



## **Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2021**

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

## Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder.....	3
1.1. Raad van Commissarissen CityKids.....	5
2. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	7
3. Profiel van de organisatie.....	7
3.1. Profiel en structuur.....	7
3.2. Missie.....	8
3.3. Visie.....	8
3.4. Kernwaarden.....	8
3.5. Bedrijfsfilosofie.....	9
3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie.....	9
3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep.....	10
3.7.1. Productie.....	10
3.7.2. Medewerkers.....	11
3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep.....	14
3.8. Belanghebbenden.....	15
4. Governance.....	18
4.1. Rechtsvorm.....	18
4.2. Raad van Bestuur.....	18
4.3. Raad van Commissarissen.....	18
4.4. Corporate governance.....	18
4.5. Ondernemingsraad.....	18
4.6. Cliëntenraad.....	20
4.7. Bedrijfsvoering.....	20
5. Beleid, inspanningen en prestaties.....	22
5.1. Beleid.....	22
5.2. Algemeen kwaliteitsbeleid.....	22
5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten.....	22
5.4. Veiligheid.....	24
5.5. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers.....	25
5.6. Samenleving.....	26
6. Vooruitblik.....	27

## 1. Voorwoord Bestuurder

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2021 en geeft in hoofdlijnen een beeld van de organisatie, het beleid en strategie van het verslagjaar en de behaalde resultaten. Daarnaast leggen wij door middel van dit jaarverslag verantwoording af aan onze stakeholders en aan de samenleving. Denk daarbij aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, zorgverzekeraars, het Ministerie van VWS en gemeenten en natuurlijk niet in de laatste plaats onze cliënten en hun ouders en familie. CityKids heeft ervoor gekozen om een gemeenschappelijk jaarverslag van CityKids Rotterdam B.V en CityKids Den Haag B.V. uit te brengen.

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

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

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

Ondernemen in de zorg verwijst in onze visie naar het ondernemen in productontwikkeling en het zoeken naar productcombinaties die aansluiten bij de wens 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 in 2021 met het rapportcijfer 8,4 is beoordeeld.

Vorig jaar dachten wij COVID-19 voor een groot deel achter ons te kunnen laten, helaas bleek niets minder waar. Ook afgelopen verslagjaar is getekend door COVID-19. De afgelopen twee jaar hebben maatschappelijk nogal een 'aardverschuiving' gehad door deze pandemie. De wereld stond op zijn kop en er is hard aan onze fundamenten geschud. We willen stil staan bij de collega's die zelf ziek zijn geworden, naasten hebben gehad die (ernstig) ziek zijn geweest en soms zelfs zijn overleden aan Corona. Wij wensen deze collega's sterkte en kracht. Ook afgelopen jaar zijn alle mogelijke maatregelen genomen om cliënten en medewerkers te beschermen en risico's zo veel mogelijk te beperken of te mitigeren. COVID-19 heeft een grote impact gehad op CityKids, onder andere door uitval van medewerkers, kinderen die thuisbleven, sluitingen en samenvoegen van groepen en allerlei andere zaken, die de dagelijks gang van zaken verstoorde.

In 2021 is het meerjarenbeleid 2021 -2026 gereedgekomen en vastgesteld. Alle locaties zijn bezocht om dit meerjarenbeleid onder de aandacht te brengen en toelichting te geven. Wij bouwen met de aanscherping van de strategie voort op de resultaten van het vorige meerjarenbeleidsplan. In dat plan lag de nadruk op groei en kwaliteitsverbetering en op de aanzet tot het creëren van een scherper profiel voor CityKids. CityKids heeft de basis op orde, de kwaliteit van zorg op peil en een gezonde financiële positie gecreëerd. Dat is een prestatie om trots op te zijn. Nu is het tijd voor een nieuwe beleidsperiode. Met de basis op orde, als uitgangspositie, zijn wij in staat een nieuwe horizon met tal van uitdagingen te verkennen. De ambitieuze doelen uit het meerjarenbeleidsplan zijn een leidraad voor het dagelijks handelen van de medewerkers binnen de gehele organisatie. Wij willen onze omgeving en onszelf inspireren met het strategieplan. Het meerjarenbeleidsplan vormt een duurzaam kader voor beslissingen die we de komende jaren nemen. Samenwerking over de grenzen van ons eigen huis is een voorwaarde voor succesvol innoveren. Onze visie op onze omgeving is groter dan onze huidige omgeving. Wij willen CityKids sterker verbinden met deze omgeving en beter doorgeven aan volgende generaties. Wij willen grensverleggend beter worden.

In 2021 hebben we leren leven met COVID-19 en zijn wij in staat geweest ons bedrijfsmodel hierop aan te passen. Dit heeft ervoor gezorgd dat in 2021 een gezond resultaat is gerealiseerd. De krapte op de arbeidsmarkt raakt ook CityKids. Dit leidt tot moeilijk te vervullen vacatures en legt druk op de personeelskosten. 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.

Het was een onrustig jaar en we hebben veel moeten improviseren en incasseren. Ook van alle medewerkers is daardoor het vaste arbeidspatroon vaak anders geweest. 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 bedanken wij onze stakeholders voor het in ons gestelde vertrouwen. Ook bedanken wij Stichting Vrienden van CityKids voor hetgeen zij afgelopen jaar mogelijk gemaakt hebben voor CityKids en de cliënten.

Wij zien het jaar 2022 met vertrouwen tegemoet.

