



**Maatschappelijk Jaarverslag 2019**

**City Kids Den Haag bv**

## Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder.....	3
1.1. Voorwoord Raad van Commissarissen CityKids .....	6
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. Bedrijfsfilosofie.....	8
3.5. Kernwaarden .....	9
3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie.....	10
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.....	14
4. Governance.....	15
4.1. Rechtsvorm.....	15
4.2. Raad van Bestuur.....	15
4.3. Raad van Commissarissen .....	15
4.4. Corporate governance.....	15
4.5. Samenstelling Raad van Commissarissen.....	16
4.6. Ondernemingsraad.....	16
4.7. Ouderraad.....	17
4.8. Bedrijfsvoering.....	17
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 2019 van CityKids Den Haag BV aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2019 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. De onderdelen jaarrekening en de kwantitatieve gegevens worden 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 2019 is gelukkig voldoende formatieve en financiële ruimte ontstaan om de medewerkers te motiveren en te stimuleren zich verder te ontwikkelen. De organisatie is met het multidisciplinaire team van betrokken en gemotiveerde medewerkers klaar voor om hierin de juiste keuzes te maken.

Het jaar 2019 was wederom een jaar waarin wij wederom een forse groei realiseerden. Een jaar waarin wij in de voorbereiding naar een toekomstbestendige, financieel sterke organisatie een aantal maatregelen hebben genomen, die ook in 2019 zijn uitgevoerd en een vervolg kennen in 2020. Dit jaar is besloten om de samenwerking tussen CityKids Rotterdam en CityKids Den Haag te intensiveren. Er is een operationeel manager aangesteld die verantwoordelijk is voor beide regio's. Hiermee is de functie van regiomanager komen te vervallen.

Naar aanleiding van de grote vraag naar medische kindzorg en ontwikkelingsgerichte zorg voor kinderen zoekt CityKids naar geschikte locatie(s) in de regio. Voor een locatie in Leidschendam-Voorburg kon geen overeenstemming worden bereikt met de verhuurder en VVE. Voor een locatie in Rijswijk voor realisatie van een kindzorgcentrum lopen de gesprekken met verhuurder en gemeente zeer moeizaam. Deze zoektocht heeft dit jaar helaas niet tot succes geleid.

Ouders zijn onze belangrijkste partner in zorg. We willen hun kinderen de beste ontwikkelingskansen bieden en laten genieten in een veilige kindgerichte omgeving.

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. In 2019 is CityKids daar wederom in geslaagd.

De uitbraak van COVID-19 in februari 2020 heeft een enorme impact. De wereldwijde pandemie leidt tot ongekenne omstandigheden. Voorop staat dat alle mogelijke maatregelen genomen zullen worden om medewerkers en cliënten te beschermen en risico's zo veel mogelijk te beperken of te mitigeren. De effecten van deze crisis op de lange termijn ontwikkelingen op globaal en nationaal niveau zijn op dit moment nog niet duidelijk. Dit alles legt een zware druk op de organisatie en de medewerkers van CityKids. Het in snel tempo ontwikkelen van digitale behandelmethodes, ouderportaal, zorg op afstand en intensivering van ambulante zorg zijn initiatieven die CityKids heeft uitgerold.

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. Hiermee heeft CityKids invulling gegeven aan haar taak als zorginstelling om de zorgcontinuïteit te borgen.

Gezien de snelheid en onduidelijkheid van de ontwikkelingen rondom deze crisis is het niet mogelijk om de financiële gevolgen ervan op dit moment betrouwbaar te kwantificeren. Dit is onder andere afhankelijk van de duur, de ontwikkeling van de verspreiding van het virus en de maatregelen vanuit het kabinet. Op basis van de beschikbare informatie verwacht CityKids op korte termijn en lange termijn geen continuïteitsrisico. De liquiditeits- en solvabiliteitspositie is solide genoeg en de financiële impact van COVID-19 is voor de omzet beperkt. Door gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoor en voor de PGB's zijn of worden continuïteitsregelingen uitgewerkt die de liquiditeitspositie van CityKids ondersteunen. In de uitwerking en uitbetaling zit wel enige vertraging. Door ook gebruik te maken van andere regelingen in het kader van COVID-19 en verschuiving van lasten kan CityKids deze periode overbruggen.

Om de zorgcontinuïteit te borgen zijn de volgende maatregelen genomen:

- Opstellen van een risicoclassificatie per cliënt
- Tijdelijke afschalen van zorg op locatie
- Informatie verstrekking aan medewerkers en cliënten
- Uitrollen van ouderportaal
- Uitrollen van zorg op afstand
- Intensiveren van ambulante zorg
- Inzetten van thuiswerk faciliteiten
- Ontwikkelen van protocollen en treffen van maatregelen voor de locaties

De adviezen die opgelegd worden door het RIVM worden hierbij gevolgd.

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. Wij zien 2020, ondanks de uitbraak van het corona virus, met vertrouwen tegemoet en zullen ons sterk blijven maken om de veiligheid van het gezin te waarborgen en ontwikkelkansen en zelfredzaamheid van het jonge kind en zijn familie te vergroten.

