



JAAR- & KWALITEITSVERSLAG 2023



INHOUDSOPGAVE

SAMEN DOELGERICHT NAAR DE TOEKOMST KIJKEN	3		
PROFIEL NOVA	4	VEILIGHEID & RISICO'S	22
Visie en missie	4	Risico-inventarisatie en evaluatie	22
Kernwaarden	4	Wijziging wet- en regelgeving	23
Zorgaanbod en werkwijze	6	Analyse van klachten	24
Locaties en werkgebied	6	Analyse van meldingen en incidenten	25
Nova-impact in 2023	6	MIC (Melding Incident Cliënt)	26
Het Nova-jaar 2023 in vogelvlucht	7	MIM (Melding Incident Medewerker)	27
		Informatiebeveiliging en privacy	28
STRUCTUUR & GOVERNANCE	8	Informatiebeveiliging	28
Raad van Bestuur	8	Privacy algemeen	28
Raad van Toezicht	8	Datalekken	28
Jaarverslag Raad van Toezicht	9	Inschakelen vertrouwenspersoon	28
Medezeggenschap	10		
Cliëntenraad	10	STUREN OP KWALITEIT	29
Ondernemingsraad	10	Kwaliteitssysteem	29
		Kwaliteitsindicatoren	29
ONTWIKKELING NOVA	11	Cliëntervaring	30
Maatschappelijke ontwikkelingen	11	Evaluatie cliënttevredenheid	30
Inclusieve samenleving	11	Uitkomsten CEM +	34
Duurzaamheid	12	Medewerkerservaring	35
Arbeidsmarkt	12	Interne audit	37
Cliëntverloop	12	Externe audit	37
In- en uitstroom	12	Zorgplannen en rapportages	38
Personeelsformatie	14	Aandachtsfunctionarisgebieden	38
Vakbekwame medewerkers	14		
In- en uitstroom medewerkers	14	KWALITEITSDOELSTELLINGEN	42
Ziekteverzuim	16	Evaluatie speerpunten 2023	43
Scholing	17		
Ontwikkeling locaties	18		
Groep Zon	18		
Groep Pluto	18		
Groep Mars	19		
Groep Jupiter	19		
Komeet	19		
SWOT-Analyse	20		
Stakeholderanalyse	21		



SAMEN DOELGERICHT NAAR DE TOEKOMST KIJKEN

Dit kwaliteitsverslag betreft geen verantwoording, maar in dit verslag blikt Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (verder in dit document Nova genoemd) terug op de behaalde resultaten in 2023 en voorgaande jaren. Tevens geeft Nova een vooruitblik naar 2024. Goede zorg bereiken we samen met de mensen om wie het gaat!

Het jaar 2023 is voorbij gevlogen, een perfect moment om terug te kijken en de schijnwerpers te richten op onze passie: de zorg voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen bij Nova. Het was een jaar vol dynamiek, waarin onze gedreven en kundige medewerkers bergen hebben verzet én we samen grote stappen vooruit hebben gezet. Dit jaarverslag en kwaliteitsverslag vormen een venster waardoor we reflecteren op de impact van 2023 op Nova en de waardevolle rol die wij spelen voor onze doelgroep. Dankzij onze flexibiliteit en veerkracht hebben we ons verder ontwikkeld, met een gerichte focus op de eerste drie kernpijlers van het kwaliteitskompas: het zorgproces, cliëntervaringen en professionele groei, welke samen de basis vormen voor onze vierde pijler: inzicht in kwaliteit.

We zien onze principes steeds meer tot leven komen in alles wat we doen, van inclusiviteit en duurzaamheid tot het verbeteren van de arbeidsmarkt. Dit verslag belicht de doelstellingen uit ons jaarplan 2023 'Klaar voor de toekomst, Samen ontwikkelen we verder', waarin we de eerste stappen hebben gezet om Nova toekomstbestendig te maken. We zijn een organisatie die blijft groeien en zich ontwikkelen, ondanks de uitdagingen die we tegenkomen. Met de kwaliteit van onze zorg als onverminderd focuspunt. Het afgelopen jaar heeft ons nog meer doen realiseren hoe belangrijk het is om bij te dragen aan drie maatschappelijke thema's: een inclusieve samenleving, verduurzaming en de arbeidsmarkt. Samen zetten we onze schouders onder deze uitdagingen voor de komende jaren.

Bij Nova zetten we onze cliënten en hun naasten altijd op de eerste plaats, luisteren we aandachtig naar hun behoeften en spelen hierop in met betrokkenheid en expertise. De persoonlijke band met onze cliënten en hun naasten, is wat ons drijft. Het is de wisselwerking van samen kiezen en zorgen die centraal staan. In gesprek met onze cliënten, hun naasten en ons team vinden we inspiratie voor vernieuwing en innovatie. Met het oog op de toenemende zorgvraag onderzoeken we bij Nova continu hoe we zorg op maat kunnen blijven bieden. We zijn ontzettend trots op wat we samen bereikt hebben en kijken vol vertrouwen naar de toekomst.

Rowan, Lester en Amber Bijeman
Raad van bestuur

PROFIEL NOVA

Nova is een gespecialiseerd centrum voor alle kinderen en jongeren, met en zonder beperking, die hulp nodig hebben. Binnen Nova wordt op maat ondersteuning geboden waardoor de cliënten en het cliëntsysteem in hun eigen tempo ontwikkeling kunnen doormaken. Samen doelgericht naar de toekomst kijken, daar staat Nova voor. Wij bieden zorg op maat en kijken naar wat écht nodig is. Ons aanbod is breed en wordt op maat samengesteld in overleg met verschillende deskundigen in een persoonlijk zorgplan. Onze missie, visie en kernwaarden zijn richting- en zingevend.

Visie en missie

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, 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 die leiden tot een positieve ontwikkeling. De missie is gestoeld op onze visie: '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 wat nodig is en biedt hulp die het beste aansluit in de vorm van begeleiding, coaching en behandeling. Gezocht wordt naar mogelijkheden om de ontwikkeling 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.

Kernwaarden

De volgende kernwaarden vormen de onderlegger van onze strategie en zijn de basis van waaruit wij keuzes maken. We vragen iedere medewerker over onderstaande waarden na te denken, er met elkaar over te praten en er betekenis aan te geven in het dagelijkse werk. In onze koers gaat Nova uit van de volgende vijf kernwaarden:

Samen

We doen het samen. We zijn trots op onze familiecultuur en de binding binnen Nova. Met warme aandacht voor elkaar, werken we professioneel samen. Wij ondersteunen samen onze doelgroep en ouder/verzorger(s). Nova is maatschappelijk betrokken en toegankelijk in de regio. Nova wil haar krachten zoveel mogelijk met die andere partijen bundelen. Samen kunnen we de meest complete en beste oplossing bieden voor zorgvragen die onze doelgroep heeft. En niet te vergeten: samen met de naasten van onze cliënten. Het team heeft één doel: kwalitatieve cliëntgerichte zorg op maat leveren.

Positiviteit

Nova zet het realiseren van een open en fijn klimaat en positiviteit voorop. Het is van belang dat Team Nova in een prettige omgeving kan werken, zodat het team zijn kwaliteiten zo goed mogelijk kan benutten, namelijk het aanbieden van deskundige zorg op maat. Nova kijkt positief en naar hetgeen wat kinderen en jongeren wél kunnen.

Deskundigheid

Kwalitatief goede zorg bieden; dat is het uitgangspunt van Nova. Nova voldoet aan de Governancecode en WNT en is daarnaast HKZ-gecertificeerd. Dit houdt in dat medewerkers aan de vereisten voldoen op het gebied van diploma's, certificaten en registraties. Om dat te kunnen garanderen zorgen we ervoor dat medewerkers opgeleid worden en dat zij in een prettige omgeving kunnen werken. We houden ons aan de geldende regels, wetten en afspraken die we met elkaar maken en volgen hierin de governance code en het kwaliteitskompas.

Betrokkenheid

In onze zorg speelt 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 zij persoonlijk kunnen instemmen met zorgbeslissingen. Onze werkwijze is open, beschikbaar, betrouwbaar en persoonlijk. Goede zorg en ondersteuning komen naar onze mening tot stand in de dialoog.

Creativiteit

Maatwerk is noodzakelijk in de jeugd- en gehandicaptenzorg en vraagt om flexibiliteit en creativiteit. Nova staat ervoor dat niet één vaste behandelmethode of interventie aansluit bij kinderen en jongeren, maar dat een combinatie tot de beste groei leidt. Wij bewegen mee en passen waar nodig de behandelmethode of interventie aan, aan de situatie of behoefte van de cliënt. Tijdens de intake worden de interesses uitgevraagd. Deze interesses worden gebruikt gedurende het behandeltraject om aan te sluiten, interesse te wekken, aandacht te vragen en te motiveren voor de zorg/hulpverlening. Ook kan creativiteit en het inzetten van interesses leiden tot een goed beloningssysteem. Creativiteit komt daarnaast terug in het themagericht werken.



Zorgaanbod en werkwijze

Binnen Nova bieden wij zorg aan cliënten vanuit verschillende zorgdomeinen, namelijk de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet (JW). Vanuit die zorgdomeinen en de gehandicaptenzorg worden kwaliteitseisen gesteld voor cliënten. Wij vinden het belangrijk dat iedereen binnen Nova verbinding maakt tussen de dagelijkse zorg en de verantwoording. Vanuit Nova wordt dagbehandeling, naschoolse begeleiding/behandeling, thuisbegeleiding, schoolbegeleiding, trainingen, coaching, therapie en behandeling, onderzoek en diagnostiek en ouderbegeleiding en opvoedondersteuning geboden. Hierbij maken wij gebruik van verschillende methodieken, aangepast op de persoonlijke zorgvraag. De lijnen binnen Nova zijn kort en er is echte aandacht voor de cliënten. Dat kan omdat Nova als kleinschalige zorgorganisatie slagvaardig en doelgericht is. Op deze manier blijft Nova flexibel en in staat om mee te denken. Voor meer informatie over de methodieken van Nova, kun je de website www.novacentrum.nl/aanbod bezoeken.



Locaties en werkgebied

Nova heeft momenteel vier locaties binnen Amsterdam Zuidoost (kantoor en groep Mars, Jupiter en Pluto), één locatie in Landsmeer (Groep Zon) en één kantoorlocatie in Utrecht. In de omgeving Amsterdam, Zaanstad, Utrecht en omstreken, zoals Nigtevecht, Ouderkerk aan de Amstel, Diemen, Maarssen en Breukelen biedt Nova ambulante zorg.

Nova-impact in 2023

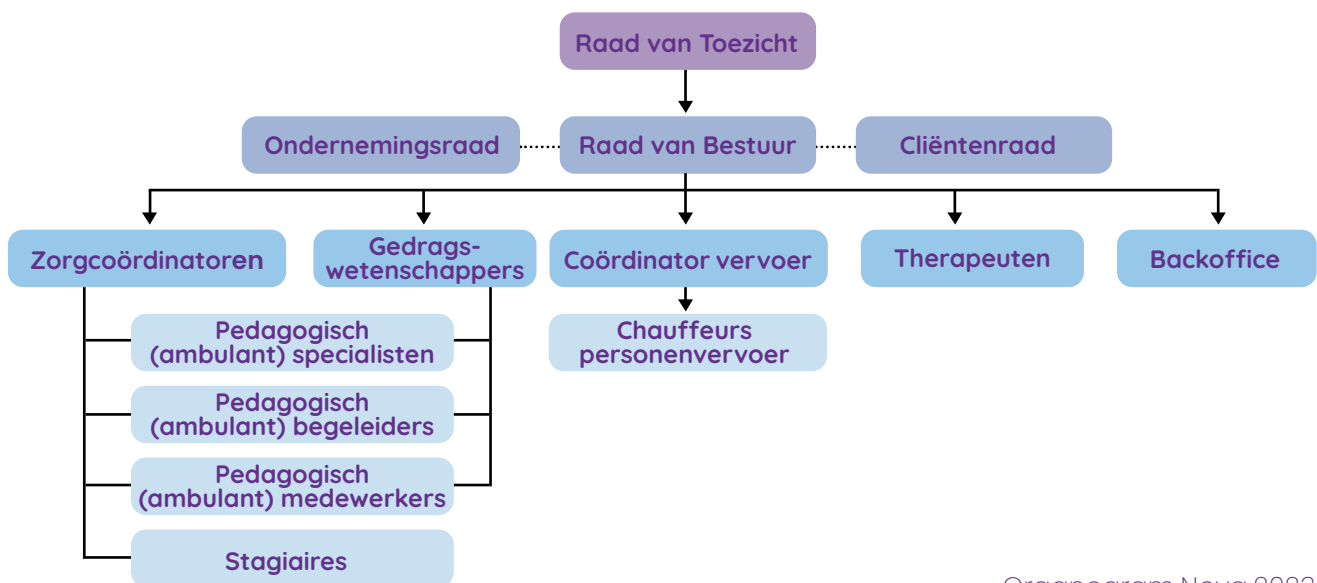
- | | |
|---|--|
| 149 kinderen, tieners en (jong) volwassenen Nova breed | 12 kinderen, tieners en (jong) volwassenen op groep Zon |
| 16 tieners op groep Mars | 64 gezinnen ambulant geholpen |
| 13 tieners en (jong)volwassenen op groep Jupiter | 68 collega's in hun kracht gezet |
| 44 kinderen op groep Pluto | |

Het Nova-jaar 2023 in vogelvlucht

- ✓ Kick off van het project 'Themagericht bewegen' op alle groepen. (februari)
- ✓ KOVnet registratie is gestart. (februari)
- ✓ Uitbreiding financieringsstroom vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. (Wmo, maart)
- ✓ Opnieuw de HKZ-certificering verlengd zonder verbeterpunten. (juni)
- ✓ Groep Jupiter is verhuisd naar onze nieuwe locatie aan de Grubbehoeve 30. Hier bezoeken jongeren tussen de 16 en 23 jaar de dagopvang en/of naschoolse opvang voor behandeling en begeleiding. De oude locatie aan de Groeneveen 6 wordt nu gebruikt als extern kantoor, waardoor er ook meer ruimte is vrijgekomen voor de kinderen van groep Pluto (locatie Kruitberg) met een werk- en therapieruimte. (juni)
- ✓ In juli zijn er officieel drie nieuwe leden binnen onze Raad van Toezicht (RvT) toegetreden. Dit betekent dat we nu naast eerder dit jaar in maart en oktober van de vorige leden fasegewijs afscheid hebben genomen.
- ✓ Op 4 juli vond de Nova teamdag plaats waarin het bestuur een presentatie van het jaarplan heeft gegeven. Daarnaast heeft de OR een korte presentatie gegeven over hun rol en de lopende zaken binnen Nova. Het programma stond vol met teambuildingsactiviteiten en het team kon zich voorafgaand inschrijven voor verschillende cursussen die bijdragen aan zelfontwikkeling, creativiteit en ontspanning, met name gegeven door collega's. Zo deden we: een klankschalensessie, cursus boogschieten, DJ workshop, salsa workshop, bloemschikken, en een cursus ervaar het maar gericht op tast en zintuigen. Tijdens de teamdag heeft de OR ook de nieuwe leden van de RvT ontmoet en is er ingestemd met het toetreden van de nieuwe leden. De dag werd afgesloten met een gezellige BBQ en silent disco.
- ✓ Er zijn mooie plannen gemaakt voor het vergroenen van de buitenplaatsen en het creëren van (natuurlijk) buitenspelen. Het hekwerk van de speeltuin van de locatie Kruitberg is aangepast voor een meer open karakter in de buurt en meer toezicht. De speeltuin op de locatie Landsmeer is gerealiseerd. De tuin van Groeneveen 6 is opgeknapt (september, 2023). De eerste stappen zijn gezet van de (nieuwe) speeltuin van de locatie Groeneveen 160e.
- ✓ Locaties zijn meer verduurzaamd, dit blijft een lopend proces.
- ✓ Er is een begin gemaakt met de plannen voor het nieuwe interieurontwerp voor alle locaties door 'de beleving'.
- ✓ Voor de langdurige zorg is Nova sinds december (2023) aangesloten bij de VGN, de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, een koepelorganisatie voor organisaties die mensen met een beperking ondersteunen. De VGN vertegenwoordigt bijna 200 zorgaanbieders.
- ✓ Nieuwe kantoorlocatie geopend in Utrecht. (december 2023)

STRUCTUUR & GOVERNANCE

Nova is een stichting met een raad-van-toezichtmodel, dit betekent dat Nova een raad van bestuur én een raad van toezicht heeft. Het bestuur is eindverantwoordelijk voor de stichting en haar beleid, risicobeheersing en alle medewerkers. Afspraken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taakverdeling tussen het bestuur en Raad van Toezicht staan in de statuten van de stichting en in de reglementen. Wanneer er relevante strategische beleidsbeslissingen worden genomen, gebeurt dit in afstemming met de cliëntenraad en ondernemingsraad. Daarnaast worden tevens de sleutelposities, ofwel de backoffice, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers, ook betrokken.



