



Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2022

**CityKids Rotterdam B.V.
CityKids Den Haag B.V.**

Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder.....	3
1.1. Raad van Commissarissen CityKids.....	6
2. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	9
3. Profiel van de organisatie.....	9
3.1. Profiel en structuur.....	9
3.2. Missie.....	10
3.3. Visie.....	10
3.4. Kernwaarden.....	10
3.5. Bedrijfsfilosofie.....	11
3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie.....	12
3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep.....	12
3.7.1. Productie.....	12
3.7.2. Medewerkers.....	13
3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep.....	16
3.8. Stakeholders.....	17
4. Governance.....	20
4.1. Rechtsvorm.....	20
4.2. Raad van Bestuur.....	20
4.3. Raad van Commissarissen.....	20
4.4. Corporate governance.....	20
4.5. Ondernemingsraad.....	21
4.6. Cliëntenraad.....	21
4.7. Bedrijfsvoering.....	22
5. Meten, evalueren en verbeteren.....	25
5.1. Beleid.....	25
5.2. Kwaliteit.....	26
5.3. Veiligheid.....	26
5.4. Cliënten.....	27
5.5 Klachten.....	28
5.6. Medewerkers.....	29
5.7 Leveranciers.....	29
6. Vooruitblik.....	30

1. Voorwoord Bestuurder

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2022 en geeft in hoofdlijnen een beeld van de organisatie, het beleid en strategie van het verslagjaar en de behaalde resultaten. Daarnaast leggen wij door middel van dit jaarverslag verantwoording af aan onze stakeholders en aan de samenleving. Denk daarbij aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, zorgverzekeraars, het Ministerie van VWS en gemeenten en natuurlijk niet in de laatste plaats onze cliënten en hun ouders en familie. CityKids heeft ervoor gekozen om een gemeenschappelijk jaarverslag van CityKids Rotterdam B.V en CityKids Den Haag B.V. uit te brengen.

De jaarrekening wordt aangeleverd bij het CIBG en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. De kwantitatieve gegevens worden ook aangeleverd aan het CIBG. Dit maatschappelijk jaarverslag wordt in verkorte vorm beschikbaar gesteld via de website van CityKids.

Met dit maatschappelijk jaarverslag, de jaarrekening en de publicatie van kwantitatieve gegevens door middel van de web applicatie DIGIMV voldoet CityKids aan de volgende wettelijke - verantwoordingsverplichtingen voor zorginstellingen:

- Verplichting tot het leveren van een jaarrekening volgens de eisen in het Burgerlijk Wetboek (BW, boek 2, titel 9) en verplichting inzake de wet Toelating Zorginstellingen (WTZi).
- Verplichting tot het leveren van een kwaliteitsjaarverslag conform artikel 5 van de Kwaliteitswet zorginstellingen.
- Verplichting tot het leveren van een openbaar verslag over de klachtenregeling en hoe is omgegaan met de ingediende klachten.
- Verplichting tot het leveren van een verslag over hoe is omgesprongen met de medezeggenschap (artikel 8 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector).

Ondernemen in de zorg verwijst in onze visie naar het ondernemen in productontwikkeling en het zoeken naar productcombinaties die aansluiten bij de wens en de behoefte van de cliënt. Wanneer in dit jaarverslag over cliënt gesproken wordt, dan wordt daar ook altijd onder verstaan alle kinderen en jongeren in zorg bij CityKids, maar ook ouders/verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers.

Met het jaarverslag wil CityKids uitdrukking geven aan haar maatschappelijke positie en middels transparantie verantwoording afleggen over het gevoerde beleid en beheer. Dit jaarverslag is een formele weergave van feitelijke gegevens en beschrijft niet de passie waarmee de medewerkers hun werk uitvoeren. Het is echter wel vanwege deze passie en betrokkenheid dat de dienstverlening, geleverd door onze medewerkers, door onze cliënten in 2022 met het rapportcijfer 8,4 is beoordeeld.

Terugblikkend bij het maken van dit jaarverslag realiseren wij ons dat 2022 is voorbijgevoegen. Met het maken van dit jaarverslag hebben we daarom de tijd genomen om stil te staan bij alles wat we in 2022 gedaan hebben.

We hebben een bijzonder jaar afgesloten. Een jaar waarin we de laatste coronamaatregelen achter ons konden laten, maar opnieuw werden geconfronteerd met de impact van iets onwaarschijnlijk. Een verschrikkelijke oorlog in Oekraïne die in de eerste plaats veel verdriet en leed met zich meebrengt in Oekraïne, maar ook onze wachtlijsten beïnvloedde met door de oorlog getraumatiseerde cliënten.

In dit verslag geven we een terugblik op vele activiteiten die we hebben gedaan, stappen die we hebben gemaakt en successen die we met elkaar gevierd hebben. Helaas kunnen we in dit verslag niet alles

benoemen. Daarom wil ik u van harte uitnodigen om gedurende het jaar op onze website te kijken of CityKids te blijven volgen op social media om een indruk te krijgen van wat we allemaal doen.

In het voorjaar van 2022 werden de coronamaatregelen opgeheven. Dat betekende echter niet dat de organisatie de kans kreeg om op adem te komen. Al snel werden we geconfronteerd met een grote uitstroom van personeel en krapte op de arbeidsmarkt, waardoor wij genoodzaakt werden versneld met ZZP-ers te moeten werken en versneld de daarbij behorende protocollen op te stellen. Daarnaast kwam er een toestroom van cliënten die tijdens corona niet door de hulpverleners gezien waren, met grote wachtlijsten als gevolg.

Om een trend te kunnen ontdekken moet je eigenlijk zicht hebben op een reeks van jaren. Toch lijkt de constatering gerechtvaardigd dat 2022 een trendbreuk laat zien. In het verleden werden jaren met af en toe een grote crisis of calamiteit afgewisseld door jaren van relatieve rust. Die tijd lijkt nu echt voorbij.

Stapsgewijs neem ik u graag in vogelvlucht mee bij enkele voor onze organisatie belangrijke gebeurtenissen:

Het jaar van de leuke activiteiten

Ook in 2022 hebben we mooie en leuke activiteiten gedaan. Juist om energie te geven en even de aandacht op iets anders te kunnen richten dan de afgelopen twee corona jaren. Zo hebben we in oktober 2022 het 10-jarig bestaan van CityKids groots gevierd met relaties, medewerkers en vrijwilligers in het Isalatheater in Capelle aan den IJssel. Ook kregen alle cliënten in zorg in dat kader een familiedag aangeboden door Stichting Vrienden van CityKids en Stichting Bikkels.

Ook de aftrap van het project "Boeien en Binden" en het opleidingstraject voor het Midden Management van de organisatie door Solid Sense zijn belangrijke mijlpalen.

Het jaar van samenwerking

Het jaar 2022 was turbulent maar ook leerzaam, waardoor onze expertise is verbreed en verdiept. Een jaar ook waarin we gevolg hebben gegeven aan onze visie beschreven in ons meerjarenbeleid, waarbij wij aangeven dat wij CityKids sterker willen verbinden met onze omgeving en beter doorgeven aan volgende generaties. Waarin wij grensverleggend beter willen worden nog verder hebben opgepakt door nauw samen te werken met partners en ons netwerk uit te breiden. We toonden opnieuw aan dat een robuuste, goed uitgeruste en flexibele organisatie een groot goed is. Zorg, behandeling en ondersteuning geven aan onze cliënten doen we niet alleen. Samenwerking, zowel intern als extern, is één van de belangrijkste uitgangspunten. Die samenwerking hebben we in 2022 extra verstevigd met onder andere mooie afspraken in de keten door deelname in het samenwerkingsverband Buitengewoon Haaglanden, verhoging van het aantal onderaannemerschappen en door onze deelname aan de samenwerkingsverbanden gerelateerd aan het onderwijs te intensiveren.

Onze cliënten

Na een pittig jaar in 2020 met de uitbraak van corona en ook 2021 met veel zieke cliënten, konden we in 2022 de eerste stappen zetten om onze locaties weer voorzichtig open te stellen voor contacten met ouders en wettelijke vertegenwoordigers. Wat waren we blij dat we deze stap konden zetten. Door intensiever contact met het netwerk bloeiden velen weer op: cliënten, zorgprofessionals en vrijwillige medewerkers. Onze cliënten hadden veel baat bij de vele activiteiten binnen de behandelgroepen en uitstapjes buiten de behandelgroepen die weer mogelijk waren. De ingebruikname van ONS (het Elektronisch Patiënten Dossier) en daaraan gekoppeld Carenzorgt, zorgt voor een betere communicatie en afstemming met ouders/wettelijke vertegenwoordigers en opdrachtgevers.

Onze medewerkers

2022 was het jaar waarin onze zorgprofessionals weer enorm hard hebben gewerkt. Hun schouders eronder gezet hebben ondanks de moeilijke tijden van corona die ons nog steeds in de greep had. Onze zorgprofessionals verdienen echt alle lof en complimenten! We zijn blij dat we de medewerkers konden belonen met een extra zorgbonus. Dat hebben ze echt verdiend.

We sluiten dit voorwoord daarom af met onze complimenten en waardering voor de inzet van alle zorgprofessionals, medewerkers, vrijwillige medewerkers, leden van de ondernemingsraad en cliëntenraden. Zonder jullie inzet was dit alles niet mogelijk geweest.

Ook bedanken wij Stichting Vrienden van CityKids en stichting Bikkels voor hetgeen zij het afgelopen jaar mogelijk gemaakt hebben voor CityKids en de cliënten.

Wordt 2023 een rustiger jaar? De kans daarop lijkt klein. Het heeft er immers alle schijn van dat crises elkaar steeds vaker opvolgen. Maar ook in het nieuwe jaar staan wij weer klaar om kwalitatief goede zorg en behandeling te leveren aan alle cliënten bij ons in zorg.

Wij zien het jaar 2023 met vertrouwen tegemoet.

