



Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2024

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

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Voorwoord Bestuurder.....	4
2.1 Raad van Commissarissen CityKids.....	6
3. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	8
4. Profiel van de organisatie	8
4.1. Profiel en structuur.....	8
4.2. Missie.....	9
4.3. Visie	9
4.4. Kernwaarden	9
4.5. Bedrijfsfilosofie: MVO en social return	10
4.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie	11
4.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep.....	12
4.7.1. Productie	12
4.7.2. Medewerkers.....	12
4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep.....	16
4.8. Stakeholders	17
5. Governance.....	20
5.1. Rechtsvorm.....	20
5.2. Raad van Bestuur.....	20
5.3. Raad van Commissarissen	20
5.4. Corporate governance.....	21
5.5. Ondernemingsraad.....	21
5.6. Cliëntenraad	22
5.7. Bedrijfsvoering.....	22
6. Kwaliteitsbeeld	23
6.1. Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).....	23
6.2. Cliëntniveau.....	24
6.3. Procesniveau	24
6.4. Organisatieniveau.....	25
6.5. Systeemniveau.....	26
7. Veiligheid	26
8. Vooruitblik	28

1. Inleiding

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2024 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.

2. Voorwoord Bestuurder

Voor u ligt het bestuur verslag van CityKids voor het jaar 2024.

In 2024 heeft CityKids een aantal belangrijke stappen gemaakt op weg naar toekomstbestendigheid. De positieve lijn die de afgelopen jaren is ingezet met ons meerjarenbeleid en de uitwerking van onze jaarplannen wordt steeds zichtbaarder. Allereerst zijn we goed op weg naar het verder professionaliseren van de bestaande zorg die wij dagelijks bieden aan al onze cliënten en het verder ontwikkelen en digitaliseren van onze bedrijfsvoering en zorgprocessen.

Onze medewerkers vormen de kern van onze organisatie en bepalen daardoor ook mede de identiteit van onze organisatie. We hebben grote waardering voor de tomeloze inzet en betrokkenheid van iedereen om onze cliënten de best mogelijke zorg te bieden. Het is onze hoogste prioriteit om onze medewerkers zo goed mogelijk te faciliteren, minder administratie door uitgebreidere mogelijkheden voor verdere digitalisering van ons ECD, meer tijd voor cliënten, verhoging van het werkplezier en meer scholing. Dit stelt CityKids in staat om de focus te leggen op datgene waar het werkelijk om draait: de kwaliteit van de behandeling die wij bieden aan onze cliënten en de nodige ondersteuning voor hun welzijn en welbevinden.

Het anticiperen op het arbeidstekort, dat we de afgelopen jaren al hebben ervaren, is ook in 2024 een belangrijk onderdeel van ons jaarplan geweest. De samenwerking met het onderwijs en de eigen opleidingsprogramma's om jonge medewerkers aan ons binden begint zijn vruchten af te werpen. Daarnaast krijgt het voorkomen van arbeidsverzuim, het maken van ruimte voor zeggenschap en ontwikkeling in het eigen team aandacht. Ook voeren we het gesprek op welke wijze we met de personeelstekorten kunnen omgaan. Hoe we goede zorg het komende jaar en de toekomst kunnen blijven bieden heeft de hoogste prioriteit.

De afgelopen jaren heeft CityKids flinke stappen gezet in de digitalisering van zowel de infrastructuur als de gebruikte applicaties. Zo hebben we de overstap gemaakt naar Visma in 2023 en ONS in 2022. Het meer eigen maken van deze systemen heeft het afgelopen jaar onze aandacht gekregen. Zo gebruiken wij de module Roosterplanning binnen ONS en ook de communicatie met ouders via CarenZorgt verloopt steeds beter. In het 4e kwartaal 2024 zijn de voorbereidingen getroffen om in eigen beheer een Cloud gebaseerd softwareplatform voor human resources en salarisadministratie (Nmbrs) in gebruik te nemen. Daarnaast is het streven om in 2025 de verdere digitalisering van ons zorgplan en de daaraan gekoppelde methodieken tegen het licht te houden. Hierdoor halen we gezamenlijk onze doelen en maken we de organisatie toekomstbestendig.

Naast onze ambities blijven er altijd uitdagingen in zorg. Het verzuim en personeelsverloop was in 2024 hoog en is nog lastig om te buigen. Ook het aandeel medewerkers, dat niet bij ons in loondienst werkzaam is, was in 2024 te hoog. Middels afspraken met vaste detacheringpartners en het versterken van onze recruitment programma's blijven we werken aan deze uitdagingen. Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers staat hoog op de agenda de komende jaren. Samen werken we aan een gezonde organisatie, zodat we goed voorbereid zijn op de toekomstige zorgvraag van onze cliënten.

Met de inzet en bevlogenheid van al onze medewerkers en vrijwilligers geven we ook de komende jaren inhoud aan toekomstbestendige zorg. Samen zetten we de schouders eronder; alleen samen geven we het antwoord op al die uitdagingen die op ons afkomen.

Terugkijkend mogen we dan ook trots zijn op wat we, onder de ingewikkelde omstandigheden, gedaan en bereikt hebben.

Binnen onze vijf divisies is, met het jaarplan 2024 voor ogen, gericht gewerkt aan de realisatie van de diverse per divisie gestelde doelen. Enkele hoogtepunten staan we kort bij stil.

Onze interne cliënt tevredenheid laat een mooi rapportcijfer zien van een 8,4.

In juni 2024 heeft de tussentijdse toetsing voor de HKZ-ISO-9001 weer plaatsgevonden. De audit is met goed gevolg afgelegd en we hebben wederom voldaan aan de vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg. Er is door alle lagen van de organisatie hard gewerkt om de beleidsstukken en processen op orde te hebben.

In 2024 heeft er weer een medewerkers tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek wordt om de 3 jaar gehouden. De totaalscore van de 11 onderwerpen die via een vragenlijst uitgevraagd zijn bedraagt een 7,4. Dat is een ruime voldoende, maar ook een flinke verbetering t.o.v. het vorige MTO.

De samenwerking met het Albeda College en de hogescholen resulteerde in succesvolle leerateliers. CityKids biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2024 hebben ruim 100 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids, waarbij er 10% uit het wo kwamen, 60% uit het hbo en 30% uit het mbo.

Kortom het afgelopen jaar was, wederom, een bijzonder jaar.