Organogram Nova 2023

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur, verder bestuur genoemd, bestaat uit drie leden namelijk Amber Ko-Bijeman, Lester Bijeman en Rowan Bijeman-Wiersema. De drie bestuursleden zijn tevens oprichters van de stichting. In 2023 is de samenstelling van het bestuur ongewijzigd gebleven. Het bestuur wordt hierbij ondersteund door zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers, therapeuten, HR-adviseurs en de backoffice. Het bestuur is dagelijks aanwezig op verschillende locaties van Nova en houdt zich naast de bestuurstaken bezig met het waarborgen van de kwaliteit van zorg. Het bestuur vergadert wekelijks op een vast tijdstip. Het bestuur ondersteunt een cultuur waarin samen leren en verbeteren centraal staat.

Raad van Toezicht

In juli zijn er officieel drie nieuwe leden toegetreden. Dit betekent dat de RvT in 2023 gefaseerd is afgetreden in het kader van een warme overdracht. Het bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Toezicht. Ook in 2023 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. De Raad van Toezicht geeft naast haar rol als werkgever, de bestuurders advies en houdt toezicht op de bestuurders. De Raad van Toezicht is de werkgever van het bestuur, en het bestuur is de werkgever van de rest van de organisatie. De raad onderschrijft de principes van de Governancecode Zorg en de uitgangspunten van Goed Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) als leidend voor het eigen functioneren en het toezicht houden.

Jaarverslag Raad van Toezicht

In 2023 bestaat de Raad van Toezicht uit drie leden. Binnen de Raad van Toezicht zijn verschillende expertises vertegenwoordigd: bestuurlijke ervaring, financiën, kwaliteit en veiligheid, zorg(markt), zorgvastgoed en het bedrijfsleven. In juni is een geheel nieuwe Raad van Toezicht geworven en per 1 juli 2023 geïnstalleerd. Om een naadloze overgang te creëren is een langdurig en intensief introductieprogramma opgesteld gedurende de maanden juli-augustus-september. Binnen dit traject is specifiek aandacht besteed aan de strategie en –respectievelijk – de bedrijfsvoering.

Leden Raad van Toezicht:

- Bert Deitmers, voorzitter Raad van Toezicht, lid sinds 1 juli 2023
Functie: Bestuurder Kenter Jeugdzorg
Nevenfuncties: Geen
- Henriëtte W. Riethof MBA, lid kwaliteitscommissie, lid sinds 1 juli 2023
Functie: Interim directeur/bestuurder in de zorg en organisatie adviseur, Avanzamento
Nevenfuncties: Lid RvT Bink kinderopvang
- Marc Jean Vincent, lid auditcommissie, lid sinds 1 juli 2023
Functie: Directeur / Bestuurder SKION, Stichting Kinderoncologie Nederland
Nevenfuncties: Geen

Nova is sinds haar oprichting een continu groeiende organisatie. Voor deze groei zijn kwalitatief goede medewerkers nodig. Tegelijkertijd vraagt de organisatiegroei om een toenemende mate van professionalisering van het toezicht. Deze professionalisering moet ertoe bijdragen dat de strategie zorgvuldig en gedegen wordt neergezet. En vervolgens conform wordt uitgevoerd. Met dit doel is het nieuwe team toezichthouders geworven en is het samenwerkingstraject bestuur en toezicht (inmiddels) ingericht. Ook heeft de Raad van Toezicht op een aantal momenten informeel kennis gemaakt met medewerkers van de organisatie. Ouders, cliënten, het zorgkantoor en verschillende gemeenten zijn tevreden over de geleverde zorg. De samenwerking is goed en bekendheid van Nova is bij stakeholders verder gegroeid. Tegelijkertijd staat de financiering binnen de gemeente Amsterdam onder druk: de wijze van financieren zal veranderen en Nova zal zich hierin moeten aanpassen. De externe ontwikkelingen en de passende maatregelen van het bestuur zijn onderwerp van gesprek tussen bestuur en toezicht. Hoeksteen van het beleid is wel dat Nova een financiële gezonde organisatie blijft en tegelijkertijd goede kwaliteit van zorg levert, die wordt (h)erkend door onze cliënten en hun naasten.

Door de voormalige Raad van Toezicht is een zelfevaluatie uitgevoerd. Deze is ook besproken tussen de vertrekkende en inkomende voorzitters van de Raad. Over het besturingsmodel bestaat overeenstemming. De Raad van Bestuur heeft een duidelijke onderlinge portefeuilleverdeling. De bezoldiging van het bestuur in 2023 is conform de CAO Gehandicaptenzorg ingevuld. In 2024 zal toegewerkt worden naar een indeling conform WNT-kader Klasse I. De honorering van de Raad van Toezicht is conform het NVTZ-advies m.b.t. het WNT-kader.

Medezeggenschap

Cliëntenraad

Medezeggenschap voor cliënten binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ) is geregeld via de cliëntenraad. De cliëntenraad vertegenwoordigt de vier locaties. Van belang is dat de cliëntenraad doorgaat in de frequentie dat zij samenkomen en zichtbaar blijven binnen de organisatie.

Jaarverslag cliëntenraad

Op moment van schrijven bestaat de cliëntenraad uit vier betrokken ouders/verwanten van cliënten op verschillende groepen en welke ambulante zorg ontvangt vanuit Nova. De vier geplande overlegmomenten zijn onder begeleiding vanuit Nova voorgezet en genotuleerd. De Cliëntenraad is bijeengekomen op 23-02-2023, 25-05-2023 en 25-10-2023. De cliëntenraad is op drie van de vier overlegmomenten bijeengekomen. De cliëntenraad heeft in het laatste overleg aangegeven dat zij meer betrokken willen worden en intensiever geïnformeerd willen worden. Acties zijn direct doorgezet zoals het meenemen van de cliëntenraad in de mail communicatie binnen het gehele team van Nova en het inplannen van (gespreks)onderwerpen van de meetings van volgend jaar. Daarnaast zijn alle verantwoordelijkheden gedeeld die zijn opgesteld vanuit de wetgeving. De cliëntenraad heeft zaken besproken en adviezen en instemmingen gegeven zoals onder andere over: het vervoer, strategisch beleidsplan (ofwel strategisch meerjarenplan genoemd), jaarplan, vergroten van ouderbetrokkenheid, privacy regels, vergroting van informatievoorziening, hygiëne, begroting/jaarplan. Er vindt op advies van de cliëntenraad om de maand een update naar alle ouders en betrokkenen van Nova via een online nieuwsbrief.

Ondernemingsraad

De medezeggenschap van medewerkers, zoals dit is geregeld in de Wet op de Ondernemingsraden (hierna: WOR), wordt uitgevoerd door de Ondernemingsraad. In de Ondernemingsraad (hierna: OR) komen alle onderwerpen aan de orde die Nova brede impact hebben en op grond van de WOR voor advies of instemming aan de OR moeten worden voorgelegd. De OR komt (net als de cliëntenraad) vier keer per jaar bijeen. Het bestuur sluit minstens twee keer aan bij dit overleg, wanneer er behoefte aan is, kan dit ook vaker gepland worden.

Jaarverslag OR

Het jaar 2023 stond voor de Ondernemingsraad (OR) in het teken van het bouwen van de fundering. In maart was de OR compleet met vijf leden en hebben zij gezamenlijk een basistraining ondernemingsraad gevolgd. Na deze training is de OR verdeeld en de volgende commissies zijn opgesteld: Arbo Communicaties, Financiën en kwaliteit zorg. Elke commissie heeft zijn eigen verantwoordelijkheid en pakt aanvragen/verzoeken vanuit het bestuur op. Verder is het OR-reglement opgesteld waarin alle regels en procedures van de OR besproken worden. Daarnaast zijn alle formats opgesteld vanuit waar gewerkt wordt. Tevens heeft de OR zich gericht op het bereikbaar en zichtbaar zijn voor de achterban. Zij hebben daarom bij meerdere teamdagen een presentatie gegeven en een ideeënbus ontwikkeld. De ideeënbus heeft elke maand op een andere groep gestaan en meerdere ideeën zijn ingebracht. Als laatste heeft de OR vijf aanvragen of verzoeken vanuit het bestuur gekregen. De OR heeft namelijk adviesrecht voor belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten, en instemmingsrecht voor besluiten die over personele regelingen gaan. In 2023 zijn er twee adviesvragen en vijf verzoeken tot instemming voorgelegd bij de OR:

- » Adviesvraag: welke behoeften er zijn bij het team voor het verbeteren van het werkklimaat en de duurzame inzetbaarheid te vergroten?
- » Adviesvraag: hoe ervaren de medewerkers het ECD Pluriform en welke (mogelijke) verbeteringen zijn er gewenst?
- » Instemmingsverzoek: realiseren snoezeltuin locatie Landsmeer
- » Instemmingsverzoek: keuze nieuwe arbodienst
- » Instemmingsverzoek: nieuwe RvT leden
- » Instemmingsverzoek: opstarten EVC traject
- » Instemmingsverzoek: openen nieuwe kantoorruimte Utrecht

Alle aanvragen en verzoeken zijn goedgekeurd waarbij bij enkele aanvullend advies is gegeven en zorgden voor meerdere verbeteringen gerealiseerd binnen de organisatie.



ONTWIKKELINGEN NOVA

Maatschappelijke ontwikkelingen

Onderstaand worden een aantal maatschappelijke ontwikkelingen die impact hebben op de activiteiten van Nova. Achtereenvolgens komen de volgende ontwikkelingen voorbij: inclusieve samenleving, duurzaamheid, arbeidsmarkt, grensoverschrijdend gedrag, oorlog in Oekraïne en Gaza, en COVID-19. Onderstaand worden de ontwikkelingen op het gebied van inclusieve samenleving, duurzaamheid en de arbeidsmarktproblematiek nader toegelicht. Als gevolg van de wereldwijde effecten van de oorlog in Oekraïne, heeft Nova daarnaast te maken gekregen met de gevolgen van de inflatie en de stijgende energieprijzen, welke ook voelbaar zullen zijn in 2024.

Inclusieve samenleving

Inclusie gaat over het mensenrecht om mee te kunnen doen in de samenleving. Nova streeft ernaar om dit zowel voor onze doelgroep als medewerkers mogelijk te maken. Inclusieve zorg is zorg die afgestemd is op de vraag en behoefte van het kind en gericht op zo gewoon mogelijk en naar eigen vermogen kunnen meedoen in de maatschappij. We bieden behandeling, diagnostiek, coaching en begeleiding gericht op het creëren van een omgeving waarin onze doelgroep een betekenisvol leven kan leiden. We zetten hiervoor onze expertise in, die is afgestemd op de zorg- en hulpvraag. Voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een communicatieve meervoudige beperking legt Nova de nadruk op verbinding met de omgeving. Voor medewerkers streven we naar een organisatie waar iedereen erbij hoort.

Duurzaamheid

Het thema duurzaamheid is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Met elkaar willen we werken aan een groenere, schonere wereld. Dit is tevens opgenomen als doel in het strategische meerjarenplan en in het jaarplan. Er wordt in 2024 een duurzaamheidsprogramma vastgesteld, waarin de vier pijlers van de Green Deal terugkomen. Afgelopen jaar heeft Nova ook een aantal acties op het gebied van duurzaamheid ondernomen, waaronder de keuze voor Triodos als bank, elektrische bus, gezondere werkplekken door plaatsen airco's, duurzaamheid in personeel door het aanbieden van AVC-trajecten.

Arbeidsmarkt

De veranderende arbeidsmarkt en de toenemende krapte vragen om een andere aanpak, waarbij professionalisering centraal staat en waarbij ingezet wordt op integraal HR-beleid dat aansluit bij de strategie van de organisatie en recruitment hierbij een hele belangrijke pijler is voor het aantrekken van nieuwe deskundige collega's.

Clïëntverloop

In en -uitstroom

Het cliëntaantal ligt bij de start van 2023 op 129 cliënten en aan het einde van het jaar ligt dit aantal op 140 cliënten. In totaal zijn er 46 cliënten uitgestroomd en zijn er 57 cliënten ingestroomd. Ambulant zijn er op 31-12-2023 64 cliënten in zorg. De groep Pluto wordt door 34 kinderen bezocht, Jupiter door 14 tieners, Mars door 13 tieners, Zon door 14 kinderen en jeugdigen.

Wat tevens in onderstaande tabel terug is te zien, is dat het aantal rond de 140 cliënten blijft liggen. De dagbehandeling en naschoolse opvang, ofwel de groepen, worden momenteel door 75 cliënten bezocht. De vrijkomende plekken worden grotendeels in Q1 en Q2 van 2024 gevuld. Op dit moment wordt er op de groep Pluto, Mars en Jupiter nieuw personeel ingewerkt en na deze periode kunnen nieuwe cliënten instromen. Het percentage cliënten in de gemeente Utrecht West is gestegen, hetgeen in lijn ligt met de strategie. De totale uitstroom is daarentegen wel verminderd, met vorig kwartaal nog 18 cliënten die zijn uitgestroomd, naar dit kwartaal 8 en vorig kwartaal 7 cliënten die uit zijn gestroomd. De redenen zijn uiteenlopend, echter opvallend is dat er in beide kwartalen relatief veel trajecten succesvol zijn afgesloten.



Financierings- stroom		2019	2022	2021	2022	2023
Zorgkantoor	Wlz	8	15	21	40	32
Gemeenten	JW	21	47	83	77	91
	Amstelveen					6
	Amsterdam					37
	De Ronde Venen					12
	Diemen					8
	Gooise Meren					1
	Haarlem					1
	Ouder Amstel					15
	Purmerend					1
	Woerden					2
	Zaandam					8
Onderaannemer	KOOS					1
	TIMON					10
Eigen facturen	PGB, schoolbudget	7	8	5	12	9
Totaal		36	70	109	129	143

Figuur Cliëntaantal per financieringsstroom

Redenen uitstroom cliënten	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023
Succesvol afronden van het traject	9	4	4	5
Verhuizingen	3	-	1	2
Doorstroom naar andere zorgaanbieder/school	3	2	2	3
Zorg niet passend (stopgezet door Nova)	3	1	1	3
Totaal uit zorg in 2023	18	7	8	13

Figuur Redenen uitstroom cliënten



Personeelsformatie

De kwaliteit van de zorg die wij leveren staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. De aanwezigheid van een kwantitatief en kwalitatief evenwichtige personeelsformatie is een voorwaarde om verantwoorde en deskundige zorg te kunnen bieden. Als onderdeel van het continue verbeterproces binnen Nova zijn wij eind 2023 gestart met het structureel verbeteren van onze in-, door- en uitstroomprocessen en preventie in verzuim en/of het terugdringen van verzuim. De introductie van het nieuwe verzuimsysteem is afgerond en wordt naar verwachting begin 2024 volledig geïmplementeerd. Met de implementatie van het nieuwe systeem zetten we stappen in het verbeteren van de interne processen waardoor tijdig risico's gesignaleerd kunnen worden.

