



JAAR- EN KWALITEITSVERSLAG 2025

Met een stevige basis groeien we samen verder

INHOUDSOPGAVE

Introductie	3
Nova profiel	4
SWOT analyse	6
Stakeholdersanalyse	8
Nova impact in 2025	12
Strategie en organisatie-ontwikkeling	15
Structuur & governance	16
Ontwikkelingen Nova	22
Maatschappelijk verslag	28
Sturen op kwaliteit	39
Kwaliteitsdoelstellingen	49
Lange termijn waarde model	50

INTRODUCTIE

Met trots presenteert Stichting Nova Kind-Jeugdcentrum (hierna: Nova) het Jaar- en Kwaliteitsverslag 2025. Dit verslag geeft een integraal en samenhangend beeld van de ontwikkelingen, resultaten en leerpunten van het afgelopen jaar en vormt tegelijk de verantwoording richting cliënten, ouders/verzorgers, collega's, toezichthouders en samenwerkingspartners.

2025 stond in het teken van verdere professionalisering, strategische verdieping en het versterken van kwaliteit en veiligheid. In een zorglandschap dat onder druk staat door toenemende zorgzwaarte, arbeidsmarktkrapte en veranderende wet- en regelgeving, heeft Nova bewust gekozen voor richting en samenhang. In nauwe samenwerking met cliënten, team Nova en externe partners zijn belangrijke stappen gezet om Nova toekomstbestendig te positioneren.

Het afgelopen jaar was een jaar van bewuste keuzes. Geen groei in omvang als doel op zich, maar gerichte groei in kwaliteit. Dit kwam onder meer tot uitdrukking in de vaststelling van het Nova Kwaliteitskader en de uitwerking van de meerjarenstrategie 2025-2029. Deze documenten geven houvast aan hoe Nova zorg organiseert, hoe kwaliteit en veiligheid structureel worden geborgd en hoe wordt gebouwd aan een duurzame en wendbare organisatie.

Als bestuur dragen wij verantwoordelijkheid voor het creëren van randvoorwaarden waarin goede zorg kan ontstaan. Dat betekent investeren in kwaliteit, stabiliteit en professionele ruimte, maar ook het maken van scherpe keuzes in een veranderende context. In 2025 is daarom nadrukkelijk ingezet op het versterken van vaste teams, het verminderen van afhankelijkheid van externe inhuur en het vergroten van samenhang in beleid en uitvoering.

Wat Nova kenmerkt, is de overtuiging dat goede zorg ontstaat in verbinding. In de relatie met cliënten en hun gezinnen. In de samenwerking binnen team Nova. En in het partnerschap met gemeenten en andere organisaties. Deze verbinding vraagt om vertrouwen, reflectie en de bereidheid om continu te leren en te verbeteren. Dit jaarverslag laat zien hoe deze uitgangspunten in 2025 zijn vertaald naar de dagelijkse praktijk, kwaliteitsontwikkeling en organisatiebeleid.

Wij zijn trots op de inzet, betrokkenheid en professionaliteit van team Nova, en dankbaar voor het vertrouwen van cliënten, ouders/verzorgers en samenwerkingspartners. Tegelijkertijd blijven wij ons bewust van onze maatschappelijke opdracht en de verantwoordelijkheid die wij dragen om zorg te bieden die niet alleen voldoet aan normen en regels, maar vooral van betekenis is voor de mensen om wie het gaat.

Met dit jaar- en kwaliteitsverslag leggen wij verantwoording af over 2025 en kijken wij vooruit naar de komende jaren. Met een stevige basis, een duidelijke koers en een gedeelde ambitie blijven wij bouwen aan zorg die veilig, passend en toekomstbestendig is met aandacht, samen groeien.

Raad van Bestuur

NOVA PROFIEL

Nova is een gespecialiseerd centrum voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met en zonder beperking. Wij bieden kleinschalige, betrokken en kwalitatief hoogwaardige zorg op maat. Onze ondersteuning is afgestemd op de unieke behoeften, mogelijkheden en het tempo van ieder kind en zijn of haar systeem.

Missie

Met aandacht, groeien we samen.

De missie van Nova verwoordt waar wij elke dag voor staan. Wij geloven dat duurzame ontwikkeling begint bij oprechte aandacht: voor het kind of de jongere, voor het gezin en voor elkaar. Aandacht betekent luisteren, afstemmen en zien wat nodig is. Vanuit die aandacht ontstaat ruimte voor groei. Niet alleen in vaardigheden of zelfstandigheid, maar ook in vertrouwen, veiligheid en veerkracht.

Samen groeien verwijst naar de gezamenlijke verantwoordelijkheid die wij voelen. Groei is geen individueel proces, maar ontstaat in samenwerking: tussen cliënten, ouders/verzorgers, Team Nova en onze partners. Nova creëert een omgeving waarin deze samenwerking centraal staat en waarin ontwikkeling mogelijk is op het tempo en op de manier die past bij ieder individu.

“Met aandacht, groeien we samen.”

Visie

Met maatwerk als basis, vergroten we onze impact.

Nova kiest bewust voor maatwerk als fundament van haar zorg. Ieder kind, iedere jongere en ieder gezin is uniek en vraagt om een benadering die aansluit bij persoonlijke mogelijkheden, behoeften en context. Standaardoplossingen zijn daarbij nooit leidend; professionele afweging, nabijheid en flexibiliteit wel.

Door maatwerk structureel te combineren met vakmanschap, methodisch werken en samenwerking, vergroot Nova haar impact. Impact betekent voor ons: zorg die daadwerkelijk verschil maakt in het dagelijks leven van cliënten en hun omgeving. Door te blijven leren, te reflecteren en te verbeteren, bouwen wij aan zorg die niet alleen vandaag werkt, maar ook toekomstbestendig is.

Kernwaarden



Bevlogenheid

Bevlogenheid staat voor betrokkenheid, motivatie en eigenaarschap. Team Nova werkt met hart voor de zorg en zet zich dagelijks in met toewijding en verantwoordelijkheidsgevoel. Bevlogenheid betekent ook dat we kritisch durven kijken naar ons eigen handelen en blijven streven naar verbetering



Deskundigheid

Deskundigheid vormt de basis van professioneel handelen. Nova investeert continu in kennis, scholing en ontwikkeling, zodat zorg wordt geboden vanuit actuele inzichten en bewezen methodieken. Deskundig werken betekent ook: zorgvuldig afwegen, methodisch handelen en reflecteren op de kwaliteit van zorg.



Verbondenheid

Verbondenheid is zichtbaar in de manier waarop Nova samenwerkt: met cliënten en hun gezinnen, binnen Team Nova en met externe partners. Wij geloven dat goede zorg ontstaat in relatie en vertrouwen. Verbondenheid betekent open communiceren, samenwerken over grenzen heen en verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en de samenleving.

Zorgaanbod en werkwijze

Nova Kind-Jeugdcentrum heeft als doel om kinderen en jongeren met een verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand, autisme of gedragsproblematiek te ondersteunen in hun ontwikkeling en welbevinden. Deze doelstelling wordt nagestreefd met een beleid dat gericht is op persoonlijke aandacht, deskundigheid en een integraal zorgaanbod dat aansluit bij de specifieke behoeften van iedere cliënt.

Het zorgaanbod van Nova bestaat uit :

- » Dagbehandeling
- » Deeltijdbehandeling (voorheen naschoolse begeleiding, NSO of BSO+ genoemd)
- » Thuis- en schoolbegeleiding
- » Trainingen
- » Therapieën
- » Diagnostiek
- » Onderzoek
- » Opvoedondersteuning & Ouderbegeleiding

Deze ondersteuning wordt geboden binnen verschillende financieringsdomeinen, waaronder de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet (JW) en persoonsgebonden budgetten (PGB). Daarbij biedt Nova zorg in onderaannemerschap van Cordaan en Philadelphia in afspraak met de gemeente Amsterdam en TIM Stichtse Vecht. En is Nova zelf hoofdaanbieder geweest voor Vila Vrolijk (logeerhuis) en Wigwam (logeer en vakantie-weekenden).

Onze werkwijze kenmerkt zich door flexibiliteit, korte communicatielijnen en doelgerichte begeleiding waarbij elke cliënt centraal staat.

Nova is actief op locaties in Amsterdam Zuidoost, Landsmeer en Utrecht en levert daarnaast ambulante zorg in Amsterdam, Zaanstad, Utrecht en omliggende plaatsen zoals Ouderkerk aan de Amstel, Diemen, Amstelveen, en Maarssen. Vanuit betrokkenheid en professionele expertise zetten medewerkers zich dagelijks in om kinderen en jongeren te ondersteunen op een manier die aansluit bij hun unieke situatie, mogelijkheden en toekomstperspectief.

Strategie en koers

In 2025 heeft de Raad van Bestuur met Frisse blikken samengewerkt met Frisse Blikken aan een meerjarige strategie (2025-2029). Deze strategie is gebaseerd op het DNA van Nova, een analyse van maatschappelijke en sectorale ontwikkelingen en input vanuit medewerkers, OR en Raad van Toezicht. Strategische speerpunten

- » Kwaliteit van zorg: borging via het Nova Kwaliteitskader, methodisch werken en continue reflectie.
- » Personeel: duurzame inzetbaarheid, deskundigheidsbevordering en aantrekkelijk werkgeverschap.
- » Bedrijfsvoering: financiële stabiliteit, datagedreven sturen en digitalisering.
- » Strategie & groei: duidelijke positionering, regionale samenwerking en voorbereiding op een groter en gezamenlijk pand.

De strategie kent een gefaseerde uitwerking richting 2029, met jaarlijkse evaluatie en bijsturing.

SWOT ANALYSE

In het kader van strategische koersbepaling en risicomanagement heeft Nova opnieuw haar sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen in kaart gebracht. Deze SWOT-analyse biedt inzicht in interne en externe factoren die van invloed zijn op het realiseren van de missie en strategische doelen. De uitkomsten worden periodiek gemonitord en vormen input voor beleidskeuzes, prioritering en de PDCA-cyclus.

Interne factoren

S

STERKTES

1. Hoge kwaliteit en deskundigheid van zorg

Nova beschikt over deskundige, multidisciplinaire teams en investeert structureel in scholing, intervisie en methodisch werken. De vaststelling van het Nova Kwaliteitskader versterkt de samenhang en borging van kwaliteit.

2. Kleinschaligheid en maatwerk

Door kleine groepen, korte lijnen en vaste gezichten kan Nova zorg bieden die nauw aansluit bij de individuele behoeften van cliënten en hun systeem.

3. Flexibiliteit en wendbaarheid

Nova beweegt snel mee met veranderende zorgvragen, financieringsstromen en samenwerkingsvormen, zonder verlies van betrokkenheid of kwaliteit.

4. Sterke cultuur en betrokkenheid

De familiecultuur, bevoegenheid en maatschappelijke betrokkenheid zorgen voor een hoge mate van verbinding tussen medewerkers, cliënten en ouders/verzorgers.

Externe factoren

O

KANSEN

1. Structurele groei in regionale zorgvraag

De vraag naar gespecialiseerde jeugd- en gehandicaptenzorg blijft toenemen, mede door wachttijden bij andere aanbieders.

2. Digitalisering en technologische innovatie

Ontwikkelingen op het gebied van ECD, data, AI en zorgtechnologie bieden kansen voor kwaliteitsverbetering, efficiency en werkdrukverlaging.

3. Versterking van regionale samenwerking

Netwerkvorming met gemeenten, scholen, zorgaanbieders en opleidingsinstellingen biedt kansen voor duurzame positionering en kennisdeling.

4. Toenemende aandacht voor inclusieve en passende zorg

Beleidsmatig en maatschappelijk groeit de focus op maatwerk, normalisatie en participatie, wat aansluit bij de visie en werkwijze van Nova.

Interne factoren

W

ZWAKTES

1. Kwetsbaarheid door personele krapte

De organisatie is gevoelig voor uitval en verloop, met name bij gespecialiseerde functies. Dit vergroot de druk op teams en leidinggevenden.

2. Toenemende zorgcomplexiteit

De combinatie van gedragsproblematiek, comorbiditeit en systeemproblematiek vraagt steeds meer specialistische inzet en coördinatie.

3. Afhankelijkheid van externe huisvesting

Werken vanuit huurpanden beperkt de flexibiliteit en strategische ruimte voor groei, aanpassing en duurzame inrichting.

4. Beperkte schaalgrootte

De kleinschaligheid maakt Nova wendbaar, maar beperkt soms de slagkracht bij investeringen, innovatie en het opvangen van externe schokken.

Externe factoren

T

BEDREIGING

1. Financieringsdruk en onzekerheid in contractering

Schommelingen in gemeentelijke inkoop, tariefdruk en veranderende financieringsystematiek vergroten de financiële onzekerheid.

2. Arbeidsmarktproblematiek en zzp-wetgeving

Tekorten aan zorgprofessionals en aangescherpte wetgeving rond zzp-inzet beperken de beschikbare capaciteit en vergroten de concurrentie om personeel.

3. Toenemende eisen vanuit toezicht en regelgeving

Inspecties, kwaliteitsnormen en administratieve verplichtingen vragen steeds meer tijd en expertise, wat de druk op organisaties verhoogt.

4. Maatschappelijke en politieke dynamiek

Veranderende publieke opinie, beleidswijzigingen en bredere maatschappelijke onzekerheden (zoals economische druk) kunnen indirect invloed hebben op zorgvraag en financiering.

STAKEHOLDERANALYSE

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

Stakeholder	Punten		Toelichting		Opbrengsten & activiteiten		
			Toelichting relatie en rol	Samenwerkingsvormen & activiteiten	Opbrengst voor Nova en/of cliënt	Uitgevoerde activiteiten 2025	Opbrengst (en) 2025
Cliënten en ouders/verzorgers	Invloed	4	Centrale rol in zorgtraject; directe input voor verbetering van zorg	Intakegesprekken, evaluaties, CTO	Persoonsgerichte zorg, hogere tevredenheid	CTO, ouderavond, open middagen, ondersteuning en overlegmomenten met CR	Betrokken ouders/verzorgers, verspreiden kennis en kunde
	Belang	5					
	Score	5					
Cliëntenraad	Invloed	3	Vertegenwoordigt cliëntenbelang en geeft beleidsinput	Periodiek overleg, advies over beleid en verbeterplannen	Verbeterde cliëntbetrokkenheid, zicht op cliëntbehoeften	Vergadering met RvT/RvB, open middag	Fijne samenwerking, governance
	Belang	4					
	Score	4					
Detachingsbureaus ZL en IYC	Invloed	3	Personeelsleverancier bij krapte	Contractafspraken, capaciteitsplanning	Continuïteit zorg bij tekorten	Contractgesprekken, evaluaties	Flexibele inzet van detacheerders om de zorg te kunnen continueren
	Belang	4					
	Score	4					
Extern vertrouwenspersoon	Invloed	3	Vertrouwensfiguur bij klachten of meldingen	Beschikbaarheidsregeling, klachtenoverleg	Borging van veiligheid en vertrouwen	Kennismaking, afstemming, voorstellen studiedag Q3, kwartaaloverleggen	Veiligheid medewerkers, governance
	Belang	3					
	Score	3					
Gemeenten	Invloed	5	Financier en beleidsbepaler jeugdwet	Contractbesprekingen, jaarverslagen en CTO	Continuïteit financiering, beleidsinvloed	Contractgesprekken, consultaties inkoop & zorgmarkt Utrecht West, presentatie Agora onderwijs, netwerkbijeenkomst Uithoorn, werkbezoek Reinearde, pitch gemeente Purmerend	Toename aanmeldingen vanuit verschillende gemeenten
	Belang	5					
	Score	5					
Hoofdaanemers	Invloed	4	Specialistische hoofdaanbieder met wie casuïstiek gedeeld wordt	Casusoverleg, gedeelde cliëntdossiers, contractgesprekken	Zorgcontinuïteit, gedeelde expertise	Kennismaking, werkbezoek Zon, contractgesprekken	Voortzetting zorg cliënten gemeente Amsterdam
	Belang	5					
	Score	4					
Huisartsen / POH Jeugd	Invloed	3	Verwijzers en signalerende rol in eerste lijn	Verwijzingstrajecten, korte lijnen, terugkoppeling	Vroegtijdige signalering, juiste zorg op tijd	Tijdig oppakken van verwijzingen, overlegmomenten	Verwijzingen naar Nova
	Belang	4					
	Score	4					

Stakeholder	Punten		Toelichting		Opbrengsten & activiteiten		
			Toelichting relatie en rol	Samenwerkingsvormen & activiteiten	Opbrengst voor Nova en/of cliënt	Uitgevoerde activiteiten 2025	Opbrengst (en) 2025
Loongroep	Invloed	5	Externe salarisadministratie en loonverwerking	Salarisruns, mutatieverwerking, jaaropgaven	Correcte en tijdige salarisbetaling, compliance	Maandelijkse salarisverwerking, controles, jaarafsluiting	Foutloze salarisverwerking, tevreden medewerkers
	Belang	4					
	Score	5					
Ondernemingsraad	Invloed	3	Behartigt belangen van medewerkers binnen de organisatie	Overleg met bestuur, adviestrajecten	Betere besluitvorming en draagvlak bij personeel	Overlegmomenten, festival medezeggenschap, activiteit klankschalen	Betrokken CR, zichtbaarheid CR, governance
	Belang	4					
	Score	4					
Onderwijsinstellingen (MBO/HBO)	Invloed	3	Stageplaatsen, instroom personeel en kennisuitwisseling	Stagebegeleiding, beoordelingsgesprekken	Nieuwe instroom personeel, deskundigheidsbevordering	Aanwezigheid stagemarkten, overlegmomenten stagedocenten, werkbezoeken op locaties	Zichtbaar, instroom personeel/studenten
	Belang	4					
	Score	4					
Ouder- en kindteams / Buurteams / wijkteams	Invloed	3	Essentieel in toeleiding en samenwerking in wijkteams	Casusoverleg, wijkgerichte afstemming	Snelle toeleiding en betere samenwerking	Netwerkbijeenkomst OKA Uithoorn (pitch gehouden, casusoverleggen)	Meer zichtbaarheid en bekendheid
	Belang	4					
	Score	4					
Personeel	Invloed	5	Belangrijk voor kwaliteit, veiligheid, uitvoering en organisatiecultuur	Teamoverleg, scholing, beoordelingsgesprekken, MTO	Deskundig personeel, hogere tevredenheid, inzet	Studiedagen en teammiddag, teamuitjes, locatiebezoeken	Hogere MTO, behoud personeel
	Belang	5					
	Score	5					
Purple Bridge	Invloed	5	Externe financieel controller; verantwoordelijk voor financiële sturing, rapportages	Periodieke financiële reviews, adviesgesprekken	Financiële continuïteit, stuurinformatie, risicobeheersing, tijdige bijsturing	Rapportages, begroting, jaarrekeningcontrole voorbereiding, adviesgesprekken	Verbeterd financieel inzicht, tijdige stuurinformatie en compliance
	Belang	4					
	Score	5					
Rochdale	Invloed	5	Verhuurder van meerdere zorglocaties in Amsterdam	Huurovereenkomsten, onderhoud, locatieafstemming	Continuïteit huisvesting zorglocaties	Contractoverleggen, onderhoudsafstemming	Stabiele huisvesting, goede faciliteiten
	Belang	5					
	Score	5					
Szamen Arbeidienstverlening	Invloed	5	Externe arbo-dienst voor verzuimbegeleiding en inzetbaarheid	Verzuimbegeleiding en advies	Lager verzuim, gezonde medewerkers	Verzuimtrajecten, spreekuren, inzetbaarheidsadvies, 2 wekelijksoverleg	Daling verzuim, verbeterde begeleiding langdurig zieken
	Belang	4					
	Score	5					
Tamarinde	Invloed	3	Zorgcoöperatie voor inzet van zorgstudenten	Contractafspraken, inzetplanning, evaluaties	Flexibiliteit in zorgcapaciteit, nieuwe instroom personeel	Kwartaal evaluaties, presentatie buurtcoöperatie, werkbezoeken	18 HBO/WO zorgstudenten zetten zich minimaal 2 dagen in binnen Nova (vanuit Tamarinde), instroom loondienst
	Belang	5					
	Score	4					

