



Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2023

**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	9
4. Profiel van de organisatie	9
4.1. Profiel en structuur	9
4.2. Missie	10
4.3. Visie	10
4.4. Kernwaarden	10
4.5. Bedrijfsfilosofie	11
4.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie	12
4.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep	13
4.7.1. Productie	13
4.7.2. Medewerkers	13
4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep	18
4.8. Stakeholders	18
5. Governance	21
5.1. Rechtsvorm	21
5.2. Raad van Bestuur	21
5.3. Raad van Commissarissen	21
5.4. Corporate governance	21
5.5. Ondernemingsraad	22
5.6. Cliëntenraad	23
5.7. Bedrijfsvoering	23
6. Meten, evalueren en verbeteren	24
6.1. Kwaliteitsmanagement	24
6.2. Cliëntniveau	24
6.3. Procesniveau	25
6.4. Organisatieniveau	25
6.5. Systeemniveau	27
7. Veiligheid	27
8. Vooruitblik	28

1. Inleiding

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2023 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 gedeponerd 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

In dit jaarverslag blikken we ook terug op de successen en de uitdagingen die het jaar 2023 CityKids heeft gebracht. Door alle medewerkers is weer hard en met veel passie gewerkt aan een veilige omgeving en perspectief op een betekenisvol bestaan voor onze cliënten. Een paar onderwerpen lichten we in dit voorwoord graag uit. Daarnaast blikken we vooruit naar de toekomst van CityKids, wat ons betreft een toekomst vol kansen.

Bijzondere medewerkers

CityKids bestaat dankzij de inzet van de medewerkers. Zij zijn het die zich dag in dag uit inzetten voor een veilige omgeving voor onze cliënten. Gelukkig vinden de meeste medewerkers dit heel vaak mooi, leuk en dankbaar werk, maar het kan ook behoorlijk uitdagend zijn. Medewerkers worden geconfronteerd met ingewikkelde vraagstukken, moeten moeilijke beslissingen nemen of omgaan met agressie van cliënten. Dat vraagt om een bijzonder niveau van professionaliteit, vakmanschap en inlevingsvermogen. Kortom, dit werk is niet voor iedereen weggelegd. Dat maakt onze medewerkers bijzonder. Dat realiseren we ons elke dag.

Flexibiliteit en ontwikkeling

We willen onze medewerkers graag de kans geven om zich bij CityKids te ontwikkelen, dus het is belangrijk dat CityKids een uitstekende werkgever is. We hebben daarom oog en aandacht voor de individuele behoeften van onze (nieuwe) medewerkers, zoals flexibiliteit en ruimte voor groei. De verdere implementatie van het project Boeien en Binden welke in 2022 de nieuwe naam "Stap in" kreeg met maandelijkse gerichte introductiebijeenkomsten, een gedegen inwerkprogramma en koppeling aan een vaste "inwerk buddy" ontwikkelde in 2023 verder de inwerkprogramma's en de kick-off werd uitgebreid en professioneler. Dit resulteerde het afgelopen jaar in waardering en erkenning voor de medewerkers en droeg bij aan de organisatie effectiviteit, maatschappelijk welzijn en het welzijn van de individuele medewerker.

Veiligheid

Een goede werkgever zijn, betekent ook zorgen voor een veilige omgeving. CityKids heeft een veilige omgeving voor zowel medewerkers als cliënten dan ook hoog in het vaandel staan. Op dat vlak is er afgelopen jaar aandacht besteed, mede ook door de aandacht in de media voor grensoverschrijdend gedrag, leverde dit ook bij CityKids meer bewustzijn over dit onderwerp op. Tijdens de kick-off bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers wordt sinds 2023 meer aandacht besteed aan de **gedragscode** en het **protocol ongewenst gedrag**.

In 2023 is in dit kader ook beleid opgesteld met betrekking tot het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens. (AVG). Daarnaast heeft CityKids sinds begin 2023 een actief datalekregister.

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 2023 voor ogen, gericht gewerkt aan de realisatie van de diverse per divisie gestelde doelen. Enkele hoogtepunten staan we kort bij stil.

2023 was het eerste jaar waarin we gericht aan de slag zijn gegaan met het EPD in ONS en het ouderportaal CarenZorgt.

Onze klanttevredenheid uitgevoerd door bureau MEI laat een mooi rapportcijfer zien van een 8,3 en onze samenwerkingspartners waarderen ons werk met een ruim voldoende.

Onze HKZ Certificering uitgevoerd in juni 2023 resulteerde in een certificering voor de komende 3 jaar met een rapportcijfer van 8,0.