Maritza Russel

Directeur/Bestuurder CityKids

1.1. Raad van Commissarissen CityKids

Het afgelopen jaar heeft sterk in het teken gestaan van het opvangen van de effecten van uitstroom van personeel door de oververhitte arbeidsmarkt. Door de bestuurder is grote inzet gepleegd op werving en behoud van medewerkers. De arbeidsmarktproblematiek heeft echter genoopt tot forse bijsturing door de bestuurder in de vorm van onder meer inhuur van zzp-ers en tijdelijke stops op toelating van nieuwe cliënten. De RvC is blij dat het de bestuurder gelukt is deze toelatingsstop zeer beperkt te houden. Het is daarom een mooie prestatie dat het CityKids, tegen deze moeilijke achtergrond, is gelukt het jaar positief af te sluiten. De raad kijkt dan ook met tevredenheid op dit jaar terug.

In onderstaande tabel is de samenstelling en zijn de nevenfuncties van de leden van de Raad weergegeven:

	Actuele functie	Nevenfunctie(s) in 2022
Peter (P.H.) Draaisma	Lid vanaf juni 2020, vanaf 1 januari 2021 voorzitter, tevens lid van de kwaliteitscommissie en de remuneratiecommissie Gepensioneerd (voorheen voorzitter Raad van Bestuur IJsselland Ziekenhuis)	<ul style="list-style-type: none"> • vicevoorzitter (van februari tot 1 april 2022) en vanaf 1 april 2022 voorzitter Raad van Commissarissen Admiraal de Ruyter Ziekenhuis • voorzitter Raad van Toezicht Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond • bestuurslid Stichting Steunfonds Jeugdbescherming Rotterdam (tot oktober 2022) • voorzitter Raad van Commissarissen Parkkliniek Rotterdam • voorzitter Raad van Toezicht Park Medisch Centrum Rotterdam • voorzitter Bestuur Behoud Heilige Familiekkerk Rotterdam
Daniël (D.E.) Sikkens	Lid (vanaf december 2018 en herbenoemd in december 2022), tevens lid van van de auditcommissie en de remuneratiecommissie Zelfstandig jurist/ondernemer, DGA Sikkens Praktijk B.V. (M&A – Legal Interim)	<ul style="list-style-type: none"> • vicevoorzitter Erasmus Alumni Club • secretaris/penningmeester bestuur Stichting Kunstbezit Koninklijke Nedlloyd • voorzitter bestuur RSC/RVSV Museum • vertrouwenspersoon Klachtenregeling Stichting Rotterdamse Schoolvereniging
Waldo (W.L.) Halfhuid	Lid (vanaf oktober 2019), tevens voorzitter van de auditcommissie Senior advisor regulatory policies ING	<ul style="list-style-type: none"> • lid Raad van Toezicht en Audit Committee Scholen in de Kunst • voorzitter Raad van Toezicht Stichting Vermogensbeheer ZZg
Marie-Lise (M.L.C.) van Veelen-Vincent	Lid (vanaf december 2018 en herbenoemd in december 2022), tevens lid van de kwaliteitscommissie Kinderneurochirurg ErasmusMC	Secretary, executive board European Society for Pediatric Neurosurgery.

De Raad is in 2022 viermaal plenair bijeen geweest. Hoofdt thema's die aan de orde kwamen, naast de gebruikelijke als begroting, uitvoering en jaarrekening, betroffen de boven reeds genoemde bezettingsproblematiek, de noodzakelijke investeringen in huisvesting en de opening van nieuwe vestigingen. Goede leidraad bij deze besprekingen waren daarbij het vastgestelde meerjarenbeleidsplan en

het meerjarig huisvestingsplan. De Raad constateert dat de bestuurder consistent de in deze meerjarenplannen vastgelegde beleidslijnen in de praktijk uitvoert. In 2023 zal de Raad gaan werken met een aantal specifieke toezichtthema's, waarover in het jaarverslag over dat jaar verslag zal worden gedaan.

Extra aandacht is in 2022 uitgegaan naar de organisatiestructuur van CityKids en de daarbij passende uitwerking van de management opzet van de organisatie. In dit kader heeft de Raad op de jaarlijkse strategie-dag een dagdeel ingeruimd om samen met alle leidinggevenden van CityKids van gedachten te wisselen over de gestelde prioriteiten en algemene gang van zaken. De Raad heeft hierdoor een beter beeld gekregen van hoe CityKids intern functioneert en de onderlinge samenwerking. Dit dagdeel werd gekarakteriseerd door het enthousiasme waarmee de leidinggevenden over hun werk spraken. De Raad heeft vertrouwen in de huidige opzet van de organisatie en de invulling van het management. Op deze strategie-dag heeft de Raad ook een bezoek gebracht aan de nieuwe vestiging in Hellevoetsluis. Tijdens dit bezoek heeft de Raad de faciliteiten bekeken en met de medewerkers gesproken. Tevens is de faciliteit in Blessing bezocht waar nu de mogelijkheid van 24 uren-opvang wordt geboden.

Een bijzonder hoogtepunt in 2022 betrof de viering van het 10-jarig bestaan van CityKids, dat met feestelijke bijeenkomst werd gemarkeerd.

De auditcommissie is ook viermaal bijeen geweest en heeft met de bestuurder en het hoofd financiën met name de financiële ontwikkelingen/risico's, begroting, uitvoering en in het bijzonder de liquiditeitsontwikkeling en de jaarrekening in detail besproken. Dit is bij CityKids goed 'in control'. Er wordt nog nader gewerkt aan de standaardisering van een management-dashboard. De verwachting is dat in 2023 de daarvoor benodigde software is geïnstalleerd en ingericht.

De kwaliteitscommissie is eenmaal bijeen geweest en heeft met de bestuurder en eerstverantwoordelijke manager het kwaliteitssysteem in opzet besproken. Dat ziet er goed uit. De komende periode wordt gewerkt aan de detaillering en uitrol. In 2023 zal de te monitoren data in het management-dashboard een plaats krijgen.

De remuneratiecommissie is in 2022 niet bijeen geweest.

De RvC heeft eind 2021/begin 2022 haar eigen functioneren via een interne evaluatie beoordeeld. Het functioneren van de RvC in 2022 zal begin 2023 met inschakeling van een onafhankelijke externe deskundige worden uitgevoerd.

Het jaar 2022 is voor CityKids een mooi jaar geweest waarin een aantal in gang gezette ontwikkelingen verder zijn geïmplementeerd. Wij willen daarom graag iedereen die daaraan heeft bijgedragen bedanken voor de geleverde inzet en de grote betrokkenheid waarmee in deze organisatie wordt gewerkt. Met name die positieve instelling is voor de kinderen waarvoor CityKids verantwoordelijkheid draagt een waarborg dat dit op hoog niveau en met zorg gebeurt!

P.H. Draaisma

Voorzitter RvC

2. Uitgangspunten van de verslaglegging

Uitgangspunt is het jaarplan 2022, hetgeen is gebaseerd op het Meerjarenbeleidsplan 2021-2026 en geactualiseerd waar nodig. Dit is het startpunt van de verantwoordingscyclus en op deze wijze wordt de PDCA-cyclus doorlopen. De impact van COVID-19 is in het verslagjaar sterk afgenomen en is de “normale” bedrijfsvoering weer opgepakt.

In 2022 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars, de zorg op basis van PGB is toegenomen en het aantal gemeenten waarmee wij een contract voor de zorg hebben afgesloten is uitgebreid.

De opbouw en de items waarover wordt gerapporteerd in dit maatschappelijk verslag volgt in hoofdlijnen de structuur van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording Zorg. Hierbij is gebruik gemaakt van verschillende bronnen, die verschillende typen informatie leveren.

3. Profiel van de organisatie

3.1. Profiel en structuur

CityKids is een zorginstelling en heeft een focus op de volgende doelgroepen:

- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor het Verpleegkundig Centrum en Ontwikkelcentrum
- Kinderen van 6 tot 12 jaar bij het Ontdekkingscentrum
- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor de Gezinsondersteuning
- Jongvolwassenen van 16 tot 25 jaar voor beschermd en begeleid wonen en dagbesteding.

In ontwikkeling is de zorg voor:

- Jeugdigen van 12 tot 18 jaar
- Uitbreiding van het aanbod voor begeleid wonen
- Dagbesteding
- Uitbreiding van de doelgroep van Gezinsondersteuning
- 24 uren intensieve kindzorg

Wat bieden wij:

- Verpleegkundig Centrum
 - Verpleegkundige dagopvang intensieve kindzorg
 - Medische kindzorg voor cliënten die behandeling / begeleiding op locatie ontvangen
 - Indicatiestelling PGB
- Ontwikkelcentrum
 - Behandeling groep
 - Individuele begeleiding (in bijzondere situaties)
 - Ambulante begeleiding
- Ontdekkingscentrum
 - Dagbehandeling
- Begeleid wonen
 - Wonen en begeleiding
 - Dagbesteding

- Ambulante zorg
 - Gericht op de specifieke behoefte van de cliënt in de thuissituatie
- Expertise Centrum
 - (Diagnostisch) onderzoek
 - Advies en consultatie

Het karakteristieke van de organisatie is haar kleinschaligheid, de persoonlijke, kindvriendelijke en familiegerichte benadering en de pluriformiteit en flexibiliteit. Meer en actuele informatie kunt u vinden op onze website www.citykids.nl.

3.2. Missie

Onze missie is het bieden van kwalitatief hoogwaardige zorg, behandeling en begeleiding aan kinderen en jongeren met een beperking en/of een verpleegkundige zorgvraag. We richten ons daarbij op het creëren van een veilige en warme omgeving waarin onze cliënten maximaal de kans krijgen zich te ontwikkelen. Daardoor kunnen zij later hun eigen leven zoveel mogelijk zelf vormgeven en meedoen in de maatschappij.

