



JAAR- EN KWALITEITSPLAN 2025

INHOUDSOPGAVE



INTRODUCTIE	3
NOVA PROFIEL	5
KWALITEITSBEELD	9
JAARDOELEN 2025	13

INTRODUCTIE

De zorg heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid

Sinds de oprichting in 2019 heeft Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (hierna Nova genoemd) zich samen met ons betrokken team ingezet om haar missie en visie te verwezenlijken en een stevige positie op de zorgkaart te verwerven. Met trots kijken we terug op de groei en ontwikkeling die we de afgelopen jaren hebben doorgemaakt, maar we kijken vooral vooruit naar nieuwe kansen en uitdagingen.

Het jaar- en kwaliteitsplan voor 2025 draagt de titel 'Samen sterker voor de toekomst.' Dit plan sluit aan bij de actuele ontwikkelingen in de zorgsector, waaronder de toegenomen complexiteit van de zorgvraag en de dynamiek binnen ons team. Het stelt onze medewerkers en organisatie voor nieuwe eisen en biedt tegelijkertijd mogelijkheden om de kwaliteit van zorg en het werkplezier verder te verbeteren.

In dit plan ligt de focus op het versterken van onze zorgverlening en organisatie vanuit drie speerpunten:

- » Het verhogen van kwaliteit en professionaliteit.
- » Het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en duurzame inzetbaarheid zodat o.a. het welzijn van medewerkers vergroot en het verzuim afneemt.
- » Het vergroten van doelmatigheid, duurzaamheid en innovatie.

Door in dialoog te blijven met cliënten, hun families en onze teams, hebben we gezamenlijke doelen geformuleerd en een sterke basis gelegd om de acties uit dit plan te realiseren. Het eigenaarschap en de betrokkenheid van iedereen binnen Nova vormen daarbij de sleutel tot succes.

Samen bouwen we verder aan een toekomst waarin we blijven groeien en een veilige, vertrouwde plek blijven bieden voor onze doelgroep.

Raad van Bestuur



NOVA PROFIEL

Nova is een gespecialiseerd behandelcentrum dat kinderen en jongeren – met en zonder beperking – ondersteunt bij hun ontwikkeling. Wij geloven in zorg op maat: afgestemd op de unieke behoeften van onze cliënten en hun omgeving. Met een persoonlijke aanpak en een team van betrokken deskundigen stellen we zorgplannen op die aansluiten bij ieders individuele situatie. Samenwerking en kwaliteitszorg staan centraal in ons werk. Door continu te evalueren en verbeteren, zorgen we voor de best mogelijke ondersteuning. We werken doelgericht en streven naar zichtbare, positieve vooruitgang voor kinderen, jongeren en hun families. Bij Nova bouwen we aan een toekomst waarin ieder kind en jongere de kans krijgt om te groeien in eigen tempo, met een focus op hoogwaardige, duurzame zorg.

Missie en visie

Onze visie is helder: "Iedereen heeft de mogelijkheid om zich te ontwikkelen." Nova zet zich in voor de groei van kinderen, jongeren en hun omgeving. We combineren expertise, methoden en middelen om vaardigheden aan te leren die leiden tot een positieve ontwikkeling. Onze missie luidt: "Samen doelgericht naar de toekomst kijken."

We begrijpen dat beperkingen en uitdagingen het dagelijks leven en de toekomstperspectieven beïnvloeden. Daarom biedt Nova begeleiding, coaching en behandeling die aansluit bij de behoeften van onze cliënten. Door begrip, structuur, veiligheid en inzicht te bieden, werken we aan zelfredzaamheid en autonomie, zodat kinderen en jongeren zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

"Bij Nova Kind- en Jeugdcentrum ervaar ik de cultuur als sterk gericht op zorg, betrokkenheid en het welzijn van kinderen en jongeren." We hebben een warme en empathische werkomgeving waarin onze medewerkers zich inzetten voor het creëren van een veilige en ondersteunende sfeer. Daarnaast heerst er een gevoel van toewijding en verantwoordelijkheid, zowel naar de kinderen als naar elkaar. Onze kernwaarden vormen de basis van onze cultuur en onze werkwijze." (bron, MTO 2024)

Kernwaarden Nova – 2024

De kernwaarden van Nova vormen de fundamenten waarop wij onze zorg en ondersteuning baseren. Deze waarden zijn diepgeworteld in onze organisatie en dragen bij aan een professionele en zorgzame benadering van onze cliënten en hun omgeving. Ze geven richting aan onze dagelijkse praktijk en aan de keuzes die we maken binnen de organisatie. Hier volgt een uitgebreidere beschrijving van onze vijf kernwaarden:

1. Samen

Bij Nova geloven we in de kracht van samenwerking. Zorg verlenen is nooit een individuele taak, maar altijd een gezamenlijke inspanning. Onze medewerkers werken nauw samen in teams, waarbij ieder zijn of haar expertise inbrengt om tot de beste zorgoplossing te komen. Ook de samenwerking met ouders, verzorgers en andere betrokkenen is van cruciaal belang. We betrekken hen actief bij het zorgproces, zodat we samen de juiste ondersteuning kunnen bieden die volledig aansluit bij de behoeften van het kind of de jongere. Onze maatschappelijke betrokkenheid komt tot uiting in de samenwerking met andere zorginstellingen en lokale partijen. Door onze krachten te bundelen, kunnen we de meest complete en doeltreffende zorg bieden. In al onze werkprocessen staat de cliënt centraal, en werken we samen om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

2. Positiviteit

Positiviteit is een fundamenteel onderdeel van de cultuur binnen Nova. We creëren een omgeving waarin zowel cliënten als medewerkers zich veilig, gewaardeerd en ondersteund voelen. Deze positieve sfeer is essentieel voor een succesvolle ontwikkeling van kinderen en jongeren, die vaak geconfronteerd worden met uitdagingen en obstakels. Wij kijken niet alleen naar de beperkingen, maar vooral naar de mogelijkheden. We richten ons op wat een kind of jongere wél kan bereiken en moedigen hen aan om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen. Deze positieve benadering versterkt het zelfvertrouwen en draagt bij aan het gevoel van eigenwaarde. Voor ons team betekent positiviteit ook dat medewerkers zich ondersteund voelen in hun werk, wat leidt tot betere zorg voor de cliënten.

