



JAAR- EN KWALITEITSVERSLAG 2024

INHOUDSOPGAVE

A smiling woman with blonde hair tied back, wearing a black parka, stands on the left. To her right, a young child in a brown parka with a fur-lined hood sits on a blue swing. The background shows a wooden playground structure and a chain-link fence.

INTRODUCTIE	3
NOVA PROFIEL	5
NOVA IMPACT	10
STRUCTUUR & GOVERNANCE	12
ONTWIKKELING NOVA	18
MAATSCHAPPELIJK VERSLAG	26
STUREN OP KWALITEIT	32
KWALITEITSDOELSTELLINGEN	42
LANGE TERMIJN WAARDECREATIEMODEL	44

SAMEN DOELGERICHT NAAR DE TOEKOMST KIJKEN

Met trots presenteert Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (hierna Nova) het jaar- en kwaliteitsverslag voor 2024. Dit verslag biedt een terugblik op een jaar vol groei, innovatie en gezamenlijke inspanningen om zorg van hoge kwaliteit te bieden, volledig afgestemd op de behoeften van cliënten.

Het jaar 2024 stond in het teken van het versterken van de basis. De focus lag op het verbeteren van zorgkwaliteit, het bevorderen van een duurzame bedrijfsvoering en het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en cliënten. Belangrijke stappen zijn gezet in digitale transformatie, strategische personeelsplanning en verduurzaming, terwijl voortdurend aandacht werd besteed aan de unieke behoeften van de doelgroep.

In dit verslag wordt teruggekeken op de belangrijkste resultaten en uitdagingen van het afgelopen jaar. Er wordt gedeeld hoe medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners hebben bijgedragen aan de realisatie van de gestelde doelen en hoe er blijvend wordt gewerkt aan innovatie en verbetering. Daarnaast wordt een vooruitblik geboden op de ambities voor 2025 en de acties die nodig zijn om de visie verder te verwezenlijken.

Dank aan iedereen die heeft bijgedragen aan de missie van Nova. De gezamenlijke inzet en betrokkenheid van medewerkers, cliënten, ouders, pleegouders en partners maken dagelijks het verschil. Samen wordt gewerkt aan een toekomst waarin zorg steeds beter aansluit op de wensen en behoeften van ieder individu. Dit verslag nodigt uit om terug te kijken op een bewogen jaar én vooruit te kijken naar een veelbelovende toekomst.

Raad van bestuur



NOVA PROFIEL

Nova is een gespecialiseerd centrum voor kinderen en jongeren, met en zonder beperking, die behoefte hebben aan zorg en begeleiding. Wij bieden maatwerk en richten onze ondersteuning volledig in op de unieke behoeften, wensen en het tempo van elke cliënt en zijn of haar systeem. Bij Nova staan we voor een gezamenlijke, doelgerichte aanpak die bijdraagt aan een betere toekomst voor de jongeren en hun omgeving. Ons zorgaanbod is breed en gevarieerd, zorgvuldig samengesteld in samenwerking met deskundigen en vastgelegd in een persoonlijk zorgplan. Hiermee zorgen we ervoor dat de ondersteuning altijd precies aansluit bij de specifieke situatie en doelen van iedere cliënt. Onze missie, visie en kernwaarden vormen de basis voor alles wat we doen en geven richting aan ons werk.

Missie en visie

Bij Nova geloven we sterk in de ontwikkelingsmogelijkheden van elk individu. Of iemand nu te maken heeft met een beperking, achterstand of uitdaging, wij zijn ervan overtuigd dat de toekomst voor iedereen haalbaar is, mits de juiste ondersteuning geboden wordt. Met een zorgvuldige inzet van begeleiders, therapeuten en geschikte methodieken helpen wij kinderen en jongeren om vaardigheden te ontwikkelen die hen in staat stellen om positief vooruit te kijken. Onze missie is dan ook: "Samen doelgericht naar de toekomst kijken."

Wij streven ernaar de ontwikkeling van kinderen en jongeren te bevorderen in een sfeer van warmte, positiviteit en veiligheid. Dit doen we door zorg op maat te bieden, waarbij we actief kijken naar wat nodig is voor de cliënt en diens omgeving. Het bevorderen van zelfredzaamheid en autonomie is hierbij essentieel, zodat onze cliënten steeds zelfstandig kunnen functioneren.

Kernwaarden Nova – 2024

Bij Nova staan vijf kernwaarden centraal die de basis vormen van onze zorg en samenwerking:

1. Samen

Wij geloven in de kracht van samenwerking. Door samen te werken met cliënten, hun naasten en ons diverse team van professionals, bieden we zorg die volledig aansluit bij de behoeften van de cliënt. Onze sterke familiecultuur en maatschappelijke betrokkenheid maken ons toegankelijk en zorgen voor effectieve zorg, zowel binnen als buiten de organisatie.

2. Positiviteit

We richten ons altijd op wat mogelijk is en geloven in de kracht van een positieve benadering. Dit geldt niet alleen voor onze cliënten, maar ook voor ons team. Een prettige werkomgeving zorgt ervoor dat medewerkers hun deskundigheid optimaal kunnen inzetten en bij kunnen dragen aan zorg van hoge kwaliteit.

3. Deskundigheid

Onze zorg is van hoge kwaliteit doordat we investeren in de kennis en ontwikkeling van onze medewerkers. Als HKZ-gecertificeerde organisatie voldoen we aan de hoogste normen en blijven we ons vakinhoudelijk verbeteren, zodat we de best mogelijke zorg kunnen bieden aan onze cliënten.

4. Betrokkenheid

Betrokkenheid betekent voor ons een open, betrouwbare en persoonlijke benadering. Wij respecteren de autonomie van kinderen en jongeren en betrekken hen actief bij het zorgproces. Dit zorgt voor een zorgtraject dat volledig is afgestemd op hun behoeften en wensen.

5. Creativiteit

Creativiteit stelt ons in staat om zorg op maat te bieden. We passen onze behandelingsmethoden en programma's aan de unieke behoeften van de cliënt, zodat ze gemotiveerd en betrokken blijven in hun zorgtraject.

Deze kernwaarden – Samen, Positiviteit, Deskundigheid, Betrokkenheid en Creativiteit – vormen de basis voor onze zorg en zorgen ervoor dat we elke cliënt op de best mogelijke manier ondersteunen.



Zorgaanbod en werkwijze

Nova biedt zorg aan kinderen en jongeren vanuit verschillende zorgdomeinen, zoals de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Persoons Gebonden Budget (PGB) en Jeugdwet (JW). Ons aanbod omvat dagbehandeling, naschoolse begeleiding, thuisbegeleiding, schoolbegeleiding, trainingen, therapieën, diagnostiek, onderzoek en ouderbegeleiding. Onze werkwijze is flexibel, deskundig en gericht op het behalen van concrete doelen, met korte communicatielijnen en veel persoonlijke aandacht voor iedere cliënt.

Nova heeft locaties in Amsterdam Zuidoost, Landsmeer en Utrecht, en biedt daarnaast ambulante zorg in de regio's Amsterdam, Zaanstad, Utrecht en omliggende plaatsen zoals Nigtevecht, Ouderkerk aan de Amstel, Diemen, Amstelveen, Maarssen en Breukelen.

Onze focus ligt altijd op het leveren van zorg die precies aansluit bij de unieke behoeften van elke cliënt, met professionele, betrokken en creatieve ondersteuning.

SWOT analyse

Versie 5.0

Datum: 03-01-2025

In het kader van strategische planning hebben we de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen (SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats) van Nova in kaart gebracht. Het gebruik van het SWOT-model biedt ons inzicht in zowel de interne als externe factoren die van invloed zijn op onze organisatie. We monitoren continu de geïdentificeerde bedreigingen en risico's en ondernemen daar waar nodig actie om deze te beheersen en onze organisatie toekomstbestendig te maken. Hieronder staan de belangrijkste punten die we hebben geïdentificeerd:

Sterktes (S)		Zwaktes (Z)	
Interne factoren	1. Deskundigheid en kwaliteit van zorg 2. Flexibiliteit in zorgaanbod 3. Persoonlijke aandacht 4. Maatschappelijke betrokkenheid en familiecultuur	1. Afhankelijkheid van Wet- en Regelgeving 2. Krappe Personeelsbezetting 3. Toenemende complexiteit en zorgzwaarte 4. Vastgoed	
	Kansen (K)	Bedreigingen (B)	
Externe factoren	1. Groei in Regionale Zorgvraag 2. Innovatie op digitaal vlak en in zorgmethodieken 3. Samenwerkingen en Partnerschappen 4. Toegenomen Bewustzijn van Inclusieve Zorg	1. Financieringsdruk en Afhankelijkheid van inkoopprocedures 2. Veranderende wet- en regelgeving 3. Arbeidsmarktproblematiek	
	Helpt om onze doelen te halen	Is een gevaar voor onze doelen	

Figuur 1 SWOT analyse

Sterktes (Strengths)

- 1. Deskundigheid en Kwaliteit van Zorg:** Nova biedt zorg van hoge kwaliteit, met goed opgeleide medewerkers en voortdurende investeringen in vakinhoudelijke kennis en trainingen. Dit zorgt voor deskundige en effectieve zorgverlening.
- 2. Flexibiliteit in Zorgaanbod:** Het zorgaanbod is divers en kan worden aangepast aan de individuele behoeften van cliënten. Nova biedt maatwerk in de zorg door een breed scala aan diensten zoals dagbehandeling, naschoolse begeleiding, therapieën en ouderbegeleiding.
- 3. Persoonlijke Aandacht:** Door de kleinschaligheid van de organisatie kunnen medewerkers korte lijnen onderhouden en persoonlijke aandacht bieden, wat zorgt voor een hoge klanttevredenheid en effectiviteit in de zorg.
- 4. Maatschappelijke Betrokkenheid en Familiecultuur:** Nova heeft een sterke familiecultuur en maatschappelijk betrokken karakter, wat zorgt voor een hechte samenwerking met zowel interne als externe partijen. Dit draagt bij aan een solide basis voor kwalitatieve zorg.

Zwaktes (Weaknesses)

- 1. Afhankelijkheid van Wet- en Regelgeving:** De zorgverlening is sterk afhankelijk van wet- en regelgeving (WLZ, Wmo, JW), wat zorgt voor onzekerheid en flexibiliteitsbeperkingen. Wijzigingen in beleid kunnen impact hebben op de zorgprocessen en financiering.
- 2. Krappe Personeelsbezetting:** Ondanks de deskundigheid van het team kan de kleinschaligheid

van Nova zorgen voor een verhoogde werkdruk en uitdagingen in het aantrekken en behouden van personeel. Dit kan leiden tot een verhoogde kans op verloop of stress-gerelateerde klachten.

3. Hoge Complexiteit in Zorgbehoeften: Het bieden van zorg op maat kan leiden tot een hoge complexiteit in de zorgvraag, waarbij de voortdurende afstemming tussen verschillende zorgverleners een uitdaging kan zijn.

4. Vastgoed: Nova opereert in huurconstructies, wat leidt tot een beperkte controle over de vastgoedomstandigheden en hogere kosten op lange termijn. Het gebrek aan ruimte op de huidige locaties kan belemmerend werken voor groei en uitbreiding van de zorgcapaciteit en het beperkt de mogelijkheid om het zorgaanbod verder te diversifiëren of te optimaliseren.

Kansen (Opportunities)

1. Groei in Regionale Zorgvraag: De vraag naar zorg voor kinderen en jongeren met diverse behoeften groeit, vooral in stedelijke regio's. Nova heeft de kans om haar zorgaanbod uit te breiden naar nieuwe gebieden en regio's met groeiende zorgbehoeften.

2. Innovatie op digitaal vlak en in Zorgmethoden: De toenemende beschikbaarheid van digitale zorgtools, AI, en innovatieve behandelmethoden biedt mogelijkheden om het zorgaanbod te verbeteren en efficiënter te maken, bijvoorbeeld door het gebruik van technologie voor therapieën of begeleiding op afstand.

3. Samenwerkingen en Partnerschappen: Door samen te werken met andere zorginstellingen, scholen en lokale gemeenschappen kan Nova haar netwerk vergroten en nieuwe manieren van zorg leveren die beter aansluiten bij de specifieke behoeften van cliënten.

4. Toegenomen Bewustzijn van Inclusieve Zorg: Er is een toenemende focus op inclusieve en gepersonaliseerde zorg. Dit biedt Nova de kans om haar benadering van zorg verder te versterken door nog meer in te spelen op maatwerk en individuele behandelplannen.

Bedreigingen (Threats)

1. Financieringsdruk en Afhankelijkheid van Inkoopprocedures: Nova is sterk afhankelijk van overheidsfinanciering en zorgverzekeraars. Veranderingen in het zorgbeleid, bezuinigingen of verschuivingen in de inkoopprocedures kunnen leiden tot lagere budgetten en moeilijker toegankelijke zorg. Dit vergroot de financiële onzekerheid en kan de continuïteit en kwaliteit van de zorg beïnvloeden.

2. Veranderende wet- en regelgeving: Wijzigingen in wet- en regelgeving kunnen de zorgbehoeften van cliënten, de bekostiging en de manier van zorgverlening beïnvloeden. Nova moet flexibel blijven om snel in te spelen op deze veranderingen zonder verlies van kwaliteit.

3. Arbeidsmarktproblematiek: Personeelstekort in de zorg vormen een voortdurende uitdaging. Het stoppen van de inzet van zzp'ers verhoogt de druk op het werven en behouden van voldoende personeel, wat de zorgcapaciteit en kwaliteit kan belemmeren.

Nova heeft sterke interne processen en een kwalitatief hoogstaand zorgaanbod, maar dient zich blijven aanpassen aan veranderingen in wetgeving, personeelsuitdagingen en de toenemende concurrentie in de zorgsector. De kansen liggen in het uitbreiden van het zorggebied, innovaties in zorgmethoden en het versterken van samenwerkingen. Het is belangrijk om de externe bedreigingen, zoals financieringsdruk en de arbeidsproblematiek in de zorg, nauwlettend in de gaten te houden.



Stakeholderanalyse

Versie 5.0

Datum: 20-12-2024

Het doel van deze analyse is om inzicht te geven in de belangrijkste interne en externe belanghebbenden die invloed hebben op onze organisatie en activiteiten. Door de relaties en behoeften van onze stakeholders te begrijpen, kunnen we effectievere communicatie en samenwerking realiseren en beter inspelen op hun verwachtingen. Deze stakeholdersanalyse ondersteunt onze strategische keuzes, zorgt voor transparantie in de besluitvorming en helpt bij het versterken van de relaties die essentieel zijn voor het behalen van onze doelstellingen. In de komende secties worden de verschillende stakeholdergroepen geïdentificeerd, hun impact op Nova geanalyseerd en de manieren waarop we met hen samenwerken uiteengezet.

Stakeholder/Indeling	Mate van invloed	Mate van belang	Score*
Zorgkantoor	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
Cordaan	Hoog	Hoog	4
Tamarinde	Hoog	Hoog	4
VGN	Hoog	Hoog	4
Detacheringsbureaus	Hoog	Hoog	4
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
Kuno Muziektherapie	Matig	Hoog	3
Kern logopedie/Kinderlogopedie-praktijk Amsterdam	Matig	Hoog	3

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

Figuur 2 Stakeholderanalyse



NOVA IMPACT IN 2024

190	kinderen en tieners op de dagbehandelingsgroepen	46	kinderen op groep Pluto
16	tieners op groep Mars	15	kinderen, tieners en (jong) volwassenen op groep Zon
3	kinderen en tieners op groep Saturnus	93	gezinnen ambulant geholpen
16	tieners en (jong)volwassenen op groep Jupiter	118	collega's in hun kracht gezet

2024 in vogelvlucht

Het jaar 2024 markeerde een periode van groei, innovatie en verdieping voor Nova. In ons vijfde bestaansjaar hebben we niet alleen onze missie versterkt, maar ook onze positie als zorgorganisatie uitgebreid. Hier volgt een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in het afgelopen jaar, ingedeeld naar kerngebieden: cliënten, locaties, personeel, en innovaties.

Cliënten en Zorgverlening

Nova heeft in 2024 zorg geboden aan 190 cliënten met uiteenlopende ondersteuningsbehoeften. Dit jaar zijn er diverse programma's en activiteiten opgezet om een inclusieve en stimulerende omgeving te creëren:

- Thema-activiteiten: Elke maand stond een thema centraal, zoals "Lente en Natuur," "Boerderij en Dieren," en "OV & Verkeer." Deze thema's boden educatieve en interactieve leermomenten.
- Inclusief buitenspelen: In samenwerking met het SamenSpeelNetwerk hebben we speelplekken gerealiseerd die geschikt zijn voor kinderen met beperkingen, waaronder groene speeltuinen en snoezeltuinen.
- Groepsuitjes: Cliënten genoten van memorabele uitjes, naar bijvoorbeeld Artis en Street Jump. Deze activiteiten versterken de sociale interactie en het plezier van de kinderen.
- Behandelprogramma's: We hebben geïnvesteerd in behandelprogramma's voor specifieke doelgroepen. Zo heeft groep Pluto zich gespecialiseerd in gebarentaal met de Lotte en Max-methode.
- Kijkmomenten: We zijn gestart met kijkmomenten op de groepen.

