



Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2020

**City Kids Rotterdam B.V.
City Kids Den Haag B.V.**

Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder.....	3
1.1. Raad van Commissarissen CityKids.....	5
2. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	8
3. Profiel van de organisatie.....	8
3.1. Profiel en structuur.....	8
3.2. Missie.....	9
3.3. Visie.....	9
3.4. Kernwaarden.....	9
3.5. Bedrijfsfilosofie.....	10
3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie.....	10
3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep.....	11
3.7.1. Productie.....	11
3.7.2. Medewerkers.....	11
3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep.....	15
3.8. Belanghebbenden.....	15
4. Governance.....	17
4.1. Rechtsvorm.....	17
4.2. Raad van Bestuur.....	17
4.3. Raad van Commissarissen.....	17
4.4. Corporate governance.....	18
4.5. Ondernemingsraad.....	18
4.7. Cliëntenraad.....	19
4.7. Bedrijfsvoering.....	19
5. Beleid, inspanningen en prestaties.....	21
5.1. Beleid.....	21
5.2. Algemeen kwaliteitsbeleid.....	21
5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten.....	21
5.4. Veiligheid.....	22
5.5. Cliëntgerichtheid.....	23
5.6. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	23
5.7. Samenleving.....	24
6. Vooruitblik.....	25

1. Voorwoord Bestuurder

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2020 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).

CityKids is een organisatie die naar de toekomst kijkt en zoekt naar kansen om de zorgverlening te verbeteren. CityKids geeft haar zorgprofessionals alle regelruimte die daarvoor nodig is. Dat betekent ook dat de professional de ruimte heeft om te zoeken naar samenwerkingsverbanden die bijdragen aan een betere zorgverlening. Ondernemen in de zorg verwijst in onze visie naar het ondernemen in productontwikkeling en het zoeken naar productcombinaties die aansluiten bij de wens van de cliënt. Wanneer in dit jaarverslag over cliënt gesproken wordt, dan wordt daar ook altijd onder verstaan ouders/verzorgers, broertjes en zusjes en directe omgeving.

Met het jaarverslag wil CityKids uitdrukking geven aan haar maatschappelijke positie en middels transparantie verantwoording afleggen over het gevoerde beleid en beheer. Dit jaarverslag is een formele weergave van feitelijke gegevens en beschrijft niet de passie waarmee de medewerkers hun werk uitvoeren. Het is echter wel vanwege deze passie en betrokkenheid dat de dienstverlening, geleverd door onze medewerkers, door onze cliënten met het rapportcijfer 8,3 wordt beoordeeld.

In het jaar 2019 is de voorbereiding gestart voor de realisatie van een aantal nieuwe locaties. COVID-19 heeft gezorgd voor een vertraging verbouwing. In juli zijn de locaties Blessing in Zuidland en de Uitvinders in Den Haag alsnog geopend. Het Droomhuis in Rotterdam is geopend in januari 2021. Tot onze spijt is gebleken dat de ontwikkelaar de businesscase voor de ontwikkeling van een multidisciplinair gezondheidscentrum in de Heilige Familiekerk in Rotterdam Noord niet sluitend kon krijgen en hiermee is dit project beëindigd.

De uitbraak van COVID-19 in februari 2020 heeft een enorme impact. De wereldwijde epidemie heeft tot ongekende omstandigheden geleid. Om de zorgcontinuïteit te borgen heeft CityKids een crisisteam in het leven geroepen. Hierbij staat voorop dat alle mogelijke maatregelen worden genomen om cliënten en medewerkers te beschermen en risico's zo veel mogelijk te beperken of

te mitigeren. In snel tempo zijn digitale behandelmethodes, ouderportaal, zorg op afstand ontwikkeld en is de ambulante zorg geïntensiveerd. Dit heeft veel energie en aanpassingsvermogen gevergd van de medewerkers, maar ook van ouders en cliënten. Wij zijn hiervoor dankbaar en zijn tevreden over de wijze waarop dit heeft plaatsgevonden.

De stijging van het verzuim is volledig toe te schrijven aan COVID-19. Om de zorg doorgang te laten vinden, zijn inleenkrachten ingezet en is van het vaste personeel veel flexibiliteit gevraagd

Ook financieel is 2020 een moeilijk jaar geweest. CityKids heeft beperkt gebruik kunnen maken van de COVID-19 compensatieregelingen en voor het eerst in de historie van CityKids is een verlies geleden. Door de aanwezige reserves kon dit worden opgevangen en heeft CityKids nog steeds een positief eigen vermogen.

De uitdaging voor CityKids blijft om kwalitatief goede zorg te blijven bieden tegen een acceptabel en beheerst kostenniveau. Deze kosten dienen uiteindelijk te liggen op en waar mogelijk onder het gemiddelde van het benchmarkniveau. Hierbij wil ik mijn dankbaarheid uitspreken naar alle fondsen en donateurs, met name Stichting Vrienden Van CityKids, die een bijdrage hebben geleverd om de kwaliteit van de Zorg nog verder te optimaliseren.

Langs deze weg bedanken wij al onze medewerkers, stagiaires en alle vrijwilligers voor hun toewijding en inzet in de dagelijkse zorg en behandeling. Wij bedanken ook onze cliënten en onze verwijzers voor het in ons gestelde vertrouwen. Tevens bedankt wij onze stakeholders voor het in ons gestelde vertrouwen. Wij zien 2021 met vertrouwen tegemoet. De samenleving keert langzaam terug naar "normaal" en wij zullen ons sterk blijven maken om ontwikkelkansen en zelfredzaamheid van onze cliënten te vergroten.

Maritza Russel
Directeur / Bestuurder CityKids

1.1. Raad van Commissarissen CityKids

Het jaar 2020 is een intensief jaar geweest voor de organisatie CityKids. Veel werkzaamheden en plannen moesten worden bijgesteld als gevolg van de COVID-pandemie. Plotseling was eerste prioriteit de veiligheid van medewerkers en kinderen en ging veel aandacht naar adequate maatregelen en procedures om hen te beschermen tegen besmetting en om onrust te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. Ouders kozen in een aantal gevallen voor zekerheid en hielden kinderen eerst thuis met als gevolg dalende bezettingsgraden en minder zicht op de begeleiding en ontwikkeling van de doelgroep kinderen. De Raad van Commissarissen (RvC) is trots op de inzet en toewijding waarmee de hele organisatie de uitdagingen waarmee het zich geconfronteerd zag heeft opgepakt.