Stakeholder	Punten		Toelichting		Opbrengsten & activiteiten		
			Toelichting relatie en rol	Samenwerkingsvormen & activiteiten	Opbrengst voor Nova en/of cliënt	Uitgevoerde activiteiten 2025	Opbrengst (en) 2025
Therapie praktijken waaronder Kinderpraktijk Op Stap, Kinderfysiotherapie OuderAmstel, Kunomuziektherapie en OC en Coaching	Invloed	3	Aanvullende therapeutische ondersteuning	Therapeutenoverleg, gezamenlijk zorgtraject	Specialistische en overkoeptelden zorg, desundigheid	Therapeutenoverleg, integraal werken (gezamenlijk één locatie)	Kundig personeel, multidisciplinair werken, kwaliteit van zorg
	Belang	5					
	Score	4					
TIM Stichtse Vecht	Invloed	4	Regionale toegangspartner jeugdzorg	Casusoverleg, gedeelde cliëntdossiers, contractgesprekken	Zorgcontinuïteit, gedeelde expertise	Contractgesprek, casusoverleg en werkbezoek Pluto	Prettige samenwerking, mogelijk voortzetting samenwerking/hoofdaanbieder
	Belang	5					
	Score	4					
Verisure	Invloed	4	Leverancier beveiligingsystemen (alarmering, camerabewaking)	Contractbeheer, onderhoud, storingsdienst	Fysieke veiligheid cliënten en medewerkers, incidentpreventie	Onderhoudssystemen, periodieke checks, opvolging meldingen	Continu werkende beveiliging, verhoogd veiligheidsgevoel
	Belang	4					
	Score	4					
VGN	Invloed	4	Branchevereniging gehandicaptenzorg	Netwerkbijeenkomsten, beleidsinformatie	Beleidsinput, actuele sectorinformatie	Visie 2023 bijeenkomst door RvB en RvT, deelname themacommissie, deelname en voortzitten van de kleine leden bijeenkomst	Kennis up to date, netwerk verbreden, zichtbaarheid RvB
	Belang	4					
	Score	4					
Welder	Invloed	5	Nova app voor interne communicatie en kennisbank	Periofiek overleg, advies en ondersteuning	Centrale plek voor beleid, scholing en communicatie, meer betrokkenheid, betere informatievoorziening	Contactmomenten, trainingen voor medewerkers, Vrienden van Welder bijeenkomst	Intranet (digitale kennisbank), meer verbinding en hogere betrokkenheid medewerkers
	Belang	4					
	Score	4					
Zorgaccountants	Invloed	5	Externe accountant voor controle jaarrekening en financiële rechtmatigheid	Interimcontrole, eindejaarscontrole, managementletters, afstemming AO/IC	Betrouwbare jaarrekening, rechtmatigheid, externe verantwoording	Interim- en eindejaarscontrole, afstemming dossiers, managementletter	Goedkeurende controleverklaring, verbeterpunten AO/IC
	Belang	4					
	Score	5					
Zorgkantoor (zorgverzekeraars)	Invloed	5	Contractpartner voor Wlz-zorg	Jaarlijkse contractonderhandelingen, prestatieafspraken	Stabiliteit Wlz-zorg, duidelijke eisen en randvoorwaarden	Contractgesprekken, webinars, werkbezoek Zilveren Kruis (Zon)	Prettige samenwerking, tijdig schakelen bij bijzondere casussen
	Belang	5					
	Score	5					



NOVA IMPACT IN 2025

2025 in vogelvlucht

Het jaar 2025 stond voor Nova in het teken van verdieping, professionalisering en strategische koersvastheid. Waar eerdere jaren vooral werden gekenmerkt door groei en uitbreiding, lag in 2025 de nadruk op het versterken van kwaliteit, het borgen van veiligheid en het bouwen aan een toekomstbestendige organisatie. Belangrijke mijlpalen waren de vaststelling van het Nova Kwaliteitskader, de verdere uitwerking van de meerjarenstrategie 2025–2029 (in samenwerking met Frisse Blikken), en het versterken van interne processen op het gebied van zorg, personeel, governance en duurzaamheid.

Hoogtepunten 2025

- » Vaststelling van het Nova Kwaliteitskader.
- » Doorontwikkeling van specialistische zorg binnen onze locaties.
- » Verdere professionalisering van teams en leiderschap.
- » Aantoonbare voortgang op duurzaamheid.
- » Herijking van de missie en visie
- » Strategische koersbepaling richting 2029.
- » Live gang van onze eigen Nova app.
- » Opnieuw HKZ audit doorlopen, zonder verbeterpunten met certificaat als gevolg.

Onze impact in 2025

- » 201 cliënten ondersteund binnen dagbehandeling, naschoolse en ambulante zorg.
- » Zorg geleverd vanuit meerdere gespecialiseerde behandelgroepen.
- » Circa 70 medewerkers ondersteund in hun professionele ontwikkeling.
- » Versterkte kwaliteit, veiligheid en samenhang in zorgprocessen.

2025 was voor Nova een jaar van versteviging en vooruitkijken. Met een duidelijke koers, een stevig kwaliteitsfundament en betrokken professionals blijft Nova bouwen aan zorg die veilig, passend en toekomstbestendig is – samen met cliënten, gezinnen en partners.

Cliënten en zorgverlening

In 2025 ontvingen 201 cliënten zorg binnen Nova, verdeeld over dagbehandeling, naschoolse begeleiding en ambulante trajecten. De zorg richtte zich op kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met uiteenlopende ondersteuningsvragen, waaronder autisme, verstandelijke beperking, gedragsproblematiek en comorbiditeit.

Locaties en faciliteiten

Nova werkte in 2025 vanuit meerdere kleinschalige behandelgroepen in Amsterdam en in Landsmeer. Ambulant heeft Nova een grotere range en wordt er ook zorg geboden in onder andere Zaanstreek, Waterland, Ronde Venen, Stichtse Vecht, Utrecht West, Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Uithoorn, Ouder Amstel en omgeving.

- » Saturnus werd in 2025 verder doorontwikkeld als specialistische behandelgroep voor kinderen met complexe en meervoudige problematiek, met intensieve begeleiding en kleine groepssetting.
- » Op bestaande locaties is geïnvesteerd in rust, structuur en prikkelreductie, onder andere door herinrichting van ruimtes, optimalisatie van dagprogramma's en inzet van snoezel- en ontspanningsmogelijkheden.
- » De strategische ambitie voor een gezamenlijk pand is in 2025 opgenomen in de meerjarenstrategie richting 2029.

Personeel en deskundigheidsbevordering

In 2025 bestond Nova uit gemiddeld circa 80 medewerkers, verdeeld over begeleiding, gedragswetenschap, zorgcoördinatie, bestuur en ondersteuning.

- » Medewerkers namen deel aan structurele scholing, studiedagen en intervisie, onder andere op het gebied van autisme, agressieregulatie, ondersteunde communicatie, trauma en hechting.
- » Er is actief geïnvesteerd in SKJ-registratie, EVC-trajecten en leiderschapsontwikkeling voor zorgcoördinatoren en HR.
- » Intervisie en werkbegeleiding werden structureel geborgd, inclusief externe supervisie waar nodig.
- » Werkdruk en verzuim zijn in 2025 expliciet gemonitord, geanalyseerd en verbeteracties zijn in gang gezet.
- » Het aantal werkzame zorgstudenten binnen Nova is uitgebreid naar 21 HBO/WO studenten.
- » De inzet van een vaste flexpool droeg bij aan continuïteit van zorg en beperking van externe inhuur.
- » Teams werden ondersteund met vaste overlegstructuren, coaching en aandacht voor teamdynamiek.



Innovatie en digitalisering

Nova heeft in 2025 verdere stappen gezet in digitalisering en innovatie:

- » De Nova App werd verder uitgerold als intranet, onboarding- en communicatiemiddel voor medewerkers.
- » Digitale ondersteuning van zorgprocessen en rapportages werd versterkt, met aandacht voor AVG en informatiebeveiliging.

Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

In 2025 is uitvoering gegeven aan het duurzaamheidsplan:

- » De CO₂-uitstoot is met circa 15.000 kg verminderd ten opzichte van 2023.
- » Elektrisch vervoer, LED-verlichting, waterbesparende maatregelen en vergroening van buitenruimtes zijn verder doorgevoerd.
- » Duurzaamheid is nadrukkelijk verbonden aan het welzijn van cliënten en medewerkers.



STRATEGIE EN ORGANISATIE- ONTWIKKELING

Aanleiding en belang

Het jaar 2025 stond voor Nova in het teken van strategische heroriëntatie en koersbepaling. Door toenemende zorgcomplexiteit, arbeidsmarktkrapte, veranderende financieringsstromen en aangescherpte eisen vanuit toezicht en kwaliteit, ontstond de noodzaak om expliciet stil te staan bij de vraag: hoe blijft Nova ook in de toekomst passende, veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg bieden?

Om hierop een zorgvuldig en gedragen antwoord te formuleren, is in 2025 een traject gestart voor het ontwikkelen van een nieuwe meerjarenstrategie (2025–2029). Dit traject werd begeleid door Frisse Blikken en kende een breed organisatiebreed karakter.

Totstandkoming van de strategie

De strategie is ontwikkeld in dialoog met medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie, de ondernemingsraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur (oprichters van Nova). Hierdoor werd de strategievorming niet alleen een beleidsmatig document, maar ook een reflectieproces op identiteit, kracht en ontwikkelrichting van Nova. Het DNA van Nova, de dagelijkse praktijk en externe ontwikkelingen in het zorglandschap vormden samen de basis.

Uitgangspunten en DNA van Nova

De strategische koers is stevig verankerd in de missie “Met aandacht, groeien we samen” en de visie “Met maatwerk als basis, vergroten we onze impact”. De kernwaarden bevlogen, deskundig en verbonden vormen het morele en professionele kompas bij het maken van strategische keuzes. Een belangrijk uitgangspunt is het behoud van kleinschaligheid en nabijheid, gecombineerd met verdere professionalisering en borging van kwaliteit.

Strategische pijlers

De meerjarenstrategie 2025–2029 is opgebouwd rond vier onderling samenhangende pijlers:

- » Kwaliteit van zorg
Verdere borging en doorontwikkeling van kwaliteit via het Nova Kwaliteitskader, methodischwerken, structurele reflectie en het versterken van het leer- en meldklimaat. Cliëntveiligheid, ervaringsdeskundigheid en professionele standaarden staan hierbij centraal.
- » Personeel en organisatie
Investeren in duurzame inzetbaarheid, deskundigheidsbevordering, leiderschap en aantrekkelijk werkgeverschap. Doel is het behouden van vakmanschap, het versterken van stabiliteit in teams en het verminderen van kwetsbaarheid door personeelskrapte.
- » Bedrijfsvoering en digitalisering
Vergroten van grip en transparantie door verdere professionalisering van processen, datagedreven sturing, inzet van digitale ondersteuning en ontwikkeling van KPI's en dashboards.
- » Strategische positionering en groei
Heldere positionering binnen de jeugd- en gehandicaptenzorg, versterking van regionale samenwerking en voorbereiding op toekomstige huisvesting in een gezamenlijk pand, passend bij de groeiambitie en zorginhoudelijke visie van Nova.

Gefaseerde uitwerking en planning

De strategie kent een gefaseerde uitwerking richting 2029. In 2025 lag de nadruk op koersbepaling, draagvlak en fundering. In de daaropvolgende jaren verschuift de focus naar implementatie, verdieping en waar passend gecontroleerde groei. De strategie wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

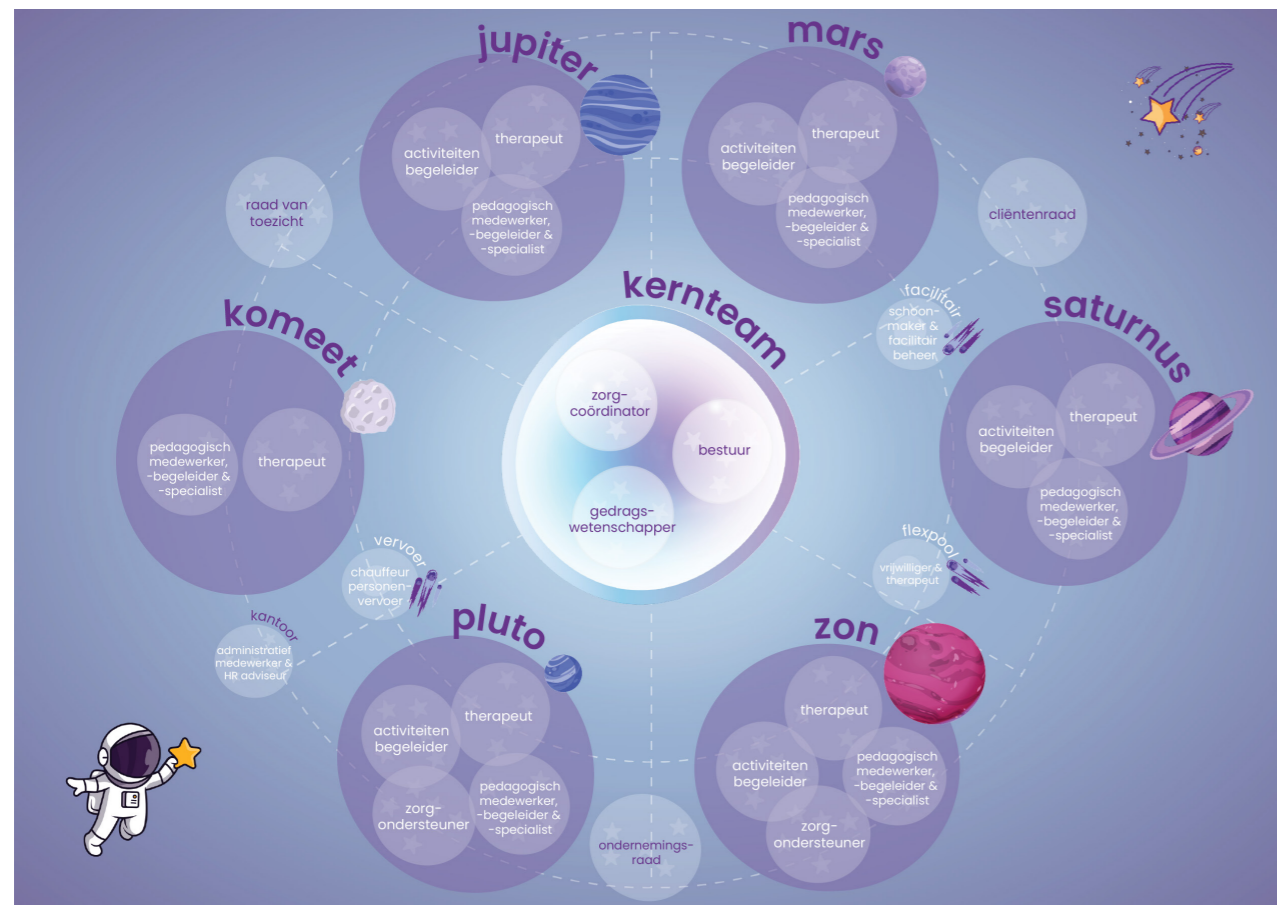
Verankering in governance en kwaliteitscyclus

De strategische koers is verankerd in de governance van Nova. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor uitvoering, terwijl de Raad van Toezicht toeziet op samenhang, voortgang en risicobeheersing. De strategie vormt de basis voor jaarplannen, het jaar- en kwaliteitsverslag en de PDCA-cyclus.

De strategievorming in 2025 markeert een belangrijk kantelpunt voor Nova. Met een duidelijke koers, gedragen keuzes en een stevige verbinding tussen strategie en dagelijkse praktijk beschikt Nova over een solide fundament om ook in de komende jaren passende, veilige en toekomstbestendige zorg te blijven bieden.

STRUCTUUR & GOVERNANCE

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



Organogram Nova

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur (hierna: het bestuur) van Nova bestond in 2025 uit drie leden:

- » Amber Ko-Bijeman
- » Lester Bijeman
- » Rowan Bijeman-Wiersema

Deze drie bestuursleden zijn tevens de oprichters van de stichting. Gedurende het jaar 2025 bleef de samenstelling van het bestuur ongewijzigd.

Het bestuur wordt ondersteund door een multidisciplinair team, bestaande uit:

- » Zorgcoördinatoren
- » Gedragswetenschappers
- » Een beleid- en kwaliteitscoördinator
- » Therapeuten
- » Een HRM-adviseur
- » De backoffice.

Samen zorgen zij voor de dagelijkse voortgang en kwaliteit van zorg binnen de organisatie.

De bestuursleden zijn dagelijks aanwezig op verschillende locaties van Nova. Naast hun bestuurlijke verantwoordelijkheden richten zij zich actief op het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Het bestuur vergadert wekelijks op een vast moment om de voortgang te bespreken, besluiten te nemen

en de strategische koers te bepalen.

Een belangrijk uitgangspunt binnen Nova is het creëren van een cultuur waarin leren en verbeteren centraal staan. Het bestuur zet zich in om deze cultuur te ondersteunen en te versterken, zodat medewerkers en teams zich continu kunnen ontwikkelen ten behoeve van de cliënten.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Nova bestond in 2025 uit drie leden die gezamenlijk toezicht hielden op het bestuur en de organisatie:

- » Bert Deitmers – Voorzitter Raad van Toezicht
- » Henriëtte Riethof – Lid kwaliteitscommissie
- » Marc Jean Vincent – Lid audit commissie.

Alle drie de leden zijn lid sinds 1 juli 2023.

Het bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Toezicht. Tijdens de vergaderingen in 2025 werd structureel aandacht besteed aan financiële resultaten, de voortgang van het jaarplan, kwaliteit en veiligheid, ontwikkelingen op het gebied van nieuwe locaties, en informatiebeveiliging en privacy.

De Raad van Toezicht vervult haar rol als werkgever van het bestuur en voorzag de bestuurders van advies. Daarnaast hield zij toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Het bestuur fungeerde op zijn beurt als werkgever voor de overige medewerkers binnen Nova.

De Raad van Toezicht onderschrijft de principes van de Governancecode Zorg 2022 en hanteert de uitgangspunten van Goed Toezicht zoals vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) als richtlijn voor het eigen functioneren en de invulling van haar toezichthoudende rol.

Verslag intern toezichthoudend orgaan

De Raad van Toezicht van Nova legt jaarlijks verantwoording af over haar handelen door middel van een jaarverslag. Belangrijke basis voor deze verantwoording vormen de Governancecode Zorg 2022 en het Reglement van de Raad van Toezicht.

"De Raad van Toezicht heeft in 2025 gezien dat Nova opnieuw mooie stappen heeft gemaakt. Onder andere door de strategiesessies is het verhaal en de koers van Nova nog sterker gemaakt." – Henriëtte Riethof

Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

De Raad van Toezicht ziet toe op het algemene beleid van Nova, zoals het bestuur dat voert en zij ziet toe op de kwaliteit en continuïteit van de organisatie. De bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn neergelegd in de statuten van Nova. Het bestuur bestuurt. En daarmee de besturing van de organisatie, de strategiebepaling, de positionering binnen het zorgveld en de regio en de wijze waarop de middelen worden ingezet. Het bestuur stelt daartoe een jaarplan, een begroting op en legt deze ter goedkeuring voor aan de Raad van Toezicht en legt daarnaast verantwoording af in de jaarrekening en aan externe instanties. Het bestuur geeft (ondersteund door zorgcoördinatoren en gedragswetenschappers) leiding aan de operationele organisatie. Zij zijn verantwoordelijk voor (het inrichten van) de werkprocessen, uitkomsten en resultaten, interne en externe afstemming, interne en lokale externe communicatie en het onderhouden van het (lokale) netwerk. De medezeggenschapsorganen Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) volgen, toetsen en beïnvloeden het organisatiebeleid. De OR en CR doen dit op grond van hun taakstelling zoals neergelegd in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), respectievelijk de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018).

De Raad van Toezicht heeft als primaire doelstelling toe te zien of Nova haar maatschappelijke functie vervult en effectief en efficiënt met haar middelen omgaat, zodat de continuïteit van Nova gewaarborgd wordt. Hiertoe toetst de Raad van Toezicht of de Raad van Bestuur bij haar beleidsvorming en de uitvoering van haar bestuurstaken een zorgvuldige en evenwichtige afweging van de belangen van alle partijen die bij de stichting betrokken zijn. De Raad van Toezicht vervult verschillende rollen: naast toezicht houden, heeft de

Raad van toezicht, de rol van werkgever van de Raad van Bestuur en van adviseur en klankbord van het bestuur. Bij de vervulling van hun taak richten de leden van de Raad van Toezicht zich op de missie, visie en strategie van Nova, zoals vastgelegd in de Governance Code Zorg 2022, hierbij rekening houdend met het feit dat Nova Kind- Jeugdcentrum een organisatie met een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid is.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

Een lid van de Raad van Toezicht wordt volgens de statuten benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar. Conform de statuten kent de Raad van Toezicht een rooster van aftreden. Het rooster van aftreden waarborgt de continuïteit in de samenstelling van de Raad van Toezicht. Een lid dat volgens rooster aftreedt, is volgens de statuten eenmaal herbenoembaar voor een periode van eveneens maximaal 4 jaar. In 2025 heeft er geen wijziging in de samenstelling van de Raad van Toezicht plaatsgevonden.