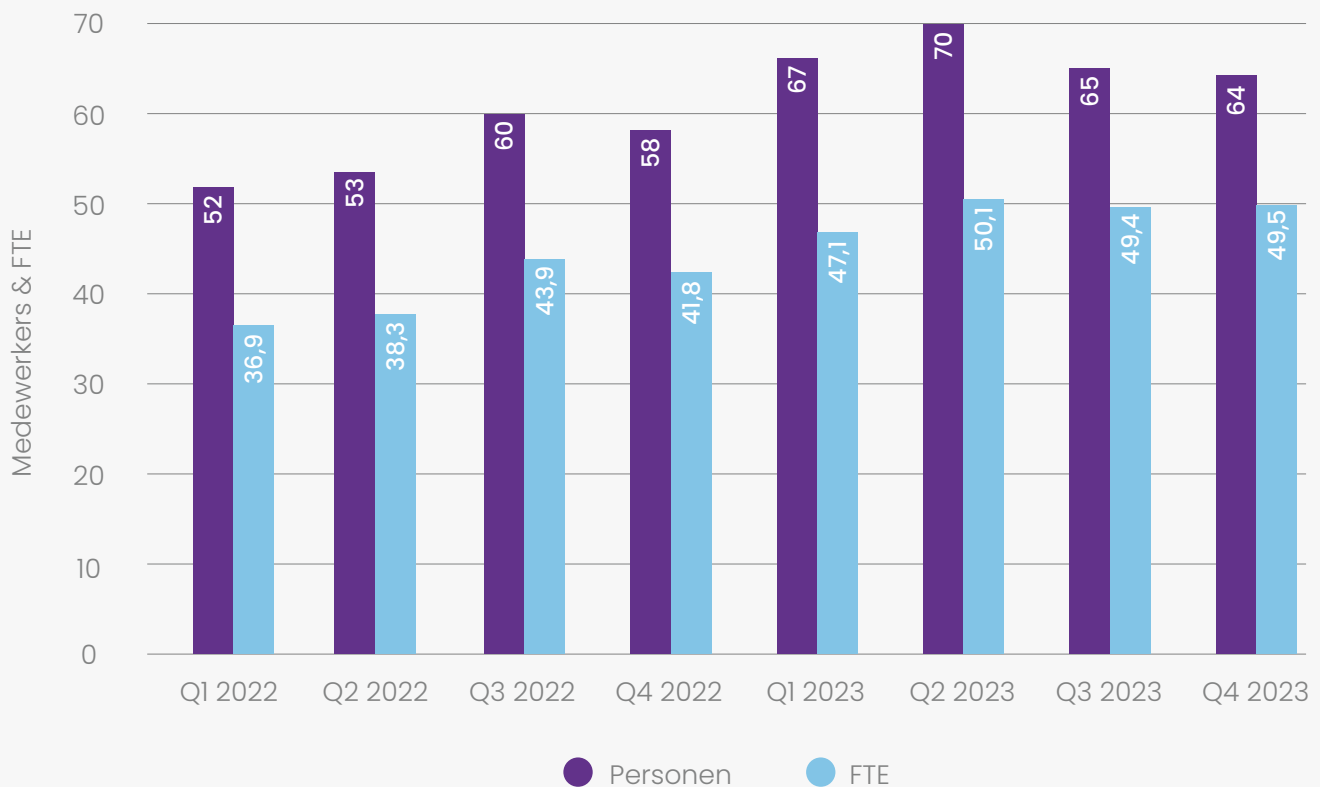
Vakbekwame medewerkers

De kwaliteit van de professionals is van belang voor het leveren van goede zorg (Bouwsteen 3). De kwaliteit van de zorg die wij leveren staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. De aanwezigheid van een kwantitatief en kwalitatief evenwichtige personeelsformatie is een voorwaarde om verantwoorde en deskundige zorg te kunnen bieden. Nova biedt zorg aan cliënten met uiteenlopende zorgvragen. Daarom is bij enkele cliëntgroepen, naast de algemene kennis en vaardigheden, specialistische kennis nodig. Nova voorziet hierin en heeft een zeer divers team met deskundigheid op verschillende vlakken. De formatie van Nova is hierdoor aanzienlijk uitgebreid en aangepast aan de doelgroep. De beschikbaarheid van een gedragswetenschapper binnen de locaties en ambulant vlak is geborgd. De zorgcoördinatoren volgen training in hun nieuwe rol en er is veel aandacht voor duurzame inzetbaarheid vanuit HR. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel blijft een uitdaging. Aangezien de zorg momenteel kampt met een toenemende en complexer wordende zorgvraag én krapte op de arbeidsmarkt zetten wij een aantal acties vanuit de thema's reflectie, leren en ontwikkelen in. Er is veel aandacht voor het versterken van goed werkgeverschap, het vergroten van de deskundigheidsbevordering en opleidingsmogelijkheden, het aanbieden van doorgroeimogelijkheden, intervisie, persoonlijke coaching en inzet moreel beraad. Om onze personeelsformatie blijvend af te stemmen op de zorgbehoeften van onze doelgroep maakt Nova gebruik van strategische personeelsplanning. Tevens zijn de zorgcoördinatoren verantwoordelijk gesteld voor het aantrekken van personeel voor hun eigen team/groep zodat hier nog meer focus op ligt.



In- en uitstroom medewerkers

De zorgsector kampt met personeelstekorten en de vraag naar voldoende opgeleid zorgpersoneel zal de komende jaren naar verwachting alleen maar toeneemt (VGN, 2023). Ondanks de krapte in de arbeidsmarkt lukt het Nova goed om kandidaten aan te trekken. Wel merken we dat het lastiger is om goed geschoold en ervaren personeel te vinden en te behouden. Het aantal medewerkers van Nova is ten opzichte van 2022 wederom gestegen. Op moment van schrijven zijn er 65 medewerkers in dienst. De groei van het aantal medewerkers is te verklaren door de groei van de organisatie. De instroom is toegenomen door de groei van team Pluto, Zon, Jupiter en het ambulante team (mede door de uitbreiding van het werkgebied in Utrecht-West, Zaanstreek en Waterland en Amstelveen en Aalsmeer). Opvallend is dat de groei beperkt zichtbaar is doordat er ook uitstroom heeft plaatsgevonden. Wanneer medewerkers uit dienst gaan vindt er altijd een exitgesprek plaats. Op deze manier wordt de periode in dienst geëvalueerd en heeft de medewerker de mogelijkheden om verbeterpunten te delen voor de organisatie. Op deze manier achterhalen we waarom een medewerker uit dienst gaat en wat we hier als organisatie van kunnen leren. Er zijn verbeteracties ingezet in de sollicitatieprocedure en de proeftijd om het aantal medewerkers waarvan hun contract niet verlengd is of wie voortijdig uit dienst zijn gegaan terug te dringen. In verband met de lopende sollicitatieprocedures en de verdere groei van groep Pluto en Komeet wordt in 2024 opnieuw een stijging verwacht.



Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage over 2023 komt uit op 6,35% met een meldingsfrequentie van 2,07. In vergelijking met 2022 is het verzuimpercentage gedaald met 1,68%. In 2022 was het gemiddelde verzuimpercentage in de zorgsector ook hoger dan ooit tevoren (VGN, 2022). Het ziekteverzuim binnen de gehandicaptenzorg is altijd wat hoger dan gemiddeld door onder andere de hogere werkdruk en de agressie-incidenten. Covid heeft daarbij een blijvend positief effect op het ziekteverzuim. (VGN, 2023). Het ziekteverzuim in de zorgbranche in 2023 was 7,75% en in de gehandicaptenzorg 8,11% (VGN). In vergelijking met het verzuimpercentage van Nova ligt Nova daar fors onder.

Gedurende kwartaal vier van 2024 is er echter sprake van een forse stijging in het ziekteverzuim binnen het team van Komeet (ambulant) en groep Mars. Een groei in kortdurend verzuim heeft mogelijk te maken met de groep Pluto. Verwacht dat het kortdurend verzuim is opgelopen door de griep in het winterseizoen. Daarnaast zijn er meerdere medewerkers die in langdurig verzuim (>6 weken) terecht zijn gekomen binnen de afdeling Komeet, Mars, Pluto en zorgcoördinatoren. De redenen voor het langdurig verzuim lopen uiteen. Het verzuim binnen de zorgcoördinatoren is fors afgenomen. Om het verzuim terug te dringen en de werkdruk te verlichten zijn meerdere verbeteracties uitgevoerd. Nova zal per januari 2024 overstappen naar een nieuwe arbodienst en een ander verzuimportaal. Vanuit de nieuwe arbodienst zal er meer betrokkenheid zijn door een casemanager. Tevens zullen de verzuimcijfers niet meer opgevraagd hoeven te worden bij de arbodienst, maar kunnen HR, de zorgcoördinatoren en het bestuur de verzuimcijfers te allen tijde inzien en overzichten uitdraaien vanuit het verzuimportaal. HR coacht de zorgcoördinatoren in hoe zij de medewerkers het beste kunnen begeleiden. Tevens is er aandacht voor tijdens de intervisie voor de zorgcoördinatoren onder begeleiding van HR. De intervisie is sinds Q4 overgegaan van groepsverband naar individueel, zodat de HR de zorgcoördinatoren nog gericht kan coachen met de casuïstiek. Binnen team overleggen staat het onderwerp verzuim vaker op de agenda. Het werken met het format telefoongesprek, eerste ziekmelding en het format frequent verzuimgesprek werkt naar tevredenheid. Het format telefoongesprek eerste ziekmelding zal herzien worden in overleg met de nieuwe arbodienst. Tevens zal dit format bij elke ziekmelding upgeload worden in het verzuimportaal zodat de arbodienst ook direct zicht krijgt op de reden van de ziekmeldingen en of versnelde inzet van de arbodienst en/of bedrijfsarts wenselijk is.

Verzuimpercentage per afdeling	Q1	Q2	Q3	Q4	Gemiddeld
Gedragswetenschappers	4,14	0,59	1,87	1,36	1,97
Jupiter	4,53	1,65	0,61	3,48	2,58
Kantoor	0,21	0	0,37	3,05	0,93
Komeet	4,31	9,13	6,82	14,76	8,33
Mars	3,52	0,55	8,27	21,38	8,48
Pluto	16,2	6,49	11,28	12,4	11,3
Vervoer	4	0	7,02	4,16	3,81
Zon	3,22	4,33	3,17	9	4,87
Zorgcoördinatoren	4,33	19,41	19,08	3,19	12,17
Totaal	5,41	4,33	6,62	9	6,35

Tabel Verzuimpercentage per afdeling

Scholing

- ✓ Vanuit de organisatie zijn diverse scholingsdagen georganiseerd, waarbij cursussen en presentaties werden aangeboden over uiteenlopende onderwerpen, waaronder de-escalerend werken en agressie, EHBO-BHV, sociaal-emotionele ontwikkeling, speltherapie, PRT (Pivotal Response Treatment), en veiligheid in de omgang met de cliënt.
- ✓ Team Pluto, Mars en Zon zijn geschoold in gebarentaal met behulp van de Lotte en Max methode en vier collega's zijn verder opgeleid tot gebarencoach.
- ✓ De gedragswetenschapper ambulant heeft de opleiding Cognitief Gedragstherapie positief afgerond en is geaccrediteerd.
- ✓ De aandachtsfunctionaris systeembeheer is verder geschoold in het applicatiebeheer van het ECD Pluriform.
- ✓ De preventiemedewerkers zijn gecertificeerd tot preventiemedewerker en verder geschoold in het systeem Zorgrie.
- ✓ Nieuwe medewerkers hebben de basistraining van de PRT methode gezamenlijk gevolgd.
- ✓ De OR heeft de training startende OR gevolgd. Daarnaast heeft één van de OR-leden een training gevolgd in notuleren en verslaglegging.
- ✓ Twee bewegingscoaches hebben de training RMTi en FON visuele screening en trajectbegeleiding gevolgd.
- ✓ Tot slot is er maandelijks intervisie geboden door een externe GZ- psycholoog voor het WO geschoold personeel en het MBO/HBO geschoold personeel.



Ontwikkelingen locaties

Groep Zon

Afgelopen jaar heeft Team Zon een mooie transformatie gemaakt. Er zijn nieuwe cliënten ingestroomd op zowel de groep als bij de 1 op 1 ruimtes. Er zijn bij team Zon afgelopen jaar nieuwe ruimtes gecreëerd. Zo is een snoezelruimte ontwikkeld, waarin de kinderen kunnen ontprikken, rusten en kunnen genieten van de mooie geluiden en lichten. Deze ruimte is een waardevolle aanvulling op de behandeling van de kinderen. Ook is er een belevingstuin gerealiseerd waarin de kinderen buiten kunnen spelen. Binnen zowel het volledige Nova-team als het specifieke Team Zon is er proactief gewerkt aan het vergroten van zowel theoretische als methodische kennis. De gedragswetenschapper heeft ook binnen Team Zon geïnvesteerd in het versterken van theoretische en methodische kennis, met name met de methodiek Geef me de Vijf, TEACCH, en Totale Communicatie. Er is tevens aandacht geschonken aan een positieve benaderingswijze, sociaal emotionele ontwikkeling, het autisme brein, het verbeteren van dagstructuur en de invulling hiervan. In het komende jaar zal er blijvend aandacht zijn voor de hulpvraag achter gedragsproblematiek en de positieve - en ondersteunende - benaderingswijze van cliënten.

Groep Pluto

Pluto heeft momenteel 19 kinderen op de dagbehandeling, en op de NSO zitten 24 kinderen. Het team bestaat momenteel uit 14 medewerkers. In 2023 heeft Pluto mooie stappen gemaakt in het formuleren van doelen, en het schrijven van zorgplannen en evaluaties. Doordat de cliëntgebonden overleggen nu individueel met de mentoren zijn, komt er tijdens het algemene cliëntoverleg tijd vrij om aan het gehele team nieuwe kennis over te dragen, maar ook met het hele team kritisch naar elkaars werk te kijken. Waar voorheen de aanpak in de zorgplannen kort werd beschreven, wordt nu kritisch nagedacht over de aanpak van een doel. Zo hebben de begeleiders bijvoorbeeld een presentatie gekregen over prompts en hebben ze daarbij meer duidelijkheid over welke prompts er allemaal zijn en wat een logische volgorde is om de hulp af te bouwen. Daarnaast wordt er meer kritisch gekeken naar welke doelen passend én haalbaar zijn. Door bovengenoemde ontwikkelingen zijn de doelen eenvoudiger uit te voeren en worden er sneller positieve resultaten behaald. In de zorgplannen is steeds beter terug te lezen waarom er voor een doel gekozen is en wat de (sociale) relevantie is van een doel. Daarnaast is er een verbetering in het professioneel schrijven en worden de plannen meer vanuit het kind geschreven in plaats van uit de begeleider. Verder is er een format gemaakt voor rapportages en is terug te zien dat steeds meer begeleiders dit format gebruiken. Door dit format te gebruiken, is alle informatie in de rapportage aanwezig en wordt overbodige informatie achterwege gelaten. Dit is van belang zodat de mentoren goed op de hoogte zijn van hun mentorkinderen, ook op de dagen dat zij zelf niet aanwezig zijn of zelf niet met hun mentorkind werken.

De uitdaging voor 2024 ligt vooral op het gebied van het werken aan doelen. Er wordt elke dag gewerkt aan doelen, zowel tijdens de werkmomenten als daarbuiten, maar vaak nog minimaal. Zo wordt bijvoorbeeld een zelfredzaamheids doel zoals 'zelfstandig jas aantrekken', maar eenmaal per dag bij het naar huis gaan geoefend. Daarnaast wordt er vaak maar aan een paar doelen gewerkt, maar niet aan allemaal. Komend jaar zal de focus liggen op hoe je de dag zo kan indelen en de samenwerking met je collega's zo afstemmen, dat er elke dag meermaals aan alle doelen wordt gewerkt. Als een doel vaker wordt geoefend, dan is er mogelijk eerder ontwikkeling terug te zien en wordt de zorgkwaliteit mogelijk beter.

Groep Mars

Afgelopen jaar stond groep Mars in het teken van de nieuwe verdeling. Waar voorheen meer gekeken werd naar gedrags- en ontwikkelingsniveau, is ervoor gekozen om de groepen Mars en Jupiter in te delen op leeftijd. Groep Mars is nu gericht op tieners van 10 tot 16 jaar, in plaats van tot 23 jaar. Qua rapportages en zorgplannen loopt het bij groep Mars groepen goed. De verdeling heeft voor wat wisselingen in mentorschap en schaduw mentorschap gezorgd, wat heeft geleid tot kleine vertragingen in de rapportages. De betrokken gedragswetenschapper is gestart met het geven van video interactie training. Komend jaar zal dit verder uitgezet worden en wordt het middel verder geïntegreerd als trainingsmiddel en als coaching van de begeleiders. Daarnaast zal er opnieuw focus liggen op methodisch werken en tijdmanagement.

Groep Jupiter

Ook bij groep Jupiter stond 2023 in het teken van een nieuwe verdeling. Groep Jupiter wordt nu bezocht door jongeren tussen de 16 en 23 jaar. De groep is verhuisd naar een nieuwe locatie die bestaat uit, net als groep Mars, een werk, rust en groepsruimte. Wat de doorstroom van groep Mars naar groep Jupiter vergemakkelijkt. Net als bij groep Mars zal de focus in 2024 liggen op het methodisch werken, en dan met name gericht op de leeftijdsklasse van Jupiter. Qua rapportages en zorgplannen loopt het bij groep Mars groepen goed. De verdeling heeft voor wat wisselingen in mentorschap en schaduw mentorschap gezorgd, wat heeft geleid tot kleine vertragingen in de rapportages. De betrokken gedragswetenschapper is net als op groep Mars gestart met het geven van video interactie training. Komend jaar zal dit verder uitgezet worden en wordt het middel verder geïntegreerd als trainingsmiddel en als coaching van de begeleiders. Daarnaast zal er opnieuw focus liggen op methodisch werken gericht op de doelgroep 16+ jaar.