3.3. Visie

In samenwerking met elkaar en onze omgeving bieden wij cliënten met een beperking /of een verpleegkundige zorgvraag aantoonbaar de beste zorg, behandeling en begeleiding. CityKids heeft de overtuiging dat cliënten met een beperking en/of verpleegkundige zorgvraag het recht hebben op een volwaardige plaats in de samenleving. Wij zorgen dat wij op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen en technieken in de zorg van onze doelgroep. We zoeken voortdurend naar nieuwe manieren om de leefwereld van de cliënten kleurrijker te maken. Daarbij houden wij niet alleen rekening met de mogelijkheden en rechten van de cliënten en hun ouders, maar ook met hun beperkingen en plichten. Wij investeren in de ontwikkeling en opleiding van onze medewerkers, omdat het altijd nóg beter kan. De cliënten bieden wij deze zorg in een gastvrije en cliëntgerichte omgeving. Om dit te realiseren werken wij samen met de cliënten en hun families, sociale netwerk en andere organisaties, binnen en buiten de zorg. Wij stimuleren onze medewerkers hoogwaardige en cliëntgerichte zorg te verlenen door het bieden van een professioneel en prettig werkklimaat.

“Onder cliëntgerichte zorg wordt verstaan zowel ontwikkelingsgerichte zorg als familiegerichte zorg. De cliënt kan niet los gezien worden van zijn familie en zijn omgeving. CityKids is er voor de cliënt en zijn familie.”

3.4. Kernwaarden

CityKids laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

- Respectvolle benadering
 - Cliënten worden respectvol benaderd vanuit de eigen belevingswereld. Er is oog voor de individualiteit van elke cliënt. We willen oog hebben voor detail, respect voor elkaar en de dingen om ons heen en de natuur. De fysieke en psychische integriteit wordt gewaarborgd binnen onze behandeling. Binnen CityKids wordt naar elkaar geluisterd, we nemen elkaar serieus en we gaan in op vragen en signalen van de cliënten en ouders. Wij behandelen iedereen gelijk.

- **Individuele benadering**
Ieder mens is uniek. Door middel van een deskundig en multidisciplinair team bieden wij zorg die volledig aansluit op de behoeften van elke cliënt en de ouders. Op deze manier kunnen wij de ontwikkeling van de cliënten met een zorgvraag op effectieve en efficiënte wijze ondersteunen. Ouders worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van het behandelplan en zorgplan. Daarnaast worden zij begeleid en ondersteund bij de zorg van hun kind.
- **Ruimtelijke benadering in fysieke en psychische zin**
We gaan ervan uit dat de omgevingsfactoren van invloed zijn op de ontwikkeling van de cliënt. Daarom bieden we verschillende ingerichte ruimten waar diverse activiteiten gedaan kunnen worden. De ruimtes zijn aangepast op cliënten met een zorgvraag en toegankelijk en veilig voor deze categorie cliënten. We zorgen voor ruimten waar creatieve activiteiten plaats kunnen vinden met als doel het opdoen van nieuwe ervaringen. Deze nieuwe ervaringen die aansluiten bij de ontwikkeling van cliënten met een zorgvraag hebben als doel de ontwikkeling te stimuleren.
- **Positieve benadering**
Een positief zelfbeeld is de basis van de gehele ontwikkeling om deze reden is het belangrijk, om te signaleren wat een cliënt aan zorg, behandeling of begeleiding nodig heeft m.b.t. de verschillende leefgebieden/ontwikkelingsgebieden en hoe daar op een positieve manier mee kan worden omgegaan. Een positieve benadering in de communicatie en begeleiding zorgt voor een gevoel van veiligheid, vertrouwen en ruimte. Hierdoor worden cliënten met een zorgvraag gestimuleerd te groeien naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid binnen de grenzen van de beperking of ziekte. Tevens leren ze hiermee respect te hebben voor elkaar, de omgeving en zichzelf.

3.5. Bedrijfsfilosofie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen ten aanzien van mens, maatschappij en milieu is onderdeel van de identiteit van CityKids. Deze aandachtsgebieden zijn opgenomen in het Meerjarenbeleidsplan zodat beleid (verder) wordt ontwikkeld. CityKids heeft vanuit haar visie een uitgesproken idee van haar taak in de wereld. Het bieden van zorg met deze identiteit is bedoeld om een uitbreiding te zijn van de regionaal georganiseerde zorg. Het organiseren van de zorg op kleine locaties is een zeer bewuste keuze van de organisatie. Door deze kleinschaligheid van locaties bieden we cliënten in persoonlijk contact een veilige, helende zorgomgeving. Hierbinnen staat de zorg voor de cliënten centraal en kan het aanspreken op elkaars handelen en intercollegiale toetsing als vanzelfsprekend plaatsvinden. Aandacht voor de natuur wordt door CityKids als steeds urgenter gezien vanwege de huidige klimaatveranderingen. CityKids is voornemens zich hier nog meer op te focussen en dit te verweven in de behandeling en begeleiding aan de cliënten. Op dit moment heeft CityKids al een eigen moestuin voor de bewoners van de Pastorie en is er veel aandacht en tijd voor het buitenspelen op alle overige locaties.

3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

Naam organisatie	CityKids
Adres Hoofdkantoor	Van Oldenbarneveltplaats 442
Postcode	3012 AP
Plaats:	Rotterdam
Telefoonnummer	010-4673105
E-mailadres	info@citykids.nl
Website	www.citykids.nl
Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids Rotterdam B.V.
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	<ul style="list-style-type: none">• 3 Ambachten, Middeldijkerplein 5, 2993 DL Barendrecht• De Componist, Rivium Oostlaan 25-27, 2909 LL Capelle aan den IJssel• Blessing, Ring 24, 3214 AT Zuidland• Het Droomhuis, Bramantestraat 30, 3066 BN Rotterdam• De Samenstroom, Rie Mastenbroekplein 2, 3223 KJ Hellevoetsluis• De Pastorie Veurstraat 1, 3037 BM Rotterdam
WTZI/ AGB Code	10948 /70-705142 & 75-753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119
Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids Den Haag B.V.
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	<ul style="list-style-type: none">• De Lichtmast Jonckbloetplein 61, 2523 AV Den Haag• De Parel, Reinier de Graafweg 1, 2625 AD Delft• De Uitvinders, Boylestraat 20, 2563 EK Den Haag
Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen	070-4500987
WTZI/ AGB Code	13748 / 70-705799 & 75-753126
Nummer Kamer van Koophandel Den Haag	52173380

3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

3.7.1. Productie

De omzet van CityKids wordt middels verschillende financieringsafspraken gerealiseerd. In de jaarrekening is een nadere specificatie opgenomen. De volgende netto omzet werd gerealiseerd:

CityKids Rotterdam Omzet per financieringsstroom	2022	2021
Jeugdwet	€ 7,461,299	€ 6,351,999
WLZ	€ 971,457	€ 661,523
ZVW	€ 44,301	€ 42,536
Overig	€ 382,085	-€ 7,945
Totaal	€ 8,859,141	€ 7,048,113

Check omzet na vaststelling conceptjaarrekening

CityKids Den Haag Omzet per financieringsstroom	2022	2021
Jeugdwet	€ 3,889,156	€ 3,387,007
WLZ	€ 153,356	€ 329,944
ZVW	€ 75,464	€ 22,152
Overig	€ -4,367	€ 7,455
Totaal	€ 4,113,609	€ 3,746,558

3.7.2. Medewerkers

De medewerkers werkzaam bij CityKids leveren zorg vanuit hun hart. Daarbij zetten zij zich met hart en ziel in voor onze cliënten. En daarmee vormen onze medewerkers de spil van onze zorgverlening. Zij doen dat overeenkomstig hun levensovertuiging, hun persoonlijke normen en waarden en binnen de kaders die door CityKids zijn gesteld. Daarbij zijn al onze medewerkers professionals die verantwoordelijkheid krijgen en nemen. De teamcoördinatoren binnen CityKids sturen en steunen onze medewerkers en zijn verantwoordelijk voor een werkklimaat waarin medewerkers zich prettig voelen en uitgedaagd worden.

- Alle medewerkers werkzaam op de ontwikkelcentra hebben een pedagogische achtergrond en beschikken over veel “kennis en kunde” ten aanzien van onze doelgroep, hebben een grote affiniteit met de doelgroep en beschikken over ervaring binnen een vergelijkbare werksetting. Op de ontwikkelcentra van CityKids zijn meerdere medewerkers SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.
- De kinderverpleegkundige wordt ingezet voor cliënten met een medische zorgvraag en zijn allen BIG geregistreerd en worden periodiek geschoold en getoetst m.b.t. voorbehouden en risicovolle handelingen, die op dat moment relevant zijn voor de verzorging van de kinderen.
- De medewerkers voor het begeleid wonen hebben een zorgopleiding specifiek gericht op de begeleiding en van deze doelgroep.
- De medewerkers die ambulante zorg leveren hebben een specifieke opleiding voor begeleiding en ondersteuning in de thuissituatie
- Uiteraard zijn alle medewerkers ook in het bezit van een BHV of EHBO-diploma inclusief een BLS (Basic life support) diploma.

De arbeidsmarkt binnen de zorgsector staat onder grote druk en het lijkt erop dat dit een structureel probleem is. Verschillende factoren zijn daar een oorzaak van zoals bijvoorbeeld demografie (vergrijzing en ontgroening), technologie (we kunnen steeds meer), economie (de collectieve solidariteit staat onder druk), medisch (medicalisering en toenemende mogelijkheden) en religie (secularisatie en individualisering). Daarbij spelen al deze factoren ook nog eens op elkaar in. Bij CityKids hebben wij ook te maken met de gevolgen van deze ontwikkelingen. Enerzijds zien wij dat er door een grote vraag in de markt medewerkers onze organisatie verlaten en overstappen naar andere zorgverleners of zelfs helemaal de zorg verlaten is. Aan de instroomkant zien wij dat het steeds lastiger wordt om binnen 30 dagen onze vacatures invullen.