Wij willen samenwerkingspartners, medewerkers en vrijwilligers bedanken voor al hun inzet in 2024. Ook bedanken wij Stichting Vrienden van CityKids en stichting Bikkels, stichting Kruimeltje en stichting Pallieter voor hetgeen zij het afgelopen jaar mogelijk gemaakt hebben voor CityKids en haar cliënten.

In 2025 bouwen wij voort op de fundamenten die we de afgelopen jaren met ons meerjarenbeleid voor ogen hebben bepaald. In de actualisatie van onze strategie – die gepland is in het voorjaar van 2025 – zal dit alles verder zijn beslag krijgen. Onveranderd zullen wij ons in blijven zetten voor toegankelijke, betaalbare en goede zorg.

Wij zien het jaar 2025 met vertrouwen tegemoet.

Maritza Russel
Directeur / Bestuurder CityKids

2.1 Raad van Commissarissen CityKids

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken rond CityKids Den Haag en Rotterdam, adviseert het bestuur en oefent die taken en bevoegdheden uit die in de statuten aan de RvC zijn opgedragen of toegekend door de aandeelhouder van CityKids. De RvC conformeert zich aan de Governancecode Zorg (2022).

In 2024 is de heer Sikkens als gevolg van ziekte uitgevallen. Na enige tijd is besloten om een vervanger voor de heer Sikkens te zoeken met als resultaat dat na de zomer de heer W. van den Broek de RvC is komen versterken. Formeel is per ultimo december 2024 afscheid van de heer Sikkens genomen. Wij danken hem zeer voor de collegiale samenwerking en zijn buitengewone inzet waar een grote betrokkenheid bij CityKids uit bleek.

De Raad heeft in 2024 vier maal plenair met de bestuurder overleg gehad. Belangrijkste onderwerpen in dit jaar waren de herinrichting van de organisatie, ingebruikname nieuwe locaties, begrotingsuitvoering 2024 en jaarrekening over 2023. Dit jaar is stevig geïnvesteerd in de interne organisatie in de vorm van opleidingen en optimalisatie van de inrichting en daaraan gekoppelde aansturing. De raad is bij dit onderwerp uitvoerig betrokken. Ook de samenstelling van het aangepaste managementteam is besproken en kennis is gemaakt met de leden.

Ook dit jaar is door de Raad een locatie bezocht, in dit geval de nieuwe locatie in Scheveningen en de locatie FORS voor de dagopvang van jongeren tussen de 12 en 20 jaar. Deze bezoeken bieden de Raad de mogelijkheid in direct gesprek met de medewerkers en teamleider op de locatie zich een beeld te vormen van de wijze waarop CityKids in de praktijk haar doelen nastreeft. Ook is door de RvC een themasessie met teamleiders en managementleden bijgewoond over het jaarplan. Deze sessie had een sprankelend karakter en toont een dynamische betrokken organisatie die mensgericht functioneert.

Om het jaar is er bij CityKids een bedrijfsfeest, in het andere jaar wordt er per team of afdeling iets door hen zelf georganiseerd.

In 2024 hebben we met alle medewerkers een gezellig bedrijfsfeest gehad in Scheveningen.

Financieel is 2024 goed verlopen. De administratieve organisatie en de begrotingsuitvoering zijn goed op orde. Getracht is in 2024 de financiële afdeling te versterken in verband met de forse groei die CityKids doormaakt. Helaas is dat door de krappe arbeidsmarkt pas begin 2025 gelukt.

De raad heeft in 2024 extra aandacht besteed aan het donatie- en dividendbeleid. Voor beide terreinen acht de Raad de grootst mogelijke zorgvuldigheid op zijn plaats. Na uitvoerige beraadslagingen is over beide beleidsstukken met de bestuurder overeenstemming bereikt en is ook voor 2024 een dividendvoorstel goedgekeurd.

De RvC heeft overleg gevoerd met de ondernemingsraad. Hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen. Overleg met de Cliëntenraad blijkt in de praktijk moeilijker te organiseren door de spreiding van locaties. In 2025 zal getracht worden een overleg tot stand te brengen.

De RvC werkt met drie commissies waarbij de lijn is dat de auditcommissie twee maal per jaar bijeenkomt en de kwaliteitscommissie gericht per thema. De remuneratiecommissie is dit jaar niet formeel bijeen geweest. De voorzitter van de Raad heeft vrijwel maandelijks overleg met de bestuurder en heeft dit overleg benut om onderwerpen die de remuneratie betreffen te bespreken.

Auditcommissie

Door ziekte van een van de leden van de Raad is de auditcommissie in 2024 niet als zodanig bijeen geweest. Wel hebben twee leden van de Raad enkele malen overleg gehad met de bestuurder resp. de financieel directeur. Daarbij is gesproken over de periodieke rapportages en de financiële ontwikkelingen. De verdere ontwikkeling van de financiële sturing van de organisatie is besproken. Er is overleg geweest over de benoeming van een externe accountant voor de controle van de jaarrekening.

Kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie vormt zich een beeld van de kwaliteit op basis van de vrijwillige en verplichte meetinstrumenten, onder anderen HKZ audit en clienttevredenheidsonderzoek. CityKids scoort goed op deze beoordelingen. De commissie heeft inzicht in de incidentmeldingen en de gevoerde procedures om tot gepaste verbeteringen te komen. Mede op aandringen van de kwaliteitscommissie streeft CityKids naar de ontwikkeling van meer inhoudelijke KPI's naast de reeds geïmplementeerde procedurele en bedrijfsmatige KPI's. Hierover heeft een gesprek plaatsgevonden met de leidinggevende orthopedagoog en de directie. Dit zal in 2025 een vervolg hebben.

Afsluitend

Ook dit jaar kan de Raad met grote tevredenheid terugzien. De organisatie functioneert goed en speelt flexibel in op veranderende omstandigheden. Ondanks de forse groei is er stabiliteit en rust. Tegelijkertijd worden gerichte aanpassingen in de organisatie doorgevoerd passend bij de gerealiseerde groei in omvang om de kwaliteit van de zorg zeker te stellen. Graag danken wij alle medewerkers en betrokkenen bij CityKids voor hun inzet om dit mooie resultaat neer te zetten.