De RvC bestond op het moment van het schrijven van dit verslag uit vier leden. Vorig jaar traden de heer Hans (J.M.A.) Hazenak en mevrouw Marlies M.E.N.) Mulder af als leden van de RvC in verband met het verstrijken van hun zittingstermijn. De heer P.H. Draaisma heeft het voorzitterschap van mevrouw Mulder overgenomen. Een nieuw lid is in de loop van 2020 toegetreden. In onderstaande tabel zijn tevens de huidige nevenfuncties (vanaf 2020) aangegeven:

	Actuele functie	Huidige nevenfuncties (vanaf 2020)
Peter (P.H.) Draaisma	Lid (vanaf juni 2020), voorzitter vanaf 1 januari 2021 Gepensioneerd (voorheen voorzitter Raad van Bestuur IJsselland Ziekenhuis)	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Raad van Toezicht Jeugd Bescherming Rotterdam-Rijnmond• Bestuurslid Stichting Steunfonds Jeugdbescherming Rotterdam• Voorzitter toelatingscommissie Topspecialistische Zorg en Onderzoek van het ministerie VWS/ZonMw• Lid Raad van Toezicht Park Medisch Centrum (vanaf september 2020)• Voorzitter bestuur Behoud Heilige Familiekerk• Bestuurslid Artsen Zonder Grenzen Nederland (tot juli 2020)• Lid audit committee ministerie van Economische Zaken en Klimaat (tot november 2020)• Voorzitter Stichting Heilige Familie Kerk (tot juli 2020)• Honorary Ambassador MMS Organization

Daniël (D.E.) Sikkens	Lid (vanaf december 2018), tevens lid audit committee. Zelfstandig jurist/ondernemer, DGA Sikkens Praktijk B.V. (M&A - Legal Interim)	<ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter Erasmus Alumni Club • Secretaris/penningmeester bestuur Stichting Kunstbezit Koninklijke Nedlloyd • Voorzitter bestuur RSC/RVSV Museum • Vertrouwenspersoon Klachtenregeling Stichting Rotterdamse Schoolvereniging
Waldo (W.L.) Halfhuid	Lid (vanaf oktober 2019), tevens voorzitter audit committee. Senior advisor regulatory policies ING	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht en Audit Committee Scholen in de Kunst • Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Vermogensbeheer ZZg
Marie-Lise (M.L.C.) van Veelen-Vincent	Lid (vanaf december 2018), Kinderneurochirurg ErasmusMC	Secretary, executive board van de European Society for Pediatric Neurosurgery.

De RvC heeft vorig jaar vijf maal met de bestuurder vergaderd en heeft tweemaal intern overleg gevoerd. In het overleg is uiteraard uitvoerig gesproken over de gevolgen en genomen maatregelen als gevolg van COVID voor de bedrijfsvoering van CityKids. Voorts is het Toezicht plan van de RvC besproken en vastgesteld. De jaarrekeningen en rapportage van de accountant zijn doorgenomen en een positief advies aan de AvA is uitgebracht om de jaar rekeningen vast te stellen en de bestuurder en de leden van de RvC decharge te verlenen. De begroting voor 2021 en jaarplan zijn met de bestuurder doorgenomen en vastgesteld. Meer specifiek is aandacht geschonken aan de ontwikkeling van een dashboard aan de hand waarvan de RvC overleg voert met de bestuurder over de bereikte resultaten. In 2020 is daarbij vooral gekeken naar de bedrijfsvoerings-KPI's. In 2021 zal nadere invulling worden gegeven aan kwaliteitscriteria. In de vergaderingen is daarnaast uitvoerig gesproken over de ontwikkeling van de nieuwe locaties in de Familie Kerk en de Bramantestraat in Rotterdam en Rein Lander Hoeve in Spijkenisse. Met name het besluit van de Stichting Familie Kerk dat het oorspronkelijke plan voor de verbouwing geen doorgang kon vinden omdat het financieel niet haalbaar bleek, heeft voor CityKids grote gevolgen gehad. De Pastorie is in gebruik maar de koppeling van de activiteiten daar met de geplande activiteiten in de kerk valt weg hetgeen een gezonde bedrijfsvoering bemoeilijkt. Dit vergt nadere aandacht voor een gezonde exploitatie van de Pastorie. Door CityKids is gezocht naar een alternatieve locatie voor de oorspronkelijke plannen in de kerk en heeft daartoe een locatie in de Bramantestraat in Rotterdam geopend. De verbouwing van deze locatie ligt ondanks COVID goed op schema.

Elk jaar houdt de RvC een themabijeenkomst en bezoekt daarbij een of meer locaties. In 2020 zijn de locaties Boylestraat in Den Haag en Blessing in Zuidland bezocht. Verder is overleg over de strategie gevoerd in de te ontwikkelen locatie Rein Lander Hoeve in Spijkenisse. In de strategie-

bijeenkomst zijn de plannen ten aanzien van de interne organisatiestructuur en de interne communicatie toegelicht en besproken.

De RvC heeft in besloten kring gesproken over eigen werkwijze en besloten tot de instelling van een audit committee. Ook is stilgestaan bij de wisseling in de samenstelling van de RvC. Besloten is het aantal leden op vier te houden.

Afsluitend

Dit is een moeilijk jaar voor CityKids geweest dat ook met een financieel negatief resultaat is afgesloten. De overheidsregelingen hebben CityKids zeker geholpen maar waren onvoldoende om alle gevolgen van COVID te neutraliseren. Dat heeft druk op de organisatie gezet. Het is verheugend dat ook in 2020 velen CityKids hebben gesteund. In het bijzonder wil de RvC de Stichtingen Kruimeltje en Pallieter noemen en bedanken voor hun bijdragen. De RvC wil graag zijn dank aan bestuurder en alle medewerkers uitspreken voor de wijze waarop met genoemde werkdruk is omgegaan. In het belang van de kinderen en jongeren die CityKids in zorg heeft is het uiterste gedaan om de uitdagingen het hoofd te bieden. Een mooie prestatie!

Peter Draaisma

Voorzitter RvC CityKids

2. Uitgangspunten van de verslaglegging

In het jaar 2020 is heel hard gewerkt om met name de processen binnen de organisatie verder te professionaliseren. De forse personeelsgroei, maar ook de groei in het aantal kinderen met diverse ziektebeelden en ontwikkelingsstoornissen zorgde voor een extra druk op het stroomlijnen van processen en werken met de voorgeschreven protocollen. COVID-19 heeft grote impact gehad op de groei en ontwikkeling van de organisatie. Dit heeft veel tijd en aandacht gevraagd.

Wij zijn verheugd, dat na een lang en intensief traject, de aanbesteding van de H10 gemeenten in de regio Haaglanden is gegund. In 2020 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars, de zorg op basis van is PGB toegenomen en is het aantal gemeenten waarmee wij een contract voor de zorg hebben afgesloten uitgebreid.

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

3. Profiel van de organisatie

3.1. Profiel en structuur

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

- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor het verpleegkundig kinderdagverblijf en ontwikkelcentrum
- Jongvolwassenen van 16 tot 25 jaar voor beschermd en begeleid wonen en dagbesteding.

