



JAAR- EN KWALITEITSPLAN 2026

Met een stevige basis groeien we samen verder

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	3
NOVA PROFIEL	5
KADERS VOOR KWALITEIT, VEILIGHEID & GOVERNANCE	8
KWALITEITSBEELD	12
KEY PERFORMANCE INDICATORS	16
JAARDOELEN 2025	20
STRATEGISCHE RISICO ANALYSE	26

INTRODUCTIE

Sinds onze oprichting in 2019 heeft Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (hierna: Nova) zich samen met een bevlogen en deskundig team met overtuiging ontwikkeld tot een herkenbare en gewaardeerde aanbieder binnen de jeugd- en gehandicaptenzorg. We kijken met trots terug op wat we in korte tijd hebben neergezet, maar richten ons vooral met energie op de kansen en uitdagingen die voor ons liggen.

De afgelopen jaren is Nova uitgegroeid van een kleinschalige zorgaanbieder tot een organisatie met een breed, specialistisch en toekomstgericht aanbod. In 2025 hebben we, in nauwe samenwerking met medewerkers, ouders, cliënten en partners, onze missie, visie en koers opnieuw vastgesteld. Dit herijkingsproces heeft niet alleen bevestigd waar wij als organisatie voor staan, maar ook helder gemaakt welke richting we de komende jaren met vertrouwen inslaan.

Het jaar- en kwaliteitsplan 2026 borduurt voort op deze koers en sluit nauw aan bij de actuele ontwikkelingen in de zorgsector. De zorgvraag wordt complexer, ketensamenwerking intensiever en de verwachtingen richting zorgaanbieders scherper. Ook binnen onze eigen organisatie is sprake van groei en beweging: een lerende organisatie vraagt om wendbaarheid, professionalisering en aandacht voor onze medewerkers. Juist die dynamiek biedt kansen om onze zorgkwaliteit, deskundigheid en het werkplezier verder te versterken. Het afgelopen jaar hebben we belangrijke stappen gezet in het vormgeven van het Nova-kwaliteitskader, het actualiseren van onze methodische werkwijze en het doorontwikkelen van de Nova-cultuur. De introductie van de Nova-app en de positieve terugkoppeling van de HKZ-auditor onderstrepen dat we op de goede weg zijn. Tegelijkertijd vraagt onze groei om blijvende aandacht voor cultuur, leren en reflectie. Dit blijft een belangrijk focuspunt voor de komende periode.

- In dit jaar- en kwaliteitsplan staan drie speerpunten centraal:**
- » Het versterken van kwaliteit en professionaliteit
 - » Het bevorderen van werkplezier, teamsamenwerking en eigenaarschap
 - » Het vergroten van doelmatigheid, duurzaamheid en innovatie

In voortdurende dialoog met cliënten, hun families en onze teams hebben we gezamenlijke doelen bepaald. Daarmee ligt er een stevige basis om de acties uit dit plan in 2026 met elkaar te realiseren. De inzet, betrokkenheid en het eigenaarschap van iedereen binnen Nova zijn daarbij onmisbaar.

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

Raad van Bestuur



NOVA PROFIEL

Nova is een gespecialiseerd centrum voor kinderen en jongeren, gericht op het versterken van hun ontwikkeling, zelfredzaamheid en toekomstperspectief. We bieden zorg op maat die nauw aansluit bij de unieke behoeften van iedere cliënt en diens omgeving. Ons deskundige en betrokken team werkt vanuit een persoonlijke en warme benadering, waarbij samenwerking, betrouwbaarheid en kwaliteit leidend zijn. Door continu te evalueren en te leren, zorgen we ervoor dat onze ondersteuning aansluit bij wat kinderen, jongeren en hun families écht nodig hebben. We creëren een veilige, voorspelbare en stimulerende omgeving waarin ieder kind en iedere jongere de ruimte krijgt om in eigen tempo te groeien. Vanuit professionaliteit en oprechte aandacht bouwen we aan duurzame ondersteuning die zichtbaar bijdraagt aan het dagelijks leven en het toekomstperspectief van onze cliënten.

In 2026 hebben we onze missie en visie vernieuwd, in nauwe samenwerking met medewerkers, cliënten, ouders en samenwerkingspartners. Deze herijking markeert een belangrijke stap in de verdere ontwikkeling van Nova. Het biedt richting voor de komende jaren, waarin we blijven investeren in professionalisering, kwaliteit, digitalisering, innovatie en samenwerking. Met dezelfde warmte en betrokkenheid die ons kenmerkt, blijven we bouwen aan toekomstbestendige zorg die écht verschil maakt. Door samen te werken, in verbinding te blijven en maatwerk te bieden, blijven we trouw aan onze belofte:

Herijking van missie en visie in 2026

Onze nieuwe missie luidt: "Met aandacht, groeien we samen."

Deze missie weerspiegelt dat aandacht en nabijheid de basis vormen van de zorg die wij bieden. Door met volledige aandacht aanwezig te zijn – bij het kind, bij het gezin en bij elkaar – creëren we een fundament waarin groei mogelijk wordt. Het is onze overtuiging dat kinderen en jongeren zich ontwikkelen wanneer zij zich veilig, gezien en gesteund voelen. Samen betekent voor ons: in verbinding met het gezin, met onze teams, met het netwerk rondom het kind, en met elkaar als organisatie.

Onze nieuwe visie is: "Met maatwerk als basis, vergroten we onze impact."

Met deze visie benadrukken we dat geen enkel kind hetzelfde is en dat zorg altijd aansluit op de unieke behoeften, talenten en omstandigheden van het individu. Door maatwerk centraal te stellen en te investeren in kwaliteit, vakmanschap, innovatie en samenwerking, vergroten we de positieve impact die onze zorg heeft op het leven van kinderen, jongeren en hun families. Deze visie vormt een kompas voor de komende jaren en sluit aan bij de beweging naar toekomstgerichte, flexibele en kwalitatieve zorg.

De cultuur binnen Nova wordt gekenmerkt door warmte, betrokkenheid en een sterk gemeenschapsgevoel. Kinderen, jongeren en gezinnen geven aan dat zij zich welkom en veilig voelen. Medewerkers omschrijven Nova als een organisatie waar verantwoordelijkheid, vertrouwen en menselijkheid centraal staan. Door korte lijnen en een persoonlijke benadering kent iedereen elkaar. Dat zorgt voor een sfeer waarin professionals zich vrij voelen om initiatief te nemen, te leren en te groeien – en waarin cliënten met vertrouwen kunnen bouwen aan hun ontwikkeling.

"Met aandacht, groeien we samen."

Onze cultuur: warm, kleinschalig en verbonden

De cultuur van Nova wordt gekenmerkt door warmte, verbondenheid en professionaliteit. Kinderen en ouders geven aan dat zij zich welkom en veilig voelen. Onze locaties zijn kleinschalig ingericht, huiselijk en overzichtelijk.

Medewerkers omschrijven Nova als een organisatie waar mensen elkaar kennen, waar aandacht is voor het individu en waar samenwerking en verantwoordelijkheid centraal staan. We vinden het belangrijk om een omgeving te creëren waarin medewerkers zich vrij voelen om initiatief te nemen, te leren en te groeien. Deze cultuur draagt direct bij aan de kwaliteit van onze zorg.

Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn in 2026 opnieuw herijkt als de basis van wie we zijn en hoe we werken:

Bevlogen

We zetten ons met passie in voor kinderen en jongeren. Onze bevlogenheid zie je terug in onze toewijding, energie en het geloof dat elk kind kan groeien.

Deskundig

Professionele kennis en kwaliteit vormen de basis van onze zorg. We werken methodisch, evalueren continu en ontwikkelen onszelf voortdurend. Onze HKZ-certificering en onze multidisciplinaire teams onderstrepen dit.

Verbonden

We werken vanuit relatie. Verbondenheid met kinderen, ouders, collega's en ketenpartners is essentieel voor effectieve zorg. We geloven in samenwerken, afstemmen en elkaar versterken.

Deze kernwaarden vormen de leidraad in ons handelen, in onze samenwerking en in de keuzes die we als organisatie maken.



Pedagogische uitgangspunten

Onze pedagogische visie is gebouwd op drie principes: kleinschaligheid, deskundigheid en spelenderwijs leren. Wij werken vanuit:

- » Kleinschalige groepen van maximaal acht kinderen, waardoor we rust, veiligheid en aandacht kunnen garanderen.
- » Vaste en voorspelbare structuur, met duidelijke verwachtingen en een helder dagprogramma.
- » Spelenderwijs leren, waarbij kinderen worden uitgedaagd in activiteiten die motiverend en betekenisvol zijn.
- » Specialistische begeleiding, ondersteund door gedragswetenschappers en therapeuten zoals logopedisten, ergotherapeuten, fysiotherapeuten, muziektherapeuten en PMT-coaches.
- » Een geïntegreerde aanpak, waarbij we samenwerken als één team rondom het kind en de ouders nauw betrekken bij het zorgproces.

Deze pedagogische basis maakt dat kinderen en jongeren zich veilig voelen om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en stappen vooruit te zetten.