3. Deskundigheid

Deskundigheid is een van de pijlers waarop Nova steunt. Kwalitatief goede zorg is de basis van alles wat we doen. Onze medewerkers zijn goed opgeleid, gecertificeerd en blijven zich continu ontwikkelen om de zorg op het hoogste niveau te kunnen blijven bieden. We voldoen aan de strikte eisen van de Governancecode en de Wet Normering Topinkomens (WNT), en we zijn HKZ-gecertificeerd, wat staat voor de hoogste kwaliteitsnormen in de zorg. Deskundigheid betekent voor ons niet alleen dat we voldoen aan formele eisen, maar ook dat we beschikken over de kennis en ervaring om op een passende manier in te spelen op de zorgbehoeften van onze cliënten. Daarnaast vinden we het belangrijk om open te staan voor nieuwe kennis en innovaties binnen de zorg, zodat we altijd de meest effectieve methodieken kunnen inzetten.

4. Betrokkenheid

Betrokkenheid staat bij Nova centraal in onze zorgverlening. Wij zorgen voor een persoonlijke benadering van elke cliënt, waarin we ruimte geven voor hun eigen ideeën en voorkeuren. Dit betekent dat we luisteren naar wat onze cliënten en hun naasten nodig hebben, en hen actief betrekken bij het zorgproces. We erkennen de autonomie van de kinderen en jongeren, ook al zijn zij in sommige gevallen afhankelijk van zorg. Het geven van keuze en inspraak is belangrijk, omdat het bijdraagt aan hun gevoel van controle over hun eigen leven en zorg. Betrokkenheid betekent ook dat wij als zorgprofessionals bereid zijn om verder te kijken dan de zorgbehoefte op zich en ons in te leven in de bredere context van het gezin en de sociale omgeving van de cliënt. Wij geloven dat zorg pas echt effectief is als er een sterke, vertrouwensvolle relatie is tussen zorgverlener en cliënt, waarin open communicatie en wederzijds respect centraal staan.

5. Creativiteit

Creativiteit is essentieel in de zorg die wij bieden, omdat geen enkel kind of jongere hetzelfde is. Iedere cliënt heeft unieke behoeften en vraagt om een zorgaanpak die flexibel is en meebeweegt met zijn of haar ontwikkeling. Maatwerk is voor ons dan ook geen keuze, maar een vereiste. Het vraagt om creatieve oplossingen die verder gaan dan standaard behandelmethoden of interventies. We kijken naar de unieke eigenschappen en interesses van onze cliënten en passen de zorg daarop aan. Tijdens de intakefase besteden we aandacht aan de interesses en voorkeuren van de cliënt, omdat deze vaak een belangrijke sleutel vormen voor motivatie en betrokkenheid bij de zorg. Creativiteit komt niet alleen tot uiting in de behandelingsmethoden die we kiezen, maar ook in de manier waarop we werken en samenwerken. We denken buiten de gebaande paden om nieuwe, effectievere zorg concepten te ontwikkelen die aansluiten bij de persoonlijke behoeften van onze cliënten. Dit zorgt ervoor dat de zorg altijd relevant, inspirerend en motiverend is voor de cliënt.

De kernwaarden van Nova zijn meer dan alleen woorden; ze zijn de leidraad voor alles wat we doen. Samen, met positiviteit, deskundigheid, betrokkenheid en creativiteit, zorgen we ervoor dat we de best mogelijke zorg bieden voor onze cliënten. Deze waarden vormen de basis voor onze cultuur en strategie, en ze maken het mogelijk om zorg op maat te leveren die daadwerkelijk het verschil maakt in het leven van kinderen en jongeren.



Besturingsfilosofie

Nova is een organisatie met een platte organisatiestructuur, waarin de sleutelposities zich zowel intern als extern duidelijk en efficiënt profileren met korte communicatielijnen. Nova gelooft er namelijk in dat iedere medewerker het goede wil en het beste presteert als hij/zij/hen goed in zijn vel zit. Dat komt onder andere terug in onze dienende stijl van leidinggeven en trouw zijn aan de medewerkers. Deze zekerheid wordt ook geboden door consequent en consistent te zijn in wat we zeggen, doen en laten. De kern van de besturingsfilosofie van onze stichting omvat de volgende cultuurkenmerken:

- » Cultuur gericht op leren en verbeteren. Een randvoorwaarde hiervoor is goede communicatie en het geven en ontvangen van feedback.
- » Cultuur gericht op het nemen van eigen verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid wordt zo laag mogelijk in de organisatie gelegd.
- » Cultuur gericht op samenwerking, zowel extern als intern met name gericht op cliënten en de ouder(s)/verzorger(s) van cliënten.

Pedagogische uitgangspunten

De pedagogische visie van Nova richt zich op kleinschaligheid, deskundigheid en spelenderwijs leren. In kleine groepen van maximaal acht kinderen bieden we een vaste structuur en persoonlijke aandacht, waarbij vertrouwen en mogelijkheden centraal staan. Onze aanpak kenmerkt zich door:

- » Kleinschalige groepen: Voor intensieve, persoonlijke begeleiding.
- » Deskundige ondersteuning: Supervisie door gedragswetenschappers en therapeuten.
- » Structuur en duidelijkheid: Een helder dagprogramma als basis voor groei.
- » Spelenderwijs leren: Vaardigheden aanleren in een uitdagende omgeving.
- » Specialistische begeleiding: Zowel één-op-één als in groepsverband, met betrokkenheid van therapeuten zoals logopedisten, ergotherapeuten, muziektherapeut, psychomotorische coach, fysiotherapeut en gedragswetenschapper.