In ontwikkeling is de zorg voor:

- Jeugdigen van 12 tot 18 jaar
- 24 uren thuiszorg
- Expertisecentrum voor diagnostiek

Wat bieden wij:

- Medische Kindzorg
 - Verpleegkundige dagopvang intensieve kindzorg
 - Medische kindzorg voor cliënten die behandeling / begeleiding op locatie ontvangen
 - Indicatiestelling PGB
 - Thuiszorg (voor cliënten van dagopvang)
- Ontwikkelcentrum
 - Behandeling groep
 - Individuele begeleiding
 - Ambulante begeleiding
 - Diagnostisch onderzoek
- Begeleid wonen
 - Wonen en begeleiding
 - Dagbesteding
- Ambulante zorg
 - Gericht op de specifieke behoefte van de cliënt in de thuissituatie
- Verkrijgen indicatiestelling voor dagbesteding
 - Verzorgen van dagbesteding
 - Verzorgen van dagbesteding voor cliënten begeleid wonen

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

3.2. Missie

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

3.3. Visie

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

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

3.4. Kernwaarden

CityKids laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

- Respectvolle benadering

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

- Individuele benadering

Ieder mens is uniek. Door middel van een deskundig en multidisciplinair team bieden wij zorg die volledig aansluit op de behoeften van elke cliënt en de ouders. Op deze manier kunnen wij de ontwikkeling van de cliënten met een zorgvraag op effectieve en efficiënte wijze ondersteunen. Ouders worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van het behandelplan en zorgplan. Daarnaast worden zij begeleidt 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 en 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. verschillende

leefgebieden/ontwikkelingsgebieden en hoe daar op een positieve manier mee kan worden omgegaan. Een positieve benadering in de communicatie en begeleiding zorgt voor een gevoel van veiligheid, vertrouwen en ruimte. Hierdoor worden cliënten met een zorgvraag gestimuleerd te groeien naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid binnen de grenzen van de beperking of ziekte. Tevens leren ze hiermee respect te hebben voor elkaar, de omgeving en zichzelf.

3.5. Bedrijfsfilosofie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen ten aanzien van mens, maatschappij en milieu is onderdeel van de identiteit van CityKids. CityKids heeft ten aanzien van deze aandachtsgebieden echter nog geen expliciet beleid ontwikkeld. CityKids heeft vanuit haar visie een uitgesproken idee van haar taak in de wereld. Het bieden van zorg met deze identiteit is bedoeld om een uitbreiding te zijn van de regionaal georganiseerde zorg. Het organiseren van de zorg op kleine locaties is een zeer bewuste keuze van de organisatie. Door deze kleinschaligheid van locaties bieden we cliënten in persoonlijk contact een veilige, helende zorgomgeving. Hierbinnen staat de zorg voor de cliënten centraal en kan het aanspreken op elkaars handelen en intercollegiale toetsing als vanzelfsprekend plaatsvinden.

Aandacht voor de natuur wordt door CityKids als steeds urgenter gezien vanwege de huidige klimaatveranderingen. CityKids is voornemens zich hier nog meer op te focussen en dit te verweven in de behandeling en begeleiding aan de cliënten. Op dit moment heeft CityKids al een eigen moestuin voor de bewoners van de Pastorie en is er veel aandacht en tijd voor het buitenspelen op alle overige locaties.

3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids
Adres Hoofdkantoor	Van Oldenbarneveltplaats 442
Postcode	3012 AP
Plaats:	Rotterdam
Telefoonnummer	010-4673105 / 070-4500987
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	Middeldijkerplein 5, 2993 DL Barendrecht Rivium Oostlaan 25-27, 2909 LL Capelle aan den IJssel Veurstraat 1, 3037 BM Rotterdam Ring 24 3214 AT Zuidland
WTZI/ AGB Code	10948 /70-705142 & 75-753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119
Naam verslag leggende rechtspersoon	City Kids Den Haag B.V.
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	Jonckbloetplein 61 -2523 AV Den Haag Renier de Graafweg 1- 2625 AD Delft
	Renier de Graafweg 1- 2625 AD Delft
Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen	070-4500987
WTZI/ AGB Code	13748 / 70-705799 & 75-753126
Nummer Kamer van Koophandel Den Haag	52173380

3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

3.7.1. Productie

Ondanks het feit dat de Corona pandemie grote invloed heeft gehad is, door de inzet van medewerkers en de doorwerking van de in 2019 ingezette groei, CityKids in 2020 er wederom in geslaagd een groei te realiseren.

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

City Kids Rotterdam Omzet per financieringsstroom	2020	2019
Jeugdwet	€ 3.958.210	€ 2.630.355
ZvW	€ 175.439	€ 520.215
WLZ	€ 593.097	€ 501.594
Continuïteitsbijdrage COVID-19	€ 197.018	€ -
Overig	€ 77.705	€ 19.190
Totaal	€ 5.001.469	€ 3.671.354

City Kids Den Haag Omzet per financieringsstroom	2020	2019
Jeugdwet	€ 2.071.427	€ 1.774.084
ZvW	€ 313.763	€ 372.032
Continuïteitsbijdrage COVID-19	€ 160.273	€ -
Overig	€ -	€ 4.250
Totaal	€ 2.545.463	€ 2.150.366

3.7.2. Medewerkers

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

- Alle medewerkers werkzaam op de ontwikkelcentra hebben een pedagogische achtergrond en beschikken over veel “kennis en kunde” ten aanzien van onze doelgroep, hebben een grote affiniteit met de doelgroep en beschikken over ervaring binnen vergelijkbare werk settings. Verder zijn medewerkers werkzaam op de ontwikkelcentra van CityKids SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.

- De kinderverpleegkundigen die werkzaam op de vroeghulp en zorg intensieve groepen van CityKids zijn allen BIG geregistreerd en worden periodiek geschoold en getoetst m.b.t. voorbehouden en risicovolle handelingen, die op dat moment relevant zijn voor de verzorging van de kinderen.
- De medewerkers voor het begeleid wonen hebben een zorgopleiding specifiek gericht op de begeleiding en van deze doelgroep.
- De medewerkers die ambulante zorg leveren hebben een specifieke opleiding voor begeleiding en ondersteuning in de thuissituatie
- Uiteraard zijn alle medewerkers ook in het bezit van een BHV of EHBO-diploma inclusief een BLS (Basic life support) diploma.

CityKids had per 31 december 2019, naast de directeur bestuurder, 129 medewerkers in dienst, overeenkomend met 103.95 fte.

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

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 waar in 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 stimuleren wij medewerkers die opleidingen te volgen die noodzakelijk zijn bij de methodieken waar wij mee werken.

Binnen CityKids beschouwen wij verzuim als een vorm van (beïnvloedbaar) gedrag. Of iemand al dan niet de keuze maakt om te verzuimen wordt, uiteraard naast de aard van de klacht, in belangrijke mate bepaald door de sociale omgeving. Het werk is een belangrijk onderdeel van deze sociale omgeving. Daarbij spelen factoren als arbeidstevredenheid, werkmotivatie en de verzuimgelegenheid een belangrijke rol bij de keuze om wel of niet te verzuimen. In 2020 is het verzuim bij CityKids sterk gestegen. De oorzaak is ziekmelding door of als gevolg van COVID-19. Ook is het langdurig verzuim toegenomen als gevolg van COVID-19. In vergelijking met de zorg sector is het verzuimpercentage bij City Kids Rotterdam lager (4.28) en bij City Kids Den Haag hoger (8.64) dan het landelijk gemiddelde voor de zorgsector (6.83 - bron: CBS). Wij streven naar een cultuur waarin het 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.