Onderstaand schema toont het rooster van aftreden Raad van Toezicht Nova en de bezetting van de commissies:

Naam	Functie	Commissies	In functie sinds	Tweede termijn	Laatste actieve jaar
Bert Deitmers	Voorzitter	Renumeratie	01/07/2023	01/07/2027	P.M.
Henriëtte Riethof	Lid	Renumeratie, kwaliteit & veiligheid	01/07/2023	01/07/2027	P.M.
Marc Vincent	Lid	Auditcommissie & HR	01/07/2023	01/07/2027	P.M.

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

Commissies van de Raad van Toezicht

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

- » De Auditcommissie (bestaande uit Marc Vincent) vergadert viermaal per jaar;
- » De Renumeratiecommissie (bestaande uit Henriëtte Riethof, voorzitter, en Bert Deitmers) voert eenmaal per jaar een ontwikkelgesprek per bestuurder en een voortgangsgesprek halverwege het kalenderjaar;
- » De commissie Kwaliteit, Veiligheid & HR (bestaande uit Henriëtte Riethof en Marc Vincent) vergadert viermaal per jaar.

Bijeenkomsten Raad van Toezicht

In 2025 hebben er vier reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht plaatsgevonden in aanwezigheid van de Raad van Bestuur. De vergaderingen van de Raad van Toezicht worden voorbereid in het agendaoverleg met een van de bestuurders. Voorafgaand aan de Raad van Toezicht-vergadering overlegt de Raad van Toezicht kort in afwezigheid van het bestuur om de vergadering voor te bespreken en eventuele (vertrouwelijke) aandachtspunten te bespreken. In de overleggen zijn in 2025 onder andere de volgende onderwerpen de revue gepasseerd:

- » Bestuursverslagen (per kwartaal);
- » Financiële situatie Nova Kind-jeugdcentrum;
- » Meerjarenstrategie;
- » Huisvestingsvraagstukken;
- » Begroting 2026;
- » Beleid rondom duurzaamheid.

Voor een volledig overzicht van de onderwerpen die aan de orde zijn geweest en de besluiten die genomen zijn in de RvT-vergaderingen wordt verwezen naar bijlage 1 en bijlage 2.

Bijeenkomsten RvT-commissies

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

Commissie Kwaliteit, Veiligheid

In 2025 kwam de kwaliteitscommissie vier keer bijeen. Tijdens de drie vergaderingen werd de managementrapportage op het gebied van veiligheid en kwaliteit besproken. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder andere: uitkomsten van audits op het gebied van de kwaliteit van zorgplannen, (gevolgen van) wet- en regelgeving en analyses op basis van MIC- en MIM meldingen. Tijdens een bijeenkomst van de commissie kwaliteit met de OR werden de uitkomsten van de HKZ audit en de algemene indruk van de OR van de kwaliteit van de dienstverlening besproken. Op deze wijze kreeg de commissie een goed beeld van hoe binnen Nova wordt gehandeld op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Commissie Auditcommissie

In 2025 is de auditcommissie 4 keer bij elkaar gekomen voor regulieren overleggen aangevuld met de nodige werkoverleg i.v.m. het project 'nieuwe accountant'. De auditcommissie heeft regelmatig de voortgang van de activiteiten in relatie tot de bedrijfsvoering, ICT en financiële zaken besproken. De jaarrekening 2024 is voorgesproken en aangeboden ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht. De auditcommissie heeft regelmatig de aanbevelingen besproken en opgevolgd voortvloeiend uit de managementletter. In opdracht van de RvT van Nova is een tender uitgezet t.b.v. de keuze van een nieuwe accountant. Een keuze is gemaakt a.d.h.v. objectieve criteria, is aangeboden en goedgekeurd de RvT. Eind 2025 is de door de RvB ingediende begroting goedgekeurd door de RvT. De begroting werd voor besproken in de auditcommissie.

Renumeratiecommissie

In december 2025 zijn individuele ontwikkelgesprekken gevoerd met de afzonderlijke leden van de Raad van Bestuur. Centraal stond hierbij de persoonlijke ontwikkeling van de bestuurders. Resultaatafspraken werden gemaakt, evenals afspraken m.b.t. de WNT-honorering.

Zelfevaluatie en toezichtskader

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

Honorering Raad van Toezicht

Op basis van de honorarium-afspraken met de bestuurders werd ook een afgeleid honorarium vastgesteld voor de voorzitter en de leden. De bezoldiging past in de lijn van de WNT 2026 en past in het advies van de NVTZ.

Integriteit en onafhankelijkheid

De Raad van Toezicht is van oordeel dat elk lid van de Raad zijn/haar functie in 2025 onafhankelijk uitoefende. Er zijn geen tegenstrijdige belangen door de leden van de Raad gemeld in de plenaire vergaderingen en besproken. Wel werd steeds een nieuwe toezichthoudende functie (elders) van een toezichthouder gemeld, besproken en geanalyseerd m.b.t. onverenigbaarheid. In 2025 deden zich bij de besluitvorming door de Raad van Toezicht geen onverenigbaarheden voor. Er zijn geen transacties geweest waarbij sprake was van een tegenstrijdig belang.

Functies en nevenfuncties Raad van Toezicht-leden

Naam en functie	Beroepsuitoefening	Nevenfuncties 2025
Bert Deitmers Voorzitter	Bestuurder ad interim bij Het Adriano Huis	» Lid RvC Sanctuary Kliniek » Lid RvT Klimkoord » Voorzitter RvT Stichting Valk
Henriëtte Riethof Lid	Adviseur en Interimmanager zorg	» Lid RvT Bink kinderopvang
Marc Vincent Lid	Directeur-Bestuurder bij SKION, Stichting Kinderoncologie Nederland	

Medezeggenschap

De medezeggenschap van medewerkers, zoals geregeld in de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), wordt binnen Nova uitgevoerd door de Ondernemingsraad (OR) en cliëntenraad.

Ondernemingsraad

In de OR worden alle onderwerpen behandeld met organisatorische impact die op grond van de WOR ter advies of instemming moeten worden voorgelegd. De OR vergadert tweewekelijks. Het bestuur sluit ten minste twee keer per jaar aan bij dit overleg, en vaker wanneer daar behoefte aan is.

In 2025 heeft de OR verdere groei en toenemende zichtbaarheid binnen de organisatie ervaren. De samenwerking met het bestuur ontwikkelde zich positief; adviezen en instemmingsverzoeken bleken steeds meer invloed te hebben op beleid en besluitvorming. Een aanzienlijk deel van de aangedragen aanbevelingen is in het afgelopen jaar geïmplementeerd.

Door wijzigingen in de samenstelling van de OR is de taakverdeling herzien. Dit proces heeft geleid tot een sterkere interne samenwerking en een veilige, constructieve werkomgeving. In 2025 namen drie leden afscheid van de OR, waarna drie nieuwe leden zijn toegetreden. De rollen binnen de OR zijn opnieuw verdeeld: Marieke vervult de voorzittersrol, Romy beheert de agendavoorbereiding en Lieke verzorgt de notulen. Voor 2026 zijn de commissies opnieuw ingericht, met aandachtsgebieden op het gebied van arbo en personeel, kwaliteit van zorg, communicatie en financiën.

Gedurende het jaar heeft de OR regelmatig overleg gevoerd met verschillende interne en externe partijen, waaronder de Raad van Toezicht, bestuur, vertrouwenspersoon, preventiemedewerkers en HR. Daarnaast vonden gesprekken plaats tijdens teamoverleggen, de focusgroep en via de OR-mailbox. De OR-vergaderingen, die om de week plaatsvinden, bieden ruimte om lopende onderwerpen te bespreken en besluiten te nemen.

Belangrijke thema's die in 2025 aan de orde kwamen waren onder meer:

- » Naschoolse opvang (NSO), nu deeltijdbehandeling genoemd, en uitvoering van diverse functies
- » Organisatie van activiteiten
- » Werkdruk en arbeidsomstandigheden
- » Vervoer en reiskosten
- » Behoeften rondom religie en feestdagen
- » Inzet van schoonmaakondersteuning
- » Advies over functies zoals locatie ondersteuner en zorgondersteuner
- » Een bijdrage aan plannen voor speeltuin Saturnus

Resultaten waar de OR in het bijzonder trots op is, zijn onder andere:

- » Invoering van een kleinere salarisschaal breedte
- » Aanpassingen in het feestdagverlof om beter aan te sluiten bij diverse culturele en religieuze achtergronden
- » Aandacht en ondersteuning voor schoonmaak-, opruim- en verzorgende taken

Het contact met de achterban vond plaats via de focusgroep, teamoverleggen, de OR-mailbox en zichtbaarheid tijdens de studiedag. Signalen van medewerkers leverden waardevolle inzichten op over wat er speelt op de werkvloer. Deze input heeft bijgedragen aan gerichte acties en een versterkte verbinding tussen medewerkers en OR. Nieuwe OR-leden hebben in 2025 de basistraining WOR gevolgd om zich vertrouwd te maken met de wettelijke kaders en de werkwijze binnen de OR. Ervaren OR-leden hebben een verdiepende opleiding gevolgd om hun rol verder te professionaliseren. Daarnaast vond een zorgvuldige overdracht van taken plaats tussen de vertrekkende en nieuwe notulist, om continuïteit in verslaglegging te waarborgen. De deelname aan het SBI Festival Medezeggenschap bood aanvullende inspiratie en best practices.

Vooruitkijkend naar 2026 is een jaarplanning opgesteld met alle belangrijke overlegmomenten, thema's en activiteiten. De conceptplanning is gedeeld met het bestuur om tijdige afstemming en samenwerking te bevorderen. Tevens heeft de OR nieuwe jaardoelen geformuleerd die aansluiten op zowel organisatorische ontwikkelingen als signalen uit de achterban.

Cliëntenraad

Het verslagjaar werd gekenmerkt door enkele wisselingen binnen de cliëntenraad en de organisatie. In de loop van het jaar is de continuïteit hersteld en functioneert de cliëntenraad volgens planning. De cliëntenraad is in totaal viermaal bijeengekomen. De cliëntenraad komt vier keer per jaar samen onder begeleiding van de backoffice van Nova. Tijdens drie van deze bijeenkomsten sluit telkens een verschillend bestuurslid aan, evenals een vertegenwoordiger van de raad van toezicht. Daarnaast heeft één overleg plaatsgevonden met de ondernemingsraad. Aan het begin van het jaar bestond de cliëntenraad uit drie leden, allen ouders van kinderen die zorg ontvangen bij Nova. In februari heeft een vierde ouder zich aangesloten. In september heeft één van de leden haar taken om persoonlijke redenen neergelegd. De cliëntenraad streeft naar een bredere vertegenwoordiging van ouders en verzorgers. Ondanks oproepen en wervingsactiviteiten, onder andere tijdens de kerstlunch, hebben zich in het verslagjaar geen nieuwe leden gemeld. In de loop van het jaar zijn de ondersteunende taken van de cliëntenraad overgenomen door de backoffice van Nova.

Behandelde onderwerpen

- » Groep Pluto: Besproken zijn zorgen over personele wisselingen, de dagelijkse routine bij vertrek aan het einde van de dag en signalen van ongedierte.
- » Jaar- en kwaliteitsplan 2025: De begroting en de jaardoelen voor 2025 zijn toegelicht en besproken.
- » FM Zorg: FM Zorg is meerdere malen onderwerp van gesprek geweest. Er is aandacht gevraagd voor het omslachtige inlogproces en het belang van een goed toegankelijke app waarin ouders en verzorgers rapportages kunnen inzien. Inmiddels is een app beschikbaar voor Android gebruikers; een versie voor Apple is nog niet beschikbaar.
- » Personeel en werkklimaat: De cliëntenraad heeft vragen gesteld over frequente personeelwisselingen op verschillende groepen, de inzet van zzp'ers die onvoldoende bekend zijn met individuele zorgplannen en het aangeboden werk-leertraject. Samen met de ondernemingsraad is gesproken over het creëren van een positief werkklimaat waarin medewerkers tevreden zijn. In dit kader is informatie gedeeld over het medewerkers-tevredenheidsonderzoek dat inmiddels tweemaal per jaar wordt afgenomen.
- » Kwaliteitsborging: Eén van de leden heeft meegewerkt aan de HKZ-keuring die in oktober heeft plaatsgevonden. Tijdens dit traject is toegelicht welke professionaliseringsslag de cliëntenraad in de toekomst kan maken.



Vertegenwoordiging en vooruitblik

Het belang van een goede vertegenwoordiging binnen de cliëntenraad is meerdere malen benadrukt. Enerzijds is het van belang inzicht te krijgen in wat ouders en verzorgers belangrijk vinden in de zorg en ondersteuning van Nova. Anderzijds draagt een bredere samenstelling bij aan een representatieve cliëntenraad. Een oproep in de nieuwsbrief om nieuwe leden te werven heeft helaas geen reacties opgeleverd.

Om beter inzicht te krijgen in de wensen en aandachtspunten van ouders en verzorgers, zal in het komende jaar een enquête worden uitgezet.

ONTWIKKELINGEN NOVA

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar belicht. Er wordt ingegaan op de voortgang binnen thema's zoals zorgkwaliteit, personeelsbeleid, interne samenwerking en externe relaties. Ook worden initiatieven besproken die gericht zijn op het verbeteren van de cliënt- en medewerkerstevredenheid, het versterken van de methodieken en het optimaliseren van bedrijfsvoering.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Ook in 2025 zijn de jeugd- en gehandicaptenzorg sterk beïnvloed door bredere maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen vragen om voortdurende wendbaarheid en scherpe keuzes. Nova volgt deze context actief en vertaalt relevante trends naar beleid en praktijk, met als doel passende, veilige en toekomstbestendige zorg te blijven bieden.

Inclusieve zorg en participatie

Inclusieve zorg blijft een belangrijk maatschappelijk thema. In 2025 heeft Nova verder ingezet op zorg die aansluit bij de mogelijkheden, wensen en leefwereld van ieder kind, iedere jongere en (jong)volwassene. Het uitgangspunt is dat cliënten zo volwaardig mogelijk kunnen participeren in hun omgeving. Nova biedt maatwerk in behandeling, begeleiding en diagnostiek, gericht op het versterken van zelfredzaamheid, communicatie en sociale betrokkenheid. Voor cliënten met communicatieve, verstandelijke of meervoudige beperkingen worden passende ondersteuningsvormen ingezet om verbinding met de omgeving mogelijk te maken. Daarbij werkt Nova intensief samen met ouders/verzorgers, scholen, gemeenten en andere ketenpartners, zowel binnen als buiten de eigen organisatie.

Duurzaamheid in de zorg

Duurzaamheid heeft ook in 2025 een prominente plaats binnen Nova. In lijn met het vastgestelde duurzaamheidsplan zijn verdere stappen gezet om de ecologische voetafdruk van de organisatie te verkleinen. Concrete maatregelen betroffen onder andere het verduurzamen van vervoer, energiegebruik en faciliteiten op locaties. De resultaten zijn zichtbaar: de CO₂-uitstoot is in vergelijking met 2023 met circa 15.000 kg verminderd. Duurzaamheid wordt door Nova niet alleen gezien als milieuvraagstuk, maar ook als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen en een gezonde werkomgeving voor cliënten en medewerkers.

Arbeidsmarkt en zorgprofessionals

De aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt blijft een grote uitdaging binnen de jeugd- en gehandicaptenzorg. Ook in 2025 heeft Nova te maken gehad met schaarste aan gekwalificeerde zorgprofessionals en toenemende werkdruk in de sector. Nova heeft hierop ingezet door te investeren in duurzaam werkgeverschap, deskundigheidsbevordering, leiderschapontwikkeling en een stabiele personeelsbasis. Scholing, intervisie en ondersteuning van teams zijn structureel geborgd. Daarnaast is bewust gekozen voor het beperken van externe inhuur en het versterken van vaste teams, om continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen.

Wetgeving rondom inzet van zelfstandigen (zzp)

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 betreft de aangescherpte wet- en regelgeving rondom de inzet van zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). De toegenomen aandacht voor de Wet DBA en handhaving hierop heeft geleid tot heroverweging van arbeidsrelaties binnen de zorgsector. Nova heeft in 2025 bewust gekozen om geen zzp'ers meer in te zetten op de behandelgroepen. In plaats daarvan is geïnvesteerd in medewerkers in loondienst en in flexibele dienstverbanden binnen de organisatie. Hiermee worden risico's op schijnzelfstandigheid beperkt en wordt bijgedragen aan stabiliteit, teamcontinuïteit en een gedeelde professionele cultuur.

Economische en maatschappelijke context

Ook bredere maatschappelijke factoren, zoals inflatie, stijgende energieprijzen en geopolitieke spanningen, blijven indirect van invloed op de zorgsector. Deze ontwikkelingen vergroten de druk op financiering en bedrijfsvoering. Nova monitort deze factoren nauwlettend en neemt ze mee in strategische afwegingen en risicomangement. Door actief in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen blijft Nova werken aan een veerkrachtige organisatie, waarin cliënten de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben en professionals duurzaam inzetbaar blijven. De koers voor 2026 sluit aan op de meerjarenstrategie en het Jaar- en Kwaliteitsplan 2026, met focus op kwaliteit, medewerkers, digitalisering en duurzame groei.

Cliëntverloop

In 2025 heeft Nova Kind- Jeugdcentrum te maken gehad met een duidelijke groei in het aantal cliënten en een verbreding van de ondersteuningsvraag in verschillende gemeenten. De combinatie van groepsbehandeling en ambulante ondersteuning vormt een steeds belangrijker pijler in de manier waarop Nova kinderen en jongeren begeleidt. De cijfers laten zien dat Nova zowel in omvang als in diversiteit toeneemt, wat vraagt om voortdurende ontwikkeling van teams, locaties en samenwerkingsverbanden.

Nova had eind 2025 in totaal 174 cliënten in zorg, verdeeld over zes verschillende groepen en één ambulante tak. De groepslocaties verschillen aanzienlijk in omvang: Pluto begeleidt 35 cliënten, Zon 24 cliënten, Mars 17 cliënten en zowel Jupiter als Saturnus ondersteunen ieder 10 cliënten. Daarnaast wordt binnen Komeet, onze ambulante tak, een zeer omvangrijke groep van 78 cliënten begeleid. Hier ontvangen kinderen ondersteuning in de thuissituatie en/of begeleiding op school. De grootte van Komeet laat duidelijk zien dat de behoefte aan ambulante en flexibele begeleiding in de regio sterk groeit. Deze ontwikkeling vraagt om voortdurende alertheid op de balans tussen caseload, deskundigheid en inzetbaarheid van ambulante medewerkers, zodat we de kwaliteit en continuïteit van begeleiding op een hoog niveau kunnen blijven waarborgen.

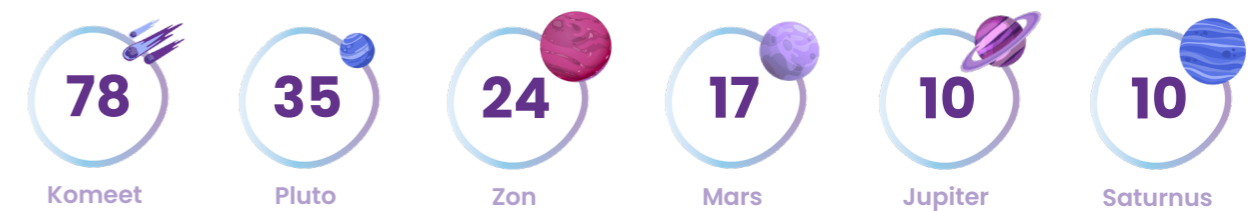
Uit de cliëntverloopcijfers blijkt dat het totale aantal cliënten gedurende 2025 is gestegen van 156 naar 201 cliënten, een groei van bijna 30%. Vooral binnen de Jeugdwet is een sterke stijging zichtbaar: van 38 naar 90 cliënten, een toename van 136%. Deze groei is breed verspreid over meerdere gemeenten, maar valt met name op in Amsterdam, Zaandam, Amstelveen en De Ronde Venen.

Deze ontwikkeling laat zien dat verwijzers Nova steeds beter weten te vinden, en dat de behoefte aan passende, kleinschalige en specialistische begeleiding in de regio toeneemt. De Wlz-populatie laat daarentegen een stabiel beeld zien, wat aansluit bij de langdurige zorgkarakteristiek van deze doelgroep. De spreiding over zowel grotere als kleinere locaties sluit goed aan bij de visie van Nova Kind- Jeugdcentrum: werken in kleinschalige zorgteams, gecombineerd met een sterke ambulante basis die inspeelt op de dagelijkse leefomgeving van het kind. Het verschil tussen de 174 cliënten op de locaties en de jaarlijkse totaalregistratie van 201 cliënten is logisch te verklaren door afronding van trajecten, cliënten die uitsluitend ambulante worden begeleid en de natuurlijke instroom- en uitstroombewegingen gedurende het jaar. De groei in meerdere gemeenten (met name in Amsterdam en Zaandam) onderstreept dat Nova steeds vaker wordt gevonden door verwijzers en dat de regionale zorgvraag toeneemt.