Komeet

Het ambulante team bestaat momenteel uit 15 medewerkers. Binnen het ambulante team, ook wel Komeet genoemd, zijn mooie stappen gezet op het gebied van deskundigheidsbevordering. De ambulante medewerkers hebben mogelijkheden gekregen zich te scholen op verschillende domeinen waardoor nog meer behandeling op maat geboden kan worden. Wanneer casussen worden aangemeld, wordt een plan op maat gemaakt waarbij wordt gekeken naar een goede match met een begeleider/behandelaar. Ook is gefocust op het wervingsproces. Het afgelopen jaar is geïnvesteerd in het uitbreiden van ons ambulante team in verschillende regio's. Dit om de reistijd voor ambulante medewerkers te verkleinen en sneller casussen op te kunnen pakken in de verschillende regio's. Afgelopen jaar is de overlegstructuur tussen de gedragswetenschapper en ambulante medewerkers aangepast. Er wordt gewerkt middels een vast format waarbij maandelijks standpunten worden doorgelopen. Hierbij valt te denken aan: bijzonderheden, manier van rapporteren en up to date van het dossier. Op deze manier wordt tijdig gesignaleerd of er problemen zijn en kan de gedragswetenschapper sneller concrete adviezen geven. Binnen het ambulante team heerst een hoog verantwoordelijkheidsgevoel en is een grote mate van zelfstandigheid zichtbaar. Dit zorgt ervoor dat zorgplannen en rapportages tijdig worden geschreven. Er is een nauwe samenwerking met de ingekochte gemeenten, wat zorgt voor korte lijnen, snel schakelen en goede zorg voor de cliënten.

Een mooie ontwikkeling in 2023 is het feit dat er een nieuw kantoorpand is geopend in Utrecht. Dit zorgt voor meer zichtbaarheid in de regio Utrecht-West, mogelijkheid om intakes, zorgplan gesprekken en diagnostiek in Utrecht uit te voeren en voor ambulante medewerkers die in deze regio werken, op kantoor te kunnen werken.

Een doel voor 2024 is om bij de rapportages nog meer te focussen op het scoren van de doelen per keer. Van de medewerkers wordt gevraagd om per behandel moment een algemene rapportage te schrijven en daarbij ook ieder doel afzonderlijk te evalueren met de daarbij behorende GAS-score. Zo wordt nog inzichtelijker hoe de voortgang verloopt, welke prompt opbouw wordt gehanteerd en waar in het proces de cliënt zit. Een ander doel is de ambulant cliëntoverleggen anders in te delen. De komende periode zal meer worden gericht op het geven van presentaties over bestaande protocollen en methoden. Dit om de deskundigheid binnen het team nog verder te verbeteren.

SWOT-analyse

Versie 3.0
 Datum: 23-11-2023
 Uitgevoerd door: R.C. Bijeman-Wiersema

Sterktes (S)		Zwaktes (Z)	
Interne factoren	1. Organisch groei (<i>inspelen op de markt</i>) 2. Kleinschalige en platte organisatie (<i>slagvaardig</i>) 3. Financieel gezond 4. Informele bedrijfscultuur	1. Sturingsinformatie afkomstig van derden 2. Toenemende werkdruk (<i>verzuim</i>) 3. Tijdrovende bedrijfsprocessen 4. Vastgoed (<i>in huurconstructie, gebrek aan ruimte</i>)	
	Kansen (K)	Bedreigingen (B)	
Externe factoren	1. Meer vraag naar complexe zorg 2. Wachtlijst voor nieuwe instroom 3. Samenwerking & relatie gemeenten 4. Innovatieve middelen	1. Personele krapte 2. Afhankelijk van inkoopprocedures 3. Veranderende wet-regelgeving met toenemende verantwoordingseisen 4. Toenemende complexiteit en zorgzwaarte VG doelgroep	
	Helpt om onze doelen te halen		Is een gevaar voor onze doelen

Stakeholderanalyse

Versie 3.0

Datum: 23-11-2023

Uitgevoerd door: R.C. Bijeman-Wiersema

Stakeholder/Indeling	Mate van invloed	Mate van belang	Score*
Zorgkantoor	Zeer hoog	Zeer hoog	5
Ouder- en kindteams	Zeer hoog	Zeer hoog	5
Buurtteams	Zeer hoog	Zeer hoog	5
Gemeenten	Zeer hoog	Zeer hoog	5
TIM Stichtse Vecht	Zeer hoog	Zeer hoog	5
SAVE / Veilig Thuis / WSS	Hoog	Hoog	5
Huisartsen	Hoog	Zeer hoog	5
Youké	Hoog	Zeer hoog	5
Wlz team/consulenten	Hoog	Hoog	3
Kinderpraktijk Op Stap	Hoog	Hoog	3
Kinder-fysiotherapie Ouder Amstel	Hoog	Hoog	3
POH- Jeugd en Gezin	Hoog	Hoog	3
SWV	Matig	Matig	2
LeVVel	Hoog	Matig	3
Cordaan	Matig	Matig	2
Kuno Muziektherapie	Matig	Hoog	3
Kern logopedie/Kinderlogopedie-praktijk Amsterdam	Matig	Hoog	3
KOOS	Laag	Laag	1

* Alle stakeholders met een score 1 wordt als niet relevant en 5 worden als zeer relevant beschouwd





VEILIGHEID & RISICO'S

Veiligheid van zorg mag nooit ter discussie staan. Iedere medewerker én cliënt heeft recht op verantwoorde en veilige zorg. De balans tussen persoonlijke vrijheid en welzijn enerzijds en persoonlijke veiligheid en risico's anderzijds dient hierbij gezocht te worden. 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 collega's 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 (Bouwsteen 3).

Risico-inventarisatie en evaluatie

De Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) is een voor werkgevers verplicht middel om de gezondheid en veiligheid in het bedrijf te verbeteren. Veiligheid staat bij het werken met een kwetsbare doelgroep altijd centraal. Nova maakt gebruik van de Zorg rie, dit is een erkend RI&E instrument voor zorgorganisaties vanuit KMO Solutions. De RI&E helpt om de veiligheid te vergroten van de verschillende locaties, de arbeidsrisico's in kaart te brengen en op deze wijze de kans op ongelukken en verzuim te verkleinen. De gehele zorg RI&E is uitgevoerd in januari 2023. Tevens zijn alle locaties, met behulp van de Zorgrie, afzonderlijk in september 2023 uitgevoerd. Bijna alle actiepunten die uit de RI&E zijn gekomen, zijn afgerond en uitgevoerd door de twee preventiemedewerkers in samenwerking met het bestuur. Eén belangrijk actiepunt voor de locaties staat nog open: namelijk het klimaat behaaglijk maken door verkoeling te verzorgen. Gewenst is het plaatsen van airco systemen op alle locaties om het klimaat behaaglijker te maken.

Tevens heeft in september 2023 de RI&E toetsing plaatsgevonden door een gecertificeerde arbo kerndeskundige. In september 2023 is er per locatie een (losse) RI&E uitgevoerd door de preventiemedewerkers in samenwerking met het bestuur. De actiepunten die daaruit volgden zijn verwerkt in een plan van aanpak. Tevens heeft er een toetsing plaatsgevonden door een gecertificeerde arbodeskundige. Vanuit deze toetsing zijn ook actiepunten ontstaan, die de preventiemedewerkers hebben toegevoegd aan het plan van aanpak. De preventiemedewerkers zorgen ervoor dat het plan van aanpak onder de aandacht blijft en de openstaande actiepunten efficiënt worden opgepakt. Op advies van de gecertificeerde arbo kerndeskundige zal één keer per drie jaar gekeken worden of bijstelling van het RI&E instrument nodig is in verband met wetswijzigingen en de actualiteit. Verwacht wordt dat in 2024 een jaarlijkse rapportage over de uitvoering en voortgang van RI&E en plan van aanpak geschreven wordt en de categorie gebouwen, omgeving en terreinen afgenomen is bij de nieuwe kantoorlocatie in Utrecht.

Wijziging wet- en regelgeving

Kwaliteit gaat over of en op welke manier behoeften en wensen van cliënten en hun naasten het uitgangspunt zijn voor zorg, behandeling en ondersteuning. Maar kwaliteit gaat ook over voldoen aan wet- en regelgeving. Nova monitort dit maandelijks en is op de hoogte van veranderende wet- en regelgeving door lidmaatschap KLIK (Kenniscentrum verstandelijk gehandicaptenzorg) VGN en NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn). Daarnaast is Nova lid van een aantal vakbladen zoals Autisme magazine, Vine en de Pedagoog.

Jeugdwet Amsterdam

Afgelopen jaren is de jeugdhulp in Amsterdam onderverdeeld in hoog specialistische jeugdhulp, enkelvoudig specialistische jeugdhulp en preventie. Uit de aanbestedingsteksten blijkt meermaals dat kinderen en jeugdigen met een (licht) verstandelijke beperking geen gebruik kunnen maken van aanbod uit de ESJH. Tevens wordt naschoolse opvang, lichamelijke beperking, hoog specialistische jeugdhulp en ouderproblematiek uitgesloten in de aanbesteding. Samen met andere zorginstanties heeft Nova daarom een notitie ingediend bij de gemeente om onze vragen en zorgen te delen, met name met het oog op ouders van kinderen met een beperking die straks geen toegang meer krijgen tot onder andere naschoolse begeleiding en thuisbegeleiding vanuit de jeugdwet. De nieuwe contracten zijn afgesloten voor de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2026 wat betekent dat komend jaar de kinderen, jongeren en verwanten die bij Nova zorg ontvangen op basis van een (gestapelde) B SPIC doorverwezen moeten gaan worden.

NIS 2/NIB 2

De Europese Raad neemt de nieuwe wetgeving vanuit Amerika aan, namelijk de NIS 2. Op dit moment is de NEN 7510 al verplicht voor alle zorgorganisaties. Dit kader dient nu aangehouden te worden, aangezien er nog veel onduidelijk is over de nieuwe regelgeving. De regelgeving omtrent de nieuwe beveiligingsrichtlijnen zal aangepast worden per 17-10-2024. De NIB 2 komt te gelden voor alle instellingen die meer dan 50 FTE in dienst hebben en/of een hogere omzet draaien dan 10 miljoen. Dit houdt in dat Nova sinds eind 2023 aan de eisen voldoet, dus de nieuwe wetgeving dient aan te houden. Aangezien Nova digitale veiligheid en privacy hoog in het vaandel heeft staan zullen de ontwikkelingen gevolgd worden door webinars en cursussen te volgen binnen digitale en informatieveiligheid.

Verplichte elektronische gegevensuitwisseling

De Eerste Kamer heeft het wetsvoorstel elektronische gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz) in april 2023 unaniem aangenomen. Het streven is dat de Wegiz 1 juli 2023 wordt ingevoerd. De Wegiz verplicht dat gegevensuitwisseling tussen zorgaanbieders elektronisch verloopt. Het wetsvoorstel is een kaderwet. Op de Meerjarenagenda Wegiz staan vijf geprioriteerde gegevensuitwisselingen: medicatieoverdracht, basisgegevenssetzorg, beeld beschikbaarheid, verpleegkundige overdracht en acute zorg. Voor Nova betekent het voornoemde dat er komende tijd stappen moeten worden gezet ten behoeve van de implementatie hiervan. Dit geldt ook voor de beveiliging.

Wet bescherming klokkenluiders

De nieuwe Wet bescherming klokkenluiders vervangt de Wet Huis voor klokkenluiders. Werkgevers vanaf vijftig werknemers hebben tot 17 december 2023 om hun interne procedures voor meldingen van misstanden aan te passen. Dit is direct opgenomen in het beleid van Nova in het kwaliteitshandboek en gecommuniceerd binnen het team. Deze regeling draagt eraan bij dat zorgorganisaties zorgvuldig omgaan met een (vermoeden van) misstand. Het uitgangspunt is dat een (mogelijk) misstand eerst intern wordt gemeld zodat een organisatie in staat wordt gesteld om zelf onderzoek te doen en de misstand weg te nemen.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Er zijn aanpassingen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz schept verplichtingen voor zorgaanbieders op het gebied van kwaliteit van zorg en omgang met klachten van cliënten. Op 1 juli 2023 is artikel 3 van de Wkkgz gewijzigd en dat is relevant voor veel van onze aangesloten zorgaanbieders. Artikel 3 (over de kwaliteit van zorg) is toegevoegd dat de zorgverleners de gelegenheid moeten krijgen om invloed uit te oefenen op het beleid bij de zorginstelling waar zij werkzaam zijn, omdat zij relevante praktijkervaring hebben. Uit de toelichting bij de wetswijziging blijkt dat het gaat om invloed op zowel het primaire proces van zorgverlening als het zorginhoudelijk beleid van zorgorganisaties. Wat betreft de verplichte meldingen op basis van de Wkkgz bij middels het formulier per 4 oktober 2023 voor de meldingen die bij de de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) veranderd zijn. Voor elk type verplichte melding komt een afzonderlijk formulier, dit ziet er anders uit en ook qua opzet en vragen verandert het een en ander. Tevens is er een nieuw formulier bij gekomen: vervolgvragen bij (seksueel) geweld door een zorgverlener richting cliënten.

Wet op de Ondernemingsraden (WOR)

De OR van Nova wordt, zoals eerder al beschreven, vertegenwoordigd door vijf OR-leden met een evenredige verdeling, in leeftijd, geslacht en functie.

Analyse van klachten

Nova is aangesloten bij een aantal externe klachten- en geschillencommissies en heeft een eigen Klachtencommissie Zorg ingesteld voor cliënten, naasten én medewerkers. 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). Er zijn afgelopen jaar geen (officiële) klachten binnengekomen. Wel is er in Q2 overleg geweest met de klachtencommissie omdat een omwonende van groep Pluto mogelijk een melding kon gaan doen. Zij heeft bij de locatie geklaagd over de buitenspelende kinderen. Nova heeft naar aanleiding van deze melding mevrouw een uitnodiging gestuurd om contact met ons op te nemen voor een afspraak. In de mail hebben we ook aangegeven dat we de zaak zeer serieus nemen en dat we graag willen kijken hoe we tot een oplossing kunnen komen. Helaas hebben we geen reactie van mevrouw teruggekregen. In Q3 is een melding binnengekomen dat ouder(s) tegen de communicatie met een gedragswetenschapper aan liepen. De klachtencommissie heeft hen uitgenodigd voor een gesprek. Het was een rustig en vriendelijk gesprek waarin ze hebben aangegeven geen officiële klacht meer in te willen dienen. Moeder gaf ook aan erg blij te zijn met Nova en denkt dat dit probleem is ontstaan door miscommunicatie. Nova kreeg een compliment omdat de zaak snel is opgepakt en afgehandeld.

Analyse van meldingen en incidenten

Alle medewerkers kunnen eenvoudig een melding, ofwel Meld Incident Medewerker (MIM) of Meld Incident Cliënt (MIC), rapporteren in ons incident-volgsysteem Pluriform. Van elk incident of calamiteit wordt de oorzaak onderzocht en wordt nagegaan wat we in het vervolg beter kunnen doen om herhaling te voorkomen. Door deze bevindingen met elkaar te delen, zorgen we voor een open en veilige meldcultuur. Zo leren we samen van wat fout gaat en zorgen we voor een veilige omgeving voor iedereen. De betrokken gedragswetenschapper bespreekt en analyseert deze meldingen vervolgens. De gedragswetenschappers schrijven elk kwartaal een incidentrapportage van de MIC die gedaan worden binnen hun caseload. Het bestuur schrijft elk kwartaal een MIM rapportage. Op deze wijze leren wij van incidenten, zorgen ervoor dat collega's zich veilig voelen en een goede balans creëren voor cliënten tussen veiligheid, bescherming en vrijheid om zelf keuzes te maken.



Afgelopen jaar lag de focus op:

- » Beter leren van incidenten en opvolgen van verbeterpunten op alle niveaus in de organisatie;
- » Verbeteren risico-inventarisatie en -taxatie;
- » Verbeteren nazorg voor medewerkers na incidenten;
- » Leren van incidenten wordt een vast onderdeel van teamoverleg en kwaliteitenreflectie;
- » Gedragswetenschappers delen best practices en nemen ze mee in de kennisketens en leerlijnen;
- » Incidenten, meldingen en klachten zijn vast onderdeel geworden van de cyclus en bestuursrapportages.