Personeelsgegevens City Kids Rotterdam

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2020	89	71,5	90	10
2019	62	51,7	96,9	3,1

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2020	49	22	27
2019	44	24	20

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2020	2019
<20	1	0
20><30	58	38
30><40	16	13
40><50	6	4
>=50	8	7

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2020	2019
Bepaalde tijd %	54	56
Onbepaalde tijd %	46	44

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2020	2019
<1	35	29
1><5	51	32
>5	3	1

Verzuimcijfers

	2020	2019
Gem aantal WN	81.15	62.43
Gem ziekverzuim %	4.28	2.44
Gem verzuimmelding freq	1.67	1.54
Gem verzuimduur dagen	5.52	5.39
Aantal verzuim dagen	1224	551
Kort verzuim % 1-7 dagen	83.94%	93.81%
Middel verzuim % 7-42 dagen	10.22%	1.03%
Lang verzuim % 42 -> dagen	5.84%	5.15%

Personeelsgegevens City Kids den Haag

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2020	40	32,45	97,5	2,5
2019	33	24,88	100	0

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2020	18	11	7
2019	33	28	13

Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2020	2019
<20	0	0
20><30	30	20
30><40	6	5
40><50	3	4
>=50	1	4

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2020	2019
Bepaalde tijd %	67,5	67,7
Onbepaalde tijd %	32,5	33,3

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2020	2019
<1	17	18
1><5	23	15
>5	0	0

Verzuimcijfers

	2020	2019
Gem aantal WN	39.12	34.89
Gem ziekverzuim %	8.64	1.33
Gem verzuimmelding freq	1.38	0.89
Gem verzuimduur dagen	9.82	4.97
Aantal verzuim dagen	1097	154
Kort verzuim % 1-7 dagen	72.22%	87.10%
Middel verzuim % 7-42 dagen	16.67%	12.9%
Lang verzuim % 42 -> dagen	11.11%	0%

3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het verslagjaar zijn in totaal 276 cliënten in zorg geweest.

De groei van de cliënten is gerealiseerd door de opening van Blessing in Zuidland en de Uitvindlers in Den Haag. Wij zien dat ouders/vertegenwoordigers van cliënten bewust voor CityKids kiezen. In het verslagjaar is relatief veel uitstroom geweest vanwege COVID-19. Dit heeft met name effect op de zorg die wordt gefinancierd vanuit de ZvW. Onderstaand het mutatieoverzicht per financieringsstroom.

City Kids Rotterdam	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	85	46	24	107
ZVW	12	-	12	0
WLZ	12	3	7	8
Totaal	109	49	43	115

City Kids Den Haag	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	54	50	21	83
ZVW	14	-	7	7
Totaal	68	50	28	90

3.8. Belanghebbenden

Het bieden van kwalitatief goede zorg en behandeling vraagt om multidisciplinaire samenwerking, zowel binnen als buiten de muren van CityKids

Het komt veelal voor dat er meerdere disciplines betrokken zijn bij een cliënt zoals fysiotherapie en logopedie. Deze disciplines komen bij ouders thuis of ouders dienen met hun kind de praktijk te bezoeken. Voor veel ouders is dit een intensieve en tijdrovende onderneming. De ouders van de cliënten bij CityKids werken vaak beiden, waardoor het lastig is deze zorg rondom een kind te plannen. CityKids heeft op verschillende locaties samenwerkingen met een logopedie- en fysiotherapiepraktijken 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. De samenwerkingen met logo- en fysiotherapiepraktijken brengen naast veel voordelen ook een aantal uitdagingen met zich mee. De financiering van deze specialistische zorg is hierbij een aandachtspunt. CityKids zou graag zien dat op alle locaties een vorm van logopedie en fysiotherapie aangeboden kan worden, al dan niet geïntegreerd in het behandelaanbod van CityKids.

Door de locaties in verschillende regio's en de verscheidenheid aan doelgroepen, heeft CityKids een divers bestand met samenwerkingsrelaties opgebouwd de afgelopen jaren. Een aantal van deze samenwerkingspartners zijn regio en locatie gebonden, waar andere samenwerkingspartners regio overstijgend zijn.

CityKids heeft samenwerkingen met de volgende partijen;

- Buitengewoon Haaglanden
CityKids is aangesloten bij het samenwerkingsverband Buitengewoon Haaglanden. De volgende partijen maken onderdeel hiervan uit: 's Heerenloo, Timon, Impegno, Yes We Can Clinics, de Vierstroom, Humanitas DMH. Binnen nu en twee jaar vraagt de H10 van aanbieders om een integraal aanbod te kunnen leveren op de doelgroep 0-18 jaar voor de hoog specialistische jeugdzorg. Dit samenwerkingsverband gaat gezamenlijk vormgeven.

Met Buiten Gewoon Haaglanden wordt op verschillende niveaus binnen de organisatie, waaronder op bestuursniveau, overlegd. Ook is er een toeleiding team opgericht waar vanuit de verschillende organisaties professionals deelnemen en met elkaar vraagstukken en complexe casuïstiek bespreken met als doel deze complexe casuïstiek vanuit een integraal aanbod vanuit Buiten Gewoon Haaglanden te kunnen bedienen.