P.H. Draaisma
Voorzitter RvC

3. Uitgangspunten van de verslaglegging

Uitgangspunten zijn de feitelijke gebeurtenissen in het verslagjaar en het jaarplan 2024, 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 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.

4. Profiel van de organisatie

4.1. Profiel en structuur

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

- Kinderen van 0 tot 14 jaar voor het Verpleegkundig Kinderdagcentrum en Ontwikkelcentrum
- Kinderen van 7 tot 14 jaar bij het Ontdekkingscentrum
- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor Ambulante begeleiding
- Jeugdigen van 12 tot 18 jaar voor dagbehandeling en dagbesteding
- Jongvolwassenen van 14 tot 25 jaar voor begeleid wonen en dagbesteding

In ontwikkeling is de zorg voor:

- Jongvolwassenen voor wonen met ambulante begeleiding
- De ambulante begeleiding voor jeugdigen van 12 tot 18 jaar

Wat bieden wij:

- Verpleegkundig Kinderdagcentrum
 - 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

- FORS
 - Dagbesteding
 - Dagbehandeling

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

4.2. 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.

4.3. 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.”

4.4. Kernwaarden

CityKids laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

- Respectvolle benadering

Clënten worden respectvol benaderd vanuit de eigen beleavingswereld. 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.

4.5. Bedrijfsfilosofie: MVO en social return

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.

In 2024 heeft CityKids haar beleid aangescherpt rondom MVO en Social Return om zo nog beter rekening te kunnen houden met de effecten van de bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij.

Waar mogelijk wordt er daarom gekozen voor inkoop bij bedrijven die zich inzetten voor een duurzamere wereld. Dit kan gaan om bijvoorbeeld het gebruik van 'groene' grondstoffen, het verminderen van de CO₂-uitstoot, een lager energieverbruik, milieuvriendelijke verpakkingen, circulair werken etc. Indien mogelijk koopt CityKids daarnaast tweedehands meubilair en refurbished telefoons en laptops in. Tevens gaan we zorgvuldig om met bedrijfseigendommen. Is er toch iets kapot? Dan wordt eerst bekeken of het kan worden gemaakt voordat er iets nieuws wordt besteld (reparatievoorstel). Verder houden we de voorraad zo laag mogelijk en wordt er zo min mogelijk weggegooid. Hebben we op locatie materialen en/of meubels

over die niet meer voldoen aan onze kwaliteitsstandaarden? Dan wordt bekeken of we deze goederen nog een tweede leven elders kunnen geven.

Naast dat we duurzaam inkopen zorgen we ook voor meer sociale impact door producten in te kopen die zijn gemaakt, samengesteld en/of ingepakt door mensen die, om wat voor reden dan ook, moeite hebben met het vinden van een reguliere baan. Bij het inhuren van diensten bekijken we ook of we bedrijven kunnen inzetten die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans bieden om werkervaring op te doen. Door onze producten en diensten in te kopen bij sociale ondernemingen zorgen we ervoor dat we bijdragen aan een rechtvaardigere samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dit sluit aan bij onze missie.

4.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

Naam organisatie	CityKids
Adres Hoofdkantoor	Voorburgstraat 298-C
Postcode	3037 BS
Plaats:	Rotterdam
Telefoonnummer	010-4673105
E-mailadres	info@citykids.nl
Website	www.citykids.nl
Naam verslag leggende rechtspersoon	City Kids Rotterdam B.V.
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	• 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 Kade Oostkade 18, 3201 AM Spijkenisse, Rotterdam • Het Centrum, van Oldenbarneveltplaats 432, 3012 AP Rotterdam • FORS, Bergsingel 203, 3037 GG Rotterdam • De Pastorie, Veurstraat 1, 3037 BM Rotterdam
WTZa/ AGB Code	10948 / 70705142 – 73737273 & 75753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119
Naam verslag leggende rechtspersoon	City Kids Den Haag B.V.
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	• De Lichtmast Jonckbloetplein 61, 2523 AV Den Haag • De Parel, Reinier de Graafweg 1, 2625 AD Delft

	De Uitvinders, Scheveningseweg 44, 2517 KV Den Haag
Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen	070-4500987
WTZa/ AGB Code	13748 / 70705799 & 75753126
Nummer Kamer van Koophandel Den Haag	52173380

4.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

4.7.1. 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	2024	2023
Jeugdwet	€ 14.832.043	€ 12.385.558
WLZ	€ 1.310.075	€ 1.160.765
ZVW	€ 224.302	€ 87.478
Overig	€ 528.210	€ 101.146
Totaal	€ 16.894.630	€ 13.734.947

CityKids Den Haag Omzet per financieringsstroom	2024	2023
Jeugdwet	€ 4.744.150	€ 4.531.153
WLZ	€ 595.396	€ 275.749
ZVW	€ 288.294	€ 141.429
Overig	€ 82.679	€ 636
Totaal	€ 5.710.519	€ 4.948,967

4.7.2. 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 teamleiders 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 groepen van de ontwikkelcentra en ontdekkingscentrum 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 de juiste diploma’s. Op de ontwikkelcentra van CityKids zijn meerdere medewerkers SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.
- 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 zorg/pedagogische opleiding voor begeleiding en ondersteuning in de thuissituatie.
- De medewerkers voor de dagbesteding en behandeling bij FORS hebben een pedagogische achtergrond en een specifieke opleiding voor begeleiding van deze doelgroep.
- Uiteraard zijn alle medewerkers ook in het bezit van een BHV of EHBO-diploma.

De arbeidsmarkt binnen de zorgsector staat blijvend onder grote druk en dit ontwikkelt zich als een structureel probleem. 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. Aan de instroomkant zien wij dat het steeds lastiger wordt om binnen 30 dagen onze vacatures invullen. CityKids heeft door de succesvolle inzet van wervingscampagnes het aantal medewerkers met 26 zien stijgen.

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. Wij ondersteunen medewerkers in het BBL traject en ook medewerkers om hun SKJ te behalen door het EVC traject of het praktijkprogramma te doorlopen.

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. Het verzuimpercentage bij CityKids Rotterdam bedraagt 6,1% en bij CityKids Den Haag bedraagt dit 5,5%. Het landelijk gemiddelde bedraagt 7,3 (tot en met Q3-24) voor de Jeugdzorg (2023: 7.0 - bron: Jeugdzorg werkt).

Deskundigheidsbevordering

Pedagoog: Super fijne cursus. Goede theorie en mooie praktijkvoorbeelden. Ik hoop op een vervolg.”