Als organisatie proberen wij onze medewerkers te binden en te boeien door helder te maken waar wij voor staan en te zorgen voor een omgeving waarin medewerkers zich thuis voelen en ook perspectief hebben naar de toekomst. Bij CityKids streven wij naar een leerklimaat, waarin leren voor medewerkers onderdeel is van hun dagelijks werk. Opleiden is daarbij het middel om medewerkers bekwaam voor hun taak te maken en te houden. Vakbekwame medewerkers zijn van essentieel belang voor het realiseren van de gestelde doelen. Het is daarom van belang aandacht te hebben voor de persoonlijke ontwikkeling en leerbehoefte. Bij CityKids volgen alle medewerkers de opleidingen die noodzakelijk zijn bij de methodieken waar wij mee werken.

Binnen CityKids streven wij naar een cultuur waarin het omgaan met en voorkomen van verzuim collegiaal bespreekbaar wordt gemaakt, waarbij ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft en leidinggevenden vroegtijdig verzuimsignalen oppikken en interventies inzetten om verzuim te voorkomen. Daarbij spelen factoren als arbeidstevredenheid, werkmotivatie en de verzuimgelegenheid een belangrijke rol bij de keuze om wel of niet te verzuimen. In 2022 is het verzuim bij CityKids ten opzichte van 2021 nagenoeg gelijk gebleven. Wel is als gevolg van COVID-19 het langdurig verzuim toegenomen. Het verzuimpercentage bij CityKids Rotterdam bedraagt 7,5% en bij CityKids Den Haag bedraagt dit 4,5%. Het landelijk gemiddelde bedraagt 7.2 voor de Jeugdzorg (2021: 6.3 - bron: CBS cijfers Jeugdzorg).

Personeelsgegevens CityKids Rotterdam

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTE (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2022	148	110	88	12
2021	128	100,6	92	8
2020	89	71,5	90	10

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2022	80	60	20
2021	69	30	39
2020	49	22	27

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2022	2021	2020
<20	1	4	1
20><30	72	79	58
30><40	45	22	16
40><50	14	13	6
>=50	16	10	8

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2022	2021	2020
Bepaalde tijd %	64	91	54
Onbepaalde tijd %	36	9	46

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2022	2021	2020
<1	65	59	35
1><5	71	65	51
>5	8	4	3

	2022	2021	2020
Gem aantal WN	160.1	130.4	81.2
Gem ziekverzuim %	7.5	7.5	4.3
Gem verzuimmelding freq	2.2	1.7	1.7
Gem verzuimduur dagen	14.7	12.5	5.5
Aantal verzuim dagen	4838	3433	1224
Kort verzuim % 1-7 dagen	2.12	1.9	3.6
Middel verzuim % 7-42 dagen	1.65	1.5	0.4
Lang verzuim % 42 -> dagen	3.73	4.1	0.3

Personeelsgegevens CityKids den Haag

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2022	33	26,22	100	0
2021	46	38	97	3
2020	38	32,45	98	2

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2022	19	31	-13
2021	29	21	8
2020	18	11	7

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2022	2021	2020
<20	0	0	0
20><30	22	35	30
30><40	8	7	6
40><50	2	3	3
>=50	3	1	1

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2022	2021	2020
Bepaalde tijd %	67	80	68
Onbepaalde tijd %	33	20	32

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2022	2021	2020
<1	12	24	17
1><5	22	22	23
>5	0	0	0

	2022	2021	2020
Gem aantal WN	54.3	56.3	39.1
Gem ziekverzuim %	4.5	5.1	8.6
Gem verzuimmelding freq	1.8	1.4	1.4
Gem verzuimduur dagen	17.6	13.4	9.8
Aantal verzuim dagen	1003	998	1097
Kort verzuim % 1-7 dagen	1.78	1.3	6.2
Middel verzuim % 7-42 dagen	1.3	0.7	1.4
Lang verzuim % 42 -> dagen	1.42	3.1	1

3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het verslagjaar hebben in totaal cliënten 408 cliënten zorg ontvangen.

De groei van de cliënten is gerealiseerd door de opening van de Samenstroom in Hellevoetsluis, de autonomen groei bij het Droomhuis in Rotterdam en de Uitvinders in Den Haag. Wij zien dat

ouders/vertegenwoordigers van cliënten bewust voor CityKids kiezen. Onderstaand het mutatieoverzicht per financieringsstroom (overig betreft incidenteel voorkomend financieringen).

CityKids Rotterdam	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	181	57	37	201
ZVW	1	4	2	3
WLZ	14	6	2	18
Overig	2	2	1	5
Totaal	198	69	42	227

CityKids Den Haag	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	83	41	42	119
ZVW	7	7	5	5
WLZ	0	3	2	4
Totaal	90	51	49	128

3.8. Stakeholders

CityKids is voortdurend in contact met haar omgeving en monitort jaarlijks wie haar belanghebbenden zijn. Het bieden van kwalitatief goede zorg en behandeling vraagt namelijk om multidisciplinaire samenwerking, zowel binnen als buiten de muren van CityKids. We willen CityKids professioneler, toegankelijker en waardevoller maken. Dat kunnen we alleen maar samen met onze stakeholders. Samen met onze medewerkers, met onze cliënten, ouders/wettelijke vertegenwoordigers, overheden, verzekeraars en andere partners. Ieder vanuit zijn eigen kennis en kunde.

Interne stakeholders

Medewerkers

- Onze medewerkers (inclusief stagiaires en vrijwilligers) zijn ons grootste goed en allesbepalend voor de kwaliteit van de dagelijkse zorgverlening. Onze medewerkers zijn zeer betrokken en zorgzaam en voldoen aan hoge eisen met betrekking tot kennis en kunde. Een gedegen inwerkperiode en deskundigheidsbevordering tijdens het dienstverband zijn hierbij belangrijk. De waardering van (ouders/wettelijke vertegenwoordigers van) cliënten voor de medewerkers is in hoge mate bepalend voor de cliënttevredenheid.

Ondernemingsraad

- De ondernemingsraad van CityKids behartigt de belangen van de medewerkers en zorgt voor verbinding tussen medewerkers en de directie.

Raad van Commissarissen

- De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad zich op het belang van de organisatie en op alle daarbij betrokkenen.

Externe stakeholders

Cliënten (inclusief gezin en omgeving)

- Een cliënt kan niet los gezien worden van zijn of haar familie en zijn omgeving. CityKids richt zich niet alleen op kindgerichte zorg maar ook op ontwikkelingsgerichte zorg en familiegerichte zorg. CityKids is er voor het kind en zijn familie. De vele cliënten aan wie wij jaarlijks zorg verlenen, bieden wij een tweede thuis, een beschermde, stimulerende omgeving die uitnodigt tot spelend leren en ontwikkelen. Daardoor kunnen zij later hun eigen leven zoveel mogelijk zelf vormgeven en meedoen in de maatschappij. Ouders/wettelijke vertegenwoordigers zijn onze klanten. Zij vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan onze zorg op één van onze locaties. Hun wensen en behoeften veranderen, door sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen of andere manieren van werken. Veranderingen in de maatschappij hebben geleid tot een grote variëteit aan gezinssamenstellingen en verzorgingsvormen. Dat vraagt om diversiteit in het aanbod en de zorgverlening, goed afgestemd op de verschillende wensen en behoeften van ouders. Goed contact met ouders/wettelijke vertegenwoordigers is daarbij essentieel. CityKids heeft daarom veel waarde aan de **oudercommissie**. Voor de bewoners van de Pastorie is een **bewonersraad** opgericht.

Zorgpartners en doorverwijzende partijen

- CityKids heeft veel samenwerkingen met logopedie- en fysiopraktijken die veelal gevestigd zijn binnen dezelfde accommodatie als CityKids. Ouders ervaren deze mogelijkheid als zeer prettig. De cliënten krijgen hierdoor de multidisciplinaire zorg die zij nodig hebben. Nog niet op alle locaties is het gelukt een samenwerking met een fysio- en logopediepraktijk tot stand te laten komen. Hier wordt wel hard aan gewerkt.
- Tevens werkt CityKids nauw samen met revalidatiecentra als Rijndam Revalidatie en Basalt. Cliënten in zorg bij CityKids zijn mogelijk ook een aantal dagdelen onder behandeling bij één van deze centra.
- Onze kinderverpleegkundigen hebben nauw contact met ziekenhuizen als bijvoorbeeld het Erasmus MC Sophia en het Reinier de Graaf Ziekenhuis voor onder andere collegiale consultatie. Ook met organisaties als De Schavuiten is er een samenwerkingsrelatie en vindt er toetsing plaats van de gestelde indicaties voor de Zorgverzekeringswet door de kinderverpleegkundigen.
- Regelmatig werkt CityKids ook samen, of verwijst door, met organisaties als Pameijer, Zuid Wester, Enver, Ipse de Bruggen, Horizon, ASVZ, Gemiva, 's Heerenloo, Humanitas DMH, Impegno, Timon, de Viersprong, Lievegoed, Labyrint zorg, Kentalis, Auris, Visio, LEF Ergo (andere ergotherapiepraktijken), Stichting MEE, Middin, Horses & Co. en YesWeCanClinics.
- De partijen die doorverwijzen naar CityKids, zoals jeugd- en wijkteams, kinderartsen, CJG en Integrale Vroeghulp, hebben hierover nauw contact met CityKids. Een goede samenwerking draagt bij aan de doorgaande ontwikkellijn van de cliënten die zo belangrijk is. CityKids zoekt actief de samenwerking met deze doorverwijzende partijen op en hecht veel belang aan een 'warme' overdracht.

Samenwerkingsverbanden passend onderwijs of vervolg behandeling

- Bij CityKids kunnen cliënten uitstromen naar regulier onderwijs, speciaal onderwijs, een vorm van dagbesteding of andere groepsbehandeling zoals bij Kentalis. Op de behandelgroepen van CityKids wordt doelgericht gewerkt aan de hand van een zorg/behandelplan waarin het perspectief van de cliënt beschreven wordt. Hierbij wordt gekeken naar schoolbaar en leerbaar. Bij cliënten die uitstromen richting het onderwijs wordt door CityKids contact gezocht met organisaties die ondersteunen bij het zoeken naar een passende onderwijsplek, zoals PPO Rotterdam, Samenwerkingsverband aan den IJssel, Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH), Samenwerkingsverband Kindkracht en Samenwerkingsverband RiBA. In Capelle aan den IJssel werken ze met het leerrecht in

samenwerking met de gemeente, het samenwerkingsverband en Educé en wordt onderwijs vormgegeven op onze schoolvoorbereidende klimaatgroep.