Locaties en Faciliteiten

- Het jaar begon feestelijk met de viering van ons vijfjarig jubileum, waarbij we onze groei naar vier behandellocaties en twee externe kantoren vierden.
- Opening van behandelgroep Saturnus: met trots delen we dat we in november onze nieuwste behandelgroep, Saturnus, hebben geopend. Deze kleinschalige en warme plek biedt kinderen van 8 tot 14 jaar met co-morbide problematiek een veilige en stimulerende omgeving. Saturnus beschikt over een werkruimte, een creatieve groepsruimte en een chillruimte waar kinderen tot rust kunnen komen. De begeleiding is intensief, met één-op-twee of zelfs één-op-één aandacht. Naast dagbehandeling biedt Saturnus ook naschoolse opvang tot 17:30. We kijken ernaar uit om samen met het team, de kinderen en hun ouders/verzorgers deze bijzondere locatie te laten groeien.
- Nieuwe speeltuinen: Groep Mars opende een groene speeltuin in april. Deze speeltuin draagt bij aan een actieve en gezonde ontwikkeling van onze cliënten. Groep Zon is voorzien van een nieuwe snoezeltuin.
- Uitbreiding van ruimten: In november werd de groepsruimte van groep Zon verbouwd en slim ingedeeld om meer activiteiten te faciliteren.
- Interieur Renovaties: Onder leiding van De Beleving kregen de locaties van groepen Mars, Jupiter en Zon een uitdagende en functionele inrichting, inclusief nieuwe snoezelruimtes en spel materiaal.

Personeel en Deskundigheidsbevordering

Met een groeiend team van 76 medewerkers blijft Nova sterk inzetten op deskundigheidsbevordering en teamontwikkeling:

- Studiedagen: Elk kwartaal werden studiedagen georganiseerd met trainingen over thema's zoals autisme, trauma, hechting, de-escalerend werken en sensorische informatieverwerking. Deze dagen zijn toegankelijk voor alle disciplines binnen Nova, van zorgcoördinatoren tot chauffeurs.
- Scholingsprogramma's: Logopediste Janine gaf in november een training over ondersteunde

communicatie en het gebruik van communicatieborden. Deze kennis verbetert de interactie met cliënten en helpt frustraties te verminderen.

- Netwerkactiviteiten: Onze gedragswetenschappers, zorgcoördinatoren en bestuursleden namen deel aan evenementen zoals de Jeugdhulp Zorgmarkt en de Klik Themadag, waar waardevolle kennis werd opgedaan en samenwerkingen werden versterkt. Nova is een samenwerking gestart met Tamarinde. Dankzij deze samenwerking heeft Nova 11 zorgstudenten (HBO/WO) mogen verwelkomen in onze behandelgroepen. Het is een waardevolle samenwerking waarin de zorgstudenten de kans hebben om praktijkervaring op te doen en de medewerkers meer ondersteund worden op de behandelgroepen.
- Teambuilding: We hebben op verschillende momenten teambuildingsactiviteiten en -uitjes georganiseerd.

Innovatie en Duurzaamheid

Nova blijft innoveren om hoogwaardige en toekomstbestendige zorg te bieden:

- Digitalisering: We hebben een nieuw Elektronisch Cliëntendossier (ECD) geïntroduceerd, gekoppeld aan onze zorgadministratie en een dashboard voor beter inzicht in data.
- Duurzaamheid: Nova heeft zich aangesloten bij het SamenspeelNetwerk en het Milieu Platform Zorgsector (MPZ). Initiatieven zoals het verminderen van papiergebruik, het realiseren van circulaire speelplekken en het verduurzamen van vervoer benadrukken onze inzet voor een groenere toekomst. Daarnaast heeft Nova een duurzaamheidsplan ontwikkeld om duurzaamheid organisatiebreed op de kaart te zetten.
- Er is een speel-o-theek geopend zodat speelgoed organisatiebreed duurzaam gebruikt kan worden.

Hoogtepunten

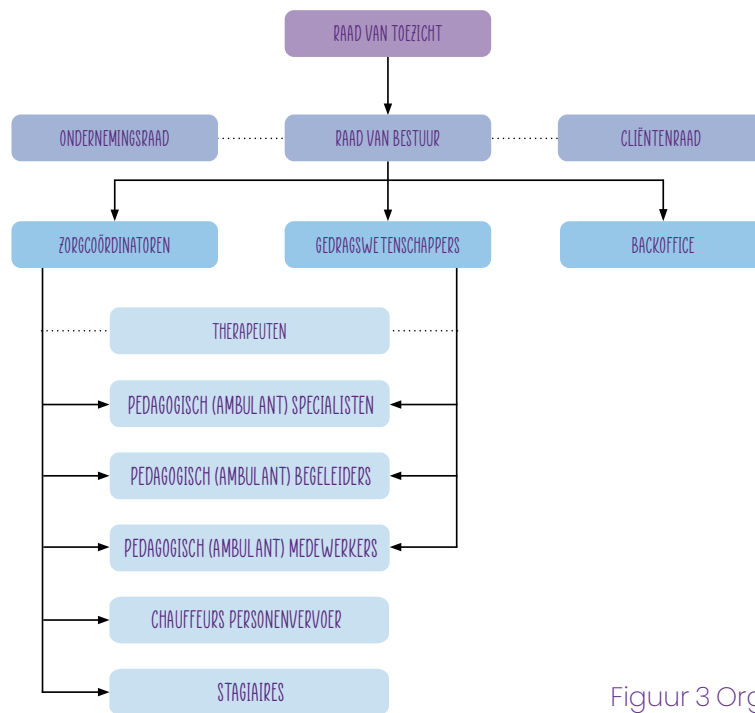
- Jubileumviering: Het vijfjarig bestaan van Nova in januari was een moment van reflectie en trots, samen gevierd met het hele team. Tevens hebben we de eerste medewerkers mogen verrassen met een kado om hun eerste jubileum te vieren.
- Dag van de Zorg: Op 12 mei werden onze medewerkers in het zonnetje gezet met duurzame Nova-koffiebekers en lekkernijen, als blijk van waardering.
- Sinterklaasfeest: Op alle locaties zorgden prikkelarme ruimtes ervoor dat elk kind op een eigen, comfortabele manier kon genieten van het feest.
- Opening van nieuwe locatie Saturnus.
- Vernieuwing interieur op alle behandelgroepen.

Het jaar 2024 was een jaar van groei, professionalisering en verbondenheid. Nova blijft werken aan een toekomst waarin inclusieve zorg en duurzaamheid centraal staan. Samen met ons team, onze cliënten en partners zetten we deze koers voort om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren en uit te breiden.



STRUCTUUR & GOVERNANCE

Nova is een stichting die werkt volgens een raad-van-toezichtmodel. Dit houdt in dat Nova zowel een raad van bestuur als een raad van toezicht heeft. De raad van bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de stichting, inclusief het beleid, de risicobeheersing en de aansturing van alle medewerkers. De verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taakverdeling tussen de raad van bestuur en de raad van toezicht zijn vastgelegd in de statuten en reglementen van de stichting. Bij het nemen van strategische beleidsbeslissingen worden niet alleen de cliëntenraad en ondernemingsraad geconsulteerd, maar ook belangrijke sleutelposities binnen de organisatie betrokken, zoals de backoffice, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers. Deze brede betrokkenheid zorgt voor een gedragen besluitvorming die aansluit bij de behoeften van zowel cliënten als medewerkers.



Figuur 3 Organogram Nova 2024

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (hierna: het bestuur) van Nova bestond in 2024 uit drie leden: Amber Ko-Bijeman, Lester Bijeman en Rowan Bijeman-Wiersema. Deze drie bestuursleden zijn tevens de oprichters van de stichting. Gedurende het jaar 2024 bleef de samenstelling van het bestuur ongewijzigd.

Het bestuur wordt ondersteund door een multidisciplinair team, bestaande uit zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers, een beleid- en kwaliteitscoördinator, therapeuten, een HRM-adviseur en de backoffice. Samen zorgen zij voor de dagelijkse voortgang en kwaliteit van zorg binnen de organisatie. De bestuursleden zijn dagelijks aanwezig op verschillende locaties van Nova. Naast hun bestuurlijke verantwoordelijkheden richten zij zich actief op het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het bestuur vergadert wekelijks op een vast moment om de voortgang te bespreken, besluiten te nemen en de strategische koers te bepalen. Een belangrijk uitgangspunt binnen Nova is het creëren van een cultuur waarin leren en verbeteren centraal staan. Het bestuur zet zich in om deze cultuur te ondersteunen en te versterken, zodat medewerkers en teams zich continu kunnen ontwikkelen ten behoeve van de cliënten.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (hierna: RvT) van Nova bestond in 2024 uit drie leden die gezamenlijk toezicht hielden op het bestuur en de organisatie: Bert Deitmers – Voorzitter RvT, Henriëtte Riethof – Lid kwaliteitscommissie en Marc Vincent – Lid audit commissie. Alle drie de leden zijn lid sinds 1 juli 2023.

Het bestuur heeft periodiek overleg met de RvT. Tijdens de vergaderingen in 2024 werd structureel aandacht besteed aan financiële resultaten, de voortgang van het jaarplan, kwaliteit en veiligheid, ontwikkelingen op het gebied van nieuwe locaties, en informatiebeveiliging en privacy.

De RvT vervult haar rol als werkgever van het bestuur en voorzag de bestuurders van advies. Daarnaast hield zij toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Het bestuur fungeerde op zijn beurt als werkgever voor de overige medewerkers binnen Nova. De RvT onderschrijft de principes van de Governancecode Zorg 2022 en hanteert de uitgangspunten van Goed Toezicht zoals vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) als richtlijn voor het eigen functioneren en de invulling van haar toezichthoudende rol.

Jaarverslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) legt jaarlijks verantwoording af over haar handelen door middel van een jaarverslag. Belangrijke basis voor deze verantwoording vormen de Governancecode Zorg 2022 en het Reglement van de RvT. In het jaarverslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering;
2. Samenstelling;
3. Bijeenkomsten;
4. Functies en nevenfuncties leden;
5. Belangrijke thema's
6. Besluiten RvT.

1. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

Uitgangspunten bij de inrichting van de organisatie.

De RvT ziet toe op het algemene beleid van Nova, zoals het bestuur dat voert en zij ziet toe op de kwaliteit en continuïteit van de organisatie. De bevoegdheden van de RvT zijn neergelegd in de statuten van Nova. Het bestuur bestuurt. En daarmee de besturing van de organisatie, de strategiebepaling, de positionering binnen het zorgveld en de regio en de wijze waarop de middelen worden ingezet. Het bestuur stelt daartoe een jaar- en kwaliteitsplan, een begroting op en legt deze ter goedkeuring voor aan de RvT en legt daarnaast verantwoording af in de jaarrekening en aan externe instanties. Het bestuur geeft - ondersteund door zorgcoördinatoren- leiding aan de operationele organisatie. Zij zijn verantwoordelijk voor (het inrichten van) de werkprocessen, uitkomsten en resultaten, interne en externe afstemming, interne en lokale externe communicatie en het onderhouden van het (lokale) netwerk.

De medezeggenschapsorganen Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) volgen, toetsen en beïnvloeden het organisatiebeleid. De OR en CR doen dit op grond van hun taakstelling zoals neergelegd in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), respectievelijk de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018).

Doelstelling en rollen RvT

De RvT heeft als primaire doelstelling toe te zien of Nova haar maatschappelijke functie vervult en effectief en efficiënt met haar middelen omgaat, zodat de continuïteit van Nova gewaarborgd wordt. Hiertoe toetst de RvT of de Raad van Bestuur (RvB) bij haar beleidsvorming en de uitvoering van haar bestuurstaken een zorgvuldige en evenwichtige afweging van de belangen van alle partijen die bij de stichting betrokken zijn. De RvT vervult verschillende rollen: naast toezicht houden, heeft de RvT de rol van werkgever van de RvB en van adviseur en klankbord van het bestuur. Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de RvT zich op de missie, visie en strategie van Nova, zoals vastgelegd in de Governance Code Zorg 2022, hierbij rekening houdend met het feit dat Nova een organisatie met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid is.

2. Samenstelling

Een lid van de RvT wordt volgens de statuten benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar. Conform de statuten kent de RvT een rooster van aftreden. Het rooster van aftreden waarborgt de continuïteit in de samenstelling van de RvT. Een lid dat volgens rooster aftreedt, is volgens de statuten eenmaal herbenoembaar voor een periode van eveneens maximaal 4 jaar. In 2024 heeft er geen wijziging in de samenstelling van de RvT plaatsgevonden. Onderstaand schema toont het rooster van aftreden RvT van Nova en de bezetting van de commissies:

Naam	Functie	Commissies	In functie sinds	Tweede termijn	Laatste actieve jaar
Bert Deitmers	Voorzitter	Renummeratie	01-07-2023	01-07-2027	P.M.
Henriëtte Riethof	Lid	Renummeratie Kwaliteit, Veiligheid & HR	01-07-2023	01-07-2027	P.M.
Marc Jean Vincent	Lid	Auditcommissie	01-07-2023	01-07-2027	P.M.

Figuur 4 Samenstelling RvT

Het einde van de tweede termijn is een onderwerp van nadere besluitvorming. Dit in verband met het tegelijkertijd starten van de huidige leden van de RvT.

Commissies

De RvT kent 3 commissies en een agendaoverleg van de voorzitter van de RvT met een van de bestuurders van Nova:

- De Auditcommissie (bestaande uit Marc Vincent tezamen met Lester Bijeman) vergadert viermaal per jaar;
- De Remuneratiecommissie (bestaande uit Henriëtte Riethof, voorzitter, en Bert Deitmers) voert eenmaal per jaar een ontwikkelgesprek per bestuurder en een voortgangsgesprek halverwege het kalenderjaar;
- Kwaliteitscommissie (bestaande uit Henriëtte Riethof tezamen met Rowan Wiersema-Bijeman) vergadert viermaal per jaar.

3. Bijeenkomsten

In 2024 hebben er vier reguliere vergaderingen van de RvT plaatsgevonden in aanwezigheid van de RvB. De vergaderingen van de RvT worden voorbereid in het agendaoverleg met een van de bestuurders. Voorafgaand aan de vergadering overlegt de RvT kort in afwezigheid van het bestuur om de vergadering voor te bespreken en eventuele (vertrouwelijke) aandachtspunten te bespreken.

Inhoud van de bijeenkomsten

In de overleggen zijn in 2024 onder andere de volgende onderwerpen de revue gepasseerd:

- Bestuursverslagen (per kwartaal);
- Financiële situatie;
- Initiatieven om de bouwkundige afwerking te vernieuwen;
- Governance (statuten; Reglementen);
- Begroting 2025;
- Beleid rondom duurzaamheid.

Voor een volledig overzicht van de onderwerpen die aan de orde zijn geweest en de besluiten die genomen zijn in de RvT-vergaderingen wordt verwezen naar punt 5 en 6.

Bijeenkomsten RvT-commissies

In enkele korte impressies wordt beschreven welke onderwerpen werden besproken in de afzonderlijke commissies:

Kwaliteitscommissie

In 2024 kwam de kwaliteitscommissie vijf keer bijeen. Tijdens vier vergaderingen werd de bestuursrapportage op het gebied van veiligheid en kwaliteit besproken. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder andere: uitkomsten van audits op het gebied van de kwaliteit van ondersteuningsplannen, het instroombeleid voor nieuwe cliënten en analyses op basis van MIC- en MLM meldingen. Tijdens een andere bijeenkomst werd het onderwerp veiligheid in de breedste zin des woords met diverse functionarissen besproken. Functionarissen die werden gesproken waren: een preventiemedewerker, een HR adviseur, een gedragsdeskundige en OR medewerkers. Op deze wijze kreeg de commissie een goed beeld van hoe binnen Nova wordt gehandeld op het gebied van veiligheid.

Auditcommissie

In 2024 is de auditcommissie te werk gegaan in de nieuwe samenstelling sinds juli 2023, met als standaard deelnemers:

- Lester Bijeman, bestuurder van Nova, primair verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en financiële zaken binnen de RvB,
- Marcel Methorst in zijn rol van financieel controller, en
- Marc Vincent als vertegenwoordiger van de RvT in de auditcommissie.

Hieronder een samenvatting van de werkzaamheden die in de auditcommissie in 2024 hebben plaatsgevonden.

- Eind 2023 is de door de RvB ingediende begroting 2024 goedgekeurd door de RvT. De begroting werd voor besproken in de auditcommissie.
- Begin 2024 heeft de auditcommissie voor de eerste keer de uitvoering van een managementletter opgevolgd. Op verzoek van de RvT heeft de VHM-audit een paar administratieve processen doorgelicht en aanbevelingen geformuleerd.
- Dit jaar heeft Nova besloten om haar Elektronisch Patiënten Dossier te vervangen. Een tender is uitgezet zodat de RvB uiteindelijk een keuze kon maken a.d.h.v. objectieve criteria. De auditcommissie heeft regelmatig de voortgang van dit fundamentele project getoetst en waar nodig gefungeerd als klankbord voor de projectgroep.
- De businesscase van de nieuwe locatie Saturnus is besproken met de leden van de auditcommissie, met een positieve beoordeling aangeboden aan de RvT.
- Het reglement Auditcommissie is opgesteld, besproken in de commissie en aangeboden aan de RvT ter goedkeuring. Het reglement is inmiddels van kracht.
- In totaal heeft de auditcommissie 4 keer bij elkaar gekomen voor reguliere overleggen aangevuld met de nodige werkoverleg i.v.m. het project 'vernieuwing EPD'.

Renumeratiecommissie

In december 2024 zijn individuele ontwikkel gesprekken gevoerd met de afzonderlijke leden van de RvB. Centraal stond hierbij de persoonlijke ontwikkeling van de bestuurders in het licht van de situatie van de organisatie. Resultaatafspraken werden gemaakt, evenals afspraken m.b.t. de WNT-honorering.

Zelfevaluatie en toezichtskader

In december werd ook een zelfevaluatie binnen de RvT uitgevoerd (zonder externe ondersteuning). De bestuurders werden ook om input gevraagd.

Honorering RvT

Op basis van de honorarium-afspraken met de bestuurders werd ook een afgeleid honorarium vastgesteld voor de voorzitter en de leden. De bezoldiging past in de lijn van de WNT 2025 en past in het advies van de NVTZ.