De samenwerking met het Albeda College en de hogescholen resulteerde in succesvolle leerateliers, waarbij het afgelopen jaar ca. 80 stagiaires opgeleid zijn binnen de diverse CityKids locaties. Verder ontwikkelden wij een BBL traject welk begin 2024 resulteerde in de start van 12 nieuwe medewerkers in opleiding.

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

Wij willen samenwerkingspartners en medewerkers bedanken voor al hun inzet in 2023. Ook bedanken wij Stichting Vrienden van CityKids en stichting Bikkels, stichting Kruiemeltje en stichting Pallieter voor hetgeen zij het afgelopen jaar mogelijk gemaakt hebben voor CityKids en haar cliënten.

In 2024 bouwen wij voort op de fundamenten die we de afgelopen jaren met ons meerjarenbeleid voor hebben bepaald. Binnen onze eigen organisatie richten we ons op verdere digitalisering van onze processen en doorontwikkeling van onze service en bouwen we bestaande locaties verder uit.

Ten aanzien van onze medewerkers blijven we onverminderd zoeken naar nieuwe collega's, die de passie voelen voor het prachtige werk wat we doen en blijven wij investeren in persoonlijke ontwikkeling en in de ontwikkeling van onze teams op de diverse locaties.

In de actualisatie van onze strategie – die gepland is in het voorjaar van 2024 – zal dit alles verder zijn beslag krijgen. Onveranderd zullen wij ons in blijven zetten voor toegankelijke, betaalbare en goede zorg.

Wij zien het jaar 2024 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).

De samenstelling van de RvC is in dit jaar niet gewijzigd. De heer Sikkens en mevrouw Van Veelen zijn herbenoemd en aan hun tweede en laatste termijn van vier jaar begonnen. De heer Halfhuid is in september herbenoemd maar heeft per ultimo 2023 afscheid genomen in verband met een functie in het buitenland. De RvC dankt hem hartelijk voor zijn inzet in de afgelopen jaren. In het laatste kwartaal is de werving voor deze functie afgerond met de benoeming van de heer H. Wieleman tot lid van de RvC met ingang van 1 januari 2024.

De samenstelling en de nevenfuncties van de RvC-leden in het jaar 2023 zijn weergegeven in onderstaand overzicht:

Hoofdfunctie	Hoofdfunctie	nevenfuncties
Peter (P.H.) Draaisma	Gepensioneerd Lid vanaf juni 2020 Voorzitter sinds 1 januari 2021 tevens lid van de kwaliteitscommissie en de remuneratiecommissie	<ul style="list-style-type: none"> ● voorzitter Raad van Commissarissen Admiraal de Ruyter Ziekenhuis ● Raad van Toezicht Jeugdbescherming Rotterdam-Rijnmond ● voorzitter Raad van Toezicht ParkMedisch Centrum ● voorzitter Raad van Commissarissen ParkKliniek ● voorzitter Raad van Commissarissen Coöperatieve Huisartsenpost 't Hellegat u.a. (vanaf november 2023) ● voorzitter Bestuur Behoud Heilige Familiekerk Rotterdam (tot juli 2023)
Daniël (D.E.) Sikkens	Lid (vanaf december 2018), herbenoemd december 2022, tevens voorzitter van de remuneratiecommissie en lid van de auditcommissie 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
Waldo (W.L.) Halfhuid	Lid (vanaf oktober 2019 tot en met december 2023), tevens	<ul style="list-style-type: none"> ● Geen

	voorzitter van de auditcommissie Chief Financial Officer van De Surinaamsche Bank N.V.	
Marie-Lise (M.L.C.) van Veelen-Vincent	Lid (vanaf december 2018), herbenoemd december 2022, tevens lid van de kwaliteitscommissie Kinderneurochirurg, ErasmusMC	<ul style="list-style-type: none"> ● Secretary, executive board van de European Society for Pediatric Neurosurgery.

Algemeen

Het jaar 2023 is voor CityKids goed verlopen. De organisatie is dynamisch en ontwikkelt zich voortdurend. Ook in dit jaar zijn nieuwe vestigingen geopend en is gewerkt aan verplaatsing en/of verbetering van bestaande vestigingen. Ook is geïnvesteerd in het hoofdkantoor dat nu is gevestigd op een nieuwe locatie en in een modern jasje is gestoken. Financieel heeft CityKids een goed jaar achter de rug. Er is sprake van een gezonde en kwalitatief goede administratieve organisatie. De HKZ-audit is voor CityKids goed doorlopen en heeft de zorgkant van de organisatie beoordeeld en op orde bevonden.