Maritza Russel  
Directeur / Bestuurder CityKids

## 1.1. Raad van Commissarissen CityKids

In 2021 heeft COVID-19 een sterk bepalende invloed gehad op de bedrijfsvoering van CityKids met als gevolg een hoog ziekteverzuim en direct daarmee samenhangend forse planningsproblemen. Dit ging gepaard met een zich snel verkrappende arbeidsmarkt zodat vacatures moeilijker zijn in te vullen en gaten in de planning niet altijd konden worden opgevangen. De Raad constateert dat de organisatie flexibel heeft gereageerd op al deze uitdagingen en waar mogelijk de problemen heeft weten op te vangen. Het is voor alle betrokkenen jammer dat dit niet altijd lukte en in een aantal gevallen noodgedwongen moest worden overgegaan tot sluiting van groepen en vertraging van de opstart van nieuwe met alle nare consequenties van dien voor de kinderen en ouders.

De Raad is in 2021 vijf keer plenair bijeen geweest. Maandelijks was er contact tussen de bestuurder en de voorzitter van de Raad over ontwikkelingen en gang van zaken en waar van toepassing werd de agenda van de RvC-vergadering voorbereid. Veel aandacht in de RvC-vergaderingen is gegaan naar de planningsproblematiek en de gevolgen daarvan voor medewerkers en continuïteit van de zorg. Uiteraard is ook uitgebreid gesproken over de financiële consequenties. Een van de RvC-vergaderingen is benut voor een strategisch overleg waarbij de relatie tussen het lange termijnbeleid en de daarbij meest passende inrichting van de organisatie centraal stond. Deze bijeenkomst is tevens benut voor het bezoek van de nieuwe locatie in de Bramantestraat in Rotterdam.

Een mooi resultaat dat hier zeker gememoreerd moet worden is de beoordeling van de ouders van CityKids die zonder meer lovend genoemd mag worden. Dit is een grote prestatie gelet op de moeilijke doelgroep en iets waar de medewerkers terecht trots op zijn en ook lof voor verdienen. Het toont ook de behoefte aan de zorg die CityKids biedt.

Wij werken als Raad met twee commissies, de auditcommissie waarin het financiële reilen en zeilen centraal staat en de kwaliteitscommissie die zich zal gaan richten op het kwaliteitssysteem dat door CityKids wordt gebruikt om de gerealiseerde kwaliteit van de zorg veilig te stellen en daarop te sturen. Inmiddels heeft de auditcommissie een uitgekristalliseerde werkwijze. Financieel is 2021 met positieve cijfers afgesloten. In een zo moeilijk jaar een knappe prestatie. In het begin van het jaar kwam de liquiditeitspositie van CityKids onder druk en is een bankconvenant voor een rekening-courant krediet afgesloten. In de loop van het jaar bleek dat daar geen beroep op nodig was.

De kwaliteitscommissie is er in 2021 niet in geslaagd een start te maken maar dat is begin 2022 al wel gelukt.

In de loop van 2021 is besloten naast de audit- en kwaliteitscommissie een remuneratiecommissie in te stellen. De remuneratiecommissie zal in 2022 een aanvang maken met haar werkzaamheden.

Wij zien een groei in de kwaliteit van ons toezicht en het overleg daarover met de bestuurder. Dit beeld wordt bevestigd door de zelfevaluatie die in 2021 is uitgevoerd. Deze zelfevaluatie is intern ingevuld. De evaluatie over 2022 van het functioneren van de Raad van Commissarissen zal met behulp van een externe partij worden uitgevoerd.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen en de vermelding van de nevenfuncties is opgenomen in onderstaand overzicht:

	Actuele functie	Nevenfunctie(s) in 2021
Peter (P.H.) Draaisma	Lid vanaf juni 2020 Voorzitter sinds 1 januari 2021 tevens lid van de kwaliteitscommissie  Gepensioneerd (voorheen voorzitter Raad van Bestuur IJsselland Ziekenhuis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Voorzitter Raad van Toezicht Jeugd Bescherming Rotterdam-Rijnmond</li> <li>● Bestuurslid Stichting Steunfonds Jeugdbescherming Rotterdam</li> <li>● Voorzitter toelatingscommissie Topspecialistische Zorg en Onderzoek van het ministerie VWS/ZonMw</li> <li>● voorzitter Raad van Toezicht Park Medisch Centrum</li> <li>● Voorzitter bestuur Behoud Heilige Familiekerk</li> </ul>
Daniël (D.E.) Sikkens	Lid (vanaf december 2018), tevens lid van de auditcommissie  Zelfstandig jurist/ondernemer, DGA Sikkens Praktijk B.V. (M&A – Legal Interim)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vicevoorzitter Erasmus Alumni Club</li> <li>● Secretaris/penningmeester bestuur Stichting Kunstbezit Koninklijke Nedlloyd</li> <li>● Voorzitter bestuur RSC/RVSV Museum</li> <li>● Vertrouwenspersoon Klachtenregeling Stichting Rotterdamse Schoolvereniging</li> </ul>
Waldo (W.L.) Halfhuid	Lid (vanaf oktober 2019), tevens voorzitter van de auditcommissie.  Senior advisor regulatory policies ING	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lid Raad van Toezicht en Audit Committee Scholen in de Kunst</li> <li>● Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Vermogensbeheer ZZg</li> </ul>
Marie-Lise (M.L.C.) van Veelen-Vincent	Lid (vanaf december 2018), tevens lid van de kwaliteitscommissie  Kinderneurochirurg ErasmusMC	Secretary, executive board van de European Society for Pediatric Neurosurgery.

Graag willen wij de medewerkers voor hun grote inzet en betrokkenheid bij hun werk bedanken. Het werken in omstandigheden waarin COVID extra eisen stelt en risico's spelen waar normaal geen rekening mee gehouden wordt is zwaar en doet een groot beroep op eigen verantwoordelijkheid. De Raad is onder de indruk dat ondanks deze moeilijke omstandigheden CityKids ook in 2021 is gegroeid als professionele organisatie en vernieuwing is doorgedaan.