Zorgaanbod en werkwijze

Nova biedt een breed scala aan diensten, waaronder dagbehandeling, naschoolse dagbehandeling, thuisbegeleiding, schoolbegeleiding, coaching, therapie, diagnostiek en ouderondersteuning. Onze methodieken worden afgestemd op de zorgvraag en vastgelegd in een persoonlijk zorgplan. Voor meer informatie over onze methodieken en diensten, bezoek www.novacentrum.nl/aanbod.

Locaties en werkgebied

Nova heeft vijf locaties in Amsterdam Zuidoost, een locatie in Landsmeer en een kantoor in Utrecht. Ambulante zorg bieden we in Amsterdam, Zaanstad, Utrecht en omliggende gebieden, zoals gemeente Stichtse Vecht en Ronde Venen. Bij Nova werken we samen aan een toekomst waarin kinderen en jongeren zich optimaal kunnen ontwikkelen, met zorg die écht aansluit bij hun behoeften.





KWALITEITSBEELD

Binnen Nova staat de voortdurende verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening centraal, gebaseerd op de kwaliteitseisen uit ons kwaliteitskompas. Dit kompas biedt richting en helpt ons om consistent te werken aan persoonsgerichte zorg, welzijn, basisveiligheid, en een personeelsbezetting die past bij de complexe zorgvragen.

Door aandacht te besteden aan zorgprocessen (bouwsteen 1), het ophalen van cliëntervaringen (bouwsteen 2), de professionele ontwikkeling van medewerkers (bouwsteen 3), en het monitoren en rapporteren van resultaten (bouwsteen 4), creëren we inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. Deze aanpak stelt ons in staat om dagelijks gericht te werken aan optimale zorg voor onze cliënten. Daarbij ligt de focus op persoonsgerichte zorg, welzijn, basisveiligheid en een personeelsbezetting die aansluit bij de complexe zorgvragen.

In 2025 bouwen we voort op de investeringen die in voorgaande jaren zijn gedaan, met name in teamontwikkeling en het versterken van onze medewerkers, ons 'human capital'. In 2024 heeft onderzoeksbureau Presearch opnieuw een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. De resultaten en opvolging hiervan zijn verwerkt in dit jaar- en kwaliteitsplan en vormen samen met andere kwaliteitsmetingen, zoals Dit Vind Ik Ervan (DVIE), de basis voor onze continue verbeteringen. Deze gegevens en conclusies worden verder uitgewerkt in het Jaar- en Kwaliteitsverslag 2024.

Visie op kwaliteit

Onze visie op kwaliteit is gebaseerd op maatwerk, samenwerking en voortdurende verbetering. Zorgkwaliteit draait bij Nova om het bieden van passende, cliëntgerichte zorg, ondersteund door een multidisciplinaire aanpak en evidence-based methodieken. We hechten veel waarde aan inspraak van cliënten en hun netwerk, wat ons helpt om samen te werken aan een optimale ontwikkeling en zelfstandigheid. We onderscheiden ons door:

- » Cliëntgerichte zorg op maat: Gericht op de unieke behoeften van elke cliënt.
- » Evidence-based methodieken: Effectieve behandelingen en interventies.
- » Multidisciplinaire samenwerking: Teams van professionals werken integraal samen.
- » Continu verbeteren: Gebruik van feedback en de PDCA-cyclus om kwaliteit te verhogen.

Kwaliteit begint met een goed persoonlijk zorgplan, opgesteld in samenwerking met ouders, kind en therapeuten. Dit plan vormt de basis voor begeleiding, coaching en/of behandeling op maat. Daarbij zetten we in op:

- » Binnen zes weken een actief startplan inclusief risicoanalyse.
- » Na drie maanden een zorgplan voor zes maanden, met regelmatige evaluaties.
- » Jaarlijkse meting van cliëntervaringen.
- » Dagelijkse rapportages over de voortgang van doelen.
- » Strikte naleving van de MIC-procedure ter preventie van toekomstige incidenten.
- » Actuele medicatieoverzichten voor cliënten die medicatie gebruiken.
- » Gerichte nascholing en ontwikkeling van ons team.
- » Met de uitbreiding van gedragswetenschappers op verschillende locaties hebben we onze zorgstructuur verder versterkt. Teams krijgen hierdoor meer inhoudelijke ondersteuning, wat direct bijdraagt aan de kwaliteit van zorg en werkplezier.
- » Elke team wordt ondersteund door een werkstudent van Tamerinde.

Focus op zorg voor elkaar

In 2025 zetten we de lijn voort om een cultuur van samenwerking, vertrouwen en verbinding te creëren. Zorg voor cliënten gaat hand in hand met zorg voor medewerkers. Door aandacht te geven aan werkplezier, waardering en professionalisering, versterken we niet alleen onze teams, maar ook de kwaliteit van onze dienstverlening. De titel van het jaarplan 'Samen sterker voor de toekomst' benadrukt het belang van zorg voor zowel cliënten als medewerkers. Samen staan we sterk, en samen blijven we bouwen aan een toekomst waarin iedereen bij Nova tot bloei kan komen.

Personeelsformatie

De kwaliteit van de zorg die wij leveren staat of valt met de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. De aanwezigheid van een kwantitatief en kwalitatief evenwichtige personeelsformatie is een voorwaarde om verantwoorde en deskundige zorg te kunnen bieden. Niet alleen de werving, maar ook het behoud van voldoende deskundig personeel wordt in de huidige arbeidsmarkt, in toenemende mate, een uitdaging. Wegens de krappe arbeidsmarkt en de complexe zorgvragen, onderneemt Nova de volgende acties om kwaliteit van – en voor werknemers te waarborgen:

- » Veel aandacht voor het versterken van goed werkgeverschap
- » Scholing en coaching op maat voor de zorgcoördinatoren
- » Vergroten van de deskundigheidsbevordering zoals het EVC programma voor de pedagogisch