De RvC heeft dit jaar vier maal plenair vergaderd. Centraal op de agenda stonden de jaarlijks terugkerende onderwerpen begroting, jaarplan en jaarrekening alsmede de uitvoering daarvan gedurende het jaar, de arbeidsmarktontwikkelingen, voortgang en inhoud van contractering, nieuwe vestigingen en initiatieven zoals het dagcentrum FORS voor jongeren en meer in het algemeen het kwaliteitsbeleid. Specifiek is gesproken over de problemen rond het vervoer van kinderen in Rotterdam en de reactie van CityKids daarop. Hierover is goed overleg tussen bestuurder en de gemeente Rotterdam, maar de RvC moet constateren dat dit probleempunt nog niet is opgelost. Voorts is specifiek aandacht besteed aan visie van de bestuurder op de lange termijn continuïteit, de werkgeversrol van de RvC en huisvesting. Zoals jaarlijks gebruikelijk is ook dit jaar een themasessie georganiseerd. In die sessie is een enthousiaste groep teamleiders in aanwezigheid van de bestuurder ingegaan op sterktes en zwaktes van hun respectievelijke onderdelen van de organisatie en op de ontwikkelingen waarvoor zij zich inzetten. De RvC heeft dit ook zelf in de richting van de teamleiders gedaan en daarmee gewerkt aan meer bekendheid met het werk van een RvC. Wij kijken met grote tevredenheid terug op deze middag die het inzicht in het functioneren van CityKids zeker heeft bevorderd.

De RvC heeft gesproken met een vertegenwoordiging van de Ondernemingsraad. De samenwerking met de bestuurder is goed en er is voldoende ruimte voor de ontwikkeling en professionalisering van de OR. Voorts hebben leden van de RvC openingen van nieuwe vestigingen bijgewoond. Daarbij is contact geweest met vertegenwoordigers van donatie-stichtingen die zich voor CityKids hebben ingezet. Een woord van grote dank in hun richting is zeer op zijn plaats. Het is indrukwekkend wat er door hen is bijgedragen en daardoor tot stand is gekomen in de nieuw geopende vestigingen.

De RvC heeft dit jaar een evaluatie gehouden van het functioneren van de RvC met behulp van een externe deskundige. Geconstateerd is dat sprake is van een effectieve en plezierige samenwerking, zowel onderling als met de bestuurder. De ontwikkeling van meerjarenbeleidsplannen heeft rust en lijn gebracht in het gesprek over nieuwe initiatieven en ontwikkelingen. Het gesprek over de lange termijn is tot stand gekomen en ingevuld. Voor de toekomst zal de RvC nader de werking van het toezicht plan bekijken. Ook is vastgesteld dat de werkgeversrol van de RvC versterkt kan worden.

De RvC heeft in 2023 met drie commissie gewerkt die allen bij elkaar zijn gekomen:

1. Auditcommissie

De auditcommissie is in 2023 tweemaal bijeengewees 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'. De standaardisering van een managementdashboard zal in 2024 worden afgerond. In het najaar van 2023 zijn de kwartaalcijfers in verband met het aanstaande vertrek van de voorzitter van de auditcommissie in de voltallige RvC besproken. In het najaar van 2023 is besloten om het aantal jaarlijkse bijeenkomsten van de auditcommissie te beperken tot twee, een voor de bespreking van de conceptjaarstukken in april/mei en een voor de bespreking van de conceptbegroting in november. De tussentijdse financiële rapportages zullen in de voltallige RvC aan de orde komen.

2. Kwaliteitscommissie

In deze commissie zijn de mogelijkheden verkend om kwaliteit van de geleverde zorg in beeld te brengen zonder een enorme administratieve last te veroorzaken. Inhoudelijk heeft de commissie vertrouwen in het ontworpen kwaliteitssysteem. Met behulp van gerichte ICT zal informatie uit de systemen getrokken moeten worden om hier rapportages over te ontvangen. Ook is stilgestaan bij de meldingen over incidenten. Deze hebben veelal betrekking op kleine ongelukjes. Ook komen regelmatig incidenten als gevolg van uitingen van agressie bij kinderen voor en is gesproken over de wijze waarop CityKids daarmee omgaat.

3. Remuneratiecommissie

De commissie heeft met de bestuurder gesproken over haar beleid en implementatie daarvan. Ook is aandacht geschonken aan vervangingsafspraken en continuïteit van besturing op langere termijn. De beloning conform WNT is besproken alsmede de mogelijkheid van een dividend over 2023. Voorts is door de RvC tweemaal een Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) bijgewoond waarin verantwoording is afgelegd over het door de RvC gevoerde beleid en zijn jaarrekening en dividendbesluit vastgesteld. Ook de benoeming van de heer Wieleman in de vacature die per 1 januari 2024 ontstaat als gevolg van het vertrek van de heer Halfhuid is door de AvA afgerond.