- Erasmus MC Sophia Rotterdam
Met het Erasmus MC Sophia Rotterdam is een goed contact gerealiseerd. De kinderartsen en specialisten hebben een korte lijn met onze kinderverpleegkundigen werkzaam op de groepen van CityKids. Er worden regelmatig cliënten doorwerven vanuit het ziekenhuis naar een intensieve zorggroep van CityKids.
- Ziekenhuizen Reinier de Graaf te Delft en Juliana Kinderziekenhuis te Den Haag
Met deze ziekenhuizen is een goed contact gerealiseerd. De kinderartsen en specialisten hebben een korte lijn met onze kinderverpleegkundigen. Ze weten CityKids steeds beter te vinden.
- FACT-team
Voor de bewoners van de Pastorie met complexe psychiatrische problematiek en problemen op meerdere levensgebieden kan het FACT-team ingezet worden. Het FACT-team biedt outreachende behandeling vanuit een multidisciplinair team. Wanneer het FACT-team betrokken is bij een bewoner van CityKids wordt goed contact onderhouden en vindt er gezamenlijk overleg plaats.
- Basalt
CityKids heeft een nauwe samenwerking met Basalt. Basalt levert niet alleen hoogwaardige revalidatiezorg voor inwoners van Zuidwest-Nederland. Door te investeren in wetenschappelijk onderzoek en onderwijs werken zij ook actief mee aan de ontwikkeling van revalidatiegeneeskundige zorg. Cliënten die bij CityKids geplaatst worden zijn mogelijk ook een aantal dagdelen bij Basalt onder behandeling. Cliëntgericht sluit CityKids aan bij eventuele MDO's georganiseerd door Basalt. Tevens is er de mogelijkheid tot observeren bij Basalt door een van de (ortho)pedagogen
De samenwerking is geformaliseerd middels het tekenen van een convenant in 2018. Inmiddels heeft CityKids vanaf oktober 2018 een locatie gehuisvest in het pand van Basalt in Delft.
- Rijndam Revalidatie
CityKids heeft een nauwe samenwerking met Rijndam Revalidatie. Rijndam Revalidatie levert niet alleen hoogwaardige revalidatiezorg voor inwoners van Zuidwest-Nederland. Door te investeren in wetenschappelijk onderzoek en onderwijs werken zij ook actief mee aan de ontwikkeling van revalidatiegeneeskundige zorg. Cliënten die bij CityKids geplaatst worden zijn mogelijk ook een aantal dagdelen bij Rijndam Revalidatie onder behandeling. Cliëntgericht sluit CityKids aan bij eventuele MDO's georganiseerd door Rijndam Revalidatie. Tevens is er de mogelijkheid tot observeren bij Rijndam door een van de (ortho)pedagogen
- Kentalis
CityKids en Kentalis hebben goed contact voor collegiaal advies. Observaties worden regelmatig op de groepen van CityKids door Kentalis gedaan om te bepalen of onze cliënten doorgeplaatst kunnen worden naar de taalspraakstoornis groepen.
- De Branchevereniging voor INtegrale KindZorg - BINKZ - is in juli 2018 opgericht door de Branchevereniging Gespecialiseerde Kindzorg (VGVK) en de Branchevereniging Medische Specialistische Kindzorg Thuis (BMKT). De huidige leden hebben zich gespecialiseerd in de verpleegkundige kindzorg buiten het ziekenhuis.
- De Schavuiten
CityKids en Verpleegkundig kinderdagverblijf De Schavuiten hebben een intensieve samenwerking. Verpleegkundig kinderdagverblijf De Schavuiten biedt naast gespecialiseerde zorg voor chronisch zieke kinderen ook reguliere kinderdagopvang aan. CityKids heeft een samenwerkingsrelatie met de Schavuiten. Er vindt tussen beide organisaties intercollegiale toetsing plaats van de gestelde indicaties voor de Zorgverzekeringswet door de kinderverpleegkundigen. Indien er een indicatie intercollegiaal getoetst dient te worden vindt er overleg plaats.

- Villa ExpertCare
- Het kinderhotel Villa ExpertCare (voormalig Mappa Mondo) biedt een tijdelijke woon- of logeersomgeving voor kinderen van 0 tot 18 jaar die voortdurend intensieve verpleegkundige zorg nodig hebben. De contacten tussen CityKids en Villa ExpertCare zijn goed. Cliënten worden naar elkaar doorverwezen. Er is regelmatig overleg over doorplaatsingen en open plekken.
- Jeugdbescherming regio Rotterdam en Den Haag
De Jeugdbescherming werkt samen met ouders en het netwerk van het gezin aan een veilige opvoedsituatie, totdat de ouders de zorg weer volledig kunnen overnemen of wanneer blijkt dat een langdurige externe woonplek nodig is. Indien cliënten met een dwang of drang traject bij CityKids in zorg zijn, wordt nauw contact onderhouden met de jeugdbeschermer. Tevens vervult de jeugdbeschermer een adviserende rol naar CityKids bij vragen over drang en dwang hulpverlening. Bij vraagstukken neemt CityKids contact op met de instantie die de jeugdbeschermingsmaatregel uitvoert. CityKids onderhoudt contact met de toezienend jeugdbeschermer van de cliënt.
- CJG (Centrum Jeugd en Gezin) regio Rijnmond en regio Haaglanden
Het CJG biedt preventieve jeugdgezondheidszorg en maakt zich sterk om een integraal zorgaanbod in de wijken te kunnen aanbieden voor alle leeftijden. Daarbij wordt samengewerkt met professionals in de jeugdketen. Het CJG heeft een doorverwijzende functie richting CityKids. Er is regelmatig contact over hulpvragen van cliënten.
- Integrale Vroeghulp (IVH)
Het team van Integrale Vroeghulp verwijst cliënten door naar CityKids. Vanaf de start van CityKids is de communicatie en samenwerking met IVH professioneel en coöperatief gebleken.
- CityKids neemt intensief deel aan het Regionale netwerk kinderpalliatieve zorg in een landelijke samenwerking (Integrale Kindzorg Zuid/ West). Met deze afspraken wordt gestalte gegeven aan onderlinge samenwerking om de organisatie en kwaliteit van de zorg en de begeleiding aan gezinnen met een kind met een levensbedreigende of levensduur verkortende ziekte in de regio Zuidwest te verbeteren.
- CityKids heeft zitting in het Platform jonge kind Delft en Rotterdam.

4. Governance

4.1. Rechtsvorm

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

4.2. Raad van Bestuur.

De BV kent een één hoofdig 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 City Kids Den Haag B.V. middels Helia Holding B.V..

4.3. Raad van Commissarissen

Volgens zijn statutaire opdracht houdt de Raad van Commissarissen toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad van Commissarissen zich op het belang van de organisatie en op alle daarbij betrokkenen. De Raad van Commissarissen staat de Bestuurder met raad ter zijde 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 Ir. Hans Hazenak, Stedenbouwkundige: Voorzitter 1 januari - 30 juni
- Mevrouw drs. M.E.N. Mulder, Sociaal geograaf/ondernemer: Lid 1 jan – 30 juni, Voorzitter 1 juli – 31 december
- De heer P.H. Draaisma, Gepensioneerd: Lid 1 juli – 31 december
- De heer mr. D.E. Sikkens jurist/ondernemer: Lid 1 januari – 31 december en Lid auditcommissie
- Mevrouw dr. M.L.C. van Veelen, Kinderneurochirurg: Lid 1 januari – 31 december
- De heer W.L. Halfhuid MAAC, Senior Advisor Regulatory Policies: Lid 1 januari – 31 december en Voorzitter auditcommissie

4.4. Corporate governance

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

4.5. Ondernemingsraad

De 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 OR heeft de volgende doelstellingen opgesteld voor de komende drie jaar:

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

In het verslag is er door persoonlijke omstandigheden en uitdienst gaan verloop geweest. De OR bestaat op dit moment uit Laura van Steekelenberg (voorzitter), Euzhan Olieberg (secretaris) en Karin Verburg (lid).

In het verslagjaar heeft de OR verscheidene zaken met de directie besproken en advies gegeven. Dit betreft onder andere de volgende zaken:

- Dienstreizen werkverkeer
- Kindaantallen op de groep
- Communicatie
- Preventiemedewerker

In de kwartaal- halfjaarverslagen van de OR zijn deze zaken terug te lezen door de medewerkers.