Zorgaanbod en werkwijze

Nova biedt een breed en samenhangend zorgaanbod dat aansluit op diverse ontwikkelbehoeften en leeftijden. We bieden onder andere:

- » dagbehandeling
- » naschoolse behandeling
- » ambulante begeleiding
- » schoolbegeleiding
- » coaching
- » therapieën (zoals logopedie, PMT, muziektherapie en fysiotherapie)
- » diagnostiek en observatie
- » ouderondersteuning en opvoedcoaching

Elke cliënt ontvangt een persoonlijk zorgplan, opgesteld in samenwerking met ouders, gedragswetenschappers en het zorgteam. We werken doelgericht, volgen de voortgang nauwkeurig en evalueren periodiek om te zorgen dat de zorg aansluit bij wat het kind op dat moment nodig heeft.

Locaties en werkgebied

Nova werkt vanuit vijf locaties in Amsterdam Zuidoost, één locatie in Landsmeer en een kantoor in Utrecht. Ambulante begeleiding bieden we in Utrecht west zoals Ronde Venen, Gooise meren, en Abcoude, Zaanstad waaronder Purmerend, Zandijk, Oost en West Zaan, Adam, Volendam, Landsmeer, Stichtse Vecht zoals Breukelen, Loenen, Maarssen en Kockengen, Aalsmeer, Amstelveen en Amsterdam. Deze spreiding maakt dat we dichtbij families staan en goed kunnen samenwerken met lokale partners.



KADERS VOOR KWALITEIT, VEILIGHEID & GOVERNANCE

Bij Nova werken we vanuit een stevig en zorgvuldig opgebouwd fundament van wettelijke, normatieve en governancekaders die richting geven aan hoe wij elke dag veilige, zorgvuldige en professionele ondersteuning bieden. Deze kaders bepalen hoe wij kwaliteit, veiligheid, professionaliteit en transparant bestuur vormgeven. Ze zorgen ervoor dat onze organisatie verantwoord, toetsbaar en in lijn met de sectorale standaarden opereert, en ondersteunen ons in het realiseren van mensgerichte, betrouwbare en toekomstbestendige zorg. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste wetten, kwaliteitsnormen en governance principes waaraan Nova zich conformeert. We laten zien hoe deze kaders niet alleen structuur bieden, maar ook bijdragen aan een lerende organisatie waarin reflectie, verantwoording, medezeggenschap en samenwerking centraal staan. Hiermee leggen we een helder fundament voor het borgen van kwaliteit, het versterken van leiderschap en het waarborgen van vertrouwen van cliënten, ouders, medewerkers en ketenpartners.

Wettelijke en normatieve kaders

Nova werkt binnen alle wettelijke en normatieve kaders die gelden voor de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. Ons kwaliteits- en governance kader is opgebouwd en gebaseerd op de relevante wet- en regelgeving die richting geeft aan verantwoord handelen, veilige zorg en continue verbetering. De Governancecode Zorg 2022 vormt hierbij een belangrijk fundament. Deze code beschrijft de normen voor goed bestuur, professioneel toezicht, transparantie en integriteit, en ondersteunt ons in het waarborgen van verantwoord en toetsbaar handelen.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geeft richting aan onze verplichtingen rondom veilige zorg, effectieve klachtenbehandeling en het voorkomen van incidenten. Nova heeft hiervoor een stevig kwaliteits- en meldsysteem ingericht, inclusief een toegankelijke klachtenregeling, een onafhankelijke klachtenfunctionaris en een actieve MIC/MIM-cultuur. De deskundigheid van medewerkers wordt geborgd door structurele scholing en professionele ontwikkeltrajecten.

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) vormt een belangrijke pijler. Deze wet benadrukt het belang van inspraak van cliënten en ouders en geeft de Cliëntenraad wettelijke rechten om invloed uit te oefenen op beleid en besluitvorming. Hiermee bevorderen we niet alleen participatie, maar ook kwaliteit, toegankelijkheid en transparantie van zorg.

Binnen de gehandicaptenzorg sluiten we aan bij het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, waarin waardegedreven zorg, multidisciplinaire samenwerking en de lerende organisatie centraal staan. De rol van medewerkers en de Cliëntenraad is hierin expliciet verankerd. Tot slot voldoet Nova aan de normen van HKZ 143 en ISO 9001, waarmee we aantonen dat onze processen systematisch worden beheerst, geëvalueerd en voortdurend worden verbeterd. Daarnaast voldoet Nova aan alle eisen van de Jeugdwet, waaronder de kwaliteitsnormen voor jeugdhulp. Dit betekent dat we werken met gekwalificeerde professionals, passende ondersteuning bieden die aansluit bij de individuele zorgvraag en voortdurend evalueren of de hulp effectief is. Ontwikkeling, veiligheid en samenwerking in de keten staan hierin centraal.

Informatiebeveiliging is een essentieel onderdeel van onze organisatie. Conform de AVG en de principes van BIO-light beschermen wij persoonsgegevens zorgvuldig en borgen we privacy, dataminimalisatie en beveiliging in al onze systemen en processen. We beschikken over verwerkersovereenkomsten, een datalekprocedure en voeren jaarlijks een privacy audit uit.

In 2026 toetsen wij ons handelen en beleid aan de volgende kernkaders:

- » Wkkgz: klachtenregeling, MIC/MIM-procedures, deskundigheidsbevordering.
- » AVG: privacyreglement, dataminimalisatie, datalek procedure, privacy audit.
- » Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling: verplichte scholing, afwegingskader, samenwerking met Veilig Thuis.
- » Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg: persoonsgerichte zorg, multidisciplinaire samenwerking en kwaliteitscyclus.
- » Jeugdwet: toegankelijkheid, tijdigheid, veiligheid en verantwoording aan gemeenten.

Gezamenlijk vormen deze wettelijke en normatieve kaders het fundament van onze kwaliteit, veiligheid en manier van werken. Ze geven richting aan onze dagelijkse praktijk, ondersteunen een cultuur van vertrouwen en verantwoording en versterken ons vermogen om hoogwaardige, toekomstbestendige en mensgerichte zorg te bieden.

Governance en Medezeggenschap

Een transparante en goed functionerende governance-structuur is essentieel voor het borgen van kwaliteit, veiligheid en continuïteit binnen Nova. Wij werken vanuit de principes van de Governancecode Zorg, met duidelijke rollen, verantwoordelijkheden en checks & balances tussen de Raad van Bestuur (RvB), Raad van Toezicht (RvT), Ondernemingsraad (OR) en Cliëntenraad (CR). Deze structuur waarborgt dat strategische keuzes zorgvuldig worden afgewogen en dat de belangen van cliënten, medewerkers en ketenpartners optimaal worden behartigd.

Nova borgt een heldere scheiding tussen bestuur, toezicht en medezeggenschap, maar ook een intensieve samenwerking. De verhouding is gebaseerd op:

- » transparante informatievoorziening,
- » gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit en veiligheid,
- » regelmatige driehoeksoverleggen,
- » jaarlijkse evaluaties van governance.

Deze samenwerking draagt bij aan een lerende organisatie en zorgt ervoor dat strategische keuzes breed gedragen zijn.

Raad van Bestuur (RvB)

De Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor het functioneren van Nova als geheel. De RvB geeft leiding aan de organisatie en is verantwoordelijk voor:

- » Realisatie van de missie, visie en strategische doelstellingen.
- » Kwaliteit en veiligheid van zorg, conform Wkkgz en het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.
- » De jaarlijkse PDCA-cyclus, systeembeoordeling en het jaar- en kwaliteitsverslag.
- » Professioneel en transparant financieel beleid, inclusief begroting, monitoring en risicobeheersing.
- » Versterken van de organisatiecultuur en het borgen van een veilige werkomgeving.
- » Verantwoordelijkheden binnen HRM, waaronder strategische personeelsplanning, scholing en duurzame inzetbaarheid.
- » Stakeholdermanagement en samenwerking met gemeenten, ketenpartners en toezichthouders.
- » Verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht.

De RvB werkt vanuit dienend leiderschap: met aandacht voor medewerkers, ruimte voor vakmanschap en focus op kwaliteit. Besluitvorming vindt plaats op basis van dialoog, transparantie en professionaliteit.

Besturingsfilosofie

Nova werkt vanuit een platte en wendbare organisatiestructuur met korte communicatielijnen. We hanteren een dienende stijl van leiderschap, waarin leidinggevenden ondersteuning bieden en medewerkers ruimte krijgen om verantwoordelijkheid te nemen. Onze besturingsfilosofie rust op drie pijlers:

1. Leren en verbeteren: We stimuleren een cultuur waarin reflectie, feedback en ontwikkeling vanzelfsprekend zijn. Fouten zien we als leermomenten. We werken systematisch aan kwaliteitsverbetering, onder meer via het Nova Kwaliteitsbeeld, interne audits, interview en opleiding.
2. Eigen verantwoordelijkheid: Verantwoordelijkheid ligt zo laag mogelijk in de organisatie. Teams hebben het mandaat om beslissingen te nemen die bijdragen aan goede zorg. Dit versterkt eigenaarschap, vakmanschap en motivatie.
3. Samenwerking als sleutel: We werken intensief samen binnen het team, met ouders en met externe partners zoals scholen, jeugdhulpinstanties en wijkteams. We geloven dat complexe zorgvragen alleen opgelost kunnen worden als iedereen rondom het kind goed samenwerkt.