Integriteit en onafhankelijkheid

De RvT is van oordeel dat elk lid van het bestuur zijn/haar functie in 2024 onafhankelijk uitoefende. Er zijn geen tegenstrijdige belangen door de leden van de Raad gemeld in de plenaire vergaderingen en besproken. Wel werd steeds een nieuwe toezichthoudende functie (elders) van een toezichthouder gemeld, besproken en geanalyseerd m.b.t. onverenigbaarheid. In 2024 deden zich bij de besluitvorming door de RvT geen onverenigbaarheden voor. Er zijn geen transacties geweest waarbij sprake was van een tegenstrijdig belang.

4. Functies en nevenfuncties leden

Naam en functie	Nevenfuncties 2024
Bert Deitmers, voorzitter	Beroepsuitoefening: Adviseur Duurzaamheid kenter Jeugdhulp Nevenfuncties: Lid RvC Sanctuary Kliniek Lid RvT Klimkoord Voorzitter RvT Stichting Valk
Henriëtte Riethof, lid	Beroepsuitoefening: Adviseur en Interim Manager zorg Nevenfunctie: Lid RvT Bink kinderopvang
Marc Vincent, lid	Beroepsuitoefening: directeur bestuurder bij SKION, Stichting Kinderoncologie Nederland

Figuur 5 Functies en nevenfuncties leden RvT

5. Onderwerpen van de bijeenkomsten 2024

- Auditcommissie - De managementletter is positief ontvangen en bevat geen verrassingen. De jaarrekening is besproken en wordt aangepast conform het RJK C1-rapportageformat om de non-profit status te benadrukken. Kortlopende schulden zijn gestegen, mede door uitbreiding van het wagenpark. Het saldo van vakantie- en verlofuren zal voortaan worden meegenomen in de jaarrekening. De samenwerking met FM Zorg is vastgelegd en de overgang van zorgadministratie wordt voorbereid. Een proefperiode wordt ingevoerd om declaratieprocessen te testen. De zorg opbrengst is hoog door een toenemende complexiteit van de cliëntenpopulatie.
- Kwaliteitscommissie- Het jaarverslag is bijna gereed voor presentatie. Er wordt voorgesteld om jaarlijks een themabijeenkomst over kwaliteit te organiseren. De interne audit van kwaliteitszorg werd als zeer zorgvuldig beoordeeld en draagt bij aan de betrokkenheid van medewerkers. Er is een open en veilige cultuur, waardoor incidenten gemeld en aangepakt worden. Controle op ziekteverzuim neemt toe, met aandacht voor medewerkers jonger dan 30 jaar die zich vaker ziek melden en sneller uit dienst treden.
- Toezichtvisie & Statuten - Acties worden ondernomen met betrekking tot zittingstermijnen van toezichthouders. De statuten zijn grotendeels vastgesteld, met aanvullingen over reglementen en vrijstelling van vennootschapsbelasting. Een besluit over vastlegging bij de notaris wordt aan het einde van het jaar verwacht.
- Honorarium - het honorarium van de RvT wordt gebaseerd op 10% van het bestuurssalaris, conform de WNT-normen. De cliëntenraad zoekt naar effectieve samenwerkingsvormen en ontvangt ondersteuning van het bestuur. Overleg met de ondernemingsraad vindt plaats in augustus en december. Een strategiediscussie over missie en visie staat gepland voor april. Werkbezoeken worden georganiseerd rondom veiligheid. Het reglement voor de remuneratiecommissie en aanvullende statutaire artikelen moeten nog worden vastgesteld.

- RvB – Bestuursleden volgen opleidingen ter verbetering van hun deskundigheid. Het kwaliteitsverslag toont positieve resultaten. In de jaarrekening wordt aandacht besteed aan duurzaamheid, met jaarlijkse evaluaties. De bestuursrapportage toont een positiever financieel beeld dan verwacht, mede door voorbereidingen op het wegvallen van financiering uit Amsterdam en uitbreiding van voorzieningen. De impact van de DBA-wetgeving wordt geanalyseerd.
- Begroting & Financieel Beleid – De begroting start negatief door extra kosten. Er wordt inzicht geboden in gemaakte keuzes en compenserende maatregelen. De begroting voor 2025 wordt realistischer opgesteld. Er is een discussie over de inzet van ZZP'ers en vaste medewerkers, waarbij salarisonderhandelingen vaak struikelblok vormen.
- Lopende Projecten – De implementatie van een nieuw ECD is gestart, waarbij gegevensmigratie nog niet volledig is afgerond. Voor de kerstvakantie moet dit gereed zijn. Er zijn investeringen gepland in infrastructuur, zoals afzuigsystemen, hekwerken en digiborden.
- Toekomstvisie & Strategie – Een budget wordt gereserveerd voor zelfevaluatie van de RvT. De strategische planning wordt voorbereid en besproken in de aankomende vergaderingen. De organisatie blijft focussen op kwaliteit, duurzaamheid en financiële stabiliteit.

6. Belangrijke besluit overzicht RvT 2024

- De begroting en het jaarplan zijn besproken en vastgesteld.
- RvT en RvB organiseren jaarlijks een kwaliteitsbijeenkomst. RvT en RvB komen jaarlijks samen om een specifiek thema rondom kwaliteit te bespreken. Dit waarborgt de doelstelling van de kwaliteitscommissie.
- Honorarium RvT 2024 vastgesteld: 8% voor leden, 12% voor de voorzitter, berekend op basis van het RvB-inkomen.
- Akkoord op plaatsen van snoezelruimtes locatie Pluto.
- Akkoord op aangaan huurovereenkomst groep Saturnus, locatie Grubbehoeve 22.
- Duurzaamheid wordt opgenomen in de jaarrekening.
- Besluit statutenwijziging.
- Akkoord op interieurontwerplocaties door de Beleving.
- Pilot met FM Zorg geaccordeerd, declaraties via FM Zorg.
- Commissie-notulen worden niet meer vastgesteld in dit overleg, alleen ter informatie.
- Reglement auditcommissie vastgesteld op 6 december 2024.
- De managementletter is positief bevonden en geaccordeerd.
- Duurzaamheidsplan is positief geaccordeerd.
- De jaarrekening wordt aangepast conform het Rjk C1-rapportageformat.

Medezeggenschap

Cliëntenraad

Vergaderingen en bezetting

De cliëntenraad (CR) heeft in 2024 drie vergaderingen gehouden: op 24 januari, 30 maart en 27 november. Een geplande vierde bijeenkomst kon niet doorgaan door ziekte. Het ledenaantal bleef een aandachtspunt; een ouder vertrok doordat zijn zoon begeleid wonen instroomde, maar in november sloot een nieuwe ouder aan. Hierdoor bestaat de raad weer uit drie ouders, allen met kinderen in zorg bij Pluto. Dit beperkt de diversiteit binnen de CR. Belangrijke onderwerpen in 2024 waren onder andere de begroting, het opstellen van een tekst voor de welkomstmil voor nieuwe ouders, en een voorstel voor een sportdag. Tijdens de tweede vergadering werd het jaarverslag uitgebreid besproken met de kwaliteitscommissie, een bestuurslid en een lid van de RvT. In november werd aandacht besteed aan het enthousiasmeren van meer ouders om lid te worden en het richten van de CR op bredere thema's in plaats van individuele klachten.

Uitdagingen en aandachtspunten

De beperkte tijdsinzet van de leden blijft een uitdaging, waardoor veel inspanningen vanuit het bestuur komen. Ook de beperkte diversiteit binnen de CR maakt het lastig om een volledig beeld te krijgen van alle voorzieningen binnen Nova.

Vooruitblik op 2025

De CR streeft ernaar in 2025 meer ouders aan te trekken, vooral uit andere voorzieningen dan Pluto, en het aantal vergaderingen te verhogen. Het benoemen van de CR tijdens intake- en mentorgesprekken is een belangrijke stap in het vergroten van de zichtbaarheid. Met deze inspanningen hoopt de CR een actievere bijdrage te leveren aan de kwaliteit en sfeer binnen Nova.

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 elke twee weken bij elkaar. Het bestuur sluit minstens twee keer aan bij dit overleg, wanneer er behoefte aan is, kan dit ook vaker gepland worden.

De Ondernemingsraad heeft zich in 2024 weer verder ontwikkeld. Er is advies en instemming gegeven op

verschillende aanvragen zoals de verbouwing van de groepen door de Beleving, de nieuwe groep Saturnus en het nieuwe elektronische cliëntdossier FMZorg. Daarnaast is er gebruikgemaakt van initiatiefrecht van de Ondernemingsraad. Nadat er verschillende signalen bij de OR waren binnengekomen over het gebruik en de implementatie van het inkloksysteem, heeft de OR een onderzoek ingesteld. In dit onderzoek zijn verschillende medewerkers geïnterviewd over hun ervaringen met het inkloksysteem. Aan de hand van dit onderzoek is een advies geschreven aan het bestuur, waarna het bestuur verschillende adviezen heeft doorgevoerd. In het vierde kwartaal van 2024 heeft de OR nogmaals een onderzoek uitgevoerd en het bestuur geadviseerd het inkloksysteem te heroverwegen.

Daarnaast zijn er in juni OR-verkiezingen geweest. Een groot deel van de organisatie heeft zijn stem uitgebracht en uiteindelijk zijn twee nieuwe leden gekozen. Helaas heeft één van de nieuwe leden snel besloten de OR weer te verlaten. Daarom zal ik in 2025 ook een nieuw lid gezocht worden.

Verder vindt de OR de mening en ervaringen van de medewerkers belangrijk. Om de medewerkers meer te betrekken bij de werkzaamheden van de OR en om hun stem beter te laten klinken, heeft de OR een nieuwe activiteit bedacht. Dit is de focusgroep. De focusgroep zal elk kwartaal georganiseerd worden om met zes tot tien medewerkers een diepte gesprek te voeren over een specifiek onderwerp. De eerste focusgroep over 'Nova als aantrekkelijke organisatie' kon in december helaas niet doorgaan. Daarom zal de eerste focusgroep in het eerste kwartaal van 2024 plaatsvinden.



ONTWIKKELINGEN NOVA

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar belicht. Er wordt ingegaan op de voortgang binnen thema's zoals zorgkwaliteit, personeelsbeleid, interne samenwerking en externe relaties. Ook worden initiatieven besproken die gericht zijn op het verbeteren van de cliënt- en medewerkerstevredenheid, het versterken van de methodieken en het optimaliseren van bedrijfsvoering. De ontwikkelingen in 2024 vormen de basis voor verdere groei en vernieuwing in de komende jaren. Met een sterke focus op continu verbeteren en samenwerken, blijft Nova zich inzetten om zorg te bieden die écht aansluit bij de behoeften van iedere cliënt.

Het jaar 2024 markeerde een periode van belangrijke ontwikkelingen binnen Nova. Gedreven door de missie om passende en kwalitatieve zorg te bieden, is met toewijding gewerkt aan het versterken van interne processen, het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en het verbeteren van de zorgverlening. Binnen een snel veranderend zorglandschap heeft Nova zich gericht op het anticiperen op nieuwe uitdagingen en het benutten van kansen. Hierbij stonden innovatie, duurzaamheid en digitale transformatie centraal. Dankzij een combinatie van strategische keuzes en praktische verbeteringen zijn stappen gezet die bijdragen aan de lange-termijn ambities van de organisatie.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Ook in 2024 zijn de jeugdzorg en gehandicaptenzorg sterk beïnvloed door bredere maatschappelijke ontwikkelingen. Bij Nova blijven we inspelen op deze uitdagingen, waarbij we ons richten op inclusie, duurzaamheid, arbeidsmarktontwikkelingen, grensoverschrijdend gedrag en de blijvende effecten van de oorlogen. De economische impact, zoals inflatie en stijgende energieprijzen, is ook in onze sector voelbaar.

Inclusieve Zorg

Inclusieve zorg betekent dat ieder kind en iedere jongere toegang moet hebben tot ondersteuning die aansluit bij hun mogelijkheden en behoeften. Nova streeft naar een samenleving waarin mensen met een beperking volwaardig kunnen participeren. Dit realiseren we door behandelingen, diagnostiek en begeleiding aan te bieden die gericht zijn op zelfredzaamheid en maatschappelijke betrokkenheid. Voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met communicatieve en meervoudige beperkingen creëren we kansen om verbinding te maken met hun omgeving. Nova werkt daarbij nauw samen met ouders, scholen en andere partners om inclusie zowel binnen als buiten onze organisatie te bevorderen.

Duurzaamheid in de Zorg

Duurzaamheid krijgt een steeds prominenter plek in de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. Nova neemt hierin verantwoordelijkheid en zet zich in voor een gezondere en groenere sector. In 2024 wordt ons duurzaamheidsprogramma uitgerold, gebaseerd op de vier pijlers van de Green Deal. Concrete acties zoals de inzet van een elektrische bus en het verbeteren van werkplekken met airconditioning zijn al uitgevoerd. Nova blijft investeren in duurzame oplossingen die bijdragen aan een betere toekomst voor cliënten en medewerkers.

Arbeidsmarkt en Zorgprofessionals

De jeugdzorg en gehandicaptenzorg kampen met een krappe arbeidsmarkt. Dit vraagt om een strategische benadering van werving en behoud van zorgprofessionals. Nova richt zich op het versterken van professionaliteit, met aandacht voor integraal HR-beleid, opleiding en ontwikkeling. Recruitement en duurzame inzetbaarheid blijven belangrijke pijlers om ons team te blijven versterken en toekomstbestendig te maken.

Wetgeving rondom Zelfstandigen zonder Personeel (ZZP'ers)

Een belangrijke maatschappelijke ontwikkeling die ook de zorgsector beïnvloedt, is de invoering van de nieuwe wetgeving rondom zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers), de zogenaamde DBA-wetgeving. Deze wet heeft gevolgen voor de inzet van zzp'ers in de zorg, aangezien er meer controle komt op de arbeidsrelaties tussen zorgorganisaties en zelfstandigen. Dit kan leiden tot extra administratieve lasten en het heroverwegen van samenwerkingsconstructies. Nova heeft zich aangepast aan deze wetgeving om de heldere afspraken met zzp'ers goed vast te leggen en samenwerkingen te evalueren en indien nodig te beëindigen om mogelijke risico's te beperken. Om de continuïteit van de zorg goed te waarborgen heeft Nova meer medewerkers aangenomen in loondienst genomen, tevens meer medewerkers met flexibele aanstelling. Nova werkt niet langer met zzp'ers die op de behandelgroepen begeleiding bieden.

Door op deze maatschappelijke ontwikkelingen in te spelen, draagt Nova bij aan een veerkrachtige en duurzame zorgsector waarin cliënten de ondersteuning krijgen die ze verdienen.

Clïënt verloop

In- en Uitstroom

Het totale aantal cliënten is van 156 afgenomen naar 137. Deze cliënten zijn als volgt verdeeld over de groepen: 45 kinderen op groep Pluto, 16 op groep Zon, 17 op groep Mars, 13 op groep Jupiter en 3 nieuwe cliënten die zijn gestart in groep Saturnus. Het aantal cliënten binnen de ambulante zorg bedraagt momenteel 51. In Q3 werd een uitstroom van 18 ambulante casussen en Q4 21 cliënten Nova breed genoteerd, een stijging ten opzichte van de 12 casussen van vorig kwartaal. Opvallend hierbij is dat veel ambulante trajecten succesvol zijn afgerond, wat bijdraagt aan het behalen van de zorgdoelen. De meest voorkomende redenen voor uitstroom zijn succesvol afgeronde trajecten, wat de doelgerichtheid en effectiviteit van de begeleiding onderstreept. Daarbij zijn cliënten uitgestroomd omdat het contract met de gemeente Amsterdam niet werd verlengd in het B-segment. Deze kinderen zijn vooral doorgestroomd naar andere zorgaanbieders. Daarnaast stromen kinderen en jongeren door naar andere zorgaanbieders of vervolgtrajecten, mogelijk als gevolg van veranderende zorgbehoeften of de beschikbaarheid van passende vervolgzorg.

Redenen uitstroom cliënten	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Succesvol afronden van het traject	5	5	9	10
Diagnostiek afgerond	3	1	1	1
Verhuizingen	1	-	1	1
Doorstroom naar andere zorgaanbieder/school	1	5	4	7
Zorg niet passend (stopgezet door Nova)	1	1	3	2
Totaal uit zorg in 2024	11	12	18	21

Figuur 6 Redenen uitstroom cliënten

Trends in financieringsstromen

De tabel toont de maandelijkse cliëntgegevens voor verschillende financieringsstromen in 2024, met een algemene trend van stabiliteit en lichte fluctuaties. Het aantal cliënten gefinancierd via het Zorgkantoor (Wlz) is vrij constant, met een lichte stijging in de zomermaanden, van 41 in januari naar 46 in augustus, en een afname naar 43 in december. Dit wijst op een stabiele zorgvraag via het Zorgkantoor, ondanks de seizoensgebonden schommelingen.

De gemeentelijke financiering vertoont een meer wisselende trend. In Amsterdam is een daling van het aantal cliënten zichtbaar, van 45 in januari naar 30 in december, wat mogelijk te maken heeft met de afsluitingsvereisten voor B-SPIC-clïënten en een verschuiving van casussen naar andere regio's. Gemeenten zoals Aalsmeer en Diemen vertonen een stabiele cliëntinstroom, terwijl in Ronde Venen en Woerden een afname van cliënten waar te nemen is. Het is van belang dat Nova zich richt op het vergroten van de instroom in de ambulante zorg binnen de gemeenten waar Nova wél gecontracteerd is en zet verschillende acties uit om dit te realiseren. De financiering via PGB (persoonsgebonden budget) laat een gestage toename zien van 6 in januari naar 17 in december, wat een positieve ontwikkeling is in de zelfbeschikking van cliënten. Ook de schoolbudgetten en schuldhulp blijven op een laag niveau en vertonen weinig verandering.