- medewerkers en bijscholing van de gedragswetenschappers
- » Vergroten van de opleidingsmogelijkheden in deeltijd zoals BBL
- » Bieden van een aantrekkelijke werkomgeving en werkklimaat
- » Aanbieden van doorgroeimogelijkheden
- » Intervisie (externe GZ-psycholoog)
- » Personeel aanstellen in loondienst
- » Persoonlijke coaching door zorgcoördinator(en)
- » Persoonlijke coaching door HR-adviseur (op aanvraag)
- » Inzet moreel beraad (op aanvraag)
- » Inzet van interne zorgadministratie ofwel uitbreiden van de backoffice
- » Plan van aanpak om verzuim te voorkomen
- » Bieden van een uitgebreid inwerktraject aan nieuwe medewerkers
- » Actieve werving om te zorgen voor een stevig werknemersbestand
- » Vergroten van de betrokkenheid van de medewerkers
- » Vergroten van de medewerkerstevredenheid m.b.v. onder andere het medewerkerstevredenheidsonderzoek

Human Capital bij Nova in 2025

Investeren in menselijk kapitaal

Human capital, een niet-tastbare vorm van kapitaal, bestaat uit scholing, training en het ontwikkelen van specifieke competenties (Marshall, 1998; Becker, 1975). Nova hecht grote waarde aan human capital en investeert continu in de ontwikkeling van zowel de doelgroep als Team Nova. Door middel van scholing, coaching en begeleiding wordt de voorraad aan competenties, kennis, sociale en persoonlijke vaardigheden, waaronder creativiteit, vergroot. Human capital is geïntegreerd in alle facetten van de organisatie. Medewerkers worden gekoesterd, gewaardeerd en gestimuleerd. In 2025 wordt opnieuw extra aandacht besteed aan het vergroten van kennis en vaardigheden binnen het team, passend bij de zorgvragen van onze cliënten.

Specifieke kennis en vaardigheden

De uiteenlopende zorgvragen van cliënten bij Nova vereisen naast algemene, ook specialistische kennis en vaardigheden. Nova voorziet hierin door te investeren in een divers en deskundig team. De formatie is de afgelopen jaren aanzienlijk uitgebreid en afgestemd op de behoeften van de doelgroep. Dit omvat onder andere een vaste aanwezigheid van gedragswetenschappers binnen locaties en voor ambulante zorg.

De professionele ontwikkeling van medewerkers is essentieel voor het leveren van hoogwaardige zorg (Bouwsteen 3). Tijdens beoordelings- en ontwikkelgesprekken en maandelijkse coachingsgesprekken wordt samen met medewerkers bekeken wat zij nodig hebben om hun kwaliteit te verbeteren en hun rol optimaal te vervullen. Daarnaast biedt het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) ruimte om op anonieme wijze verbeterpunten aan te dragen, via de OR en CR kunnen ook verbeterpunten aangedragen worden. De tussentijdse evaluaties via Google Forms en individuele ontwikkelgesprekken worden ingezet om de benodigde scholing en ontwikkeling te monitoren en te realiseren.

Reflectie, leren en ontwikkelen

Bij Nova staat leren en ontwikkelen centraal, steeds meer geïntegreerd in- en rondom de werkplek. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om te reflecteren op hun werk door middel van:

- » Intervisie, begeleid door een onafhankelijke GZ-psycholoog en/of gedragswetenschapper.
- » Individuele coaching, verzorgd door de zorgcoördinator en/of HR-adviseur.
- » Op aanvraag kan er moreel beraad geboden worden, geleid door een lid van de Raad van Bestuur.
- » Ook kan er op aanvraag een onafhankelijke trainer of coach ingezet worden bij specifieke vraagstukken.

Daarnaast blijft Nova investeren in een stimulerend leer-werkklimaat voor teams en in de begeleiding van stagiaires, om ook toekomstige professionals een kwalitatieve leeromgeving te bieden.

Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Bij Nova wordt geen vaste norm gehanteerd voor het aantal begeleiders per groep. De personeelsbezetting wordt afgestemd op de zorgzwaarte en behoeften van cliënten. Op basis hiervan wordt dagelijks een dienstrooster opgesteld om ervoor te zorgen dat er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. De diversiteit van cliënten en zorgvragen vraagt om maatwerk. Elk locatie- en zorgteam werkt met een vaste kern van medewerkers, waaronder begeleiders, therapeuten en gedragswetenschappers, die nauw betrokken zijn bij de cliënten.

Strategische personeelsplanning en werving

Om hoogwaardige zorg te blijven leveren en tegelijkertijd een aantrekkelijke werkgever te zijn, maakt Nova gebruik van strategische personeelsplanning. Zorgcoördinatoren spelen een belangrijke rol bij het werven van personeel voor hun teams. Daarnaast worden sociale media en vacaturebanken ingezet om deskundige begeleiders te bereiken. Deze inspanningen vinden plaats in een uitdagende tijd, waarin de

zorgsector te maken heeft met toenemende druk op tarieven, langere wachttijden en een landelijk tekort aan zorgpersoneel. Nova blijft echter investeren in medewerkers om te blijven voldoen aan de behoeften van cliënten en medewerkers. Door deze combinatie van aandacht voor menselijk kapitaal, strategische planning en specialistische ondersteuning, kunnen we in 2025 onze missie en visie waarmaken.

Systeembeoordeling en kwaliteitsinstrumenten

Nova maakt bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het zorgproces gebruik van diverse kwaliteitsinstrumenten voor de systeembeoordeling; in- en externe kwaliteitsmetingen, klachtenrapportage, meldingen van incidenten en tevredenheidsonderzoeken (bij zowel cliënten als medewerkers). Dat is van belang om inzicht in kwaliteit te genereren (bouwsteen 4). De systeembeoordeling wordt jaarlijks verricht en beschreven in het jaarverslag. Bestuur, toezicht en medezeggenschap hebben een belangrijke plaats binnen Nova. We willen een transparante organisatie zijn, die binnen wettelijke kaders en richtlijnen in dialoog werkt aan verbetering en ontwikkeling. Doel van de systeembeoordeling is om onderbouwde conclusies te trekken over de effectiviteit van het kwaliteitssysteem en de mate waarin het lukt om het kwaliteitsbeleid en de beoogde doelstellingen te realiseren. Uit de analyses worden verbeteracties geformuleerd welke terugkomen in het verbeterregister. De resultaten uit de hieronder genoemde instrumenten zijn terug te lezen in het jaarlijkse jaar- en kwaliteitsverslag.