Raad van Toezicht (RvT)

De Raad van Toezicht vervult een onafhankelijke toezichthoudende, adviserende en werkgeversrol. De RvT houdt toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de organisatie:

- » Toezien op kwaliteit en veiligheid van zorg en ondersteuning.
- » Toezicht houden op uitvoering van strategie, jaarplannen en beleidsdoelen.
- » Beoordelen van de begroting, financiële rapportages en jaarrekening.
- » Bewaken van risico's, continuïteit en de cultuur van verantwoord handelen.
- » Werkgeversrol richting RvB, inclusief functioneren, arbeidsvoorwaarden en evaluatie.
- » Goedkeuren van strategische besluiten (bijv. vastgoed, grote investeringen).
- » Signaleren van ontwikkelingen in de samenleving en het zorgdomein.

Daarnaast voert de RvT jaarlijks een verdiepend gesprek met professionals en de CR over kwaliteit van zorg, veiligheid en cultuur.

Ondernemingsraad (OR)

De OR vertegenwoordigt de medewerkers en draagt bij aan een gezonde, veilige en stimulerende werkcultuur. Medezeggenschap wordt gezien als een belangrijke pijler binnen het lerende en democratische karakter van Nova.

Taken en verantwoordelijkheden OR:

- » Adviseren en instemmen bij beleidswijzigingen die medewerkers raken.
- » Ondersteunen van ontwikkeltrajecten rond professionalisering, scholing en duurzame inzetbaarheid.
- » Signaleren van knelpunten in werkdruk, veiligheid en samenwerking.
- » Participeren in beleidsontwikkeling op thema's als roostering, digitalisering en HR-beleid.
- » Input leveren voor het jaarplan en de jaarlijkse evaluatie daarvan.

De samenwerking is gebaseerd op transparantie en vroegtijdige betrokkenheid. De OR wordt tijdig geïnformeerd en geconsulteerd bij beslissingen met impact op het team of de organisatie. De OR participeert daarnaast bij interne audits en risicoanalyses.

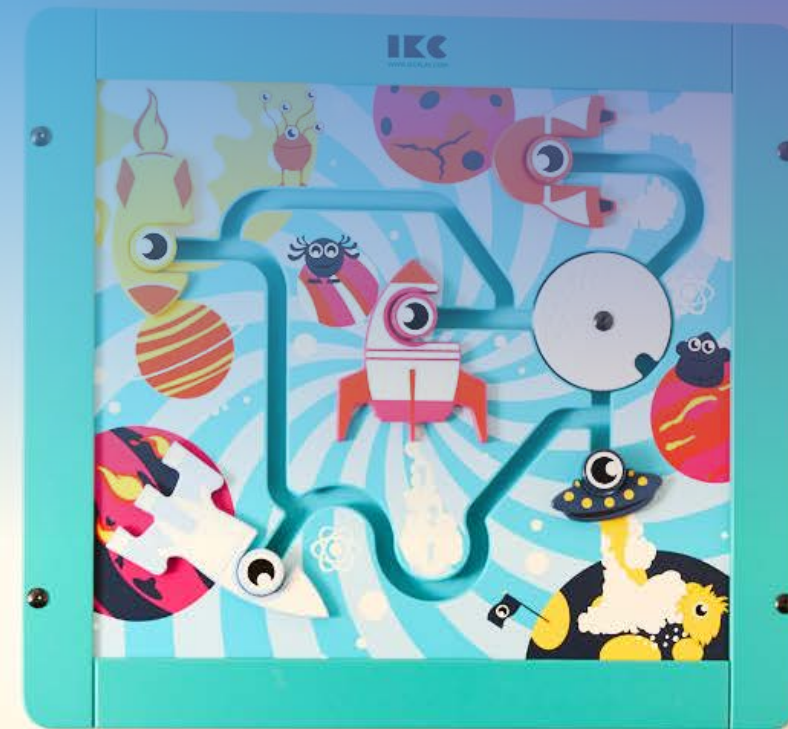
Cliëntenraad (CR)

De Cliëntenraad vertegenwoordigt kinderen, jongeren en ouders/verzorgers. De CR heeft een formele adviesrol (op basis van de Wmcz 2018) en draagt bij aan kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van cliënten. Taken en verantwoordelijkheden CR:

- » Meedenken en adviseren over thema's die cliënten direct raken
- » Feedback geven op jaarplan, kwaliteitsverslag en beleidsvoorstellen.
- » Participeren in het PDCA-proces via panels, evaluaties en kwaliteitsgesprekken.
- » Bevorderen van een open aanspreekcultuur tussen cliënten, ouders en Nova.

Cliëntparticipatie

De CR werkt nauw samen met de gedragswetenschappers, zorgcoördinatoren en het bestuur om signalen te vertalen naar verbeterpunten. De CR ontvangt structureel een terugkoppeling over de voortgang van doelen en kwaliteitsthema's.



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 2026 bouwen we verder op de ontwikkelingen van de afgelopen jaren, waarin we sterk hebben geïnvesteerd in teamontwikkeling, professionalisering en het versterken van ons menselijk kapitaal. In 2024 en 2025 hebben we belangrijke inzichten opgedaan uit onder andere het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) van Netprove (voorheen Presearch) en de cliënttevredenheidsmetingen zoals de methode Dit Vind Ik Ervan (DVIE). De resultaten hiervan vormen een belangrijke basis voor de keuzes, verbeteracties en prioriteiten in dit jaar- en kwaliteitsplan. Onze nieuwe missie en visie die wij in 2025 hebben opgesteld is direct verweven met ons kwaliteitsbeleid, onze strategische koers en onze dagelijkse praktijk.

Onze visie op kwaliteit

Nova werkt vanuit het principe dat kwaliteit begint bij aandacht, maatwerk en professionele samenwerking. Onze herijkte visie benadrukt dat zorgkwaliteit een dynamisch proces is, waarin we voortdurend blijven leren, verbeteren en innoveren. Kwaliteit betekent voor ons:

- » Cliëntgerichte zorg op maat: Onze begeleiding sluit nauw aan bij de unieke behoeften, mogelijkheden en context van het kind of de jongere.
- » Werken met evidence-based methodieken: We zetten interventies en behandelvormen in waarvan bewezen is dat ze effectief zijn.
- » Multidisciplinaire samenwerking: Gedragswetenschappers, therapeuten, begeleiders en zorgcoördinatoren werken integraal samen.
- » Continu verbeteren: Nova werkt volgens de PDCA-cyclus en gebruikt data, feedback en kwaliteitssystemen om zorg en processen structureel te verbeteren.

Deze kwaliteitsvisie is in 2026 verder aangescherpt door de komst van de Nova App, kwaliteitshandboek en producten- en methodieboek.

Kwaliteit in de uitvoering: van startplan tot evaluatie

Kwaliteit begint met een zorgvuldig opgesteld persoonlijk zorgplan, in nauwe samenwerking met ouders, het kind en betrokken professionals. In 2026 hanteren we:

- » binnen zes weken een actief startplan met risicoanalyse;
- » na drie maanden een volledig zorgplan voor zes maanden;
- » periodieke evaluaties met ouders en betrokkenen
- » wekelijkse rapportages van doelen en voortgang;
- » jaarlijkse cliënttevredenheidsmetingen via DVIE en CEM+;
- » strikte naleving van de MIC/MIM-procedures
- » actuele medicatieoverzichten en veilige medicatieprocessen;
- » gerichte bij- en nascholing en deskundigheidsbevordering voor medewerkers.

Door de uitbreiding van gedragswetenschappers per locatie krijgen teams sneller inhoudelijke ondersteuning, wat zichtbaar bijdraagt aan zowel kwaliteit van zorg als het werkplezier van medewerkers.

Zorg voor elkaar: een sterke basis voor goede zorg

Goede zorg voor cliënten is alleen mogelijk wanneer we ook goed zorgen voor onze medewerkers. In 2026 zetten we dit principe nadrukkelijk voort. We richten ons op:

- » verder bouwen aan onze Nova cultuur, een cultuur van vertrouwen, samenwerking en professionaliteit;
- » aandacht voor werkplezier, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid;
- » versterking van teamcohesie en veilige teams;
- » ruimte voor scholing, coaching en ontwikkeling;
- » Het verder implementeren van onze nieuwe missie en visie in de werkpraktijk;
- » het versterken van medewerkersparticipatie binnen beleid en kwaliteitsontwikkeling.

Het jaarplan benadrukt dat we samen sterker staan; zowel voor onze cliënten als voor elkaar als team.