De uitstroomanalyse wijst erop dat een aanzienlijk aantal trajecten succesvol wordt afgerond, wat positief bijdraagt aan de zorgdoelstellingen. In de komende periode worden diverse acties ingezet om de ambulante caseload verder aan te trekken, met een nadruk op het werven van cliënten in de gemeenten waar Nova gecontracteerd is. Al met al is er sprake van een lichte afname in het totale aantal cliënten aan het einde van het jaar (137 in december), met een aantal regionale verschuivingen in de gemeentelijke financiering. De focus ligt op het stabiliseren en mogelijk uitbreiden van de zorgvraag in de goed presterende regio's.

Financiering		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Zorgkantoor	Wlz	41	43	45	44	44	44	44	46	45	47	46	43
Gemeenten JW	Aalsmeer	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	Amstelveen	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	1
	Amsterdam	45	41	39	38	38	38	38	35	35	35	31	30
	De Ronde Venen	10	9	9	9	9	9	9	8	5	4	4	0
	Diemen	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8
	Gooise Meren	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ouder Amstel	11	11	11	10	10	12	13	12	12	12	13	14
	Woerden	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0
	Zaanstad	11	12	13	13	15	15	15	17	17	17	15	14
	Uithoorn	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TIMON	11	11	10	10	10	10	9	9	8	8	8	7
Gemeenten WMO	De Ronde Venen	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Eigen facturen	PGB	6	6	6	10	14	14	15	15	16	16	16	17
	Schoolbudget	3	2	2	3	3	3	3	1	1	0	0	0
	Schuldhulp	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal		156	153	153	156	161	162	164	161	156	156	147	137

Figuur 7 Cliëntaantal per financieringsstroom

Personeelsformatie

De kwaliteit van de zorg binnen Nova wordt in grote mate bepaald door de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. Een evenwichtige personeelsformatie, zowel kwantitatief als kwalitatief, vormt de basis voor het leveren van verantwoorde en professionele zorg. Als onderdeel van het voortdurende verbeterproces zijn de processen rondom het aanstellen van nieuwe medewerkers en het inwerken verbeterd. Sinds januari is de samenwerking begonnen met een nieuwe arbodienst, genaamd Szamen. Tot slot is een nieuw verzuimsysteem, Verzuimsignaal, geïntegreerd in de organisatie. Dankzij deze implementatie zijn belangrijke stappen gezet om interne processen te verbeteren en tijdig risico's te signaleren. Dankzij deze verbetering kunnen ten alle tijden, per afdeling, ingezien worden en tijdig bijgestuurd worden. Deze verbetering draagt bij aan een stabiele personeelsbezetting en concrete verbeteracties per afdeling.

Vakbekwame medewerkers

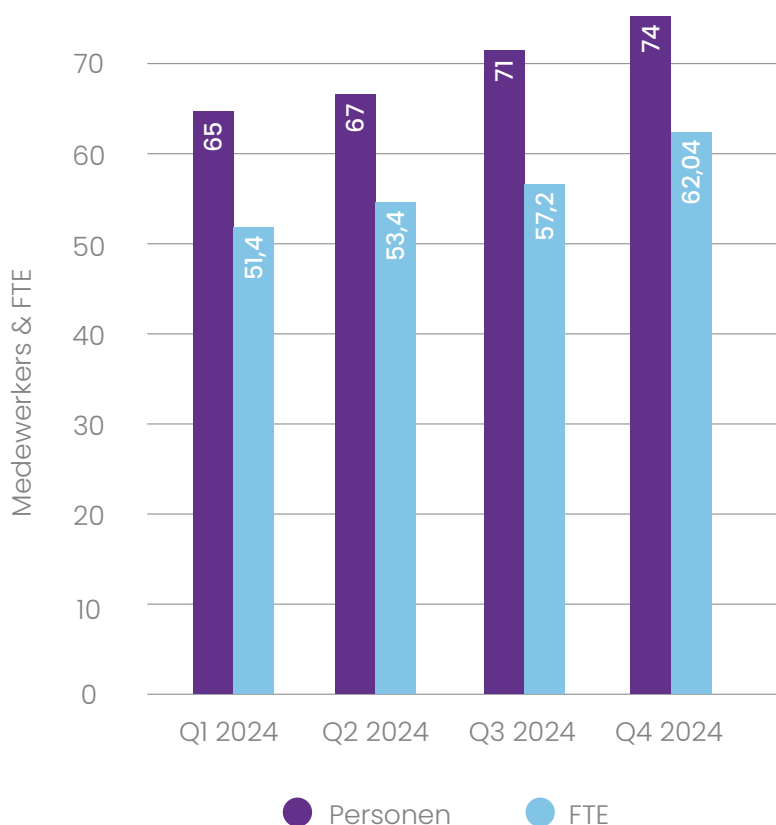
De kwaliteit van de zorg die wij leveren is direct afhankelijk van de deskundigheid en beschikbaarheid van onze professionals (Bouwsteen 3 uit het Kwaliteitskompas). Een goed opgeleide en deskundige personeelsformatie is essentieel om verantwoorde zorg te bieden. Voor Nova is het cruciaal om zowel kwantitatief als kwalitatief een evenwichtige personeelsbezetting te realiseren, zodat we altijd zorg kunnen bieden die voldoet aan de hoogste normen. Onze organisatie biedt zorg aan cliënten met uiteenlopende zorgvragen, wat vraagt om specialistische kennis naast de basiszorg. Nova beschikt over een divers team met expertise op verschillende terreinen, waardoor we in staat zijn de specifieke zorgbehoeften van verschillende cliëntgroepen te vervullen. De formatie is de afgelopen jaren dan ook aanzienlijk uitgebreid en aangepast aan de veranderende vraag vanuit de zorg. De beschikbaarheid van gedragswetenschappers op zowel de locaties als in de ambulante zorg is gewaarborgd, en de zorgcoördinatoren hebben gerichte trainingen in hun rol gekregen en ook dit wordt voortgezet in 2025.

De uitdaging in de zorg blijft echter de toenemende complexiteit van de zorgvraag, gecombineerd met de krapte op de arbeidsmarkt. Om deze uitdaging aan te pakken, heeft Nova een aantal acties ondernomen met een focus op reflectie, leren en ontwikkelen. Er is veel aandacht voor goed werkgeverschap, de bevordering van deskundigheid, en het aanbieden van opleidings- en doorgroeimogelijkheden. Daarnaast worden intervisie, persoonlijke coaching en moreel beraad ingezet om de professionals te ondersteunen in hun werk.

Strategische personeelsplanning is essentieel voor het afstemmen van onze personeelsformatie op de zorgbehoeften van de doelgroep. Tevens ligt er meer focus op het aantrekken van personeel door de zorgcoördinatoren, die actief verantwoordelijk zijn voor het werven van geschikte medewerkers voor hun teams. Door deze maatregelen werkt Nova aan het versterken van de zorgkwaliteit en het waarborgen van duurzame inzetbaarheid binnen ons team.

In- en uitstroom medewerkers

In 2024 had Nova in totaal 118 contracten in dienst. Gedurende het jaar zijn er 45 nieuwe medewerkers verwelkomd, terwijl 43 collega's ons hebben verlaten. Dit resulteerde in een gemiddeld personeelsbestand van 75 medewerkers. Onze focus blijft liggen op het aantrekken en behouden van talent om onze groei en continuïteit te waarborgen. De zorgsector kampt met personeelstekort en de vraag naar voldoende opgeleid zorgpersoneel blijft toenemen (VGN, 2024). Ondanks de krapte in de arbeidsmarkt lukt het Nova goed om kandidaten aan te trekken. Zo is het aantal medewerkers afgelopen jaar toegenomen. Deze toename is te verklaren door de groei van de organisatie, zo is behandelgroep Saturnus geopend en zijn team Zon en team Pluto gegroeid. We merken dat het lastiger wordt om goed geschoold en ervaren personeel te vinden en te behouden. Om meer HBO- en WO geschoold personeel aan te trekken is Nova een samenwerking gestart met Tamarinde. Dankzij deze samenwerking bieden wij zorgstudenten een werkplek om praktijkervaring op te doen met de verwachting dat zij na één of twee jaar bij Nova in loondienst kunnen komen. In 2024 is één van de zorgstudenten in loondienst gekomen en zijn 11 studenten werkzaam geweest vanuit Tamarinde.



Figuur 8 Medewerkers & FTE

Ziekteverzuim

In het afgelopen jaar is het verzuimpercentage per afdeling zorgvuldig gemonitord per afdeling om trends en aandachtspunten in kaart te brengen. De cijfers laten een aanzienlijke variatie zien tussen afdelingen en kwartalen, wat aanleiding biedt voor een gerichte aanpak in het komende jaar. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. Het gemiddelde verzuimpercentage kwam uit op 11,93%. Afdelingen zoals Kantoor (1,36%) en Zon (3,98%) hadden stabiel lage percentages, terwijl de afdeling Pluto (24,13%) en afdeling vervoer (18,99%) juist hoger scoorden. Opvallend is de sterke stijging bij het team gedragswetenschappers, van 1,05% in Q1 naar 18,38% in Q4, en de schommelingen bij Mars en Komeet. Daarentegen kenden team zorgcoördinatoren een daling na een piek in Q1. Deze cijfers bieden waardevolle aanknopingspunten om het verzuim gericht aan te pakken en verder te verbeteren. Een plan van aanpak gericht op preventie en bevordering van integratie zal een belangrijk punt zijn in het jaarplan 2025.

Verzuimpercentage per afdeling	Q1	Q2	Q3	Q4	Gemiddeld
Gedragswetenschappers	1,05	0,00	12,45	18,38	8,88
Jupiter	5,75	17,98	5,96	17,50	6,69
Kantoor	1,47	0,26	1,46	2,15	1,36
Komeet	2,27	3,86	11,96	17,19	6,41
Mars	9,84	7,62	0,56	20,62	13,89
Pluto	18,74	21,19	31,30	24,13	24,13
Vervoer	2,80	15,16	25,34	24,23	18,99
Zon	6,53	5,54	1,49	2,06	3,98
Zorgcoördinatoren	22,22	0,87	0,00	10,50	9,12
Totaal	8,21	9,86	13,62	15,76	11,93

Figuur 9 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 omgaan agressie, seksualiteit bij kinderen en jongeren met VB en/of autisme, theorie en autisme beleving, hechting en trauma, spelbegeleiding, sensorische informatieverwerking.
- ✓ Team Pluto, Mars en Zon zijn geschoold in gebarentaal met behulp van de Lotte en Max methode en twee collega's zijn verder opgeleid tot gebarencoach.
- ✓ Een medewerker is opgeleid tot psychomotorisch coach.
- ✓ Team Pluto heeft een training gevolgd om de onderlinge samenwerking te versterken.
- ✓ Team Zon en Pluto hebben een snoezelworkshop gevolgd.
- ✓ Groep Zon heeft een training communicatie en het gebruik van ondersteunde communicatie (OC) en de vocabulaire set van de Grid: Super Core 50 ontvangen.
- ✓ Een medewerker is geschoold tot instructeur fysieke agressiehantering.
- ✓ Leden van de ondernemingsraad (OR) hebben verdiepende trainingen gevolgd zoals aan de slag met arbo en OR & financieel beleid.
- ✓ De beleid- en kwaliteitscoördinator is geschoold in Adaptcare en EPD FMzorg.
- ✓ Vier medewerkers hebben het EVC-traject succesvol doorlopen en worden SKJ geregistreerd.
- ✓ De leden van de Raad van Bestuur zijn gestart met (bij)scholing: Strategisch HRM + Change, MBA en MHA.
- ✓ Voor het WO geschoold personeel daarbij wordt er intervisie aan de begeleiders geboden door een gekwalificeerde gedragswetenschapper binnen Nova.
- ✓ Tot slot is er intervisie geboden aan de WO geschoolde medewerkers door een externe GZ-psycholoog.

Ontwikkeling locaties

Groep Saturnus

In oktober is de nieuwe locatie Saturnus opgestart binnen Nova, gericht op zorg en ondersteuning voor onze kinderen. Saturnus is een groeiende locatie met nieuwe medewerkers, cliënten, een zorgcoördinator en een gedragswetenschapper. Hoewel de samenstelling grotendeels nieuw is, waren de meeste professionals al langere tijd werkzaam binnen Nova, waardoor er een vertrouwde basis was om op voort te bouwen. De opstartfase is gericht geweest op het ontdekken en leren kennen van de locatie, de kinderen, de medewerkers en de dynamiek binnen het team. Het hoofddoel in deze eerste maanden was het leggen van een stevig fundament om te kunnen bouwen aan een stabiele en veilige omgeving voor zowel de kinderen als de medewerkers.

In de eerste maanden is er geïnvesteerd in de fysieke inrichting, mogelijkheden en beperkingen van de locatie zijn in kaart gebracht. Het team heeft zich gefocust op het opbouwen van relaties met de kinderen en het observeren van hun behoeften, gedragingen en onderlinge dynamiek. De medewerkers hebben elkaar en de nieuwe zorgcoördinator en gedragswetenschapper leren kennen, wat de basis heeft gelegd voor goede samenwerking. Er is gekeken naar hoe de kinderen op elkaar reageren en hoe de groepsdynamiek kan worden geoptimaliseerd om een veilige en stabiele omgeving te creëren.

Momenteel bevinden we ons in de fase waarin structuur wordt aangebracht. Onder leiding van de gedragswetenschapper is er een duidelijk dagprogramma opgezet dat aansluit bij de behoeften van de kinderen. Dit biedt voorspelbaarheid en rust, wat essentieel is voor hun ontwikkeling. De medewerkers hebben intensief gewerkt aan het opbouwen van een band met de kinderen en elkaar, zodat zij nu samen kunnen werken aan de ontwikkeling van de kinderen.

Groep Zon

Er zijn veel mooie ontwikkelingen geweest binnen groep Zon. In 2024 heeft er een verbouwing plaatsgevonden, waarbij de groepsruimte is opgesplitst in twee subgroepen: Wolk en Bliksem. Dankzij deze aanpassing kan er nu in kleinere groepen gewerkt worden, waardoor er meer aandacht gegeven kan worden aan de individuele behoeften en niveaus van de cliënten. Dit draagt bij aan een meer persoonlijke en gerichte begeleiding.

Daarnaast zijn de medewerkers actief bezig geweest met hun eigen ontwikkeling. Tijdens de leerzame studiedagen van het afgelopen jaar hebben zij hun kennis over de TEACCH-methode opgefrist en een training gevolgd in de-escalerend werken. Deze trainingen zorgen ervoor dat het team beter voorbereid is op uitdagende situaties en cliënten op een rustige en effectieve manier kan ondersteunen.

Daarnaast zijn er nieuwe gezichten bij groep Zon verwelkomd. Met de komst van een nieuwe zorgcoördinator en gedragswetenschapper is er een sterke basis gelegd voor verdere professionele groei en samenwerking. Het team heeft hen leren kennen, en de eerste stappen zijn gezet naar een mooie en constructieve samenwerking die de zorg en ondersteuning naar een nog hoger niveau zal tillen.

Deze ontwikkelingen, zowel in de fysieke ruimte als in de team- en methodiekontwikkeling, zorgen ervoor dat groep Zon zich meer heeft ontwikkeld richting cliënten in een veilige en stimulerende omgeving de best mogelijke zorg te bieden.

Groep Pluto

In 2024 heeft groep Pluto belangrijke stappen gezet in het verbeteren van zorg, structuur en samenwerking, wat heeft bijgedragen aan de stabiliteit en het welzijn van de cliënten. Dankzij de inzet van de gedragswetenschapper en het zorgteam is er een flinke groei geboekt in de kwaliteit van rapportages, zorgplannen en begeleiding. Door regelmatige zorgoverleggen, studiedagen en training kregen begeleiders een beter begrip van methodieken zoals TEACCH en "Geef Me De Vijf". Dit zorgde voor concretere doelen en beter afgestemde zorg. Ook werd de kwaliteit van cliëntdossiers aanzienlijk verbeterd, waardoor begeleiders nu gericht met doelen werken.

Een duidelijke en consistente dagstructuur heeft gezorgd voor meer voorspelbaarheid en rust voor cliënten. Het gebruik van picto's op het dagprogramma is verbeterd, al blijft het bijhouden hiervan een aandachtspunt door personeelsverloop. De werkdruk door wisselingen in het team heeft invloed gehad op de implementatie van methodieken en de samenwerking, maar met gerichte trainingen op constructieve communicatie is een start gemaakt met het verbeteren van de werksfeer.

Ondanks uitdagingen, zoals tijdsdruk en personeelsverloop, heeft Pluto in 2024 laten zien dat gerichte verbeteringen in kennis, structuur en samenwerking bijdragen aan een hogere kwaliteit van zorg. Voor 2025 blijft de focus liggen op het verder versterken van de teamdynamiek, het terugbrengen van methodieken zoals TEACCH en het ondersteunen van nieuwe collega's, om zo de zorg nog verder te optimaliseren.

Groep Mars

In 2024 heeft groep Mars verschillende veranderingen doorgemaakt om de leefomgeving voor de kinderen te verbeteren. De buitenruimte is volledig vernieuwd met zachte paden, meer groen en zitgelegenheden, wat bijdraagt aan een veiligere en prettigere speelomgeving. Daarnaast is er een educatief element toegevoegd met een moestuin en twee fruitbomen. Binnen zijn de ruimtes opgefrist met pastelkleuren en nieuw meubilair, zorgvuldig afgestemd op de behoeften van de kinderen. Dit heeft geresulteerd in een huiselijke en stimulerende omgeving voor zowel kinderen als begeleiders.