Maritza Russel  
Directeur Bestuurder City Kids Den Haag BV

## 1.1. Voorwoord Raad van Commissarissen CityKids

De raad van commissarissen (RvC) is toezichthouder van City Kids Rotterdam B.V. en City Kids Den Haag B.V.. De samenstelling van de RvC van beide vennootschappen per eind 2019 is als volgt:

- de heer J.M.A. Hazenak, stedenbouwkundige (voorzitter)
- mevrouw M.E.N. Mulder, sociaalgeograaf/ondernemer
- de heer D.E. Sikkens, jurist/ondernemer
- mevrouw M.L.C. van Veelen-Vincent, neurochirurg
- de heer W.L. Halfhuid, senior advisor regulatory policies ING (benoemd in oktober 2019)

In 2019 hebben drie reguliere RvC-vergaderingen plaatsgevonden. Hier zijn onder andere de volgende punten aan de orde geweest:

- Groei en ontwikkeling van de organisatie.
- Ontwikkeling van de gewenste bedrijfscultuur en interne communicatie.
- Jaarverslag, jaarrekening en begroting en overleg met de accountant.
- Zorgbrede Governance Code en herijking van het bestaande Toezichtsplan.

De voltallige RvC heeft in mei 2019 de vestigingen van CityKids bezocht en een deel van de RvC heeft in september 2019 de personeelsdag van CityKids bijgewoond. Verder heeft de RvC op 10 juli 2019 een kennismakingsgesprek gevoerd met de nieuw ingestelde ondernemingsraad.

In 2019 heeft de RvC stil gestaan bij de wenselijkheid om binnen de eigen gelederen een of meer commissies in te stellen. Voor 2019 ontbrak de noodzaak. In 2020 zal dit onderwerp weer in de RvC aan de orde komen. Daarnaast is in 2019 binnen het kader van de Zorgbrede Governance Code en de bestaande statuten de actualisatie van het Toezichtsplan ter hand genomen en is een concept voor een bijgewerkte versie opgesteld. In 2020 zal een definitieve versie van het Toezichtsplan worden vastgesteld. Het voornemen om in 2019 een themabijeenkomst te organiseren zal in 2020 worden uitgevoerd.

De RvC heeft kennisgenomen van de jaarstukken 2019. De RvC spreekt zijn waardering uit over de ontwikkeling, zowel organisatorisch als in financiële zin, die CityKids over het afgelopen boekjaar heeft gemaakt en bedankt de directie en alle medewerkers voor hun inzet. De RvC adviseert de aandeelhouder over te gaan tot vaststelling van de jaarstukken 2019.

Hans Hazenak,

Voorzitter RvC City Kids Den Haag B.V.

## 2. Uitgangspunten van de verslaglegging

In het jaar 2019 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.

In 2019 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars en gingen wij over op een nieuwe AGB-code die beter aansloot bij de wijkverpleging en thuiszorg.

De huidige aanbesteding in de H10 gemeenten, welke in 2017 plaats vond, resulteerde in een toezegging van H10 inkoopbureau Jeugdhulp Zuid-Holland West. Deze loopt per eind 2020 af voor de jeugdwet financiering voor de percelen 2 (jeugd GGZ) en 4 (voormalige) AWBZ.

Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer vormen samen de regio Haaglanden (de H10-gemeenten). De H10 heeft in 2019 besloten om een nieuwe aanbesteding uit te schrijven voor de periode van 2020-2024. Door een gerechtelijke procedure van collega zorgaanbieders tegen de H10 is de aanbesteding uitgesteld. Voor het jaar 2020 is een addendum op het bestaande contract aangeboden. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden.

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. Daarom is het dit jaar nog niet mogelijk gezien ook de omvang van de organisatie om alle informatie op dezelfde aggregatieniveaus weer te geven.

## 3. Profiel van de organisatie

### 3.1. Profiel en structuur

CityKids is een zorginstelling en heeft een focus op de doelgroep van:

- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor het medisch kinderdagverblijf en ontwikkelcentrum

In ontwikkeling is:

- 24 uren thuiszorg

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

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](http://www.citykids.nl).

### 3.2. Missie

CityKids biedt kwalitatief hoogwaardige zorg voor cliënten met een beperking en/of een verpleegkundige zorgvraag en richt zich daarbij op het creëren van een veilige en warme omgeving waarin kinderen maximale kansen krijgen zich te ontwikkelen.

### 3.3. Visie

Voor het uitvoeren van de missie, heeft CityKids gekozen voor de meest actuele en relevante technieken. Deze richtlijnen vormen de leidraad van het verpleegkundig en pedagogisch beleidsplan en de bijbehorende werkplannen. De zorg wordt ingericht volgens de principes van Family Integrated Care (kind en gezinsgericht). Bij Family Integrated Care gaat het nog méér om partnership en samenwerking te bewerkstelligen tussen cliënt, ouders, omgeving en zorgprofessionals.

