

'Zorg voor elkaar'



JAAR- & KWALITEITSPLAN 2024

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	3
NOVA PROFIEL	4
Visie	4
Missie	4
Kernwaarden	4
Zorgaanbod en werkwijze	6
Locaties en werkgebied	6
KWALITEITSPLAN	7
Visie op kwaliteit	7
Kwaliteitszorg	8
Pedagogische uitgangspunten	9
Personeelsformatie	10
Besturingsfilosofie	12
Systeembeoordeling en kwaliteitsinstrumenten	12
Toekomstbestendige zorg	15
Openbaarheid en transparantie	15
JAARDOELEN 2024	16
Speerpunten 2024	16
Jaardoelen 2024	18



INTRODUCTIE

Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (verder Nova genoemd) heeft sinds de start in 2019 samen met ons mooie team gewerkt om de missie en visie waar te maken en zich te positioneren op de zorgkaart. In januari 2024 bestaat de stichting alweer vijf jaar. Daar zijn wij onwijs trots op. In vijf jaar tijd zijn er prachtige locaties neergezet, met elk met zijn eigen doelgroep en expertise. Naast de zorg die geboden wordt op de verschillende locaties is de ambulante hulpverlening van Nova uitgevlogen naar verschillende gemeenten zoals Amsterdam, Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden, Oudewater, Amstelveen, Ouder-Amstel en Zaanstad en Waterland.

Na vijf jaar was het tevens tijd voor een nieuw strategisch meerjarenplan. In 2023 hebben we in samenwerking met diverse gremia (gedragswetenschappers, zorgcoördinatoren, alle gremia, RvT) het strategisch kader 2024–2026 opgesteld. Hierin hebben we onze missie, visie en kernwaarden herschreven, schetsen we de belangrijkste externe ontwikkelingen die op ons af komen en beschrijven we de strategische keuzes die we maken. Deze is voor de komende drie jaar opgesteld en hieruit vloeit dit jaarplan voort. Het jaarplan is de vertaling van de strategie voor komend jaar in concrete doelen, resultaten en activiteiten. Ons jaarplan geeft beknopt een overzicht weer waar wij op dit moment mee bezig zijn en wat er volgend jaar gepland staat. Daarnaast is ook in dit plan het kwaliteitsplan opgenomen waarin wij vooruitblikken naar de stappen op het gebied van kwaliteit in 2024. Dit doen we vanuit het uitgangspunt dat ieder mens de mogelijkheid heeft zich te ontwikkelen en met onze missie, visie en kernwaarden als leidraad. De kwaliteit van zorg staat bij Nova namelijk altijd voorop. De kernwaarden vormen de identiteit van Nova en onze bedrijfscultuur. Het werken aan kwaliteit van zorg is een onlosmakelijk onderdeel van de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. Alleen via de inzet van ons team kunnen de doelen en ambities uit dit jaarplan gerealiseerd worden.

Het jaar- en kwaliteitsplan van 2023 stond in het teken van 'Klaar voor de toekomst, samen ontwikkelen wij verder' en dit jaar is gekozen voor de titel 'Zorg voor elkaar'. Het jaar- en kwaliteitsplan speelt in op de verzwarende factoren die we waarnemen in de zorgvraag, wisselingen in het team en de eisen die dit stelt aan onze medewerkers en de organisatie. We onderzoeken de mogelijkheden om de kwaliteit van zorg en werken te verhogen. Daarnaast richten we ons in het plan op het bevorderen van werkplezier, het stimuleren van betrokkenheid en het vergroten van doelmatigheid, duurzaamheid en ondernemerschap. Het stuurt de belangrijkste ontwikkelingen van dit jaar. In dialoog met cliënten, familie en teams hebben we de te behalen resultaten geformuleerd en voelen we eigenaarschap om de acties en doelen uit dit plan uit te voeren.

Raad van bestuur.

NOVA PROFIEL

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

Missie en Visie

Nova is gestoeld op de volgende visie: 'Iedereen heeft de mogelijkheid om zich te ontwikkelen'. Nova draagt zorg voor de ontwikkeling van kinderen, jongeren en hun omgeving. Door inzet van de juiste combinatie van begeleiders en therapeuten, methoden en middelen worden vaardigheden bijgebracht die leiden tot een positieve ontwikkeling. De missie is gestoeld op onze visie, namelijk: 'Samen doelgericht naar de toekomst kijken'. Het hebben van een achterstand, probleem of beperking, beïnvloedt het leven en hoe de toekomst verder verloopt. Nova biedt zorg op maat, inventariseert in wat nodig is en biedt hulp die het beste aansluit in de vorm van begeleiding, coaching en behandeling. Nova werkt doelgericht en samen wordt er gezocht naar mogelijkheden om de ontwikkeling te stimuleren. Begrip, rust, veiligheid, structuur en inzicht hebben in de problematiek zijn hierbij belangrijke speerpunten. Nova heeft als uitgangspunt om zelfredzaamheid en autonomie van kinderen en jongeren te bevorderen, zodat zij zo zelfstandig mogelijk leren functioneren.

Kernwaarden

Onze waarden zijn de basis voor hoe we iedere dag ons werk doen en met elkaar zorg verlenen. We vragen iedere medewerker over onderstaande waarden na te denken, er met elkaar over te praten en er betekenis aan te geven in het dagelijkse werk. In onze koers gaat Nova uit van de volgende vijf kernwaarden:



1. Samen

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

2. Positiviteit

Nova zet het realiseren van een open en fijn klimaat en positiviteit voorop. Het is van belang dat Team Nova in een prettige omgeving kan werken, zodat het team zijn kwaliteiten zo goed mogelijk kan benutten, namelijk het aanbieden van deskundige zorg op maat. Nova kijkt positief en naar hetgeen wat kinderen en jongeren wél kunnen. Door inzet van de juiste combinatie van begeleiders en therapeuten, methoden en middelen, worden vaardigheden bijgebracht die leiden tot een positieve ontwikkeling.

3. Deskundigheid

Kwalitatief goede zorg bieden; dat is het uitgangspunt van Nova. Nova voldoet aan de Governancecode 2022 en WNT en is daarnaast HKZ-gecertificeerd. Dit houdt in dat medewerkers aan de vereisten voldoen op het gebied van diploma's, certificaten en registraties. Om dat te kunnen garanderen zorgen we ervoor dat medewerkers opgeleid worden en dat zij in een prettige omgeving kunnen werken. Nova werkt in kleine teams en heeft de kennis en mogelijkheden om snel en flexibel de zorg te starten. Het team van Nova blijft zich verder specialiseren en ontwikkelen omdat Nova investeert in vakinhoudelijke trainingen en opleidingen. Team Nova is bevoegd en bekwaam. We houden ons aan de geldende regels, wetten en afspraken die we met elkaar maken en volgen hierin de governance code en het kwaliteitskompas.