Het team van Mars heeft ook veranderingen gekend, waaronder de komst van een nieuwe gedragswetenschapper. Dankzij een lange overdrachtsperiode is bestaande kennis goed bewaard gebleven. Ook binnen het team zelf hebben wisselingen plaatsgevonden, maar eind 2024 was de formatie weer compleet, met medewerkers uit diverse disciplines die elkaar goed aanvullen. Een waardevolle samenwerking met HBO- en universitaire studenten van Tamarinde heeft geleid tot een verrijking van kennis binnen de groep en directe toepassing in de praktijk.

Het team heeft actief gewerkt aan het vergroten van theoretische en methodische kennis via scholingsdagen en cursussen binnen de organisatie Nova. Daarnaast is er voortdurend aandacht besteed aan het optimaliseren van de dagstructuur, zowel op groepsniveau als per individueel kind. Door een multidisciplinair team is er een goede balans tussen de vertaling van gedragswetenschappelijke adviezen en de uitvoering van educatieve en stimulerende activiteiten.

Voor de nabije toekomst wordt onderzocht hoe technologie kan bijdragen aan de ontwikkeling van de kinderen. Mogelijke innovaties zijn onder andere een smartbord voor visuele ondersteuning van het dagprogramma en educatieve toepassingen, een robot poes voor prikkelverwerking en verantwoordelijkheid, en een tovertafel voor gezamenlijke spel-educatie. Daarnaast zal het team zich blijven ontwikkelen door middel van studiedagen en scholing.

Groep Jupiter

In 2024 zijn er verschillende veranderingen doorgevoerd op de groep. De binnenruimtes zijn opgefrist met pastelkleuren en nieuw meubilair, zorgvuldig gekozen op basis van wat het beste past bij de kinderen en hun ontwikkelingsbehoeften. Dit heeft geleid tot een meer huiselijke en prettige sfeer voor zowel de begeleiders als de kinderen.

Het team van Jupiter heeft eveneens veranderingen doorgemaakt. Er is een nieuwe gedragswetenschapper aangetrokken, die nieuwe kennis en inzichten heeft ingebracht. Dankzij een lange overdrachtsperiode zijn bestaande kennis en ervaringen goed behouden. Daarnaast heeft er een personeelswissel plaatsgevonden, maar gelukkig was er geen langdurig personeelstekort en was het team eind 2024 weer compleet. Het team bestaat nu uit medewerkers van verschillende disciplines die elkaar goed aanvullen, wat heeft geleid tot nieuwe inzichten die de groep naar een hoger niveau hebben getild. Ook is er een waardevolle samenwerking gestart met Tamarinde, waarbij HBO- en universitaire zorgstudenten de groep ondersteunen. Dit biedt een mooie uitwisseling van kennis die direct in de praktijk wordt toegepast ten goede van de kinderen.

Er is actief gewerkt aan het vergroten van zowel theoretische als methodische kennis, zowel binnen het volledige Nova-team als specifiek binnen het team van Jupiter. Diverse scholingsdagen zijn georganiseerd door de organisatie, met cursussen en presentaties over uiteenlopende onderwerpen.

Samen met de gedragswetenschapper blijft het team werken aan de verbetering van de dagstructuur en de invulling van de dag. Dit gebeurt zowel op groepsniveau, waarbij vooral gekeken wordt naar de structuur en groepsmomenten, als op individueel niveau, waarbij wordt gekeken naar de specifieke behoeften van elk kind. Zo wordt ervoor gezorgd dat de kinderen voldoende leermomenten hebben, gestimuleerd blijven, maar ook plezier beleven. Het multidisciplinaire team speelt hierbij een belangrijke rol, waarbij de ene medewerker de adviezen van de gedragswetenschapper vertaalt naar de groep en de andere een leerzame activiteit organiseert.

Voor de nabije toekomst wordt gekeken naar de inzet van verschillende technologieën voor groep Jupiter. Dit omvat onder andere een smartbord, waarmee kinderen hun dagprogramma kunnen zien, educatieve filmpjes kunnen bekijken en spellen kunnen doen, een robot poes die bijdraagt aan prikkelverwerking en verantwoordelijkheidsgevoel, en een tovertafel voor gezamenlijke spel-educatie. Het team zal zich verder ontwikkelen door verschillende studiedagen te volgen om hun kennis en vaardigheden te vergroten. Door de toegenomen aanmeldingen voor groep Jupiter is er ook ruimte om het team uit te breiden.

Komeet

Het ambulante team heeft in 2024 mooie ontwikkelingen doorgemaakt. Het ambulante team bestaat uit enthousiaste, zelfstandige en deskundige medewerkers die vol passie bijdragen aan de cliëntenzorg. Het ambulante team heeft zich verder ontwikkeld in het bieden van evidence based behandelingen waaronder de behandeling 'denken + doen = durven'. Denken + Doen = Durven gaat uit van psycho-educatie, exposure en cognitieve therapie om kinderen en jongeren te leren omgaan met (en het verminderen van) hun angstklachten. Ook elementen uit de 'Tem je Draak' training worden regelmatig ingezet bij de ambulante begeleiding. 'Tem je Draak' is bedoeld voor kinderen die trauma- en stressorgerelateerde klachten hebben en nog niet kunnen of willen praten over hun traumatische ervaringen. In de training draait het om psycho-educatie over trauma, hechting en loyaliteit, en het aanleren van emotieregulatievaardigheden.

Per september 2024 is voor het eerst een stagiaire gedragswetenschapper bij het ambulante team gestart. Dit leverde een vruchtbare samenwerking op waarbij de stagiaire ervaring op heeft kunnen doen in het observeren, adviseren en coördineren van behandelingen. Tevens heeft zij de mogelijkheid gekregen haar diagnostiekaantekening te behalen binnen Nova zodat deze expertise ook kan worden ingezet bij Nova. Deze samenwerking werd als dusdanig positief ervaren dat er per februari 2025 twee nieuwe stagiaires zullen starten. In 2024 is het diagnostisch aanbod en onderzoeksmateriaal verder uitgebreid en is het aantal diagnostiek aanvragen toegenomen. Doordat Nova werkt zonder wachtlijst konden deze cliënten snel geholpen worden en passende vervolgondersteuning krijgen. Doordat de diagnostiek uitgevoerd wordt door medewerkers die ook betrokken zijn bij het ambulante team van Nova, kon de vervolghulp snel geboden worden vanuit Nova zelf, middels een plan op maat.

Afgelopen jaar is een omslag geweest in de manier van rapporteren. De ambulant medewerkers rapporteren nu meer over de voortgang van de doelen en eindigen met de GAS-score. Zo starten ze eerst met een klein stukje algemeen over de sessie en daarna beschrijven ze per doel hoe er die dag aan het doel is gewerkt, hoe dit verliep en welke mate van ondersteuning geboden is. Op deze manier is er beter inzicht in de voortgang. Uit de analyses van de rapportages is ook gebleken dat de doelen over het algemeen behaald worden in de tijd die ervoor staat (zes maanden) en wordt gezien dat er kwalitatief goede zorg geleverd wordt, wat heeft geleid tot succesvol lopende en afgeronde ambulante trajecten. Het ambulante team is gefocust op het schrijven én toepassen van kwalitatief goede zorgplannen en monitort deze voortgang op de juiste manier. In 2024 is intervisie gestart met het ambulante team. De intervisie richt zich op het reflecteren op eigen handelen.



SATURNUS



MAATSCHAPPELIJK VERSLAG

Dit maatschappelijk verslag weerspiegelt onze inzet om de kwaliteit van jeugdhulp continu te verbeteren, in samenspraak met jeugdigen, ouders en andere betrokkenen. Nova blijft zich in 2025 inzetten om verdere vooruitgang te boeken in lijn met de wettelijke vereisten en onze organisatievisie. Conform artikel 4.3.1 van de Jeugdwet heeft Nova het maatschappelijk verslag over 2024 opgesteld. Dit verslag biedt inzicht in de wijze waarop Nova zich heeft ingezet om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van kwaliteit, klachtrecht en medezeggenschap binnen de jeugdhulpverlening. Hieronder worden de belangrijkste aspecten van dit verslag toegelicht.

Bij Nova staat veiligheid in de zorg voorop: een fundamenteel recht voor zowel cliënten als medewerkers dat nooit ter discussie mag staan. Het is een voortdurende uitdaging om de balans te bewaren tussen persoonlijke vrijheid en welzijn enerzijds, en persoonlijke veiligheid en risicobeheersing anderzijds. Om kwaliteit en veiligheid te waarborgen, hanteert Nova een uitgebreid kwaliteitshandboek. Dit handboek dient als leidraad voor het ontwikkelen en onderhouden van kwaliteitsdocumenten. Beleidsstukken en procesbeschrijvingen worden regelmatig bijgewerkt om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Deze documenten worden beheerd in een beveiligde omgeving en zijn te allen tijde toegankelijk voor medewerkers via een digitaal platform. Hier kunnen zij actuele protocollen raadplegen en specifieke richtlijnen volgen die aansluiten bij hun zorgsituaties.

Het veilig melden van incidenten en het leren van fouten vormen belangrijke bouwstenen van ons kwaliteitsbeleid. Deze aanpak bevordert een cultuur van openheid en voortdurende verbetering. Binnen Nova worden fouten niet als een falen gezien, maar als kansen om processen en zorgverlening verder te optimaliseren. Samen zetten we ons dagelijks in om verantwoorde, veilige en kwalitatieve zorg te bieden aan iedereen binnen onze organisatie.

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 Zorgrie, 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. Afgelopen jaar hebben de preventiemedewerkers de RI&E afgenomen in de categorie locaties, omgevingen en terreinen van de kantoorlocatie in Utrecht en de nieuwe locatie van de behandelgroep Saturnus. Tevens zijn de openstaande actiepunten van de RI&E en de RI&E toetsing succesvol afgerond. Zo zijn alle locaties voorzien van airco-systemen om het klimaat behaaglijker te maken. De preventiemedewerkers hebben de locaties bezocht en gecontroleerd of alle voorzieningen nog goed werken en waar eventueel verbetering mogelijk is, bijvoorbeeld de zichtbaarheid van de noodverlichting en het voorzien van groeperingen in de meterkasten. Dit jaar heeft de locatie behandelgroep Mars mogen deelnemen aan een steekproef zichtcontrole. De brandveiligheidscontrole is uitgevoerd door een toezichthouder van de gemeente Amsterdam. Met behulp van deze controle zijn enkele verbeteringen uitgevoerd zoals het verbeteren van de vluchtrouteaanduiding en het doen van een gebruiksmelding om omgevingsvergunning van een ruimte aan te passen.

Voor aankomend jaar zal de focus vooral liggen op dezelfde categorie maar dan voor de locaties Pluto en Zon na de vernieuwing van het interieur en ruimtes. Tevens zal er onderzoek uitgevoerd worden op de psychosociale arbeidsbelasting. Dit is een onderwerp dat in combinatie met derden binnen Nova onderzocht kan worden en waar veel winst behaald kan worden voor de duurzame inzetbaarheid en het plan van aanpak verzuim.

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.

Seksuele Misdrijven

Vanaf juli 2024 treedt de nieuwe wet op seksuele misdrijven in werking, die ook seks tegen de wil, seksuele intimidatie in het openbaar (zowel online als offline), en sexchatting met kinderen onder de 16 jaar strafbaar stelt. Seksueel grensoverschrijdend gedrag is reeds verboden onder de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) en de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen. Artikel 1a van deze wetten bepaalt dat elke vorm van seksuele intimidatie een verboden vorm van onderscheid is, zowel binnen als buiten de werkrelatie. De Aandachtsfunctionaris Seksualiteit (AF) heeft hiervoor een beleidsdocument opgesteld dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek.

Wet Zorg en Dwang: Uitbreiding Gelijkgestelde Aandoeningen

Vanaf 1 januari 2024 vallen ook cliënten met een autismespectrumstoornis of gerontopsychiatrische problematiek onder de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit betekent dat onvrijwillige zorg kan worden verleend wanneer dit nodig is om te voorkomen dat de cliënt zichzelf of anderen schaadt. Deze uitbreiding is gebaseerd op bestuurlijke afspraken tussen brancheorganisaties (met uitzondering van de VGN), beroepsverenigingen en cliëntenorganisaties onder regie van het ministerie van VWS. Het Besluit uitbreiding gelijkgestelde aandoeningen (Buga) voegt aan de eerder genoemde aandoeningen twee nieuwe categorieën toe: een chronische psychische stoornis met gerontopsychiatrische problematiek en autismespectrumstoornis. Voor beide aandoeningen geldt dat de diagnose alleen niet voldoende is; er moet ook aan de in het besluit beschreven voorwaarden worden voldaan. Deze verscherping gaat per 1 januari 2025 in, wat Nova de tijd geeft om dit in het beleid en zorgproces te integreren.

Fiscaal Kader voor ZZP'ers in de Zorg

Per 1 januari 2025 wordt de handhaving van de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA) verder aangescherpt, aangezien het handhavingsmoratorium wordt opgeheven. Dit houdt in dat opdrachtgevers en zelfstandige ondernemers (ZZP'ers) aantoonbaar moeten maken dat er sprake is van een zelfstandige werkrelatie. Het risico op boetes en naheffingen neemt toe. Belangrijke toetsingscriteria zijn onder andere vrije vervangbaarheid en het kunnen aantonen dat er geen sprake is van loondienst. Zelfstandigen hebben de mogelijkheid om de ondernemerscheck uit te voeren, terwijl opdrachtgevers gebruik kunnen maken van de webmodule voor de beoordeling van de arbeidsrelatie. Dit beoordelingskader zal een onderscheid maken tussen zorgmedewerkers die als zelfstandige kunnen opereren en degenen die hier niet aan voldoen. De HRM-afdeling is momenteel bezig met het ontwikkelen van nieuw beleid en volgt hiervoor diverse opleidingen en trainingen. Dit nieuwe beleid zal op tijd in werking treden vanaf 1 januari 2025.

Klachten en meldingen

In 2024 zijn de klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende hulp zorgvuldig geregistreerd en geëvalueerd. De klachtenregeling is breed gecommuniceerd via onboarding, is terug te vinden in onze informatiegids, website en gedeeld via informatiebijeenkomsten.

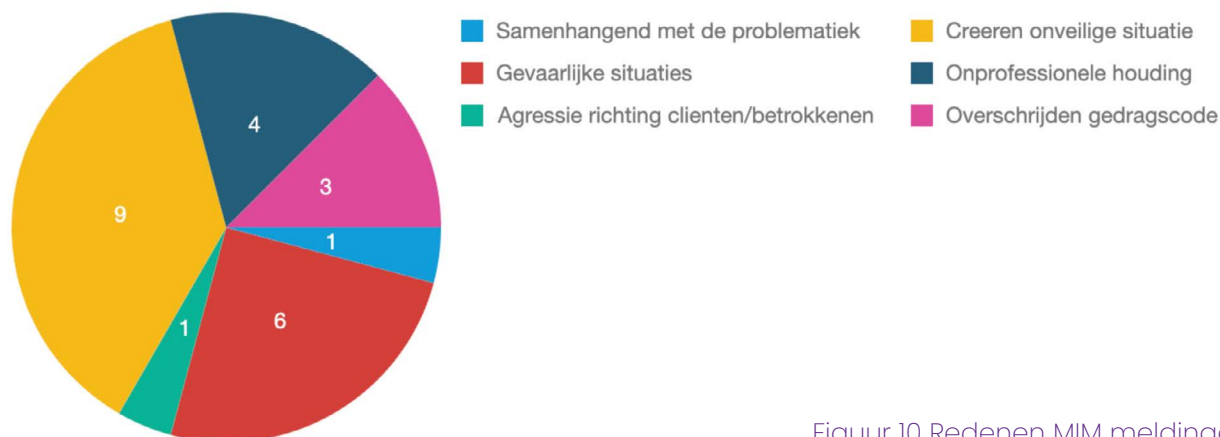
Klachtenregeling en klachtenbehandeling

Nova heeft een toegankelijke klachtenregeling opgesteld, conform artikel 4.2.1, en deze actief onder de aandacht gebracht van jeugdigen, ouders en pleegouders. Dit gebeurde via introductiebijeenkomsten, digitale nieuwsbrieven en het cliëntvolgsysteem. De klachtencommissie is samengesteld uit onafhankelijke leden met expertise in jeugdzorg en rechtspraak. Deze commissie heeft haar werkzaamheden in 2024 uitgevoerd volgens de waarborgen van artikel 4.2.1, tweede lid.

In 2024 zijn er geen officiële klachten behandeld door de klachtencommissie. Wel zijn er meldingen gemaakt. De aard van deze meldingen varieert van communicatieproblemen tot vragen over procedures. In 100% van de gevallen zijn verbetermaatregelen doorgevoerd, zoals aangepaste werkinstructies of trainingen. In het derde kwartaal zijn er twee meldingen ontvangen, zo ontving Nova een melding van een moeder met een klacht over een planningsfout in het vervoer. Ook ontving Nova in september een e-mail van een buurvrouw van groep Pluto over het geluid dat de kinderen volgens haar produceren in de tuin, waardoor zij haar deur niet open kan zetten en haar werk verstoord wordt. De klachtencommissie heeft de buurvrouw uitgenodigd voor een gesprek om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. Helaas heeft de buurvrouw hier tot nu toe niet op gereageerd. In het laatste kwartaal is er een melding ontvangen, echter vinden de gesprekken hiervoor plaats in 2025 waardoor de evaluatie nog niet verricht kan worden.

Melding Incidenten Medewerkers (MIM)

In 2024 zijn in totaal 24 MIM ingediend. De categorieën van deze MIM melding waren verschillend wat terug te zien is in onderstaand figuur. Indien nodig, zijn er stappen ondernomen en alle MIM's zijn positief afgehandeld.