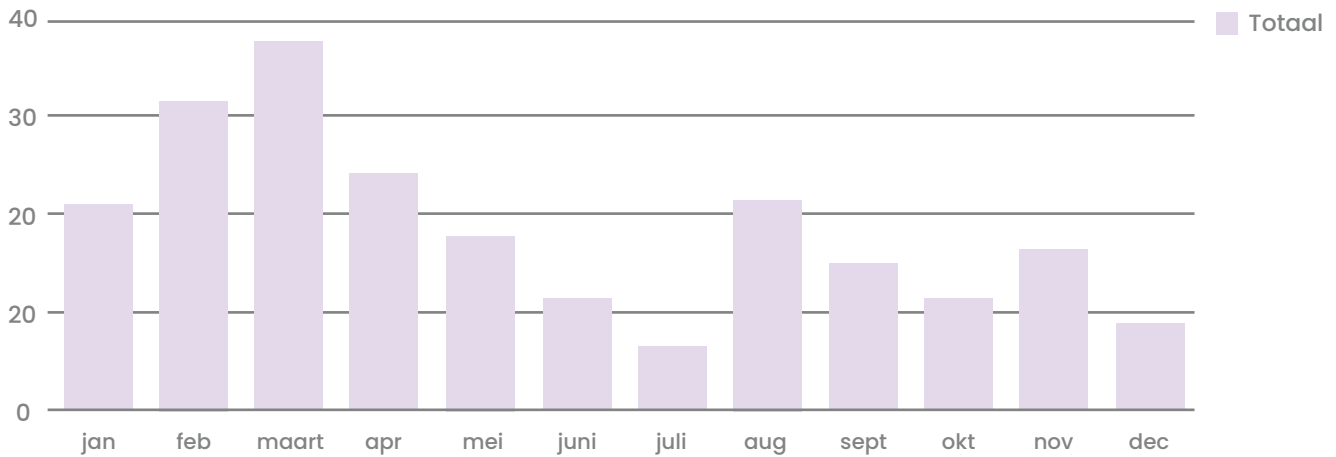
MIC (Melding Incident Cliënt)

In het jaar 2023 zijn er 209 meldingen gemeld in Pluriform, een lichte daling in vergelijking met de 212 meldingen die in 2022 zijn gemeld. Kijkend naar 2023 is er wel een afname per kwartaal zichtbaar. Het aantal gemelde incidenten in zorg is tot en met eind 2023 met 48% gedaald ten opzichte van begin 2023 van 77 MIC in Q1 naar 37 MIC in Q4. Toe- of afname van incidenten duidt niet automatisch op toe- of afname kwaliteit van zorg; daarvoor is duiding nodig. Een verklaring voor de daling van het aantal gemelde incidenten is niet eenduidig te geven. Hier zijn meerdere factoren op van toepassing. Kijkend naar het aantal meldingen wordt het grootste aantal meldingen vanuit groep Zon gemeld, wat verklaarbaar is door het grotere aantal cliënten, maar ook het aanbod van de 1 op 1 ruimtes waarbij de doelgroep prikkelgevoelig zijn en relatief gezien meer escalaties en agressief gedrag voorkomen. Alle agressie gerelateerde incidenten zijn besproken met de betrokken collega's en/of de gedragswetenschapper. Wanneer nodig is er door de betrokken zorgcoördinator en gedragswetenschapper nazorg geleverd, en tevens is er door bestuur nazorg geleverd aan een gedragswetenschapper die betrokken is geraakt in een MIC. Wekelijks observeren zowel de zorgcoördinatoren als de gedragswetenschappers de groepen.

Actiepunten en herstelmaatregelen die wij hebben meegenomen aan de hand van de MIC betreffen:

- » Het gehele team neemt verplicht deel aan de jaarlijkse agressie en de-escalerend werken training;
- » Herhaling presentatie Meldcode Kindermishandeling binnen het ambulante team;
- » Tijdens de analyse van de incidenten zijn de signalen van overvraging en overprikkeling benadrukt, en de gedragswetenschapper heeft geadviseerd hoe hierop aan te sluiten, bijvoorbeeld door het dagprogramma aan te passen;
- » Vanwege de frequentie van agressie-incidenten bij een specifieke cliënt is er een signaleringsplan opgesteld met (voor)tekenen van crisis en bijbehorende handelingsrichtlijnen;
- » Er is een format opgesteld voor ZZP-invallers;
- » De gedragswetenschapper van team Mars en Jupiter heeft met de teams besproken wanneer een MIC gemaakt dient te worden vanwege de grote afname in het aantal meldingen in Q4;
- » Op groep Zon ligt er extra focus op het aansluiten op de draagkracht van cliënten, wordt er meer samengewerkt met het cliëntsysteem voor meer structuur, en wordt er gedetailleerd gerapporteerd over seksueel gedrag;
- » Er is naar aanleiding van een melding in overleg door de betrokken gedragswetenschapper een melding gedaan bij Veilig Thuis vanwege de thuissituatie;
- » Maandelijks presentaties ten behoeve van deskundigheidsbevordering voor de ambulante begeleiders;
- » Zes wekelijkse intervisie met de betrokken gedragswetenschapper van het ambulante team;
- » Maandelijks intervisie en zorgoverleg met de betrokken gedragswetenschapper van de locaties;
- » Er vinden in het ambulante cliëntoverleg maandelijks presentaties plaats waarin interventies en methoden worden gepresenteerd door begeleiders ten behoeve van deskundigheidsbevordering.

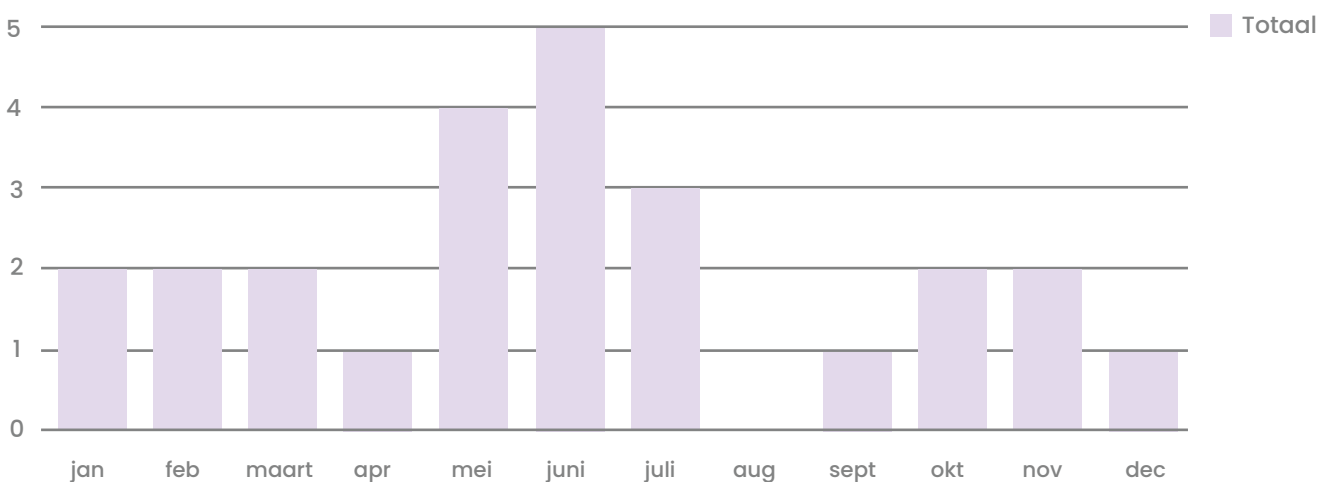
Vanaf 18 december 2023 hebben ook de zorgcoördinatoren inzage in de MIC in het ECD Pluriform. Dit is in overleg met het bestuur, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers besloten omdat de zorgcoördinator nazorg levert voor het team. De gedragswetenschapper blijft verantwoordelijk om na een MIC, de melding te analyseren en adviezen te geven over hoe dit in het vervolg te voorkomen.



Totaal aantal MIC per maand in 2023

MIM (Melding Incident Medewerker)

In 2023 zijn er binnen Nova in totaal 25 MIM ingediend. De inhoud van de meldingen loopt erg uiteen. Mocht na de analyse en het gesprek blijken dat een medewerker niet heeft gehandeld conform de protocollen en/of de gedragscode, zijn hier passende maatregelen voor getroffen. In het jaar 2022 zijn er in totaal 52 MIM ingediend. Het aantal meldingen is dus fors, met meer dan 50%, afgenomen. Dit terwijl het aantal medewerkers ten opzichte van vorig jaar wel is gestegen. Meerdere van deze meldingen zijn te herleiden naar twee medewerkers welke nu niet meer in dienst zijn van Nova. Dit kan de afname van het aantal meldingen verklaren.



Totaal aantal MIM per maand in 2023

Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging

Binnen Nova is gewerkt aan de inrichting van informatiebeveiliging in de dagelijkse praktijk. Er is gestart met de voorbereiding om de veiligheid aantoonbaar te maken (voor de NEN 7510-certificering). Hierbij wordt een risicogedreven aanpak gehanteerd.

Privacy algemeen

Binnen Nova spelen uitdagende privacy-vraagstukken, zowel op beleids- als praktisch niveau. Veel medewerkers en betrokkenen hebben een hoog privacybewustzijn. Issues worden gesignaleerd, zodat deze tijdig worden aangepakt in de vorm van verbeteringen in bestaande processen. In 2024 zullen bij het ontwerpen van (nieuwe) interne processen en aanschaffen van applicaties ruime aandacht zijn voor privacy via voorgaande analyse van privacy-aspecten bij nieuwe ontwikkelingen door een 'data protection impact assessment' (DPIA) en verwerkersovereenkomsten.

Datalekken

In 2023 zijn intern geen datalekken gemeld of geregistreerd.

Inschakelen vertrouwenspersoon

Sinds januari 2021 werkt Nova samen met Nienke Wiersma van Licht op Kracht als extern vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan op verzoek zorgen 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. De hoofdtak ligt in de opvang, advisering, ondersteuning en begeleiding van werknemers die ongewenste omgangsvormen op het werk ervaren door het geven van vertrouwen en een luisterend oor. Waar nodig wordt er meegedacht over mogelijke oplossingen, zoals het aangaan van een gesprek, een klachtenprocedure, of een doorverwijzing. 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. De externe vertrouwenspersoon en de OR hebben in 2023 kennisgemaakt op een van de locaties van Nova en afgesproken ter kennismaking. Er is in 2023 tweemaal contact opgezocht met de vertrouwenspersoon, wat een afname indiceert in vergelijking met voorgaande jaren. Beide meldingen betroffen moeilijkheden met meerdere/directe collega's waarna één melding positief is afgehandeld en één melder geen terugkoppeling heeft gegeven dus er is geen zicht of de situatie naar tevredenheid is veranderd.





STUREN OP KWALITEIT

Kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en hun systeem de best mogelijke zorg geven blijft het belangrijkste aandachtspunt binnen Nova. De inzet van team Nova is bijzonder, het zoeken naar mogelijkheden en passende oplossingen, samen met alle verwanten en betrokkenen. Dit hoofdstuk legt de nadruk op het sturen op kwaliteit en het methodisch handelen. Met behulp van het kwaliteitskompas geeft dit een beeld van de kwaliteit van zorg van onze stichting. Nova neemt de ervaringen van onze cliënten hierbij als vertrekpunt. Dit met de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Tevens wordt het team gevraagd om te reflecteren op kwaliteit. Zo draagt het kwaliteitsverslag bij aan het lerend vermogen van onze organisatie. Uit de analyses worden mogelijke verbeteracties geformuleerd.

Kwaliteitssysteem

Om onze missie waar te maken willen we continu en aantoonbaar de kwaliteit van zorg aan onze cliënten en verwanten verbeteren. Dit doen we door systematische reflectie op kwaliteit op alle niveaus van de organisatie. Dit is gebaseerd op het kwaliteitskompas (2023-2028). Dit omvat de volgende bouwstenen: 1. Het zorgproces rond de individuele persoon, 2. Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking, 3. Professionele ontwikkeling en 4. Inzicht in kwaliteit. Deze vier bouwstenen zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en zicht te krijgen op kwaliteit. Kwaliteitsdenken vraagt, 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. In 2023 is Nova opnieuw, zonder verbeterpunten, door de HKZ audit gekomen. Nova maakt bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het zorgproces gebruik van diverse kwaliteitsinstrumenten voor de systeembeoordeling; in- en externe kwaliteitsmetingen, klachtenrapportage, meldingen van incidenten en tevredenheidsonderzoeken (bij zowel cliënten als medewerkers). Dat is van belang om inzicht in kwaliteit te generen (Bouwsteen 4). Doel van de systeembeoordeling is om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitssysteem en de mate waarin het lukt om het kwaliteitsbeleid en de beoogde doelstellingen te realiseren. Uit de analyses worden verbeteracties geformuleerd welke terugkomen in het verbeterregister. De resultaten die voortkomen uit de verschillende kwaliteitsinstrumenten zijn onderstaand terug te lezen.

Kwaliteitsindicatoren

Nova beschikt over verschillende kwaliteitsindicatoren waarmee de kwaliteit van zorg en organisatie wordt gemonitord. Zoals in het hoofdstuk veiligheid en risico's ook terug te lezen is op het gebied van klachten, incidenten en informatieveiligheid en datalekken. Output is input voor leren en verbeteren. Onderstaand komen daarnaast achtereenvolgens aan de orde: clientenervaring/clienttevreidenheid, medewerkerservaring/tevreidenheid, interne- en externe audit, update zorgplannen en evaluaties en de aandachtsfunctionarisgebieden.

Cliëntervaring

Nova vindt de verwantenbetrokkenheid cruciaal voor het behalen van de doelen van de kinderen. Verwanten zijn namelijk de specialisten als het gaat om hun kinderen. Nova ziet dat wanneer je verwanten betreft bij het traject, doelen sneller en effectiever worden behaald. Daarom wordt regelmatig thuisbegeleiding ingezet. Na elk begeleiding/behandel-moment wordt een rapportage geschreven in Pluriform welke verwanten kunnen lezen en waarin door therapeuten wordt gerapporteerd. De verwanten van kinderen op de dagbehandeling hebben minstens om de twee weken contact met de mentoren. Wanneer veel speelt binnen een gezin wordt opvoedondersteuning aangeboden in de thuissituatie. Ook bezoekt de maatschappelijk werker verwanten die dit nodig hebben om hen te ondersteunen in bijvoorbeeld fondsaanvragen en armoedebeleid. Nova heeft veel aandacht voor cliënttevredenheid, dit wordt elk 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 dat 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 verwanten 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. Met behulp van CEM+ worden alle verwanten 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. Verwanten worden ook op andere manieren op de hoogte gehouden. Elk kwartaal wordt een nieuwsbrief gedeeld, om de week wordt op social media informatieberichten gedeeld met betrekking tot de zorg. Elk kwartaal wordt een cliëntenraad overleg gerealiseerd waarin het onder meer. ruimte is voor het vragen van advies en bespreken van kwaliteitsbeleid (wat gaat goed, wat kan beter). De tevredenheid en het geluk van de cliënt is erg belangrijk.

Evaluatie cliënttevredenheid

Evaluatie en verbetering cliënttevredenheidsonderzoeken

Afgelopen jaar heeft Nova ingezet op het verbeteren van de cliënttevredenheidsonderzoeken. Uit analyse van de instrumenten bleek dat de DVIE waardevolle informatie gaf op cliëntniveau, maar dat de data weinig tot niet te generaliseren was naar locatie- en organisatieniveau. Bij de CEM+ leek de informatie nauwelijks te generaliseren naar een niveau. Binnen Nova was de behoefte aan een instrument dat op cliënt-, locatie- en organisatieniveau waardevolle informatie gaf over de cliënttevredenheid en -ervaringen. Vervolgens is onderzocht welke instrumenten alle beschikbaar zijn die voldoen aan de eisen van de verschillende financieringsstromen en welke van deze instrumenten aansluit op de behoeftes van Nova. Vanuit de Jeugdwet is alleen de CEM+ een optie. Vanuit de WLZ is een instrumenten waaier beschikbaar waarin alle goedgekeurde instrumenten staan aangegeven, vanaf 2023 zijn dit er 14. Na een analyse van de 14 instrumenten lijken drie instrumenten aan te sluiten op de cliënten van Nova en de wens om op verschillende niveaus een analyse uit te kunnen voeren. Deze instrumenten waren 'Ben ik tevreden', DVIE en 'Quality Cube'. Deze drie instrumenten lijken weinig van elkaar te verschillen. DVIE heeft op twee punten een voordeel. Allereerst wordt het instrument al gebruikt binnen de organisatie en is het dus al grotendeels geïntegreerd. Ten tweede betreft het de verwanten van de cliënten meer in het onderzoek dan de andere twee instrumenten. De verwanten kunnen veel waardevolle informatie geven, zeker als cliënten dit niet kunnen.

Concluderend kan er gesteld worden dat vanuit de Jeugdwet alleen de CEM+ een optie is en dat vanuit de WLZ DVIE de beste optie voor Nova is. Aan de hand van het onderzoek is vervolgens besloten om de CEM+ uit te blijven voeren bij de Jeugdwet cliënten en om de DVIE uit te voeren bij alle cliënten van Nova. De CEM+ is een beperkte vragenlijst die alleen naar ouders/verzorgers wordt gestuurd en daarom weinig inzicht in de ervaringen van de cliënt zelf geeft. De CEM+ wordt alleen aangehouden wegens de verplichting van de Jeugdwet. DVIE sluit het meest aan op de wensen van de organisatie en is al deels geïntegreerd. De aandachtsfunctionaris cliënttevredenheid heeft hierna de DVIE methode grondig geanalyseerd hoe een DVIE onderzoek uitgevoerd moet worden en welke ondersteunende documenten hier vanuit de DVIE organisatie beschikbaar zijn. Om vanuit deze informatie een training te ontwikkelen in het uitvoeren van een DVIE onderzoek voor de begeleiders. In Q3 van 2023 zijn de trainingen aan alle begeleiders van Nova gegeven. Daarnaast hebben de gedragskundigen een aparte instructie gekregen in de begeleiding van begeleiders. In de resterende tijd van het jaar moeten de begeleiders het uitvoeren van een DVIE onderzoek oefenen op de WLZ cliënten. In 2024 moet DVIE uitgevoerd worden bij alle cliënten. Dit geldt voor de groepen en voor het ambulante team.