4. Betrokkenheid

Onze werkwijze is open, beschikbaar, betrouwbaar en persoonlijk. In onze zorg speelt autonomie een grote rol. Kinderen en jongeren hebben, net als volwassenen, een zekere autonomie die toeneemt met de leeftijd. Ook hebben zij, net als volwassenen, recht op informatie (op maat), recht op een eigen mening en moeten zij persoonlijk kunnen instemmen met zorgbeslissingen. Goede zorg en ondersteuning komen tot stand in de dialoog.

5. Creativiteit

Maatwerk is noodzakelijk in de jeugd- en gehandicaptenzorg en vraagt om flexibiliteit en creativiteit. De lijnen binnen Nova zijn kort en er is echte aandacht voor de cliënten. Dat kan omdat Nova als kleinschalige zorgorganisatie slagvaardig en doelgericht is. Op deze manier blijft Nova flexibel en in staat om mee te denken. Nova staat ervoor dat niet één vaste behandelmethode of interventie aansluit bij kinderen en jongeren, maar dat een combinatie tot de beste groei leidt. Tijdens de intake worden de interesses uitgevraagd. Deze interesses worden gebruikt gedurende het behandeltraject om aan te sluiten, interesse te wekken, aandacht te vragen en hen te motiveren voor de zorg/hulpverlening. Ook kan dit leiden tot een goed beloningssysteem. Creativiteit komt daarnaast terug in het themagericht werken.



Zorgaanbod en werkwijze

Binnen Nova bieden wij zorg aan cliënten vanuit verschillende zorgdomeinen, namelijk de Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet (JW). Vanuit die zorgdomeinen en de gehandicaptenzorg worden kwaliteitseisen gesteld voor cliënten. Wij vinden het belangrijk dat iedereen binnen Nova zich verantwoordelijk voelt voor kwalitatieve zorg aan onze cliënten en de verbinding maakt tussen de dagelijkse zorg en de verantwoording. Wij bieden dagbehandeling, naschoolse begeleiding/behandeling, thuisbegeleiding, schoolbegeleiding, trainingen, coaching, therapie en behandeling, onderzoek en diagnostiek en ouderbegeleiding en opvoedondersteuning. Hierbij maken wij gebruik van verschillende methodieken, aangepast op de persoonlijke zorgvraag. Voor meer informatie over de methodieken van Nova, kunt u de website www.novacentrum.nl/aanbod bezoeken.

Locaties en werkgebied

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



KWALITEITSPLAN

Binnen Nova werken wij voortdurend aan de kwaliteit van zorg- en dienstverlening op basis van de kwaliteitseisen zoals in het kwaliteitskompas zijn vastgelegd. Het kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen. Deze bouwstenen zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en zicht te krijgen op kwaliteit. Bouwsteen 1 betreft het zorgproces, bouwsteen 2 onderzoek naar de ervaringen, bouwsteen 3 professionele ontwikkeling van professionals over hun rolinvulling en functioneren en bouwsteen 4 betreft inzicht in kwaliteit. Het gaat om persoonsgerichte zorg, welzijn, basisveiligheid, maar ook over de personeelssamenstelling die passend is bij de gevraagde, vaak complexe, zorg. Nova heeft het afgelopen jaar extra geïnvesteerd in de ontwikkeling van teams en ‘human capital’, zodat teams beter toegerust zijn voor hun werkzaamheden. Om na te gaan hoe team Nova dit ervaart, is er in oktober 2023 een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd door onderzoeksbureau Presearch. Aan de hand van deze resultaten en de gesprekken daarover verbeteren wij continu onze zorg- en dienstverlening. Verdere uitwerking van dit onderzoek en andere kwaliteitsmetingen zoals Dit Vind ik Ervan (DVIE) zijn terug te lezen in het Jaar- en Kwaliteitsverslag.

Visie op kwaliteit

Onze visie op kwaliteit draait om de mate waarin we inspelen op de behoeften van de cliënt, multidisciplinaire benadering, de toepassing van evidence based methoden en een continu streven naar verbetering. Nova heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de volgende aspecten.

- » **Clïëntgerichte zorg op maat:** Kwaliteit wordt bepaald door zorg die op maat is ingericht en rekening houdt met de unieke behoeften van elke cliënt. Inspraak van cliënten en hun naasten in besluitvorming is essentieel.
- » **Evidence-based methoden:** Onze zorg steunt op wetenschappelijk bewezen effectieve methodieken, behandelingen en interventies. We blijven ontwikkelen en op de hoogte van de nieuwste onderzoeksbevindingen.
- » **Multidisciplinaire aanpak:** Onze visie op kwaliteit omvat een teambenadering waarbij professionals vanuit verschillende disciplines samenwerken.
- » **Voortdurende verbetering:** Kwaliteit is een dynamisch proces dat constante reflectie en verbetering vereist. Feedback van alle belanghebbenden wordt gebruikt om onze zorg en diensten voortdurend te verbeteren middels de PCDA-cyclus. De wijze van de PCDA-cyclus en continu leren en verbeteren komen terug in het kwaliteitsplan.

Kwaliteitszorg

Ons aanbod wordt op maat samengesteld in een persoonlijk zorgplan samen met ouder(s), kind en therapeuten. Nova heeft een divers zorgaanbod en door middel van de inzet van begeleiding, coaching en/of behandeling op maat. In het tempo dat bij hen past, helpen wij kinderen en jongeren op weg naar hun eigen ontwikkeling en zelfstandigheid. De ontwikkeling en het welbevinden van elk kind staat bij ons centraal. Nova biedt een plek waar kinderen en jongeren zich veilig voelen en zich zo optimaal mogelijk, op hun eigen manier en eigen tempo, kunnen ontwikkelen. Nova denkt mee vanuit de mogelijkheden en de positie van het kind. Ook als een kind even of langdurig extra hulp nodig heeft. Bij Nova wordt uitgegaan van de krachten van de kinderen en jongeren. De inhoudelijke eisen ten aanzien van het zorgplan, gerelateerd aan bouwsteen 1; het zorgproces rond de individuele cliënt staan onderstaand benoemd. Dit blijft tevens in 2024 het fundament en basis van alles wat wij doen, hierop dienen we;

- » Binnen zes weken na start zorg te werken met een actief startplan waarin de risico's zijn opgenomen. Uiterlijk na 3 maanden na het startplan, wordt het zorgplan opgesteld voor de duur van 6 maanden. Hierin worden de risico's en eventuele vrijheidsbeperkende maatregelen opgenomen. Na 6 maanden wordt het zorgplan geëvalueerd met cliënt en wettelijk vertegenwoordiger. Bovenstaande stappen worden voor de duur van de geleverde zorg aan de cliënt iedere 6 maanden herhaald. De cliënttevredenheid wordt jaarlijks gemeten;
- » 95-100% wekelijks te rapporteren op doelen;
- » Het zorgplan zesmaandelijks te evalueren en indien nodig bij te stellen;
- » De procedure MIC nauwkeurig op te volgen. Vanuit de bespreking van de MIC streven we naar voorkoming van toekomstige meldingen;
- » Ervoor te zorgen dat cliënten die medicatie gebruiken altijd een actueel medicatieoverzicht heeft;
- » Aan team Nova kwalitatieve nascholing bieden.