Figuur 10 Redenen MIM meldingen

Melding Incident Cliënt (MIC)

In 2024 heeft Nova een toename gezien in het aantal MIC (Meldingen Incident Cliënt). In Q4 2024 zijn in totaal 53 incidenten gemeld, wat een daling betekent ten opzichte van Q3 2024 (87 incidenten). Dit is een significante afname, grotendeels veroorzaakt door een sterke daling bij Jupiter (van 20 naar 3) en Zon (van 25 naar 14). Pluto blijft de groep met de meeste meldingen, met een lichte daling van 32 in Q3 naar 25 in Q4. Groep Pluto heeft het grootste aantal meldingen, wat overeenkomt met het aantal cliënten in deze groep. Procentueel gezien blijft het aantal meldingen hier ongeveer gelijk, wat aangeeft dat de incident frequentie per cliënt consistent is gebleven.

Over het hele jaar 2024 is er een fluctuaties te zien, met een piek in Q3 (87 incidenten) en een dieptepunt in Q1 (37 incidenten). Dit wijst mogelijk op seizoensgebonden patronen of specifieke groepsdynamieken die in bepaalde perioden meer spanning veroorzaken. Dit weerspiegelt zowel de toenemende complexiteit van de doelgroep als de verbeterde bewustwording en rapportage binnen de teams. De meldingen hebben betrekking op diverse categorieën, waarbij 'agressie richting medewerkers' consistent de grootste categorie vormt. De stijging is deels toe te schrijven aan verbeterde rapportage praktijken en een proactieve houding van de gedragswetenschappers.

De daling in Q4 2024 kan duiden op effectieve interventies of een stabiliserende groepssamenstelling, maar verdere monitoring blijft noodzakelijk, vooral bij Pluto waar de incidenten hoog blijven.

Opvallende trends:

- Groep Pluto rapporteerde consequent de meeste incidenten, wat deels wordt verklaard door twee cliënten, en waarschijnlijk de inzet van ZZP-inval. Hier is extra aandacht besteed aan coaching en het naleven van signaleringsplannen.
- Bij Groep Zon en Groep Jupiter waren specifieke cliënten verantwoordelijk voor een aanzienlijk deel van de meldingen, wat heeft geleid tot intensieve interventies en aanpassingen in de begeleiding. Bij het ambulante team is het opvallend dat er relatief weinig MIC's worden gemaakt. Het is onduidelijk of dit komt doordat er geen incidenten plaatsvinden of omdat medewerkers dit niet beoordelen als een MIC's. De gedragswetenschappers hebben dit opnieuw onder de aandacht gebracht onder het ambulante team en gewezen op het belang van een MIC-melding en uitleg gegeven in welke situaties je deze meldingen maakt.
- Wat groep Mars betreft valt op dat een groot deel van de incidenten was gerelateerd aan een nieuwe cliënt in de groep, die moeite had met de overgang en onzekerheid ervoer.
- Bij groep Saturnus zijn er in Q4 vier MIC gemaakt, waarvan er drie betrekking hebben op agressie richting medewerkers en één over zijn thuissituatie. De gedragswetenschapper verzamelt momenteel informatie via ABC-schema's, observaties en videobeelden om de oorzaken van het agressieve gedrag te analyseren en een signaleringsplan op te stellen.
- Het is opvallend dat bij het ambulante team relatief weinig MIC's worden gemaakt. Het is onduidelijk of dit komt doordat er geen incidenten plaatsvinden of omdat medewerkers dit niet beoordelen als een MIC. De gedragswetenschappers hebben dit opnieuw onder de aandacht gebracht onder het ambulante team en gewezen op het belang van een MIC en uitleg gegeven in welke situaties je deze meldingen maakt.

Acties en Interventies

Nova heeft concrete stappen gezet om de veiligheid en het welzijn van cliënten en medewerkers te waarborgen:

- Signalering en begeleiding: Voor cliënten met herhaald probleemgedrag zijn signaleringsplannen opgesteld en intensieve begeleidingsmaatregelen getroffen.
- Teamondersteuning: Coaching en training zijn ingezet om medewerkers beter voor te bereiden op agressie-incidenten en complexe situaties.
- Communicatieverbetering: Het belang van eenduidige communicatie tijdens incidenten is benadrukt in teamoverleggen en doorlopend geëvalueerd.
- Preventie en interventie: Voor risicovolle situaties zijn proactieve maatregelen genomen, zoals het aanpassen van groepsindelingen en het inzetten van aanvullende hulpmiddelen.
- Tijdens ieder (maandelijks) cliëntoverleg wordt er door de gedragswetenschapper nagegaan of de begeleider(s) de methodieken goed inzetten.
- Er is afgesproken dat er geen ZZP'ers meer op de groep staan zonder vaste collega naast hen op groep Pluto.
- Er is een aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandling, deze persoon zal bijscholing blijven volgen om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op dit gebied.
- Alle cliënten die bij Nova in zorg zijn, worden geplaatst in Multisignaal. Hiermee wordt onze betrokkenheid aangetoond en voorkomen dat signalen worden gemist.
- Vanaf Q4 is intervisie gestart voor alle begeleiders, hier is aandacht voor reflectie op eigen handelen, communicatie en het geven van feedback.
- Het thema Positieve benadering wordt begin 2025 behandeld tijdens een zorgoverleg op groep Zon.

	Pluto	Zon	Mars	Jupiter	Saturnus	Komeet	Totaal
Q1 2024	8	17	1	10	–	1	37
Q2 2024	24	28	6	9	–	4	71
Q3 2024	32	25	8	20	–	–	87
Q4 2024	25	14	5	3	4	2	53

Figuur 11 Aantal MIC per groep

Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging

Nova heeft in 2024 verder gewerkt aan het verankeren van informatiebeveiliging in de dagelijkse praktijk, waarbij een risicogedreven aanpak centraal staat. Dit betekent dat potentiële risico's structureel worden geïnventariseerd, er gekeken wordt naar de NEN, geëvalueerd en gemitigeerd om de veiligheid van informatie te waarborgen. Deze aanpak onderstreept het belang dat Nova hecht aan het beschermen van cliëntgegevens en bedrijfsinformatie.

Privacy

Privacy blijft een belangrijk aandachtspunt binnen Nova, zowel op strategisch als operationeel niveau. Het bewustzijn rondom privacy is groot bij medewerkers en andere betrokkenen, wat leidt tot tijdige signalering en aanpak van potentiële problemen. Bij het ontwerpen van nieuwe interne processen of de aanschaf van applicaties wordt privacy structureel meegenomen door middel van grondige analyses zoals een Data Protection Impact Assessment (DPIA). Dit zorgt ervoor dat privacybescherming vanaf het begin wordt geïntegreerd. Daarnaast worden verwerkersovereenkomsten afgesloten met externe partijen om gegevensverwerking zorgvuldig te waarborgen.

Datalekken

In 2024 zijn er intern geen datalekken gemeld of geregistreerd. Dit resultaat bevestigt de effectiviteit van de huidige maatregelen en processen rondom informatiebeveiliging en privacy. Nova blijft echter alert en zet zich in voor continue verbetering om deze status te behouden en verdere risico's te voorkomen.

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, leidinggevendenden of derden ervaren. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt bij de aanpak daarvan. Een vertrouwenspersoon werkt zowel curatief als preventief. De hoofdtaak 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.

In 2024 zijn er geen meldingen gedaan bij de vertrouwenspersoon. Wel blijft het belangrijk om medewerkers actief te informeren over de mogelijkheid om een extern vertrouwenspersoon te benaderen. Daarom wordt aanbevolen om opnieuw aandacht te besteden aan de bekendheid van deze functie binnen de organisatie, bijvoorbeeld door een herhaalde communicatie richting medewerkers.

Risicomanagement

Het risicomanagement overzicht van Nova identificeert de belangrijkste risico's met betrekking tot de organisatie, variërend van personele en financiële kwesties tot externe uitdagingen zoals regelgeving en cyberbeveiliging. Elk risico is gekarakteriseerd door de mate van impact, waarbij "hoog" duidt op aanzienlijke gevolgen voor de organisatie en "matig" wijst op een beperkte impact. Voor elk risico is een voorgestelde mitigerende maatregel geformuleerd, waarmee Nova proactief kan inspelen op het identificeren en minimaliseren van de impact van deze risico's. Dit gestructureerde risicomanagementproces helpt Nova bij het waarborgen van de continuïteit van de organisatie en het verbeteren van de algehele strategie. Binnen Nova zijn verschillende risico's geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op de organisatie en haar operaties. Hieronder volgt een overzicht van deze risico's, samen met hun impact en de voorgestelde mitigerende maatregelen.

NR.	Risico	Mate van impact	Mitigerende maatregel
1	Rechtstreekse gunning door gemeenten in de jeugdwet.	Hoog	Als aanvullende maatregelen nemen Lester en Rowan deel aan de adviesgroep van DUO-gemeenten. Evaluatiegesprekken met gemeenten worden door twee bestuurders gevoerd om de relaties met de gemeenten waar Nova gecontracteerd is te versterken. Tevens wordt er actief gezocht naar samenwerkingsmogelijkheden binnen deze regio's, waaronder partnerschappen met scholen en buurtteams.
2	Bezuinigingen/ aanpassingen binnen de huidige contractvorm	Matig	Een risicobeperkende maatregel is de spreiding van gecontracteerde partijen, waarbij de financiering grotendeels afkomstig is van het Zorgkantoor.
3	Personeelstekort (arbeidsmarktproblematiek)	Hoog	> Wordt meegenomen in het strategieplan van Nova.
4	Gebrek aan continuïteit van zorg door verzuim en wisseling van personeel (arbeidsmarktproblematiek)	Matig	> Wordt meegenomen in het strategieplan van Nova, waaronder: Investeren in teamcohesie en medewerkers welzijn. Verder implementeren van samenwerking met Tamarinde, en periodieke teaminterviews om kennisuitwisseling te waarborgen en uitval door werkdruk te verminderen.
5	Toenemend ziekteverzuim	Hoog	> Wordt meegenomen in het strategieplan van Nova.
6	Verhoogde administratieve druk door wet- en regelgeving.	Matig	Nova blijft op de hoogte via diverse vakbladen en brancheverenigingen. Implementatie van een efficiënter ECD-systeem om administratielast te verlagen en tijd te besparen voor zorgmedewerkers. Scholing om efficiënt met administratiesystemen te werken.
7	Nova wordt aansprakelijk gesteld voor misstanden.	Hoog	Nova heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
8	Reputatieschade	Hoog	Nova heeft contractuele maatregelen getroffen om zichzelf te beschermen tegen reputatieschade, ook met betrekking tot (ex-)medewerkers. Daarnaast is er een heldere klachtenprocedure opgesteld, waarbij de klachtencommissie een proactieve rol vervult.
9	Klachten en juridische claims	Hoog	Nova heeft een klachtenbeleid opgesteld en neemt een proactieve houding aan om klachten zo snel mogelijk op te lossen voor alle betrokken partijen. Daarnaast is Nova verzekerd voor juridische bijstand bij eventuele claims.
10	Toenemende kwaliteitseisen	Matig	Nova heeft een coördinator kwaliteit en beleid aangesteld. Nova heeft een gedragswetenschapper senior aangesteld. Actief naleven van richtlijnen en opzetten van interne kwaliteitscontroles. Halfjaarlijks interne audits uitvoeren om kwaliteit van zorgprocessen te waarborgen.

NR.	Risico	Mate van impact	Mitigerende maatregel
11	Privacy-inbreuken in het ICT-landschap van Nova	Hoog	Aansluiting bij Z-cert. Twee AF Digitale Veiligheid aangesteld. Verwerkingsovereenkomsten zijn afgesloten. Alle computers zijn beveiligd met Norton. Strikte naleving van AVG-richtlijnen, regelmatig bijgewerkte data-beveiligingsprotocollen, en periodieke controles. Toegang tot gegevens beperken tot noodzakelijke medewerkers.
12	Complexiteit en toename van cliënten met multiproblematiek	Hoog	Extra training en scholing voor medewerkers om hen voor te bereiden op de toenemende complexiteit van zorgvragen, waaronder training in de-escalatietechnieken voor alle medewerkers. Aansluiten van abonnement bij beljecoach.nl Veiligheidsprotocollen en regelmatige veiligheidsoefeningen op de werkvloer. Mogelijkheid voor extra begeleiding bij risicovolle situaties. Samenwerking met psychiater op oproepbasis en gespecialiseerde zorginstaties voor doorverwijzingen bij complexe casussen.

Figuur 12 Risicomanagement overzicht



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 te realiseren, streeft Nova continu naar aantoonbare verbetering van de kwaliteit van zorg voor cliënten en hun verwanten. Dit doen we door systematisch te reflecteren op kwaliteit binnen alle niveaus van de organisatie, gebaseerd op het Kwaliteitskompas 2023-2028. Dit kompas bestaat uit vier bouwstenen:

1. Het zorgproces rond de individuele persoon
2. Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
3. Professionele ontwikkeling
4. Inzicht in kwaliteit

Deze bouwstenen vormen de basis om dagelijks aan kwaliteit te werken en kwaliteit inzichtelijk te maken. Het kwaliteitsdenken binnen Nova vraagt van iedereen om zich toetsbaar op te stellen en open te staan voor verbeterpunten.

HKZ-certificering en Kwaliteitssysteem

Op alle locaties werkt Nova met het HKZ-kwaliteitssysteem, dat staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in zorg en welzijn. Het HKZ-certificaat waarborgt dat onze zorg onafhankelijk en betrouwbaar is. In 2024 is Nova wederom succesvol en zonder verbeterpunten door de HKZ-audit gekomen, wat onze inzet en toewijding aan kwaliteitszorg onderstreept.

Kwaliteitsinstrumenten

Nova zet diverse kwaliteitsinstrumenten in om de kwaliteit van zorg en organisatie te waarborgen, waaronder:

- Interne en externe kwaliteitsmetingen
- Klachtenrapportage
- Meldingen van incidenten
- Tevredenheidsonderzoeken bij cliënten en medewerkers

Deze instrumenten bieden waardevolle inzichten (bouwsteen 4) en stellen ons in staat om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitssysteem. Uit de analyses worden verbeteracties geformuleerd en vastgelegd in het verbeterregister. Resultaten en opvolgende acties zijn essentieel voor het realiseren van het kwaliteitsbeleid en de organisatiedoelen.

Kwaliteitsindicatoren

Nova monitort de kwaliteit van zorg en organisatie met behulp van verschillende indicatoren. Onder meer klachten, incidenten, informatieveiligheid en datalekken worden in kaart gebracht, zoals beschreven in het hoofdstuk Veiligheid en Risico's. Deze output vormt input voor continue verbetering. Onderstaand worden indicatoren zoals cliëntervaring, medewerkerservaring, audits, zorgplannen en aandachtfunctionarisgebieden verder toegelicht.

Clïëntervaring

Bij Nova staat verwantenbetrokkenheid centraal in het behalen van doelen voor de kinderen. Verwanten zijn experts als het gaat om hun kinderen, en hun betrokkenheid leidt tot snellere en effectievere resultaten. Daarom worden verschillende vormen van ondersteuning geboden:

Thuisbegeleiding: Therapeutische rapportages in Pluriform worden gedeeld met verwanten.

Mentorcontact: Bij dagbehandeling is er minimaal elke twee weken contact met mentoren.

Opvoedondersteuning en maatschappelijk werk: Bij complexe gezinssituaties worden ondersteuning thuis en hulp bij fondsaanvragen of armoedebeleid aangeboden.

Nova voert jaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit via 'Dit Vind Ik Ervan!' (DVIE) en de Clïëntervaringsmonitor (CEM+). DVIE faciliteert interactieve gesprekken met cliënten en verwanten over wat voor hen belangrijk is, afgestemd op hun voorkeuren en mogelijkheden. De CEM+ richt zich op verwanten, die een assessment invullen over de kwaliteit van zorg. Naast deze instrumenten worden verwanten op andere manieren geïnformeerd en betrokken door een kwartaalnieuwsbrief en sociale media-updates delen relevante zorginformatie. Daarnaast wordt elk kwartaal een overleg georganiseerd waarin ruimte is voor advies en discussie over kwaliteitsbeleid. Het geluk en de tevredenheid van onze cliënten en hun verwanten staan centraal. Deze feedback vormt de basis voor voortdurende verbetering van onze zorg.

In 2025 zal Nova starten met het versturen van maandelijks updates van elke groep naar de ouders/verzorgers. Met deze stap willen we de betrokkenheid van ouders/verzorgers verder vergroten en hen nog beter informeren over de voortgang, activiteiten en ontwikkelingen binnen de groep van hun kind.

Clïëntervaringsonderzoeken

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 het elektronisch cliëntdossier FMZorg welke verwanten kunnen lezen. 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 armoedebelid.

Nova heeft veel aandacht voor cliëntervaring, dit wordt elk jaar afgenomen in de vorm van 'Dit vind ik ervan!' (DVIE) en CliëntErvaringsMonitor (CEM+). Om de ervaringen blijvend te monitoren en te optimaliseren, maakt Nova gebruik van het instrument DVIE. Dit is een instrument dat ontwikkeld is om de ervaring 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 ervaringen 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 (zoals Facebook) informatieberichten gedeeld met betrekking tot de zorg. Elk kwartaal wordt een cliëntenraad overleg gerealiseerd waarin onder andere ruimte is voor het vragen van advies en bespreken van kwaliteitsbeleid (wat gaat goed, wat kan beter). De ervaringen en het geluk van de cliënt is erg belangrijk.

Evaluatie ervaringsonderzoeken

Vanaf 2024 was het voor alle cliënten van Nova verplicht om de DVIE in te vullen. Daarnaast is naar de ouders van Jeugdwet cliënten de CEM+ gestuurd. Voor de DVIE hebben alle medewerkers dit jaar een training ontvangen en zijn de gedragswetenschappers extra geïnstrueerd dat de DVIE dit jaar afgenomen worden. Dit heeft dit jaar tot een enorme stijging in de afgenomen DVIE geleid. Het aantal ingevulde DVIE is namelijk verdubbeld. Hierdoor was het afgelopen jaar mogelijk om op organisatie- en groepsniveau evaluaties uit te voeren waaruit bruikbare informatie is gekomen. Voor 2024 is het doel dat voor alle cliënten van Nova de DVIE wordt ingevuld. Hiervoor zullen nieuwe trainingen gegeven worden aan de gedragswetenschappers en de begeleiders van Nova.