Cliënten per locatie

Totaal (22/01/2026): 174 cliënten.

Per locatie:



Vooruitblik 2026

Voor 2026 betekent dit dat verdere investering in regionale samenwerking, uitbreiding van expertise en het onderzoeken van aanvullende locatie-ontwikkeling wenselijk is. Tegelijkertijd bevestigt de sterke toename binnen de ambulante tak het belang van structurele doorontwikkeling van dit onderdeel van onze organisatie, zowel op inhoudelijk als organisatorisch vlak. Hierdoor kunnen we ook in de toekomst blijven inspelen op de veranderende en groeiende zorgbehoefte van kinderen en jongeren in onze regio.

Voor het komende jaar liggen de prioriteiten op:

- » Het versterken van teamstabiliteit in zowel ambulante als groepslocaties
- » Het doorontwikkelen van behandelaanbod in lijn met de groeiende zorgzwaarte
- » Het monitoren van werkdruk en caseloads
- » Het onderzoeken van locatie-opties in groeiende regio's
- » Het verder professionaliseren van datagedreven sturen binnen Nova

Nova blijft zich inzetten voor passende, hoogwaardige en toegankelijke zorg voor kinderen en jongeren. De cijfers en trends van 2025 illustreren dat onze organisatie stevig in beweging is, met een duidelijke groei in bereik en impact.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Taal uni
Wiz	44	45	45	44	45	44	45	47	49	47	47	47	54
Jeugdwet Totaal	38	43	46	50	55	58	59	66	69	71	73	70	98
Aalsmeer	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1
Amstelveen	2	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	7
Amsterdam	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
De Ronde Venen	1	2	2	3	4	4	4	4	6	6	6	6	7
Diemen	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	8
Edam-Volendam							2	2					2
Hilversum							1	1	1	1	1	1	1
Landsmeer						1	1	1	1	1	1	1	1
Ouder-Amstel	10	10	10	9	7	7	4	4	4	4	4	4	10
Purmerend					1	1	1	1	1	1	1	1	1
Uithoorn										2	2		2
Wormerland		1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4
Zaandam	14	15	18	21	27	29	28	34	36	37	39	38	50
Onderaan-nemer totaal	26	26	25	25	26	25	25	25	22	22	20	20	26
Cordaan	19	19	19	19	19	19	19	19	17	17	17	17	17
Philadelphia	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3
TIM Stichtse Vecht	6	6	5	5	5	4	3	3	3	3	1	1	6
PGB	20	19	19	19	19	18	18	18	16	15	17	15	23
Totaal	128	133	135	138	145	145	147	156	156	155	157	152	201

Cliëntverdeling 2025

Cliënten Uitstroomanalyse

In 2025 daalde de uitstroom geleidelijk: in Q1 stroomden 11 kinderen uit, in Q2 10, in Q3 7 en in Q4 uiteindelijk 6. Deze ontwikkeling wijst op toenemende stabiliteit in de groepsamenstelling en een betere continuïteit van zorg. Tegelijkertijd nam het aantal succesvolle afrondingen af, met in Q4 slechts één cliënt, wat past bij een complexere doelgroep en langer lopende trajecten.

Verhuizingen en doorstroom bleven het hele jaar beperkt en stabiel aanwezig, beide met één cliënt in Q4. Opvallend was de stijging van uitstroom doordat de zorg onvoldoende aansloot: drie keer in het vierde kwartaal, het hoogste aantal van het jaar. Een belangrijke oorzaak hiervan was een mismatch met het ambulante aanbod, waarbij voor meerdere kinderen geen passende ambulante begeleider gevonden kon worden, wat bijdroeg aan vroegtijdige beëindiging van trajecten.

Daarnaast is zichtbaar dat diagnostiekvragen steeds vaker bij afronding vanuit de zorg worden gemeld, in plaats van voorafgaand aan of tijdens het traject te worden opgepakt. Deze trend onderstreept het belang van vroegtijdige signalering en samenwerking rondom diagnostiek, zodat de ondersteuningsbehoefte van kinderen vanaf de start scherp en integraal in beeld komt.

Hoewel de totale uitstroom in 2025 lager was dan in 2024, vragen vooral de toegenomen mismatch met ambulante ondersteuning en de verschuiving in diagnostiek vragen om gerichte aandacht in 2026.

Redenen uitstroom cliënten	Q3 2024	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025
Succesvol afronden traject	9	10	4	5	3	1
Diagnostiek afgerond	1	1	1	1	1	-
Verhuizing	1	1	2	1	1	1
Doorstroom	4	7	4	1	1	1
Zorg sluit niet aan	3	2	-	2	1	3
Totaal	18	21	11	10	7	6

Redenen uitstroom cliënten

Aanmeldingen en Wachlijst

Er zijn eind 2025 in totaal 115 aanmeldingen en wachtenden geregistreerd. Dit betekent een lichte daling ten opzichte van het eerste kwartaal, waarin 129 kinderen op de wachtlijst stonden. De aanmeldingen zijn afkomstig uit verschillende regio's en worden gefinancierd vanuit diverse domeinen, waaronder WLZ, JW-ZIN, PGB en maatwerkvoorzieningen. Hoewel op meerdere locaties instroom plaatsvindt, blijven de wachtlijsten op sommige groepen structureel hoog, met name op Pluto. Pluto heeft opnieuw de langste wachtlijst, en is er medio 2025 een aanmeldstop ingegaan met 45 kinderen op de wachtlijst. De aanmeldlijst wordt momenteel beheert door een persoon vanuit de backoffice die optreedt als aanmeldcoördinator.

Ontwikkelingen per groep

Zon

Om kwalitatief goede zorg te blijven bieden aan onze cliënten, heeft Nova de nieuwe functie zorgondersteuner geïntroduceerd. De zorgondersteuner biedt praktische ondersteuning op de groepen, zodat medewerkers zich zoveel mogelijk kunnen richten op de behandeling en begeleiding van de kinderen. De zorgondersteuner helpt onder andere bij het klaarzetten van de eetkarren, het uitvoeren van huishoudelijke taken en het oppakken van kleine administratieve werkzaamheden, zoals het printen van werkmateriaal voor de kinderen. Daarnaast houdt de zorgondersteuner de voorraden bij en zorgt deze ervoor dat boodschappen tijdig worden besteld. Op deze manier ontstaat er meer rust en ruimte voor de pedagogisch medewerkers om zich te focussen op de inhoud van de zorg.

Daarnaast zijn er op de groepen op locatie Zon digiborden geplaatst. Deze zullen steeds meer worden geïntegreerd in het dagprogramma en ondersteunen de structuur van de dag voor de kinderen. Door visuele ondersteuning via het digibord kunnen activiteiten, pictogrammen en het dagritme duidelijker worden aangeboden.

Binnen de team Zon zijn er tevens twee nieuwe medewerkers gestart vanuit Tamarinde. Daarnaast is er in samenwerking met Tamarinde een flexpool opgezet met medewerkers die Nova-breed inzetbaar zijn. Deze medewerkers kunnen worden ingezet op momenten dat vaste medewerkers met verlof zijn of bij ziekte, waardoor de continuïteit van de zorg beter geborgd blijft.

Door de instroom van nieuwe kinderen ontstond de behoefte om opnieuw te kijken naar de samenstelling van de groepen. In samenwerking met de gedragswetenschapper is daarom gewerkt aan een nieuwe groepsindeling. Deze nieuwe samenstelling sluit beter aan bij de behoeften van de kinderen en zorgt tegelijkertijd voor een werkbaar en stabiele situatie voor de medewerkers op de groep.

Tot slot is er gekeken naar mogelijkheden om de deeltijdbehandeling verder uit te breiden. Om kinderen die op de wachtlijst staan voor dagbehandeling sneller passende ondersteuning te kunnen bieden, zijn enkele kinderen benaderd om te starten binnen de deeltijdbehandeling. Hiermee proberen we wachttijden te verkorten en meer kinderen tijdig de zorg te bieden die zij nodig hebben.

Jupiter

In 2025 heeft team Jupiter een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Het afgelopen jaar kende het team verschillende personele wisselingen; enkele medewerkers zijn vertrokken en nieuwe collega's zijn gestart. Gezien de complexiteit van de doelgroep vraagt het samenstellen van een passend en stabiel team extra aandacht. Tegelijkertijd maakt juist deze doelgroep het werk op Jupiter bijzonder interessant en waardevol. Gedurende het jaar zijn zowel een nieuwe gedragswetenschapper als een nieuwe zorgcoördinator aan het team verbonden. Dit bracht in eerste instantie een periode van zoeken met zich mee, waarin rollen,

samenwerking en werkwijzen opnieuw vorm kregen. Gaandeweg heeft het team hierin groei doorgemaakt en is er een sterkere samenwerking ontstaan, wat uiteindelijk heeft geleid tot meer stabiliteit op de groep. Deze ontwikkeling was niet mogelijk geweest zonder de inzet van de vaste medewerkers van Jupiter en de ondersteuning van de medewerkers van Tamarinde. Hun betrokkenheid en flexibiliteit hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het verder opbouwen van de groep.

Door de toegenomen stabiliteit kon de focus steeds meer worden gelegd op kwaliteit van zorg en inhoudelijke ontwikkeling van de trajecten. Dit is ook zichtbaar in de ontwikkeling van cliënten. Waar sommige cliënten eerder veel agressie lieten zien, is door gerichte adviezen, duidelijke doelen en passende zorgplannen duidelijke vooruitgang zichtbaar. De stabiliteit binnen het team biedt daarnaast ruimte voor verdere groei. De deeltijdbehandeling binnen Jupiter is in korte tijd uitgebreid en ook cliënten van andere groepen kunnen inmiddels aansluiten binnen het programma. Dit alles is mogelijk gemaakt door de inzet, betrokkenheid en deskundigheid van de medewerkers die zich dagelijks inzetten voor deze doelgroep.

Mars

Binnen groep Mars hebben zich het afgelopen jaar verschillende veranderingen voorgedaan. Er waren wisselingen in het team. Dergelijke veranderingen vragen altijd extra flexibiliteit van zowel medewerkers als cliënten. Ondanks deze dynamiek blijft Mars een groep die stabiliteit en rust uitstraalt. Deze stabiliteit is voor een groot deel te danken aan de inzet en betrokkenheid van het team. Medewerkers blijven zich, elke dag inzetten om een veilige en voorspelbare omgeving voor de cliënten te creëren.

Binnen Mars zien we ook mooie voorbeelden van persoonlijke ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden binnen Nova. Zo is een medewerker, die inmiddels bijna zeven jaar bij Nova werkzaam is, doorgesloopt naar de functie van groepsondersteuner. Het is waardevol om te zien dat medewerkers die de organisatie en de doelgroep goed kennen, zich verder kunnen ontwikkelen in een rol die aansluit bij hun kwaliteiten. Daarnaast heeft een medewerker de stap gezet richting een functie als stagiair gedragswetenschapper binnen de groep Pluto. Deze ontwikkeling laat zien dat Nova ruimte biedt voor professionele groei en dat talenten binnen de organisatie worden herkend en benut.

Groep Mars is een groep waar de bezetting van cliënten volledig op orde is, waardoor de groep stabiel kan functioneren en zich verder kan richten op het bieden van kwalitatieve zorg.

Saturnus

Saturnus is de meest recente groep binnen Nova. In de beginfase was het zoeken naar een stabiele basis. Gedurende het jaar is hierin een duidelijke ontwikkeling zichtbaar geworden. Het team is gegroeid, nieuwe cliënten zijn gestart en er is steeds meer structuur ontstaan binnen de groep. Hierdoor kan er inmiddels meer verdieping en kwaliteit worden geboden in de begeleiding van de cliënten.

Een mooi voorbeeld hiervan is een cliënt die eerder dagelijks escaleerde. Door het opvolgen van adviezen, duidelijke structuur en een consistente aanpak is dit gedrag inmiddels aanzienlijk verminderd. Dit laat zien dat stabiliteit binnen het team direct bijdraagt aan de ontwikkeling van cliënten. De dagopvang binnen Saturnus is inmiddels volledig gevuld en ook de deeltijdbehandeling groeit geleidelijk verder.

Daarnaast speelt Saturnus een actieve rol in het gebruik van de nieuwe digiborden. Deze worden ingezet om het dagprogramma visueel te ondersteunen, zodat kinderen beter kunnen zien hoe hun dag eruitziet. Ook worden thema's op een interactieve manier aangeboden, bijvoorbeeld door middel van liedjes, gebaren en korte filmpjes die via het digibord worden gedeeld. Dit draagt bij aan een duidelijker en aantrekkelijker dagprogramma voor de kinderen.

Pluto

Groep Pluto heeft het afgelopen jaar een sterke ontwikkeling laten zien. Binnen het team waren er verschillende wisselingen in zowel zorgcoördinatoren als medewerkers, waardoor het tijdelijk zoeken was naar stabiliteit en structuur. Gedurende deze periode bleef de gedragswetenschapper betrokken bij de groep en heeft deze continuïteit geboden binnen de inhoudelijke begeleiding. Deze inzet was van grote waarde voor zowel het team als de cliënten.

Inmiddels staat de groep momenteel sterk in de personele bezetting. Nieuwe medewerkers hebben zich aangesloten en ook de ondersteuning vanuit Tamarinde heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. Dankzij deze inzet kon de continuïteit van de zorg worden gewaarborgd. Het huidige team kenmerkt zich door diversiteit, betrokkenheid en motivatie. Medewerkers denken actief mee, tonen initiatief en hebben een duidelijke passie voor het werken met de jonge doelgroep. Het werken met jonge kinderen met hulpvragen vraagt veel van medewerkers, maar het team zet zich dagelijks in om een veilige, stimulerende en ontwikkelingsgerichte omgeving te bieden. De focus ligt momenteel op teambuilding, het geven van onderlinge feedback en het benutten van ieders kwaliteiten. Door deze gezamenlijke ontwikkeling kan het team verder bouwen aan een stabiele en kwalitatief sterke groep.

Komeet

In 2025 heeft Team Komeet belangrijke stappen gezet in zowel ontwikkeling als groei. Het team bestaat uit enthousiaste, zelfstandige en deskundige professionals die zich met grote betrokkenheid inzetten voor kwalitatief hoogwaardige cliëntenzorg. Binnen Team Komeet werken diverse specialisten samen, waaronder een psychomotorisch therapeut, spraak- en dramatherapeut, beeldend therapeut, rouwbegeleider en pedagogisch specialisten. Deze multidisciplinaire samenstelling stelt het team in staat om cliënten breed en specialistisch te ondersteunen.

Afgelopen jaar is het team uitgebreid met nieuwe medewerkers en is het aantal cliënten dat ondersteuning ontvangt verder toegenomen. Tegelijkertijd zien we dat de casuïstiek complexer en specialistischer wordt. Er is met name een toename in traumabehandeling bij kinderen en een groeiende vraag naar diagnostiek. Team Komeet beweegt hierin actief mee en blijft zich ontwikkelen om aan deze veranderende hulpvragen te voldoen.

Deskundigheidsbevordering stond in 2025 nadrukkelijk op de agenda. Binnen het team vindt structureel kennisoverdracht plaats: maandelijks verzorgt een specialist een inhoudelijke presentatie over het eigen vakgebied. Daarnaast hebben meerdere medewerkers hun diagnostiekaantekening behaald, waarmee zij bijdragen aan het versterken van onze diagnostische expertise en het verkorten van wachttijden.

De samenwerking binnen het team is verder geïntensiveerd. Medewerkers werken nauw samen met elkaar, evenals met de zorgcoördinator en gedragswetenschapper. Deze korte lijnen zorgen ervoor dat tijdig kan worden ingespeeld op ontwikkelingen binnen een traject, dat waar nodig zorgvuldig wordt opgeschaald of afgeschaald, en dat cliënten steeds de zorg ontvangen die op dat moment passend is. Zorgvuldige verslaglegging in contactverslagen vormt hierbij een essentiële basis: iedere stap in het proces wordt professioneel en transparant vastgelegd.

Naast interne ontwikkeling hebben de specialisten van Team Komeet hun expertise ook breder gedeeld. Zij verzorgden kennisoverdracht aan andere teams binnen Nova en aan scholen. Hiermee versterken we de samenwerking tussen verschillende betrokken partijen en werken we gezamenlijk aan het welzijn en de ontwikkeling van het kind.

De impact van het werk van Team Komeet komt ook duidelijk naar voren in de reacties van kinderen en ouders:

- » *“Het is altijd fijn als de begeleider komt, zij is een topper.”*
- » *“Ze maakt mij blij, ze is heel lief en helpt mij om verder te groeien.”*
- » *“Met het spelletje laat ik de begeleider ook wel eens winnen, ze kan niet zo goed tegen haar verlies. Dat is haar leerpuntje.”*
- » *“Na een paar keer met de begeleider zie ik al een heel ander kind thuis en zelf heb ik ook mooie handvatten gekregen.”*
- » *“Ik voel me rustiger en gehoord.”*
- » *“De medewerkers van Nova zijn inmiddels niet alleen meer hulpverlening, maar ze voelen zelfs als familie. Echt een waardevolle toevoeging voor ieder gezin.”*

Deze woorden onderstrepen waar Team Komeet voor staat: deskundige zorg, persoonlijke betrokkenheid en samenwerking rondom het kind en het gezin.

MAATSCHAPPELIJK VERSLAG

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

Dit maatschappelijk verslag beschrijft hoe Nova zich in 2025 heeft ingezet voor het leveren van verantwoorde, veilige en kwalitatief hoogwaardige jeugdhulp, in samenspraak met jeugdigen, ouders/verzorgers en andere betrokkenen. Het verslag is opgesteld conform artikel 4.3.1 van de Jeugdwet en biedt inzicht in de wijze waarop Nova invulling geeft aan wettelijke verplichtingen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, klachtrecht en medezeggenschap.

Kwaliteit en veiligheid

Bij Nova staat veiligheid in de zorg onverminderd voorop. Veiligheid is een fundamenteel recht voor zowel cliënten als medewerkers en vormt een integraal onderdeel van het dagelijks handelen. Daarbij blijft het een continue opgave om de juiste balans te vinden tussen persoonlijke vrijheid, welzijn en risicobeheersing. In 2025 is gewerkt volgens het vastgestelde Nova Kwaliteitskader en het bijbehorende kwaliteitshandboek. Dit handboek fungeert als leidraad voor beleid, werkprocessen en protocollen en wordt periodiek geactualiseerd op basis van wet- en regelgeving, interne evaluaties en leerpunten uit de praktijk. Alle documenten zijn digitaal beschikbaar voor medewerkers via een beveiligde omgeving, zodat zij altijd beschikken over actuele richtlijnen die aansluiten bij hun zorgsituaties.

Het melden van incidenten en het leren van fouten zijn belangrijke pijlers binnen het kwaliteitsbeleid. Nova stimuleert een open meld- en leerklimaat, waarin incidenten niet worden gezien als falen, maar als kansen om processen en zorgverlening te verbeteren. Meldingen worden structureel geanalyseerd en besproken binnen teams en op organisatieniveau.

Digitale veiligheid, informatiebeveiliging en AI

informatiebeveiliging en weerbaarheid. Ook zijn de eerste voorbereidingen getroffen voor het verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie (AI). In een steeds verder digitaliserende zorgomgeving is het beschermen van persoonsgegevens, zorginhoudelijke informatie en bedrijfsdata essentieel voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van zorg.

Ter voorbereiding op de aankomende Cyberbeveiligingswet (de Nederlandse implementatie van NIS2) is er een assessment uitgevoerd op alle netwerken, software en hardware. Nova heeft een applicatielandschap opgesteld en daarbij onder andere de afhankelijkheden, keurmerken, gebruikte datacenters, de aard van de verwerkte en opgeslagen gegevens, de kans op incidenten, de mogelijke impact en de risico-inschatting in kaart gebracht. Op basis van dit assessment is het beleid Cybersecurity & AI opgesteld en zijn verbeteracties geagendeerd. Een voorbeeld hiervan is het beëindigen van applicaties waarvan de datacenters buiten Europa zijn gevestigd (fourth-party software).

Nova werkt aan het structureel borgen van informatiebeveiliging binnen de organisatie. Daarbij wordt een risicogedreven aanpak gehanteerd, waarbij potentiële risico's periodiek worden geïnventariseerd, beoordeeld en waar nodig gemitigeerd. Deze aanpak sluit aan bij geldende normen en richtlijnen (Cyberbeveiligingswet, AVG en EU AI Act) en past bij de schaal en complexiteit van de organisatie. Informatiebeveiliging is geïntegreerd in de dagelijkse praktijk en maakt onderdeel uit van beleid, werkprocessen en bewustwording onder medewerkers. Hiermee onderstreept Nova het belang van zorgvuldig omgaan met cliëntgegevens, persoonsgegevens van medewerkers en bedrijfsinformatie.