P.H. Draaisma

Voorzitter RvC

## 2. Uitgangspunten van de verslaglegging

In het jaar 2021 is het Meerjarenbeleidsplan 2021-2026 vastgesteld. Dit is de basis voor de jaarplannen en verantwoordingscyclus. COVID-19 heeft grote impact gehad op de groei en ontwikkeling van de organisatie. Dankzij de grote inzet en betrokkenheid van de medewerkers is het gelukt de voor COVID-19 ingezette groei te continueren.

In 2021 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars, de zorg op basis van PGB is toegenomen en het aantal gemeenten waarmee wij een contract voor de zorg hebben afgesloten is uitgebreid.

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

## 3. Profiel van de organisatie

### 3.1. Profiel en structuur

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

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

In ontwikkeling is de zorg voor:

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

Wat bieden wij:

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

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

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

### 3.2. Missie

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

### 3.3. Visie

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

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

### 3.4. Kernwaarden

CityKids laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

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



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

- Ruimtelijke benadering in fysieke en psychische zin

We gaan ervan uit dat de omgevingsfactoren van invloed zijn op de ontwikkeling van de cliënt. Daarom bieden we verschillende ingerichte ruimten waar diverse activiteiten gedaan kunnen worden. De ruimtes zijn aangepast op cliënten met een zorgvraag en toegankelijk en veilig voor deze categorie cliënten. We zorgen voor ruimten waar creatieve activiteiten plaats kunnen vinden met als doel het opdoen van nieuwe ervaringen. Deze nieuwe ervaringen die aansluiten bij de ontwikkeling van cliënten met een zorgvraag hebben als doel de ontwikkeling te stimuleren.

- Positieve benadering

Een positief zelfbeeld is de basis van de gehele ontwikkeling om deze reden is het belangrijk, om te signaleren wat een cliënt aan zorg, behandeling of begeleiding nodig heeft m.b.t. de verschillende leefgebieden/ontwikkelingsgebieden en hoe daar op een positieve manier mee kan worden omgegaan. Een positieve benadering in de communicatie en begeleiding zorgt voor een gevoel van veiligheid, vertrouwen en ruimte. Hierdoor worden cliënten met een zorgvraag gestimuleerd te groeien naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid binnen de grenzen van de beperking of ziekte. Tevens leren ze hiermee respect te hebben voor elkaar, de omgeving en zichzelf.

### 3.5. Bedrijfsfilosofie

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

### 3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

Naam organisatie	CityKids
Adres Hoofdkantoor	Van Oldenbarneveltplaats 442
Postcode	3012 AP
Plaats:	Rotterdam

Telefoonnummer	010-4673105
E-mailadres	<a href="mailto:info@citykids.nl">info@citykids.nl</a>
Website	<a href="http://www.citykids.nl">www.citykids.nl</a>
Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids 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 Bramantestraat 32, 3066 BN Rotterdam
WTZI/ AGB Code	10948 /70-705142 & 75-753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119
Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids Den Haag B.V.
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (B.V.)
Adressen locaties	Jonckbloetplein 61, 2523 AV Den Haag Renier de Graafweg 1, 2625 AD Delft Boylestraat 20, 2563 EK Den Haag
Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen	070-4500987
WTZI/ AGB Code	13748 / 70-705799 & 75-753126
Nummer Kamer van Koophandel Den Haag	52173380

### 3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

#### 3.7.1. Productie

Ondanks het feit dat de Corona pandemie grote invloed heeft gehad is, door de inzet en inspanning van medewerkers, CityKids er in 2021 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:

<b>CityKids Rotterdam Omzet per financieringsstroom</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Jeugdwet	€ 6.351.999	€ 3.958.210
ZvW	€ 42.536	€ 175.439
WLZ	€ 661.523	€ 593.097
Continuïteitsbijdrage COVID-19	€ -21.105	€ 197.018
Overig	€ 13.160	€ 77.705
<b>Totaal</b>	<b>€ 7.048.113</b>	<b>€ 5.001.469</b>

<b>CityKids Den Haag Omzet per financieringsstroom</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Jeugdwet	€ 3.387.007	€ 2.071.427
ZvW	€ 329.944	€ 313.763
WLZ	€ 22.152	-
Continuïteitsbijdrage COVID-19	€ 7.455	€ 160.273
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.746.558</b>	<b>€ 2.545.463</b>

### 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. Op de ontwikkelcentra van CityKids zijn meerdere medewerkers SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.
- De kinderverpleegkundigen die werkzaam zijn 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 2021, naast de directeur bestuurder, 174 medewerkers in dienst, overeenkomend met 138,6 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 van zoals bijvoorbeeld demografie (vergrijzing en ontgroening), technologie (we kunnen steeds meer), economie (de collectieve solidariteit staat onder druk), medisch (medicalisering en toenemende mogelijkheden) en religie (secularisatie en individualisering). Daarbij spelen al deze factoren ook nog eens op elkaar in. Bij CityKids hebben wij ook te maken met de gevolgen van deze ontwikkelingen. Enerzijds zien wij dat er door een grote vraag in de markt medewerkers onze organisatie verlaten en overstappen naar andere zorgverleners of zelfs helemaal de

zorg verlaten omdat er in andere branches ook een groot personeelstekort is. Aan de instroomkant zien wij dat het steeds lastiger wordt om binnen 30 dagen onze vacatures invullen.