Aanvullend op de eisen binnen de WLZ, WMO en JW werken we met geregistreerde professionals, SKJ. In 2020 is hiervoor een praktijkprogramma ontwikkeld. Aanvullend op onze ambitie om kwalitatieve zorg te leveren en de werkdruk te verlagen is er in 2023 aan groep Pluto, groep Zon en Komeet (ambulant) een gedragswetenschapper gekoppeld zodat elke locatie een vaste gedragswetenschapper heeft. Daarnaast is er één gedragswetenschapper voor de groepen Jupiter en Mars. In navolging van bouwsteen 1 van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg richt bouwsteen 2, de inzichten van cliënten, zich vanuit Nova op de cliëntenervaring. Bouwsteen 3 richt zich op ontwikkeling van medewerkers, namelijk Teamreflectie. Ieder kwartaal vindt, naast de reguliere teamoverleggen, een teamreflectie plaats. Op een veilige en aantrekkelijke manier wordt iedereen uitgedaagd om in dialoog hun inzichten te delen en daarmee bij te dragen aan de interne kwaliteit. In teamverband kan ervoor gekozen worden om cliënten, netwerk van cliënten en/of de gedragswetenschapper uit te nodigen om deel te nemen. De titel van het jaarplan "zorg voor elkaar" refereert aan kwaliteitszorg en zorg voor medewerkers. Personeelsverloop en ziekteverzuim in de afgelopen jaren zijn van invloed geweest op kwaliteit en continuïteit van zorg en de samenwerking in teams. In 2024 bouwen we aan een cultuur waar zorg voor elkaar meer inhoud krijgt. We maken een stap naar verbinding met cliënten en elkaar. Binnen de stichting worden medewerkers gezien, is er aandacht voor elkaar, krijgt kwetsbaarheid ruimte en is er altijd ruimte voor een compliment.

Pedagogische uitgangspunten

Door de inzet van de juiste combinatie van begeleiding, therapeuten, methoden en middelen worden vaardigheden aangeleerd die leiden tot groei en ontwikkeling. Daar waar het er toe doet, op de plek waar de hulp nodig is. Wij zoeken naar mogelijkheden om de ontwikkeling zo ver mogelijk te brengen. Vanuit een vertrouwensband zetten wij spelenderwijs in op het aanleren van vaardigheden binnen een uitdagende en stimulerende omgeving. De pedagogische uitgangspunten hierbij zijn:

- » Kleinschalig. Onze doelgroep wordt opgevangen in kleine groepjes van maximaal 8 kinderen. Per groep zijn er twee of drie begeleiders werkzaam (zonder stagiaires en therapeuten meegerekend).
- » Deskundig en methodisch. Op de groep wordt er onder supervisie van de gedragswetenschapper gewerkt met evidence based methodes en zijn er dagelijks therapeuten aanwezig.
- » Vaste structuur. Onze kinderen zijn gebaat bij een duidelijk en overzichtelijk dagprogramma. Deze structuur zorgt ervoor dat ieder kind weet waar hij aan toe is.
- » Mogelijkheden. Nova denkt mee, vanuit de mogelijkheden en de positie van het kind. Wij zoeken naar mogelijkheden om de ontwikkeling zo ver mogelijk te brengen.
- » Spelenderwijs ontwikkelen. Vanuit een vertrouwensband zetten wij spelenderwijs in op het aanleren van vaardigheden binnen een uitdagende en stimulerende omgeving. Tijdens de naschoolse opvang wordt veel aandacht aan de ontwikkeling en behalen van de doelen besteed. Dit wordt ingezet door middel van veel 1 op 1 interactie, vaste werkmomenten, trainingen en uitdagende activiteiten.
- » Persoonlijke en specialistische begeleiding. Bij Nova zijn er altijd vertrouwde begeleiders op de groep. Zij hebben persoonlijke aandacht voor uw kind --> moet zijn de doelgroep en sluiten aan bij zijn of haar mogelijkheden. Op de groep wordt intensieve specialistische begeleiding geboden aan de kinderen, zowel één op één als in groepsverband. Alle werkmomenten worden één op één vormgegeven waarin er unieke aandacht is voor het kind of de jongere. Naast de begeleiders heeft Nova diverse therapeuten zoals logopedisten, ergotherapeuten, fysiotherapeuten en gedragsdeskundigen. Zij werken individueel met het kind / de jongere, maar ook met kinderen in groepjes. Deze therapeuten adviseren de betrokkenen en de begeleiders.



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;
- » Vergroten van de deskundigheidsbevordering en opleidingsmogelijkheden zoals ontwikkeling van traineeships;
- » Bieden van een aantrekkelijke werkomgeving en werkklimaat;
- » Aanbieden van doorgroeimogelijkheden;
- » Intervisie (extern GZ-psycholoog);
- » Personeel aanstellen in loondienst;
- » Werving en selectie beleggen bij HR;
- » Persoonlijke coaching door zorgcoördinator;
- » Persoonlijke coaching door HR (op aanvraag);
- » Inzet moreel beraad (op aanvraag);
- » Inzet van extra administratief (financieel) ondersteuner, ofwel uitbreiden van de backoffice;
- » Inzet van een beleids-/kwaliteitsmedewerker, ofwel uitbreiden van de backoffice

Human capital

Human capital is een niet-tastbare vorm van kapitaal. Het bestaat uit scholing, trainingen en het ontwikkelen van specifieke competenties (Marshall, 1998; Becker, 1975) zorgen. Nova investeert door middel van scholing, coaching en begeleiding aan zowel de doelgroep als het team Nova in het vergroten van de voorraad van competenties, kennis, sociale en persoonlijke vaardigheden, waaronder ook creativiteit. Nova integreert human capital in alle facetten van de stichting. Het team wordt gekoesterd, gewaardeerd en gestimuleerd. Er wordt daarom ook in 2024 extra ingezet op het vergroten van kennis en vaardigheden van Team Nova.