Afsluitend

De RvC ziet hoe CityKids zich in hoog tempo blijft ontwikkelen en daaraan vorm weet te geven. Het enthousiasme van de medewerkers en de betrokkenheid bij de doelgroep zijn hoog. Het is een prestatie van alle betrokkenen bij CityKids dat een zo positieve en constructieve werksfeer is gecreëerd. Dat kenmerkt de organisatie en legt een mooie basis voor de toekomst. Langs deze weg wil de RvC iedereen bedanken voor de geleverde inzet bij CityKids en haar doelgroepen.

P.H. Draaisma
Voorzitter RvC

3. Uitgangspunten van de verslaglegging

Uitgangspunt is het jaarplan 2023, 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 6 tot 14 jaar bij het Ontdekkingscentrum
- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor de Gezinsondersteuning
- Jeugdigen van 12 tot 18 jaar voor dagbesteding
- Jongvolwassenen van 16 tot 25 jaar voor beschermd en begeleid wonen en dagbesteding.

In ontwikkeling is de zorg voor:

- Uitbreiding van het aanbod voor begeleid wonen
- Uitbreiding van de doelgroep van Gezinsondersteuning
- Uitbreiding van de doelgroep van Diagnostiek
- 24 uren intensieve kindzorg inclusief logeren

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
- Centrum Dagbesteding FORS
 - Dagbesteding

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 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.

4.5. 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.

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	<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 Kade Oostkade 18, 3201 AM Spijkenisse • 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	<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
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	2023	2022
Jeugdwet	€ 12.385.558	€ 7.493.316
WLZ	€ 1.160.765	€ 1.046.685
ZVW	€ 87.478	€ 44.301
Overig	€ 101.146	€ 29.510
Totaal	€ 13.734.947	€ 8.613.812

CityKids Den Haag Omzet per financieringsstroom	2023	2022
Jeugdwet	€ 4.531.153	€ 3.889.156
WLZ	€ 275.749	€ 153.824
ZVW	€ 141.429	€ 75.464
Overig	€ 636	€ -4.367
Totaal	€ 4.948,967	€ 4.114.076

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 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 verpleegkundige 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 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 27 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 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. In 2023 is het verzuim bij CityKids ten opzichte van 2022 gedaald. Het langdurig verzuim deels voortkomend uit de COVID-19 periode is sterk afgenomen. Het verzuimpercentage bij CityKids Rotterdam bedraagt 6,2% en bij CityKids Den Haag bedraagt dit 4,2%. Het landelijk gemiddelde bedraagt 6,5 voor de Jeugdzorg (2022: 7,3 - bron: CBS cijfers Jeugdzorg).

Deskundigheidsbevordering

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 2023 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.

Stagiaires

CityKids biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2023 hebben ruim 100 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids, waarbij er 10% uit het wo kwamen, 50% uit het hbo en 40% 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 Social Work 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 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 zijn in 2023 gestart i.s.m. het Albeda, en kennen een vervolg in 2024. Doel is om binnen elke locatie minimaal 2 beoordelaars te hebben.
- Trainingen stagebegeleiding (toepassing en uitvoering) starten in eerste kwartaal 2024.
- Er is een pilot kick-off geweest voor stagiaires binnen de regio Haaglanden, om te zien of dit voor de verschillende stagiaires en voor ons van meerwaarde zou zijn. Na deze kick-off bleek de behoefte groot te zijn en het werd erg gewaardeerd door de betrokkenen. Besloten is daarom om in het derde kwartaal 2024 te starten met een CityKids brede kick-off in elke regio.

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 financiële redenen en om meer stabiliteit en rust op de werkvloer.

Door goede werving, publiciteit en naamsbekendheid in de verschillende regio's wilden we meer medewerkers aantrekken, echter dit bleek niet voldoende en er is in het derde kwartaal van 2023 besloten om ook te onderzoeken of CityKids i.s.m. een onderwijsorganisatie binnen het mbo kon zorgen voor een eigen 'kweekvijver' van nieuw personeel. (BBL studenten). De start en een verdere ontwikkeling, ook met het hbo, zal vanuit dit onderzoek in 2024 een vervolg krijgen.

Personeelsgegevens CityKids Rotterdam

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTE (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
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
2023	76	62	14
2022	80	60	20
2021	69	30	39

Leeftijdsopbouw medewerkers per einde jaar

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

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

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

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

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

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

Personeelsgegevens CityKids Den Haag

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
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
2023	31	18	13
2022	19	31	-13
2021	29	21	8

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

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

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

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

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

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

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

4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het verslagjaar hebben in totaal 593 (2022: 408) cliënten zorg ontvangen.