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

Binnen CityKids beschouwen wij verzuim, uiteraard naast de aard van de klacht, als een vorm van (beïnvloedbaar) gedrag. Of iemand al dan niet de keuze maakt om te verzuimen, wordt 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 2021 is het verzuim bij CityKids Rotterdam sterk gestegen. De oorzaak is ziekmelding door of als gevolg van COVID-19, hetgeen mede heeft geleid tot een sterke stijging van het langdurig verzuim. Bij CityKids Den Haag is het verzuim ten opzichte van 2020 gedaald. Wel is hier als gevolg van COVID-19 het langdurig verzuim toegenomen. In vergelijking met de zorgsector is het verzuimpercentage bij CityKids Rotterdam hoger (7.5) en bij CityKids Den Haag lager (5.1) dan het landelijk gemiddelde van 7.29 voor de zorgsector (2020: 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 leidinggevendend vroegtijdig verzuimsignalen oppikken en interventies inzetten om verzuim te voorkomen.

## ***Personeelsgegevens CityKids Rotterdam***

### **Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar**

	<b>Aantal medewerkers</b>	<b>Aantal FTE (36 uur = 1)</b>	<b>Vrouw %</b>	<b>Man %</b>
<b>2021</b>	128	100,6	92	8
<b>2020</b>	89	71,5	90	10

### **Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers**

	<b>Instroom</b>	<b>Uitstroom</b>	<b>Groei</b>
<b>2021</b>	69	30	39
<b>2020</b>	49	22	27

### **Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar**

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>&lt;20</b>	4	1
<b>20&gt;&lt;30</b>	79	58
<b>30&gt;&lt;40</b>	22	16
<b>40&gt;&lt;50</b>	13	6
<b>&gt;=50</b>	10	8

### Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2021	2020
Bepaalde tijd %	91	54
Onbepaalde tijd %	9	46

### Dienstjaren medewerkers per einde jaar

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

  

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

### Personeelsgegevens CityKids den Haag

#### Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Aantal FTS (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2021	46	38	97	3
2020	38	32,45	98	2

#### Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2021	29	21	8
2020	18	11	7

#### Leeftijdsofbouw medewerkers per einde jaar

	2021	2020
<20	0	0
20><30	35	30
30><40	7	6
40><50	3	3
>=50	1	1

### Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

	2021	2020
Bepaalde tijd %	80	68
Onbepaalde tijd %	20	32

### Dienstjaren medewerkers per einde jaar

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

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

### 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 Uitvinders 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.

CityKids Rotterdam	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	127	71	17	181
ZVW	0	2	1	1
WLZ	8	6		14
Totaal	135	79	18	196

CityKids Den Haag	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	83	55	18	120
ZVW	7	3	7	3
WLZ	0	3		3
Totaal	90	61	25	126

### 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 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 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 de uitdaging aan om dit gezamenlijk vormgeven. Met BuitenGewoon Haaglanden wordt op verschillende niveaus binnen de organisatie, waaronder op bestuursniveau, overlegd. Ook is er een toeleidingsteam 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 BuitenGewoon 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 doorwezen vanuit het ziekenhuis naar een intensieve zorggroep van CityKids.
- Ziekenhuizen Regio Rotterdam  
Er is een goede samenwerking met de verschillende ziekenhuizen in de regio.
- 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.
- 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.

- BINKZ

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). BINKZ wil van nu af aan dé vereniging zijn van organisaties, die zich inzetten voor de introductie van de Integrale Kindzorg. De huidige leden hebben zich gespecialiseerd in de verpleegkundige kindzorg buiten het ziekenhuis. De vereniging BINKZ is opgericht om de belangen van haar leden te behartigen en om de kennis omtrent de zorg voor het (ernstig) zieke kind te ontwikkelen en te delen door te streven naar de invoering van Integrale Kindzorg (MKS). Integrale Kindzorg kent drie soorten diensten en daartoe kent BINKZ drie secties:

- verpleegkundig kinderdagverblijven
- kinderthuiszorg
- verpleegkundig kindzorghuizen

- 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.

- Villa ExpertCare



Villa ExpertCare is de nieuwe naam van Mappa Mondo, waar nodig weten de organisaties elkaar te vinden en worden cliënten doorverwezen naar deze organisatie.

- 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 drangtraject 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
- Regionale netwerk kinderpalliatieve zorg  
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
- Platform Jonge Kind Delft  
CityKids neemt heeft zitting in Platform jonge kind Delft en omgeving.
- Samenwerkingsverbanden voor passend onderwijs: Samenwerkingsverband Passend Onderwijs RiBA, Samenwerkingsverband Kindkracht, Passend Primair Onderwijs (PPO) Rotterdam, Samenwerkingsverband aan den IJssel en Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH).

## 4. Governance

### 4.1. Rechtsvorm

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

### 4.2. Raad van Bestuur

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

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

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

### 4.3. Raad van Commissarissen

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

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

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

### 4.4. Corporate governance

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

### 4.5. Ondernemingsraad

De 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

Het afgelopen jaar zijn de volgende zaken besproken binnen de OR:

#### Periodieke verhoging

Verschillende medewerkers hebben aangegeven dat er onduidelijkheid is rondom hun periodieke verhoging. De ondernemingsraad heeft dit vraagstuk neergelegd bij de directie. De periodieke verhoging werkt als volgt.

Een periodiek gaat omhoog als je één heel jaar in dienst bent en een positieve beoordeling hebt gehad. Dit hoeft dus niet altijd per 1 januari te zijn. De ondernemingsraad heeft aan HR gevraagd een stuk hierover te schrijven en dit te delen met de medewerkers, zodat iedereen hiervan op de hoogte is. Daarnaast heeft de ondernemingsraad de directie geadviseerd om dit te vermelden in de personeelsgids.

#### Reisvergoeding ambulant hulpverleners

De ondernemingsraad heeft duidelijkheid gevraagd rondom de vergoeding van dienstreizen bij ambulant hulpverleners binnen CityKids. De directie heeft aangegeven dat hier afspraken over zijn gemaakt met de ambulant hulpverleners. De ondernemingsraad heeft geadviseerd om deze afspraken ook in de ondernemingsregeling te plaatsen, zodat hierover duidelijkheid is en het gemakkelijk op te zoeken is voor alle medewerkers die hierin geïnteresseerd zijn. De directie heeft aangegeven dit te gaan doen en heeft dit uitgevoerd.