Nova is aangesloten bij Z-CERT, het Computer Security Incident Response Team voor de zorgsector. Hierdoor ontvangt de organisatie actuele dreigingsinformatie en kan bij incidenten direct specialistische ondersteuning worden ingeschakeld. Daarnaast is een aandachtfunctionaris digitale veiligheid aangesteld, die verantwoordelijk is voor bewustwording, actualisering van beleid en kennisdeling binnen teams. Ten aanzien van AI kiest Nova nadrukkelijk voor een beheerste, transparante en mensgerichte inzet. AI wordt uitsluitend gezien als ondersteunend hulpmiddel en nooit als vervanging van professioneel oordeel. Voor de implementatie van AI is een Innovatie- en AI-commissie opgericht. Deze commissie toetst nieuwe toepassingen op risico's, ethiek en veiligheid. Medewerkers worden geschoold in het verantwoord gebruik van AI, zodat ongecontroleerd gebruik van AI-tools (shadow IT) wordt voorkomen en privacy- en veiligheidsrisico's worden beperkt.

Informatiebeveiliging en privacy

In 2025 heeft Nova haar informatiebeveiliging en privacybescherming verder verankerd in beleid en dagelijkse praktijk. Persoonsgegevens van cliënten en medewerkers worden uitsluitend verwerkt conform de beginselen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Nova beschikt over een actueel verwerkingsregister en sluit met externe partijen verwerkersovereenkomsten af om zorgvuldige gegevensverwerking te borgen.

Technische en organisatorische maatregelen, zoals toegangsbeperkingen, gebruikersrollen, logging, beveiligde communicatie en cloud-based werken, dragen bij aan het voorkomen van datalekken en onbevoegde toegang. In 2025 zijn geen datalekken geregistreerd, wat bevestigt dat de genomen maatregelen effectief zijn. Tegelijkertijd blijft Nova alert en investeert zij in continue verbetering en bewustwording.

Preventiemedewerkers en Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

In het afgelopen jaar is het preventiebeleid binnen Nova verder versterkt. Sinds mei is een nieuw lid gestart als nieuwe preventiemedewerker. Met haar komst bestaat het preventieteam uit twee preventiemedewerkers. Een lid heeft inmiddels met succes de opleiding tot preventiemedewerker afgerond, waarmee de deskundigheid binnen het team is uitgebreid.

Door de opening van behandelgroep Saturnus eind vorig jaar is voor deze locatie een RI&E uitgevoerd op het gebied van gebouwen, terrein en omgeving. De RI&E vormt een belangrijk instrument voor het verbeteren van gezondheid en veiligheid binnen Nova. In 2025 is wederom gewerkt met de Zorgrie, een erkend RI&E-instrument voor zorgorganisaties. Voor de locaties Zon en Pluto is de RI&E opnieuw beoordeeld vanwege aanpassingen in de panden. Deze herbeoordelingen waren belangrijk om de veiligheid voor medewerkers en cliënten te blijven waarborgen. Hierbij kwam met name de aandacht voor noodroutes en het aantal rookmelders naar voren.

Om veiligheid structureel te blijven monitoren, bezoeken de preventiemedewerkers sinds dit jaar elk kwartaal alle locaties. Tijdens deze rondes worden aandachtspunten gesignaleerd en waar nodig opgepakt. Ook heeft een Arbodienst de brandveiligheidsmiddelen gecontroleerd. Met de komst van een facilitair beheerder is de samenwerking op het gebied van veiligheid en onderhoud verder versterkt. De preventiemedewerkers stemmen hierover regelmatig met hem af.

In het derde kwartaal lag de rol van de preventiemedewerkers grotendeels op de achtergrond, maar werd wel actief meegedacht over diverse veiligheidsthema's. Naar aanleiding van een studiedag over BHV waren zij vervolgens beschikbaar en meer zichtbaar voor vragen en leverden zij praktische aanvullingen, waardoor de vertaalslag van theorie naar de praktijk werd versterkt. De betrokkenheid rondom BHV is zichtbaar gegroeid. Daarnaast vond structureel overleg plaats met de zorgcoördinatoren en ook jaarlijks met een bestuurslid. Voor de komende periode staan gesprekken gepland met de ondernemingsraad en de vertrouwenspersoon, met als doel de samenwerking rondom veiligheid, welzijn en preventie verder te verdiepen.

Achter de schermen is gewerkt aan uiteenlopende onderwerpen, zoals het verbeteren van noodroutes en nooduitgangen, het plaatsen van sleutelkastjes voor betere toegankelijkheid bij noodsituaties, het controleren van veiligheidsvoorzieningen en het meedenken over ergonomie, luchtkwaliteit en geluidsoverlast. Ook is gestart met de voorbereiding op de implementatie van een nieuw RI&E-systeem.

Vooruitkijkend richten de preventiemedewerkers zich op een meer signalerende rol, onder andere bij keuringen van apparaten en het verder verduidelijken van de taken binnen de BHV-organisatie. In nauwe samenwerking met zorgcoördinatoren blijft veiligheid een terugkerend aandachtspunt binnen Nova.

Wijzigingen in wet- en regelgeving

Kwaliteit van zorg betekent niet alleen aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten en hun naasten, maar ook voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Nova monitort wijzigingen hierin structureel. De organisatie is aangesloten bij diverse kennis- en brancheorganisaties, waaronder KLIK, VGN en NVTZ, en volgt vakliteratuur en themabijeenkomsten.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag

In 2025 is binnen Nova aandacht besteed aan de invoering van de Wet seksuele misdrijven, die per juli 2024 in werking is getreden en in 2025 volledig is geïmplementeerd in beleid en praktijk. Deze wet stelt onder meer seks tegen de wil, seksuele intimidatie (online en offline) en sexchatting met kinderen onder de 16 jaar strafbaar. De Aandachtsfunctionaris Seksualiteit heeft hiervoor een beleidsdocument opgesteld dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek. Seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt binnen Nova actief voorkomen door voorlichting, duidelijke meldroutes en professionele opvolging.

Wet zorg en dwang (Wzd)

Per 1 januari 2025 is de uitbreiding van gelijkgestelde aandoeningen binnen de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht geworden. Hierdoor vallen ook cliënten met een autismespectrumstoornis of gerontopsychiatrische problematiek onder de reikwijdte van de Wzd, mits wordt voldaan aan de voorwaarden uit het Besluit uitbreiding gelijkgestelde aandoeningen (Buga). In 2025 heeft Nova deze uitbreiding verwerkt in beleid, scholing en zorgprocessen. Medewerkers zijn geïnformeerd over de gevolgen voor de praktijk, met nadruk op zorgvuldig afwegen, documenteren en evalueren van onvrijwillige zorg.

Fiscaal kader en inzet van zzp'ers

De aangescherpte handhaving van de Wet DBA per 1 januari 2025 heeft ook voor Nova gevolgen gehad. In reactie hierop is in 2025 bewust gekozen om geen zzp'ers meer in te zetten op behandelgroepen. In plaats daarvan is geïnvesteerd in medewerkers in loondienst en flexibele dienstverbanden binnen de organisatie. Deze keuze draagt bij aan continuïteit van zorg, teamstabiliteit en het beperken van juridische en fiscale risico's. HR heeft het beleid hierop aangepast en medewerkers hierin meegenomen.

Klachten

In 2025 zijn klachten en meldingen zorgvuldig geregistreerd en geëvalueerd. De klachtenregeling is actief onder de aandacht gebracht via onboarding, de informatiegids, de website en informatiebijeenkomsten. Nova beschikt over een toegankelijke klachtenregeling conform artikel 4.2.1 van de Jeugdwet. In 2025 ontving Nova twee meldingen die, na bespreking met ouders, niet zijn doorgezet als formele klachten. De klachtencommissie heeft beide casussen beoordeeld en aanbevelingen gedaan op het gebied van duidelijke communicatie, betere afstemming en het zorgvuldig vastleggen van afspraken. Deze aanbevelingen zijn direct opgevolgd binnen de teams en teruggekoppeld aan de betrokken ouders. Er is een wisseling geweest binnen de klachtencommissie vanwege pensioen.

De leden van een klachtencommissie tonen een open houding en pakken verbeteringen snel op, wat bijdraagt aan een veilige en lerende organisatiecultuur. Een aandachtspunt blijft het consequent documenteren van de opvolging, om trends beter inzichtelijk te maken. Nova blijft dit proces verder versterken, zodat de kwaliteit van zorg structureel en transparant geborgd blijft.

Meldingen

Melding Incidenten Medewerkers (MIM)

In 2025 zijn in totaal 10 MIM-meldingen ingediend. Dat zijn 14 meldingen minder dan het voorgaande jaar, wat neerkomt op een afname van 58,3%. De ingediende meldingen vallen dit jaar binnen twee categorieën, namelijk gevaarlijke situaties en agressie richting medewerkers. Waar nodig zijn passende stappen ondernomen. Alle MIM-meldingen zijn afgehandeld.

Melding Incident Cliënt (MIC)

In 2025 laten de MIC-registraties binnen Nova een dynamisch beeld zien, waarin zowel pieken als stabilisatie zichtbaar zijn. Het jaar kenmerkt zich door verschillen tussen groepen, waarbij zorgzwaarte, groepssamenstelling en personele continuïteit een duidelijke invloed hebben op het aantal meldingen.

Ontwikkeling over de kwartalen

In Q1 bleef het aantal MIC's binnen de meeste groepen relatief beperkt. De meldingen weerspiegelden vooral reguliere incidenten passend bij de doelgroep. Zon registreerde 24 meldingen, Jupiter 16, Saturnus 15, Mars 4 en Pluto 25. Ambulant (Komeet) noteerde 4 meldingen.

In Q2 was een stijging zichtbaar bij meerdere groepen. Zon steeg naar 65 meldingen, Jupiter naar 26 en Saturnus naar 21. Mars liet een tijdelijke toename zien naar 10 meldingen, terwijl Pluto stabiel bleef op 25. Deze stijging hing samen met wisselingen in groepssamenstelling, instroom van nieuwe cliënten en verschillen in ervaring binnen teams.

In Q3 bereikte het aantal meldingen een duidelijke piek, met name bij Zon (230 meldingen). Deze uitzonderlijke stijging was grotendeels te herleiden tot twee cliënten met intens en bekend agressief gedrag. Hierdoor ontstond een sterke concentratie van meldingen zonder dat sprake was van een brede verslechtering van het groepsklimaat. Ook Pluto (52 meldingen), Jupiter (26) en Saturnus (17) lieten verhoogde aantallen zien. De piek in Q3 vormde aanleiding voor extra interventies, waaronder teamtrainingen, herziening van signaleringsplannen en intensievere inzet van gedragswetenschappers.

In Q4 stabiliseerde het beeld in meerdere groepen. Zon daalde naar 36 meldingen en Jupiter naar 15. Saturnus registreerde 20 meldingen en Pluto 40. Mars bleef laag met 2 meldingen en ambulant bleef stabiel rond 3 meldingen. De daling bij Zon en Jupiter laat zien dat aangescherpte dagprogramma's, duidelijke structuur en methodisch werken effect hebben op het terugdringen van escalaties.

Duiding per groep

Over het gehele jaar laten Zon en Pluto de grootste fluctuaties zien. Beide groepen werken met een intensieve doelgroep waarbij individuele cliënten een substantieel aandeel kunnen hebben in het totaal aantal meldingen. Dit onderstreept het belang van stabiele teams, tijdige evaluatie van interventies en multidisciplinaire afstemming.

Jupiter en Saturnus tonen een gematigder verloop. Hoewel ook hier pieken zichtbaar waren, leidde gerichte bijsturing (zoals aanscherping van dagprogramma's, inzet van beloningssystemen en frequente MDO's) tot stabilisatie in de loop van het jaar.

Mars laat over 2025 een relatief stabiel en laag aantal meldingen zien. De consistente inzet van methodisch werken, wekelijkse afstemming en duidelijke structuur dragen bij aan een voorspelbaar en veilig pedagogisch klimaat.

Binnen Komeet (ambulant) blijven de meldingen beperkt. Incidenten betreffen voornamelijk agressie richting medewerkers of signalen van mogelijke onveiligheid in de thuissituatie, waarbij zorgvuldig is gehandeld conform de Meldcode.

Trends en reflectie

- » De jaaranalyse laat zien dat:
- » Hoge MIC-aantallen vooral samenhangen met individuele complexe casuïstiek.
- » Personele wisselingen en onvoldoende continuïteit het risico op escalaties vergroten.
- » Duidelijke structuur, voorspelbaarheid en methodisch werken aantoonbaar bijdragen aan daling van incidenten.
- » Systematische bespreking van MIC's binnen teams de professionalisering versterkt.

In 2025 is zichtbaar dat MIC's steeds meer worden benut als leerinstrument. Meldingen worden niet alleen geregistreerd, maar geanalyseerd in teamoverleggen en MDO's, waarna gerichte acties volgen. De inzet van gedragswetenschappers, observaties en het aanscherpen van signaleringsplannen hebben bijgedragen aan betere borging van veiligheid en kwaliteit.

Vooruitblik 2026

Voor 2026 ligt de focus op verdere versterking van continuïteit binnen teams, structurele scholing in agressieregulatie en het tijdig bijstellen van individuele interventies bij cliënten met complexe ondersteuningsvragen. Daarnaast blijft het doel om incidentmeldingen niet alleen te reduceren, maar vooral te blijven benutten als onderdeel van een lerende organisatie.

Groep	Q1	Q2	Q3	Q4
Zon	24	65	230	36
Jupiter	16	26	26	15
Saturnus	15	21	17	20
Mars	4	10	2	2
Pluto	25	25	52	40
Komeet (ambulant)	4	2	3	3

Incidentmeldingen per groep

Personeelsformatie

De kwaliteit van de zorg binnen Nova wordt in grote mate bepaald door de beschikbaarheid van voldoende en deskundig personeel. Een evenwichtige personeelsformatie, zowel kwantitatief als kwalitatief, vormt de basis voor het leveren van verantwoorde en professionele zorg.

Leiderschap

Daarom is in 2025 geïnvesteerd in het leiderschap van de zorgcoördinatoren en HR. In 2025 is het leiderschapsprogramma voor zorgcoördinatoren en HR-adviseur, begeleid door de OrganisatieCoaches, succesvol afgerond. Wat heeft geresulteerd in een sterker leiderschap vanuit de zorgcoördinatoren naar de teams. Allen hebben een mooie persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt middels hun leerdoelen. De samenwerking tussen de zorgcoördinatoren verloopt naar tevredenheid en merkbaar is dat zij steeds meer met elkaar op één lijn werken en meer overstijgend. Gekeken wordt wat een passende training/opleiding is om hen ook meer kennis en ervaring op te laten doen met gespreksvoering, wat meegenomen zal worden in het scholingsplan voor volgend jaar. Tevens is gezorgd voor een stabiele bezetting op de functie van zorgcoördinator binnen Nova.

Vakbekwame medewerkers

De kwaliteit van de zorg die wij leveren is direct afhankelijk van de deskundigheid en beschikbaarheid van onze professionals. Medewerkers worden door hun leidinggevende gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen met scholing. Voor Nova is het cruciaal om zowel kwantitatief als kwalitatief een evenwichtige personeelsbezetting te realiseren, zodat we altijd zorg kunnen bieden die voldoet aan de hoogste normen.

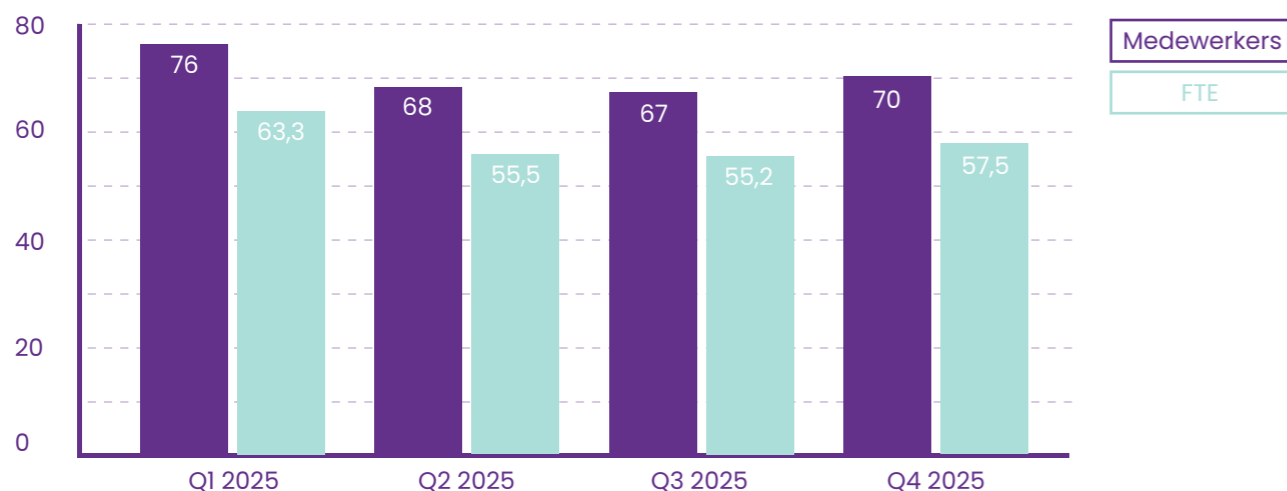
Deze zijn in 2025 beschreven in de herziene functiebeschrijvingen. Onze organisatie biedt zorg aan cliënten met uiteenlopende zorgvragen, wat vraagt om specialistische kennis naast de basiszorg. Nova beschikt over een divers team met expertise op verschillende terreinen, waardoor we in staat zijn de specifieke zorgbehoeften van verschillende cliëntgroepen te vervullen.

Ondernemingsraad

In het afgelopen jaar heeft de Ondernemingsraad (OR) zich ontwikkeld tot een zichtbare en invloedrijke gesprekspartner die, in goede samenwerking met het bestuur, concrete resultaten heeft geboekt op thema's als werkdruk en inclusief verlofbeleid. Na een wisseling in de samenstelling is er een hecht team gevormd met een taakverdeling over de commissies Arbo, Kwaliteit, Communicatie en Financiën, waarbij de deskundigheid is geborgd door gerichte scholing en kennisoverdracht. Door intensief contact met de achterban via teamoverleggen en focusgroepen heeft de OR signalen van de werkvloer effectief weten te vertalen naar beleidsadviezen. Met de vaststelling van de jaardoelen en de planning voor 2026 staat er een sterke basis om de belangen van de medewerkers ook in het komende jaar proactief te blijven behartigen.

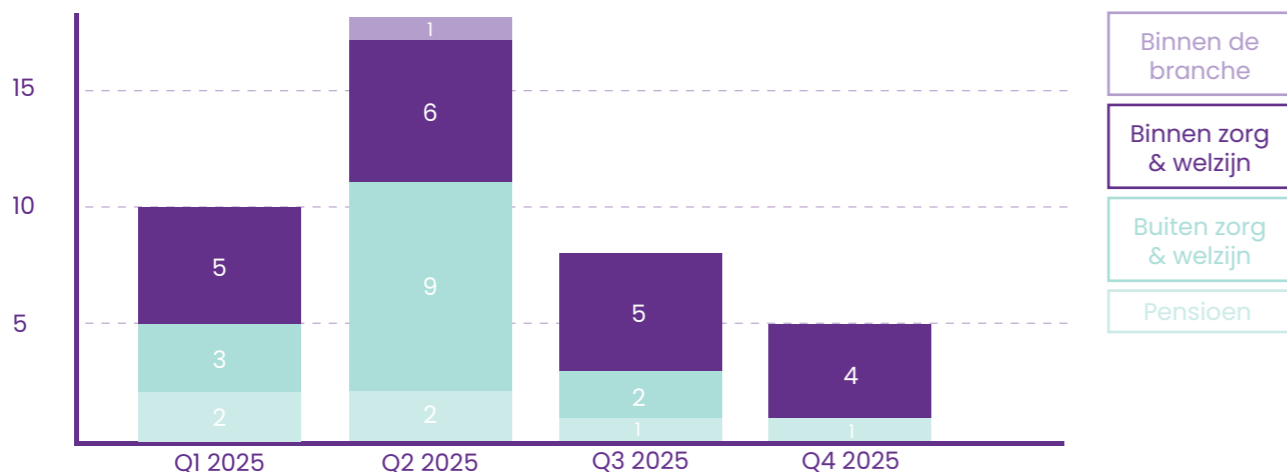
In- en uitstroom medewerkers

In 2025 had Nova gemiddeld 70 medewerkers in loondienst. In de onderstaande tabel is het aantal medewerkers en FTE per kwartaal weergegeven. Hierin is een lichte afname zichtbaar. Deze daling hangt samen met de toegenomen inzet van zorgstudenten via Tamarinde, waardoor minder vaste formatie nodig was. In 2025 waren 21 zorgstudenten via Tamarinde werkzaam binnen Nova. Van deze groep is één zorgstudent doorgestroomd naar een dienstverband bij Nova, waarmee de samenwerking met Tamarinde bijdraagt aan duurzame instroom van nieuw talent.