De groei van de cliënten is gerealiseerd door de opening van de locatie De Kade in Spijkenisse, autonome groei bij de locatie De Componist in Capelle aan den IJssel en verbetering van de bezetting. 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	206	169	90	285
ZVW	3	4	3	4
WLZ	18	8	7	19
Totaal	227	181	100	308

CityKids Den Haag	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	119	42	38	123
ZVW	5	10	7	8
WLZ	4	5	2	7
Totaal	128	57	47	138

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 2023 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 Integrale KindZorg (BINKZ), Kind en Ziekenhuis, Stichting PAL Kinderpalliatieve zorg, Netwerk Integrale Kindzorg (NIK), BuitenGewoon Haaglanden, Jeugdbescherming, FACT-team, Platform Jonge Kind Delft, SKJ, NVO, 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.

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 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

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 het jaar 2023 was voor de ondernemingsraad een bewogen jaar, zo hebben wij afscheid moeten nemen van vijf van onze OR-collega's. Daarentegen hebben wij ons team wel weer kunnen versterken met een nieuw lid. Sinds november 2023 maakt zij deel uit van de OR. De OR bestaat nu vijf leden.

De ondernemingsraad heeft in het jaar 2023 advies mogen geven over een aantal onderwerpen. Het scholingsplan was er één van. Jaarlijks wordt er door CityKids een scholingsplan voor het komende jaar opgesteld. De volgende scholingen stonden op de planning. De OR heeft hiermee ingestemd.

- Workshop epilepsie/peg
- Workshop persoonlijke hygiëne
- Workshop timemanagement
- Workshop gesprekstechnieken door een gezinsondersteuner
- Workshop verdieping Geef me de 5
- Workshop verdieping ABA
- Workshop diagnostiek
- Teambuildingssessie per locatie

Over de volgende punten die beschreven staan in de personeelsgids werd instemming gevraagd. Met wat aanpassingen heeft ook de OR met onderstaande punten ingestemd.

- Protocol bijzondere gebeurtenissen (voorheen lief en leed budget)
- Ouderschapsverlof (naleving cao en wetgeving)
- BHV (naleving cao)
- Verzuimbeleid: Praktijkondersteuner Bedrijfsarts
- Waarnemingsvergoeding (naleving cao Jeugdzorg)
- Geschenken en andere beloningen
- Beleid bedrijfskleding
- Voor de cao Gehandicaptenzorg een extra toevoeging:
- Rooster pastorie en de basisdiensten.

De ondernemingsraad hoopt ook weer in het jaar 2024 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 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 2023 heeft de ouderraad van CityKids Rotterdam, door omstandigheden, helaas niet kunnen vergaderen. De ouderraad van CityKids Den Haag heeft 5 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 2023 is deze drie keer verschenen, in april, juli en oktober. Wanneer er vragen zijn over beleidszaken, wordt dit altijd vanuit de directie aan de ouderraad 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. Om deze reden hebben we dan ook in 2023 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 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 2023 maandelijks bijeen geweest. In de bijeenkomsten komen diverse onderwerpen voorbij zoals: kwaliteit van zorg, wonen, beleid en huisregels. De cliënten geven aan dat fijn is dat het team weer volledig is. Er wordt meer met ze overlegd over de toekomst.

De huisregels binnen De Pastorie werden in 2022 nogal eens als lastig ervaren. In 2023 ging dat een stuk beter en hielden bewoners zich goed aan de afspraken. Bewoners hebben er nog steeds moeite mee als eerlijk vermeld wordt dat dingen niet kunnen, maar ze zijn wel blij met deze openheid. De uitstroom was fors in 2023, 6 jongeren stroomden uit. Gelukkig kwamen er weer 2 nieuwe bewoners bij. Voor 2024 staan er al weer nieuwe bewoners te wachten tot zij hun kamer kunnen betreden!

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 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.

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

- Gemeente Rotterdam heeft de aanbesteding voor de Jeugdwet aan CityKids , als één van de partijen, gegund. Dit heeft geresulteerd in groei en een omzetting van de PGB's naar zorg in natura.
- Voor de communicatie met ouders is een ouderportaal CarenZorgt in gebruik genomen.
- De medewerkers volgen de aangeboden scholing en voldoen zo aan de registratie eisen passend bij hun functie. De aangeboden scholing wordt goed gebruikt voor het volgen van (online) scholing, passend bij de behoefte van medewerker en organisatie.
- Het cliënt tevredenheidsonderzoek is met een 8,3 afgesloten. Zeer constant in vergelijking met voorgaande jaren. (2022:8,4 en 2021: 8,3). Verbeterpunten uit het onderzoek worden opgepakt.