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 Kind-Jeugdcentrum gebruikt worden zijn 'Ik vertel', 'Ik zie en vertel' en 'Ik toon'. De versie 'Ik vertel' is voor cliënten waarmee je in gesprek kan gaan. De versie 'Ik zie en vertel' is voor cliënten die zich niet sterk genoeg verbaal kunnen uitdrukken om een dialoog mee aan te gaan, maar wel verbaal dingen kunnen aangegeven. De versie 'Ik toon' is voor cliënten die non-verbaal zijn. 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. Bij de versie 'Ik zie en vertel' worden samen met de cliënt de thema's gekozen. Hierbij geeft de cliënt aan over welke thema's hij graag wil praten, maar dit wordt begeleid en aangevuld door een begeleider. Hierbij is het belangrijk dat de begeleider de cliënt kent en begrijpt. 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. Samen met de gedragswetenschapper worden de beelden door de begeleiders geanalyseerd. Samen wordt gekeken of de cliënt tevreden is en wordt ingeschat of verandering gewenst is. In het jaar 2022 zijn bij 17 cliënten DVIE toegepast. Hiervan vallen 7 binnen 'Ik vertel', 0 binnen 'Ik zie en vertel' en 10 binnen de 'Ik Toon' versie. De cliënten zitten allemaal op de dagopvang en/of naschoolse opvang.

Ik vertel

De versie 'Ik vertel' is bij zeven cliënten afgenomen. Alle thema's, behalve 'verwanten' zijn aan bod gekomen.

Thema	Score		Verandering	
Gevoel	Goed	4	Ja	2
	Matig	1	Nee	3
Lijf	Top	1	Ja Nee	2 4
	Goed	3		
	Matig	1		
	Slecht	1		
Familie	Top	2	Ja Nee	0 4
	Goed	1		
	Matig	1		
Vrienden & Kennissen	Top	1	Ja Nee	0 3
	Goed	1		
	Matig	1		
Meedoen	Top	1	Ja Nee	0 3
	Goed	1		
	Matig	1		
Hulp	Goed	1	Ja Nee	0 1
Huis	Top	2	Ja Nee	0 3
	Goed	1		
Doen	Top	2	Ja Nee	4 2
	Goed	4		
Kiezen	Goed	2	Ja Nee	2 1
	Slecht	1		
Veilig voelen	Top	1	Ja Nee	0 2
	Goed	1		

Verbeterpunten

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

» Doen: Bij het thema 'doen' hebben vier cliënten aangegeven een verandering te willen. Hierbij geven alle cliënten aan dat ze meer activiteiten willen uitvoeren. Drie cliënten geven aan meer te willen spelen en één cliënt geeft aan meer te willen helpen met klusjes. Meer en verschillende activiteiten is dus een thema dat bij meerdere cliënten speelt binnen Nova.

» Kiezen: Bij kiezen hebben twee cliënten aangegeven een verandering te willen. Zij willen beiden meer zelfstandige keuzes maken. Zelfstandige keuzes maken is een onderdeel van zelfredzaamheid. Mogelijk ligt er binnen sommige cliënten behoefte om de behandeling van Nova meer te richten op zelfredzaamheid.

Ik toon

De versie 'Ik toon' is bij tien cliënten afgenomen. Alle thema's, behalve 'verwanten' zijn aan bod gekomen.

Thema	Score		Verandering	
Gevoel	Goed	5	Ja	6
	Matig	4	Nee	5
	Slecht	1		
Lijf	Goed	4	Ja	7
	Matig	7	Nee	4
Familie	Top	5	Ja	1
	Goed	1	Nee	7
	Matig	2		
Vrienden & Kennissen	Goed	6	Ja	1
	Matig	1	Nee	6
Meedoen	Goed	5	Ja	6
	Matig	5	Nee	5
	Slecht	1		
Hulp	Goed	3	Ja	4
	Matig	4	Nee	4
	Slecht	1		
Huis	Goed	2	Ja	1
	Matig	1	Nee	2
Doen	Top	2	Ja	2
	Goed	2	Nee	5
	Matig	2		
	Slecht	1		
Kiezen	Goed	5	Ja	3
	Matig	2	Nee	5
	Slecht	1		
Veilig voelen	Goed	3	Ja	3
	Matig	2	Nee	3
	Slecht	1		

Verbeterpunten

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

» Gevoel: Op het thema gevoel hebben zes cliënten aangegeven dat een verandering gewenst is. Als er specifieker gekeken wordt naar de verandering die gewenst zijn, geven de cliënten aan dat ze verandering willen in het uiten van hun gevoelens. Nova kan onderzoeken hoe zij cliënten meer kunnen ondersteunen in het uiten van hun emoties of hoe ze cliënten leren zelf hun emoties beter te uiten.

» Lijf: Op het thema gevoel hebben zes cliënten aangegeven dat een verandering gewenst is. Als er specifiek gekeken wordt naar de verandering die gewenst zijn, geven de cliënten aan dat ze verandering willen in het reguleren van spanning en dat er een behoefte is aan meer sensorisch materiaal. Qua spanning geven de cliënten aan dat ze moeite hebben met het reguleren van spanning en hierdoor lichamelijk ongemak ervaren. Nova zou hierin kunnen onderzoeken of er materiaal is dat cliënten helpt lichamelijke spanning te reguleren. Verder geven cliënten aan meer behoefte te hebben aan sensorisch materiaal, vooral om de tactiele prikkel te bevredigen. Daarom kan nova meer oral sensorisch materiaal aanschaffen om aan deze behoefte te voldoen.

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 73 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 6,8 %, ofwel 5 respondenten (allemaal ouder/verzorger). Onderstaand een overzicht van de vragenlijst met het gemiddelde antwoord. Dit zijn de enige gegevens die wij hebben ontvangen vanuit de gemeente.

Vragenlijst	Gemiddeld antwoord
1. Ik wist waar ik moest zijn toen wij hulp nodig hadden.	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.	Mee eens
4. Beslissingen over de hulp worden samen met mij en mijn kind genomen.	Helemaal 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 mijn 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 aan hoe nuttig deze hulp voor uw kind is.	8,5
11. Geef met een cijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u is.	8,5

Medewerkerservaring

Om de tevredenheid van medewerkers te meten wordt gebruikgemaakt van verschillende informatiebronnen. Maandelijks vinden er één op één gesprekken plaats met de begeleiders en zorgcoördinator en het teamoverleg met het gehele team. In de gesprekken en overleggen is er ruimte om te delen waar een ieder tegenaan loopt en wat er eventueel kan verbeteren op de behandelgroep. Deze input koppelt de zorgcoördinator terug aan het bestuur. Tevens vinden er maandelijks overleggen plaats met de gedragswetenschappers en supervisie waarin ook ruimte is om met elkaar te spreken over wat er goed gaat en wat er kan verbeteren. Jaarlijks wordt de medewerkerstevredenheid gemeten met een geanonimiseerde enquête. Daarnaast wordt de tevredenheid op verschillende gebieden zoals werkklimaat en samenwerking uitgevraagd tijdens de jaarlijkse beoordelings- en ontwikkelgesprekken.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek, verder genoemd MTO, is uitgevoerd door onderzoeksbureau Presearch. Hierdoor is de anonimiteit en vertrouwelijkheid van de medewerkers volledig gewaarborgd. Nova Kind-Jeugdcentrum (verder Nova genoemd) hecht veel waarde aan het welzijn van haar medewerkers. De vragenlijst bestond uit zes hoofdcategorieën, die onderstaand toegelicht worden. De resultaten zullen zowel organisatiebreed als per afdeling verzameld worden zodat de verbeteracties ook gericht ingezet kunnen worden. Het vooropgestelde doel was om een respons van 60% te behalen. Om het doel te behalen is het uitzetten van het MTO gepland tijdens een studiedag waarbij alle medewerkers in de zaal de tijd kregen om het MTO in te vullen. Na het invullen van het MTO was er taart aanwezig aangezien het doel ruim behaald was, namelijk met een respons van 80%. De taart was aanwezig vanwege een knipoog naar vorig jaar, aangezien toen minder dan 33% had deelgenomen aan het MTO en de beloning van taart niet behaald was.

Het gemiddelde cijfer van Nova is een 7,1, daarnaast heeft Nova als werkgever een mooie 7,6 behaald. Om meer zicht te krijgen hoe de resultaten van Nova zich verhouden met andere organisaties is er gebruikgemaakt van benchmarks. Onderstaand zijn de benchmarks te zien van de gemiddelde score van Nova (linker cijfer) vergeleken met andere organisaties binnen Zorg & Welzijn van de afgelopen 3 jaar (rechter cijfer) in figuur 1 en de benchmark met alle bedrijven van het afgelopen jaar in figuur 2. Kijkend naar de gemiddelde cijfers scoort Nova in geen enkele categorie lager dan gemiddeld andere organisaties binnen de branche of andere bedrijven binnen Nederland. De cijfers liggen gelijk of Nova scoort positiever.

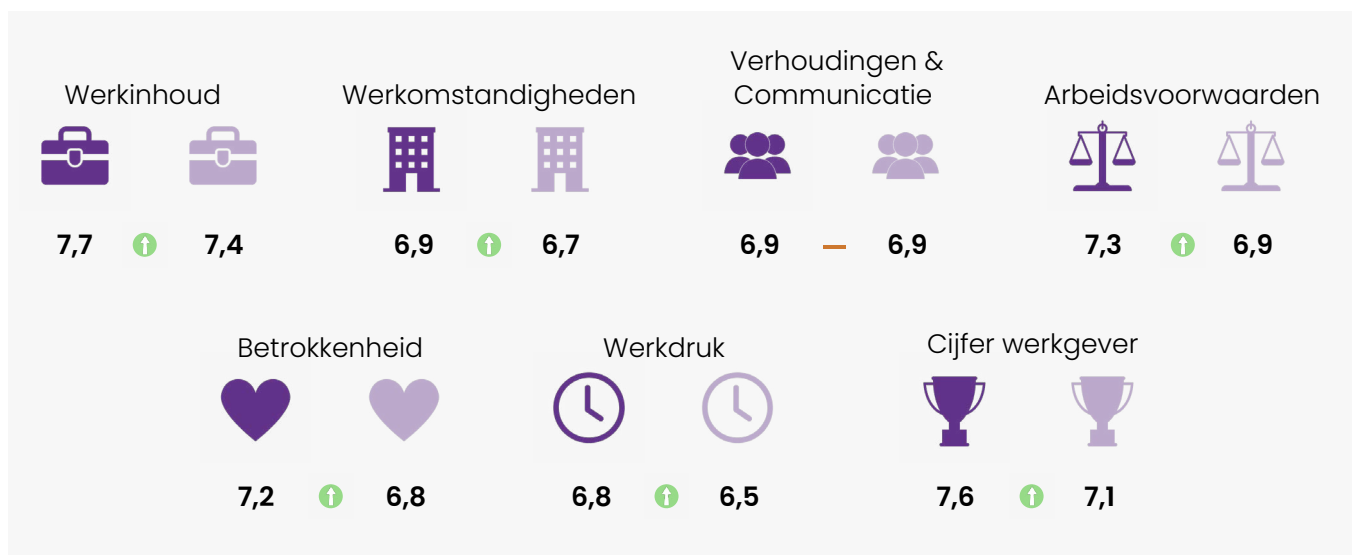


Fig. 1 Resultaten Nova benchmark Zorg & Welzijn

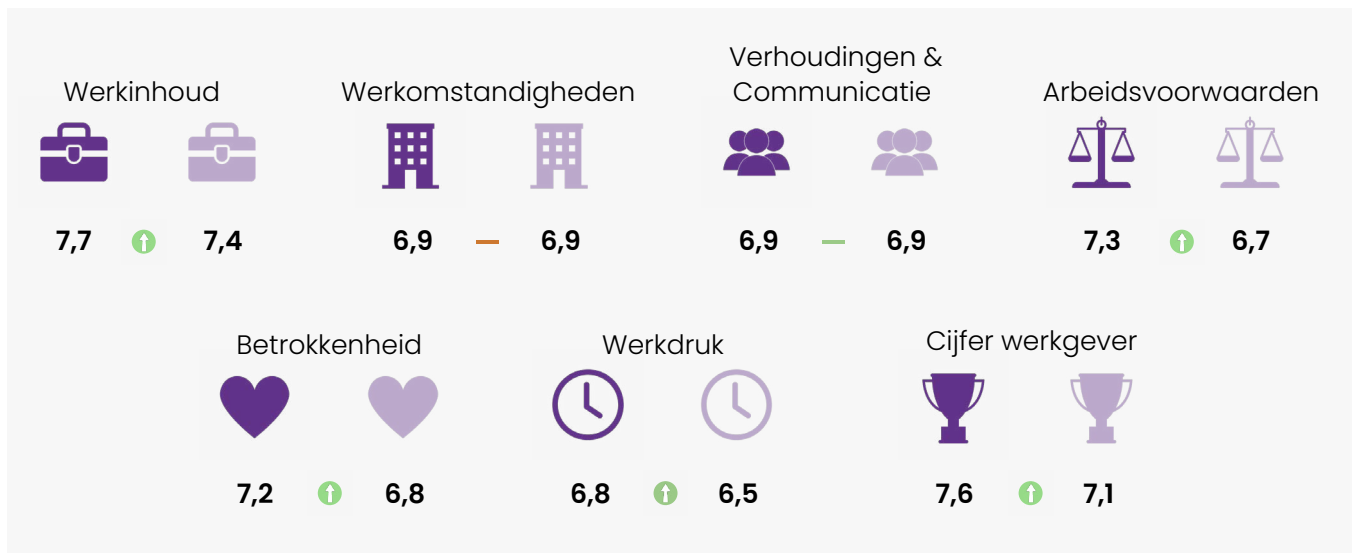


Fig. 2 Resultaten Nova benchmark totaal

De top 5 meest positieve en negatief genoemde punten zijn terug te vinden in het overzicht hieronder. Op basis van de resultaten heeft Presearch onderstaande verbeter suggesties gedeeld gebaseerd op zowel het sentiment als de impact van de onderdelen. Ten opzichte van andere onderdelen, hebben deze onderdelen relatief meer verbeterpotentieel en een hogere invloed op de ambassadeurschap van medewerkers. Tevens zijn onderstaand de onderdelen in percentages terug te vinden die het meest positief en het meest negatief scoren. De verbetermogelijkheden worden meegenomen in de analyse en een verbeterplan, zowel organisatiebreed als voor de afdeling die het laagst scoort in het MTO.

Top 5 - Positief	Positief
Ik ben trots op het werk dat ik doe.	93%
Ik vind het werk dat ik doe nuttig en zinvol.	93%
Ik ben enthousiast over mijn baan.	88%
Op de werkvloer kan ik volledig mijzelf zijn, ongeacht mijn persoonlijke achtergrond.	88%
Ik vind mijn werkzaamheden inhoudelijk leuk	86%

Top 5 - Negatief	Negatief
De klimaatbeheersing op mijn werkplek is op orde.	39%
Op mijn werkplek is de werkdruk in balans.	24%
Ik ervaar een goede balans tussen werk en privé	19%
Er zijn voldoende overlegmomenten waarin de werkzaamheden worden besproken.	17%
Bij Nova Zorg krijg ik voldoende doorgroeimogelijkheden	14%

Opvallend is dat de gemiddelde cijfers per afdeling, evenals de percentages per afdeling, fors afwijken. Derhalve is onderzoek gedaan wat maakt dat de percentages zo fors met elkaar afwijken. Het meest negatief scoort de afdeling Pluto. Wanneer de gemiddelde cijfers van de afdelingen binnen Nova en de resultaten van afdeling Pluto vergeleken worden met die van de gehele organisatie en met de benchmark van organisatie en bedrijven van heel Nederland (zie figuur 1 & 2) valt op dat de resultaten van afdeling Pluto onder het gemiddelde ligt. De categorie betrokkenheid scoort zelfs een onvoldoende, namelijk een 5,4. Op basis van de verbeter suggesties en de onderdelen die het meest negatief scoren worden, is een verbeterplan opgesteld. In het verbeterplan is rekening gehouden met de percentages die laagst positief en het hoogst negatief scoren. Vanwege de relatief negatieve resultaten vanuit team Pluto is er voor die afdeling tevens een apart verbeterplan opgesteld. Er zijn bijeenkomsten gepland met het gehele team van groep Pluto inclusief zorgcoördinator, gedragswetenschapper en het bestuur om met het team te onderzoeken welke verbeteracties op welke termijn worden ingezet. Het doel hierbij betreft dat medewerkers zich veilig voelen op de werkvloer, een prettige samenwerking ervaren, positief en voldoende ondersteund worden, waardering ervaren en ervaren.