Medewerkers in loondienst per kwartaal

In totaal heeft Nova in 2025 45 nieuwe collega's verwelkomd. Tegelijkertijd is afscheid genomen van 41 medewerkers. Hiervan zijn 2 medewerkers weer opnieuw in dienst getreden. Opvallend is dat het merendeel van de uitstroom plaatsvond binnen of kort na het eerste jaar van indiensttreding. Daarnaast zien we een nieuwe ontwikkeling waarbij uitstroom ook tijdens de proeftijd plaatsvindt. Verder valt op dat een aanzienlijk deel van de medewerkers die uit dienst treden, niet alleen Nova verlaat maar de sector Zorg & Welzijn volledig achter zich laat. Slechts een beperkt aantal medewerkers blijft werkzaam binnen de branche van de gehandicaptenzorg.



Uitstroom medewerkers per kwartaal

Deze ontwikkeling onderstreept de bredere arbeidsmarktuiddagingen binnen de sector en benadrukt het belang van duurzame inzetbaarheid, goede begeleiding en perspectief op ontwikkeling.

Van alle medewerkers die uit dienst zijn getreden, was 41,5% op initiatief van Nova. Hoewel onze focus nadrukkelijk ligt op het aantrekken en behouden van talent om groei en continuïteit te waarborgen, staat kwaliteit daarbij altijd centraal. Dit betekent dat Nova, waar nodig, ook de bewuste keuze maakt om afscheid te nemen van medewerkers wanneer dit in het belang is van de organisatie en de zorgkwaliteit.

Stagiaires en zorgstudenten

In 2025 waren zeven stagiaires actief. Geen vanuit MBO, zes vanuit het HBO en een vanuit het WO, in 2024 waren dat er elf. Het bieden van stageplaatsen aan WO-studenten is een strategische keuze geweest, gezien de uitdagingen in de werving van ervaren gedragswetenschappers. Deze aanpak werpt verder zijn vruchten af. In 2025 zijn twee WO stagiaire gestart en twee gedragswetenschappers die via deze weg in dienst zijn gekomen. De samenwerking met Tamarinde is verder geïntensiveerd, met als resultaat de inzet van 21 HBO- en WO-studenten, een stijging van 10 studenten ten opzichte van het vorige jaar.

Zelfstandigen en vrijwilligers

Het aantal actieve zzp'ers binnen Nova is in 2025 zeven en daarmee met 14 gedaald tov 2024. Dit is gedaald gezien het aangescherpte toezicht op de Wet DBA en strengere toepassing van het nieuwe zzp-beoordelingsformat. De zelfstandigen die nog actief zijn, vervullen uitsluitend specialistische functies zoals therapeut of extern vertrouwenspersoon. Het team vrijwilligers bestond uit vijf actieve vrijwilligers. Dit is gestegen met twee tov 2024.

Functiehuis en personele ontwikkelingen

In 2025 zijn binnen het functiehuis alle functies herzien op basis van de nieuwe FWG-systematiek. Daarnaast zijn twee nieuwe functies ontwikkeld: Senior HR-adviseur, Schoonmaker, Facilitair beheerder en Zorgondersteuner. Alle vier de functies zijn vervuld. De uitbreiding met een senior HR-adviseur sluit aan bij de strategische doelstelling om de HR-positie binnen Nova verder te versterken. De functie Zorgondersteuner is ontwikkeld naar aanleiding van signalen uit de teams over een toenemende behoefte aan ondersteuning, met name binnen de groepen Pluto en Zon. De doelgroep binnen deze groepen vraagt intensieve zorg, waardoor de ADL-taken een aanzienlijke belasting vormen voor de begeleiders en de werkdruk verhoogt.

Inzetbaarheid en werkgeluk

Werkdruk en verzuim blijft een belangrijk aandachtspunt. In 2025 is aandacht aangegeven door de gesprekscyclus tussen medewerker en leidinggevende verder te verbeteren. Hierin ligt de nadruk op het faciliteren van een goede relatie tussen medewerker en leidinggevende. Onder andere het gesprek over duurzame inzetbaarheid in het beoordelings- en ontwikkelgesprek. Verder heeft Nova de nadruk gelegd op het stimuleren van de vitaliteit. Denk aan het stimuleren van ontspanning en het vergroten van het werkgeluk. Ook is gewerkt aan een hechte teamdynamiek en veilige communicatie door het werken aan teamreflectie mbv en professionele autonomie. Tijdens de studiedag van 10 juli, die in het teken stond van teambuilding en werkplezier, werden verschillende workshops gegeven rondom het thema werkgeluk en vitaliteit. De leidinggevenden (zorgcoördinatoren en bestuur) en HR woonden een aparte workshop bij, die meer gericht was op het stimuleren van werkgeluk en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Verzuim

In het afgelopen jaar is het verzuimpercentage zorgvuldig gemonitord om trends en aandachtspunten in kaart te brengen. (Zie tabel hieronder)

	Q1	Q2	Q3	Q4
Totaal Nova	9,71%	7,70%	5,21%	4,88%
Kortdurend verzuim (0-8 dagen)	2,02%	1,54%	1,37%	1,60%
Middellang durend verzuim (9 - 43 dagen)	1,90%	2,07%	1,26%	1,37%
Langdurend verzuim (43 - 365 dagen)	5,79%	3,20%	1,65%	0,96%
Extra lang durend verzuim 365 < dagen	0,00%	0,90%	0,94%	0,95%
Meldingsfrequentie fte (over de laatste 12 maanden)	3,3	2,4	2,3	2,3
Meldingsfrequentie mdw (over de laatste 12 maanden)	1,3	1,3	1,3	1,4
0 ziekmelding over de laatste 12 maanden	35	37	42	34
Frequent verzuim (3 x of meer in de laatste 12 maanden)	20	21	24	22

Verzuimpercentage 2025

Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste bevindingen:

- » Aanzienlijke daling van het verzuim. Zowel het maandelijks verzuim als het voortschrijdende verzuim (gemiddelde over de laatste 12 maanden) vertonen een sterke daling in de tweede helft van 2025.
- » Het huidige verzuimcijfer van Nova is lager dan het gemiddelde in de zorgsector (6,92%) en lager dan het verzuimcijfer in de gehandicaptenzorg over 2025 (8,51%).
- » De sterke daling in het langdurend verzuim is de grootste winst van 2025. In de laatste drie maanden van het jaar wordt de grootste bijdrage aan het verzuim geleverd door het langdurend verzuim, hoewel deze categorie een sterke daling laat zien. Voor een aantal medewerkers met langdurig verzuim geldt een succesvolle terugkeer naar werk van werknemers. Van een aantal ander collega's met langdurig verzuim is afscheid genomen.
- » Kort- en middellang Verzuim zijn licht gestegen gebleven.
- » De meldingsfrequenties per FTE en per medewerker zijn licht gestegen.
- » Het aantal medewerkers dat de afgelopen 12 maanden niet ziek is geweest, daalde van 39 in oktober naar 34 in december. Dit is een zorgwekkende trend die aangeeft dat een groter deel van het personeel minstens één keer ziek is geweest in de laatste 12 maanden.

Voor 2026 betekent dit een focus op risicogroepen. De daling in het aantal '0 ziekmeldingen' en de stabiliteit in de 'frequent verzuim' groep zijn aandachtspunten. Dit bevestigt de inzet van gerichte acties en preventieve maatregelen om het welzijn en de duurzame inzetbaarheid van deze groepen te verbeteren.

Deskundigheidsbevordering

In 2025 bestond Nova uit gemiddeld circa 70 medewerkers, verdeeld over begeleiding, gedragswetenschap, zorgcoördinatie, bestuur en ondersteuning.

- » Medewerkers namen deel aan structurele scholing, studiedagen en intervisie, onder andere op het gebied van BHV, ergonomie, werkgeluk en de escalerend werken en omgaan met agressie.
- » Er is actief geïnvesteerd in SKJ-registratie en leiderschapontwikkeling voor zorgcoördinatoren en HR.
- » Intervisie en werkbegeleiding werden structureel geborgd, inclusief externe supervisie waar nodig.
- » Werkdruk en verzuim zijn in 2025 expliciet gemonitord en geanalyseerd.
- » Teams zijn ondersteund met vaste overlegstructuren, coaching en aandacht voor teamdynamiek.

In 2025 is 59% van het scholingsplan behaald. De behaalde scholingen zijn BHV, cursus preventiemedewerker, PRT level 1, PRT level 3, aandachtsfunctionaris kindermishandeling, opfriscursus omgaan met agressie en introductie agressiehantering, omgaan met stress en werkdruk, factoren burn-out en verschil maken, verdiepingstraining Dyflexis, Face the Fare, Dit vind ik ervan!, en de verzuimtraining. Bij 69% van deze opleidingen was er een certificaat afgegeven.

Digitale onboarding

Sinds het vierde kwartaal van 2025 maakt Nova gebruik van digitale onboarding via de Nova-app. Met deze interactieve onboarding worden nieuwe medewerkers zowel voorafgaand aan als tijdens hun eerste werkperiode op een toegankelijke en aansprekende manier wegwijs gemaakt binnen de organisatie en hun werkzaamheden.

In 2025 hebben vier medewerkers de digitale onboarding volledig doorlopen. Uit de evaluaties blijkt dat drie van hen de onboarding als zeer nuttig en positief hebben ervaren. Eén medewerker gaf aan hier minder behoefte aan te hebben, omdat op de werklocatie al voldoende informatie werd geboden. Hierbij dient te worden opgemerkt dat dit een stagiair betrof, voor wie de digitale onboarding naar verwachting minder relevant is dan voor regulier personeel.

Op basis van deze eerste ervaringen kan worden geconcludeerd dat de digitale onboarding over het algemeen als waardevol en zinvol wordt ervaren.

Inschakelen vertrouwenspersoon

In 2025 is de samenwerking met een nieuwe externe vertrouwenspersoon gestart vanuit Threeway. Vanaf 1 april 2025 kunnen zowel medewerkers als ouders gebruik maken van deze onafhankelijke ondersteuning bij het ervaren van ongewenst gedrag. In de eerste maanden lag de focus op kennismaking binnen de organisatie, waaronder gesprekken met bestuur en OR, en een toelichting van de rol tijdens de teamdag van 10 juli.

In totaal zijn vier meldingen van medewerkers en één melding van een ouder geregistreerd. Dit betekent dat 3,4% van de medewerkers en 0,2% van de ouders een beroep deden op de vertrouwenspersoon. Dit percentage ligt beduidend lager dan landelijke cijfers over ongewenst gedrag in de zorgsector, waar gemiddeld 30% van de werknemers hiermee in aanraking komt. De meldingen binnen Nova hadden vooral betrekking op het ervaren van werkdruk, wat aansluit bij bredere trends binnen zorgorganisaties.

Het advies voor 2026 richt zich met name op het structureel bespreken van werkdruk, het vergroten van de zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon en het versterken van interne communicatie hierover.

Het regelmatig informeren van medewerkers en ouders kan bijdragen aan een toegankelijke en veilige meldcultuur.

Risicomanagement

In 2025 bevindt Nova zich in een dynamische context van stabiele groei, toenemende zorgcomplexiteit en veranderende regelgeving. De risicoanalyse is geactualiseerd om recht te doen aan de ontwikkelingen binnen de organisatie en de externe omgeving. Belangrijkste trends:

- » Toenemende complexiteit van de doelgroep: de zorgvraag binnen de groepen wordt intensiever, wat zich vertaalt in een grotere inzet van 1-op-1 begeleiding. Dit versterkt de kwaliteit van zorg, maar beïnvloedt tegelijkertijd de personele capaciteit en kostenstructuur.
- » Stabiele groei en gecontroleerde instroom: door verbeterde doorstroom tussen Mars, Jupiter en Zon blijft de groei beheersbaar. Tegelijkertijd blijft de wachtlijst druk bij verschillende groepen, maar met name Mars, Zon en Pluto hoog, vooral door PGB-aanvragen.
- » Druk op personeel en financiën: de arbeidsmarkt blijft krap en de cao-verhoging van juli 2025 leidt tot structureel hogere loonkosten. Hierdoor blijft de balans tussen kwaliteit, capaciteit en betaalbaarheid een belangrijk aandachtspunt.
- » Veranderende wet- en regelgeving: de voorbereiding op de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg vraagt regionale samenwerking en bestuurlijke afstemming. Daarnaast spelen de aankomende verplichtingen rond cybersecurity en toekomstige AI-wetgeving een steeds grotere rol in de bedrijfsvoering.
- » Veiligheid en omgevingsfactoren: de incidenten met de bovenburen bij groep Pluto hebben geleid tot structurele samenwerking met politie, verhuurder en buurtteam. Dit onderstreept het belang van veiligheidsbewustzijn en risicobeheersing in de dagelijkse praktijk.

De totale risicopositie van Nova blijft stabiel, maar een uitdaging. Waar eerdere kwartalen vooral werden gekenmerkt door personele schaarste en financiële druk, verschuift in Q3 de aandacht naar structurele borging van kwaliteit en veiligheid binnen een complexer zorglandschap. Nova toont hiermee haar veerkracht door risico's vroegtijdig te signaleren, samen te werken met ketenpartners en actief te investeren in deskundigheid, leiderschap en continuïteit.

De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van de actuele risico's, de evaluatie van Q3 en de mitigerende maatregelen die zijn ingezet of gepland voor de komende periode.

Nr	Risico	Toelichting	Impact	Mitigerende maatregel
1	Complexiteit van doelgroep stijgt	Complexiteit doelgroep neemt toe, waardoor 1-op-1 begeleiding vaker nodig is. Actief probleem, weinig mogelijkheden voor de doelgroep.	Matig	Personeel actief blijven scholen. Verkennen naar meer 1-op-1 plekken om de complexe casussen op te pakken. Meer ondersteuning op de groepen met een hogere zorgbehoefte: Pluto en Zon.
2	Onvoldoende ruimte (gebouwen) bij groei	Actuele locaties hebben geen ruimte voor de huidige zorgvraag. Bepaalde faciliteiten worden gemist.	Matig	Onderzoek naar alternatieve huisvesting voortzetten.
3	Personeelstekort	Het wordt steeds lastiger om ervaren personeel te vinden en te behouden.	Matig	Strategisch personeelsbeleid, behoud door ontwikkelkansen en vaste teams, opleidingstrajecten voortzetten. Verkennen van loyaliteitsprogramma's.
4	Duurdere krachten met lage opbrengst	Nieuwe medewerkers stromen in met hogere lonen. Vaardigheden en kennis liggen lager dan de kwaliteit die Nova vereist.	Matig	Evaluatie inzet per medewerker en balans team kwaliteit vs. kosten bewaken.
5	Capaciteitsplanning ontbreekt	Geen overstijgend beeld van de capaciteitsplanning.	Hoog	Verkennen van ondersteunende rooster systemen met AI.
6	Hoge werkdruk ervaring	Ervaring hoge werkdruk blijft een aandachtspunt.	Matig	Doorontwikkeling; duurzame inzetbaarheid, preventieve signalering en caseload monitoring; voortzetten van verzuimtrainingen en inzetten op ondersteuning.
7	Complexiteit in samenwerking met gemeenten	Zorgnetwerk wordt steeds belangrijker binnen verschillende gemeenten	Hoog	Intensieve bestuurlijke afstemming, deelname aan regionale overleggen en proactieve communicatie met gemeenten.
8	Veiligheid medewerkers bij agressie van cliënten. Verzorgers en omgeving.	Structureel aandachtspunt	Matig	Training deëscalerend werken en omgaan met agressie, signaleringsplannen, samenwerking politie en buurtteam; meldingen met foto's blijven worden toegevoegd aan het dossier. Gesprekken worden ingepland met ouders die agressie tonen. Verbeterplan wordt geïmplementeerd. Aanhoudende agressie van ouders is reden om de zorg te beëindigen vanuit Nova.
9	Financiële druk door inflatie en cao-verhoging	Druk blijft hoog; stijgende loonkosten en materiële kosten zijn voelbaar.	Matig	Tariefonderhandelingen en herijking budgetten; strakke personeelsplanning. Actief beleid op verzuim.
10	Hoge debiteurenstand.	PGB facturen worden vertraagd of niet verwerkt door de budgethouder.	Matig	Aanpassing in de algemene voorwaarden 2026. Nova kan sneller optreden tegen wanbetalers.
11	Opkomst/integratie AI	Onderwerp in ontwikkeling; relevantie neemt toe. Nova bereidt zich voor op toepassingen voor administratieve efficiëntie.	Hoog	Intern beleid is opgesteld. Eveneens wordt er een commissie opgesteld Innovatie & AI.
12	Cybersecurity / informatiebeveiliging	De stijgende trend merkbaar binnen de sector zorg, ongeacht de grootte van de organisatie.	Hoog	Assessment is verricht en beleid is opgesteld. Verbeteracties zijn geformuleerd en zijn gepland voor het jaar 2026.
13	Veiligheid van de medewerkers	Gedrag van de cliënt wordt steeds complexer en externaliserend. Risico op incidenten.	Hoog	Jaarlijkse training voor de medewerkers in de escalerend werken en omgaan met agressie, scholing interne agressietrainer, opfris en intro trainingen voor medewerkers, inzet op meer ondersteuning op complexe groepen.





STUREN OP KWALITEIT

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

Kwaliteitssysteem

Om haar missie te realiseren werkt Nova in 2025 structureel aan het verbeteren en borgen van de kwaliteit van zorg voor cliënten en hun verwanten. Kwaliteit wordt organisatiebreed benaderd en is verankerd in beleid, zorgprocessen en het dagelijks handelen van medewerkers. Daarbij staat het principe centraal dat kwaliteit niet alleen wordt gemeten, maar ook actief wordt besproken, geëvalueerd en verbeterd. Het kwaliteitssysteem van Nova sluit aan bij het Kwaliteitskompas 2023–2028 en is in 2025 verder geconcretiseerd binnen het Nova Kwaliteitskader. Dit kader biedt samenhang en richting en vormt het fundament voor het systematisch werken aan kwaliteit.

Bouwstenen van kwaliteit

Het kwaliteitsdenken binnen Nova is gebaseerd op vier samenhangende bouwstenen:

1. Het zorgproces rond de individuele cliënt: Zorg wordt planmatig en methodisch vormgegeven, met aandacht voor doelen, evaluatie en afstemming met cliënten en hun systeem.
2. Inzicht in ervaringen van cliënten en verwanten: Cliënt- en ouderervaringen worden actief opgehaald en benut als belangrijke bron voor kwaliteitsverbetering.
3. Professionele ontwikkeling: Deskundigheidsbevordering, reflectie en intervisie dragen bij aan vakmanschap en professionele autonomie van medewerkers.
4. Inzicht in kwaliteit: Door het verzamelen en analyseren van data en signalen wordt kwaliteit zichtbaar gemaakt en gericht verbeterd.

Deze bouwstenen ondersteunen een lerende organisatie, waarin medewerkers zich toetsbaar opstellen en openstaan voor feedback en verbeterpunten.

Kwaliteitsinstrumenten

Ter ondersteuning van het kwaliteitssysteem maakt Nova gebruik van verschillende kwaliteitsinstrumenten, waaronder:

- » interne en externe kwaliteitsmetingen;
- » registratie en analyse van klachten en meldingen;
- » meldingen van incidenten (MIC);
- » tevredenheidsonderzoeken onder cliënten en medewerkers.

Externe en interne audit

In 2025 is Nova opnieuw beoordeeld binnen het kader van HKZ Zorg en Welzijn 2024 + C1:2025. Het assessment is uitgevoerd door Kiwa en had betrekking op zowel dagbehandeling op locatie als ambulante begeleiding voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen. De auditor concludeerde dat:

- » het managementsysteem doeltreffend functioneert;
- » processen aantoonbaar zijn geïmplementeerd en bijdragen aan het realiseren van organisatiedoelen;
- » Nova voldoet aan de toepasselijke eisen uit wet- en regelgeving;
- » sprake is van een effectieve PDCA-cyclus en structurele interne audits.

Tijdens het assessment zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Wel zijn drie verbetermogelijkheden benoemd, onder andere op het gebied van:

- » verdere verduidelijking van communicatie rondom de Wet zorg en dwang;
- » structurele borging van de vergewisplicht;
- » versterking van de formele inrichting van de cliëntenraad.