Personeelsformatie: kwaliteit vraagt om sterke teams

In een krappe arbeidsmarkt blijft het werven en behouden van deskundig personeel een van de grootste uitdagingen in de zorg. Nova neemt in 2026 de volgende acties om kwaliteit en stabiliteit te borgen:

- » versterken van goed werkgeverschap en professionele ondersteuning;
- » opleidingsprogramma's op maat voor zorgcoördinatoren, begeleiders en gedragswetenschappers;
- » uitbreiding van SKJ geregistreerden en specialistische bijscholing;
- » vergroten van BBL- en stageplaatsen in samenwerking met ROC's en hogescholen;
- » aanbieden van doorgroeimogelijkheden en loopbaanpaden;
- » inzet van begeleidende intervisie en coaching naar behoefte;
- » strategische personeelsplanning en taakherschikking (waar mogelijk ondersteund door AI);
- » actief verzuimpreventie beleid en meer aandacht voor werkgelek en duurzame inzetbaarheid;
- » een warm en zorgvuldig onboardingsprogramma voor nieuwe medewerkers en per functie/locatie;
- » structurele inzet op sterke arbeidsmarktcommunicatie.

Deze aanpak sluit aan bij de meerjarenstrategie waarin Nova investeert in toekomstbestendige teams en een duurzame personeelsstructuur.

Human Capital bij Nova in 2026

Human capital is voor Nova onmisbaar: onze medewerkers vormen het hart van de organisatie. Hun kennis, vaardigheden, creativiteit en betrokkenheid bepalen elke dag de kwaliteit van zorg.

In 2026 investeren we in:

- » scholing en training op actuele thema's (autisme, LVB, hechting, agressieregulatie, ondersteunde communicatie);
- » leiderschapsontwikkeling voor zorgcoördinatoren;
- » doorgroeimogelijkheden door gesubsidieerde (bij)scholingsprogramma's;
- » coaching en begeleidende intervisie door zorgcoördinatoren, gedragswetenschappers en HR;
- » een rijke leer-werkplek voor stagiaires, zorgstudenten en nieuwe professionals;
- » reflectie en leren via begeleidende intervisie, teamoverleggen en ontwikkelgesprekken;
- » het loyaal en duurzaam binden van medewerkers via onze vernieuwde missie, visie en kernwaarden;
- » digitale vaardigheden en veilig werken (AVG, cyberveiligheid)

Deze investering zorgt ervoor dat ons team meegroeit met de complexiteit van de zorgvraag en de ontwikkelingen in de samenleving.

Aandacht, aanwezigheid & maatwerk in personeelsinzet

Nova werkt nooit met vaste normeringen per groep: de personeelsbezetting wordt dagelijks afgestemd op de zorgzwaarte, groepssamenstelling en individuele behoeften van cliënten. We werken met:

- » vaste teams per locatie,
- » gedragswetenschappers die structureel aanwezig zijn,
- » therapeuten en begeleiders die nauw samenwerken,
- » maatwerkroosters om optimale ondersteuning te bieden.

Deze flexibiliteit is een belangrijk onderdeel van onze kwaliteit en veiligheid.

Systeembeoordeling en Kwaliteitsinstrumenten 2026

In 2026 blijft Nova werken met een breed palet aan kwaliteitsinstrumenten om de kwaliteit van zorg, veiligheid, professionaliteit en bedrijfsvoering structureel te monitoren en te verbeteren. Deze systematiek vormt de ruggengraat van ons kwaliteitsbeleid en sluit aan bij de herijkte missie en visie van dit jaar. Nova streeft naar een transparante, lerende en betrouwbare organisatie, waarin bestuur, toezicht en medezeggenschap samen zorgen voor continue ontwikkeling. De systeembeoordeling helpt ons om onderbouwde conclusies te trekken over de werking van het kwaliteitssysteem, de mate waarin onze kwaliteitsdoelstellingen worden gerealiseerd en waar verbeterkansen liggen. De jaarlijkse systeembeoordeling wordt opgenomen in het Jaar- en Kwaliteitsverslag 2026 en resulteert in concrete verbeteracties die worden opgenomen in het verbeterregister. De inzichten zijn afkomstig uit een combinatie van interne en externe kwaliteitsmetingen, signalen uit de organisatie, gesprekken, audits, tevredenheidsonderzoeken en meldingen.

Doelen van de systeembeoordeling

De systeembeoordeling in 2026 richt zich op:

- » het toetsen van de effectiviteit van het kwaliteitssysteem;
- » het beoordelen van de realisatie van onze kwaliteitsdoelstellingen;
- » het identificeren van risico's en verbeterpunten;
- » het versterken van transparantie richting cliënten, medewerkers, bestuur, raad van toezicht en externe partijen;
- » het verbinden van data, praktijkervaringen en trends aan strategische keuzes;
- » het stimuleren van een cultuur van leren, reflectie en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Clïëntervaringen en Clïënttevredenheidsmetingen

Nova vindt het essentieel om ervaringen van cliënten structureel te betrekken in de kwaliteitsontwikkeling. We meten niet alleen de tevredenheid, maar gaan ook actief in dialoog met cliënten en ouders over hun beleving, behoeften en ontwikkeldoelen. In 2026 gebruiken we:

- » DVIE (Dit Vind Ik Ervan) – een laagdrempelige methode waarmee cliënten zelf hun beleving delen;
- » CEM+ – gericht op waardering van zorg en begeleiding;
- » gesprekken met cliënten en ouders/verzorgers op de locatie, begeleid door gedragswetenschappers en zorgcoördinatoren;
- » complimenten en informele terugkoppeling, die worden geregistreerd en teruggekoppeld naar teams.

Wij kiezen bewust voor DVIE en CEM+ omdat deze instrumenten stimuleren dat kinderen en jongeren zélf hun ervaringen delen, en niet uitsluitend via ouders of verzorgers. Dit past bij onze visie op eigen regie, autonomie en inclusie.

Klachtenfunctionaris en laagdrempelig melden

Cliënten en betrokkenen kunnen terecht bij:

- » de laagdrempelig bereikbare interne klachtenfunctionaris,
- » zorgcoördinatoren,
- » gedragswetenschappers,
- » het bestuur,
- » of indien gewenst de onafhankelijke klachtencommissie (ECKG).

De klachtenfunctionaris registreert naast klachten ook complimenten, trends en structurele signalen. Deze informatie wordt gebruikt in de systeembeoordeling én verwerkt in het jaarverslag.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Een gezonde, veilige en professionele werkomgeving is essentieel voor goede zorg. Netprove voert opnieuw tweemaal een onafhankelijk MTO uit in 2026, waarmee we trends kunnen vergelijken met voorgaande jaren (2023–2025).

Het MTO geeft inzicht in onder andere:

- » werkinhoud en taakbeleving,
- » werkdruk en belastbaarheid,
- » communicatie en samenwerking,
- » leiderschap en vertrouwen,
- » arbeidsomstandigheden,
- » betrokkenheid en cultuur.

Naast cijfermatige waarderingen bevat het MTO ruimte voor verbeter suggesties. De resultaten worden geanalyseerd op organisatie- en teamniveau en vergeleken met benchmarks binnen zorg en welzijn. De uitkomsten leiden tot teamgerichte verbeteracties, beleidsaanpassingen en verrijking van ons HR- en scholingsbeleid.

Interne en Externe Audits

Nova werkt conform de HKZ-normen en legt jaarlijks verantwoording af via externe audits. Deze audits toetsen op kwaliteit, veiligheid, governance, beleid en uitvoering. Naast de HKZ wordt er jaarlijks een Management Letter opgemaakt door de accountant. Dit rapport richt zich op zwakheden in interne controle, operationele inefficiënties en gebieden voor verbetering van de administratieve organisatie.

Externe audits

- » Jaarlijkse HKZ-audits door een onafhankelijk certificeringsbureau.
- » Onderzoek naar naleving van wet- en regelgeving (zoals AVG, Wkkgz, meldcode).
- » Onderzoek naar de interne controle en operationele inefficiënties.

Interne audits

Sinds 2024 beschikt Nova over een interne auditcommissie bestaande uit medewerkers van verschillende locaties en disciplines. In 2026:

- » wordt elk kwartaal een interne audit uitgevoerd op één of meerdere kwaliteitsdomeinen;
- » worden audit onderwerpen bepaald op basis van risico's, MTO-resultaten en signalen uit de praktijk;
- » wordt de samenwerking met de OR, preventiemedewerkers en het bestuur verder geïnstitutionaliseerd;
- » wordt voor het eerst een onafhankelijke interne audit uitgevoerd door een extern bureau als onderdeel van onze professionaliseringsslag.

Incident Rapportages (MIC/MIM)

Veiligheid is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Nova stimuleert een open en lerende meld cultuur waarin fouten, bijna-incidenten en successen besproken worden.

- » MIC: Gedragswetenschappers schrijven per kwartaal een analyse van de MIC-meldingen binnen hun caseload. Hieruit worden patronen, risico's en verbeterpunten afgeleid.
- » MIM: Het bestuur stelt ieder kwartaal een rapportage op van MIM-meldingen (meldingen rondom medewerkers). Deze rapportages worden gedeeld met de raad van toezicht en gebruikt voor beleidsontwikkeling.