Specifieke kennis en vaardigheden

Nova biedt zorg aan cliënten met uiteenlopende zorgvragen, wat bij enkele cliëntgroepen naast het hebben van algemene kennis en vaardigheden vraagt om specialistische kennis. Nova voorziet hierin en bestaat uit een zeer divers team met deskundigheid op verschillende vlakken. De formatie van Nova is ten opzichte van 2022 en 2023 aanzienlijk uitgebreid en aangepast aan de behoeften van de doelgroep. De beschikbaarheid van een gedragswetenschapper binnen de locaties en ambulant vlak is geborgd. De kwaliteit van de professionals is van belang voor het leveren van goede zorg (Bouwsteen 3). De professionele ontwikkeling van het team staat daarom centraal bij Nova. Daarom wordt in zowel het ambitiegesprek als in de maandelijkse coachingsgesprekken onderzocht waar de medewerker behoefte aan heeft en wat nodig is om de kwaliteit van zorg te verbeteren of te faciliteren. Ook het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) biedt het team ruimte om hier (anoniem) op terug te komen. De inzet van human capital, scholing en trainingen wordt tevens uitgevraagd via het MTO, tussentijds Google Forms, maar ook via de individuele ontwikkel/coachingsgesprekken.



Reflectie, leren en ontwikkelen

Nova stelt medewerkers in staat om te leren en te ontwikkelen en zal dit steeds meer in en om de werkplek van de medewerkers heen doen. Nova biedt medewerkers de mogelijkheid om te reflecteren op hun handelen door bijvoorbeeld het inzetten van intervisie door een onafhankelijke GZ-psycholoog/intervisie, individuele coaching door de zorgcoördinator en zo nodig Moreel Beraad door een lid van de Raad van Bestuur. Nova zal blijvend investeren in het versterken van het leer-werkklimaat binnen teams en begeleiding van stagiaires.



Aandacht, aanwezigheid en toezicht

Nova kent geen kwantitatieve norm van het aantal zorgverleners per groep cliënten. De inzet van medewerkers wordt bepaald op basis van de zorgzwaarte en behoeften van cliënten. Hierop afgestemd is er dagelijks een dienstrooster opgesteld, zodat er altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is. De verscheidenheid van cliënten en de diversiteit van zorgvraag, vraagt om maatwerk per locatie en de zorgteams die hier werkzaam zijn. Hierbij is er een vaste kern van medewerkers (begeleiders, therapeuten en gedragswetenschappers) bij de cliënt betrokken. Nova wil onze cliënten de best mogelijke zorg bieden en een aantrekkelijke werkgever zijn door maximaal te investeren in onze medewerkers. Dit doen wij echter in een periode waarin zorgorganisaties met uitdagingen worden geconfronteerd, zoals druk op tarieven, langere wachttijden in de zorg, de impact van de coronapandemie en een landelijk tekort aan zorgpersoneel.

Om onze personeelsformatie blijvend af te stemmen op de zorgbehoeften van onze doelgroep, maakt Nova gebruik van strategische personeelsplanning. De zorgcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor het werven van personeel voor hun eigen team/groep. Tevens wordt via social media en vacaturebanken gestuurd op deskundige begeleiders.

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.



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 generen (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. Cliëntentevredenheidsinstrumenten welke worden ingezet is de CEM+ gebruikt (voor jeugdwet cliënten) en DVIE (voor cliënten uit de Wlz). 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. Vanaf 2024 zal bij alle cliënten op de vaste locaties DVIE jaarlijks worden afgenomen.



Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Onder medewerkers heeft in 2023 een onafhankelijk waarderingsonderzoek door onderzoeksbureau Presearch plaatsgevonden. In 2024 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 wordt organisatiebreed en per afdeling verzameld, zodat er gericht verbeteracties ingezet kunnen worden. Tevens 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 2023 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.

Incident Rapportages MIC/MIM

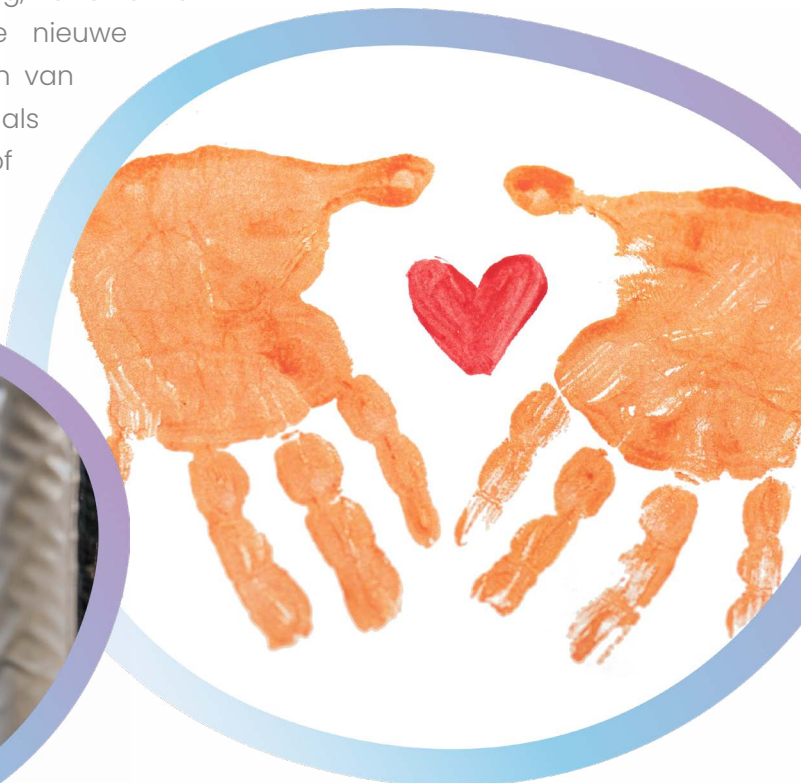
De gedragswetenschappers schrijven elk kwartaal een incidentrapportage van de MIC meldingen die gedaan worden binnen hun caseload. Het bestuur schrijft elk kwartaal een MIM rapportage welke tevens worden beschreven in de bestuursrapportages.