Deze verbeterpunten zijn opgenomen in het verbeterregister en vormen input voor de kwaliteitsdoelen en acties in 2026

Interne audits en kwaliteitsborging

In 2025 heeft Nova actief ingezet op interne toetsing en kwaliteitsverbetering. Er vonden twee interne audits plaats – gericht op veiligheid (Q3 & Q4) en medewerkerswelzijn (Q1 & Q2) – en daarnaast werd een interne audit uitgevoerd op de HKZ 165:2024-norm door een externe partij (Brown Paper Audit). Deze audits vormen samen een belangrijke pijler binnen de PDCA-cyclus van Nova.

Interne audit 1: Medewerkerswelzijn (Q1 & Q2 2025)

In het eerste halfjaar van 2025 heeft Nova een interne audit uitgevoerd gericht op medewerkerswelzijn. De audit had betrekking op arbeidsvoorwaarden, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden, arbeidsinhoud en algemeen verloop. Voor de analyse zijn interviews afgenomen met medewerkers uit verschillende functies en locaties, aangevuld met documentonderzoek en de resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

Uit de audit komt een overwegend positief beeld naar voren van Nova als werkgever. Medewerkers waarderen de warme en informele organisatiecultuur en ervaren een sterke betrokkenheid bij de doelgroep. De collegiale sfeer en de korte lijnen binnen de organisatie worden nadrukkelijk genoemd als belangrijke factoren voor werkplezier en verbondenheid. Het werken met de kinderen en jongeren wordt als zinvol en inhoudelijk uitdagend ervaren, waarbij de visie van Nova herkenbaar en inspirerend is in het dagelijks handelen.

Tegelijkertijd heeft de audit waardevolle ontwikkelkansen zichtbaar gemaakt die passen bij een organisatie in groei. Er is behoefte aan verdere uniformering van het inwerkproces, zodat nieuwe medewerkers op alle locaties dezelfde structuur en begeleiding ervaren. Ook is aandacht gevraagd voor heldere communicatie rondom secundaire arbeidsvoorwaarden en voor het versterken van zichtbaarheid en ondersteuning vanuit zorgcoördinatoren. Daarnaast zijn verschillen in ervaren werkdruk tussen locaties benoemd, wat aanleiding geeft om hier gericht op te sturen.

De audit bevestigt dat Nova beschikt over een sterke inhoudelijke en relationele basis. Op basis van de bevindingen zijn concrete verbeteracties in gang gezet, waaronder het verder structureren van het inwerkprogramma, het ontwikkelen van verplichte leermodules, het invoeren van meer structurele contactmomenten en het verduidelijken van functieomschrijvingen. Ook wordt gewerkt aan verbeteringen in faciliteiten en vergoedingen, passend bij de ambitie om medewerkers duurzaam aan de organisatie te verbinden.

De uitkomsten van deze audit dragen bij aan een verdere professionalisering van Nova als werkgever, met behoud van de warme en betrokken cultuur die door medewerkers zo wordt gewaardeerd.

Interne audit 2: Veiligheid (Q3 & Q4 2025)

In het tweede halfjaar van 2025 heeft Nova een interne audit uitgevoerd gericht op veiligheid, met specifieke aandacht voor het noodknoppensysteem en de bedrijfshulpverlening (BHV). De audit bestond uit documentanalyse en interviews met medewerkers uit verschillende disciplines en locaties.

Uit de gesprekken blijkt dat veiligheid binnen Nova breed wordt gedragen. Medewerkers geven aan zich veilig te voelen in de panden en ervaren het noodknoppensysteem als een waardevolle ondersteuning in situaties waarin snel handelen noodzakelijk is. Het systeem wordt als gebruiksvriendelijk ervaren en draagt aantoonbaar bij aan het gevoel van veiligheid binnen de teams. Ook op het gebied van BHV is er een solide basis: medewerkers zijn bekend met het bedrijfsnoodplan en er worden structureel oefeningen georganiseerd.

De audit heeft daarnaast kansen voor verdere professionalisering zichtbaar gemaakt. Zo kan het gebruik van het noodknoppensysteem eenduidiger worden vastgelegd in beleid en structureel worden opgenomen in het inwerkproces van nieuwe medewerkers. Ook is aandacht gevraagd voor een duidelijke taakverdeling bij noodsituaties en het actueel houden van BHV-overzichten en -procedures, zeker bij wijzigingen in personele bezetting of verbouwingen.

De bevindingen bevestigen dat veiligheid binnen Nova stevig verankerd is in de praktijk, met ruimte om de formele borging en uniformiteit verder te versterken. In 2026 wordt ingezet op het actualiseren van beleid, het verduidelijken van verantwoordelijkheden en het verder integreren van veiligheid in scholing en onboarding.

Interne audit HKZ 165:2024

In februari 2025 is een interne audit uitgevoerd op de HKZ 165:2024-norm door Brown Paper Audit. De audit richtte zich met name op de randvoorwaarden voor goede zorg en op het onderdeel leren en verbeteren. De audit bevestigt dat Nova voldoet aan de getoetste HKZ-normen en dat er geen non-conformiteiten zijn vastgesteld. Dit onderstreept dat de basis van het kwaliteitssysteem op orde is. Met name op het gebied van cliëntgerichtheid en het werken volgens de PDCA-cyclus wordt positief geoordeeld. De organisatie laat zien dat zij doelgericht stuur op kwaliteit en ontwikkeling, zowel zorginhoudelijk als organisatorisch.

Tegelijkertijd heeft de audit waardevolle aanbevelingen opgeleverd die bijdragen aan verdere professionalisering. Zo is geadviseerd om de structuur en actualiteit van het kwaliteitshandboek te versterken, procesbeschrijvingen verder te verduidelijken en de onderliggende documentatie binnen de PDCA-cyclus beter aantoonbaar vast te leggen. De audit bevestigt dat Nova actief werkt aan een lerende organisatiecultuur waarin reflectie, evaluatie en verbetering vanzelfsprekend zijn. De uitkomsten worden benut om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te structureren en toekomstbestendig te maken.

Kwaliteitsindicatoren

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

Cliëntervaring

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

Cliëntervaringsonderzoeken

Nova vindt de verwantenbetrokkenheid cruciaal voor het behalen van de doelen van de kinderen. Verwanten zijn namelijk de specialisten als het gaat om hun kinderen. Nova ziet dat wanneer je verwanten betreft bij het traject, doelen sneller en effectiever worden behaald. Daarom wordt regelmatig thuisbegeleiding ingezet. Na elk begeleiding/behandel-moment wordt een rapportage geschreven in het elektronisch cliëntdossier FMZorg welke verwanten kunnen lezen. De verwanten van kinderen op de dagbehandeling hebben minstens om de twee weken contact met de mentoren. Wanneer veel speelt binnen een gezin wordt opvoedondersteuning aangeboden in de thuissituatie. Ook ondersteunt de backoffice de verwanten die dit nodig hebben om hen te ondersteunen in bijvoorbeeld fondsaanvragen.

Nova heeft veel aandacht voor cliëntervaring, dit wordt elk jaar afgenomen in de vorm van 'Dit vind ik ervan!' en CliëntErvaringsMonitor. Om de ervaringen blijvend te monitoren en te optimaliseren, maakt Nova gebruik van het instrument DVIE. Dit is een instrument dat ontwikkeld is om de ervaring van de cliënt te onderzoeken aan de hand van tien verschillende thema's. Door middel van dialoog met cliënt en/of verwanten wordt ruimte gecreëerd om te vertellen wat voor hem/haar belangrijk is, op een manier die bij de cliënt past. De manier waarop het gesprek plaatsvindt, hangt af van de voorkeuren en mogelijkheden van de cliënt. Met behulp van CEM+ worden alle verwanten uitgenodigd om een assessment in te vullen gericht op de kwaliteit van zorg. Met behulp van DVIE wordt op een interactieve manier met de doelgroep zelf in gesprek gegaan om de ervaringen en verbeterpunten na te gaan.

Verwanten worden ook op andere manieren op de hoogte gehouden. Elk kwartaal wordt een nieuwsbrief gedeeld, om de week wordt op social media informatieberichten gedeeld met betrekking tot de zorg. Elk kwartaal wordt een cliëntenraad overleg gerealiseerd waarin onder andere ruimte is voor het vragen van advies en bespreken van kwaliteitsbeleid (wat gaat goed, wat kan beter). De ervaringen en het geluk van de cliënt is erg belangrijk.

Evaluatie ervaringsonderzoeken

Het is inmiddels sinds twee jaar verplicht binnen Nova om de CEM+ in te vullen. Dit is een verplichting vanuit het contract omtrent jeugdhulp met meerdere gemeenten. Daarnaast is naar de ouders van Jeugdwet cliënten de CEM+ gestuurd. Voor de DVIE hebben alle medewerkers dit jaar een training ontvangen en zijn de gedragswetenschappers extra geïnstrueerd dat de DVIE dit jaar afgenomen worden. Dit heeft dit jaar tot een enorme stijging in de afgenomen DVIE geleid. Het aantal ingevulde DVIE is namelijk verdubbeld. Hierdoor was het afgelopen jaar mogelijk om op organisatie- en groepsniveau evaluaties uit te voeren waaruit bruikbare informatie is gekomen. Voor 2026 is het doel dat voor alle cliënten van Nova de DVIE wordt ingevuld. Hiervoor zullen nieuwe trainingen gegeven worden aan de gedragswetenschappers en de begeleiders van Nova.

Uitkomsten van DVIE

Het doel is dat DVIE bij alle cliënten van de dag- en deeltijdbehandeling en jeugdigen die op basis van een WLZ beschikking bij Nova in zorg zijn wordt afgenomen. Binnen DVIE bestaan verschillende vormen. De vormen die bij Nova Kind- Jeugdcentrum worden gebruikt zijn: 'Ik vertel', 'Ik zie en vertel' en 'Ik toon'.

De versie 'Ik vertel' wordt gebruikt bij cliënten waarmee een dialoog mogelijk is. De cliënt kiest zelf een thema waarover hij of zij wil spreken en geeft hierop een eigen score. De begeleider vult niets in voor de cliënt, maar faciliteert het gesprek. De versie 'Ik zie en vertel' wordt ingezet bij cliënten die zich beperkt verbaal kunnen uitdrukken. De thema's worden samen gekozen, waarbij de begeleider aanvullend observeert en duidt.

De versie 'Ik toon' wordt gebruikt bij non-verbale cliënten. Hierbij selecteren begeleiders een relevant thema en worden video-opnamen gemaakt. Deze worden samen met de gedragswetenschapper geanalyseerd om de ervaring van de cliënt te duiden. DVIE bestaat uit tien thema's: Gevoel, Lijf, Familie, Vrienden & Kennissen, Meedoen, Hulp, Huis, Doen, Kiezen en Veilig voelen. Niet alle thema's worden bij iedere cliënt besproken. Per thema kan worden gescoord met: Top!, Goed, Matig, Slecht of Geen antwoord. Een belangrijke vervolgvraag binnen DVIE is of de cliënt verandering wenst op het betreffende thema.

Afname 2025

In 2025 is DVIE bij 147 cliënten afgenomen. Hiermee is de respons opnieuw toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit bevestigt dat DVIE structureel is ingebed binnen de zorgcyclus en actief wordt ingezet als ervaringsinstrument.

De resultaten laten over alle locaties heen een overwegend positief beeld zien. Op de meeste thema's wordt voornamelijk Top of Goed gescoord. Negatieve beoordelingen blijven beperkt en betreffen individuele situaties. De DVIE-resultaten over 2025 laten zien dat cliënten zich in meerderheid veilig, ondersteund en betrokken voelen binnen Nova. Met name de thema's Meedoen, Familie, Hulp en Sociale contacten scoren hoog.

Aandacht blijft nodig voor emotioneel welbevinden bij cliënten met intensieve ondersteuningsvragen. DVIE wordt actief gebruikt als gesprekstool binnen zorgplanbesprekingen en teamoverleggen, zodat signalen tijdig worden opgepakt en waar nodig vertaald worden naar concrete acties.

DVIE 2025 bevestigt dat Nova, ondanks personele wisselingen en complexe doelgroepen, in staat is een positief ervaren zorgklimaat te realiseren en structureel aandacht heeft voor de stem van de cliënt.

Pluto

Binnen Pluto laten de DVIE-uitkomsten zien dat cliënten zich overwegend ondersteund voelen. Thema's als Hulp, Meedoen en Sociale contacten worden positief beoordeeld. Gezien de intensieve doelgroep is het positief dat cliënten aangeven zich gezien te voelen. Er zijn enkele signalen waarin cliënten aangeven zich soms minder prettig te voelen. Dit vraagt blijvende aandacht voor individuele afstemming en emotionele ondersteuning.

Mars

Bij Mars wordt een stabiel en positief beeld zichtbaar. Cliënten geven aan zich veilig te voelen en prettig samen te werken met begeleiders. Het sociale klimaat wordt positief ervaren en cliënten geven aan goed mee te kunnen doen aan activiteiten. De uitkomsten sluiten aan bij het stabiele pedagogische klimaat binnen de groep.

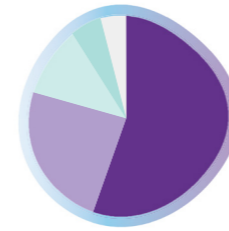
Zon

Zon kent een doelgroep met hoge zorgintensiteit. De meerderheid van de cliënten geeft aan tevreden te zijn over de geboden hulp en het kunnen meedoen binnen de groep. Binnen de thema's Gevoel en Welbevinden is meer spreiding zichtbaar. Dit past bij de complexiteit van de doelgroep en onderstreept het belang van blijvende aandacht voor emotieregulatie en individuele begeleiding.

Komeet (ambulante)

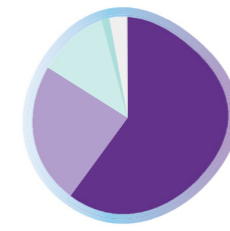
Binnen de ambulante begeleiding wordt de ondersteuning als passend en helpend ervaren. Cliënten geven aan zich gehoord te voelen. Het ambulante karakter vraagt om maatwerk en persoonlijke afstemming. De resultaten bevestigen dat deze individuele benadering wordt gewaardeerd.

Gevoel



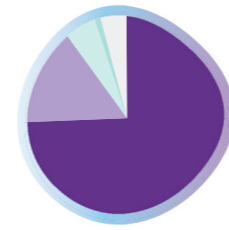
Top!	82	56%
Goed	35	24%
Matig	17	12%
Slecht	7	5%
Geen antwoord	6	4%

Lijf



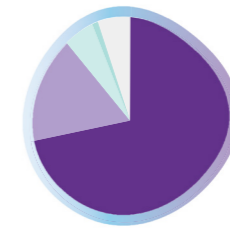
Top!	88	60%
Goed	35	24%
Matig	17	12%
Slecht	2	1%
Geen antwoord	5	3%

Familie



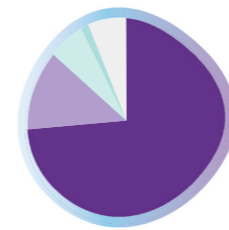
Top!	110	75%
Goed	23	16%
Matig	7	5%
Slecht	1	1%
Geen antwoord	6	4%

Vrienden & kennissen



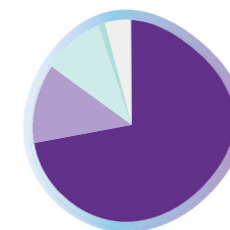
Top!	105	71%
Goed	25	17%
Matig	8	5%
Slecht	2	1%
Geen antwoord	7	5%

Meedoen



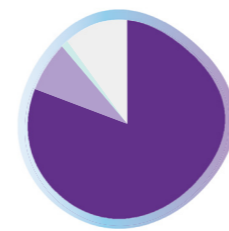
Top!	108	73%
Goed	19	13%
Matig	9	6%
Slecht	2	1%
Geen antwoord	9	6%

Hulp



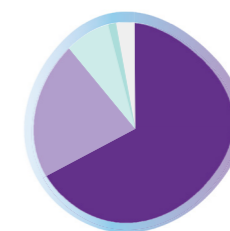
Top!	106	72%
Goed	19	13%
Matig	15	10%
Slecht	1	1%
Geen antwoord	6	4%

Huis



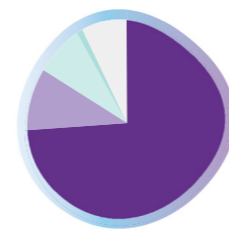
Top!	119	81%
Goed	12	8%
Matig	2	1%
Slecht	0	0%
Geen antwoord	14	10%

Doen



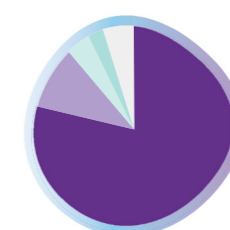
Top!	99	67%
Goed	33	22%
Matig	10	7%
Slecht	1	1%
Geen antwoord	4	3%

Kiezen



Top!	119	74%
Goed	15	10%
Matig	12	8%
Slecht	2	1%
Geen antwoord	11	7%

Veilig voelen



Top!	116	79%
Goed	14	10%
Matig	6	4%
Slecht	3	2%
Geen antwoord	8	5%

Uitkomsten CEM+

De CEM+ staat voor Cliënt Ervaringen Monitor plus. De CEM+ wordt door specialistische jeugdhulpverleners bij de jeugdige en/of de ouders aangeboden als de hulp is beëindigd of één keer per jaar (na twaalf maanden zorg) als de hulp langdurig is voor de geleverde zorg vanuit de Jeugdwet. De resultaten van de afgenomen CEM+ vragenlijsten komen via Init8 - de TTP - bij de gemeente terecht. De CEM+ is meerdere malen verstuurd naar 77 ouder/verzorger(s) en jeugdigen. De respons betrof 42%, (allemaal ouder/verzorger). Onderstaand een overzicht van de vragenlijst met het gemiddelde antwoord.

Vragenlijst	Gemiddeld antwoord
1. Ik wist waar ik moest zijn toen wij hulp nodig hadden.	Mee eens
2. Ik ben tevreden over hoe snel wij het eerste gesprek hadden met de hulpverlener.	Mee eens
3. De hulpverlener luistert goed naar wat mijn kind of ons gezin nodig heeft.	Mee eens
4. Beslissingen over de hulp worden samen met mij en mijn kind genomen.	Mee eens
5. Ik ben tevreden over de manier waarop ik betrokken wordt bij de hulp van mijn kind.	Mee eens
6. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende hulpverleners.	Mee eens
7. Ik vind dat er goed wordt samengewerkt tussen de hulpverlener(s) en de school / het kinderdagverblijf.	Mee eens
8 / 9. Het gaat goed met mijn kind thuis - school - werk - vrije tijd - lichamenlijk - zit lekker in zijn vel - voelt zich veilig - heeft zelfvertrouwen.	Mee eens
10. Geef met een cijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor uw kind is.	8
11. Geef met een cijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u is.	8

"Ik vind de hulpverleners van Novacentrum super professioneel, ze geven mijn kind en gezin een fijn en rustig gevoel. Ik zou Novacentrum aanraden bij een ieder die het nodig heeft."

"De medewerkers van Nova zijn inmiddels niet alleen meer hulpverlening maar ze voelen zelfs als familie. Echt een waardevolle toevoeging voor ieder gezin.."

Medewerkerstevredenheid

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

Twee maal per jaar wordt de medewerkerstevredenheid gemeten via een anonieme enquête. Tijdens beoordelings- en ontwikkelgesprekken worden ook aspecten zoals werkklimaat en samenwerking geëvalueerd. In 2025 is het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) twee maal uitgevoerd (Q2 en Q4) door onderzoeksbureau Netprove (voorheen Presearch), waarmee de anonimiteit en vertrouwelijkheid van medewerkers volledig is gewaarborgd.

Resultaten en Benchmarks

De vragenlijst bestond uit zes hoofdcategorieën en de resultaten zijn zowel organisatiebreed als per afdeling verzameld. Het doel om een responspercentage van 60% te behalen, is bereikt in de eerste meting. In de tweede meting is een respons van 51% behaald. Dit is voldoende om de cijfers goed te kunnen analyseren niet alle locaties voldoende respons hadden voor een afzonderlijke te analyse. Zo zijn de resultaten van de locaties Saturnus, Jupiter en Mars en de afdelingen Vervoer en Ambulant samengevoegd.

Nova maakt sinds dit jaar gebruik van de Employee Net Promoter Score (eNPS) in plaats van rapportcijfers. Nova behaalde een score van +33, wat positief is te op zichte van vorig jaar (+10), maar lager dan 2023 (+49) en onder de benchmark binnen de sector Zorg & Welzijn (+44). De resultaten laten zien dat Nova gemiddeld lager scoort dan vergelijkbare organisaties binnen de sector en bedrijven binnen Nederland.