- Gezamenlijk (dus ook met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger) wordt er gekeken naar de mogelijkheden en passende plek die het meest aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Gemeenten

- Met de gemeenten in het werkgebied heeft CityKids een contract voor de zorg afgesloten. Daarnaast zijn gemeenten verhuurder van diverse vestigingen en spelen gemeenten een rol bij de realisatie van nieuwe huisvesting. Het is dus belangrijk om goed contact met de gemeenten te onderhouden.
- Sinds het invoeren van de Jeugdwet ondersteunt MULTIsignaal gemeenten bij het leveren van preventieve en integrale jeugdzorg. De MULTIsignaal Verwijsindex is een digitaal systeem waarin professionals uit de jeugdzorg kunnen aangeven, dat zij betrokken zijn bij een jeugdige (0-23 jaar). Voor regio Rotterdam is CityKids aangesloten bij Sisa en voor regio Haaglanden bij De Verwijsindex.

Rijksoverheid

- CityKids opereert in een private sector met een sterke regulering vanuit de overheid. De overheid borgt met wet- en regelgeving de kwaliteit van medische kindzorgcentra, zodat cliënten zich in een veilige omgeving kunnen ontwikkelen. Er zijn verschillende ministeries actief zoals het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (beleid), het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (beleid, toezicht) en het ministerie van Veiligheid en Justitie (VOG).

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

- Iedereen moet in Nederland op goede en veilige zorg en jeugdhulp kunnen vertrouwen. De IGJ voert inspectiebezoeken uit en checkt de kwaliteit van zorginstellingen alsmede het voldoen aan wet- en regelgeving en kwaliteitskaders.

Jeugdautoriteit (JA)

- De Jeugdautoriteit wil problemen met de continuïteit van jeugdhulp helpen voorkomen en bijdragen aan een professionele ontwikkeling van het jeugdhulpstelsel. Dat doet de JA door onafhankelijk en deskundig advies te geven, te bemiddelen en kennis en ervaring te delen.

Zorgverzekeraars en zorgkantoren

- In 2022 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars en met zorgkantoren in ons werkgebied.

Netwerk- en beroepsorganisaties

- CityKids onderhoudt actief contact met een breed palet aan organisaties. Van brancheorganisaties, beroepsorganisaties en belangengroepen tot vakbonden en het pensioenfonds. We volgen de opvattingen van en ontwikkelingen bij deze organisaties. Voorbeelden zijn: Branchevereniging voor Integrale KindZorg (BINKZ), Kind en Ziekenhuis, Stichting PAL Kinderpalliatieve zorg, BuitenGewoon Haaglanden, Jeugdbescherming, FACT-team, Platform Jonge Kind Delft, SKJ, NVO, Autismenetwerk Zuid-Holland, Pensioenfonds Zorg en Welzijn en Vakbond FNV.

Met een aantal van hen, zoals de Brancheorganisatie BINKZ, overleggen we regelmatig om de beeldvorming over de sector te volgen en positief bij te dragen.

Opleidingsinstituten

- CityKids onderhoudt actief contact met mbo-, hbo-opleidingen zoals de Haagse Hogeschool, Hogeschool Rotterdam, regionale ROC's en het Albeda College, met betrekking tot het deskundig opleiden van stagiaires. In 2022 is daarnaast een intensief traject opgezet met het Albeda College in Spijkenisse in de vorm van het Leeratelier.

Leveranciers

- Voor het leveren van een goede zorgverlening aan onze cliënten is CityKids mede afhankelijk van de leveranciers. We hechten daarom aan goede relaties met onze leveranciers van onder meer

schoonmaakdiensten, voedingsmiddelen, ICT-diensten, trainingen en cursussen. We streven naar vaste leveranciers waar we een langere relatie mee aangaan. De inkoop vindt gecentraliseerd plaats via het servicebureau. CityKids koopt producten en diensten in met de juiste prijs- kwaliteitverhouding. CityKids is zich echter ook bewust van de effecten van inkoop op milieu en sociale aspecten. Waar mogelijk wordt er daarom gekozen voor inkoop bij een sociale onderneming of een duurzaam bedrijf.

4. Governance

4.1. Rechtsvorm

CityKids is een zorgorganisatie en heeft een WTZi-toelating. De rechtsvorm is een Besloten Vennootschap. De statuten van zijn opgesteld op basis van de Governancecode Zorg en hierin zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur, raad van commissarissen en aandeelhouder vastgelegd.

4.2. Raad van Bestuur

De besloten vennootschappen kennen beiden een éénhoofdige Raad van Bestuur/Directeur.

De bestuursfunctie wordt vervuld door mevrouw F.M. Russel.

De bestuurder participeert voor 100% in de CityKids Rotterdam B.V. en voor 100% in CityKids Den Haag B.V. middels Helia Holding B.V.

4.3. Raad van Commissarissen

Volgens zijn statutaire opdracht houdt de Raad van Commissarissen toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad van Commissarissen zich op het belang van de organisatie en op alle daarbij betrokkenen. De Raad van Commissarissen staat de Bestuurder met raad terzijde en kan op eigen initiatief advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur, als hij dit uit hoofde van zijn toezichthoudende en adviserende taak gewenst acht.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen in het verslag jaar is als volgt:

- De heer P.H. Draaisma, Voorzitter en Lid kwaliteitscommissie
- De heer mr. D.E. Sikkens, Lid en Lid auditcommissie
- Mevrouw dr. M.L.C. van Veelen, Lid en Lid kwaliteitscommissie
- De heer W.L. Halfhuid, Lid en Voorzitter auditcommissie

4.4. Corporate governance

CityKids heeft een toezichthouder in de vorm van een Raad van Commissarissen (RvC). De procedure tot het selecteren en benoemen van de RvC is vastgelegd. Voor zowel bestuur als RvC zijn functieprofielen opgesteld. De RvC en AvA hebben een verantwoordelijkheid in de benoeming en aanstelling van het bestuur. De Raad van Commissarissen hecht aan de beginselen van goed bestuur, goed toezicht en goede verantwoording. De RvC heeft een toezicht plan opgesteld op basis van de Governancecode Zorg en toetst de realisatie van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en het maatschappelijk vertrouwen.

4.5. Ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft de volgende visie *“Bijdrage leveren aan transparante besluitvorming voor een gezonde, groeiende organisatie”*. Met de bijbehorende missie om de belangen van directie, medewerkers, management te vertegenwoordigen, een verbinding te zijn tussen directie en medewerkers, het nastreven van een open communicatie en het doorbreken van weerstand bij verandering.

In 2022 heeft zich veel afgespeeld binnen de ondernemingsraad. Het personeelsverloop binnen CityKids heeft ook zo zijn uitwerking gehad op de ondernemingsraad. Om die reden heeft de OR in het jaar 2022 geen grote bijdrage gehad binnen CityKids. Dit jaar is er binnen Citykids een klankbordgroep opgericht, waar medewerkers zich voor konden aanmelden. Op 1 december 2022 is deze klankbordgroep opgeheven en aan de medewerkers gevraagd of zij zich wilden opgeven voor de ondernemingsraad. De ondernemingsraad heeft een aantal aanmeldingen ontvangen van medewerkers. Eind 2022 heeft CityKids weer een voltallige ondernemingsraad mogen verwelkomen met de volgende leden. Euzhan Olieberg, Kiki Verschuren, Chelsey den Dekker, Mila Lobrink, Robey Sikking, Saskia Moonen, Annemarie Pas, Alicia Draaisma en Anita Hoefnagel.

Ook voor de komende twee jaar heeft de ondernemingsraad de volgende doelstellingen opgesteld.

- Draagvlak creëren
- Bruggen slaan tussen werkvloer en directie
- Gezond groeiende organisatie
- Elkaar horen
- Zichtbaar medezeggenschap
- Basis voor een stabiele OR

De ondernemingsraad heeft in 2022 een adviesrapport geschreven voor CityKids omtrent de reiskosten. In dit rapport maakt de OR een koppeling tussen de praktijk en personeelsgids en formuleert hieruit een advies naar de organisatie. De adviezen van de OR worden meegenomen ter verbetering van het beleid van de organisatie.

De ondernemingsraad hoopt in 2023 meer input te ontvangen van de medewerkers. Dankzij deze input kan de OR gericht in overleg met de directie. Hierdoor kunnen de bruggen tussen de werkvloer en de directie geslagen worden, wat strookt met de doelstelling van de OR.

4.6. Cliëntenraad

CityKids onderschrijft het belang van een cliëntenraad. Gezien de doelgroep van CityKids is er voor gekozen om dit vorm te geven in een ouderraad, waarin ouders/verzorgers van onze jonge kinderen zitting kunnen nemen. Doel is optimaal gebruik te maken van de ervaring en beleving van ouders. In 2022 heeft de ouderraad van CityKids Rotterdam 1 keer vergaderd en de ouderraad van CityKids Den Haag 4x.

Onderwerpen tijdens de vergadering: communicatie en kwaliteit staan altijd op de agenda, evenals het punt ‘bespreekonderwerp vanuit de ouders’. Er is besloten dat er met regelmaat een nieuwsbrief voor de ouders verschijnt. In 2022 is deze voor het eerst verschenen op 29 november. Wanneer er vragen zijn over beleidszaken, wordt dit altijd vanuit de directie aan de oudercommissie uitgelegd. Deze transparantie ervaren de ouders van de commissie als plezierig.