#### Medewerkerstevredenheid onderzoek

Eerder in het jaar heeft de OR aangegeven dat het inzetten van een medewerkerstevredenheid onderzoek wenselijk zou zijn, dit naar aanleiding van wat er gehoord werd op de werkvloer. De directie heeft dit uitgevoerd in oktober jl. Dit onderzoek heeft veel informatie gegeven en punten naar voren gebracht waar de organisatie en de OR mee verder kunnen. De directie, het MT en de teamcoördinatoren zijn bezig met het opstellen van concrete actiepunten naar aanleiding van dit onderzoek.

#### Werkdruk

De ondernemingsraad heeft de werkdruk aangekaart bij de directie. De ondernemingsraad heeft gemerkt dat de werkdruk op dit moment erg hoog is. Wij hebben hier verschillende medewerkers over gesproken, die hetzelfde aangegeven. De directie geeft aan dat zij de werkdruk zien. Dit heeft de directie ook doen blijken in een brief naar de medewerkers. De directie kijkt nu naar uitzendkrachten om de werkdruk te verlagen. De ondernemingsraad merkt dat ondanks de inzet van de directie de werkdruk nog steeds te hoog ligt.

#### Fietsplan

Er is vanuit de medewerkers aangegeven dat er behoefte is aan een fietsplan. Een aantal jaar geleden heeft de directie aangegeven dat dit nog niet mogelijk was omdat de organisatie nog te klein was. De ondernemingsraad heeft dit opnieuw onder de aandacht gebracht en de directie heeft deze kwestie opnieuw bekeken samen met het salarisbureau. De conclusie is dat er binnen CityKids helaas geen fietsplan

zal komen. Dit heeft te maken met het feit dat de oude fietsplanregeling niet meer bestaat en de nieuwe regeling voor overheidsinstellingen is.

#### FNV

De ondernemingsraad heeft onder de aandacht gebracht dat indien medewerkers lid zijn van de FNV de vakbondscontributie door CityKids wordt vergoed.

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

In 2021 zijn er 5 overleggen met de directeur geweest. In december 2021 is er een overleg geweest tussen de OR en de RvC.

De OR heeft het afgelopen jaar een goede bijdrage kunnen leveren aan ontwikkelingen binnen CityKids. Ook zijn wij tevreden over de manier waarop wij de vragen van medewerkers binnen CityKids onder de aandacht hebben kunnen brengen. Hierbij danken wij de directeur voor de fijne samenwerking en verwachten dit in de toekomst te kunnen blijven continueren.

### **4.6. Cliëntenraad**

CityKids onderschrijft het belang van een cliëntenraad. Gezien de doelgroep van CityKids is er voor gekozen om dit vorm te geven in een ouderraad, waarin ouders/verzorgers van onze jonge kinderen zitting kunnen nemen. Doel is optimaal gebruik te maken van de ervaring en beleving van ouders. In 2021 heeft de ouderraad van CityKids Rotterdam 2 keer vergaderd en de ouderraad van CityKids Den Haag 1x. 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. In de tweede helft van 2021 hebben een aantal ouders, doordat hun kind uit zorg is gegaan, de zitting in de ouderraad beëindigd. CityKids spant zich in om nieuwe leden te werven.

Voor de bewoners van de Pastorie is een eigen bewonersraad opgericht. Alle bewoners van de Pastorie participeren hierin. Deze is in 2021 zevenmaal bijeengekomen. In deze bijeenkomsten is gesproken over de kwaliteit van zorg, wonen, beleid en huisregels.

### **4.7. Bedrijfsvoering**

In het jaar 2021 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. Het crisisteam is gecontinueerd en het COVID-19 handboek is op basis van de ontwikkelingen aangepast. Ook is veel aandacht gegeven aan de communicatie met (ouders en verzorgers van) cliënten, medewerkers en stakeholders. CityKids heeft hiervoor een communicatie adviseur aangesteld.

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.

Ter ondersteuning van de bedrijfsvoering is een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van groot belang. CityKids heeft in 2021 besloten om te kiezen voor het ECD ONS van Nedap. Door deze keuze is de ontwikkeling van een maatwerkoplossing beëindigd.

Onderstaand een overzicht van de gestelde doelen voor 2021 en de realisatie hiervan.

