelde acties:

Ondanks de positieve ontwikkelingen blijven er belangrijke aandachtspunten zoals:

Verbeterdoelen en voorgestelde acties		Trekker
Persoonsgerichte zorg op maat		
1.	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
2.	Wij investeren in 2021-22 extra in onze gebouwen en onze inventaris op basis van een verantwoord financieel meerjarenbeleid.	Raad van Bestuur
3.	Wij zetten stappen voorwaarts in het makkelijker en duidelijker maken van de werkzaamheden in de zorg: wij maken 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
4.	Uitbreiden van onze cliëntenraad: ouder/verzorger(s) van cliënten op een creatieve wijze stimuleren om deel te nemen aan onze cliëntenraad.	Raad van Bestuur
5.	Clienttevredenheidsonderzoek beter integreren en ouder/verzorger(s) stimuleren om deel te nemen aan het client tevredenheidsonderzoek (CEM).	Raad van Bestuur
Nova in ontwikkeling		
6.	Wij geven team Nova volop kansen om hun eigen deskundigheid te behouden en te versterken. Wij onderzoeken de mogelijkheden van persoonlijk opleidingsbudgetten, scholing en ontwikkeling en voeren waar mogelijk hier beleid op in.	Raad van bestuur en HR
7.	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
8.	Wij willen zo aantrekkelijk mogelijk zijn als werkgever. Daartoe streven we naar maximale flexibiliteit en geven wij alle medewerkers binnen de gestelde kaders, bijvoorbeeld wat betreft invloed op hun eigen rooster. Wij investeren in duurzame inzetbaarheid voor onze medewerkers, wij bieden goede secundaire arbeidsvoorwaarden en een prettig werkklimaat, waarin iedereen zich gehoord en gezien voelt.	Raad van Bestuur en HR
Stabiele basis – basis op orde		
9.	Wij investeren in 2021 extra in onze locaties, tuinen en onze inventaris op basis van een verantwoord financieel meerjarenbeleid.	Raad van bestuur
10.	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
11.	Nieuwe locatie gericht op:	Raad van bestuur

	<ul style="list-style-type: none"> - tieners met gedragsproblematiek in Amsterdam, - nieuwe locatie voor Groep Zon in Amsterdam en - een locatie in Utrecht West voor kantoor en overlegruimte. 	
Profileren en Communicatie (intern en extern)		
12.	In 2021 zetten we in op zichtbaar zijn en willen we onze stem laten horen. Dit door onder andere de hernieuwde folder verspreiden – vooral in gemeente utrecht west	Raad van bestuur
13.	Cliëntinformatiepakket herzien	Raad van bestuur
14.	Informatie via website ontsluiten zoals nieuwsbrief	Raad van bestuur, Suzanne Roest
15.	Social media accounts meer gebruiken en meer berichten delen om externe communicatie uit te breiden en exposure te vergroten.	Raad van bestuur, Suzanne Roest
16.	In 2021 blijft het in de communicatie ook draaien om de begrippen: aandacht, dialoog, open lijnen en ontmoeting. Verbeterpunt hierbij is de zichtbaarheid van de Raad van Toezicht, medewerkers kennen de leden niet persoonlijk en een verbeteractie is daarom om dit in 2021 op te pakken door het plannen van bezoeken en het uitnodigen van de Raad van toezicht bij bijvoorbeeld vrijdagmiddagborrels of andere teamactiviteiten wanneer de corona maatregelen dit toelaten.	Raad van Toezicht
17.	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 verandering in de jeugdwet of de gemeente Amsterdam ? zet Nova extra in op de profilering van onze dienstverlening en werkwijze bij gemeente Utrecht West. Ook in het licht van de aankomende aanbestedingen voor 2022.	Raad van bestuur

Tabel 3. Verbeterpunten en voorgestelde acties