Nog steeds wordt het voor de ouderraad als lastig ervaren om ouders te enthousiasmeren om zitting te nemen in de ouderraad, maar ook om tot een afspraak te komen om te vergaderen. Dat komt vooral omdat de ouders van verschillende locaties komen en soms dan met ov naar een locatie veel verderop moeten. En

dat lukt dan niet. Dit speelt vooral in regio Rijnmond. In deze regio liggen de vestigingen ook veel meer verspreid dan in de regio Haaglanden.

Ook dit jaar is er verloop in de oudercommissie geweest omdat er kinderen uit zorg zijn gegaan. Maar gelukkig hebben zich ook weer nieuwe ouders aangemeld.

De bewoners in de Pastorie hebben een eigen bewonersraad. Deze raad is in 2022 11x bijeen geweest. In de bijeenkomsten komen diverse onderwerpen voorbij zoals: kwaliteit van zorg, wonen, beleid en huisregels. De cliënten geven aan dat zij het lastig vinden dat er veel wisseling in personeel is geweest. Daardoor valt de doorstroom soms stil en lijkt het alsof CityKids sommige afspraken niet kan waarmaken. Dit is wel weer opgepakt op het moment dat het team weer volledig was. De huisregels binnen de Pastorie vinden de bewoners nog wel eens lastig. Zij houden zich niet altijd aan de afspraken.

De cliënten geven aan dat ze met de nieuwe leiding wel meer ondersteund worden. Er wordt nu meer met ze overlegd wat betreft de toekomst. Er wordt eerlijk gedeeld als dingen niet kunnen. Dat blijven ze lastig vinden, maar ze zijn wel blij met deze openheid. In 2023 wordt uitstroom verwacht. Dat geeft weer ruimte voor nieuwe bewoners.

4.7. Bedrijfsvoering

In het verslagjaar is gewerkt aan de doelen uit het jaarplan. Het is ons gelukt om veel doelen te realiseren, ook al is bij de uitvoering in een aantal gevallen vertraging opgetreden. Ook is een groei doorgemaakt, waarbij de focus heeft gelegen op het behouden van de persoonlijke benadering in de geboden zorgverlening. Professionalisering van de bedrijfsprocessen, een gerichte focus op scholing van medewerkers en de ontwikkeling van het pedagogisch beleid hebben hierbij op de voorgrond gestaan.

Zeer verheugd zijn wij met de ingebruikname van Ons® (Elektronisch Cliënten Dossier) en het cliëntenportaal Caren. Onderstaand wordt een overzicht geven van de gestelde doelen voor 2022 en de realisatie hiervan.

GEREALISEERD:

Doelen organisatie breed	Resultaat	Toelichting
Continueert de bestaande contracten en gaat nieuwe contracten aan in het adherente gebied	Verkrijgen van gunning en contracten met voor CityKids conveniërende voorwaarden en per kwartaal MT informeren over afgesloten en lopende trajecten	Doelen zijn gerealiseerd, bewuste keuze niet deel te nemen aan aanbesteding gemeente Den Haag
Selectie van een passende aanbieder voor een werkend ECD en implementeert dit op alle locaties.	CityKids heeft op 1 juli 2022 het ECD Ons van Nedap in gebruik genomen	CityKids heeft de implementatie van Ons afgerond. In 2023 vindt doorontwikkeling van het zorgdossier plaats
Continue de trends en landelijke ontwikkelingen in de Jeugdhulp.	Trends en ontwikkelingen in de jeugdzorg voor de doelgroep van CityKids vertalen naar beleid/ organisatie ontwikkeling en dit communiceren	Dit wordt gedaan door deelname aan bijeenkomsten, volgen van landelijke ontwikkelingen en strategiesessies
Ontwikkelt beleid voor de medewerkers, boeien en binden	Vaststellen van uitgangspunten en beleid opstellen en communiceren om medewerkers te onboarden, en blijven te enthousiasmeren	Uitgangspunten zijn vastgesteld en werkgroep komt periodiek bijeen voor verdere uitwerking en zorgt voor communicatie naar medewerkers

Doelen bedrijfsvoering	Resultaat	
Bezettingsgraad	geplande bezetting 100% en gerealiseerde bezetting 90%, analyse van afgelopen kwartaal	De geplande bezetting is uitgekomen op 84% en de gerealiseerde bezetting op 65%. Hetgeen valt te verklaren door (langsdurige) uitval door COVID-19, uitstroom van medewerkers en het niet optimaal benutten van beschikbare kindplaatsen. Vanaf de zomerperiode heeft er een verbetering plaatsgevonden.
Verzuim	Verzuim percentage exclusief zwangerschap bedraagt maximaal 4.5% Kortdurend verzuim bedraagt minimaal 70% van het totale verzuim	Verzuim voor Ck Rotterdam is uitgekomen op 7,5% en het aandeel kortdurend verzuim op 70%. Voor CK Den Haag is het verzuim uitgekomen op 4,5% en het aandeel kortdurend verzuim op 72%. Het hogere verzuim in Rotterdam is gerelateerd aan (langdurig) verzuim door COVID-19.
Formatie	Begrote formatie is beschikbaar	Voor aantal locaties nog negatieve balans, er is wel verbetering CityKids breed zichtbaar maar nog niet op formatie.

Kwaliteit van zorg	Resultaat	
Opleidingen	Opleidingen zijn conform opleidingsplan uitgevoerd	Ruim ingezet op deskundigheidsbevordering medewerkers met scholingsplan 2022 als uitgangspunt. Alle scholing is uitgevoerd. BHV/EHBO, Geef me de 5, Lotte en Max en Werken met Meldcode. CityKids Academy heeft zich verder ontwikkeld.
Risico Inventarisatie en Evaluatie	Update van de RIE in 2e kwartaal, bespreking en vaststelling in MT 3e kwartaal	CityKids heeft in 2021 een RI&E uitgevoerd voor alle locaties. Hiermee zijn de arbeidsrisico's in kaart gebracht in een plan van aanpak zodat deze konden worden weggenomen of in ieder geval verkleind. In 2022 is locatie De Samenstroom in Hellevoetsluis geopend en toegevoegd aan de RI&E.
Clienttevredenheid	Vaststellen van de verbeterpunten KTO in Q1 en implementatie van verbeterpunten in Q2	Begin 2022 is CityKids aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit het KTO van 2021. Elke locatie heeft verbetervoorstellen ingediend. In november was er 'n follow-up geweest met MT. Verbeteren de communicatie richting wettelijke vertegenwoordigers is opgepakt. Er is nu een nieuwsbrief voor ouders, 1x per kwartaal.
Clienttevredenheid	intern cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren in Q3	In het najaar van 2022 is de PREM Kindzorg door Mei Marketing & Research afgenomen onder de cliënten die gebruikmaakten van verpleegkundige zorg in 2022. Over het algemeen zijn de ouders tevreden en we scoren een ruime voldoende.
Medewerkerstevredenheid	De rapportage wordt in Q1 2022 aan het MT aangeboden en aandachtspunten worden opgepakt. Uitvoering in Q2 en Q3	N.a.v. het medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2021, is een klankbordgroep opgericht, begin 2022. Medewerkers van diverse vestigingen hebben, onder leiding van de directie, een aantal knelpunten rondom communicatie en beleidsmatige vragen op diverse locaties besproken. De meeste zaken zijn inmiddels opgepakt en afgehandeld. Eind 2022 is de klankbordgroep opgeheven. Een aantal leden heeft ondertussen zitting genomen in de Ondernemingsraad.
Behalen van de HKZ hercertificering	Hercertificering 8 en 9 juni 2022 behalen	De HKZ-audit is met positief gevolg afgerond. Door het verlengen van het HKZ-certificaat kan gesteld worden dat CityKids ook in 2022 voldeed aan de vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg. Locatie De Samenstroom in Hellevoetsluis is toegevoegd aan het certificaat.

Divisie het Jonge Kind	Resultaat	
Locatieontwikkeling Hellevoetsluis	In Q1 wordt de Samenstroom(Hellevoetsluit) geopend.	De locatie is geopend
Verhuizing De Uitvinders, Boylestraat Den Haag	Er is een nieuwe locatie gevonden voor de Uitvinders	Een nieuwe locatie is gevonden in de Gemeente Den Haag. De verhuizing zal naar verwachting in Q3 2023 plaatsvinden.
Divisie Ambulant	Resultaat	
CityKids wil vroegtijdig inzetten met de juiste hulp, behandeling of begeleiding om cliënten maximaal tot ontwikkeling te laten komen	Binnen het adherentiegebied ambulante begeleiding aan jeugdigen bieden die (nog) niet in zorg zijn	Gerealiseerd, zowel aan jeugdigen die op de wachtlijst staan als die al zijn uitgestroomd

Divisie Expertise Centrum	Resultaat	
Het expertisecentrum ontwikkelt zicht tot een volwaardig kenniscentrum en borft blijvend de kwaliteit van de behandeling	Voor elk kind ligt een behandelplan met doelen die aansluiten bij het ontwikkelingsniveau van het kind en waarin groei mogelijkheden aanwezig zijn.	Doel is gerealiseerd, sturing blijft noodzakelijk om aandacht hierop gefocust te houden
	Voor elk kind binnen CityKids wordt een goede beeldvorming gemaakt door gerichte observaties, gedragsanalyse en psychodiagnostisch onderzoek	Is gerealiseerd, indien nodig wordt het expertisecentrum ingeschakeld
	Elke pedagoog werkzaam binnen CityKids is op de hoogte van de te gebruiken methodieken en kan deze informatie zo nodig terug lezen/kijken.	De E-learnings zijn ingebed in het inwerk-schema. GW's komen terug op de methodieken in clientbesprekingen.
Serviceorganisatie	Resultaat	
Indicatie werkt vanuit Ons	Indicatiebeheer heeft Ons volledig geïmplementeerd	Is gerealiseerd
Afschaffen kasgeld voor locaties en serviceorganisatie	betaalpassen zijn in gebruik genomen en het kasgeld word niet meer gebruikt	Is afgerond voor locaties en serviceorganisatie maakt nog beperkt gebruik van kasgeld