Onderwerp	Soort	Doelstelling	Realisatie
Beleid	Intern	Opstellen van Meerjarenbeleidsplan en SWOT analyse	Meerjarenbeleid 2021-2026 en jaarplan 2022 zijn opgesteld
Bezetting	Intern	Realiseren van 100% geplande bezetting per groep van cliënten	Vanaf september is een gemiddelde bezetting van 90% gerealiseerd, in de periode hiervoor 75%
Pastorie	Intern	Instream optimaliseren en geplande bezetting van 100% realiseren	Vanaf oktober is een gemiddelde bezetting van 100% gerealiseerd, in de periode hiervoor 80%
Groei	Intern	In de regio Haaglanden uitbreiding realiseren van de bestaande locatie aan de Boylestraat in Den Haag.	Er is gestart met één groep voor WLZ cliënten. De uitbreiding is vertraagd. De gesprekken met de gemeente Den Haag over het huurcontract lopen nog
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)	Voor de locatie Spijkenisse zijn de gesprekken voor overdracht aan een projectontwikkelaar in een ver gevorderd stadium. In Hellevoetsluis wordt de locatie De Samenstroom begin 2022 geopend. De ontwikkeling in Friesland vindt (voorlopig) geen doorgang
Personeel	Intern	Herijking functieprofielen van teamcoördinator en pedagoog en herijken inschaling medewerkers	De functieprofielen zijn herijkt. Dit heeft geleid tot een nieuw profiel voor de functie van Teamleider
Personeel	Intern	De bezetting van medewerkers per groep locatie realiseren van 1 senior pedagoog en 1 medior/junior pedagoog	Dit is deels gerealiseerd en is een continue proces
ECD	Intern	Verdere ontwikkeling van het ECD en afronding en ingebruikname medio 2021	De ontwikkeling van een ECD is stopgezet. Er is gekozen voor een standaard ECD, welke in 2021 gedeeltelijk is geïmplementeerd.
Ondersteuning primaire proces	Intern	In Q-Link ook de ondersteunende processen in protocollen vastleggen, zoals facilitair, huisvesting en administratieve processen	Dit is deels gerealiseerd en is een continue proces
Opleidingen	Intern	Nieuwe medewerkers trainen, pedagogisch klimaat door ontwikkelen en opleidingsplan op basis van doelgroepen vormgeven	Is uitgevoerd conform scholingsplan
Legionella	Intern	Legionella beheersplan afronden en uitvoering geven aan beheersplan	Is gerealiseerd
Ouderraad	Extern	Eén gemeenschappelijke ouderraad voor CityKids en professionalisering.	Is doorgeschoven naar 2022
Ouder tevredenheid/ cliënt tevredenheid	Extern	Uitvoering vindt plaats in 2 <sup>e</sup> helft 2021	Is gerealiseerd met een uitkomst van 8,4
Medewerkers- tevredenheid	Extern	Uitvoering vindt plaats in 2 <sup>e</sup> helft 2021	Medewerkers hebben hun baan als geheel met een 6.9 gewaardeerd
Samenwerking	Extern	Verstevigen samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg in regio Haaglanden en Rijnmond	Deels gerealiseerd, door COVID-19 was dit moeilijk uitvoerbaar

Naast de gestelde doelen is het Meerjarenbeleid 2021- 2026 ontwikkeld en vastgesteld. Als afgeleide hiervan is het jaarplan 2022 vastgesteld.

## 5. Beleid, inspanningen en prestaties

### 5.1. Beleid

Evenals het verslagjaar 2020, was ook dit verslagjaar 2021 wegens de invloeden van Covid19 te kenschetsen als een bijzonder jaar waar de organisatie stond voor grote uitdagingen. Door de inzet van de medewerkers en hun grote betrokkenheid is het mogelijk geweest op een veilige en verantwoorde wijze invulling te geven aan de behandeling en begeleiding van de kinderen en jongeren in zorg. Er is door alle lagen van de organisatie hard gewerkt om de beleidsstukken en processen op orde te hebben, zodat ook dit verslagjaar de HKZ audit met positief gevolg afgerond is. Nieuwe beleidsstukken en processen zijn ontwikkeld, bestaande beleidsstukken en processen kritisch bekeken en bijgesteld en vervolgens planmatig doorgevoerd binnen de organisatie. 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 het huidige systeem van aanbestedingen moet de organisatie aan een reeks van voorwaarden voldoen om als volwaardige zorgaanbieder mee te kunnen blijven doen.

De Jeugdautoriteit (JA) 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.

De Minister van VWS en de Minister voor Rechtsbescherming hebben in september 2020 de taken en positionering van de Jeugdautoriteit vastgelegd in het Instellingsbesluit Jeugdautoriteit. Het Instellingsbesluit helpt de JA bij het innemen van een onafhankelijke en onpartijdige positie ten opzichte van gemeenten, aanbieders en bewindspersonen.

Taken van de Jeugdautoriteit

- Monitoren en signaleren
- Casuïstiek
- Kennis en verbinden

De Jeugdautoriteit rapporteert haar bevindingen gevraagd en ongevraagd aan de staatssecretaris, de minister, gemeenten, jeugdzorgregio's, de VNG en jeugdhulporganisaties. De rapportages van de JA kunnen betrekking hebben op continuïteitsvraagstukken, op het nemen van bestuurlijke maatregelen en op het beleid ten aanzien van de Jeugdwet. Ook adviseert de Jeugdautoriteit in bijzondere gevallen ministers of staatssecretarissen over financiële ondersteuning aan organisaties waar de continuïteit van jeugdhulp in het geding is (bron [www.jeugdautoriteit.nl](http://www.jeugdautoriteit.nl)).

### 5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten

Cliënttevredenheid en goede kwaliteit van zorg zijn voor CityKids van groot belang. In juni 2021 is er door MEI Marketing & Research een extern cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de vertegenwoordigers van de cliënten van CityKids.

Beleidsmatig is vastgelegd dat het cliënttevredenheidsonderzoek eenmaal in de 2 jaar extern plaats vindt. Het volgende onderzoek staat dan ook gepland in 2023.

Aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst is de tevredenheid onder de vertegenwoordigers van cliënten onderzocht. In overleg met de directie van CityKids is besloten om gebruik te maken van het Handvest Kind en Zorg. Deze methodiek is ontwikkeld door MEI Marketing & Research in opdracht van de Vereniging Gespecialiseerde Verpleegkundige Kindzorg (VGVK). Momenteel worden de vragenlijst en procedures zoals in dit onderzoek gebruikt, toegepast binnen de Branchevereniging Integrale Kindzorg (BINKZ). De vragenlijst is voor een groot deel gelijk aan de vragenlijsten die de afgelopen jaren gebruikt zijn en kan daardoor ook gebruikt worden ter vergelijking met de resultaten van de cliënttevredenheid van afgelopen jaren. Het Handvest Kind en Zorg is een uitgebreide vragenlijst waarbij de vragen zijn gegroepeerd in de volgende categorieën met de volgende resultaten:

- **Communicatie en informatie**  
Dit onderwerp krijgt gemiddeld een 8.1. CityKids staat dicht bij de ouder en er wordt snel en duidelijk gecommuniceerd, veelal op dagelijkse basis, waardoor het makkelijk is voor ouders om vragen te stellen en samen af te stemmen. Daarbij staan de medewerkers erg open voor die vragen en zijn altijd vriendelijk en bereid om mee te denken. Als we kijken naar de verbeterpunten dan liggen die op individueel of plaatselijk niveau.
- **Planning en organisatie**  
Dit onderwerp krijgt gemiddeld een 8.2. Uit het onderzoek komt naar voren dat de planning gewoon goed geregeld is, er is duidelijkheid, geen fouten en weinig (onverwachte) sluiting. Wel wordt aangegeven dat vaste medewerkers van belang zijn voor de doelgroep en daar op sommige locaties veel wisselingen in zijn.
- **Medewerkers**  
Dit onderwerp krijgt gemiddeld een 8.3. De hoogste tevredenheid van alle aspecten in het gehele onderzoek die alle cliënten konden beoordelen, gaat uit naar “de inzet en het enthousiasme van de medewerkers”. Er wordt veel positieve feedback gegeven over de super lieve, vriendelijke, enthousiaste, zorgzame, professionele en kundige medewerkers
- **Accommodatie en voorzieningen**  
Dit onderwerp krijgt gemiddeld een 8.1. Gebouw en faciliteiten is voor de cliënten het minst belangrijke onderwerp, maar wordt wel goed beoordeeld. Er zijn in de afgelopen twee jaar veel locaties bijgekomen en het zwaartepunt van de zorgproducten is verschoven. Het lijkt erop dat de gebouwen en faciliteiten nu nog beter aansluiten.
- **Verpleegkundige zorg en persoonlijke verzorging**  
Het volgens de cliënten meest belangrijke onderwerp wordt gemiddeld goed beoordeeld met een 8,2
- **Pedagogisch klimaat**  
Het pedagogisch klimaat krijgt binnen dit onderzoek het hoogste cijfer, gemiddeld een 8,4.

De cliënten van CityKids zijn erg tevredenheid, hetgeen duidelijk tot uitdrukking komt in een gemiddeld totaalcijfer van 8,4. Vergeleken met de resultaten van twee jaar geleden is dit gestegen ten opzichte van de 8,3 in 2019. Aan de hand van de plancyclus zijn er locatiegericht verbeterplannen opgesteld, welke uitgevoerd en geïmplementeerd worden binnen de verschillende locaties.

## 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. De klachtenregeling is in verslagjaar 2021 aangepast naar aanleiding van door het CZ zorgkantoor aangedragen punten en tevens is het klachtenbeleid van een verdere update voorzien. Er is een duidelijke brochure met daarin de processtappen.

### Officiële klachten

#### - **Geschillencommissie EZa**

In het verslagjaar 2021 was Citykids aangesloten bij de Geschillencommissie EZa. Deze commissie heeft in het verslagjaar 2021 voor Citykids geen geschillen in behandeling genomen in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg.

#### - **Klachtencommissie CityKids**

De klachtencommissie heeft in het verslagjaar 2021 geen klachten behandeld en signaleerde geen structurele knelpunten.

#### - **Klachtenfunctionaris CityKids**

De klachtenfunctionaris signaleerde in het verslagjaar 2021 geen structurele knelpunten en er zijn geen klachten in behandeling genomen.

### Klachten procedure

In 2021 zijn er 3 klachten ingediend bij de directie. Deze hebben betrekking op:

- *Zorgvervoer*
- *Beleid en communicatie rondom beëindiging zorgovereenkomst*
- *Weigering zorg vanwege onvoldoende personeel*

Naar aanleiding van deze klachten zijn acties ondernomen en interventies ingezet. Deze klachten zijn allen afgehandeld.

### *Toegankelijkheid*

CityKids heeft goed contact met de verschillende doorverwijzende partijen. Met name de jeugd- en wijkteams hebben nauw contact met de afdeling indicatiebeheer en de mentoren van de cliënten om zo de indicaties aan te vragen en indien nodig te verlengen. Tevens komen er aanmeldingen vanuit ketenpartners als kinderartsen, CJG, Vroeghulp, samenwerkingsverbanden passend onderwijs en ouders die zelf op zoek zijn naar ene passende plek voor hun zoon of dochter. CityKids is bereid mee te denken hoe en waar de (verpleegkundige) zorg en behandeling het beste geleverd kan worden. CityKids bekijkt hierbij de mogelijkheden binnen het Ontwikkel-, Ontdekkings- en Verpleegkundig Centrum. Tevens wordt er gekeken of er behoefte en noodzaak is aan gezinsondersteuning. De afwegingen en keuzes worden in samenspraak met ouders en verwijzers verder vorm gegeven.

Bij CityKids kunnen de kinderen uitstromen naar regulier onderwijs, speciaal onderwijs, een vorm van dagbesteding of een ander kinderdagcentrum. Op de behandelgroepen van CityKids wordt doelgericht gewerkt aan de hand van een zorg/behandelplan waarin het perspectief van de cliënt beschreven wordt. Hierbij wordt gekeken naar schoolbaar en leerbaar. Bij kinderen die uitstromen richting het onderwijs wordt door CityKids contact gezocht met PPO (Passend Primair Onderwijs) Rotterdam, het



Samenwerkingsverband aan den IJssel of Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH), samenwerkingsverband Kindkracht of samenwerkingsverband RiBA. Gezamenlijk wordt er met CityKids, de samenwerkingsverband en ouders gezocht naar een vorm van onderwijs passend bij de wensen en behoeften van het kind.