Uitkomsten van DVIE

DVIE wordt jaarlijks afgenomen bij alle cliënten van Nova. 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. Vervolgens wordt gekeken wat de ervaring van de cliënt is en wordt aangegeven of verandering gewenst is. In het jaar 2024 is bij 90 cliënten de DVIE afgenomen. Dit is bijna drie keer zoveel als vorig jaar. Een verbetering waar we dan ook trots op zijn.

Op groep Pluto is de DVIE 37 keer ingevuld; Op groep Mars 7 keer; Op groep Jupiter 5 keer; Op groep Saturnus 4 keer; Op groep Zon 12 keer; En op Komeet 25 keer. In de tabel hieronder wordt per groep de scores weergegeven. Bij 'Aantal' wordt het aantal cliënten weergegeven die dat thema heeft beschreven; Bij 'Score' wordt de gemiddelde ervaringscore weergegeven; En bij 'Verandering?' wordt het aantal cliënten weergegeven dat had aangegeven dat verandering gewenst was.

	Gevoel	Lijf	Familie	Vrienden	Meedoen	Hulp	Huis	Doen	Kiezen	Veilig voelen
Aantal	53	61	30	37	34	18	9	27	25	13
Score	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed	Goed - matig	Top - goed	Goed	Goed	Goed - matig
Verandering?	19	21	3	13	10	11	1	9	10	5
Pluto Aantal	18	26	3	18	15	6	1	12	8	2
Pluto Score	Goed - matig	Goed - matig	Goed	Goed	Goed - matig	Matig	Goed	Goed	Goed	Matig
Pluto Verandering?	9	11	0	7	7	4	0	6	3	1
Mars Aantal	3	4	0	3	2	0	0	2	4	0
Mars Score	Top - Goed	Goed - matig	-	Goed - matig	-	-	-	Goed - matig	Goed	-
Mars Verandering?	0	1	0	1	0	0	0	1	2	0
Jupiter Aantal	2	4	4	0	1	0	1	1	1	0
Jupiter Score	Top - Goed	Goed	Goed	-	Top	-	Top	Top	Matig	-
Jupiter Verandering?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saturnus Aantal	2	4	0	1	1	0	0	1	0	1
Saturnus Score	goed	Goed - matig	-	Goed	Goed	-	-	Matig	-	Matig
Saturnus Verandering?	0	3	0	1	1	0	0	1	0	1
Zon Aantal	11	11	5	4	5	5	4	6	7	5
Zon Score	Goed - matig	Goed - matig	Goed	Matig	Matig	Matig	Goed	Goed - matig	Goed	Goed - matig
Zon Verandering?	5	5	1	2	2	5	0	1	4	2
Komeet Aantal	17	12	18	11	10	7	4	5	5	5
Komeet Score	Goed	Top - Goed	Top - Goed	Top - Goed	Top - Goed	Top - Goed	Top - Goed	Goed	Goed	Goed
Komeet Verandering?	5	1	2	0	1	2	0	0	1	1

Figuur 13 Uitkomsten DVIE

Evaluatie op organisatieniveau

Op basis van de DVIE cliënttevredenheid in 2024 blijkt dat er binnen Nova breed behoefte is aan meer aandacht voor verschillende thema's zoals lichaam, eten en sociaal contact. Er wordt aangegeven dat cliënten, met name kinderen, soms behoefte hebben aan het bespreekbaar maken van lichamelijke verschillen en andere eetvoorkeuren, evenals meer contact met leeftijdsgenootjes en ondersteuning bij samenspelen. In het komende jaar zal worden onderzocht hoe deze thema's binnen Nova breder kunnen worden geïntegreerd, bijvoorbeeld door het stellen van gerichte doelen of door themagericht te werken, zodat er nog beter kan worden ingespeeld op de behoeften van cliënten.

De aanvullende tekst bij de DVIE is geanalyseerd en aan de hand daarvan zijn onderwerpen die organisatiebreed terugkomen. Deze zijn per thema hieronder beschreven.

Lijf

Binnen het thema 'lijf' zijn er twee onderwerpen die organisatiebreed terugkomen in de DVIE. De eerste is dat er behoefte is aan begeleiding gericht op lichamelijke ontwikkeling. Op een groep wordt bijvoorbeeld aangegeven: 'Cliënt is erg geïnteresseerd in borsten en billen van begeleiders' en 'Cliënt heeft veel vragen over de lichamelijke verschillen tussen mannen en vrouwen'.

Ten tweede wordt op verschillende groepen aangegeven dat cliënten verandering willen rondom het eten. In een DVIE wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de cliënt aangeeft het eten niet lekker te vinden. Een andere cliënt geeft aan dat ander beleg gewenst is.

Vrienden & Kennissen

Binnen het thema 'vrienden & kennissen' wordt in verschillende DVIE's van verschillende groepen aangegeven dat er behoefte is aan meer contact met leeftijdsgenoten. Hierin is onderscheid te maken tussen cliënten die moeilijk contact kunnen maken: 'Cliënt vindt samenspelen met andere cliënten moeilijk, maar wil dit wel graag' en cliënten die een beperkt netwerk hebben: 'Cliënt wil met andere kindjes buitenspelen, maar hij heeft geen vriendjes'.

Evaluatie op locatieniveau

De aanvullende tekst bij de DVIE is ook op locatieniveau geanalyseerd. Hieruit zijn voor enkele groepen onderwerpen teruggekomen die door meerdere cliënten van die locatie zijn aangegeven.

Pluto

Bij groep Pluto is bij meerdere DVIE van cliënten aangegeven dat er een behoefte ligt aan meer sensorische begeleiding. Dit werd op verschillende manieren aangegeven. Zo werd er in een DVIE van een cliënt beschreven dat de cliënt sensorisch spel leuk vindt en dit opzoekt. Bij een andere DVIE werd aangegeven dat de cliënt rustig wordt van sensorische prikkels.

Daarnaast is aangegeven dat cliënten behoefte hebben aan het zelf kunnen pakken van materiaal. Zo wordt in een DVIE aangegeven dat een cliënt zelf de kast wil openen om materiaal te kiezen of dat een cliënt naar speelgoed buiten zijn bereik reikt en dat wil pakken.

Verder wordt bij meerdere DVIE op groep Pluto aangegeven dat er veel weerstand is bij het themagericht bewegen. Sommige cliënten lijken in de huidige vorm van themagericht bewegen vooral spanning op te bouwen.

Zon

Bij groep Zon komt het onderwerp 'veranderingen' meerdere keren terug. Veel cliënten lijken veranderingen moeilijk te vinden en behoefte te hebben aan meer ondersteuning. Zo wordt in meerdere DVIE's aangegeven dat de onduidelijkheid en wisselingen rondom begeleiders zorgt voor spanning. Daarnaast wordt de behoefte aan ondersteuning bij veranderingen in meerdere DVIE benoemd.

Komeet

Bij Komeet komt het onderwerp 'bewegen' terug bij meerdere DVIE. Cliënten geven aan meer te willen bewegen of vaker buiten te willen spelen.

Daarnaast komt het onderwerp 'pesten' meerdere keren terug. Meerdere cliënten geven aan dat ze zelf gepest worden of dat er in hun omgeving gepest wordt. Er wordt aangegeven dat ze niet weten met wie ze hierover kunnen praten of dat ze zelf niet weten hoe ze met pesten om moeten gaan.

Uitkomsten CEM+

De CEM+ staat voor Cliënt Ervaringen Monitor plus. De CEM+ wordt door specialistische jeugdhulpverleners 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 75 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 16 %, (allemaal ouder/verzorger). Onderstaand een overzicht van de vragenlijst met het gemiddelde antwoord.

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.	Helemaal mee eens
4. Beslissingen over de hulp worden samen met mij en mijn kind genomen.	Mee eens
5. Ik ben tevreden over de manier waarop ik betrokken wordt bij de hulp van mijn kind.	mee eens
6. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende hulpverleners.	mee eens
7. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de hulpverlener(s) en de school / het kinderdagverblijf.	mee eens
8 / 9. Het gaat goed met 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.	8,6
11. Geef met een cijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u is.	8,6

Figuur 14 Uitkomsten CEM+

Quote Ouder 1

.. zijn voor ons gezin echt goud waard geweest, Wij hadden nooit kunnen dromen om inmiddels zover te zijn met onze zoon. En dan gaat het ook nog super goed op school. Onze dank is zeer groot!

Quote Ouder 2

Ik ben heel erg blij met de hulp en ondersteuning van het Nova Centrum. Deze zorgt er mede voor dat het momenteel, naar omstandigheden goed gaat met mijn kind. We hebben nog een lange weg te gaan, maar met de hulp van het Nova Centrum heb ik veel meer vertrouwen in het afleggen van deze weg en in de toekomst.



Medewerkerstevredenheid

Bij Nova wordt de tevredenheid van medewerkers op verschillende manieren gemeten en gemonitord. Maandelijks vinden één-op-één gesprekken plaats tussen begeleiders en zorgcoördinatoren, evenals teamoverleggen waarin medewerkers knelpunten en verbeterpunten kunnen delen. De zorgcoördinator koppelt deze input terug aan HR en het bestuur. Daarnaast zijn er maandelijks overleggen met gedragswetenschappers en supervisiesessies waarin eveneens aandacht wordt besteed aan wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.

Jaarlijks wordt de medewerkerstevredenheid gemeten via een anonieme enquête. Tijdens beoordelings- en ontwikkelgesprekken worden ook aspecten zoals werkklimaat en samenwerking geëvalueerd. In 2024 is het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd door onderzoeksbureau Presearch, waarmee de anonimiteit en vertrouwelijkheid van medewerkers volledig is gewaarborgd.

Resultaten en Benchmarks

De vragenlijst bestond uit zes hoofdcategorieën en de resultaten zijn zowel organisatiebreed als per afdeling verzameld. Het doel om een responspercentage van 60% te behalen, is bereikt, hoewel niet alle locaties voldoende respons hadden om afzonderlijk te analyseren. Zo zijn de resultaten van de locaties Jupiter & Mars en de afdelingen Vervoer en Ambulant samengevoegd. De locatie Jupiter en Mars kunnen enkel in het totaal worden meegenomen in de vergelijking vanwege onvoldoende respons. Nova maakt sinds dit jaar gebruik van de Employee Net Promoter Score (eNPS) in plaats van rapportcijfers. De organisatie behaalde een score van +10, wat nog steeds positief is, maar lager dan vorig jaar (+49) en onder de benchmark binnen de sector Zorg & Welzijn (+24). De resultaten laten zien dat Nova redelijk gelijk scoort met de benchmark, namelijk met minder dan 1% lager dan andere bedrijven en organisaties. De verbetermogelijkheden worden geanalyseerd en uitgewerkt in een organisatiebreed verbeterplan, waarbij ook specifieke aandacht is voor de laagst scorende afdelingen.

Opvallend is dat Groep Pluto opnieuw het laagst scoort. De eNPS van Pluto ligt op -31, met 38% criticasters en slechts 8% ambassadeurs. Dit ligt onder het gemiddelde binnen Nova en de benchmarks. Het verbeterpotentieel wordt daarom verder onderzocht. Het MTO laat ons zien dat er voornamelijk verbeterpotentieel ligt in de communicatie en de te ervaren werkdruk. Deze onderwerpen zijn daarom onder de aandacht en komen terug in het jaarplan 2025.

Vernieuwing en Vooruitgang

Binnen Team Pluto zijn in 2024 stappen gezet. Bepaalde medewerkers hebben de organisatie verlaten, en er zijn nieuwe collega's aangenomen. Ook is er sprake van doorstroom binnen de cliëntengroep. Deze veranderingen bieden een kans om een nieuwe start te maken en een positieve werkcultuur op te bouwen. Nova blijft inzetten op verbetering van het werkklimaat, samenwerking en ondersteuning, met als uiteindelijke doel een hogere medewerkerstevredenheid en een nog betere kwaliteit van zorg.

Categorie	Organisatie	Benchmark	Vershil	
Werkinhoud	7,3	7,6	-0,3	↓
Werkomstandigheden	6,7	7,5	-0,8	↓
Samenwerken & Communicatie	6,1	7,1	-1,0	↓
Leidinggevende	6,8	7,6	-0,8	↓
Management	6,4	6,8	-0,4	↓
Arbeidsvoorwaarden	7,1	7,0	+0,1	↑
Betrokkenheid	6,9	7,5	-0,6	↓
Werkdruk	6,3	6,9	-0,6	↓
Teambuilding	-	7,1	-	-
Conflictoplossing	-	6,8	-	
Diversiteit & inclusiviteit	7,0	7,4	-0,4	↓
Hybride werken	-	7,4	-	

Figuur 15 Resultaten Nova Benchmark totaal

Top 5 - Kwaliteiten	Kwaliteit
Ik heb een trots gevoel wanneer ik met anderen over de organisatie praat.	★
Als ik 's morgens opsta, heb ik zin om aan het werk te gaan.	★
Ik kan mijn werkzaamheden mentaal goed aan.	★
Bij de organisatie krijgt iedereen dezelfde kansen om zijn/haar mening te geven en worden alle meningen evenveel gewaardeerd.	★
De samenwerking met mijn leidinggevende verloopt goed.	★
Top 5 - Verbeterpunten	Prioriteit
Binnen de afdeling word ik voldoende op de hoogte gehouden.	↑
Ik kan beslissingen vanuit het management team goed begrijpen.	↑
Bij de organisatie krijgt iedereen dezelfde kansen om zijn/haar mening te geven en worden alle meningen evenveel gewaardeerd.	↑
Ik beschik over de juiste middelen om mijn werkzaamheden uit te voeren.	→
Ik heb voldoende tijd om mijn werk goed uit te voeren.	→

Figuur 16 Kwaliteiten en verbeterpunten Nova Benchmark

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. In mei en juni 2024 onderging Nova een herbeoordelingsaudit door Kiwa Nederland B.V., gericht op het evalueren van het managementsysteem en de naleving van relevante normen. De bevindingen waren positief, en de organisatie werd aanbevolen voor certificering voor het komende jaar.

De audit bevestigde dat het managementsysteem effectief bijdraagt aan het behalen van de organisatiedoelen, met een sterke focus op cliëntgerichtheid, zorg op maat en veiligheid. Het leiderschap stimuleert een cultuur van transparantie en continue verbetering. Interne audits en directiebeoordelingen werden als sterke punten benoemd.

Er werden enkele verbeterpunten geïdentificeerd, waaronder het actualiseren van de stakeholdersanalyse, het verbeteren van de betrokkenheid van de ouderraad, de zichtbaarheid van interne audits en de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem. De aanbevelingen richten zich op het versterken van de cliëntenraad, het verbeteren van documentatie en zichtbaarheid van audits, en het verder uitbreiden van de sterke punten van de organisatie. De audit bevestigt dat Nova een professionele en effectieve organisatie is, die zich blijft ontwikkelen en hoogwaardige zorg biedt aan kinderen, jongeren en jongvolwassenen.

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'?. In 2024 zijn er twee audits uitgevoerd welke onderstaand worden beschreven. Auditteam: Micky van der Plaats, Petra Al, Marieke Schieveen – Siers

In- en Uitstroom van Cliënten

De interne audit van Q1/Q2 2024 richtte zich op de in-, door- en uitstroom van cliënten. Medewerkers waarderen de korte communicatielijnen en het instroomprotocol, maar uniformiteit en betrokkenheid kunnen beter. Bij instroom wordt behoefte geuit aan een vaste aanwezigheid van gedragswetenschappers en kennismakingsgesprekken met ouders en mentoren. Bij doorstroom zijn duidelijke afspraken gewenst, zoals startgesprekken en een consistentere begeleiding van mentoren. Zorgoverleggen kunnen beter benut worden om teamleden mee te nemen in beslissingen.

Bij uitstroom ontbreekt een uniforme aanpak. Een protocol met verantwoordelijkheden, een stappenplan en praktische richtlijnen wordt aanbevolen om processen te verbeteren. De adviezen die voortkomen uit deze interne audit richtten zich op het waarborgen van betrokkenheid, uniformiteit en gestructureerde werkwijzen om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Noodknoppensysteem, BHV

In de audit van het Q2/Q32024 werden het noodknoppen systeem en de bedrijfsnoodhulp (BHV) geëvalueerd. Het noodknoppen systeem, geïmplementeerd op drie locaties, werkt goed en draagt bij aan het gevoel van veiligheid, maar er zijn verbeterpunten. Zo moeten achter wachtlijsten up-to-date worden gehouden, het gebruik van privé telefoons worden vermeden en moeten er eenduidige afspraken komen tussen groepen. Het systeem wordt niet altijd meegenomen in het inwerkproces van nieuwe medewerkers. Voor BHV is het bedrijfsnoodplan bekend, maar er is onduidelijkheid over wie de BHV'er van de dag is en enkele nooduitgangen zijn geblokkeerd, wat niet toegestaan is. Er wordt geadviseerd om BHV-cursussen per locatie te organiseren en extra oefeningen voor nieuwe medewerkers te houden. Het BHV-plan moet geactualiseerd worden en nooduitgangen moeten vrij blijven. Samenvattend werkt het noodknoppen systeem goed, maar er is ruimte voor verbetering, net als bij de BHV-structuur en de organisatie van trainingen.