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 januari 2023 is de volledige zorg RI&E uitgevoerd en in september 2023 de categorie omgeving, terreinen en gebouwen per locatie. Tevens heeft in september 2023 de RI&E toetsing plaatsgevonden door een gecertificeerde arbo kerndeskundige. Bijna alle actiepunten zijn afgerond en uitgevoerd door de twee preventiemedewerkers in samenwerking met het bestuur. Eén belangrijk actiepunt voor de locaties staat nog open: namelijk het klimaat behaaglijk maken door verkoeling te verzorgen. Gewenst is het plaatsen van airco systemen op alle locaties om het klimaat behaaglijker te maken. De RI&E is getoetst als volledig en betrouwbaar en de meest actuele inzichten over veilig en gezond werken zijn erin verwerkt. Op advies van de gecertificeerde arbo kerndeskundige zal één keer per drie jaar gekeken worden of bijstelling van het RI&E instrument noodzakelijk is in verband met wetswijzigingen en de actualiteit. Verwacht wordt dat in 2024 een jaarlijkse rapportage over de uitvoering en voortgang van RI&E plan van aanpak geschreven zal worden en RI&E in de categorie omgeving, terreinen en gebouwen zal uitgevoerd worden voor de nieuwe kantoorlocatie Utrecht. 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.



Toekomstbestendige zorg

Nova is een financieel gezond bedrijf. De beste zorglevering is ons doel, met daarbij een positief resultaat voor ontwikkelingen en het waarborgen van continuïteit. Door krapte en schaarste in hulpverleners en middelen is het een uitdaging om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden. Macro Bewegingen die hierbij spelen zijn:

- » Toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg staan onder druk.
- » Het Nederlandse zorgsysteem is versnipperd en leidt tot moeizame samenwerking tussen aanbieders uit verschillende zorgsectoren.
- » De beroepsbevolking neemt af en de vraag naar zorg neemt juist toe.
- » Veranderende inkoopbeleid; zoals de jeugdwet financiering in Amsterdam



Het is belangrijk dat de kwaliteit van zorg op een hoog en verantwoord niveau blijft. Om deze reden hebben Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) een akkoord gesloten om een transitie te maken naar een duurzame, toekomstbestendige, betaalbare gehandicaptenzorg. In dit akkoord zijn vijf 'kans lijnen' opgenomen waarmee wij als Nova ook aan de slag zijn. Wij zijn in 2023 gestart met een eerste oriëntatie op deze kans lijnen. In het eerste kwartaal van 2024 gaan we samen met de sleutelposities brainstormen over de verschillende 'kans lijnen'. Het doel is een aantal projecten te formuleren die een positieve verandering met zich meebrengen. Wij starten met denkracht, die we in de loop van 2024 omzetten in doekracht. Hierin zoeken we samenwerking op, zowel binnen als buiten de organisatie.

Openbaarheid en transparantie

Nova zal ervoor zorgen dat dit Jaar- en Kwaliteitsplan gepubliceerd wordt op onze website.



JAARDOELEN 2024

Elke dag draagt het deskundige team van Nova bij aan de ontwikkeling van onze doelgroep. Met elkaar maken we Nova een kwalitatief hoogwaardig centrum op het gebied van gehandicaptenzorg en /of jeugdzorg. Door oog te hebben voor de doelgroep en te luisteren naar ons team voegen we waarde toe. Dat is een continu proces. Het jaarplan, waarmee we willen inspireren en mobiliseren, is tot stand gekomen met bijdragen vanuit de gehele organisatie. Door terug te kijken naar 2023 maar ook 2022, 2021, 2020 en ons startjaar 2019 zijn vanuit onze missie en meerjarenbeleid nieuwe ambities bepaald. Deze zijn in dit hoofdstuk beschreven. Dit met als hoofddoel dat Nova toekomstbestendig en positief verder kan ontwikkelen met daarbij kwalitatieve zorg op maat als uitgangspunt.

Speerpunten 2024

Voor 2024 zijn er drie speerpunten die in subdoelen zijn uitgewerkt. Namelijk:

1. **Bedrijfsvoeringsprocessen verbeteren en toekomstbestendig maken (trekker RvB portefeuillehouder Bedrijfsvoering)**

Er worden kansen gezien in verdere digitalisering van processen en de kennisvergroting over inrichting van het digitale proces. We kunnen nog een verbeterslag maken in het ontsluiten van data. Valide data verkrijgen door registratie op één plek.

De stuurinformatie gaan we nog scherper formuleren. Beveiliging van data en privacy is een (blijvend) aandachtspunt in de huidige ontwikkelingen van de samenleving.

Gewenst resultaat

Meer opbrengsten, minder kosten, minder administratieve belasting, betere stuurinformatie. Dit komt ten gunste van de zorg die Nova kan bieden.

2. **Meer focus op duurzaamheid (trekker RvB portefeuillehouder Kwaliteitszorg)**

We gaan voor duurzaamheid op allerlei gebieden, zoals de inzetbaarheid van medewerkers, aan de ontwikkeling van onze locaties en aan voeding. Nova blijft ontwikkelen zodat er ingespeeld kan blijven worden op vragen die spelen. In Nederland is de zorgsector namelijk verantwoordelijk voor 7% van de uitstoot van broeikasgassen, 4% van het afval en 13% van het grondstoffengebruik. Met het leveren van zorg draagt de zorg dus bij aan de klimaatcrisis. Deze paradox willen we helpen doorbreken.

Duurzaamheid is daarom leidend bij de keuzes die we gaan maken en loopt door alle processen heen.

Om onderstaande hoofddoel 2. te halen, wordt gebruikgemaakt van de Milieuthermometer Zorg (MTZ). De MTZ is een milieucertificaat waarbij een intramurale zorginstelling via een set milieucriteria kan scoren op brons, zilver of goud. De criteria beslaan een breed scala aan onderwerpen waarop milieuwinst te behalen valt, zoals energie- en waterbesparende maatregelen, afvalpreventie, voedselverspilling, etc. MTZ heeft aangegeven medio 2024 een certificaat te hebben ontwikkeld voor kleinschalige zorgstichtingen, waarna wij ook het MTZ kunnen gebruiken als leidraad. Hierbij ligt de focus op gezondheidsbevordering cliënten en medewerkers, vergroten bewustwording en kennis over de impact van de zorg op het klimaat en andersom, en het nemen van maatregelen waarbij milieuwinst te behalen valt, zoals energie- en waterbesparende maatregelen, afvalpreventie, voedselverspilling en dergelijke.