4.7. 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 2020 heeft de ouderraad van City Kids Rotterdam 3 keer vergaderd en de ouderraad van City Kids Den Haag 2x. Vanwege COVID-19 zijn vergadering, afhankelijk van de situatie op locatie of digitaal gehouden. Onderwerpen tijdens de vergadering; wensen/behoefte van ouders, kwaliteit van zorg, interne ontwikkelingen en COVID-19. Ook vindt er informatie uitwisseling plaats en is de ouderraad om advies gevraagd over beleidsvraagstukken. De relatie tussen ouderraad en bestuurder is goed. De ouderraad en bestuurder onderschrijven dat het lastig is ouders te enthousiasmeren om zitting te nemen in de ouderraad. We zien wel een stijgende lijn in de ouderparticipatie.

Voor de bewoners van de Pastorie is een eigen bewonersraad opgericht. Alle bewoners van de Pastorie participeren hierin. Deze is in 2020 viermaal bijeengekomen. In deze bijeenkomsten is gesproken over de kwaliteit van zorg, wonen, beleid en huisregels.

4.7. Bedrijfsvoering

In het jaar 2020 heeft COVID-19 ook de bedrijfsvoering van CityKids geraakt. Er is veel tijd en aandacht besteed om op een verantwoorde wijze invulling te geven aan de zorgcontinuïteit. Er is een crisisteam ingesteld en een COVID-19 handboek opgesteld. Ook is veel aandacht gegeven aan de communicatie met (ouders van) cliënten, medewerkers en stakeholders. CityKids heeft hiervoor een communicatie adviseur aangesteld. Er is geïnvesteerd in zorg op afstand door inzet van videobellen en filmpjes ter ondersteuning van de behandeling.

Desondanks is het ons gelukt om 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.

Onderstaand een overzicht van de gestelde doelen voor 2020 en de realisatie hiervan.

Onderwerp	Soort	Doelstelling	Resultaat
Bezetting	Intern	Realiseren van 100% bezetting per groep van cliënten en personeel optimaliseren en flexibiliseren.	In 2020 is een KPI bepaald om op de bezetting te sturen. Het doel is aangescherpt: geplande bezetting 100% en gerealiseerde bezetting 90%
Pastorie	Intern	Herijking van doelgroepen dashboard voor bezetting ontwikkelen	Doelgroep is herijkt en dashboard is ontwikkeld
Groei	Intern	In de regio Haaglanden uitbreiding realiseren in Boylestraat Den Haag.	In de zomer van 2020 is locatie de Uitvinders geopend
Groei	Intern	In de regio Rijnmond ontwikkeling van de locatie Spijkenisse. Realisatie van een locatie in Zuidland (Blessing) en verkenning van een locatie in Rotterdam (Bramantestraat).	Voor de locatie Spijkenisse lopen de gesprekken met een ontwikkelaar. Blessing in Zuidland is geopend in de zomer van 2020. De opening van het Droomhuis in de Bramantestraat is door COVID-19 vertraagd, opening heeft

			plaatsgevonden in januari 2021.
Personeel	Intern	Door ontwikkeling van de WIJ Cultuur. Een communicatie deskundige wordt ingezet en met MT en TC 'ers wordt een drietal bijeenkomsten gepland. Doel bespreken van visie, beleid en afstemming van doelen. Ook zal een medewerkersplatform worden opgezet	De bijeenkomsten zijn in verband met COVID-19 niet doorgegaan. Wel is veel aandacht besteed aan de communicatie en is een intranet opgezet.
ECD	Intern	Verdere ontwikkeling van het ECD en afronding en ingebruikname medio 2020	Ingebruikname van het eerste deel, cliëntenregistratie, indicatie, planning en registratie heeft plaatsgevonden in januari 2021. Het zorgdossier volgt medio 2021
Ondersteuning primaire proces	Intern	Q-Link onderdeel maken van de dagelijkse processen van de medewerkers	Via intranet en werkoverleggen zijn medewerkers geïnformeerd over Q-link en wordt bij de opstart van een computer de webpagina automatisch geopend
CityKids Academie/opleidingen	Intern	Nieuwe medewerkers trainen, pedagogisch klimaat door ontwikkelen en opleidingsplan op basis van doelgroepen vormgeven	Het inwerkprogramma is herzien. Besloten is om nieuwe medewerkers op te leiden op de locatie waar ze gaan werken.
OR	Intern	OR professionaliseren door inzicht te geven in beleids- en besluitvorming van de CityKids	De OR heeft een opleiding gevolgd en de directie heeft in de overleggen met de OR uitleg gegeven over de beleids- en besluitvorming binnen de organisatie
Ouderraad	Extern	Eén gemeenschappelijke ouderraad voor CityKids en professionalisering.	Deze stap is nog niet gezet.
Ouder tevredenheid/ cliënt tevredenheid	Extern	Uitvoering vindt plaats in 2021	Dit is gepland voor de 2 ^e helft van 2021
Samenwerking	Extern	Verstevigen samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg in regio Haaglanden en Rijnmond	Er zijn diverse overleggen met stakeholders en partners gehouden via een teams-zoommeeting.

Naast de gestelde doelen zijn ook een aantal belangrijke projecten voor de bedrijfsvoering gerealiseerd:

- ❖ De GZ-psycholoog en orthopedagogen hebben het pedagogisch beleid doorontwikkeld en waar nodig herzien. De volgende klimaatgroepen zijn ontwikkeld
 - Structuurgroep
 - Schoolvoorbereidende groep
 - Vroeghulp groep
 - Intensieve zorggroep
 - Zelfredzaamheidsgroep

- ❖ Op basis van de klimaatgroepen zijn de benodigde kwalificaties van de in te zetten medewerkers vastgesteld en is de functiemix herzien
- ❖ Samen met onze hoofdbehandelaar / GZ psycholoog er een plan ontwikkeld en uitgevoerd om de kwaliteit van de zorgplannen te beoordelen en waar nodig te verbeteren. Hiermee kan gerichte coaching en begeleiding van de orthopedagogen worden ingezet.

5. Beleid, inspanningen en prestaties

5.1. Beleid

Het verslagjaar is te kenschetsen als een bijzonder jaar waar de organisatie stond voor grote uitdagingen. In dit jaar is veel gevraagd van onze medewerkers. Door hun grote inzet is het mogelijk geweest op een veilige en verantwoorde wijze invulling te geven aan de zorgcontinuïteit, is er gebouwd aan de organisatie en zijn de teams sterker geworden. De onderlinge sfeer is stimulerend en creatief, steeds op zoek naar nieuwe uitdagingen. Er is hard gewerkt om het kwaliteitssysteem in 2020 effectief en efficiënt te laten werken met als positief resultaat de hercertificering van het HKZ-ISO9000 Certificaat. Deze is tot juli 2023 geldig.

CityKids heeft de Kwaliteitswet Zorginstellingen als uitgangspunt genomen in de kwalitatieve vertaling van haar beleid. Zo voldoet CityKids in het verslagjaar, onder andere aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en de Wet op Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).