De uitkomsten van Nova in Q4 2025 zijn een positief resultaat ten opzichte van 2024. Zo wordt er op Kernteam, betrokkenheid, samenwerking & communicatie en diversiteit & inclusie hoger gescoord dan in 2024. Waarbij met name de werkdruk een lage score heeft van 6,2. Ook vergeleken met de benchmark Zorg & Welzijn een lage is dit een lage score (benchmark 7,0).

Nova heeft voor Zon en Pluto, waar de werkdruk het sterkst speelde, een nieuwe functie van zorgondersteuner geïntroduceerd. Deze is op Zon aangenomen per 1 december 2025. Deze nieuwe functie zal aan het einde van het eerste kwartaal worden geëvalueerd. Waarbij ook gemeten zal worden of deze nieuwe functie heeft bijgedragen aan de verlaging van de werkdruk. Daarnaast wordt de geluukswijzer en de e-learning vitaliteit via de Nova app geïntroduceerd. Deze geluukswijzer is een aanleiding voor gesprek tussen medewerker en leidinggevende in het kader van duurzame inzetbaarheid.

Top 5 - Kwaliteiten	Kwaliteit
In vergelijking met andere organisaties ben ik enthousiast om bij deze organisatie te werken	★
De sfeer op mijn afdeling is goed	★
Ik heb een trots gevoel wanneer ik met anderen over de organisatie praat	★
De samenwerking met en tussen mijn collega's verloopt goed	★
Ik werk liever bij de organisatie dan bij een andere organisatie, ookal zou ik dezelfde functie vervullen	★

Top 5 - Verbeterpunten	Kwaliteit
Ik heb voldoende tijd om mijn werk goed uit te voeren	●
Ik word voldoende betrokken bij besluitvorming over mijn werkzaamheden	●
Ik ontvang voldoende erkenning voor mijn bijdrage	●
Bij de organisatie krijg ik voldoende doorgroeimogelijkheden	●
Ik kan beslissingen vanuit het kernteamzorgcoördinatoren, gedragswetenschappers en bestuur goed begrijpen	●

Top 5 kwaliteiten en verbeterpunten MTO Q4 2025

Categorie	Huidige meting	Vorige meting	Vershil	
Werkinhoud	7,4	7,4	0,0	●
Werkomstandigheden	6,7	6,8	-0,1	●
Samenwerken & communicatie	7,4	6,2	+1,2	●
Leidinggevende	6,9	7,2	-0,3	●
Management	7,2	6,5	+0,7	●
Arbeidsvoorwaarden	6,9	7,2	-0,3	●
Betrokkenheid	7,6	7,0	+0,6	●
Werkdruk	6,2	6,4	-0,2	●
Teambuilding	-	-	-	
Conflictoplossing	-	-	-	
Diversiteit & inclusiviteit	7,8	7,2	+0,6	●
Hybride werken	-	-	-	

Resultaten Nova Q4 2025 t.o.v. Q4 2024

Opvallend is dat Groep Pluto 2025 veel positiever scoort dan in 2024. De eNPS van Pluto ligt op +44 in plaats van -31 in 2024, met 0% criticasters en 44% ambassadeurs. Dit ligt ruim boven het gemiddelde binnen Nova. Specifieke verbeteracties zijn genomen in 2024. Met deze verbeteracties heeft het bestuur het doel bereikt om een veilige en prettige werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich ondersteund en gewaardeerd voelen door verschillende verbeteracties.

“Zaken zijn professioneel en goed geregeld. Korte lijnen. Verbinding en betrokkenheid tussen collega’s onderling per team maar ook teamoverstijgend. De betrokkenheid en liefde voor het vak is bij de medewerkers terug te zien in het dagelijks handelen. Er is motivatie om samen het beste te doen voor de cliënten. Positiviteit.” – Medewerker

Leren en verbeteren

De uitkomsten van het HKZ-assessment, interne audits, MIC-meldingen, cliënt- en medewerkers-tevredenheidsonderzoeken en bestuursrapportages worden in samenhang geanalyseerd. Verbetermaatregelen worden vastgelegd, opgevolgd en geëvalueerd binnen de PDCA-cyclus. De Raad van Toezicht wordt hierover periodiek geïnformeerd. Deze systematische aanpak ondersteunt Nova in het verder versterken van kwaliteit, veiligheid en professionaliteit, passend bij de strategische koers en het Nova Kwaliteitskader.

Zorgplannen en rapportages

In 2025 heeft Nova verdere stappen gezet in het versterken van de zorgcyclus. De kwaliteit van zorgplannen bleef inhoudelijk op niveau, terwijl de borging en tijdigheid gedurende het jaar zichtbaar verbeterden. In het begin van het jaar was er op enkele locaties sprake van vertraging in ondertekening, mede door personele wisselingen en vakanties. In Q4 was duidelijke verbetering zichtbaar. Zo waren bij groep Pluto 100% van de zorgplannen inhoudelijk opgesteld, waarbij twee gesprekken in januari gepland stonden vanwege de feestdagen. De rapportages waren daar naar schatting circa 90% op orde. Ook op andere locaties is de rapportagekwaliteit verbeterd, mede doordat structureel wordt gestuurd op rapporteren op alle doelen binnen het zorgplan.

De inzet van gedragswetenschappers en zorgcoördinatoren bij cliënt- en teamoverleggen heeft bijgedragen aan betere monitoring en tijdige bijstelling van doelen. Binnen de ambulante begeleiding bleef de verslaglegging over het algemeen stabiel en tijdig.

De ontwikkelingen in 2025 laten zien dat de zorgcyclus steeds systematischer wordt toegepast. Voor 2026 ligt de focus op verdere uniformering, tijdige ondertekening van zorgplannen en het versterken van de samenhang tussen doelen, rapportages en evaluaties, zodat de kwaliteit van zorg aantoonbaar en actueel blijft.

Aandachtsfunctionaris Seksualiteit

In het afgelopen jaar heeft de aandachtsfunctionaris een werkinstructie opgesteld rondom seksuele ontwikkeling. Deze werkinstructie biedt duidelijke richtlijnen voor het signaleren en waarborgen van een gezonde seksuele ontwikkeling en beschrijft hoe te handelen bij een vermoeden van seksueel misbruik.

Sinds de implementatie van deze werkinstructie is het thema seksualiteit structureel geïntegreerd in de dagelijkse praktijk. Het onderwerp wordt standaard besproken tijdens de intake en opgenomen in het zorgplan. Daarnaast is het onderdeel ‘lichamelijke ontwikkeling’ toegevoegd aan het zorgplan, zodat dit thema minimaal eenmaal per zes maanden wordt geëvalueerd en waar nodig concrete doelen kunnen worden opgesteld.

Ter bevordering van deskundigheid en bewustwording binnen de teams deelt de aandachtsfunctionaris regelmatig inhoudelijke tips en informatie via de Nova-app. Hiermee wordt het thema blijvend onder de aandacht gebracht en worden medewerkers ondersteund in signalering en gespreksvoering.

Daarnaast is beleid opgesteld rondom seksueel grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. Naar aanleiding hiervan zijn verschillende aanpassingen doorgevoerd binnen de werkwijze van Nova. Het onderwerp is structureel ingebed in ontwikkel- en beoordelingsgesprekken en wordt periodiek besproken tijdens teamoverleggen. Dit heeft bijgedragen aan een grotere openheid en bewustwording rondom professionele grenzen en veiligheid.

De aandachtsfunctionaris wordt tevens regelmatig geconsulteerd bij vragen of signalen met betrekking tot seksuele ontwikkeling of mogelijk grensoverschrijdend gedrag. Adviezen worden in samenwerking met de betrokken gedragswetenschapper opgesteld en waar nodig geïmplementeerd op de groep. Indien passend wordt observatie ingezet om gedrag zorgvuldig in kaart te brengen en van een passend advies te voorzien.

Aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Binnen Nova is de rol van aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling duidelijk gepositioneerd. Medewerkers weten de aandachtsfunctionaris te vinden bij twijfel over signalen, vragen rondom het doen van een melding of ondersteuning bij het voeren van gesprekken met ouders en betrokkenen.

Ter ondersteuning van de toepassing van de meldcode:

- » wordt de meldcode periodiek onder de aandacht gebracht binnen de teams;
- » sluit de aandachtsfunctionaris aan bij zorgoverleggen om toelichting en handvatten te bieden;
- » is een overzichtelijke flowchart van de meldcode ontwikkeld en op alle groepen zichtbaar opgehangen;
- » worden maandelijks tips, kennisitems en praktijkgerichte informatie gedeeld via de Nova-app.

Een voorbeeld hiervan is een infographic met informatie over wat onder kindermishandeling valt, welke signalen kunnen wijzen op onveiligheid, de mogelijke impact op de ontwikkeling van een kind, hoe een kind ondersteund kan worden en welke interventies en materialen ingezet kunnen worden.

Daarnaast sluit de aandachtsfunctionaris, waar nodig, aan bij gesprekken met betrokkenen wanneer signalen van huiselijk geweld besproken worden. Hiermee wordt zorgvuldigheid gewaarborgd en worden medewerkers ondersteund in het professioneel voeren van deze gesprekken.

De bestaande beleidsstukken zijn herzien en waar nodig aangevuld om beter aan te sluiten bij de praktijk. Tevens zijn aanpassingen doorgevoerd in Fm Zorg, waaronder de implementatie van een meldcode-log. Hierdoor kunnen medewerkers alle relevante informatie rondom signalering en de stappen van de meldcode centraal en overzichtelijk vastleggen.

Sinds de aanstelling van de aandachtsfunctionaris is zichtbaar dat medewerkers beter bekend zijn met de meldcode en sneller en doelgerichter handelen bij signalen van mogelijke onveiligheid.

In 2025 heeft de aandachtsfunctionaris een driedaagse, gecertificeerde training gevolgd bij de Landelijke Vereniging Aandachtsfunctionarissen Kindermishandeling (LVAK), waarmee de deskundigheid verder is verdiept en geactualiseerd.

Gezondheidsbevordering

In het verslagjaar lag de focus op het verder aanscherpen en borgen van de protocollen rondom het toedienen van medicatie. In dit kader hebben mentoren contact opgenomen met ouders van kinderen die noodmedicatie gebruiken. Zij hebben formulieren ontvangen waarin het betreffende medicijn, de dosering en de momenten van toediening duidelijk zijn vastgelegd. Deze werkwijze is door ouders goed opgepakt en draagt bij aan veilige en verantwoorde medicatieverstrekking.

Op de groepen Zon en Pluto zijn voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over epilepsie. Tijdens deze voorlichtingen is aandacht besteed aan wat medewerkers kunnen verwachten bij een epileptische aanval en hoe zij hier adequaat en handelingsbekwaam op kunnen reageren.

Daarnaast is meerdere malen contact geweest met het RIVM voor advies met betrekking tot kinderziekten, zodat passende maatregelen tijdig konden worden genomen.

Binnen het team heeft een wisseling plaatsgevonden in de rol van gezondheidsbevorderaar. De huidige gezondheidsbevorderaar heeft deze functie neergelegd en zal binnen Nova een andere rol vervullen. Inmiddels is een nieuwe medewerker gestart op de groep Pluto, die deze rol overneemt.

Tot slot is gestart met de ontwikkeling van een e-learningmodule over epilepsie. Deze module bevindt zich in de afrondende fase en zal binnenkort beschikbaar worden gesteld via de Nova-app.



KWALITEITSDOELSTELLINGEN

Evaluatie jaardoelen 2025

In het jaarverslag 2024 heeft Nova organisatiebrede doelen geformuleerd voor 2025, gericht op kwaliteit van zorg, personele stabiliteit, bedrijfsvoering en verdere professionalisering. Terugkijkend kan worden geconcludeerd dat op deze doelen substantiële voortgang is gerealiseerd en dat op meerdere onderdelen een stevige basis is gelegd voor verdere ontwikkeling.

1. Versterken van kwaliteit en veiligheid

Een centraal doel voor 2025 was het verder borgen van kwaliteit en veiligheid binnen alle onderdelen van de organisatie. Dit doel is zichtbaar gerealiseerd. Het Nova Kwaliteitskader is vastgesteld en geïmplementeerd, en binnen alle locaties wordt structureel gewerkt volgens vaste zorgcycli. In Q4 waren zorgplannen inhoudelijk volledig opgesteld (op meerdere locaties 100%) en was de rapportagegraad circa 90%. Daarnaast is de open MIC-cultuur gecontinueerd. Meldingen worden niet alleen geregistreerd, maar systematisch geanalyseerd en benut als leermoment binnen teams. De interne HKZ-audit in 2025 bevestigde dat Nova voldoet aan de getoetste normen, zonder tekortkomingen. Ondanks toenemende zorgzwaarte en complexiteit is de focus op methodisch werken, reflectie en leren aantoonbaar versterkt.

2. Doorontwikkeling van zorgaanbod en cliëntstromen

In 2025 is ingezet op gecontroleerde groei en betere sturing op instroom, uitstroom en wachtlijsten. Het aantal cliënten is gestegen, met name binnen de Wlz en ambulante trajecten. Tegelijkertijd is een grotere stabiliteit binnen groepen zichtbaar, met minder onnodige uitstroom en meer gerichte doorstroom. Er is actief gestuurd op wachtlijsten en prioritering van financieringsvormen die bijdragen aan continuïteit. De capaciteitsdruk, met name op locatie Pluto, blijft een aandachtspunt, maar is tijdig onderkend en meegenomen in de plannen voor 2026.

3. Personeel en duurzame inzetbaarheid

Het versterken van personele stabiliteit en deskundigheid was een belangrijk speerpunt. In 2025 is geïnvesteerd in de uitbreiding van vaste teams en in leiderschapsontwikkeling van zorgcoördinatoren en HR. Scholing, studiedagen en intervisie zijn structureel ingezet om deskundigheid te vergroten. Daarnaast is de externe inhuur beperkt en is per 2025 gestopt met de inzet van zzp'ers op behandelgroepen. Hoewel de arbeidsmarkt krap blijft en verzuim blijvende aandacht vraagt, is in 2025 een duidelijke basis gelegd voor duurzame inzetbaarheid en verdere professionalisering.

4. Bedrijfsvoering, digitalisering en governance

In 2025 is gewerkt aan het vergroten van grip, transparantie en toekomstbestendigheid in de bedrijfsvoering. Interne communicatie en processen zijn verder gedigitaliseerd, onder andere via de Nova App. Bestuursrapportages en stuurinformatie zijn versterkt, waardoor risicomanagement en financiële monitoring beter zijn ingebed.

De OR en RvT zijn actief betrokken geweest bij strategische keuzes. Daarnaast is voorbereid op relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA, Wzd en NIS2.

Conclusie en vooruitblik

De meeste jaardoelen voor 2025 zijn grotendeels of volledig gerealiseerd. Waar doelen nog in ontwikkeling zijn, zijn deze bewust doorgezet en opgenomen in de plannen voor 2026. Het jaar 2025 stond in het teken van fundering, borging en samenhang.

De inzichten uit 2025 sluiten direct aan bij de jaardoelen voor 2026, waarin de focus verschuift van opbouw naar verdere verdieping en verankering. Speerpunten daarbij zijn onder meer de verdere implementatie van het Nova Kwaliteitskader, versterking van eigenaarschap en teamontwikkeling, reductie van wachtlijsten, verdieping van digitalisering en informatiebeveiliging, en borging van duurzame inzetbaarheid.

Met deze koers bouwt Nova in 2026 voort op de stevige basis die in 2025 is gelegd, met als doel blijvend passende, veilige en toekomstbestendige zorg te bieden.

LANGE TERMIJN WAARDE MODEL

Nova streeft naar duurzame waardecreatie op de lange termijn, voor cliënten, medewerkers, de organisatie en de samenleving als geheel. In 2025 is dit uitgangspunt nadrukkelijk verbonden aan de herijkte strategie 2025–2029 en het vastgestelde Nova Kwaliteitskader. Het lange termijn waardecreatiemodel biedt inzicht in hoe Nova haar middelen inzet, welke activiteiten zij onderneemt en welke impact dit heeft, nu en in de toekomst.

Het model fungeert als leidraad voor strategische besluitvorming en ondersteunt het maken van bewuste keuzes in een zorgsector die wordt gekenmerkt door toenemende complexiteit, schaarste en maatschappelijke verwachtingen. Nova richt zich hierbij op duurzame groei, kwaliteit van zorg, goed werkgeverschap en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Input: onze bronnen van waarde

Om waarde te creëren maakt Nova gebruik van verschillende vormen van kapitaal:

Menselijk kapitaal

- » Bevlogen, deskundige en betrokken medewerkers.
- » Structurele scholing, intervisie en professionele ontwikkeling.
- » Inzet van gedragswetenschappers, zorgcoördinatoren en specialistische functies.

Financieel kapitaal

- » Publieke financiering via Jeugdwet, Wlz en Wmo.
- » Zorgvuldige en doelmatige inzet van middelen.
- » Sturing op financiële continuïteit en transparantie.

Fysiek kapitaal

- » Kleinschalige zorglocaties, ingericht op rust, structuur en veiligheid.
- » Duurzamer vervoer, waaronder elektrische voertuigen.

Sociaal en relationeel kapitaal

- » Duurzame relaties met cliënten en hun gezinnen.
- » Samenwerking met scholen, gemeenten, zorgpartners en ketenorganisaties.
- » Actieve betrokkenheid van medezeggenschap (OR en cliëntenraad).

Intellectueel kapitaal

- » Het Nova Kwaliteitskader en methodisch werken.
- » Kennis en ervaring binnen multidisciplinaire teams.
- » Digitale ondersteuning en kwaliteitsmanagementsystemen.

Milieukapitaal

- » Duurzaamheidsbeleid gericht op reductie van energieverbruik, CO₂-uitstoot en grondstoffen.
- » Bewuste keuzes in inrichting, vervoer en bedrijfsvoering.

Waardecreatieproces

Strategische koers

In 2025 heeft Nova gewerkt vanuit een duidelijke strategische koers, ontwikkeld in samenwerking met Frisse Blikken. Deze koers richt zich op:

- » Cliëntgerichte en passende zorg: zorg die aansluit bij de unieke behoeften en mogelijkheden van iedere cliënt.
- » Kwaliteit en veiligheid: borging via het kwaliteitskader, HKZ en een lerende organisatiecultuur.
- » Professionele ontwikkeling en werkplezier: duurzame inzetbaarheid en leiderschap.
- » Digitalisering en innovatie: ondersteunend aan zorg, nooit vervangend voor professioneel oordeel.
- » Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid: zorg voor mens en omgeving.

Activiteiten

Om deze strategie te realiseren heeft Nova in 2025 onder andere ingezet op:

- » verdere implementatie van het kwaliteitskader en bijbehorende kwaliteitsinstrumenten;
- » scholings- en ontwikkelprogramma's voor medewerkers;
- » versterking van interne communicatie en digitale ondersteuning;
- » teamontwikkeling, reflectie en evaluatie;
- » uitvoering van duurzaamheidsmaatregelen en bewuste bedrijfsvoering.

Output: zichtbare resultaten

De inzet van middelen en activiteiten leidt tot concrete resultaten:

Voor cliënten en gezinnen

- » Zorgplannen die methodisch zijn opgesteld en periodiek geëvalueerd.
- » Meer samenhang en continuïteit in begeleiding.
- » Actieve betrokkenheid van ouders en verwanten bij het zorgproces.

Voor medewerkers

- » Versterking van deskundigheid, eigenaarschap en professionele ruimte.
- » Aandacht voor werkplezier, ondersteuning en leiderschap.
- » Meer stabiliteit in teams door inzet op vaste dienstverbanden.

Voor de organisatie

- » Een stevig fundament voor kwaliteit, veiligheid en governance.
- » Betere grip op processen, risico's en besluitvorming.
- » Verdere professionalisering passend bij de groeifase van Nova.

Voor milieu en samenleving

- » Verdere reductie van de ecologische voetafdruk.
- » Bewuste inzet van middelen met oog voor toekomstige generaties.

Impact op lange termijn

Waarde voor de samenleving

Nova draagt bij aan een inclusieve samenleving waarin kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een beperking of ondersteuningsvraag volwaardig kunnen deelnemen. Door samen te werken in regionale netwerken versterkt Nova het lokale zorglandschap en draagt zij bij aan de beschikbaarheid en continuïteit van zorg.

Interne waardecreatie

Door blijvend te investeren in kwaliteit, professionaliteit en innovatie ontwikkelt Nova zich verder als een betrouwbare en toekomstgerichte zorgorganisatie. De combinatie van kleinschaligheid, deskundigheid en strategische scherpte vormt daarbij een belangrijke onderscheidende kracht.



nova
KIND-JEUGDCENTRUM

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