Een belangrijk onderdeel van 2026 is het versterken van de leerfunctie van incidentmeldingen door middel van casusbesprekingen, themabijeenkomsten en interview.

Klachtenrapportage

Ons klachtenbeleid is gericht op normalisatie, early signaling en dialoog. Onenigheid bespreken we bij voorkeur direct met elkaar en zien we als kans om de zorg te verbeteren.

De klachtenrapportage omvat:

- » formele klachten via de klachtenfunctionaris;
- » meldingen bij zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers;
- » signalen van ouders en partners;
- » structurele patronen en aanbevelingen;
- » koppeling met kwaliteitsdoelen en verbeteracties.

Nova blijft daarnaast aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie (ECKG) en biedt cliënten toegang tot een externe vertrouwenspersoon.

Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)

In 2026 actualiseren we de RI&E voor de locaties waar grote veranderingen plaatsvinden (denkend aan werkzaamheden, sterke groei of krimp aantal medewerkers, verhuizing, of nieuwe technologie of risico's) met speciale aandacht voor:

- » psychosociale arbeidsbelasting,
- » fysieke veiligheid van gebouwen en speelruimtes,
- » hygiëne en ergonomie,
- » digitale veiligheid (in lijn met onze strategie digitale weerbaarheid),
- » nieuwe wet- en regelgeving, waaronder arbeidswetgeving en jeugdwet.

Preventiemedewerkers spelen een belangrijke rol in signalering en opvolging. Jaarlijks zullen zij elke locatie bezoeken en gesprekken voeren met de medewerkers en controles uitvoeren.

Transparantie en verantwoording

Nova wil een open en toegankelijke kwaliteitsorganisatie zijn. Daarom:

- » publiceren we het jaar- en kwaliteitsplan 2026 en jaar- en kwaliteitsverslag 2025 op onze website;
- » delen we kwartaalrapportages door het bestuur met de raad van toezicht;
- » delen we twee maal per jaar een update met de raad van toezicht en om de twee maanden met de ouders/verzorgers;
- » koppelen we resultaten terug aan teams via rapportages, dashboards en locatie-overleggen;
- » zetten we in op heldere communicatie naar ouders, medewerkers en ketenpartners.

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Een Key Performance Indicator (KPI) is een kwantitatieve maatstaf die inzicht geeft in de mate waarin een organisatie presteert ten opzichte van vooraf vastgestelde strategische doelstellingen. Een goed geformuleerde KPI meet niet alleen de voortgang richting deze doelen, maar weerspiegelt ook in hoeverre de organisatie haar kernwaarden toepast in de dagelijkse praktijk. Het is van belang dat een KPI tijdig en systematisch wordt gemonitord, zodat er effectief op kan worden gestuurd. Wanneer een KPI pas achteraf wordt vastgesteld, vervalt de mogelijkheid tot tijdige bijsturing en het beïnvloeden van de uitkomst. Daarbij is het essentieel dat KPI's in samenhang en evenwicht worden opgesteld, zodat ze een realistisch, volledig en bruikbaar beeld geven van de prestaties van de organisatie.

Bedrijfsvoering

KB1	Afwijking resultaten t.o.v. begroting/prognose	Meting: Kwartaal
Doelstelling: ±15% afwijking		
Toelichting: Een begroting is van belang omdat Nova opereert in een complex en dynamisch landschap, gekenmerkt door hoge kosten, strikte regelgeving en beperkte middelen. Het is een belangrijke tool voor inzicht en controle op de financiële planning. Binnen Nova kan een enkele complexe cliënt voor forse afwijkingen zorgen. Het is daarom belangrijk dat er dicht op de cijfers wordt gezeten en per kwartaal nieuwe prognoses worden gesteld om financiële afwegingen te kunnen maken. Per kwartaal worden de financiële cijfers geanalyseerd en vergeleken met de begroting. Significante afwijkingen en opvallendheden worden gerapporteerd in het bestuursverslag. Indien nodig worden vervolgacties opgesteld. Aanvullend wordt er een prognose gemaakt voor het resterende jaar.		

KB2	Uitvoering interne/externe audit op bedrijfsvoering en opvolging	Meting: Halfjaarlijks
Doelstelling: 100% uitvoering audits, ≥90% opvolging binnen 3 maanden		
Toelichting: De uitvoering van een jaarlijkse interne en externe audit door o.a. een onafhankelijk bureau is essentieel om de betrouwbaarheid van de organisatie aan te tonen en de naleving van wet- en regelgeving inzichtelijk te maken. Audits zijn een belangrijk middel om de kwaliteit van de organisatie te borgen en continu te verbeteren, door risico's tijdig te signaleren en gericht aan te pakken. Een van de kernwaarden van Nova is bevoegdheid. Dat betekent dat we alert zijn op signalen die wijzen op mogelijke risico's of verbetermogelijkheden, en daar actief en tijdig op willen reageren. Jaarlijks wordt er door de accountant een management letter opgesteld. Dit document vormt een belangrijke vorm van audit, waarin op basis van controlebevindingen aanbevelingen worden gedaan voor verbetering van processen en risicobeheersing. Deze management letter biedt waardevolle input voor onze interne sturing en kwaliteitsontwikkeling. Daarnaast voert de interne auditcommissie van Nova halfjaarlijks audits uit op specifieke thema's, zoals informatiebeveiliging, om periodiek inzicht te krijgen in de stand van zaken en om gericht bij te sturen waar nodig.		

KB3	Bezettingsgraad per groep/locatie (% t.o.v. normcapaciteit)	Meting: Kwartaal
Doelstelling: 85% bezetting: hoog genoeg voor efficiëntie, laag genoeg om maatwerk en ruimte te houden voor acute plaatsingen of rust in de groep.		
Toelichting: Deze KPI geeft inzicht in de mate van invulling van beschikbare zorgplekken per locatie en groep. Het percentage bezetting wordt berekend ten opzichte van de afgesproken normcapaciteit (aantal formeel beschikbare plekken). De KPI ondersteunt Nova bij het vinden van een gezonde balans tussen kwaliteit van zorg en organisatorische efficiëntie: - Voorkomt onderbezetting (risico op inefficiëntie of financiële druk) - Voorkomt overbezetting (risico op kwaliteitsverlies, overbelasting personeel) - Biedt een vroegtijdig signaal bij terugval in instroom of veranderende zorgvraag - Levert stuurinformatie op voor personeelsplanning, roosterstructuur en strategisch capaciteitsbeheer De KPI draagt bij aan het realiseren van Nova's visie op kleinschalige, herkenbare en stabiele zorgsettings, waarin kwaliteit voorop blijft staan zonder dat de haalbaarheid in gevaar komt.		

Kwaliteitszorg

KK1	Ervaren kwaliteit van zorg (ouders/verzorgers en cliënten)	Meting: Jaarlijks
Doelstellingen: » Gemiddeld ouder cijfer ≥ 8,0 » 90% cliënten met een actueel DVIE-profiel in FM zorg		
Toelichting: Nova streeft naar tevredenheid bij cliënten én hun directe omgeving, in de wetenschap dat zorg niet altijd als prettig wordt ervaren. Deze KPI combineert daarom tevredenheid met ervaringsinformatie, om een breder beeld van kwaliteit te verkrijgen. - Ouder-/verzorger tevredenheid: Jaarlijkse anonieme vragenlijst, ouders geven een rapportcijfer en thematische feedback over onder andere communicatie, betrokkenheid en invloed. - Cliëntervaringen: Jaarlijks gemeten via Dit vind ik ervan! (DVIE) gekoppeld aan het zorgplan. DVIE is een methodiek die speciaal ontwikkeld is voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking. De focus ligt op de beleving van de cliënt, rond thema's als veiligheid, autonomie, betrokkenheid, respect en communicatie. Deze KPI biedt een breed, zowel inhoudelijk als emotioneel beeld van de ervaren kwaliteit. Het vormt waardevolle input voor teamreflectie, verbeteracties en het gesprek met ouders en cliënten. Zo draagt deze KPI direct bij aan het cyclisch leren en verbeteren binnen de organisatie. Het sluit aan bij Nova's kernwaarden en ondersteunt het continu verbeteren van de zorg.		

KK2	Auditresultaten conform HKZ en kwaliteitskader Nova	Meting: Jaarlijks
Doelstelling: ≥ 95% van de HKZ-normen volledig behaald, 100% opvolging van verbeteracties binnen afgesproken termijn		
Toelichting: Deze KPI geeft inzicht in de mate waarin Nova voldoet aan zowel externe kwaliteitsnormen (zoals HKZ) in het kwaliteitshandboek en het eigen kwaliteitskader. Jaarlijks vinden een interne audit (door de interne auditcommissie van Nova zelf) en een externe audit (door een onafhankelijk bureau) plaats, waarbij processen, beleid en de uitvoering van zorg kritisch worden getoetst op samenhang, naleving en effectiviteit. Gerapporteerd wordt op: - Percentage volledig behaalde normen - Aantal en ernst van tekortkomingen - Tijdige opvolging van verbetermaatregelen De uitkomsten worden op organisatieniveau besproken, met expliciete reflectie op het eigen kwaliteitskader. Deze KPI bevordert een kwaliteitscultuur waarin eigenaarschap, transparantie en het aanspreken op gedrag centraal staan. Het ondersteunt het cyclisch verbeteren, stimuleert structurele kwaliteitsontwikkeling en versterkt het lerend vermogen van de organisatie op alle niveaus.		