- Hercertificering voor de HKZ-ISO-9001 is afgesloten met een dikke 8. Certificaten zijn geldig t/m juli 2026.
- De locatie De Kade aan de Oostkade 18 te Spijkenisse is in september geopend. Op deze locatie wordt zorg binnen het ontwikkelcentrum en in het Ontdekkingscentrum vormgegeven. Tegen het einde van 2023 waren drie groepen operationeel.
- Het is gelukt om vier kinderverpleegkundigen aan ons te verbinden. Dit heeft geleid tot de eerste instroom in ons kinderzorghuis, waardoor één groep nu operationeel is.
- Het dagbestedingscentrum FORS aan de Bergsingel 203 te Rotterdam heeft in december de deuren geopend. Op locatie verzorgt de Divisie Jeugdige ontwikkelingsgerichte zorg en dagbesteding voor cliënten van 12 tot 18 jaar.
- De locatie De Pastorie is uitgebreid met 2 wooneenheden voor begeleid wonen van jongvolwassenen.
- Het expertisecentrum ontwikkelt zicht tot een volwaardig kenniscentrum en heeft de volgende ontwikkeling gerealiseerd:
 - Alle gedragswetenschappers hebben kennis en vaardigheden met betrekking tot de methodieken: Geef me de 5, ABA, LACCS en Ervaar het maar.
 - Voor elk kind ligt een behandelplan met doelen die aansluiten bij het ontwikkelingsniveau van het kind.
 - Het signaleringsplan ingebed in het zorgdossier.

6. Meten, evalueren en verbeteren

6.1. Kwaliteitsmanagement

Meten, analyseren en verbeteringen aanbrengen is de kern van kwaliteitsmanagement. Daarnaast is kwaliteitsmanagement ook teamwork. Alleen als iedereen zich inzet 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.

Het doorlopende verbeterproces zorgt voor een hoge kwaliteit en een structurele verbetering van de prestaties. 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. De **PDCA-cyclus** is hierbij ons uitgangspunt. Kortom; we meten, analyseren en verbeteren het gehele jaar door.

Er is door alle lagen van de organisatie hard gewerkt om de beleidsstukken en processen op orde te hebben zodat ons **kwaliteitsmanagementsysteem** (KMS), ook in 2023 voldeed aan de HKZ-normen en we de **HKZ-audit** weer met een positief gevolg hebben kunnen afronden. Voor het **digitale kwaliteitshandboek** (Q-link) zijn nieuwe beleidsstukken en processen ontwikkeld of bestaande beleidstukken/processen van een update voorzien en vervolgens planmatig doorgevoerd binnen de organisatie. Input voor het formuleren en verbeteren van beleid en werkprocessen kwam in 2023 o.a. uit cliënttevredenheidsonderzoeken, (interne audits, klachten, kwaliteitsregistraties, risico-inventarisaties en externe wet- en regelgeving.

6.2. Cliëntniveau

Om onze zorgverlening te verbeteren, is het evalueren van de zorgverlening op cliëntniveau belangrijk. 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/aandachtspunten voor ons hebben. In 2023 zijn de **halfjaarlijkse tevredenheidslijsten** gedigitaliseerd zodat het voor ouders/verzorgers makkelijker in te vullen is en de resultaten door de coördinator kwaliteit, preventie en scholing sneller kunnen worden verwerkt in kwartaalrapportages voor het MT. Uit de rapportages kwam naar voren dat ouders/verzorgers tevreden waren over de geleverde zorg (cliënten gingen vooruit in hun ontwikkeling) en het vriendelijke personeel. Wel werd er meer aandacht gevraagd voor hygiëne op verschillende locaties. Dit heeft geleid tot het ophogen van de externe schoonmaak op alle locaties naar 5 dagen per week en het opstellen van een e-learning en workshop 'persoonlijke hygiëne en infectiepreventie'.

Naast verbeterpunten kunnen (ouders/verzorgers van) cliënten ook een individuele klacht hebben over de zorgverlening. Een aanbeveling uit 2022 was om het klachtenformulier te digitaliseren en de **klachtenregeling** opnieuw te bekijken en waar nodig aan te passen en te verhelderen opdat ouders sneller en makkelijker een klacht kunnen indienen. Dit is medio 2023 gerealiseerd.