Cliëntervaringsinstrumenten

Via het uitzetten van vragenlijsten onder cliënten en medewerkers volgt Nova de waardering als organisatie en als werkgever. Op basis van de bevindingen worden waar nodig verbetermaatregelen getroffen. Cliënten (en betrokkenen) kunnen op een laagdrempelige manier contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor ondersteuning, bemiddeling en afhandeling van ongenoegen en klachten. Naast ongenoegen en klachten ontvangt en registreert de klachtenfunctionaris ook complimenten over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Er kunnen ook klachten worden aangegeven bij de zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers en het bestuur. Cliëntervaringsinstrumenten welke worden ingezet is de CEM+ en DVIE gebruikt. Hier is voor gekozen omdat wij het belangrijk vinden om in dialoog de ervaringen bij de cliënten zelf na te gaan. In plaats van om dit alleen te baseren op wat ouder/verzorger(s) aangeven.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Onder medewerkers heeft er net als in 2023, in 2024 een onafhankelijk waarderingsonderzoek door onderzoeksbureau Presearch plaatsgevonden. In 2025 zal dit onderzoek worden herhaald. De resultaten geven inzicht in de meest aantrekkelijke kanten van het werken bij Nova en de belangrijkste verbeterpunten. De vragenlijst bestaat uit de volgende categorieën: werkinhoud, werkdruk, communicatie en verhoudingen, arbeidsomstandigheden en betrokkenheid. Medewerkers kunnen beoordelingen geven door middel van een cijfer en tevens verbeter-ideeën voorstellen in de open vraagstellingen. De data zullen zowel organisatie breed als per afdeling verzameld worden zodat er gericht verbeteracties ingezet kunnen worden. Ook volgt er een benchmark met andere organisaties uit de sector zorg en welzijn.

Interne en externe audits

Naast externe audits die elk jaar plaatsvinden ten behoeve van de HKZ-certificering, kent Nova ook interne audits. In 2024 is er binnen Nova een interne audit commissie samengesteld bestaande uit drie collega's werkzaam binnen verschillende locaties en functies. Elke audit wordt op een ander gebied getoetst. De onderwerpen worden door de interne auditcommissie bepaald in overeenstemming met de Ondernemingsraad (OR) en het bestuur vanuit onder andere het MTO. Vanaf 205 zal er jaarlijks, door een extern en onafhankelijk bureau, een interne audit uitgevoerd worden gericht op de HKZ-normen.

Incident Rapportages MIC/MIM

De gedragswetenschappers schrijven elk kwartaal een incidentrapportage van de MIC-meldingen die gedaan worden binnen hun caseload. Het bestuur schrijft elk kwartaal een MIM-rapportage welke tevens worden beschreven in de bestuursrapportages.

Klachtenrapportage

Het klachtenbeleid van Nova Kind- Jeugdcentrum heeft als uitgangspunt dat onenigheid wordt uitgesproken zoals dat in een normale sociale omgang ook zou gebeuren. Door het bespreken en oplossen van ontevredenheid te normaliseren wordt een bijdrage geleverd aan de zorgverlening en worden klachten voorkomen. Het klachtenbeleid is opgenomen in het kwaliteitshandboek (waar het team altijd toegang toe heeft) en voor (ouders/betrokkenen van) cliënten in de informatiegids die worden gedeeld bij de start bij Nova. Nova biedt naast de interne klachtencommissie de mogelijkheid tot het melden bij de onafhankelijke klachtencommissie Stichting Landelijke Klachtencommissie gezondheidszorg (ECKG). Daarnaast is er binnen Nova een onafhankelijk vertrouwenspersoon beschikbaar. Wanneer een klacht binnenkomt wordt dit direct uitgewerkt in de klachtenrapportage en verwerkt in het jaarverslag. De klachtenrapportage wordt tevens gebruikt voor het opstellen van jaar- en verbeterdoelen en wordt gebruikt voor het verbeterregister.

Risico-inventarisatie (RI&E)

In 2025 zal de RI&E in de categorie omgeving, terreinen en gebouwen uitgevoerd worden voor de nieuwe locatie Saturnus. De andere categorieën van de RI&E zullen enkel opnieuw opgesteld worden als er wijzigingen in de organisatie plaatsvinden of als er in de branche of wetgeving wijzigingen worden aangebracht. Tevens

zullen de preventiemedewerkers evalueren of er grote veranderingen hebben plaatsgevonden waardoor mogelijk een nieuwe RI&E nodig zal zijn. De preventiemedewerkers gaan zich richten op de psychosociale arbeidsbelasting van de medewerkers. Dit is een onderwerp dat in combinatie met derden binnen Nova onderzocht kan worden en wat de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers kan gaan vergroten.

Openbaarheid en Transparantie

Om onze inzet en resultaten te delen, zal het jaarplan 2025 (in combinatie met ons kwaliteitsplan) worden gepubliceerd op onze website. Op deze manier maken we onze stappen en keuzes zichtbaar voor cliënten, medewerkers, en partners. Met deze visie en aanpak blijft Nova zich in 2025 inzetten voor zorg van hoge kwaliteit, passend bij de uitdagingen van vandaag en morgen.



JAARDOELEN 2025

Elke dag zet het deskundige team van Nova zich in om bij te dragen aan de ontwikkeling van onze doelgroep. Samen maken we Nova een centrum dat excelleert in gehandicaptenzorg en jeugdzorg. Door oog te hebben voor de behoeften van onze cliënten en goed te luisteren naar ons team, voegen we voortdurend waarde toe. Dit is een dynamisch proces waarin we blijven leren en verbeteren.