Gewenst resultaat

Bijdragen aan een beter klimaat. Wij hebben de ambitie om een transformatie te realiseren door innovatie van cultuur (anders denken en doen) en middelen (zorgtechnologie en werkprocessen). Het uitgangspunt is het slim organiseren van passende zorg middels (arbeidsbesparende) zorgtechnologie en hulpmiddelen, het efficiënt inrichten van processen en meer focus op duurzaamheid door onder andere het aanstellen van een aandachtsfunctionaris (AF). Voor alle locaties wordt een 0-meting- en impactanalyse uitgevoerd ten aanzien van de MTZ (wanneer deze is gepubliceerd door het MTZ). Eind Q3 is bekend waar we staan en welk milieucertificaat ons doel gaat worden. De rest van het jaar wordt toegewerkt naar dit doel om eind 2024 hier naar toe te werken.

3. Verstevigen van relaties met cliënten en hun naasten, medewerkers en netwerkpartners (trekker RvB portefeuillehouder HRM)

Er wordt getracht meer te verbinden met cliënten en hun naasten door het vergroten van de inzet van DVIE, er worden kijkmomenten op de groepen georganiseerd en er zullen er komend jaar open dagen plaatsvinden. Daarnaast zal de cliëntenraad opnieuw een dag voor ouders organiseren om meer samen te komen. Het doel is om een goede samenwerking tussen zorgverleners en ouders te bevorderen, waarbij gelijkwaardige gesprekken plaatsvinden en alle partijen zich inzetten voor de optimale ontwikkeling van het kind. Dit houdt in dat zowel medewerkers van Nova als ouders, open en respectvol met elkaar communiceren, elkaars inzichten en perspectieven waarderen en samenwerken. Dit geldt ook voor de samenwerking met onze netwerkpartners. Dit jaar wordt meer contact met netwerkpartners gezocht en verstevigd. Het werven en behouden van personeel is van groot belang om zorg te blijven verlenen aan onze cliënten en draagt direct bij aan het dichtens van de zorgkloof. De medewerkers van Nova zijn betrokken en loyaal. Nova wil graag deze uitgangspunten behouden en daarom ook komend jaar goed werkgeverschap prioriteit geven.

Wanneer medewerkers goed werkgeverschap ervaren is dat een belangrijke reden om te blijven en heeft het aantrekkingskracht op potentiële nieuwe medewerkers. We hebben de ambitie om werkgeluk te realiseren voor medewerkers door in te zetten op vijf onderwerpen:

- » Werving en instroom
- » Bezetting
- » Leren en ontwikkelen
- » Duurzame inzetbaarheid
- » Leiderschapsontwikkeling.

Voor de zorgcoördinatoren zien we een belangrijke rol weggelegd. De gewenste ontwikkeling waarbij van medewerkers gevraagd wordt meer verantwoordelijkheid te nemen en zelfstandige werkzaamheden uit te voeren, behoeft een andere leiderschapsstijl (coachen en stimuleren).

Gewenst resultaat

Meer betrokken cliënten en hun naasten. Duurzaam inzetbare medewerkers: voldoende instroom, goede bezetting, laag verzuim, lage uitstroom en goed toegeruste medewerkers die veel werkplezier/geluk ervaren. Een kwalitatief zorg- en dienstenportfolio dat sterk gepositioneerd kan worden in ons eigen werkgebied en de regio.

Jaardoelen 2024

De bovengenoemde speerpunten worden in onderstaande jaardoelen van 2024 uitgewerkt. Deze zijn gericht op het realiseren van het meerjarenplan van Nova. We willen deze ambitie op een vernieuwende, ondernemende en maatschappelijk verantwoorde manier bereiken. De doelen van 2024 zijn verdeeld onder het hoofddoel uit het meerjarenplan waar ze betrekking op hebben.



1. Nova verbetert haar bedrijfsvoeringsprocessen en maakt deze toekomstbestendig.

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
1.1. Behalen van strategische doelstellingen en gezonde financiën zijn met elkaar in balans.	1.1.1 Opmaken van de investeringskalender. 1.1.2 Gestandaardiseerde pakketten testen en verder implementeren.	» Een investeringskalender voor 2024 is opgemaakt, waaronder o.a. Reservering kosten voor realisatie van 5 extra 1 op 1 ruimte voor verruiming van dit zorgaanbod; Verduurzaming zoals elektrificatie wagenpark; Werkklimaat zoals: Airco's, Tag Systeem, interieur en herinrichting, achterstallig onderhoud (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering, wordt elk kwartaal geëvalueerd). » Er is voldoende liquiditeit om de kosten voor twee maanden op te vangen (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering, wordt elke maand geëvalueerd). » De pakketten zijn uitvoerig getest in de praktijk en weerspiegelen de praktijk voldoende, zo nodig zijn de pakketten bijgesteld (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering, Q3). » De begrote pakketten sluiten aan bij de realisatie, zo nodig zijn de pakketten bijgesteld (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering, Q3). » De pakketten zijn geïntegreerd in het zorgproces door de gedragswetenschappers en zorgcoördinatoren (RvB, Q4).
1.2 Nova verstevigt de backoffice en administratie.	1.2.1 Backoffice en hun takenpakket wordt uitgebreid. 1.2.2 Systemen en overzichten worden geëvalueerd en wanneer mogelijk samengevoegd en gemigreerd om aantallen terug te dringen. 1.2.3 AO/IC wordt herschreven a.d.h.v. de verbeterlagen.	» Backoffice wordt uitgebreid met inzet van (financiële) administratieve ondersteuning en zorgadministratie (RvB portefeuillehouder HRM, Q3). » Backoffice wordt uitgebreid met beleid-/kwaliteitsmedewerkers die zich specifiek richten op beleid en kwaliteit waardoor de zorg hiervoor meer wordt gewaarborgd (RvB, Q3). » Zorgadministratie wordt niet meer uitbesteed en is binnen de organisatie gehaald. Dit maakt de zorgadministratie robuuster en inzichtelijker (RvB, Q3). » Systemen en overzichten worden geëvalueerd en wanneer mogelijk samengevoegd en gemigreerd om aantallen terug te dringen (AF, Q3). » AO/IC is aangepast a.d.h.v. de verbeterlagen (RvB, Q3).