In 2023 zijn in totaal 46 klachten ontvangen:

- 3 officiële klachten | afhandeling door Geschillencommissie EZa, externe klachtencommissie of externe klachtenfunctionaris
- 14 formele klachten | afhandeling door directie/interne klachtenfunctionaris
- 29 informele klachten | afhandeling door medewerkers zelf

De klachten hadden betrekking op o.a. het vervoer, het pedagogisch handelen van medewerkers, geluids- en parkeeroverlast, communicatie en wisselingen van het personeel. Indien nodig zijn er inventies ingezet, verbetermaatregelen genomen of aanbevelingen gedaan.

6.3. Procesniveau

Door evaluaties, signalen van cliënten en de registratie van uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken is CityKids in staat de uitkomsten op zowel individueel cliëntniveau als op cliëntgroep-niveau te analyseren. Vanuit die analyses kan een noodzaak voor verbetering van de processen blijken. Dit is de verbetercyclus op primair procesniveau. Belangrijk binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem is het om daarnaast interne afwijkingen, incidenten en (bijna) ongevallen te signaleren en te registreren (**kwaliteitsregistraties** in Q-Base) zodat we hier goed overzicht op houden. Voor een geconstateerde afwijking die kritisch en risicovol is voor het proces, worden vervolgens verbetermaatregelen genomen. Per kwartaal wordt er door de coördinator kwaliteit, preventie en scholing een rapportage van alle cliënt-meldingen (o.a. valincidenten, medicatiefouten en agressiemeldingen) opgesteld voor het MT. Nieuw in 2023 was dat deze rapportage ook door het expertisecentrum van opmerkingen werd voorzien zodat eventuele verbeterpunten nog sneller CityKids-breed konden worden gesignaleerd en doorgevoerd. Het beleid kwaliteitsregistraties is daarnaast van een update voorzien. De afhandeling van alle registraties en wie waar verantwoordelijk voor is, is nu duidelijker omschreven. In de instructie is tevens meer informatie toegevoegd over het maken van MIC-meldingen omdat hier vraag naar was vanuit de organisatie.

6.4. Organisatieniveau

Een specifieke methode van onderzoek naar de doeltreffendheid en doelmatigheid van ons kwaliteitsmanagementsysteem op organisatieniveau is de **interne audit**. De interne audit is een krachtig instrument voor CityKids om te zien of dingen in de praktijk werken zoals het in het beleid is vastgelegd. Daarnaast worden mogelijkheden voor verbeteringen gesignaleerd en vastgelegd. In 2023 heeft de coördinator kwaliteit, preventie en scholing op elke locatie een interne audit gehouden m.b.t. het zorgproces, het zorgdossier en de locatieveiligheid (primair proces). Daarnaast zijn er interne audits gehouden m.b.t. de secundaire processen zoals HR en indicatiebeheer.

Naast het houden van interne audits is CityKids verplicht om ervaringen en waarderingen te meten van cliënten (cliënttevredenheidsonderzoek) en medewerkers (medewerkerstevredenheidsonderzoek). Ook moet er met leveranciers/samenwerkingspartners worden geëvalueerd (leveranciersbeoordeling). Belangrijk is ook om de risico's te inventariseren.

In 2023 is de **algemene cliënttevredenheid** gemeten door middel van het afnemen van twee externe cliënttevredenheidsonderzoeken, KTO en de PREM Kindzorg. Mei Marketing & Research heeft beide onderzoeken voor CityKids uitgevoerd. Ouders, verzorgers en bewoners konden de vragenlijsten anoniem invullen.

Belangrijkste conclusies KTO:

- In totaal zijn er 177 vragenlijsten ingevuld (van de 431 benaderde cliënten).
- De cliënten zijn erg tevreden, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,3.
- Als de resultaten worden vergeleken met voorgaande onderzoeken dan blijft de cliënttevredenheid zeer constant: 8.3 (2019), 8,4 (2021).

Belangrijkste conclusies PREM kindzorg:

- In totaal zijn er 6 vragenlijsten ingevuld (van de 9 benaderde cliënten)
- Over het algemeen zijn de cliënten tevreden (score van 6 of hoger).
- Als de resultaten worden vergeleken met voorgaande onderzoeken dan scoren we constant. Ook in voorgaande onderzoeken (2021 en 2022) scoorden we een 6 of hoger.

Wat kan er volgens (ouders/verzorgers van) cliënten beter in de zorgverlening?

- *Communicatie en informatievoorziening vanuit CityKids*
- *Hygiëne op locatie*
- *Vervoersplanning*
- Waar zijn (ouders/verzorgers van) cliënten zeer tevreden over in de zorg aan hun kind?
 - *Ontwikkeling en aandacht voor het kind*

Om de 3 jaar wordt er een **medewerkers tevredenheidsonderzoek** gehouden. Dat betekent dat het onderzoek weer in 2024 zal plaatsvinden.