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.

Het scholingsplan is in 2024 weer verder ontwikkeld. Er zijn tijdens de scholingsdagen en -middagen externe cursussen gegeven m.b.t. BHV, EHBO, methodieken zoals Ervaar het Maar en Geef me de 5 en trainingen m.b.t. fysiek ingrijpen bij agressie. De CityKids Academy is daarnaast uitgebreid met nieuwe inwerkprogramma’s, e-learningen en interne workshops gegeven door medewerkers tijdens de scholingsmiddagen aan andere medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers zich intern opleiden middels

het EVC-traject of praktijkprogramma om een SKJ-registratie te behalen. In 2024 zijn er 10 medewerkers gestart met het EVC-traject.

Stagiaires

CityKids biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2024 hebben ruim 100 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids, waarbij er 10% uit het wo kwamen, 60% uit het hbo en 30% uit het mbo.

De opleidingen die de meeste van deze stagiaires volgen zijn; Pedagogische wetenschappen (wo), Pedagogiek, Social Work, Verpleegkunde (hbo) Maatschappelijke Zorg, Pedagogisch Werk en Verpleegkunde (mbo).

In 2023 is er een grote stagecampagne gestart binnen het hbo en mbo door het bezoeken van BPV - stagemarkten, rondetafelgesprekken, alumni en scholings-werkgeversmarkten en het geven van gastcolleges en voorlichtingen in de regio's waar CityKids haar vestiging heeft. Dit heeft in 2024 geleid tot een grote instroom van stagiaires met als doel om op alle locaties stagiaires te kunnen plaatsen.

Als gevolg van de groei van het aantal stageplaatsen is er een aantal acties uitgezet om dit in goede banen te leiden, zowel voor de organisatie als voor de medewerkers en de stagiaires.

- Vanuit elke regio is er één teamleider die de coördinatietaken heeft en zorgdraagt voor de verdeling van de stagiaires, contacten onderhoudt met de onderwijsinstututen, collega's adviseert en ondersteunt.
- Het handboek stagebegeleiding is gemaakt. Hierin staan alle zaken beschreven die te maken hebben met de begeleiding van stagiaires en de daaraan gekoppelde taken en verantwoordelijkheden voor CityKids medewerkers. Deze is opgenomen in het Kwaliteitshandboek.
- Het vergroten en intensiveren van het persoonlijk contact binnen de verschillende onderwijsinstututen en daarmee het vergroten van het netwerk.
- Trainingen "onafhankelijk beoordelen in de praktijk" voor de medewerkers hebben in 2024 i.s.m. het Albeda een vervolg gekregen. Binnen elke locatie bestaan er minimaal 2 beoordelaars.
- Trainingen stagebegeleiding (toepassing en uitvoering) zijn gestart in het eerste kwartaal van 2024.

Leren-werken

Door de krapte op de arbeidsmarkt en de groei van CityKids was er een toename van het aantal ZZP'ers binnen CityKids, dit om de openstaande vacatures te vullen en te zorgen voor een volledige bezetting. Deze ontwikkeling wilden we keren om meer stabiliteit en rust op de werkvloer.

In 2024 zijn er verdere stappen ondernemen om de eigen 'kweekvijver' te realiseren. De start van het BBL-traject i.s.m. onderwijsorganisaties heeft in het eerste kwartaal van 2024 plaatsgevonden. Hierbij is de functie van Pedagoog in Opleiding geïntroduceerd, waarbij we voor verschillende opleidingsniveaus mogelijkheden bieden om studerenden binnen de branche intern op te leiden. Op deze manier trekken we meer personeel aan en leiden we deze groep intern op om aan onze personeelsbehoeften te voldoen en een afname van het aantal ZZP'ers binnen CityKids te realiseren. In 2025 kijken we naar de verdere ontwikkeling van het BBL-traject en de functie Pedagoog in Opleiding.

Personeelsgegevens CityKids Rotterdam

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTE (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2024	181	138,6	89	11
2023	162	118,2	88	12
2022	148	110	88	12
2021	128	100,6	92	8

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2024	82	63	19
2023	76	62	14
2022	80	60	20
2021	69	30	39

Leeftijdsopbouw medewerkers per einde jaar

	2024	2023	2022	2021
<20	5	3	1	4
20><30	87	82	72	79
30><40	47	42	45	22
40><50	21	17	14	13
>=50	21	18	16	10

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2024	2023	2022	2021
Bepaalde tijd %	69	58	64	91
Onbepaalde tijd %	31	42	36	9

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2024	2023	2022	2021
<1	66	60	65	59
1><5	101	88	71	65
>5	14	14	8	4

Verzuim

	2024	2023	2022	2021
Gem aantal WN	172	155	138	130
Gem ziekverzuim %	6.1	6.2	7.5	7.5
Gem verzuimmelding freq.	2.1	1.9	2.2	1.7
Kort verzuim % 1-7 dagen	4.4	2.3	2.1	1.9
Middel verzuim % 7-42 dagen	1.2	1.4	1.7	1.5
Lang verzuim % 42 -> dagen	0.5	2.5	3.7	4.1

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2024	54	41.9	95	5
2023	47	34.9	98	2
2022	34	26.2	100	0
2021	46	38	97	3

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2024	24	17	7
2023	31	18	13
2022	19	31	-13
2021	29	21	8

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2024	2023	2022	2021
<20	0	1	0	0
20><30	26	27	22	35
30><40	20	11	8	7
40><50	6	5	2	3
>=50	2	3	3	1

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2024	2023	2022	2021
Bepaalde tijd %	67	64	67	80
Onbepaalde tijd %	33	36	33	20

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2024	2023	2022	2021
<1	14	23	12	24
1><5	35	22	22	22
>5	5	2	0	0

	2024	2023	2022	2021
Gem aantal WN	51	41	42	39
Gem ziekverzuim %	5.5	4.2	4.5	5.1
Gem verzuimmelding freq.	1.8	1.6	1.8	1.4
Kort verzuim % 1-7 dagen	4.2	2.1	1.8	1.3
Middel verzuim % 7-42 dagen	0.8	1.2	1.3	0.7
Lang verzuim % 42 -> dagen	0.5	0.9	1.4	3.1

4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het verslagjaar hebben in totaal 648 (2023: 593) cliënten zorg ontvangen. Het totale aantal cliënten per jaar einde is met 8 toegenomen. Binnen de Jeugdwet is het aantal met 10 afgenomen, de ZVW is met 3 gestegen en de WLZ met 15. Wij zien dat ouders/ vertegenwoordigers van cliënten bewust voor CityKids kiezen. Onderstaand het mutatieoverzicht per financieringsstroom.