Toekomstbestendige Zorg 2025

Nova streeft ernaar om ook in 2025 de beste zorg te leveren. Wij zetten ons in voor kwalitatieve, toegankelijke en betaalbare zorg, terwijl we blijven zorgen voor een positief financieel resultaat. Dit is essentieel om door te ontwikkelen en de continuïteit van onze organisatie te waarborgen. Tegelijkertijd staan we voor uitdagingen die de hele sector raken, waaronder:

- » Toegankelijkheid en betaalbaarheid: De toenemende druk maakt het moeilijk om zorg voor iedereen beschikbaar te houden.
- » Versnippering in het zorgsysteem: Samenwerking tussen aanbieders uit verschillende zorgsectoren blijft moeizaam door complexe regelgeving en structuren.
- » Afname van de beroepsbevolking: Terwijl de vraag naar zorg groeit, neemt het aantal beschikbare zorgprofessionals af..
- » Veranderend inkoopbeleid: Lokale veranderingen, zoals in de jeugdwetfinanciering in Amsterdam, vragen om aanpassingsvermogen.

Werken aan Kwaliteit en Duurzaamheid

Kwaliteit en verantwoorde zorg blijven onze prioriteit. In lijn met het akkoord tussen de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) hebben we de ambitie om de gehandicaptenzorg toekomstbestendig te maken. Dit akkoord biedt vijf 'kans lijnen' waarmee wij ons blijven ontwikkelen. Na een eerste verkenning van deze kans lijnen in 2023, hebben we in 2024 met sleutelpersonen gebrainstormd over concrete verbeterprojecten.

In 2025 zetten we de volgende stappen:

- » Denkkraft naar Doekraft: De ideeën en inzichten uit 2024 worden vertaald naar uitvoerbare projecten die daadwerkelijk impact maken.
- » Samenwerking versterken: We werken actief samen, zowel binnen onze organisatie als met externe partners, om innovatie en verandering te stimuleren.
- » Duurzame en toegankelijke zorg: Onze projecten richten zich op het verhogen van efficiëntie en kwaliteit, zodat we zorg betaalbaar en beschikbaar houden.

Het jaarplan 2025, dat bedoeld is om te inspireren en te mobiliseren, is tot stand gekomen met input van medewerkers uit alle lagen van de organisatie door het voeren van gesprekken, gegevens te verzamelen uit de beoordelings- en ontwikkelgesprekken, het MTO en vanuit overleg met het kernteam, OR en CR. In dit hoofdstuk beschrijven we onze plannen en doelen voor 2025. Deze ambities zijn erop gericht Nova toekomstbestendig te maken, met kwalitatieve zorg op maat als belangrijkste uitgangspunt.

Onze prioriteiten zijn:

- » Kwaliteit als basis: Zorg op maat blijft onze standaard, waarbij we blijven investeren in deskundigheid en samenwerking.
- » Continuïteit en innovatie: We blijven ontwikkelen om te voldoen aan de veranderende behoeften van cliënten en de sector
- » Samen groeien: Door feedback en ideeën van ons team actief te benutten, versterken we onze organisatie van binnenuit.

Met deze aanpak zetten we koers naar een toekomst waarin Nova blijft groeien en excelleren, in het belang van onze doelgroep én onze medewerkers. Nova's strategische jaarndoelen voor 2025 richten zich op digitalisering, duurzaamheid, innovatie, en een mensgerichte aanpak. Met concrete acties en meetbare resultaten bouwen we voort op eerdere successen om een toekomstbestendige, duurzame en waardevolle zorgorganisatie te blijven.

De jaarndoelen voor 2025 van Nova zijn opgesteld volgens de OKR-methode (Objectives & Key Results). Deze methode helpt bij het stellen van inspirerende, richtinggevende doelen (Objectives), meetbare resultaten (Key Results) en het definiëren van specifieke, controleerbare initiatieven (Initiatives) om de doelen te bereiken. Deze structuur biedt helderheid en houvast, terwijl het ambitie en focus stimuleert.

Jaardoel 1.

Het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en duurzame inzetbaarheid zodat o.a. het welzijn van medewerkers vergroot en het verzuim afneemt.

1.1 Stabiele zorgcoördinatie

Doel: In Q2 zijn op alle locaties vaste zorgcoördinatoren aangesteld die gezamenlijk een leiderschapsprogramma volgen voor bijscholing.

Key Results:

- 90% van de locaties heeft een vaste zorgcoördinator aanwezig gedurende het jaar.
- Medewerkers beoordelen de leidinggevendens gemiddeld met een 7,5 in het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).
- Het personeelsverloop is met 15% verminderd.

Initiatives:

- Leiderschapsprogramma ontwikkelen en uitvoeren.
- Wervingscampagne voor zorgcoördinatoren starten.
- Evaluatiegesprekken met zorgcoördinatoren en teams organiseren.

1.2 Teamdynamiek en communicatie

Doel: Creëer een hecht en effectief team door te investeren in teamdynamiek en veilige communicatie.

Key Results:

- 80% van de medewerkers geeft een 7 of hoger voor samenwerking in het team in het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).
- 90% van de teams heeft deelgenomen aan minimaal één teambuilding-activiteit en workshop over communicatie.

Initiatives:

- Organiseren van teambuilding-uitjes en teamdagen (Q2/Q3).
- Workshops over teamcommunicatie en veilige werksfeer faciliteren.
- Feedbacksessies in teams implementeren.
- Activiteitencommissie.

1.3 Leren en ontwikkelen

Doel: Ondersteun medewerkers in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling door een gestructureerd scholingsplan.

Key Results:

- 80% van de medewerkers heeft deelgenomen aan scholingsactiviteiten.
- 70% van de medewerkers behaalt relevante certificaten volgens het scholingsplan.

Initiatives:

- Scholingswensen van medewerkers inventariseren. Dit wordt uitgevraagd door zorgcoördinator tijdens jaarlijkse ambitie- en ontwikkelingsgesprek en eventueel in het tweewekelijkse 1-op-1 gesprek.
- Jaarlijks een scholingsplan opstellen en uitvoeren.
- Studiedagen en workshops organiseren.