### *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 kwaliteitsmedewerker. De kwaliteitsmedewerker 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 2021 waren er onder andere een aantal MIC-meldingen betreffende medicatiefouten, vallen en agressie van cliënten, op welke acties zijn ondernomen door de kwaliteitsmedewerker en de Operationeel Managers. Ieder kwartaal worden de MIC meldingen beschreven in een kwartaalrapportage waarna passende acties en interventies uitgezet worden. Deze acties en interventies worden conform de plancyclus geëvalueerd en bijgesteld indien nodig.

## **5.5 Kwaliteit ten aanzien van medewerkers**

CityKids is een organisatie met verschillende functies waarbij ieder zijn eigen taken en werkzaamheden heeft. Juist door al deze functies met elkaar te verbinden en hierbij ook gebruik te maken van elkaars talenten en krachten, kan CityKids hetgeen doen waar zij voor staan; kwalitatief goede zorg leveren aan de cliënt. CityKids heeft in 2021 een differentiatie in de functie van pedagoog aangebracht door een onderscheid te maken tussen een pedagoog junior, medior en senior. Bij deze functies horen verschillende taken en verantwoordelijkheden welke vastgelegd zijn in de nieuwe functieprofielen. Tevens dragen deze nieuwe functieprofielen bij aan de overzichtelijkheid van salarisinschaling conform de CAO Jeugdzorg.

CityKids heeft een betrokken team van medewerkers die beschikken over kennis en kunde met betrekking tot de doelgroep van CityKids. Deze medewerkers hebben zich ook dit verslagjaar volop ingezet voor de cliënten van CityKids met alle uitdagingen die onder andere Covid-19 teweeggebracht heeft.

CityKids is van mening dat eigen ontwikkeling een continu proces is, waarbij aandacht is voor de individuele doorontwikkeling maar ook de ontwikkeling van een team. Onze veranderende omgeving vraagt dat we sneller schakelen. CityKids wil hierbij als organisatie bekend staan om de kwaliteit. CityKids heeft in het verslagjaar de CityKids Academy verder ontwikkeld met elearning modules. Deze elearning modules zijn intern ontwikkeld door de orthopedagogen en worden aangeboden aan de medewerkers om hun kennis te vergroten en verbreden. Hierbij vindt CityKids het belangrijk om de bureaucratie van een grote organisatie te voorkomen en de korte lijnen van een kleinschalige organisatie te behouden. Een correct geïmplementeerd beleid is van belang om competente, fitte en gemotiveerde medewerkers te hebben en te behouden die bijdragen aan een productieve en flexibele organisatie.

Het afgelopen jaar is wederom hard gewerkt aan de werving en selectie van orthopedagogen, gezinsondersteuners, pedagogen en kinderverpleegkundigen. CityKids signaleert krapte op de arbeidsmarkt in de gehele zorgsector wat resulteert in lastig te vervullen vacatures voor nieuwe medewerkers voor CityKids. Als gevolg van COVID-19 is er een hoger ziekteverzuim over het verslagjaar, daarnaast zijn er een aantal collega's langdurig ziek ten gevolge van COVID-19. Een zorgelijke situatie met de nodige uitdagingen.

Door COVID-19 zijn een aantal trainingen verplaatst of uitgesteld, afgelopen verslag jaar hebben hierdoor minder scholingsmomenten plaatsgevonden dan vooraf gepland waren.

Door het gebruik van intranet wordt iedereen binnen de organisatie voorzien van dezelfde informatie, hetgeen bijdraagt aan de informatievoorziening op alle lagen. Tevens heeft de directie de medewerkers van informatie voorzien door het opnemen van kwartaalberichten. In deze video's worden de medewerkers meegenomen in de ontwikkelingen van het afgelopen kwartaal.

Naast de ondernemingsraad is er een vertrouwenspersoon aan CityKids verbonden. Hanna Bakker is onze interne vertrouwenspersoon waar medewerkers, stagiaires, vrijwilligers etc. terecht kunnen. In het verslagjaar heeft zij twee medewerkers begeleid.

## 5.6. Samenleving

Innovatie in de zorg is nodig om de maatschappelijke uitdagingen van de komende tijd aan te kunnen gaan. CityKids wil hierin graag een bijdrage leveren aan de voortgang van de kwaliteit van zorg en wil hier dan ook een actieve bijdrage in leveren. In de komende jaren wil CityKids een actieve en krachtige bijdrage gaan leveren op de volgende maatschappelijke speerpunten:

- CityKids denkt en handelt vanuit beschermende factoren, in plaats van opvoedvragen/beperkingen te benaderen als probleem.
- CityKids wil zoveel mogelijk cliënten passende zorg bieden om deze cliënten een volwaardige plek in de maatschappij te kunnen laten hebben.
- CityKids wil vroegtijdig inzetten met de juiste hulp, behandeling of begeleiding om tot ontwikkeling te kunnen komen. CityKids biedt deze hulp op tijd, het liefst nog iets eerder.

## 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 vastgelegd in het Meerjarenbeleid 2021 - 2026 en het jaarplan 2022.

De COVID-19 gaat over van een pandemie in een epidemie. Inmiddels hebben we leren leven met het virus en onze zorg en bedrijfsvoering daar op aangepast. Op alle locaties kunnen wij op een verantwoorde wijze zorg leveren. Het aantal nieuwe aanmeldingen van cliënten stijgt gestaag. Dit is in lijn met de verwachtingen. Op personeelsgebied investeert CityKids in “boeien en binden” van haar medewerkers. Het is van belang medewerkers zo lang mogelijk voor de organisatie te behouden gezien de spanning op de arbeidsmarkt. Het jaar 2022 zijn wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!