NIET GEREALISEERD/DOORGESCHOVEN:

Divisie Jongvolwassene	Resultaat	Toelichting
Locatie ontwikkeling voor jongeren met begeleiding op afstand	Realisatie van studiewoningen in de nabijheid van de Pastorie voor jongeren met begeleiding op afstand	niet gerealiseerd in 2022. Wordt nieuw project in 2023
Verkenning van een woonvoorziening met dagbesteding met projectontwikkelaar	Opstellen businesscase met projectontwikkelaar	Project is beëindigd, grond is niet verkregen
dagbestedingsaanbod ontwikkelen voor de ernstig verstandelijk (en eventueel meervoudig) beperkte jongeren die zorg krijgen vanuit een WLZ-indicatie.	marktanalyse uitvoeren en businesscase opstellen	Door tijdgebrek niet opgepakt, wordt doorgeschoven naar 2023
Divisie Jeugdige	Resultaat	Toelichting
Ontwikkeling van dagbesteding voor de jeugdige	In Q1 voorstel voor de doelgroep en businesscase opstellen, onderzoek naar financieringsstromen en bepalen of contractering mogelijk/gewenst is. Realisatie van dagbesteding voor de jeugdige in Q3.	niet gerealiseerd in 2022 Voorstel dit door te schuiven naar 2023
Divisie Expertise Centrum	Resultaat	Toelichting
	Binnen het expertisecentrum worden de diagnostiek vragen uitgebreid naar externe vragen	Diagnostiek voor cliënten niet in zorg is niet opgepakt
Serviceorganisatie	Resultaat	Toelichting
HR processen verder automatiseren en digitaal werken	Projectplan opstellen en implementeren	Uitgesteld naar 2023

DOELEN 2023:

Doelen organisatie breed	Resultaat	Toelichting
Met Buiten Gewoon Haaglanden een integraal aanbod leveren aan jeugd 0-18 jaar conform de eisen van de H10 gemeenten	Met Buitengewoon Haaglanden wordt een vernieuwend zorgaanbod ontwikkeld dat aansluit op de ontwikkeldoelstellingen van de regio Haaglanden	CityKids participeert in werk- en projectgroepen en neemt deel aan casuïstiek overleg
Divisie het Jonge Kind	Resultaat	Toelichting
Onderzoekt de mogelijkheid en integreert multidisciplinaire behandeling voor logopedische en fysiotherapeutische behandeling geïntegreerd in het dagprogramma van de cliënten	Het onderzoek is afgerond en afspraken over de multidisciplinaire behandeling zijn gemaakt met externen partijen	Dit is gerealiseerd op de locaties, behalve het Droomhuis en de Uitvinders. Bij het Droomhuis zal 1 jan 2023 nieuwe fysio starten en voor logopedie zijn gesprekken met een externen partij. Bij de Uitvinders is geen logo/fysio beschikbaar in de regio. Dit is een regio breed probleem voor meerdere aanbieders.
Verhuizing Componist, Capelle aan den IJssel	Er is een nieuwe locatie gevonden voor de Componist	In 2022 is nog geen nieuwe locatie gevonden
Ontwikkeling verpleegkundig centrum Blessing Zuidland	Een deel van de locatie wordt verbouwd tot een verpleegkundig kindcentrum	Eind 2022 is de verbouwing nagenoeg afgerond. Oplevering zal plaatsvinden in Q1 2023
Locatieontwikkeling Rotterdam Zuid	Er wordt een zoekopdracht uitgezet voor een locatie in Rotterdam-Zuid en een locatie gevonden.	De zoekopdracht is uitgezet. Het aanbod in dit gebied is heel schaars en er is nog geen geschikte locatie gevonden
Divisie Jongvolwassene	Resultaat	Toelichting
Locatie ontwikkeling de Pastorie	Realisatie van 2 wooneenheden	Vergunning is verstrekt, vertraging door beschikbaarheid en onderhandeling met aannemer
Divisie Expertise Centrum	Resultaat	Toelichting
	Er is een actief meldteam aanwezig. Deze adviseert de gedragswetenschappers en pedagogen in het geval van in gang zetten van de meldcode.	Medewerkers zijn geschoold of ingeschreven voor een opleiding
	Binnen elke regio krijgt 1 WO student de mogelijkheid om kennis te maken met het vak.	Is voorbereid in 2022. Invulling in 2023
Serviceorganisatie	Resultaat	Toelichting
Verwerking van inkoopfacturen digitaliseren	Inkoopfacturen worden digitaal verwerkt en voor autorisatie is een workflow beschikbaar	Voorbereid, in gebruikname in 2023

Voor het jaar 2023 is het jaarplan opgesteld. Dit is gebaseerd op het Meerjarenbeleid 2021- 2026.

5. Meten, evalueren en verbeteren

Bij CityKids geloven wij dat de zorg altijd beter kan. Wij investeren dan ook continu in:

- de kwaliteit van onze zorgverlening (de cliënt staat hierbij centraal);
- de ontwikkeling van onze medewerkers;
- een veilig en gezond (werk)klimaat.

Het doorlopende verbeterproces zorgt voor een hoge kwaliteit en een structurele verbetering van de prestaties. Door blijvend te verbeteren kunnen wij onze cliënten de beste zorg leveren, zijn (ouders van) cliënten tevredener, lopen processen soepeler, worden er minder fouten gemaakt, besparen we kosten en ervaren medewerkers een minder hoge werkdruk.

Kortom; we meten, evalueren en verbeteren.

5.1. Beleid

Er is door alle lagen van de organisatie hard gewerkt om de beleidsstukken en processen op orde te hebben, zodat ook dit verslagjaar de **HKZ-audit** met positief gevolg afgerond is. Nieuwe beleidsstukken en processen zijn daarnaast ontwikkeld, bestaande beleidstukken en processen kritisch bekeken en bijgesteld

en vervolgens planmatig doorgevoerd binnen de organisatie. De **PDCA-cyclus** gebruikten we hiervoor als hulpmiddel.

5.2. Kwaliteit

Door het verlengen van het HKZ-certificaat kan gesteld worden dat CityKids ook in 2022 voldeed aan de vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg. Het HKZ-certificaat betekent voor CityKids dat de organisatie:

- goed georganiseerd is;
- de cliënten centraal worden gesteld;
- continue werkt aan de optimalisering van het aanbod;
- betrouwbare resultaten presenteert;
- en dat er wordt voldaan aan de eisen die vanuit de zorgsector, door cliënten/wettelijke vertegenwoordigers, de overheid en financiers worden gesteld.

CityKids heeft het **kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)** volgens de HKZ-normen in 2022 weer verder doorgevoerd in de organisatie. Het KMS gaat over de interne werkprocessen, het beleid, de materialen en het personeel. Extern zijn wet- en regelgeving randvoorwaarden. De tevredenheid van cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers, bepalen mede het optimaal functioneren van het kwaliteitssysteem. Er wordt constant gecommuniceerd met relevante stakeholders, hun eisen en wensen worden meegenomen bij het formuleren van beleid en werkprocessen. Medewerkers kunnen door middel van verbetervoorstellen ook meedenken met het kwaliteitsbeleid.

5.3. Veiligheid

Zoals in onze missie omschreven staat vindt CityKids het belangrijk dat cliënten zich in een veilige en warme omgeving kunnen ontwikkelen. Wij besteden dan ook volop aandacht aan het leveren van veilige zorg en de dagelijkse hygiëne. Voor elke locatie hebben we daarnaast alle mogelijke risicovolle zaken op het gebied van veiligheid, gezondheid en de zorg in kaart gebracht door middel van het uitvoeren van een **risico-inventarisatie**.

Een belangrijk instrument om de veiligheid te borgen zijn de **kwaliteitsregistraties**. Alle interne afwijkingen, incidenten, (bijna) ongevallen, onveilige situaties en klachten worden geregistreerd.

Voor een geconstateerde afwijking die kritisch en risicovol is voor het proces, worden vervolgens verbetermaatregelen genomen. Per kwartaal wordt er door de kwaliteits- en preventiemedewerker een rapportage van alle meldingen opgesteld voor het MT. In het verslagjaar 2022 zijn o.a. valincidenten gemeld, agressie-incidenten en medicatiefouten. In de meeste gevallen konden de meldingen op cliëntniveau worden opgelost. Ook zijn er organisatie-breed verbeteringen doorgevoerd.

CityKids is verplicht te werken met de **meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**. Citykids vindt het belangrijk dat medewerkers weten hoe zij moeten handelen bij vermoedens van verschillende vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling. In 2022 is de scholing voor medewerkers hierover dan ook gecontinueerd.

In 2022 heeft CityKids zich op advies van de Inspectie aangesloten bij het **AKJ** (Jeugdstem). Cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers kunnen voortaan bij het AKJ terecht voor een onafhankelijk vertrouwenspersoon als zij zich ergens zorgen over maken en als zij denken er niet met één van onze medewerkers te kunnen praten.

Na alle berichtgeving in het nieuws over ongewenst gedrag, hebben we in 2022 onze **gedragscode** nogmaals onder de aandacht gebracht. De gedragscode is voor CityKids een belangrijk hulpmiddel om ongewenst gedrag tegen te gaan en de veiligheid voor zowel medewerkers als cliënten te vergroten. Met de gedragscode vragen we aandacht voor de manier waarop we met elkaar omgaan en ons gedragen op alle locaties van CityKids. De gedragscode is van toepassing op iedereen die aanwezig is op een CityKids-locatie en op elke locatie zichtbaar opgehangen.

Veiligheid gaat ook over het **zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens**. In 2022 heeft CityKids het verwerkingsregister geüpdatet, is de procedure meldplicht datalekken herzien en is er een datalekregister opgesteld. In 2022 zijn er geen datalekken geregistreerd in het datalekregister en heeft CityKids ook geen meldingen gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

5.4. Cliënten

Om onze zorgverlening te verbeteren, is het evalueren van de zorgverlening belangrijk. Dit doen we door periodiek te checken met (ouders/verzorgers van) cliënten of zij nog tevreden zijn met onze zorg. Dit geeft inzicht in hoe ouders/verzorgers van) cliënten en biedt kansen voor verdere verbetering.