KK3	Zorgplanning & Rapportage Kwaliteit	Meting: Kwartaal
Doelstelling: Minimaal 85% van de zorgplannen wordt tijdig opgesteld en ondertekend door ouders/verzorgers, conform de interne deadlines en wettelijke kaders.		
Toelichting: Een tijdig opgesteld en ondertekend zorgplan is essentieel voor een goede afstemming met ouders/verzorger(s) en vormt de basis voor verantwoorde zorg en begeleiding. Dit wordt elk kwartaal onderzocht en gerapporteerd per locatie/groep door de betrokken gedragswetenschapper. De gedragswetenschappers controleren elk kwartaal niet alleen op tijdigheid, maar voeren ook een inhoudelijke toetsing uit op kwaliteit van zorgplannen en bijbehorende rapportages. Daarbij wordt gekeken naar de volledigheid, doelgerichtheid en consistentie van verslaglegging in relatie tot het zorgplan. De bevindingen worden elk kwartaal besproken in het gedragswetenschappersoverleg (GW-overleg) en zijn onderdeel van de periodieke bestuursrapportage. Deze KPI draagt bij aan transparantie, verantwoordingsinformatie en de structurele verbetering van de zorgdossiers binnen Nova.		

Personeel en veiligheid

KPI	Verzuimpercentage (kort/midden/lang) – (Niet) Werkgerelateerd	Meting: Maandelijks
Doelstelling: Totaal verzuim: ≤ 7,5%, waarvan maximaal 50% werkgerelateerd		
Toelichting: Verzuim is een belangrijke indicator voor werkdruk, vitaliteit en werkplezier binnen de organisatie, en heeft direct invloed op de continuïteit en kwaliteit van zorg. Nova stuurt actief op een gezonde balans tussen inzetbaarheid en belastbaarheid van medewerkers. Daarbij is het onderscheid tussen werkgerelateerd en niet-werkgerelateerd verzuim van groot belang. Door gericht verzuimmanagement en periodieke signalering via gesprekken, kan Nova vroegtijdig interveniëren, overbelasting voorkomen en duurzaam werkvermogen ondersteunen. Maandelijkse metingen en kwartaalrapportages maken het mogelijk om trends te volgen en gerichte maatregelen te treffen op individueel en teamniveau. Deze KPI draagt bij aan het voorkomen van langdurige uitval, bevorderen van werkplezier en team continuïteit, beperken van inzet van vervanging en externe inhuur en versterken van medewerkers welzijn als onderdeel van goed werkgeverschap.		

KP2	Medewerkerstevredenheid	Meting: Halfjaarlijks
Doelstellingen: » Gemiddeld rapportcijfer medewerkerstevredenheid ≥ 7,0 » Binnen de afdelingen scoort het cijfer hoger dan een 6,0		
Toelichting: Tevreden en betrokken medewerkers zijn essentieel voor het leveren van kwalitatief goede en stabiele zorg. Nova monitort medewerkerstevredenheid structureel via een onafhankelijk, halfjaarlijks onderzoek. Wanneer uit de resultaten blijkt dat specifieke thema’s of onderdelen binnen een team lager dan een 6 worden beoordeeld, wordt aanvullend verdiepend onderzoek uitgevoerd. Op basis van deze inzichten worden in overleg met het team gerichte verbeteracties geformuleerd. Nova kiest bewust voor een benadering waarin duurzame inzetbaarheid voortkomt uit intrinsieke motivatie en een sterke aansluiting bij de kernwaarden van de organisatie. Door tijdig te signaleren en te handelen, blijft het werkklimaat gezond en behouden we bevlogen medewerkers die zich duurzaam willen inzetten voor de cliënten en de organisatie.		

KP3	Onboarding nieuwe medewerkers	Meting: Kwartaal
Doelstellingen: » Minimaal 75% van de nieuwe medewerkers geeft aan dat de digitale onboarding aantoonbaar een positieve bijdrage heeft geleverd aan hun start binnen Nova. » De digitale onboarding wordt gemiddeld beoordeeld met een rapportcijfer van ≥ 7,0.		
Toelichting: Een goede onboarding is essentieel voor het binden en behouden van nieuwe medewerkers, zeker in een sector waar kwaliteit en continuïteit van zorg afhankelijk zijn van goed ingewerkte professionals. Deze KPI meet in hoeverre de onboarding bijdraagt aan een succesvolle start, heldere rolvervulling en duurzame inzetbaarheid. Er wordt gekeken naar de aansluiting tussen verwachtingen en realiteit, de ontwikkeling binnen de functie en de mate van verbondenheid met Nova’s visie en werkwijze. Vanaf 2025 maakt Nova gebruik van de Nova app om nieuwe medewerkers stap voor stap vertrouwd te maken met de organisatie, hun rol en praktische zaken. Dit versterkt het inwerkproces én het gevoel van welkom en professionaliteit vanaf dag één. De uitkomsten van de evaluaties worden structureel besproken binnen het bestuur, HRM en de zorgcoördinatoren, en vormen input voor verdere verbetering van het onboardingproces.		



JAARDOELEN 2026

In 2026 zet Nova opnieuw een stevige stap in het verder versterken van onze kwaliteit van zorg, het ontwikkelen van onze teams en het toekomstbestendig maken van onze organisatie. Elke dag zet ons deskundige en bevlogen team zich in voor de ontwikkeling en het welzijn van onze doelgroep. Door nauw aan te sluiten bij de behoeften van kinderen en jongeren én actief te luisteren naar wat medewerkers nodig hebben, blijven we waarde toevoegen aan onze zorg. Nova blijft een organisatie in beweging: we leren, verbeteren en vernieuwen continu om zorg te bieden die toekomstgericht, veilig en van hoge kwaliteit is. Naast de onderstaande jaardoelen zijn er voor het komende jaar ook duurzaamheidsdoelen vastgesteld in het duurzaamheidsplan. Deze doelen richten zich op het verder versterken van onze ecologische en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De uitdagingen binnen de jeugd- en gehandicaptenzorg worden het komende jaar nadrukkelijker voelbaar. We hebben te maken met toenemende druk op toegankelijkheid en betaalbaarheid, versnippering in het zorgsysteem, een afnemende beroepsbevolking en veranderend inkoopbeleid en regelgeving. Deze ontwikkelingen vragen om flexibiliteit, vakmanschap en een duidelijke strategische koers. De herijking van onze missie en visie in 2026 vormt hiervoor een stevig fundament.

Om voorbereid te blijven op de toekomst is het noodzakelijk om onze zorgprocessen verder te versterken, digitaal te innoveren, medewerkers duurzaam inzetbaar te houden en onze zorg toegankelijk te houden voor onze doelgroep. Kwaliteit en verantwoorde zorg blijven hierbij het vertrekpunt. We sluiten aan bij landelijke en sectorale ontwikkelingen, waaronder de beweging naar toekomstbestendige gehandicaptenzorg. In 2024 en 2025 zijn samen met sleutelpersonen en medewerkers belangrijke thema's en verbeter richtingen geformuleerd. In 2026 bouwen we hierop voort en zetten we deze inzichten om in concrete stappen.

Werken met OKR's in 2026

Voor 2026 maakt Nova opnieuw gebruik van de OKR-methode (Objectives & Key Results) om richting te geven aan de strategische en operationele doelen. Deze methodiek biedt een gestructureerde en transparante manier om ambities te vertalen naar concrete, meetbare resultaten. In een dynamische zorgsector, waarin prioriteiten snel kunnen verschuiven, ondersteunt het OKR-kader ons in het behouden van focus, het vergroten van wendbaarheid en het versterken van organisatiebreed eigenaarschap.

Door te werken met OKR's kunnen we helder communiceren wat we willen bereiken, welke resultaten essentieel zijn en welke acties nodig zijn om deze te realiseren. Het bevordert samenwerking tussen teams, maakt voortgang inzichtelijk en zorgt ervoor dat onze doelstellingen daadwerkelijk bijdragen aan toekomstbestendige, hoogwaardige zorg.

Onze jaardoelen voor 2026 vormen een helder kompas voor het komende jaar. Ze geven richting aan de dagelijkse praktijk op al onze locaties en brengen focus aan in een sector die volop in beweging is. Met deze doelen bouwen we verder aan een organisatie die blijft groeien, leren en innoveren zodat kinderen, jongeren en medewerkers bij Nova kunnen blijven floreren.

Objective 1.