Interne audit

Een interne audit onderzoekt of er doeltreffend wordt gewerkt, zodat de doelstellingen volgens de missie en visie van Nova kunnen worden gerealiseerd, ofwel zijn wij binnen Nova 'in control'?. Er is in 2023 een interne audit commissie samengesteld bestaande uit twee teamleden, welke is uitgebreid met drie leden. Elk kwartaal zullen zij een interne audit vormgeven gericht op verschillende thema's zoals kwaliteitszorg, veiligheid, HRM en bedrijfsvoering. De interne auditcommissie heeft in Q4 van 2023 een interne audit uitgevoerd met het thema: de zorgcyclus en methodisch werken binnen Nova (ofwel bouwsteen 1 van het kwaliteitskompas). Hiervoor is een enquête opgesteld, die is ingevuld door 7 medewerkers van Nova. Daarbij zijn verdiepende interviews gevoerd met vier medewerkers van Nova. Hier is rekening gehouden met diversiteit in functie, locatie en werkervaring binnen Nova. Hieruit is naar voren gekomen dat de zorgcyclus bekend is bij medewerkers en wordt ook zo uitgevoerd. In de gesprekken wordt consistent gesproken over de route van de zorgcyclus en de manier van werken rondom rapportage. De medewerkers geven aan bekend te zijn met de methoden van Nova. Er wordt gewerkt met evidence-based methoden. Daarnaast zijn er verschillende adviezen en verbeterpunten naar voren gekomen die geïntegreerd zijn in het jaar- en kwaliteitsplan voor 2024. In 2024 zal elk kwartaal een interne audit plaatsvinden.

Externe audit

Binnen Nova vinden zowel interne als externe audits plaats. Voor de externe audits schakelt Nova de organisatie Kiwa in om de kwaliteit van de organisatie te toetsen. Nova heeft in 2021 het kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ) certificaat Zorg en Welzijn behaald zonder verbeterpunten. Het certificaat is drie jaar geldig. Jaarlijks vindt er een tussentijdse audit plaats om opnieuw te kijken of de organisatie aan alle eisen voldoet, evenals of alle organisatorische wijzigingen goed zijn geborgd. In het jaar 2023 heeft er een tussentijdse audit plaatsgevonden. Voor het assessment zijn de locaties Jupiter, Mars, Zon en Pluto meegenomen. De tussentijdse audit had de focus op rubriek 1 'De cliënt'. Tijdens het assessment werden geen tekortkomingen of verbeterpunten vastgesteld. Het management systeem is doeltreffend bevonden en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen. Het heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordelingen. De groei van de organisatie gaat hand in hand met een goede doorontwikkeling van het kwaliteitssysteem.

Zorgplannen en rapportages

Wat betreft de zorgplannen en rapportages is gemiddeld genomen in 2023 95% op orde. Hierbij dient wel gemeld te worden dat dit een gemiddelde is. Wat betreft de zorgplannen is tijdens de jaarovergang 100% op orde, mede dankzij de inzet van de betrokken gedragswetenschappers, mentoren maar uiteraard ook de naasten/ouder(s) van de cliënten. Alle zorgplannen die in 2023 geschreven moesten zijn, zijn geschreven en besproken. Alleen de ondertekening van ouders is een aantal keer later binnen gekomen dan de geplande deadline. Redenen hiervan zijn bijvoorbeeld vakanties, zwangerschapsverlof, overstap van school of ziekte. Wat de zorgrapportages betreft is er ontwikkeling haalbaar, gemiddeld gezien is hierbij 90% op orde. De rapportages van groep Pluto lijken hierbij de meeste aandacht nodig te hebben. Gedacht wordt dat dit voortkomt door het missen van kantoortijd, en inzet van ZZP'ers vanwege het verzuim op de locatie. Ruim 80% van de naschoolse rapportages is wel gerapporteerd, wat indiceert dat 20% niet gerapporteerd is op groep Pluto. Qua inhoud zijn er binnen alle groepen mooie ontwikkelingen zichtbaar. De waargenomen verbetering in de kwaliteit van de zorgplannen is merkbaar, waarbij deze nu vaker voldoen aan de SMART-criteria, meer gericht zijn op de individuele behoeften van de cliënt en concreter zijn uitgewerkt. De gedragswetenschappers hebben meerdere interventies ingezet om dit te verbeteren. Zo is tijdens het cliëntoverleg toegelicht hoe begeleiders SMART-doelen kunnen opstellen, waarbij diverse voorbeelden van goed uitgewerkte doelen zijn aangereikt. Er is aanzienlijke tijd besteed aan het evalueren van de zorgplannen waarbij de gedragswetenschappers feedback hebben gegeven en meegedacht met de mentoren over de inhoud van de plannen. De richtlijnen voor effectief rapporteren zijn binnen alle teams onder de aandacht gebracht. Desondanks is er nog ruimte voor verdere verbetering in de kwaliteit van de rapportages door de begeleiders te instrueren over het selecteren van relevante informatie en het overzichtelijk beschrijven ervan.

Aandachtsfunctionarisgebieden

In 2023 zijn er binnen Nova aandachtsfunctionarissen (Af) aangesteld. Een aandachtsfunctionaris is binnen een organisatie de deskundige op het gebied van de aanpak van een bepaald gebied. Onderstaand zijn de verschillende domeinen met evaluatie van 2023 terug te lezen.

Huiselijk geweld, kindermishandeling en seksualiteit – 1 Af

Aanspreekpunt voor vraagstukken over de seksuele ontwikkeling van cliënten, hoe om te gaan met met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De Af heeft het volgende opgepakt;

- » Maandelijks mails met tips gedeeld met het team.
- » Delen van de meldcode binnen het gehele team.
- » Aanvraag presentatie geven op teamdag samen met zorgcoördinator ambulante.
- » Consults met collega gedragswetenschappers wanneer er sprake is van vermoeden van huiselijk geweld, wanneer er contact moet worden opgenomen met Veilig Thuis om hierover te sparren en adviezen te geven over hoe dit gesprek aan te gaan.
- » Samen met collega's gesprekken voeren met ouders over eventuele meldingen.
- » Beleid herschreven op het gebied van seksualiteit samen met bestuur.
- » Account aangemaakt Lief lijf leven en gedeeld met team.
- » Aanvraag studiedag seksualiteit doorgezet naar het bestuur.
- » Adviezen geven aan collega's, gedragswetenschappers of medewerkers over vragen omtrent seksualiteit bij cliënten en/of melding in het systeem Multisignaal.

Klachtenfunctionarissen – 2 Af

Aanspreekpunt klachten, signaleren en overzicht bijhouden vorming klachten. Deze evaluatie is terug te lezen bij Analyse van klachten op bladzijde 25.

Gezondheidsbevordering – 2 Af

Toezien dat gezondheidsbevordering wordt uitgevoerd binnen de organisatie en terugkomt in beleid. Actief meekijken en adviseren op het gebied van gezondheidsbevordering.

- » Afgelopen jaar (2023) zijn de functionarissen bezig geweest met de volgende punten:
- » Check van medicatiekasten op de groepen met de daarbij behorende invulformulieren.
- » Checken koelkasten met de daarbij horende bakken en labels om het eten op de juiste manier gescheiden te houden en de bewaar poster (volgens HACCP) opgehangen zodat collega's gemakkelijk kunnen zien hoe lang iets houdbaar is.
- » Protocollen herzien waar nodig. Dit ook toegepast op de groep.
- » Collega's zijn op de hoogte gesteld dat wanneer een kind medicatie krijgt, je dit moet rapporteren. Daarnaast zijn er tips gegeven zoals dat ouders moeten tekenen voor paracetamol.

De doelen op dit vlak voor aankomend jaar zijn als volgt:

- » Verdere informatie geven/reminder aan de groepen over de medicijnkastjes: Het bijhouden hiervan, het rapporteren in Pluriform, het op slot doen hiervan en verdere punten in het protocol.
- » Kwaliteitshandboek aanpassen waar nodig.
- » Uitzoeken interne audit op het gebied van hygiëne/HACCP.
- » Lidmaatschap VGN inloggen, doorlezen, toepassen.
- » Opstellen van nieuwsbrief met belangrijke informatie uit protocollen op het vlak van gezondheidsbevordering.

Cliënttevredenheid – 1 Af

Afnames overzien van CEM+, DVIE en eventueel andere instrumenten. Per kwartaal de gegevens verzamelen, reflecteren en eventueel advies vormen ter verbetering van de tevredenheid van cliënten.

Nova gebruikte in het begin van 2023 twee verschillende cliëntervaringsonderzoeken. Beide waren verplicht vanuit een andere financieringsstroom. CEM+ is verplicht vanuit de Jeugdwet en Dit vind ik ervan (DVIE) is verplicht vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Uit de analyse van deze twee ervaringsonderzoeken bleek dat er weinig tot geen bruikbare data uit de onderzoeken kwamen. Bij DVIE was de respondentengroep groter, echter is DVIE een lastiger instrument om in te vullen. Medewerkers die de DVIE moesten afnemen, waren hier niet vaardig mee. Ook wisten de gedragswetenschappers ook niet hoe DVIE afgenomen moest worden en konden hierdoor niet de juiste instructies geven. DVIE werd hierdoor op verschillende manieren afgenomen, ingevuld en verwerkt. Daarnaast werd de DVIE alleen afgenomen bij WLZ-cliënten. Dit zorgde ervoor dat het onderzoek een lage validiteit en betrouwbaarheid had. Daarnaast zei het onderzoek alleen iets over de WLZ-cliënten en kon het niet gegeneraliseerd worden op meerdere niveaus zoals locatie- of organisatieniveau. De wens was om één cliënttevredenheidsonderzoek te gebruiken voor alle cliënten van Nova. Waarbij de medewerkers getraind waren in de afname van het onderzoek. Vervolgens is onderzocht welke instrumenten alle beschikbaar zijn die voldoen aan de eisen van de verschillende financieringsstromen en welke van deze instrumenten aansluiten

op de behoeften van Nova. Vanuit de Jeugdwet is alleen de CEM+ een optie. Vanuit de WLZ is een instrumenten waaier beschikbaar waarin alle goedgekeurde instrumenten staan aangegeven, vanaf 2023 zijn dit er 14. Na een analyse van de 14 instrumenten lijken drie instrumenten aan te sluiten op de cliënten van Nova en de wens om op verschillende niveaus een analyse uit te kunnen voeren. Deze instrumenten waren 'Ben ik tevreden', DVIE en 'Quality Cube'. Deze drie instrumenten lijken weinig van elkaar te verschillen. DVIE heeft op twee punten een voordeel. Allereerst wordt het instrument al gebruikt binnen de organisatie en is het dus al grotendeels geïntegreerd. Ten tweede betreft het de verwanten van de cliënten meer in het onderzoek dan de andere twee instrumenten. De verwanten kunnen veel waardevolle informatie geven, zeker als cliënten dit niet kunnen. Concluderend kan er gesteld worden dat vanuit de Jeugdwet alleen de CEM+ een optie is en dat vanuit de WLZ DVIE de beste optie voor Nova is. Aan de hand van het onderzoek is vervolgens besloten om de CEM+ uit te blijven voeren bij de Jeugdwet cliënten en om de DVIE uit te voeren bij alle cliënten van Nova. De CEM+ is een beperkte vragenlijst die alleen naar ouders/verzorgers wordt gestuurd en geeft daarom weinig inzicht in de ervaringen van de cliënt zelf. De CEM+ wordt alleen aangehouden wegens de verplichting van de Jeugdwet. DVIE sluit het meest aan op de wensen van de organisatie en is al deels geïntegreerd. De aandachtfunctionaris cliënttevredenheid heeft hierna de DVIE methode grondig geanalyseerd hoe een DVIE onderzoek uitgevoerd moet worden en welke ondersteunende documenten hier vanuit de DVIE organisatie beschikbaar zijn. Om vanuit deze informatie een training te ontwikkelen in het uitvoeren van een DVIE onderzoek voor de begeleiders. In Q3 van 2023 zijn de trainingen aan alle begeleiders van Nova gegeven. Daarnaast hebben de gedragskundigen een aparte instructie gekregen in de begeleiding van begeleiders. In de resterende tijd van het jaar moeten de begeleiders het uitvoeren van een DVIE onderzoek oefenen op de WLZ cliënten. In 2024 moet DVIE uitgevoerd worden bij alle cliënten. Dit geldt voor de groepen en voor het ambulante team. De aandachtfunctionaris cliënttevredenheid zal daarnaast het verslag schrijven over de cliënttevredenheidsonderzoeken van 2023.

Preventiemedewerkers en digitale veiligheid – 2 Af

Beleid maken en erop toezien dat het beleid goed wordt uitgevoerd. Testen of er risico's ontstaan op verschillende gebieden. Tevens of aan alle AVG-regelgeving voldaan wordt. Jaarlijks uitvoeren RI&E, monitoren en evalueren.

Als aandachtfunctionaris rondom digitale veiligheid sturen functionarissen maandelijks aan alle medewerkers een informatiebrief over een bepaald onderwerp rondom digitale veiligheid. Deze zijn altijd op 1 A4 en overzichtelijk voor de medewerkers. In deze informatiebrief staan handige tips en weetjes rondom digitale veiligheid. De functionarissen kijken wat er leeft binnen Nova en spelen hierop in welke informatie wij maandelijks delen. Nova krijgt leuke feedback terug en er wordt ervaren dat de informatie goed wordt ontvangen. Ook hebben de functionarissen een digitale bijeenkomst bijgewoond rondom digitale veiligheid binnen een organisatie. Hierin hebben zij gesproken met andere medewerkers van andere zorgorganisaties rondom digitale veiligheid. Het plan is om deze bijeenkomsten vaker bij te wonen.

Bedrijfssystemen: systeembeheer en Pluriform – 2 Af

Aanspreekpunt voor vragen omtrent systeembeheer. Up to date houden van: Dyflexis, KOVnet, Verisure. Beheer, wijzigingen, integratie.

Vanuit de aandachtsfunctionarissen functie Bedrijfssystemen werd de verantwoordelijkheid gedragen als applicatiebeheerders voor meerdere bedrijfssystemen. De bedrijfssystemen N2Y, Dyflexis, Google Workspace en het elektronisch cliëntdossier (ECD) vallen onder deze functionarissen. Daarnaast zijn beide AF het eerste aanspreekpunt voor alle ICT vraagstukken en dacht de aandachtsfunctionaris mee aan nieuwe ICT oplossingen voor de organisatie. N2Y is een nieuw systeem dat dit jaar is geïntegreerd in de organisatie. N2Y was een programma dat het maken van picto's makkelijk maakt door hun grote database en interface. De Af heeft het systeem geïntegreerd in de organisatie en een training gegeven aan de gedragswetenschappers hoe ze het systeem moeten gebruiken. Dyflexis is het urenregistratiesysteem van Nova.

Nova gaat in 2024 over op een kloksysteem voor op de groepen. De Af heeft de systemen geïnstalleerd en gebruiksklaar gemaakt en is een beleid geschreven. Nova maakt verder gebruik van Google Workspace. Hieronder vallen meerdere functionaliteiten. Namelijk de mail van medewerkers, gezamenlijke drive en de documentverwerkingprogramma's zoals Google Docs en Google Spreadsheets. Nova maakt gebruik van het ECD Pluriform. Naast applicatiebeheerder is een training ontwikkeld voor nieuwe medewerkers in het gebruik van Pluriform die meerdere keren gegeven zijn aan nieuwe medewerkers.



KWALITEITSDOELSTELLINGEN

De ontwikkelingen in de markt en maatschappij gaan steeds sneller. Digitalisering, innovatie en de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid zijn hier voorbeelden van. Een heldere visie rondom deze thema's is van belang om onze zorg en onderwijs blijvend duurzaam en toekomstbestendig te kunnen organiseren en bekostigen. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt en het hogere ziekteverzuim (en corona) is het Nova gelukt om de zorg aan cliënten te continueren. Er zijn kijkend naar het jaar- en kwaliteitsplan van 2023 veel stappen gezet maar er zijn zeker nog stappen die gemaakt dienen te worden in 2024. Deze doelstellingen komen voort uit het strategisch beleidsplan 2024-2027.



Evaluatie speerpunten 2023

In 2023 zijn er drie verschillende thema's en focuspunten opgesteld waar we met onderlinge samenwerking de meeste toegevoegde waarde hebben behaald voor onze cliënten en medewerkers. Onderstaand is per doel/thema een onderbouwing terug te vinden.