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
1.3 Nova migreert het ECD naar het ECD van een nieuwe aanbieder.	1.3.1. Verschillende ECD's zijn afgewogen a.d.h.v. wensen/eisen & prioriteit lijst (MoSCoW methode). 1.3.2. Met de aanbieder wordt een migratie- en integratieplan gemaakt. ECD wordt ingericht naar wensen en eisen; 1.3.3. Gegevens worden gemigreerd en het nieuwe ECD wordt geïntegreerd in de organisatie. 1.3.4. Meerdere werknemers worden opgeleid voor de zorgadministratie. 1.3.5. Ingerichte ECD worden getoetst door bestuur, systeembeheer, sleutelposities. 1.3.6. Zorgadministratie wordt een maand schaduw gedraaid. Na succes volledig overstappen. 1.3.7. Evaluatie verrichten of de gestelde eisen ook uitvoerbaar zijn zoals verwacht, door bestuur, sleutelposities en begeleiders.	» De voor- en nadelen van verschillende aanbieders worden tegen elkaar afgewogen en er wordt advies geschreven voor de RvT, OR en cliëntenraad (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering en AF systeembeheerder, Q1) » Risicoanalyse, preventieve maatregelen en actielijst is opgesteld voor de overstap en implementatie (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering en AF systeembeheerder, Q1). » Afgewogen beslissing is gemaakt (RvT, CR, OR, AF worden meegenomen) (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering en AF systeembeheerder, Q2). » Nieuwe ECD is in gebruik en gegevens zijn succesvol gemigreerd (RvB portefeuillehouder bedrijfsvoering en AF systeembeheerder, Q2 en Q3). - Nova is directe afnemer van het ECD i.p.v. een tussenpartij. Hierdoor worden de lijnen korter. - Daarnaast heeft Nova de volledige regie over het ECD. - Zorgregistratie en declaratie loopt efficiënter en accurater; - PGB's en IBO's lopen via het (nieuwe) ECD; - ECD sluit aan op de behoeften van Nova, waardoor de zorgverantwoording beter aansluit bij de zorgcyclus van Nova.

2. Nova focust op duurzaamheid.

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
2.1 Nova zet zich in voor het terugbrengen van de CO2 footprint en energieverbruik.	2.1.1 Opstellen van een duurzaamheidsplan voor Nova gericht op onder andere het terugbrengen van de CO2 footprint, energieverbruik, verbeteren van het klimaat met de focus op leefbare gebouwen en achterstallig onderhoud. 2.1.2 Aanstellen van aandachtsfunctionaris op gebied van duurzaamheid; 2.1.3 Opzetten van thuiswerkbeleid met ingang van 1 januari 2024; 2.1.4 Nemen van maatregelen waarbij milieuwinst te behalen valt zoals: terugdringen van gebruik dieselmotoren, digitale administratie, afvalpreventie, voedselverspilling, energie- en waterbesparende maatregelen.	» Aandachtsfunctionaris Duurzaamheid is aangesteld (RvB, Q1). » Opzetten van een thuiswerkbeleid met ingang van 1-1-2024 (RvB portefeuillehouder HRM, Q1). » Duurzaamheidsplan is opgesteld in samenwerking met de AF Duurzaamheid (RvB portefeuillehouder Kwaliteitszorg en AF, Q2). Hierin komen de volgende maatregelen terug waarbij milieuwinst te behalen valt: - Minder gas-, licht- en waterverbruik per locatie doordat meer medewerkers thuis kunnen werken - Minder uitstoot per Nova vervoer - Minder printen en meer focus op digitale administratie - Afvalpreventie en voedselverspilling - Verminderen van energieverbruik (zoals verlichting vervangen door LED binnen de locaties) » Het duurzaamheidsplan zal elk kwartaal geëvalueerd worden (RvB portefeuillehouder Kwaliteitszorg).
2.2 Nova verbetert het klimaat en focust zich op leefbare gebouwen en achterstallig onderhoud.	2.2.1 Herinrichten van de groepslocaties door de Beleving (toekomstbestendig, aantrekkelijk, modern en duurzaam); 2.2.2 Plaatsen van digiborden op locaties; 2.2.3 Vaste schermen op locaties laten plaatsen; 2.2.4 Verdere vergroening van de tuinen/ buitenruimten; 2.2.5 Update van de badkamer en toiletten: eco stortbakken installeren, wastafels met drukkноп kranen; 2.2.6 Plaatsen van aircosystemen;	» Aircosysteem op alle locaties. (RvB, Q1). » Groene en ontwikkelingsgerichte speeltuinen. (RvB, Q2). » Nieuwe inrichting op de groepen en bijbehorende tuinen dat toekomstbestendig, aantrekkelijk, modern en duurzaam is (RvB, Q4). » Achterstallig facilitair onderhoud is geheel bijgewerkt (RvB, Q4). » Digiborden en vaste schermen op alle locaties. » Kwalitatief materiaal dat minimaal 5 jaar meegaat (RvB, Q4). <i>Een effect van deze genomen acties zal tevens de medewerkerstevredenheid (het vergroten van werkgeluk, verbeteren van de arbeidsomstandigheden zijn) maar ook de kwaliteitszorg (denk aan creëren van meer ruimte, spelmogelijkheden uitbreiden, ontwikkelingsgerichte inrichting) verbeteren.</i>

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
	2.2.7 Opsplitsen van groepsruimte groep Zon, Landsmeer en meer groepsruimte creëren Groep Pluto, Kruitberg.	
2.3 Nova heeft inzicht in het verzuimportaal met de verzuimcijfers per afdeling door de samenwerking met arbodienst Szamen.	2.3.1 Afstemmen samenwerking met Szamen, ondertekenen overeenkomst voor OR en bestuur; 2.3.2 Toestemmingsformulier van medewerkers in verzuim ontvangen; 2.3.3 Goede overdracht van arbodienst Everybodyworks naar Szamen; 2.3.4 Scholing Verzuimsignaal organiseren; 2.3.5 Het stoplichtmodel tegen verzuim wordt aangehouden.	» Meer inzicht in het verzuimportaal met de verzuimcijfers per afdeling (RvB portefeuillehouder HRM, Q2). » Preventie en terugdringen van frequent en langdurig verzuim (RvB portefeuillehouder HRM, Q2).