Hoge kwaliteit van zorg als fundament

Key Results (KR's):	Initiatives (Acties):
90 % van de cliënten heeft binnen 6 weken een startplan en binnen 3 maanden een zorgplan.	Implementatie vernieuwd kwaliteitshandboek & Nova App.
≥ 80% van de individuele doelen wordt (deels) behaald.	Maandelijks casus- en kwaliteitsbesprekingen.
Clïënttevredenheid ≥ 8,0 (DVIE/CEM+).	Maandelijks casus- en kwaliteitsbesprekingen.
0 HKZ-hoofdafwijkingen en volledige naleving van kwaliteitseisen.	Impuls geven aan beleid en de zorgkwaliteit.

Objective 2.

Sterke, toekomstbestendige teams

Key Results (KR's):	Initiatives (Acties):
De betrokkenheidsscore blijft minimaal 7,0; 75% van de medewerkers ervaart de samenwerking en communicatie als positief.	Jaarlijkse teamactiviteiten, buddy-begeleiding, halfjaarlijkse vitaliteitscheck-ins, tweejaarlijkse reflectiemomenten in teams en structurele één op één gesprekken, onboarding programma via Nova app; halfjaarlijkse kernteamoverleggen, invaldiensten, een jaarlijkse presentatie van de voortgang en organisatiebrede samenwerking.
Verzuimpercentage van 7,5%; lagere meldingsfrequentie; HR sluit regelmatig aan bij de teamoverleggen van alle afdelingen.	Opvolging van werkdrukmetingen en ondersteuning door zorgondersteuner Pluto/Zon, bespreekbaar maken verzuim in teamoverleggen.
>10% ervaart een goede werk-privébalans en de werkdrukscore verbeterd met minimaal 0,5 punt.	Introductie gelukswijzer Nova app (d.m.v. vragenlijst Nova app), gesprek ikv duurzame inzetbaarheid.
90% van het scholingsplan wordt gerealiseerd.	Scholingskalender per functie + actief aanbieden gesubsidieerde (bij)scholing, coaching/ begeleiding leidinggevende met stijging aantal SKJ registraties
80% van de medewerkers van de groepen nemen deel aan begeleidde intervisie; team zorgcoördinatoren en team gedragswetenschappers hebben minimaal 4 keer supervisie.	Teamgestuurde planning begeleidde intervisie, uitvoering door senior HR adviseur, GZ-psycholoog (extern) en gedragswetenschapper.

Objective 3.

Digitalisering & innovatie versnellen

Key Results (KR's):	Initiatives (Acties):
100% adoptie van de Nova App en digitale werkprocessen.	Training digitale vaardigheden per team.
Registratie- en planningsysteem is in gebruik.	Ontwikkeling van registratie en planningsysteem voor de groepen en vervoersritten. (Strategische personeelsplanning)
Organisatiebreed dashboard in gebruik.	Ontwikkeling dashboards (kwaliteit/personeel/ financiën).
Administratieve lasten verminderen.	Spraakgestuurd rapporteren en notuleren.

Objective 4.

Stabiele, toekomstbestendige organisatie & samenwerking

Key Results (KR's):	Initiatives (Acties):
Positief financieel resultaat binnen afgesproken bandbreedte.	Volgen van opgestelde begroting.
Langdurige, versterkte samenwerking met scholen, gemeenten en ketenpartners.	Langdurige samenwerking aangaan met stakeholders om toekomstgerichte zorg te kunnen blijven bieden.
≥ 4 medewerkerspanels per locatie per jaar.	Participatiestructuur CR versterken + feedback methodiek.

Communicatie- en implementatieplan

Het succes van het jaar- en kwaliteitsplan valt of staat met de mate waarin het wordt begrepen, gedragen en uitgevoerd door de gehele organisatie. Daarom hecht Nova grote waarde aan heldere, toegankelijke communicatie en een gestructureerde implementatieaanpak. We willen dat alle medewerkers weten waar we naartoe werken, welke doelen centraal staan en hoe zij daaraan bijdragen. Dat vraagt om duidelijke uitleg, transparante voortgangsinformatie en ruimte voor dialoog. Om dit te realiseren richten we ons op drie pijlers: duidelijke communicatie, gerichte uitvoering en een sterke rolverdeling. We zorgen ervoor dat de jaardoelen begrijpelijk en toegankelijk worden gepresenteerd via diverse communicatiemiddelen, waaronder de Nova App, kwartaal nieuwsbrieven, dashboards, teamoverleggen en locatiebezoeken. De jaarlijkse kick-off vormt het startmoment waarop we met elkaar richting geven aan het nieuwe jaar.

De implementatie van de doelen gebeurt planmatig. Elke doelstelling wordt toegewezen aan een kartrekker die verantwoordelijk is voor de voortgang en realisatie.

Voor elk project wordt een planning opgesteld met heldere resultaatafspraken. De voortgang wordt per kwartaal gevolgd via de PDCA-cyclus, waarbij we check-ins organiseren om resultaten te monitoren, knelpunten te bespreken en verbeteracties bij te sturen. Hierbij maken we actief gebruik van feedback van medewerkers, onder andere via panels in de Nova app.

Binnen de uitvoering heeft iedereen een eigen rol. Het bestuur bewaakt de koers en monitort de voortgang op strategisch niveau. Zorgcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering binnen de teams en zorgen voor samenhang en continuïteit, terwijl HR zich richt op scholing, duurzame inzetbaarheid en strategische personeelsplanning. De backoffice en ICT zorgen voor betrouwbare processen, digitale ondersteuning en het functioneren van systemen die nodig zijn om de doelen te realiseren.

Gezamenlijk zorgen deze elementen voor een stevige basis om de ambities van 2026 waar te maken en continu te blijven werken aan verbetering, groei en toekomstbestendige zorg.

OGSM Model

Objective

Missie: ‘Met aandacht, groeien we samen’ | Visie: ‘Met maatwerk als basis, vergroten we onze impact’

Nova heeft in 2026 haar missie en visie opnieuw geformuleerd om beter aan te sluiten bij de toekomst van de jeugdzorg en gehandicaptenzorg. Deze herijking vormt het fundament voor onze strategische koers en de wijze waarop wij onze zorg organiseren, verbeteren en verantwoorden. Het OGSM-model (Objective, Goals, Strategies, Measures) helpt ons om deze koers concreet te vertalen naar meetbare resultaten en uitvoerbare acties. Met dit model creëren we focus, versterken we eigenaarschap en zorgen we dat onze diensten aansluiten bij de behoeften van kinderen, jongeren, hun gezinnen en onze medewerkers.

Goals	Strategies	Measures	
Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2026		Dashboard	Action plan
1. Hoge kwaliteit van zorg als fundament		» 90 % van de cliënten heeft binnen 6 weken een startplan en binnen 3 maanden een zorgplan.	» Implementatie vernieuwd kwaliteitshandboek & Nova App.
		» ≥ 80% van de individuele doelen wordt (deels) behaald.	» Maandelijkse casus- en kwaliteitsbesprekingen.
		» Cliënttevredenheid ≥ 8,0 (DVIE/CEM+).	
		» 0 HKZ-hoofdafwijkingen en volledige naleving van kwaliteitseisen.	» Impuls geven aan beleid en de zorgkwaliteit.