CityKids Rotterdam	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	299	99	91	307
ZVW	4	6	5	5
WLZ	19	13	5	27
Totaal	322	118	101	339

CityKids den Haag	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	129	47	65	111
ZVW	8	7	5	10
WLZ	7	10	3	14
Totaal	144	64	73	135

4.8. 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 sociaalmaatschappelijke 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 hecht 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 onderhouden nauw contact met ziekenhuizen zoals het Erasmus MC Sophia en het Reinier de Graaf Ziekenhuis voor collegiaal overleg binnen de multidisciplinaire samenwerking. Dit alles met een focus op de zorg voor het kind en het gezin.
- 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 ontwikkelijn 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 zorgplan waarin het perspectief van de cliënt beschreven wordt. Hierbij wordt gekeken naar schoolbaar en leerbaar. Bij cliënten die uitstromen richting het onderwijs wordt (soms) door CityKids (en soms door ouders) 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, Samenwerkingsverband RiBA en het onderwijscollectief Voorne-Putten Rozenburg (1-Loket).
- Gezamenlijk (dus ook met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger) wordt er gekeken naar de mogelijkheden voor een 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 ondersteund 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 Rijnmond 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 2024 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: SBB, Branchevereniging voor Integratie KindZorg (BINKZ), Kind en Ziekenhuis, Stichting PAL Kinderpalliatieve zorg, Netwerk Integratie Kindzorg (NIK), BuitenGewoon Haaglanden, Jeugdbescherming, FACT-team, Platform Jonge Kind Delft, SKJ, NVO, BPSW, Autismenetwerk Zuid-Holland, Pensioenfonds Zorg en Welzijn en Vakbond FNV. Met de leden van BINKZ samen, worden regelmatig intervisiebijeenkomsten gehouden over 'Indicatiestelling in de Medische Kindzorg voor kinderverpleegkundigen'. Het hoofddoel van deze bijeenkomsten is om een consistente benadering te hanteren volgens kwalitatieve criteria, en om de kwaliteit van zorg en indicatiestelling op hoog niveau te handhaven.

Opleidingsinstituten

- CityKids onderhoudt actief contact met mbo- en hbo-opleidingen zoals de Haagse Hogeschool, Hogeschool Rotterdam, regionale ROC's en Albeda en haar colleges, met betrekking tot het deskundig opleiden van stagiaires. Om die reden is CityKids o.a. binnen de Haagse Hogeschool lid van de werkveldcommissie. In 2023 is er een vervolg gegeven aan de samenwerking tussen Albeda Spijkenisse en haar mbo studenten, het zgn. Leeratelier. Daarnaast zijn er in 2023 afspraken gemaakt met het Albeda Zorgcollege over de start van een CityKids BBL klas per 1 februari 2024. Dit wordt een versneld leerwerktraject op mbo niveau 4 Maatschappelijke Zorg. Tevens heeft CityKids WO stagiaires via de Erasmus Universiteit Rotterdam.

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.

5. Governance

5.1. Rechtsvorm

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

5.2. 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. Als onbezoldigde nevenfunctie wordt de rol van bestuurder van de Kinderzorg Kliniek ingevuld.

5.3. 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 RvC en de nevenfuncties van de leden van de RvC in 2024 is in onderstaand overzicht weergegeven:

Lid	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Peter (H) Draaisma	Gepensioneerd Lid sinds 1-7-2020. Voorzitter sinds 1-1-2021, tevens lid remuneratiecommissie.	- Voorzitter RvT Jeugdbescherming Rotterdam- Rijnmond - Voorzitter RvC Admiraal de Ruyter Ziekenhuis - Voorzitter RvT Park Medisch Centrum - Voorzitter RvC Park Kliniek - Voorzitter RvC Coöperatieve Huisartsenpost 't Hellegat u.a
Daniël (D.E.) Sikkens	Zelfstandig jurist/ondernemer, DGA Sikkens Praktijk BV (M&A-Legal Interim) Lid sinds 3-12-2018, uitgeschreven per 31-12-2024. Voorzitter remuneratiecommissie en lid auditcommissie	-Vicevoorzitter Erasmus Alumni Club =Secretaris/penningmeester bestuur Stichting Kunstbezit Koninklijke Nedlloyd -Voorzitter bestuur RSC/RVSV Museum

Marie-Lise (M.L.C) van Veelen-Vincent	Kinderneurochirurg ErasmusMC Lid sinds 31-12-2018, tevens voorzitter kwaliteitscommissie	-Workstreamleader European Reference Network for Craniosynostose
Huub Wieleman	Gepensioneerd. Lid sinds 14-12-2023.	-Lid RvC Woonstad Rotterdam -Vicevoorzitter RvT Capri Hartrevalidatie Rotterdam -Lid RvT van scholengemeenschap SARO Rotterdam, • betrokken bij de VSN vastgoedfondsen in Driebergen
Walter(W) van den Broek	Gepensioneerd Lid sinds 1-1-2024.	-Ambassadeur (onbezoldigd) van Challenge & Support -Vrijwilliger Rode Kruis -Lid van de commissie ongewenst gedrag van de EUR, lid van de klokkenluiderscommissie EUR

5.4. 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.

5.5. Ondernemingsraad

Allereerst wil de OR graag de medewerkers bedanken voor hun input het afgelopen jaar.

De OR 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.

De volgende doelstellingen zijn nog steeds waar de OR volledig achter staat:

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

Ook in 2024 hebben wij afscheid genomen van OR collega's, maar daarentegen hebben wij ook een nieuwe leden mogen verwelkomen. De Ondernemingsraad van CityKids bestaat op dit moment uit zes leden.

De ondernemingsraad heeft in 2024 weer adviezen mogen geven over een aantal onderwerpen.

- Het plan om Eettherapie aan te bieden in het Droomhuis
- Het scholingsplan en budget voor 2025
- Het jaarplan
- Personeelsbeleid
- Secundaire voorwaarden
- Giften

De ondernemingsraad hoopt ook weer in het jaar 2025 veel meer input te mogen 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.