5.2. Algemeen kwaliteitsbeleid

In 2020 heeft CityKids ervaren dat begrippen als verantwoordelijkheid en transparantie voor organisaties binnen de zorg een zwaardere betekenis krijgen. Inspectie, Ministerie, Zorgkantoren, Waarborgfonds voor de Zorg hebben allen meegekeken naar de interne bedrijfsvoering. Het bewustzijn van de noodzaak om ook op de harde kant strak te sturen is bij alle medewerkers uitdrukkelijk aanwezig. In het huidige systeem van aanbestedingen moet de organisatie aan een reeks van voorwaarden voldoen om als volwaardige zorgaanbieder mee te kunnen blijven doen.

5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten

Bij CityKids staat de cliënt en zijn familie centraal in de zorg die wij bieden. In 2019 is er een extern cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Bureau MEI. Er komt naar voren uit het onderzoek dat de cliënten wederom zeer tevreden zijn wat tot uitdrukking komt in het gemiddelde totaalcijfer van 8,3. Beleidsmatig is vastgelegd dat het cliënttevredenheidsonderzoek een maal in de 2 jaar extern plaats vindt. Medio 2021 staat het volgende klanttevredenheidsonderzoek gepland.

De gehanteerde prestatie indicatoren zijn:

- Wachtijd tussen aanmelding en start opname
- Ondertekende zorg- en dienstverleningsovereenkomsten
- Keuzevrijheid en regie
- Vervulling van zorgwensen
- Informatieverstrekking

Wachtijd tussen aanmelding en start opname

Hierbij wordt weergegeven hoelang de gemiddelde wachtijd is tot de start van de opname en het percentage van de inschrijvingen die binnen de in de Treeknormen afgesproken marge blijft. Op

basis van wachttijden en doorlooptijden is geconstateerd dat de gemiddelde wachttijd de norm niet overschrijdt.

Ondertekende zorg- en dienstverleningsovereenkomsten

De vastgelegde toestemming van de ouders/vertegenwoordigers van de cliënt in het zorgplan kan worden gezien als het sluitstuk van het informeren van de ouders/vertegenwoordigers van de cliënt en het in samenspraak opstellen van het behandelplan. Getekende zorg- en dienstverleningsovereenkomsten vormen de basis van onze zorg en zijn in al onze cliënten zorgdossiers aanwezig.

Keuzevrijheid en regie

CityKids volgt de ter zake doende wettelijke regelingen en afspraken, in ons geval is dat de Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Met elke cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger wordt bij opname een dienstverleningsovereenkomst gesloten. Na een oriënterend- en intakegesprek, bezoek op locatie en eventuele wens van ouders voor onderzoeken vindt definitieve plaatsing plaats. In de route cliënttraject is expliciet ruimte voor de keuzevrijheid en wensen van de cliënt en zijn/haar ouders/wettelijk vertegenwoordigers. Vervolgens is de zorgsystematiek van het MKS met betrekking tot keuzevrijheid, zorgbehoefte en regie een wezenlijk instrument. Cliënten en ouders/wettelijk vertegenwoordigers participeren bij belangrijke besprekingen. Het vermogen om eigen keuzes te maken komt in deze besprekingen naar voren. Er wordt gezocht naar de mogelijkheden en de mate waarin de cliënt zelf regie kan voeren, in relatie tot de daarbij gewenste of noodzakelijke ondersteuning. Ouders/wettelijk vertegenwoordigers worden maximaal betrokken bij het beleid om te komen tot ontwikkeling. Uitgangspunt is dat de zorg niet wordt overgenomen maar gedeeld. Deze visie wordt ondersteund door onze Visie op zorg.

Informatieverstrekking

In het verslagjaar is een ouderportaal gebouwd. Hiermee is de communicatie met (ouders van) cliënten verbeterd en kan er sneller worden gecommuniceerd. Periodiek wordt de content van website geactualiseerd. Dit heeft geleid tot een betere informatievoorziening aan ouders vertegenwoordiger, cliënten, en stakeholders. Breed is ingezet op social media kanalen. De facebookpagina van CityKids wordt drukbezocht en het aantal volgers groeit gestaag.

5.4. Veiligheid

Klachten, toegankelijkheid en veiligheid

De kwaliteit van de zorg bij CityKids wordt ook zichtbaar gemaakt in de beschrijving van het aantal klachten, de toegankelijkheid en de veiligheid van de zorg.

Cliënten kunnen bij CityKids gebruik maken van de interne klachtenregeling, waarnaar in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt verwezen. Er is een duidelijke brochure.

Er zijn in het verslagjaar geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie.

Toegankelijkheid

CityKids is een kleine instelling; Veel vragen naar zorg en behandeling komen vanuit stichting MEE, centra voor Jeugd en gezin, wijkteams, kinderartsen en andere verwijzers als mede van ouders die op zoek zijn naar passende zorg voor hun kinderen. Maar ook collega-zorgaanbieders doen een beroep op ons zorgaanbod met name waar het gaat om opvang voor kinderen als logisch vervolg op verblijf in een kinder- of jeugdinstelling. Als het gaat om een plaatsing binnen het ontwikkelcentrum komen verwijzingen vanuit samenwerkende ketenpartners.

Door het instellen van wijkteams worden er steeds vaker kinderen doorverwezen na een indicatie

vanuit het wijkteam. De relatie met de wijkteams is optimaal omdat CityKids één van de weinige aanbieders in het werkgebied is die zowel verpleegkundige zorg als ontwikkelingsgerichte zorg (behandeling groep) levert. CityKids heeft in het verslagjaar geen wachtlijst gehanteerd en is altijd bereid mee te denken hoe en waar de (verpleegkundige) zorg en behandeling het beste geleverd kan worden. Regelmatig is er vanuit ouders en verwijzers vraag naar logeeropvang/24 uren zorg voor de doelgroep 0-12 jaar, maar dit wordt vooralsnog niet geboden.

Bij CityKids kunnen de kinderen uitstromen naar regulier onderwijs, speciaal onderwijs, een vorm van dagbesteding of een ander kinderdagcentrum. Bij kinderen die uitstromen richting het onderwijs wordt door CityKids in Rotterdam contact gezocht met het PPO-team (Passend Primair Onderwijs), het Samenwerkingsverband Capelle aan den IJssel o Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH). Gezamenlijk wordt er met CityKids, het PPO-team/Samenwerkingsverband en ouders gezocht naar een vorm van onderwijs passend bij de wensen en behoeften van het kind. Wanneer de kinderen bij CityKids een leeftijd van 12 jaar bereikt hebben en enige vorm van onderwijs wegens de beperking van het kind niet mogelijk is, zal CityKids ouders begeleiden in de keuze voor een vervolgplek bij een ander kinderdagcentrum. CityKids heeft de mogelijkheden onderzocht om ook aan de doelgroep van 12-18 jaar zorg te gaan leveren. Hierbij zijn een geschikte locatie en expertise heel belangrijk.