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 2023 had CityKids in totaal 153 A- en B-leveranciers. Uit deze selectie zijn steekproefsgewijs 5 A-leveranciers en 5 B-leveranciers beoordeeld. Alle leveranciersbeoordelingen werden met een score van 16 punten of hoger beoordeeld. CityKids is dus tevreden met de inkoop van deze producten en diensten en zal de relatie op dezelfde voet voortzetten. Het valt wel op dat er veel leveranciers zijn. Soms zijn er zelfs meerdere leveranciers voor dezelfde producten of diensten. Het doel is daarom om in 2024 het aantal leveranciers terug te brengen en dan met name te kijken naar de diensten die we inkopen zodat we tijd kunnen besparen en eventuele prijsafspraken kunnen maken met de overgebleven leveranciers.

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 2023 is locatie De Kade in Spijkenisse aan deze RI&E toegevoegd. Naast de algemene RI&E beschikt CityKids ook over een RI&E zorgprocessen. Deze is in 2023 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.

In 2023 is er beleid opgesteld met betrekking tot het leveren van **veilige zorg** aan cliënten. Naast dat dit document de veiligheid van de cliënt waarborgt, geeft het ook de medewerkers de mogelijkheid om op een voor hun zo veilig mogelijke manier zorg te kunnen verlenen aan de cliënt.

CityKids ziet graag dat alle cliënten zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. **Onvrijwillige zorg** moet daarom zoveel mogelijk worden voorkomen. Om medewerkers nog beter te ondersteunen in de mogelijkheden om een cliënt tot zijn recht te laten komen en aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de cliënt, is het beleid hierover in 2023 van een update voorzien.

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 2023 is de scholing voor medewerkers hierover dan ook gecontinueerd en daarnaast is het protocol van een update voorzien en is er een meldteam opgezet om medewerkers te voorzien van advies in het doorlopen van de stappen van de Meldcode.

In 2023 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 niet met één van onze medewerkers te kunnen praten. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon helpt hen dan verder.

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 sinds 2023 meer aandacht besteed aan de **gedragscode** en het **protocol ongewenst gedrag**. Medewerkers kunnen ook contact opnemen met de **externe vertrouwenspersoon**, Hanna Bakker. In het afgelopen jaar heeft de vertrouwenspersoon met 7 medewerkers contact gehad. Deze medewerkers hadden onder andere vragen die verband hielden met hun werkzaamheden en vragen rondom arbeidsverhoudingen. Vooral in een tijd waarin veel en vaak gesproken wordt over omgangsvormen op het werk en veilige werksituaties is het belangrijk dat de interne vertrouwenspersoon zichtbaar is in de organisatie en dat medewerkers weten wat de vertrouwenspersoon voor hen kan betekenen. Voor 2024 wordt er daarom meer prioriteit gegeven aan zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon door onder andere het opnemen van een introductiefilm en het aanschuiven van de vertrouwenspersoon bij vergaderingen.

Veiligheid gaat ook over het **zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens (AVG)**. Het is van belang dat medewerkers zich bewust zijn van de privacy gevoeligheid van de gegevens die we verwerken. In 2023 is

daarom beleid opgesteld met betrekking tot het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige gegevens. Daarnaast heeft CityKids sinds begin 2023 een actief datalekregister. In dit register bewaart CityKids alle informatie over de verschillende datalekken die zich hebben voorgedaan. In 2023 zijn er 9 datalekken genoteerd in het register, waarvan 1 incident is doorgegeven aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

CityKids beschikt over een calamiteitenbeleid en voor elke locatie is er **ontruimings- en calamiteitenplan** opgesteld. Jaarlijks vindt er een ontruimingsoefening plaats en aan de hand van de uitkomsten van de oefeningen worden de plannen bijgesteld. Voor nieuw geopende locaties zoals de locatie De Kade en het dagbestedingscentrum FORS zijn de eerste ontruimings- en calamiteitenplannen in 2023 opgesteld. Het calamiteitenbeleid is in 2023 van een update voorzien en uitgebreid met een hoofdstuk rondom crisiscommunicatie.

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 2024.

CityKids verwacht dat in 2024 de arbeidsmarkt gespannen zal blijven. Om in deze markt succesvol te zijn, wordt blijvend geïnvesteerd in de werving, selectie, onboarding, en ontwikkeling van medewerkers. Ook in 2024 verwachten wij wederom een positief resultaat te realiseren. Het jaar 2024 zien wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!