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

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
3.1 Medewerkers zijn vakbekwame professionals die zich continu ontwikkelen en voldoen aan de wettelijk gestelde eisen (human capital).	3.1.1 Er wordt eenduidig inwerkprogramma opgesteld zodat elk team voor een warm welkom kan zorgen van nieuwe medewerkers. 3.1.2 Scholingsplan 2024 bevat tevens specialisaties en doorgroeimogelijkheden. 3.1.3 RvB volgt scholing in overleg met RvT. 3.1.4 Zorgcoördinator coacht driemaal per week één uur het team aan op de groep. 3.1.5 (Bij)scholing van Team Nova wordt vergroot en gericht ingezet. 3.1.6 Het EVC programma wordt opgenomen in het personeelsbeleid. 3.1.7 Senior Functies worden effectiever ingezet. 3.1.8 Er worden 2 extra vrijwilligers aangesteld.	» Het inwerkprogramma is herschreven en opgenomen in het vernieuwde personeelsbeleid (RvB portefeuillehouder HRM, Q2) met als gevolg; - Realistisch verwachtingspatroon - Duidelijke rolverdeling - Betere opvang door collega's - Medewerkers krijgen meer inzicht in werkprocessen binnen Nova. » Elk kwartaal wordt scholing aangeboden, zowel individueel als in teamverband. Scholing en coaching op het gebied van inhoudelijke deskundigheid (DSM), attitude aspecten maar ook het (blijven) aanbieden van de jaarlijkse training op onze (hoofd)methodieken (RvB portefeuillehouders Kwaliteitszorg en HRM, wordt elk kwartaal geëvalueerd). » Zorgcoördinator coacht driemaal per week een uur de groepen en integreert de adviezen van de gedragswetenschappers (RvB portefeuillehouder HRM, Q2). » Senior pedagogisch medewerkers volgen het EVC- programma en zijn SKJ geregistreerd. Tevens zal het EVC- programma opgenomen worden in het personeelsbeleid (RvB portefeuillehouder HRM, Q3). » De doorgroeimogelijkheden worden vergroot (RvB, Q4). » Vergroting beschikbaarheid vakliteratuur (RvB portefeuillehouder Kwaliteitszorg, Q3). » Het percentage SKJ geregistreerde personeel neemt toe met 8 FTE (RvB, Q2). » De inzet externe inhuur van ZZP'ers wordt teruggedrongen en er wordt alleen eigen ZZP inzet bij verzuim en uitval (RvB portefeuillehouder HRM, Q3). » Social return % wordt verhoogd met 5% (RvB portefeuillehouder HRM en RvB portefeuillehouder Kwaliteitszorg, wordt elk kwartaal geëvalueerd).
3.2 Personeelsplanning en duurzame inzetbaarheid worden geïntegreerd binnen Nova, er wordt op gecoacht en gestuurd.	3.2.1. Beleid strategische personeelsplanning wordt opgesteld en geïntegreerd.	» Beleid strategische planning is opgesteld en geheel geïntegreerd (RvB portefeuillehouder HRM, Q3) - Aantrekken en behouden van meer HBO en WO geschoold personeel - (Bij)scholing van personeel vergroten en gericht inzetten - Effectiever inzetten van senior functies

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
	3.2.2. Input uit exitgesprekken en beoordelings- en ontwikkelgesprekken wordt meegenomen in beleid. 3.2.3. Aantrekken en behouden van meer HBO en WO geschoold personeel. 3.2.4. Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om arbeidsproblematiek op te vangen in de vorm van een samenwerking voor extra FTE voor op de groepen. .	» Functiehuis van Nova is volledig herzien en geüpdatet (RvB portefeuillehouder HRM en HR adviseur, Q3). » 1 op 1 coaching van de zorgcoördinatoren door HR (RvB, zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers, wordt elk kwartaal geëvalueerd). » De werkdruk wordt verlaagd wat een positieve invloed heeft op het verzuim (RvB, MTO, Q4). - Werkomstandigheden zijn verbeterd. - Verhoogde duurzame inzet van personeel. - Inzet van ZZP'ers wordt teruggedrongen » Er is contractuele samenwerking aangegaan die Nova de mogelijkheid biedt Nova te helpen binnen de arbeidsmarktproblematiek met als doel extra FTE op de groepen door extra ondersteuning dmv meer personeel op de groepen en een grotere flexibele schil (RvB portefeuillehouder HRM, Q2).
3.3 Nova verbetert het contact met ouder(s)/verzorger(s) en het systeem van de cliënten.	3.3.1 Organiseren van Nova contactmomenten met het systeem, zoals structurele binnenloop dag op de locaties en ouderavonden. 3.3.2 Opties nagaan voor ouderapp en dit mogelijk organiseren. 3.3.3 Onderzoek doen naar netwerkpartners en creëren nieuwe samenwerkingsverbanden.	» Op gebied van betrokkenheid scoort Nova gemiddeld een 7,1 (MTO, 2024, RvB, Q4). » De zorgcoördinatoren krijgen op verzoek tevens een melding via Pluriform om bij te houden wanneer een incident is geweest (in plaats van alleen de betrokken gedragswetenschapper) om goede nazorg te kunnen bieden (AF systeembeheer, Q1). » Georganiseerd informeel samen zijn om onderlinge contacten te stimuleren en de binding te behouden (OR, CL, RvB, Q4) » Lidmaatschap Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). » Nova sluit aan bij het ' Platform Kleine Leden' en het bestuur neemt zowel fysiek als digitaal deel aan verschillende sessies bij het VGN. » Nova sluit aan bij het 'Platform Sessie Jeugd' en het bestuur neemt zowel fysiek als digitaal deel aan verschillende sessies bij het VGN. » Nova onderzoekt mogelijke inschrijving bij branchevereniging passend bij de stichting.

(Sub)doelen Jaarplan 2024	Acties en projecten	Resultaat van de genomen acties en projecten (trekker, planning)
		» Onderzocht wordt welke netwerkpartners een bijdrage kunnen leveren voor de doelgroep van Nova, denkend aan logeeropvang, onderzoek en diagnostiek en een flexibele schil. » Nova (waaronder bestuur en sleutelposities) neemt deel aan verschillende netwerkgelegenheden op het gebied van jeugd- en gehandicaptensector zoals de zorgmarkt in bepaalde gemeenten, conferenties en bijeenkomsten via bijvoorbeeld kenniscentrum verstandelijk gehandicaptenzorg (KLIK).
3.4 Nova heeft een informatieplatform (werknaam: Intranet) met alle nodige informatie voor werknemers.	3.4.1 Opzetten en implementeren van een informatieplatform (werknaam: Intranet) met nodige informatie voor medewerkers via een online portaal voor medewerkers via www.novacentrum.nl. 3.4.2 Meer toegang creëren tot vakliteratuur door toegang tot digitale kennisportalen en uitbreiding bibliotheek.	» Medewerkers kunnen informatie zoals: werkinstructies, kwaliteitshandboek + protocollen en producten makkelijker vinden (RvB portefeuillehouder Bedrijfsvoering en Kwaliteitszorg en AF, Q4); » Digitale trainingen via één systeem (RvB portefeuillehouder Bedrijfsvoering en Kwaliteitszorg en AF, Q4); » Makkelijk communicatieplatform voor medewerkers (kennis delen en vergroten betrokkenheid) (RvB portefeuillehouder Bedrijfsvoering en Kwaliteitszorg en AF, Q4).