1.4 Transparantie interne communicatie

Doel: Verhoog de interne communicatie tussen medewerkers, ouders en andere betrokkenen.

Key Results:

- 80% van de medewerkers en betrokkenen voelt zich goed geïnformeerd.
- 95% van de teams ontvangt wekelijkse nieuwsbrieven en maandelijkse updates.

Initiatives:

- Implementatie van een nieuw intranet en online leerplatform (Q3).
- Wekelijkse interne nieuwsbrieven verspreiden.
- Maandelijkse updates voor ouders/verzorgers opstellen.
- Organiseren kernteamoverleg en nieuwe medewerkersbijeenkomst.

1.5 Medewerkerswelzijn

Doel: Duurzame inzetbaarheid vergroten door medewerkers te ondersteunen in het omgaan met werkdruk en verminderen van werkstress.

Key Results:

- 70% van de medewerkers ervaart een goede werk-privébalans.
- Het verzuimpercentage daalt met 4%.

Initiatives:

- Trainingen over werkdruk en stressmanagement organiseren.
- Persoonlijke begeleiding en coaching aanbieden.
- Een plan van aanpak tegen verzuim opstellen en implementeren.
- De interne audit onderzoekt dit onderwerp voor advies (Q1 & Q2).

1.6 Betrokkenheid vergroten

Doel: Vergroot de betrokkenheid van medewerkers door hen actief te betrekken bij de organisatie en besluitvorming.

Key Results:

- 75% van de medewerkers voelt zich meer betrokken bij de organisatie.
- Betrokkenheidsscore stijgt naar een 7,5 in het MTO.

Initiatives:

- Strategiebijeenkomsten organiseren waar medewerkers input kunnen geven.
- Efficiëntie vergroten in de overlegmomenten.
- Actief input nagaan bij de medewerkers d.m.v. overlegmomenten, pro actieve OR en Google Forms.
- Presenteren van de ontwikkelingen van de organisatie d.m.v. de jaardoelen en ontwikkelingen.
- Organiseren van teambuilding activiteiten.
- Per kwartaal wordt een focusgroep georganiseerd vanuit de OR.

Jaardoel 2.

Toekomstbestendige bedrijfsvoering en innovatie

2.1 Digitalisering en gegevenskwaliteit

Doel: Alle werkprocessen verder digitaliseren en verbeteren.

Key Results:

- Administratieve lasten verminderen met 20%.
- Datakwaliteit stijgt met 30% (gemeten via audits).

Initiatives:

- Implementeren van spraakgestuurde rapportagetools.
- Processen stroomlijnen met nieuw softwarepakket.

2.2 Veiligheid en privacy

Doel: Voldoe aan de hoogste normen voor gegevensbeveiliging en privacy.

Key Results:

- Jaarlijks 100% naleving van veiligheidsnormen.

Initiatives:

- Intern trainingsprogramma over privacyregels ontwikkelen.
- Regelmatige interne audits uitvoeren.

2.3 Innovatie stimuleren

Doel: Het bevorderen van innovatie binnen het team.

Key Results:

- Minimaal twee nieuwe verbeteringen geïmplementeerd.

Initiatives:

- Innovatieplatform opzetten voor ideeën van medewerkers.
- Innovatiewerkshops organiseren.

Jaardoel 3.

Duurzaamheid als integraal onderdeel van zorg

3.1 CO₂-reductie en milieubewustzijn

Doel: Verminder de ecologische voetafdruk van de organisatie.

Key Results:

- CO₂-uitstoot met 10% gereduceerd.
- Printkosten verminderen.

Initiatives:

- Elektrificatie van voertuigen implementeren.
- Volledig digitale administratie invoeren.

3.2 Duurzame zorgomgeving

Doel: Zorg voor duurzame standaarden op alle locaties.

Key Results:

- Eerste circulaire groepslocatie operationeel tegen Q3.

Initiatives:

- Locaties evalueren en verduurzamingsplannen opstellen.
- Investeren in energiezuinige infrastructuur.

Jaardoel 4.

Versteviging van de zorg door de ontwikkeling van een Nova-kwaliteitskader

4.1 Versterken doelgericht rapporteren

Doel: Zorg voor consistente en kwalitatieve rapportages.

Key Results:

- 90% van de rapportages voldoet aan de richtlijnen (Q4).

Initiatives:

- Implementeren van een nieuw ECD met vast rapportageformat.
- Kwartaaltrainingen voor medewerkers.
- Vast punt op de agenda tijdens het maandelijks cliënt- én zorgoverleg.

4.2 Intranet implementeren

Doel: Verbeter interne communicatie en kennisdeling.

Key Results:

- Intranet live in Q3 2025.

Initiatives:

- Ontwerpen en bouwen van intranet.
- Filmpjes en micro-e-learningmodules integreren.

4.3 Eigen kwaliteitskader ontwikkelen

Doel: Ontwikkel en implementeer een Nova-specifiek kwaliteitskader.

Key Results:

- Kwaliteitskader volledig operationeel tegen Q4.

Initiatives:

- Evidence-based methoden integreren in het kader.
- Regelmatige evaluaties van de methodiek uitvoeren.



OGSM Model

In het jaar- en kwaliteitsplan heeft Nova het OGSM-model (Objective, Goals, Strategies, Measures) gebruikt om onze strategische doelstellingen en prestaties duidelijk te verankeren. Dit model biedt een gestructureerde aanpak waarbij de missie van de organisatie wordt vertaald naar concrete, meetbare doelen, ondersteunende strategieën en een heldere rapportage over de voortgang. Door dit model toe te passen, kunnen we gericht werken aan het verbeteren van de zorgkwaliteit, efficiëntie en werkplezier voor onze medewerkers, terwijl we tegelijkertijd onze doelen voor 2025 gericht op innovatie, duurzaamheid en bedrijfsvoering behalen. In dit verslag worden de voortgang, acties en resultaten gepresenteerd die bijdragen aan het succes van Nova in 2024, met duidelijke indicatoren en actieplannen ter ondersteuning van onze visie en missie.