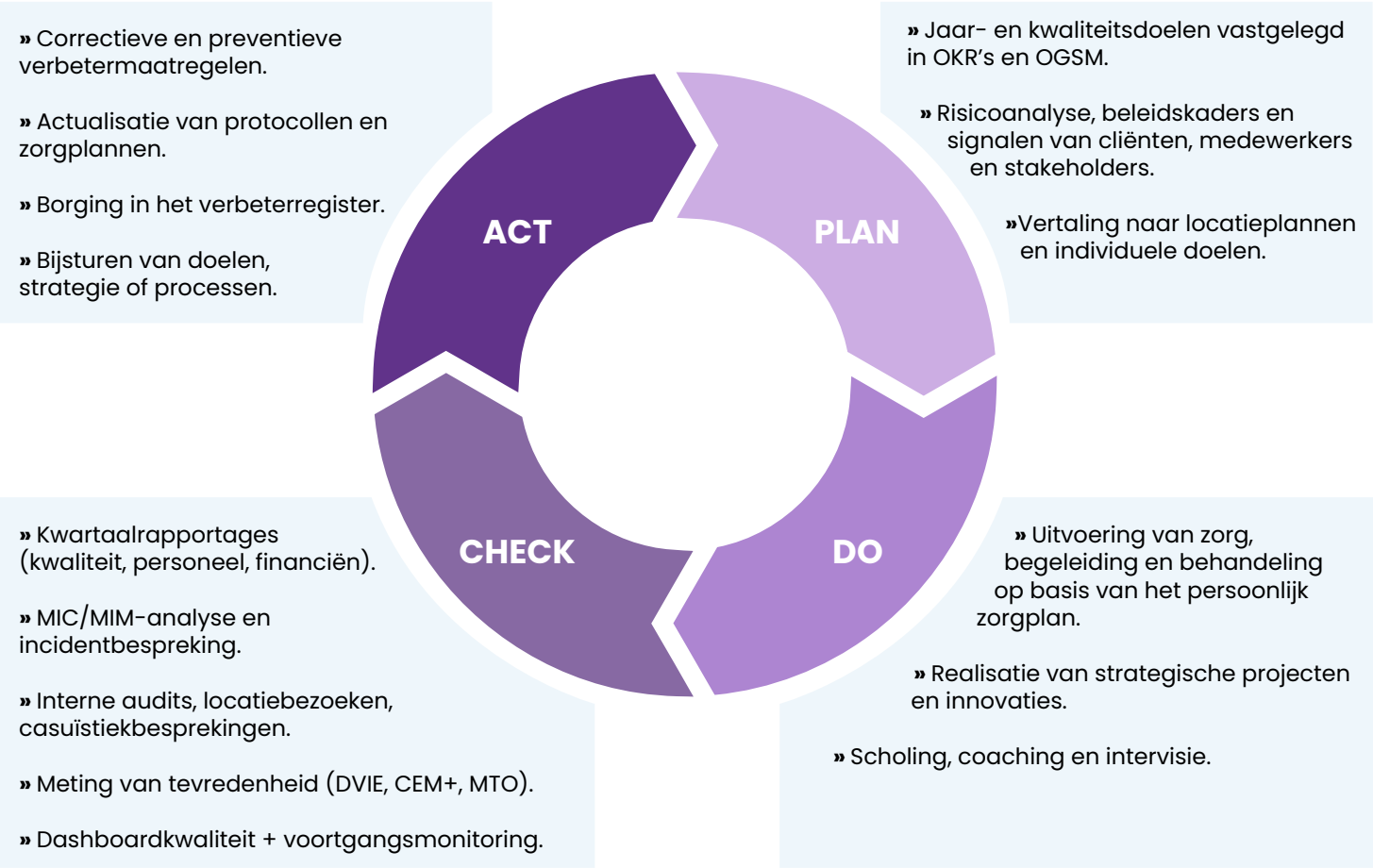
Goals	Strategies	Measures	
Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2026		Dashboard	Action plan
2. Sterke, toekomstbestendige teams		» De betrokkenheidsscore blijft minimaal 7,0; » 75% van de medewerkers ervaart de samenwerking en communicatie als positief.	» Jaarlijkse teamactiviteiten; » Buddy-begeleiding; » Halfjaarlijkse vitaliteitscheck-ins; » Tweejaarlijkse reflectiemomenten in teams en structurele één op één gesprekken; » Onboarding programma via Nova app; » Halfjaarlijkse kernteamoverleggen; » Invalidiensten » Een jaarlijkse presentatie van de voortgang » Organisatiebrede samenwerking.
		» Verzuimpercentage van 7,5%; lagere meldingsfrequentie; » HR sluit regelmatig aan bij de teamoverleggen van alle afdelingen.	» Opvolging van werkdrukmetingen; » Ondersteuning door zorgondersteuner Pluto/Zon; » Bespreekbaar maken verzuim in teamoverleggen.
		» >10% ervaart een goede werk-privébalans en de werkdrukscore verbeterd met minimaal 0,5 punt	» Introductie geluक्सwijzer Nova app (dmv vragenlijst Nova app) » Gesprek ikv duurzame inzetbaarheid
		» 90% van het scholingsplan wordt gerealiseerd.	» Scholingskalender per functie + actief aanbieden gesubsidieerde (bij) scholing; » Coaching/begeleiding leidinggevende met stijging aantal SKJ registraties
		» 80% van de medewerkers van de groepen nemen deel aan begeleide intervisie; » Team zorgcoördinatoren en team gedragswetenschappers hebben minimaal 4 keer supervisie.	» Teamgestuurde planning begeleide intervisie, uitvoering door senior HR adviseur, GZ-psycholoog (extern) en gedragswetenschapper.

Goals	Strategies	Measures	
		Dashboard	Action plan
Doelen uit jaar-kwaliteitsplan 2026			
3. Digitalisering & innovatie versnellen		» 100% adoptie van de Nova App en digitale werkprocessen.	» Training digitale vaardigheden per team.
		» Registratie- en planningsysteem is in gebruik.	» Ontwikkeling van registratie- en planningsysteem voor de groepen en vervoersritten. (Strategische personeelsplanning)
		» Organisatiebreed dashboard in gebruik.	» Ontwikkeling dashboards (kwaliteit/personeel/financiën).
		» Administratieve lasten verminderen.	» Spraakgestuurd rapporteren en notuleren.
4. Stabiele, toekomstbestendige organisatie & samenwerking		» Positief financieel resultaat binnen afgesproken bandbreedte.	» Volgen van opgestelde begroting.
		» Langdurige, versterkte samenwerking met scholen, gemeenten en ketenpartners.	» Langdurige samenwerking aangaan met stakeholders om toekomstgerichte zorg te kunnen blijven bieden.
		» ≥ 4 medewerkerspanels per locatie per jaar.	» Participatiestructuur CR versterken + feedback methodiek.

PDCA-cyclus

Hiermee waarborgen we dat Nova in 2026 werkt volgens de vernieuwde missie en visie en dat de doelen meetbaar worden gerealiseerd.

Binnen Nova vormt de PDCA-cyclus het fundament voor continue verbetering. Deze systematiek sluit aan bij HKZ, Wkkgz en het Kwaliteitskader. De implementatie van de doelen gebeurt planmatig. Elke doelstelling wordt toegewezen aan een kartrekker die verantwoordelijk is voor de voortgang en realisatie.



STRATEGISCHE RISICO ANALYSE

Nova opereert in een dynamische zorgomgeving waarin maatschappelijke ontwikkelingen, wet- en regelgeving en arbeidsmarktkrapte direct invloed hebben op onze dagelijkse praktijk. Om de continuïteit en kwaliteit van onze zorg te waarborgen, voert Nova jaarlijks een gestructureerde risicoanalyse uit. In 2026 richten wij ons op vijf hoofdthema's: personeel, kwaliteit, bedrijfsvoering, digitalisering en financiën. Voor elk risico benoemen we maatregelen die bijdragen aan beheersing en preventie.

Personele risico's

De landelijke arbeidsmarktkrapte en de toenemende zorgzwaarte vragen om strategisch HR-beleid. Risico's zijn onder andere:

- » moeilijk vervulbare vacatures, vooral in specialistische functies zoals gedragswetenschappers;
- » verhoogde werkdruk voor bestaande teams;
- » stijgend landelijk verzuim en risico op uitval door psychosociale belasting.

Beheersmaatregelen:

- » onderzoek naar strategische personeelsplanning (SPP);
- » een integraal verzuimpreventie programma met nadruk op werkgekluk en duurzame inzetbaarheid;
- » versterking van interne doorgroeimogelijkheden (BBL, (bij)scholing, leiderschapsontwikkeling).

Kwaliteitsrisico's

De toenemende complexiteit van de doelgroep vraagt om consistentie, professionaliteit en multidisciplinaire samenwerking. Risico's:

- » vertraging in zorgplannen door complexiteit of capaciteit;
- » risico op incidenten bij uitdagende cliënten;
- » risico op HKZ-afwijkingen door werkdruk of onervarenheid.

Beheersmaatregelen:

- » vaste casuïstiekbesprekingen en interviews;
- » meer inzet van gedragswetenschappers in teams;
- » periodieke interne audits en kwaliteitsgesprekken per locatie;
- » continue monitoring via DVIE, CEM+, MIC/MIM en verbeterregister.

Bedrijfsvoerings- en organisatierisico's

Nova groeit en professionaliseert. Daarmee ontstaan risico's op het gebied van procesinrichting, continuïteit en informatie-uitwisseling. Risico's:

- » onvoldoende schaalbare processen;
- » uitval van functies of systemen;
- » capaciteitsproblemen binnen backoffice en administratie.

Beheersmaatregelen:

- » doorontwikkeling van processen via digitalisering en standaardisatie;
- » versterking van de backoffice voor administratieve betrouwbaarheid;
- » periodieke capaciteitsanalyse;
- » continuïteitsplanning (beschikbaarheid, vervanging, kennisborging).

Digitaliserings- en informatie veiligheidsrisico's

Met toenemende digitalisering groeit de afhankelijkheid van systemen en de kwetsbaarheid voor datalekken. Risico's:

- » systeemuitval;
- » kwetsbaarheden in AVG- en privacy processen;
- » beperkte digitale vaardigheden bij medewerkers.

Beheersmaatregelen:

- » verplichte privacy- en data veiligheidstrainingen;
- » digitaal vaardigheidsprogramma;
- » implementatie van de Nova App ter vermindering van versnippering;
- » interne audit op informatieveiligheid.

Financiële risico's

De druk op tarieven, stijgende kosten en veranderingen in wet- en regelgeving vormen een risico voor duurzame financiering. Risico's:

- » tariefdalings door aanbestedingen;
- » stijgende loonkosten;
- » vertraging in betalingen of onzekerheid bij gemeentelijke inkoop.

Beheersmaatregelen:

- » maandelijkse financiële monitoring;
- » inzet op diversificatie van contracten en financieringsstromen;
- » kostenbewuste bedrijfsvoering en procesoptimalisatie.





nova
KIND-JEUGDCENTRUM

**Met een stevige basis
groeien we samen verder**