De **cliënttevredenheid wordt elk half jaar** uitgevraagd bij de bespreking van de zorg/behandelplannen. De kwaliteits- en preventiemedewerker maakt een kwartaalrapportage voor het MT. Indien nodig komen hier verbetervoorstellen uit naar voren. In 2022 bleek o.a. dat de communicatie naar ouders verbeterd kon worden. Een algemene nieuwsbrief is hiervan het resultaat. We ontvingen ook veel complimenten over de goede en fijne zorg van onze medewerkers. In de maandelijkse nieuwsbrief van de directie aan het personeel is hier ook aandacht aan geschonken.

Ook de **mening van (ouders/verzorgers van) cliënten die de zorg** bij CityKids afsluiten is van groot belang voor de kwaliteitsbewaking van onze zorgverlening. De teamcoördinatoren maken indien nodig een verbetervoorstel en bespreken dit met de operationeel manager. Uit de vragenlijsten van 2022 zijn geen bijzonderheden gekomen.

Naast de eigen vragenlijsten maakt CityKids gebruik van externe cliënttevredenheidsonderzoeken zoals het **KTO** en de **PREM Kindzorg**. In 2022 is alleen de PREM Kindzorg afgenomen daar het KTO om het jaar plaatsvindt en pas in 2023 weer zal worden uitgezet. Mei Marketing & Research heeft de PREM Kindzorg voor CityKids uitgevoerd onder de cliënten van CityKids die gebruikmaakten van verpleegkundige zorg in 2022. Over het algemeen zijn de ouders tevreden en scoren we een ruime voldoende. Er zijn 7 vragenlijsten uitgezet en 6 vragenlijsten zijn ingevuld retour gestuurd.

Verbeterpunten:

- Het delen van meer informatie
- Zorgdragen voor minder verloop van personeel

Complimenten:

- Het persoonlijk contact en de enorme betrokkenheid van medewerkers.

5.5 Klachten

CityKids hecht veel waarde aan een transparant klachtenproces en een zorgvuldige opvolging van klachten. Het open kunnen uiten en bespreken van klachten draagt bij aan het verbeteren van onze zorgverlening.

Voor (wettelijk vertegenwoordigers van) cliënten met een klacht, is er de klachtenregeling. Hierin staat duidelijk omschreven hoe zij een klacht kunnen indienen en waar.

De regeling voldoet aan de regels die in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en in de Jeugdwet zijn opgenomen. CityKids heeft een interne klachtenfunctionaris en ouders/vertegenwoordigers van) cliënten kunnen (zonder tussenkomst van CityKids) terecht bij een externe klachtenfunctionaris, een externe klachtencommissie en de Geschillencommissie EZa.

Officiële klachten

- **Geschillencommissie EZa**

- De Geschillencommissie EZa heeft in het verslagjaar 2022 voor Citykids geen geschillen in behandeling genomen.

- **Externe klachtencommissie**

- De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 2022 geen klachten behandeld en signaleerde geen structurele knelpunten

- **Externe klachtenfunctionaris**

- De externe klachtenfunctionaris heeft in het verslagjaar 2022 twee klachten ontvangen. Deze hadden betrekking op:
 - 1x ongewenst/onethisch gedrag
 - CityKids heeft schriftelijk gereageerd op de brief. Klager kon zich hier niet in vinden. De externe klachtenfunctionaris heeft klager doorverwezen naar de externe klachtencommissie.
 - 1x professioneel handelen
 - Er zijn klachtengesprekken gevoerd met klager en directie. Tevens heeft er een MDO plaatsgevonden. Klacht is afgehandeld.
- Er zijn geen structurele knelpunten gesignaleerd.

Formele klachten

Onder formele klachten worden de klachten verstaan die via een ingevuld klachtenformulier bij de directie en de interne klachtenfunctionaris binnen zijn gekomen. In 2022 zijn er 13 klachten door de directie/interne klachtenfunctionaris afgehandeld.

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten die door medewerkers zelf worden afgehandeld. In 2022 zijn er 23 informele klachten geregistreerd.

Naar aanleiding van alle ontvangen klachten heeft CityKids acties ondernomen en indien nodig ook verbetermaatregelen geformuleerd. De klachten zijn allemaal afgehandeld.

Over het geheel genomen, blijft het aantal gemelde klachten laag, zeker gezien het totaal aantal cliënten dat bij CityKids in zorg is. Uiteraard blijven klachten onze volle aandacht genieten.

5.6. Medewerkers

CityKids heeft hart voor haar medewerkers. Daarbij wordt ingespeeld op persoonlijke behoeften, individuele mogelijkheden en talenten. Door aandacht te besteden aan de **persoonlijke ontwikkeling** van onze medewerkers en continu leren te stimuleren. We volgen nieuwe ontwikkelingen nauwlettend en laten die zoveel mogelijk ten goede komen aan onze medewerkers, cliënten en organisatie. Dit houdt in dat iedereen die bij CityKids werkt, ongeacht de relatie (in dienst of vrijwilliger), altijd kan blijven leren. Deskundigheidsbevordering wordt door medewerkers als belangrijk ervaren. Het scholingsbeleid is in 2022 daarom aangescherpt en de CityKids Academy heeft zich nog verder ontwikkeld.

In 2022 heeft er geen **medewerkerstevredenheidsonderzoek** plaatsgevonden. Wel is naar aanleiding van het onderzoek in 2021 een **klankbordgroep** opgericht aan het begin van 2022. Medewerkers van diverse vestigingen hebben hier zitten in genomen onder leiding van de directie. Samen zijn zij voortvarend aan de slag gegaan met een aantal knelpunten rondom de communicatie en beleidsmatige vragen die er speelden op diverse locaties. De meeste zaken zijn inmiddels opgepakt en afgehandeld. Eind 2022 is de klankbordgroep opgeheven. Een aantal leden heeft ondertussen zitting genomen in de Ondernemingsraad.

De projectgroep Boeien & Binden, opgericht in 2021 om medewerkers zo lang mogelijk bij CityKids te behouden, heeft zich in 2022 verder doorontwikkeld en heet nu **Stap in en ontwikkel mee**.

Vanuit nieuwe medewerkers was naar voren gekomen dat de informatievoorziening tijdens de inwerkperiode beter kon. Maandelijks heeft er in 2022 dan ook een kick-off bijeenkomst plaatsgevonden voor nieuwe medewerkers en deze medewerkers konden door middel van de CityKids Academy e-learnings gelijk kennismaken met de methodieken die bij CityKids worden gebruikt. Verder heeft de werkgroep een eerste stap gemaakt met een gedegen inwerkprogramma.

Naast de ondernemingsraad is er een **externe vertrouwenspersoon** aan CityKids Verbonden, Hanna Bakker. Zij is er onder meer voor het opvangen, begeleiden en ondersteunen van werknemers als zij ergens mee zitten en hun verhaal niet intern bij iemand van CityKids kunnen/willen delen. Hanna Bakker behandelt alle hulpvragen in strikte vertrouwelijkheid. Er wordt pas actie ondernomen als de melder daarmee instemt. In 2022 heeft zij 4 medewerkers begeleid. Tijdens de kick-off-bijeenkomst voor nieuwe medewerkers wordt er aandacht besteed aan de externe vertrouwenspersoon. De contactgegevens zijn ook op Q-link (digitale kwaliteitshandboek) te vinden en in de personeelsgids. Toch weten nog niet alle medewerkers de weg naar de vertrouwenspersoon te vinden. Hierdoor blijven kwesties soms langer liggen dan gewenst. Voor 2023 zal de zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon dan ook een aandachtspunt zijn.

5.7 Leveranciers

Om optimale kwaliteit van dienstverlening te kunnen bieden, is het voor CityKids van essentieel belang dat leveranciers voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het leveranciersbeoordelingsproces wordt dan ook geborgd in het kwaliteitsmanagementsysteem van CityKids. Jaarlijks voert CityKids diverse **leveranciersbeoordelingen** uit om inzicht te krijgen in de verschillende diensten en producten die CityKids inkoop. Aan de hand van de uitkomst van de beoordeling en de kwaliteitsregistraties kan CityKids de

conclusie trekken of zij in de toekomst nog langer gebruik wil maken van de producten of diensten van een leverancier of de samenwerking juist wil beëindigen.

In het verslagjaar 2022 had CityKids in totaal 132 leveranciers. Van deze leveranciers zijn er 12 beoordeeld. Alle leveranciersbeoordelingen met betrekking tot de inkoop van producten en diensten werden voldoende beoordeeld (een score van 14 punten of hoger met een maximum van 20. CityKids is dus tevreden met de inkoop van deze producten en diensten en zal de relatie op dezelfde voet voortzetten.

Verbetermaatregelen waren niet nodig.

6. Vooruitblik

In dit maatschappelijk verslag hebben wij u op de hoogte gebracht van de zorg en behandeling die CityKids in het verslagjaar aan haar cliënten geboden heeft. Zorg die in nauwe samenwerking met elkaar gerealiseerd is door professionele medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, allen zeer gemotiveerde kundige zorgprofessionals. Wij hebben onze werkwijze aangeduid, hoe we met kwaliteit omgaan en hoe we onze organisatie hebben ingericht om de zorg en dienstverlening aan onze cliënten en hun omgeving volgens de PDCA-cyclus constant te verbeteren. Onze beleidsvoornemens en ambities voor de komende jaren zijn vastgelegd in het Meerjarenbeleid 2021 - 2026 en het jaarplan 2023.

CityKids verwacht dat in 2023 de arbeidsmarkt gespannen zal blijven. Om in deze markt succesvol te zijn, wordt blijvend geïnvesteerd in de werving, selectie, onboarding, en ontwikkeling van medewerkers. Het jaar 2023 zien wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!