5.6. Cliëntenraad

CityKids onderschrijft het belang van een cliëntenraad. Gezien de doelgroep van CityKids is ervoor gekozen om dit vorm te geven in een oudercommissie, waarin ouders/verzorgers van onze jonge cliënten zitting kunnen nemen. Doel is optimaal gebruik te maken van de ervaring en beleving van ouders. In 2024 heeft de ouderraad van CityKids Rotterdam, door omstandigheden, helaas niet kunnen vergaderen. De ouderraad van CityKids Den Haag heeft 3 keer vergaderd. 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 2024 is deze drie keer verschenen, in april, juli en oktober. 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 oudercommissie als lastig ervaren om ouders te enthousiasmeren om zitting te nemen in de oudercommissie, 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. Om deze reden hebben we dan ook in 2024 een aantal bijeenkomsten via Teams ingepland. Maar ook dan bleek het aantal afzeggers bijna 100%. Ook dit jaar is er verloop in de oudercommissie geweest omdat er cliënten uit zorg zijn gegaan. Tegen eind 2024 zijn we actief gaan werven en voor 2025 hebben zich een aantal nieuwe leden aangemeld.

De bewoners in De Pastorie hebben een eigen bewonersraad. Deze raad is in 2024 maandelijks bijeen geweest. In de bijeenkomsten komen diverse onderwerpen voorbij zoals: kwaliteit van zorg, wonen, beleid, facilitair en onderhoud en de huisregels. Facilitair is regelmatig aan de orde, omdat het een onderhoudsgevoelig pand is. De cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen. Hun inbreng is ook interessant. Zij denken mee over het eten (zo gezond mogelijk) en bijvoorbeeld de regels voor 'uit logeren'.

5.7. 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 doorgebracht, 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.

De belangrijkste doelen die zijn gerealiseerd in het afgelopen jaar zijn:

- Het medewerkerstevredenheid onderzoek heeft een score van 7,4. De verbeterpunten zijn uitgewerkt en zullen in 2025 worden opgepakt.
- De opleidingen zijn conform opleidingsplan gerealiseerd. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden en verbeterpunten zijn doorgevoerd. Het opleidingsplan 2025 is opgesteld en vastgesteld
- Intern Cliënttevredenheidsonderzoek levert een cliënttevredenheid van gemiddeld 8,4
- De jaarlijkse externe controle audit voor de HKZ-ISO-9001 is positief afgerond. De auditor heeft een enkel verbeterpunt aangegeven, welke zijn opgepakt. De interne audits zijn conform plan uitgevoerd
- Locatie de Kade was in de 2e helft van het jaar volledig operationeel en alle cliëntplaatsen zijn bezet
- De Uitvinders zijn verhuist van de Boylestraat naar de Scheveningseweg in den Haag en hiermee is een extra groep gerealiseerd
- Voor de Componist is een nieuwe locatie gevonden aan de oostzijde van Rotterdam
- Het Centrum, een nieuwe locatie in het centrum van Rotterdam, is in november geopend
- Voor de uitbreiding van de divisie jeugdigen is een ruimte gehuurd bij de Heilige Boontjes aan het Eendrachtsplein in Rotterdam
- In het Elektronisch Cliënten Dossier is de module roosteren en plannen geïmplementeerd. Voor de Pastorie is de structuur van de planning aangepast. De inrichting inclusief ORT zal in 2025 plaatsvinden.

6. Kwaliteitsbeeld

6.1. Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Om goede zorg te leveren, is het belangrijk om inzicht te krijgen in waar we goed in zijn én waar ruimte voor verbetering is. Daarom hebben we een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Het KMS helpt ons om continu te werken aan het verbeteren van onze kwaliteit van zorg. Dit doen we door onophoudelijk te normeren, meten, analyseren en verbeteren (PDCA-cyclus). Het is de kern van ons kwaliteitsmanagement. Daarnaast is kwaliteitsmanagement ook teamwork. Alleen als alle professionals zich inzetten kunnen we een goede kwaliteit van zorg leveren. Bij CityKids geloven wij dat de zorg altijd beter kan. Wij investeren daarom continu in:

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

Door blijvend met elkaar te werken aan verbetering 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.

HKZ-ISO 9000

CityKids is HKZ- ISO 9000 gecertificeerd. HKZ staat voor ‘Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector’ en met dit certificaat laten we zien dat CityKids;

- goed georganiseerd is;
- cliënten centraal worden gesteld;
- we continu werken aan optimalisering en verbetering van het aanbod;
- we betrouwbare resultaten presenteren;
- en we voldoen aan de eisen die vanuit de zorgsector, door cliënten, de overheid en financiers worden gesteld.

De HKZ-normen vormen de basis van ons kwaliteitshandboek en stellen de norm voor ons kwaliteitsmanagementsysteem met als doel continue verbetering.



Ook in 2024 voldeed CityKids weer aan alle HKZ-normen en konden we de HKZ-audit weer met een positief gevolg afronden.

6.2. Cliëntniveau

Halfjaarlijkse evaluatie en evaluatie bij uit zorg

Ouder: "Pedagogen zijn heel erg vriendelijk en doen het werk echt vanuit hun hart."

Om onze zorgverlening te kunnen verbeteren is het essentieel dat we de wensen en behoeften van onze cliënten en hun ouders kennen. Dit doen we door halfjaarlijks bij de bespreking van de zorgplannen te checken met (ouders/verzorgers van) cliënten of zij nog tevreden zijn met onze zorg of dat zij wellicht verbeterpunten voor ons hebben. Om het aantal respondenten te verhogen hebben we in 2024 een QR-code aan de vragenlijsten toegevoegd zodat het nog gemakkelijker wordt voor (ouders van) cliënten om de vragenlijsten in te vullen. Uit de vragenlijsten kwam onder andere naar voren dat (ouders van) cliënten tevreden waren over de geleverde zorg en dat vriendelijke en betrokken medewerkers ervoor hebben gezorgd dat cliënten zich verder hebben kunnen ontwikkelen.

Een verbeterpunt blijft de communicatie vanuit CityKids naar de (ouders van) cliënten. In de zomer van 2024 zijn we daarom gestart met communiceren via de CarenZorgt app.