Objective			
"Samen doelgericht naar de toekomst kijken."			
Nova richt zich op het ondersteunen van kinderen en jongeren, met en zonder beperking, om hun volledige potentieel te bereiken. Onze missie is gebaseerd op het bieden van zorg op maat, waarbij we samen met cliënten, hun naasten en een betrokken team werken aan een betere toekomst.			
Goals	Strategies	Measures	
Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2025		Dashboard	Action plan
1. Het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers en duurzame inzetbaarheid zodat o.a het welzijn van medewerkers vergroot en het verzuim afneemt.	Teamontwikkeling en Communicatie » Benoem vaste zorgcoördinatoren om stabiliteit te waarborgen.	» 90% van de locaties heeft een vaste zorgcoördinator aanwezig gedurende het jaar. » Medewerkers beoordelen de leidinggevenden gemiddeld met een 7,5 in het MTO. » Het personeelsverloop is met 15% verminderd.	» Leiderschapsprogramma ontwikkelen en uitvoeren. » Wervingscampagne voor zorgcoördinatoren starten. » Evaluatiegesprekken met zorgcoördinatoren en teams organiseren.
	» Stimuleer teambuilding activiteiten en workshops om de teamdynamiek te versterken.	» 80% van de medewerkers geeft een 7 of hoger voor samenwerking in het team in het MTO. » 90% van de teams heeft deelgenomen aan minimaal één teambuilding-activiteit en workshop over communicatie.	» Organiseren van teambuilding-uitjes en teamdagen (Q2/Q3). » Workshops over teamcommunicatie en veilige werksfeer faciliteren. » Feedbacksessies in teams implementeren. » Activiteitencommissie.
	» Ontwikkel en implementeer een scholingsplan, ondersteund door een online platform voor kennisdeling en communicatie.	» 80% van de medewerkers heeft deelgenomen aan scholingsactiviteiten. » 70% van de medewerkers behaalt relevante certificaten volgens het scholingsplan.	» Scholingswensen van medewerkers inventariseren. » Jaarlijks een scholingsplan opstellen en uitvoeren. » Studiedagen en workshops organiseren.

Goals Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2025	Strategies	Measures	
	Professionalisering van het Team » Investeer in trainingen en bijscholing om de kwaliteit van zorg te verhogen.	Dashboard » 70% van de medewerkers ervaart een goede werk-privébalans. » Het verzuimpercentage daalt met 4%.	Action plan » Trainingen over werkdruk en stressmanagement organiseren. » Persoonlijke begeleiding en coaching aanbieden. » Een plan van aanpak tegen verzuim opstellen en implementeren. » De interne audit onderzoekt dit onderwerp voor advies (Q1 & Q2).
	» Versterk teamdynamiek door gerichte teambuilding en verbeterde interne communicatie.	» 80% van de medewerkers en betrokkenen voelt zich goed geïnformeerd. » 95% van de teams ontvangt wekelijkse nieuwsbrieven en maandelijkse updates.	» Implementatie van een nieuw intranet en online leerplatform. » Wekelijkse interne nieuwsbrieven verspreiden. » Maandelijkse updates voor ouders/verzorgers opstellen. » Organiseren kernteam-overleg en nieuwe medewerkersbijeenkomst.
2. Toekomstbestendige bedrijfsvoering en innovatie	Verbeteren van Bedrijfsvoering en Innovatie » Versnel de digitalisering van werkprocessen en verbeter de datakwaliteit.	» Administratieve lasten verminderen met 20%. » Datakwaliteit stijgt met 30% (gemeten via audits).	» Implementeren van spraakgestuurde rapportagetools » Processen stroomlijnen met nieuw softwarepakket.
	» Implementeer uniforme backoffice-processen en zorg voor naleving van privacy- en veiligheidsnormen.	» Jaarlijks 100% naleving van veiligheidsnormen. » 95% van de teams ontvangt wekelijkse nieuwsbrieven en maandelijkse updates.	» Intern trainingsprogramma over privacyregels ontwikkelen. » Regelmatige interne audits uitvoeren.
	» Stimuleer innovatie binnen het team door ruimte te bieden voor nieuwe ideeën en verbeteringen.	» Minimaal twee nieuwe verbeteringen geïmplementeerd.	» Innovatieplatform opzetten voor ideeën van medewerkers. » Innovatiewerkshops organiseren.

Goals Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2025	Strategies	Measures	
		Dashboard	Action plan
3. Duurzaamheid als integraal onderdeel van zorg	Duurzaam Beleid en Milieu-initiatieven » Verminder CO ₂ -uitstoot en papierverbruik door digitale administratiesystemen en elektrificatie van voertuigen.	» CO ₂ -uitstoot met 10% gereduceerd. » Printkosten verminderen.	» Elektrificatie van voertuigen implementeren. » Volledig digitale administratie invoeren.
	» Realiseer circulaire zorglocaties en verhoog de duurzaamheidsscore van de organisatie.	» Eerste circulaire groepslocatie operationeel tegen Q3.	» Locaties evalueren en verduurzamingsplannen opstellen. » Investeren in energie-zuinige infrastructuur.
4. Versteving van de zorg door de ontwikkeling van een Nova-kwaliteitskader	Zorgoptimalisatie » Integreer digitale tools en technologieën ter ondersteuning van de zorgverlening en het verhogen van cliënttevredenheid.	» 90% van de rapportages voldoet aan de richtlijnen (Q4). » Intranet live in Q3 2025.	» Implementeren van een nieuw ECD met vast rapportageformat. » Kwartaaltrainingen voor medewerkers. » Vast punt op de agenda tijdens het maandelijks cliënt- én zorgoverleg. » Ontwerpen en bouwen van intranet. » Filmpjes en micro-e-learningmodules integreren.
	» Focus op zorgtrajecten die de zelfredzaamheid van cliënten bevorderen	» Kwaliteitskader volledig operationeel tegen Q4.	» Evidence-based methoden integreren in het kader. » Regelmatige evaluaties van de methodiek uitvoeren.