1. We gaan samen voor kwaliteit en stabiliteit

1.1	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Openen van kantoorruimte in Amsterdam Zuidoost.	Dagelijks zoeken administratief medewerkers naar mogelijke kantoorruimtes.
	Resultaat: Een kantoorruimte waarbij plek geboden wordt voor +- 10 bureaus / medewerkers.	
	Behaald in Q2 Het externe kantoor is in Q2, juni 2023 geopend. Er zijn 11 bureaus beschikbaar voor medewerkers en een aantal flexplekken voor het ambulante team. Ook is er een kantoorruimte in Utrecht geopend in Q4, december 2023. Op deze manier zijn er voldoende werkplekken gecreëerd voor zowel het ambulante team als de administratie, zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers, het bestuur en de backoffice.	

1.2	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Bezetting op alle locaties op orde.	Geschoold personeel wordt aangetrokken en focus op behouden huidig personeel.
	Resultaat: Bezetting op orde groep Mars, Pluto, Jupiter en Zon op orde, inclusief invalpool.	
	Deels behaald – met uitzondering van groep Pluto Behouden van medewerkers en 'human capital' blijft een focuspunt in 2024 Nova tracht de arbeidsvoorwaarden te verbeteren. Zo zijn de reiskosten van haar werknemers verhoogd met ingang van 1 januari 2023. Naar verwachting draagt dit bij aan het aantrekken en behouden van het personeel. In Q2 2023 is Nova gestart met een jaarlijks teamuitje. De uitjes van team Zon, Pluto en Mars hebben plaatsgevonden in Q3. De selectie van nieuw personeel vindt strikter plaats kijkend naar opleidingsniveau, ervaring en leeftijd. Om meer zicht te krijgen op het behoud van het huidige personeel wordt dit onderdeel meegenomen in het MTO in Q4 2023.	

1.3	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Een goede basis creëren voor medezeggenschap van de medewerkers.	» Verder inrichten van ondernemingsraad. » Ondernemingsraad volgt scholing/training. » Ondernemingsraad weerspiegelt de verschillende locaties/functies binnen Nova.
	Resultaat: Bezetting op orde groep Mars, Pluto, Jupiter en Zon op orde, inclusief invalpool.	
	Behaald in Q2 Ondernemingsraad creëert basis voor medezeggenschap namens alle medewerkers. De ondernemingsraad weerspiegelt de verschillende locaties/functies binnen Nova. De OR heeft scholing gevolgd omtrent de WOR en de portefeuille verdeeld. In Q4 zal bestuurslid Amber aansluiten bij de OR- vergadering (op verzoek van de OR).	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
1.4	Door ontwikkelen deskundigheidsbevordering binnen team Nova.	» Aanbieden van interessante (bij) scholing/studiedagen op gebied van deskundigheidsbevordering. » Aanbieden van supervisie, intervisie en werkbegeleiding aan zowel pedagogisch medewerkers/hulpverleners/specialisten als de zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers en bestuur. » Gedragswetenschappers observeren wekelijks op de groepen en geven opbouwende feedback (tips en tops). Daarnaast wordt de zorginhoud besproken in het cliëntoverleg. » Zorgcoördinatoren coachen maandelijks en zo nodig wekelijks de teamleden op zowel persoonlijk als werkgebied.
	Resultaat: Een deskundig team dat blijft leren en ontwikkelen op het gebied van gehandicapten- en jeugdzorg.	
	Behaald in Q4 Blijft een focuspunt in 2024 Het scholingsbeleid is opgesteld waarin deskundigheidsbevordering op zowel individueel als teamniveau centraal staat. Ook in 2024 is het doel dat de deskundigheid van Team Nova in ontwikkeling blijft en staat 'human capital' nog meer centraal.	

2. We focussen ons op duurzaam organiseren

	Verbeterpunt	Verbeteractie
2.1	De speelruimten buiten zijn van alle locaties duurzaam verbeterd.	» Updaten van de speel- en ontwikkeltuin van groep Mars/ Groeneveen 160. » Aanleggen van een snoezeltuin van groep Zon / Noordeinde 128. » Betegelen tuin kantoor, Groeneveen 6. » Updaten van de groepsruimten van groep Pluto. » Updaten van de groepsruimten van groep Mars. » Snoezelruimtes worden op groep Pluto en Zon ingericht. » Extra aandacht voor beweeg- en sportmomenten op de groep: themagericht bewegen, sportles en een extra buitenspelen moment (vanuit DVIE).
	Resultaat: De locaties zijn voorzien van uitdagende groepsruimten waarin spel en beweging wordt uitgedaagd en gestimuleerd, tevens zijn er rust/snoezelruimtes beschikbaar naast een passende buitenruimte.	
	Deels behaald In Q3 2023 is de snoezeltuin van groep Zon in Landsmeer gerealiseerd met behulp van het Samenspeelde Fonds. In Q3 2023 is de tuin van het kantoor (Groeneveen 6) betegeld). In Q1 2024 zal de speel- en ontwikkeltuin van groep Mars geupdate worden.	

Verbeterpunt		Verbeteractie	
2.2	Het bestuur focust op deskundigheidsbevordering, dmv training, coaching en samenwerking.	Het bestuur volgt training op gebied van leiderschap / deskundigheidsbevordering.	
	Resultaat: Het bestuur blijft net als team Nova in ontwikkeling en blijft zich professionaliseren op gebied van deskundigheidsbevordering.		
	Behaald Bestuur heeft in 2023 meerdere trainingen en cursussen gevolgd. Het bestuur zal in 2024 verder specialiseren waarin alle drie de leden een meer specialistische opleiding gaan volgen gestoeld op hun portefeuille.		

Verbeterpunt		Verbeteractie	
2.3	Meer focus op hergebruik en circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen.	» Bestellijsten worden zorgvuldig nagelopen en bestellingen worden zo duurzaam mogelijk gedaan. Denk hierbij aan duurzaam speelgoed van bijvoorbeeld hout dat lang meegaat.	
		» Bestellingen worden zo veel mogelijk maatschappelijk verantwoord gedaan.	
	Resultaat: De locaties zijn voorzien van duurzame en maatschappelijk verantwoorde spel- en ontwikkelmaterialen. Ook de ambulante materialen worden zo duurzaam mogelijk ingezet en gedeeld onder Team Komeet.		
	Behaald Blijft een focuspunt in 2024		
	Nova streeft naar continue verbetering. Onderdeel hiervan is het opstellen van een doelstelling gericht op het verduurzamen van onze organisatie. We zijn al goed op weg: we scheiden (deels) het afval, gebruiken geen gas, en bestellingen worden zo veel mogelijk maatschappelijk verantwoord gedaan. De administratie van Nova controleert de bestellijsten die door de zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers per maand worden aangeleverd. Om de week worden bestellingen gedaan, zo veel mogelijk gebundeld, om tevens rekening te houden met bezorgkosten/duurzaamheid. Toch valt hierin nog veel te verbeteren, denk aan: het overstappen op elektrisch vervoer, het volledig scheiden van afval, circulair inkopen en het hanteren van een compleet vegetarische basis. Ter voorbereiding zijn wij lid geworden van vereniging Milieu Platform Zorgsector (MPZ) met als ultiem doel het behalen van het certificaat Milieuthermometer Zorg. Wij hopen op deze manier ons steentje bij te dragen aan een duurzame toekomst, voor de huidige én volgende generatie(s). Rowan en Lester zijn hier eigenaar van en leggen hier de prioriteit op.		
	Duurzaamheid is een hoofddoel voor zowel het meerjarenplan als het jaarplan van 2024.		

	Verbeterpunt	Verbeteractie
2.4	Optimaliseren van bedrijfsprocessen	» Registreren, controleren en declareren van de zorg. » Administratieve organisatie en interne controle erop aanpassen. » Zorgcyclus digitaal verbeteren. » Onderzoek naar rapporteren via een spraakprogramma.
	Resultaat: » Het declaratieproces loopt op dit moment via een productie agenda. Het ECD programma zal de registratie van de uitgevoerde zorg overnemen, die direct verstuurd zal worden naar VECOZO. » Het gehele zorgcyclus-proces wordt verbeterd om het werk voor de begeleiders, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers te optimaliseren. Dit zal beginnen met de aanmeldcyclus, wachtlijsten, indicaties tot het eindverslag.	
	Behaald Blijft een focuspunt in 2024 Een medewerker wordt opgeleid als systeembeheerder voor het ECD-programma. De medewerker schrijft een handboek zodat zijn kennis overdraagbaar is. Er is onderzoek gedaan naar de verbeteringen/ tekortkomingen van het ECD. De verbeteringen zullen deels uitgevoerd worden door de systeembeheerder. Met Adapcare zal er een afspraak gepland worden met een consultant om wijzigingen toe te passen in het ECD-programma. De personeelsdossiers zijn volledig gedigitaliseerd, wat bijdraagt aan de duurzaamheid, effectiviteit en veiliger werken met persoonsgegevens. Het tekenen van arbeidsovereenkomsten en addenda gebeurt nog enkel via digitaal ondertekenen via Evidos. Na het ondertekenen door werknemer en werkgever wordt het document gemaild naar de medewerker, de back office en bestuurslid Amber. Het optimaliseren van de bedrijfsvoering wordt een doel voor zowel het meerjarenplan en het jaarplan van 2024.	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
2.5	Verbeteren van het werkklimaat.	Het werkklimaat op de verschillende locaties wordt verbeterd door onder andere de ventilatie te verbeteren en de temperatuur beter te kunnen reguleren. Onderzocht wordt of op de verschillende locaties airconditioning geplaatst kan worden om de warmte in de panden in de zomer te verminderen. Daarnaast worden er noodknop systemen geïnstalleerd om de veiligheid van zowel medewerkers als de cliënten te waarborgen (MTO en functioneringsgesprekken).
	Resultaat: De temperatuur in de panden kan beter gereguleerd worden door goede ventilatie en airconditioning. Noodknoppen zijn op alle locaties geïnstalleerd en werken naar behoren.	
	Deels behaald met uitzondering van groep Pluto en Jupiter Groep Mars en Zon zijn voorzien van een airco-systeem, net als het kantoor in Amsterdam. Voor groep Pluto loopt momenteel een aanvraag bij de gemeente voor goedkeuring van de vergunning, evenals voor groep Jupiter. Het optimaliseren van het werkklimaat is een subdoel voor zowel het meerjarenplan als het jaarplan van 2024.	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
2.6	Medewerkers worden zo duurzaam mogelijk ingezet om het verzuim terug te dringen.	Medewerkers worden zo duurzaam mogelijk ingezet door voldoende begeleiding door hun directe leidinggevende en indien wenselijk of nodig begeleiding vanuit de HR medewerker. Wanneer medewerkers in het verzuim komen kan er verzuimbegeleiding ingezet worden vanuit HCS. HCS kan de rol als casemanager dragen en door middel van maatwerk indien nodig een behandeltraject in zetten zodat medewerkers sneller de juiste hulp ontvangen. Verwacht wordt dat maatwerk en het tijdig inzetten van de juiste behandeling medewerkers sneller en duurzamer ingezet kunnen worden.
	Resultaat: Het verzuim zal terugdringen en medewerkers worden duurzaam ingezet.	
	Behaald in Q4 Blijft een focuspunt in 2024	
	De zorgcoördinatoren ontvangen maandelijks intervisie begeleid door de HR adviseur. De focus ligt voornamelijk op de duurzame inzet van de medewerkers. Vanuit de verzuimverzekering kan Nova gebruikmaken van de verzuimbegeleiding HCS. Wanneer een medewerker langer dan twee weken in het verzuim komt, zal HCS ingeschakeld worden. Op deze manier werkt Nova niet enkel aan de verplichte actiepunten, maar wordt ondersteund door HCS in de te nemen stappen vanuit de wet poortwachter.	

3. We verbeteren zowel de interne als de externe communicatie

	Verbeterpunt	Verbeteractie
3.1	Opzetten en implementeren van eenduidig cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).	» Vergroten kennis en vaardigheden medewerkers in het gebruik van de DVIE methode door middel van trainingen, handboeken en ander materiaal. » Ontwikkelen van eenduidig beleid omtrent verwerken resultaten, vanuit resultaten ontwikkelingsdoelen opstellen en uitvoeren van doelen. » Onderzoek naar mogelijkheden eenduidig CTO aan de hand van de wettelijke eisen. » Mogelijke implementatie van eenduidig CTO (training, controle, analyse, beleid). » Vergroten respondenten CTO: DVIE en CEM+.
	Resultaat: » DVIE wordt gebruikt zoals de methode voorschrijft door alle medewerkers. » De resultaten die uit de afname van de DVIE komen worden door elke medewerker en groep op dezelfde manier gebruikt voor het opstellen van nieuwe ontwikkelingsdoelen en acties worden ondernomen om de doelen te bereiken. » Wanneer mogelijk is een nieuw overkoepelend CTO geïmplementeerd die voldoet aan de huidige wet- en regelgeving.	
	Behaald in Q4 Er is een AF is aangesteld op dit gebied. De Af heeft onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden voor een organisatiebreed cliënttevredenheidsonderzoek. Uiteindelijk is geconcludeerd dat het huidige instrument DVIE geschikt is om organisatiebreed in te zetten. De Af heeft binnen alle teams een training gegeven hoe DVIE wordt afgenomen. In 2024 is het verplicht om DVIE minstens één keer per jaar af te nemen bij alle cliënten.	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Verbeteren leiderschap en zelfsturing binnen de teams.	De zorgcoördinatoren ontvangen maandelijks een intervisie van onze HRM adviseur. Op deze manier verbeteren zij hun leiderschapskwaliteiten en kunnen zij de teams beter coachen en aansturen. Op deze manier vergroot het zelfsturende vermogen van de teams hun. De verantwoordelijkheid voor het verhogen van dit vermogen is vanuit het bestuur neergelegd bij de zorgcoördinatoren, senior begeleiders en aandachtsfunctionarissen.
3.2	Resultaat: De zorgcoördinatoren zijn meer ontwikkeld op gebied van leiderschap en kunnen hierdoor de teams beter aansturen. Zij coachen de medewerkers richting zelfsturing. Tevens begeleiden en coachen medewerkers elkaar vanuit hun seniorfunctie en/of rol als aandachtsfunctionaris of aandachtsvelder.	
	Behaald in Q3 De verantwoordelijkheid is gelegeerd. De HR adviseur coacht en begeleidt de zorgcoördinatoren en voert gesprekken met medewerkers indien nodig. De zorgcoördinatoren nemen hun verantwoordelijkheid vanuit hun functie. De komende periode ligt de focus op het vergroten van de zichtbaarheid van de senior begeleiders en aandachtsfunctionarissen en het effectief inzetten van hun rol/functie. Omdat de groepsintervisie geen doelen meer heeft en de zelfsturing is volbracht krijgen de zorgcoördinatoren vanaf november individuele sessies met HR en bespreekt bestuurslid Amber nog de zaken rondom zorgcoördinatie en HR maandelijks in het zorg coördinatorenoverleg.	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Vergroten interne communicatie binnen de teams.	De interne communicatie binnen de teams wordt vergroot. Binnen het ambulante team werken de medewerkers met koppelpartners waardoor zij ten alle tijden een sparringpartner hebben (naast de huidige communicatielijnen met de zorgcoördinator, gedragswetenschappers en overlegmomenten). Binnen de teams op de groepen wordt de interne communicatie vergroot door de medewerkers individueel meer verantwoordelijkheid te geven over specifieke onderwerpen en taken.
3.3	Resultaat: De interne communicatie binnen de teams is vergroot. Er is onderling meer contact en onder de medewerkers is bekend wie voor wat het eerste aanspreekpunt is.	
	Behaald in Q4 Blijft een focuspunt in 2024 De interne communicatie binnen het ambulante team is vergroot met behulp van het werken met een vaste koppelpartner. Het ambulante team spreekt hun tevredenheid hierover uit. Nagegaan wordt hoe de interne communicatie op de groepen ervaren wordt en of binnen de teams bekend is wie welke verantwoordelijkheid draagt op gebied van onderwerpen en taken. Het MTO laat zien dat op groep Pluto de communicatie nog verbeterd dient te worden, hier is een verbeterplan met acties op ontwikkeld en wordt momenteel uitgezet. Binnen de overige groepen is de interne communicatie wel op orde.	

	Verbeterpunt	Verbeteractie
	Vergroten van externe communicatie via social media en netwerken.	» Voortzetten samenwerking met Spiceminds. » Opzetten en bijhouden van content overzicht. » Delen van artikelen en tips met oog op delen van expertise.
3.4	Resultaat: » Nova deelt wekelijks berichten via LinkedIn, Facebook en Instagram. » Nova deelt tweemaandelijks een nieuwsbrief per mail naar de betrokkenen.	
	Behaald in Q2 Aanvullend is er een doel opgesteld om meer artikelen te delen om kennis en expertise ook extern te delen.	

De doelen en speerpunten voor 2024 staan beschreven in het kwaliteits- en jaarplan van 2024.