Zorgplannen en rapportages

Zorgplannen

Gedurende 2024 zijn de zorgplannen op de verschillende groepen goed op orde. Groep Zon heeft in alle kwartalen up-to-date zorgplannen voor alle cliënten, hoewel er af en toe vertraging is in besprekingen door afzeggingen van ouders. Groep Pluto had af en toe te maken met een vertraagde bespreking van zorgplannen door ziekte van de mentor. Groep Mars en Jupiter hebben gedurende het jaar 100% naleving van zorgplan registratie. Bij de ambulante cliënten van Komeet werden in Q1 en Q2 enkele zorgplannen te laat ingeleverd, maar deze werden na herinneringen op tijd ingeleverd en besproken. In Q2 waren 50 van de 53 zorgplannen van Komeet op tijd, met uitzondering van een paar te laat ingeleverde plannen of ontbrekende ouder handtekeningen, welke inmiddels zijn opgevolgd. In Q3 en 4 was 99% van de zorgplannen tijdig ingeleverd en besproken. Er was een enkele uitzondering vanwege moeizaam contact krijgen met ouders. De inhoud van de zorgplannen voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en was doelgericht, feitelijk en methodisch. De begeleiders hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel waarbij zij uit zichzelf de plannen tijdig inleveren bij de gedragswetenschapper.

Dagelijkse Rapportages

De dagelijkse rapportages waren in het algemeen goed op orde, met de groep Mars en Jupiter volledig conform de vereisten. Bij groep Zon en Pluto was er enige vertraging, met name op groep Zon, waar 15-20% van de rapportages te laat werd ingeleverd. Bij groep Pluto was 95% van de dagbehandeling rapportages op tijd, maar bij de naschoolse opvang was dit slechts 60%. In Q4 was 95% van de rapportages bij Komeet op tijd, met een klein percentage vertragingen die snel werden opgelost. De kwaliteit van de rapportages in het ambulante team is overwegend goed, vooral na de implementatie van een nieuwe rapportagemethode met nadruk op doelgerichte rapportage en het geven van een GAS-score, wat de kwaliteit aanzienlijk heeft verbeterd. Ze voldoen aan de kwaliteitseisen van feitelijk, methodisch en resultaatgericht. De begeleiders hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel waarbij zij uit zichzelf de plannen tijdig inleveren bij de gedragswetenschapper. De rapportagevereisten werden regelmatig besproken en geïmplementeerd, met een nadruk op de verantwoordelijkheid van mentoren voor het toezicht op de rapportages van hun mentorkinderen.

De evaluatie laat een positieve trend zien in zowel zorgplan registratie als rapportages, met continue aandacht voor kwaliteitsverbetering en samenwerking tussen ouders, mentoren en begeleiders.

Aandachtsfunctionarisgebieden

In 2023 zijn er binnen Nova aandachtsfunctionarissen 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 2024 terug te lezen.

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Het team is bekend met het feit dat er een aandachtsfunctionaris is van Huiselijk geweld en Kindermishandeling. Als medewerkers twijfelen over signalen, het maken van een melding of hoe ze signalen bespreken met ouders dan bellen zij de aandachtsfunctionaris en geeft zij hen advies. Ook stuurt de aandachtsfunctionaris regelmatig de meldcode rond in het team en sluit zij aan bij zorgoverleggen om hier meer handvatten te geven. Ook komt het voor dat de aandachtsfunctionaris wordt gevraagd aan te sluiten bij gesprekken met betrokkenen wanneer signalen van huiselijk geweld besproken moeten worden. De aandachtsfunctionaris heeft de beleidsstukken herzien en aangevuld. Mensen zijn, sinds de aandachtsfunctionaris is aangesteld, beter op de hoogte van de meldcode en weten sneller hoe te handelen. In 2025 zal de aandachtsfunctionaris een driedaagse, gecertificeerde training volgen bij De Landelijke Vereniging Aandachtsfunctionaris Kindermishandeling.

Seksualiteit

Afgelopen jaar heeft de aandachtfunctionaris seksualiteit de werkinstructie opgesteld rondom seksuele ontwikkeling. Het doel van deze werkinstructie is om duidelijkheid te bieden in de vorm van richtlijnen bij het signaleren en waarborgen van (gezonde) seksuele ontwikkeling en handelen bij een vermoeden van seksueel misbruik. Sinds de invoering van de werkinstructie wordt het thema seksualiteit meer meegenomen in de dagelijkse manier van werken. Zo wordt dit thema besproken tijdens de intake en in het zorgplan. Ook worden er door de aandachtfunctionaris regelmatig tips en werkmateriaal verstuurd/besteld voor het team.

De aandachtfunctionaris heeft ook aangestuurd op de studiedag over seksualiteit, welke heeft plaatsgevonden in mei 2024. Deze is gegeven door Fabriek 69 en heeft het team geleerd over seksualiteit per ontwikkelingsfasen, verschil tussen sensorisch gedrag en seksualiteit, het normaliseren van het praten over seksualiteit, hoe te reageren op seksuele gedragingen, gesprekstechnieken over het onderwerp seksualiteit met ouders/verzorgers en het gebruik van het methodiek vlaggensysteem.

De aandachtfunctionaris seksualiteit heeft ook het beleid opgesteld rondom seksueel grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Vanuit dit beleid zijn verschillende aanpassingen doorgevoerd binnen de werkwijze van Nova. Zo wordt dit thema besproken in het jaarlijks ontwikkel- en beoordelingsgesprek en wordt erbij stilgestaan bij de maandelijkse teamoverleggen.

Gezondheidsbevordering

In het afgelopen halfjaar zijn belangrijke activiteiten uitgevoerd, waaronder het up-to-date houden van protocollen, het lamineren van schoonmaakkijsten en het geven van advies over medicatie en gezondheidsprotocollen. Er is onderzoek gedaan naar een rioolincident en er is informatie gedeeld over gezondheidszorg, zoals de bijwerkingen van Risperidon en de voordelen van zit-sta-bureaus. Ook werd er contact opgenomen met groepen om schoonmaakkijsten in de Drive te plaatsen, maar dit moest nog verder opgevolgd worden.

De resultaten zijn positief, met succesvolle implementatie van protocollen en schoonmaakkijsten op verschillende groepen. Voor het komende halfjaar ligt de focus op het bevorderen van hygiëne, beweging en gezonde voeding, evenals het aanpassen van protocollen waar nodig. Vervolgacties zullen gericht zijn op het monitoren van de schoonmaakkijsten, het informeren van collega's en het evalueren van de genomen maatregelen.

Bedrijfssystemen: systeembeheer en Pluriform

In 2024 heeft de aandachtfunctionaris zich voornamelijk gericht op het moderniseren van het elektronisch cliëntdossier (ECD) van Nova. Na een marktanalyse en gesprekken met diverse aanbieders, is gekozen voor het systeem FMZorg. Deze keuze markeerde de start van een intensief traject om het nieuwe ECD optimaal in te richten.

In samenwerking met de leverancier van FMZorg zijn meerdere werksessies georganiseerd om de behoeften en eisen helder te definiëren. Hierbij speelde een groep Key-users een rol in de ontwikkeling en het testen van het systeem. Dit zorgde voor een ECD dat naadloos aansluit op de praktijk en gebruiksvriendelijk is. Een DPIA is verricht om de privacyrisico's van de overgang van ECD in kaart te brengen.

Na de succesvolle ontwikkeling werd het systeem klaargemaakt voor implementatie. De data van alle cliënten werd zorgvuldig overgezet naar het nieuwe systeem, en medewerkers ontvingen uitgebreide training om soepel met FMZorg te kunnen werken. In december ging het systeem live.

Met FMZorg beschikt Nova nu over een toekomstbestendig ECD dat de organisatie klaarstoomt voor verdere groei en innovatie. Het nieuwe systeem verlicht de werkdruk van medewerkers omdat de schriftelijke verplichtingen worden vereenvoudigd.



KWALITEITSDOELSTELLINGEN

De ontwikkelingen in de markt en maatschappij blijven in hoog tempo veranderen. Digitalisering, innovatie en duurzaamheid zijn hier duidelijke voorbeelden van. Het is essentieel om een heldere visie te ontwikkelen en implementeren rondom deze thema's. Alleen zo kunnen we de zorg en het onderwijs duurzaam, toekomstbestendig en financieel verantwoord blijven organiseren.

Ondanks uitdagingen zoals de krapte op de arbeidsmarkt, een hoger ziekteverzuim, is het Nova in 2024 gelukt om de continuïteit van zorg aan cliënten te waarborgen. Dit succes is te danken aan de inzet en flexibiliteit van onze medewerkers en de samenwerking met verwanten en partners. Kijkend naar het jaar- en kwaliteitsplan van 2024 zijn er veelbelovende stappen gezet, zoals verbeteringen in onze zorgprocessen, versterking van onze teams en een focus op verduurzaming. Toch erkennen we dat er in 2025 nog verdere stappen nodig zijn. We blijven ons richten op het versterken van onze organisatie en dienstverlening, zodat we ook in de toekomst kunnen inspelen op de behoeften van onze cliënten en hun omgeving.

Evaluatie speerpunten 2024

Het jaar 2024 stond voor Nova in het teken van diverse verbeteracties die gericht waren op zowel interne processen als externe relaties. De uitvoering van deze doelen wordt zowel geëvalueerd aan de hand van de vooruitgang als de geplande acties die in de verschillende kwartaalrapportages zijn vastgelegd. Hieronder volgt de evaluatie van de drie belangrijkste doelen die Nova in 2024 heeft nagestreefd:

1. Nova verbetert haar bedrijfsvoeringsprocessen en maakt deze toekomstbestendig.

Nova heeft aanzienlijke vooruitgang geboekt in het verbeteren van de bedrijfsvoering. Er is vooral gewerkt aan digitalisering, het ontsluiten van data en het waarborgen van databeveiliging.

Resultaten en Verbeteracties:

- De investeringskalender voor 2024 is succesvol opgemaakt, en er zijn gerichte acties ondernomen voor verduurzaming en werkklimaatverbeteringen, zoals de elektrificatie van het wagenpark en het verbeteren van het interieur van werkruimtes.
- De liquiditeit van de organisatie is behouden, met een focus op het realiseren van de investeringen.
- De gestandaardiseerde pakketten zijn getest en geïntegreerd, en het proces voor de zorgcoördinatoren is in Q4 afgerond.

Verbeterpunt: Er is nog werk te verzetten in de formulering van stuurinformatie en het verbeteren van datakwaliteit door het registreren op één centrale plek.

Verbeteractie: De plannen voor het verder integreren van het ECD en de zorgadministratie worden doorgezet, en er wordt continue focus gelegd op het verbeteren van de digitale processen en het behalen van de strategische doelstellingen.

2. Nova focust op duurzaamheid.

Duurzaamheid is een prioriteit bij Nova en heeft zich vooral gericht op het verminderen van de CO₂-uitstoot, energieverbruik en het bevorderen van een groenere werk- en zorgomgeving.

Resultaten en Verbeteracties:

- Er is een duurzaamheidscommissie aangesteld, en het thuiswerkbeleid is geïmplementeerd met ingang van 1 januari 2024.
- Het duurzaamheidsplan is opgesteld en richt zich op diverse maatregelen om milieuwinst te behalen, zoals minder gas-, licht- en waterverbruik per locatie.
- Er zijn concrete stappen gezet in het verduurzamen van de gebouwen, met onder andere de installatie van airco systemen, vervangen van LED verlichting, plaatsen van eco stortbakken in toiletten en het vergroenen van buitenruimtes.
- Er is focus gelegd op het verduurzamen van de werkruimten en het verminderen van energieverbruik, bijvoorbeeld door de vervanging van verlichting door LED-lampen.

Verbeterpunt: Hoewel er concrete stappen zijn gezet, moet de implementatie van het duurzaamheidsplan verder geoptimaliseerd worden en blijft evaluatie noodzakelijk om de voortgang te waarborgen.

Verbeteractie: Het duurzaamheidsplan zal elk kwartaal geëvalueerd worden, met een nadruk op het behalen van de milieudoelen op verschillende gebieden binnen Nova.

3. Nova bouwt duurzame relaties met cliënten en hun naasten, medewerkers en netwerkpartners.

Dit doel heeft zich gericht op het versterken van de relaties met cliënten en medewerkers, evenals het versterken van netwerkrelaties binnen de zorgsector. De focus lag vooral op het vergroten van werkgeluk voor medewerkers en het bevorderen van samenwerking met cliënten en externe partners.

Resultaten en Verbeteracties:

- De inzet op het verbeteren van de personeelsplanning en het aangaan van nieuwe samenwerkingen heeft geresulteerd in een grotere instroom van HBO en WO-gechoold personeel.
- Nova heeft actief deelgenomen aan netwerkbijeenkomsten en samenwerking markten met zorg gemeenschappen, en de deelname aan VGN-platforms heeft de organisatie meer zichtbaarheid en invloed gegeven.
- Nova is een samenwerking aangegaan met Tamarinde wat heeft geresulteerd tot de start van 11 HBO- en WO zorgstudenten op de verschillende behandelgroepen en één medewerker in loondienst.
- Het inwerkprogramma voor medewerkers is geherstructureerd, en er is meer aandacht voor de scholing en coaching van zorgcoördinatoren.

Verbeterpunt: Er blijft ruimte voor verbetering in de effectiviteit van het personeelsbeleid, de medewerkerstevredenheid en de ondersteuning van het personeel.

Verbeteractie: De integratie van strategische personeelsplanning binnen de organisatie is essentieel voor het aantrekken en behouden van talent. Dit wordt verder opgepakt door het herzien van het functiehuis en het verder versterken van de coaching en ondersteuning van zorgcoördinatoren en de medewerkers. Tevens zullen er acties ondernomen worden om de werkdruk van personeel te verlagen en het verzuim te verlagen door een plan van aanpak verzuim op te maken en de actiepunten te ondernemen.



LANGE TERMIJN WAARDE-CREATIEMODEL

Nova streeft naar duurzame groei en ontwikkeling, niet alleen voor de organisatie, maar ook voor haar medewerkers, cliënten en de bredere maatschappij. Dit lange termijn waardecreatiemodel is ontworpen als leidraad voor strategische besluitvorming en om inzicht te bieden in hoe wij onze middelen inzetten voor maximale impact. Hieronder presenteren we ons waardecreatiemodel, gebaseerd op de pijlers van duurzaamheid, innovatie en samenwerking. Het Lange Termijn Waardecreatie Model van Nova reflecteert onze inzet om niet alleen kwalitatieve zorg te leveren, maar ook een positieve impact te maken op onze medewerkers, cliënten en de samenleving. Door strategisch gebruik van middelen en gerichte activiteiten realiseren wij duurzame groei en blijven wij innoveren voor een toekomstbestendige organisatie.

Input

Om waarde te creëren, maakt Nova gebruik van verschillende hulpbronnen en middelen.

Menselijk kapitaal:

- Deskundige en gemotiveerde medewerkers.
- Scholingsprogramma's en persoonlijke ontwikkelingsplannen.
- Samenwerking met gedragswetenschappers en zorgcoördinatoren.

Financiële Middelen:

- Subsidies en bijdragen van partners.
- Efficiënte inzet van budgetten voor zorg en innovatie.

Fysiek Kapitaal:

- Moderne zorglocaties die voldoen aan duurzame standaarden.
- Elektrische voertuigen voor vervoer van cliënten.

Sociale en Relationale Middelen:

- Samenwerkingsverbanden met scholen, zorginstellingen en gemeenten.
- Een sterke relatie met cliënten en hun families.

Intellectueel Kapitaal:

- Ontwikkeling van de Nova-methodiek.
- Gebruik van kwaliteitsmanagementsystemen (KMS) en evidence-based werkwijzen.

Milieukapitaal:

- Initiatieven gericht op CO2-reductie en milieuvriendelijk beleid.

Waardecreatieproces

Strategie

Nova volgt een strategische koers gericht op:

1. Cliëntgerichte Zorg: Het bieden van hoogwaardige, gepersonaliseerde zorg.
2. Innovatie en Digitalisering: Investeren in technologieën zoals ECD's en spraakgestuurde rapportages.
3. Duurzaamheid: Vermindering van milieu-impact en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
4. Medewerkers Welzijn: Focus op werk-privébalans en professionele groei.

Activiteiten

- Implementatie van een intranet voor efficiënte communicatie en kennisdeling.
- Scholingsprogramma's voor medewerkers om vaardigheden en kennis te vergroten.
- Regelmatige teambuilding en evaluatie sessies om samenwerking te verbeteren.
- Het uitvoeren van CO2-reductieprogramma's en papierloze administraties.

Output

De belangrijkste resultaten van onze inspanningen

Voor Cliënten

- Betere kwaliteit van zorg door gepersonaliseerde behandelplannen.
- Meer transparantie door regelmatige updates en betrokkenheid van families.

Voor Medewerkers

- Verhoogde medewerkerstevredenheid (gemiddelde score: 7,5).
- Afname van werkgerelateerd verzuim met 4%.
- Versterking van leiderschap door een zorgcoördinator-programma.

Voor de organisatie

- Implementatie van de Nova-methodiek met een helder kwaliteitskader.
- Efficiënte bedrijfsvoering door digitalisering en uniforme processen.

Voor het Milieu

- 10% reductie in CO2-uitstoot.
- 30% vermindering van papiergebruik.

Impact op Lange Termijn

Waarde voor de Maatschappij

- Inclusieve Zorg: Nova draagt bij aan gelijke kansen voor alle cliënten, ongeacht hun achtergrond.
- Duurzaamheid: Door het minimaliseren van milieu-impact draagt Nova bij aan een betere toekomst voor volgende generaties.
- Samenwerking: Actieve participatie in netwerken en initiatieven versterkt het lokale zorglandschap.

Interne Waarde

- Organisatiegroei: Nova ontwikkelt zich als een toonaangevende zorgaanbieder in de jeugdzorg en gehandicaptenzorg.
- Innovatiecultuur: Door blijvende investering in technologie en methodiek blijft Nova een stap vooruit.

Figuur 17 Lange termijn waardecreatiemodel