Klachten

Cliëntervaringen en klachten leveren waardevolle feedback op om de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. We nodigen (ouders van) cliënten daarom ook van harte uit om het ons te laten weten als zij niet tevreden zijn of ergens mee zitten. We vragen om de klacht zo mogelijk altijd eerst met de direct betrokkene en/of leidinggevende, bespreekbaar te maken (informele klacht). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht in behandeling worden genomen door de interne klachtenfunctionaris (formele klacht). Indien nodig kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris, externe klachtencommissie of de geschillencommissie (officiële klacht). Daarnaast kunnen cliënten terecht bij een externe vertrouwenspersoon via de organisatie Jeugdstem.

In 2024 zijn er in totaal 58 klachten ontvangen. Dat zijn 12 klachten meer dan in 2023 toen er 46 klachten zijn geregistreerd. Deze stijging is onder andere te verklaren door groei van de organisatie en doordat formele klachten nu beter worden bijgehouden door de interne klachtenfunctionaris. De klachten hadden o.a. betrekking op het professioneel handelen van medewerkers, communicatie tussen CityKids en (ouders van) cliënten en het vervoer van CityKids. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen en afgehandeld. Indien nodig zijn verbetermaatregelen genomen of aanbevelingen gedaan. Over het geheel genomen blijft het aantal gemelde klachten laag, zeker gezien het totaal aantal cliënten (648 in 2024) dat bij CityKids in zorg is.

6.3. Procesniveau

Kwaliteitsregistraties

Coördinator kwaliteit, preventie en scholing: "Het (h)erkennen van incidenten is een basisvoorwaarde om te leren en om de kwaliteit te verhogen."

Belangrijk binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem is het om interne afwijkingen, incidenten en (bijna) ongevallen te signaleren en te registreren zodat we hier goed overzicht op houden. Zo kunnen we tijdig maatregelen nemen en leren van gemaakte fouten.

In 2024 zijn er in totaal 1330 meldingen geregistreerd. Dat zijn 349 meer meldingen dan het jaar daarvoor. Deze stijging kan worden verklaard door het openen van nieuwe locaties. CityKids heeft in 2024 totaal 12 locaties met 648 cliënten. Bovendien zijn medewerkers zich meer bewust van het belang van het melden van incidenten. Het merendeel van de meldingen betreft agressie-gerelateerde incidenten. Ook in 2025 blijven we daarom inzetten op scholing rondom dit thema.

6.4. Organisatieniveau

Interne audit

De interne audit is een krachtig instrument voor CityKids om te zien of processen in de praktijk werken zoals het in het beleid is vastgelegd. Daarnaast worden mogelijkheden voor verbeteringen gesignaleerd, vastgelegd en gemonitord. CityKids onderscheidt twee soorten audits:

- Audit primaire proces (zorgproces)
 - Het primaire proces verloopt conform beleid. Aandachtspunten zijn het tijdig schrijven van plannen, het ondertekenen van documenten en het onderhoud op locatie.
- Audit secundaire processen (ondersteunende processen)
 - De secundaire processen verlopen conform beleid. Aandachtspunten zijn het (beter) omschrijven/inzichtelijk maken van werkprocessen en het opstellen van functieomschrijvingen.



Tijdens alle interne audits heeft er ook een terugblik plaatsgevonden op de voorgaande audit om te checken of alle genoemde corrigerende/preventieve maatregelen inmiddels zijn uitgevoerd.

Clienttevredenheidsonderzoek (op organisatieniveau)

In 2024 is de cliënttevredenheid van de verpleegkundige cliënten gemeten door middel van het afnemen van de PREM Kindzorg. Ditmaal is er gekozen om de Ervaringsmonitor van Kind & Ziekenhuis hiervoor te gebruiken. In totaal zijn er 5 vragenlijsten ingevuld (van de 15 benaderde cliënten).

Ouders zijn net als voorgaande jaren tevreden over de geleverde zorg. Zij zijn voornamelijk positief over de fijne sfeer op locaties, de vriendelijke en kundige medewerkers en de aandacht die hun kinderen krijgen van de medewerkers. Alle respondenten zouden CityKids aanbevelen aan familie.

Uiteraard zijn er ook verbeterpunten. Ouders zouden graag meer contact met andere ouders willen hebben en vaker kunnen meekijken op de groep. Ook de communicatie tussen ouders en CityKids zou volgens de respondenten beter kunnen. De afgelopen tijd is er daarom al gewerkt om de communicatie met en tussen ouders te verbeteren. Vanaf 2025 houden alle locaties één ouderavond per jaar en tweemaal per jaar zijn er seizoensvieringen waarbij ouders welkom zijn. Daarnaast is er gestart met oudercommunicatie via CarenZorgt om de communicatie tussen CityKids en ouders te verbeteren.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Medewerker: "Ik mag de mensen met ik samenwerk graag."

In 2024 heeft er een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek wordt om de 3 jaar gehouden en in 2024 zijn er in totaal 214 medewerkers benaderd om aan het onderzoek mee te doen. Uiteindelijk heeft 65% van de medewerkers de vragenlijst ingevuld.

De medewerkers van CityKids zijn gemiddeld licht tevreden met hun werk. Zij geven hun baan als geheel een 7,2. Dat is een verbetering ten opzichte van het vorige onderzoek (6,9). Medewerkers waardeerden het meest de inhoud van het werk, gevolgd door de samenwerking met de directe collega's en het persoonlijk welzijn op het werk.

Kansen voor verbetering liggen op het vlak van interne promotiekansen en het verbeteren van de secundaire arbeidsvoorwaarden.

Leveranciersbeoordelingen

Omdat alle ingekochte producten en diensten direct of indirect invloed hebben op de geleverde zorg vindt CityKids het belangrijk om leveranciersbeoordelingen uit te voeren. Aan de hand van de uitkomst van de beoordeling 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 2024 had CityKids in totaal 154 A- en B-leveranciers. Uit deze selectie zijn steekproefsgewijs 5 A-leveranciers en 5 B-leveranciers beoordeeld. Alle leveranciers werden met een score van 14 punten of hoger beoordeeld. CityKids is dus tevreden met de inkoop van deze producten en diensten en zal de relatie op dezelfde voet voortzetten. Op dit moment worden leveranciers nog niet beoordeeld op het onderdeel 'maatschappelijk verantwoord ondernemen en sociale impact' terwijl ons beleid wel aangeeft dat we daar bij de inkoop op dienen te letten. Bij de eerstvolgende beoordeling zal ook dit aspect daarom worden meegenomen.

Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)

In 2021 heeft CityKids voor elke vestiging een risico-inventarisatie en evaluatie (inspectiemethoden arbeidsomstandigheden) laten opstellen om alle arbeidsrisico's in kaart te brengen, zodat deze risico's konden worden weggenomen of verkleind. In 2024 is de RI&E van een algemene update voorzien en is locatie FORS in Rotterdam toegevoegd. Naast de algemene RI&E beschikt CityKids ook over een RI&E met betrekking tot de zorgprocessen. Het doel van de RI&E zorgprocessen is het inventariseren en evalueren van alle risico's die samenhangen met de zorgprocessen bij CityKids en die effect kunnen hebben op de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de cliënten.

Deze is in 2024 van een update voorzien door de coördinator kwaliteit, preventie en scholing. De RI&E voor cliënten is ingebed in het zorgplan.

6.5. Systeemniveau

De directie van CityKids evalueert structureel, door middel van de systeembeoordeling (directiebeoordeling) de status en de geschiktheid van het kwaliteitsmanagementsysteem in het licht van de verwachtingen van de behoeften van de cliënten. De directiebeoordeling is een apart verslag en een terugblik op de achterliggende periode om na te gaan hoe het gesteld was met de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Wat ging er goed en wat kon er beter? Dit met als doel om concrete acties te formuleren voor de komende periode (zie jaarplan, apart document) die de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem zal doen toenemen.

7. Veiligheid

Zoals in onze missie omschreven staat vindt CityKids een veilige omgeving belangrijk, zowel voor de cliënt als de medewerker.

Complete agressie aanpak

Vanuit de CAO Jeugdzorg is CityKids medio 2024 aan de slag gegaan met de 'complete agressie aanpak'. Deze aanpak helpt bij het actualiseren van ons agressiebeleid. Het besteedt aandacht aan het omgaan met agressie op het moment dat het zich voordoet maar juist ook aan wat je ervoor en erna kunt doen. De methode is flexibel en is gericht op voortdurende evaluatie, leren en bijstellen. Zo komen we tot een duurzame aanpak en creëren we een veilige (werk)omgeving voor onze medewerkers en cliënten. Het doel is om de aanpak medio 2025 af te ronden.



Gedragscode en protocol ongewenst gedrag

Aandacht in de media voor grensoverschrijdend gedrag leverde ook bij CityKids meer bewustzijn over dit onderwerp op. Tijdens de kick-off bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers wordt meer aandacht besteed aan de gedragscode en het protocol ongewenst gedrag.

Externe vertrouwenspersoon

Indien medewerkers op het werk worden geconfronteerd met vormen van ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie of problemen hebben in de persoonlijke sfeer, kunnen zij terecht bij onze externe vertrouwenspersoon, Hanna Bakker. In het afgelopen jaar heeft zij met 8 medewerkers contact gehad, tegenover 7 medewerkers in 2023. Een aantal medewerkers had vragen rondom arbeidsverhoudingen maar er kwamen ook vraagstukken aan de orde niet werk gerelateerd waren maar juist zorgen betroffen in de persoonlijke sfeer. Medewerkers weten de weg naar de externe vertrouwenspersoon inmiddels goed te vinden.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Sinds 1 juli 2013 is het werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor alle professionals in de gezondheidszorg verplicht. In deze meldcode is vastgesteld wie, wanneer, welke stappen zet bij een vermoeden van huiselijk geweld. Ook CityKids hanteert de meldcode. Het interne meldteam van aandachtsfunctionarissen ondersteunt, adviseert en stimuleert medewerkers in het werken met de meldcode. In 2024 zijn er in totaal 55 meldcodes opgestart, tegenover 33 in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat door de inzet van het meldteam er meer bekendheid over het gebruik van de Meldcode is gecreëerd en daardoor medewerkers meer bewust en alerter zijn op signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.

SISA en De Verwijsindex

CityKids is aangesloten bij SISA (regio Rijnmond en de Zuid-Hollandse Eilanden) en De Verwijsindex (regio Haaglanden). Dit zijn digitale systemen waarin professionals, uit bijvoorbeeld de jeugdzorg, kunnen aangeven dat zij betrokken zijn bij een jongere (0-23 jaar). Op deze manier kunnen professionals die werken in de domeinen Jeugdhulp, Jeugdgezondheidszorg, Gezondheidszorg, Onderwijs, Maatschappelijke ondersteuning, Werk & Inkomen en Politie & Justitie met elkaar afstemmen om de jongere en het gezin zo goed mogelijk te ondersteunen.

Jeugdstem

In 2024 heeft CityKids de aansluiting bij Jeugdstem gecontinueerd. Cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers kunnen bij deze organisatie terecht als zij zich ergens zorgen over maken en als zij denken er niet met één van onze medewerkers te kunnen praten. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon helpt hen dan verder.

AVG

Veiligheid gaat ook over het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens (AVG). De functionaris gegevensbescherming houdt hier toezicht op. Datalekken worden bijgehouden en geregistreerd in het datalekregister. In 2024 zijn er 9 datalekken genoteerd (net als in 2023). Er zijn geen meldingen gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens omdat dit niet noodzakelijk was.

Calamiteiten

Ondanks alle maatregelen kunnen er bij CityKids ongevallen of calamiteiten voorkomen waarbij cliënten of medewerkers betrokken zijn. Calamiteiten ontstaan onverwachts en kunnen aanzienlijke gevolgen hebben. Naast een calamiteitenbeleid zijn er daarom op elke vestiging medewerkers BHV- of EHBO-getraind en beschikt elke locatie over een eigen ontruimings- en calamiteitenplan. In 2024 hebben alle locaties een ontruimingsoefening gehouden en indien nodig zijn naar aanleiding van die oefening de ontruimingsplannen bijgesteld. Voor nieuw geopende locaties zoals FORS en Het Centrum of voor locaties die verhuisd zijn zoals De Uitvinders zijn eerste ontruimingsplannen opgesteld.



8. 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 2025.

Om kwalitatief goede zorg te blijven leveren en succesvol te zijn, wordt blijvend geïnvesteerd in ons personeel en onze locaties. Ook in 2025 verwachten wij wederom een positief resultaat te realiseren. Het jaar 2025 zien wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!