Veiligheid

De indicatoren voor veiligheid van cliënten zijn:

- onveiligheid door het ontbreken van informatie
- incidenten in de cliëntenzorg

In het kader van de wettelijke verplichting in de arbeidsomstandighedenwet worden incidenten, ongevallen en bijna ongevallen gemeld via het digitaal Melding Afwijking Medewerker-formulier bij de kwaliteitsmanager. De kwaliteitsmanager registreert en adviseert de directeur betreffende fouten, (bijna) ongevallen en risicovolle situaties die zowel op de medewerker, stagiairs, vrijwilligers en derden betrekking heeft. Ongevallen en risicovolle situaties die betrekking hebben op de cliënten, worden gemeld middels een Melding Incidenten Cliënten (MIC) formulier. In het verslagjaar waren er een aantal MIC-meldingen betreffende vallen, agressie en struikelen van cliënten, op welke acties zijn ondernomen door de kwaliteitsmanager en de Operationeel Manager.

5.5. Cliëntgerichtheid

Bij CityKids is een Ouderraad. We hebben besloten dat de term cliëntenraad vervangen zal worden door ouderraad. Het zijn binnen onze doelgroep (als gevolg van de beperkingen van de kinderen) voor bijna alle cliënten de ouders/verzorgers van de kinderen die de zorg evalueren. Een belangrijk aandachtspunt van ouders is de vervoersregeling voor de kinderen. Ouders zijn niet altijd tevreden over de ophaal en thuiskomst tijden en de communicatie hieromheen. CityKids doet er alles aan om dit te optimaliseren en routes zo efficiënt mogelijk samen te stellen. Door locaties te openen in de wijk dicht bij het gezin, zullen reistijden aanzienlijk worden verkort. CityKids kan hier alleen direct aandacht aangeven voor de cliënten die door CityKids zelf worden vervoerd. Voor de overige cliënten kunnen we dit alleen aangeven bij de externe vervoerder.

5.6. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers

CityKids heeft een stabiel, goed functionerend, betrokken en zeer bekwaam team van medewerkers. CityKids draagt zorg voor de randvoorwaarden, middelen en mogelijkheden, waardoor de medewerkers hun werkzaamheden optimaal en verantwoordelijk kunnen verrichten. CityKids is een kleine organisatie, waarbij er in een hecht team wordt samengewerkt. Er is intensief contact tussen de medewerkers onderling. Het afgelopen jaar is wederom hard gewerkt

aan de werving en selectie van orthopedagogen, pedagogen en kinderverpleegkundigen. Verder wordt er veel geïnvesteerd in trainingen en opleidingen. Door COVID-19 zijn een aantal trainingen verplaatst of uitgesteld. Er is een driejarig opleidingsplan vastgesteld en waar van toepassing zijn de opleidingen gekoppeld aan de vaste methodieken op de behandelgroepen. Deze aangeboden opleidingen leveren SKJ punten op voor de medewerkers.

Contact blijven houden tussen het management en de medewerkers in alle lagen van de organisatie is een pijler waaraan wij in het verslagjaar inhoud hebben gegeven door de ontwikkeling van een intranet. Door COVID-19 heeft de jaarlijkse strategie dag helaas geen doorgang kunnen vinden. Naast de ondernemingsraad is er een vertrouwenspersoon aan CityKids verbonden. De vertrouwenspersoon van CityKids is Mevrouw H. Bakker. In het verslagjaar is er tweemaal gebruik gemaakt.

5.7. Samenleving

Maatschappelijk verantwoord ondernemen ten aanzien van mensen, maatschappij en milieu is onderdeel van de identiteit van CityKids.

CityKids Rotterdam heeft ten aanzien van deze aandachtsgebieden echter nog geen expliciet beleid ontwikkeld. Toch heeft zij 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. Zo bieden we cliënten in persoonlijk contact een veilige, helende zorgomgeving, waarbinnen het aanspreken op elkaars handelen en intercollegiale toetsing als vanzelfsprekend kan plaats vinden.

Aandacht voor de natuur is een essentieel onderdeel in de behandeling. Zo hebben we een eigen moestuin voor de bewoners op de Pastorie en is er veel aandacht en tijd voor het buitenspelen op alle overige locaties.

6. Vooruitblik

In dit maatschappelijk verslag hebben wij u op de hoogte gebracht van de zorg en behandeling die CityKids in het verslagjaar aan haar cliënten geboden heeft. Zorg die in nauwe samenwerking met elkaar gerealiseerd is door zowel 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 dusdanig ingericht hebben dat zo optimaal mogelijk de zorg en dienstverlening aan de cliënten en hun ouders geboden en indien nodig bijgesteld wordt. Onze beleidsvoornemens en ambities voor de toekomst zijn kort samengevat.

Voor het jaar 2021 zijn de volgende interne- en externe kwaliteitsdoelen opgesteld. Tevens zijn er een aantal overige doelstellingen beschreven. De geformuleerde doelstellingen zijn SMART weergegeven. De volgende doelstellingen heeft CityKids zichzelf gesteld:

Onderwerp	Soort	Doelstelling
Beleid	Intern	Opstellen van Meerjarenbeleidsplan en SWOT analyse
Bezetting	Intern	Realiseren van 90% geplande bezetting per groep van cliënten
Pastorie	Intern	Instream optimaliseren en geplande bezetting van 90% realiseren
Groei	Intern	In de regio Haaglanden uitbreiding realiseren van de bestaande locatie aan de Boylestraat in Den Haag.
Groei	Intern	In de regio Rijnmond ontwikkeling van de locatie Spijkenisse. Ontwikkeling van een locatie in Hellevoetsluis medio 2021 en ontwikkeling van een locatie in Friesland (Gemeente Sneek)
Personeel	Intern	De bezetting van medewerkers per groep locatie realiseren van 1 senior pedagoog en 1 medior/junior pedagoog
ECD	Intern	Verdere ontwikkeling van het ECD en afronding en ingebruikname medio 2021
Ondersteuning primaire proces	Intern	In Q-Link ook de ondersteunende processen in protocollen vastleggen, zoals facilitair, huisvesting en administratieve processen
Opleidingen	Intern	Nieuwe medewerkers trainen, pedagogisch klimaat door ontwikkelen en opleidingsplan op basis van doelgroepen vormgeven
Legionella	Intern	Legionella beheersplan afronden en uitvoering geven aan beheersplan
Ouderraad	Extern	Eén gemeenschappelijke ouderraad voor CityKids en professionalisering.
Ouder tevredenheid/ cliënt tevredenheid	Extern	Uitvoering vindt plaats in 2 ^e helft 2021
Samenwerking	Extern	Verstevigen samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg in regio Haaglanden en Rijnmond

De COVID-19 gaat over van een epidemie en in een pandemie. Inmiddels hebben we leren leven met het virus en onze zorg en bedrijfsvoering daar op aangepast. Op alle locaties kunnen wij op een verantwoorde zorg leveren. Het aantal nieuwe aanmeldingen van cliënten stijgt gestaag. Dit is in lijn met de verwachtingen. Het jaar 2021 zijn wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!