De ouders/verzorgers worden intensief betrokken bij de inventarisatie van de zorgvragen van de cliënt op basis van de vier kind leefdomeinen van het Medische Kindzorg Systeem (MKS) opdat er een gezamenlijk integraal zorgplan wordt geschreven waarbij de doelen samen met ouders worden vastgesteld, uitgevoerd, bijgesteld en geëvalueerd. Wij zien de cliënt niet los van zijn ouders en eventueel broertjes en zusjes en zijn/haar omgeving.

Daarnaast is de visie van CityKids gebaseerd op het kwaliteitskader voor de gezondheidszorg. Family Integrated Care is gebaseerd op de onderstaande centrale principes:

- Respect
- Delen van informatie over de zorg
- Samenwerken in de zorg
- Aanpassingsvermogen van de zorg
- Ondersteuning bieden
- In stand houden van de kracht van het gezin
- Zelfmanagement

### 3.4. Bedrijfsfilosofie

CityKids richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, zodat het kan functioneren binnen de huidige maatschappij en op kan groeien als zelfstandig individu, rekening houdend met zijn/haar beperking. De beschikbaarheid van gespecialiseerde verpleegtechnische zorg, de orthopedagogische begeleiding en de intensieve samenwerking met kinderfysiotherapeuten en (pre)logopedisten draagt daaraan bij. Bij de kinderen die verpleegkundige zorg krijgen bij CityKids dient hun ontwikkeling optimaal gestimuleerd te worden binnen een veilig klimaat en kindgerichte omgeving en middelen.



De huidige maatschappij wordt individualistischer, waarbij er meer nadruk ligt op wat de cliënt zelf kan. CityKids speelt een grote rol bij het ontwikkelen van lichamelijke groei en het opdoen van sociale vaardigheden. Het aanleren van sociale vaardigheden en vergroten van de zelfredzaamheid komt terug binnen het gestructureerde dagprogramma. Dit gebeurt spelenderwijs, waarbij de cliënten steeds meer uitgedaagd worden binnen hun kunnen hun vaardigheden te vergroten. CityKids zet zich in voor het vergroten van de kansen van de cliënten op alle levensgebieden. Ervaringsgericht leren is een belangrijk uitgangspunt van CityKids. Kinderen en jongvolwassen krijgen de ruimte om te ontdekken en (spelenderwijs) vaardigheden te leren. Door middel van ontwikkelings-gerichte activiteiten wordt de gehele ontwikkeling van de cliënt gestimuleerd. In 2019 is het pedagogisch beleid doorontwikkeld. Voor de ontwikkelingscentra zijn doelgroepen gedefinieerd en is er nieuw pedagogisch beleid ontwikkeld. Dit wordt nader toegelicht in paragraaf 4.8.

CityKids werkt vanaf 2017 in haar zorgplannen volgens de principes van het MKS (Medisch Kindzorg Systeem). Hier staan de zorgbehoefte van kind en gezin centraal en wordt er aan de hand van de Kind Leefdomeinen (medisch, ontwikkeling, sociaal en veiligheid) een integraal zorgplan opgesteld. Binnen dit systeem wordt er een zorgcoördinator aangewezen die ouders in het zorglandschap kan ondersteunen in het vormgeven en het houden van de regie over de zorg van hun kind. CityKids biedt ouders met de zorgcoördinator ondersteuning in houden van de regie over de zorg van hun kind. Doordat CityKids zich aanbiedt als aanspreekpunt (zorg coördinator) voor ouders met vragen, kan CityKids voorzien in antwoorden op vragen binnen de expertise van de aanwezige kinderverpleegkundigen en (ortho)pedagogen. Het komt veelal voor dat er meerdere disciplines betrokken zijn bij een kind, 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 kinderen bij CityKids werken vaak beiden, waardoor het lastig is deze zorg rondom een kind te plannen. CityKids heeft een goede samenwerking met een logopedie- en fysiotherapiepraktijk die veelal gevestigd zijn binnen dezelfde accommodatie als CityKids. Kinderen kunnen hierdoor bij CityKids in aanvulling van hun dagprogramma voorzien worden van logopedie en fysiotherapie. Ouders ervaren deze mogelijkheid als zeer prettig. Belangrijk is het om de zorg zo te organiseren dat het zo dicht mogelijk bij het kind en het gezin gegeven wordt dus bijvoorbeeld in thuissituatie of in de veilige situatie zoals bij CityKids.

### 3.5. 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 kinderen 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 pedagogisch behandelplan en verpleegkundig zorgplan. Daarnaast worden zij begeleid en ondersteund bij de zorg van het kind.

- *Ruimtelijke benadering in fysieke en psychische zin.* We gaan ervan uit dat 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 kinderen met een zorgvraag en toegankelijk en veilig voor deze categorie kinderen. 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 kinderen met een zorgvraag en hebben als doel de ontwikkeling te stimuleren. Voor de jongvolwassenen wordt naast de begeleiding waar mogelijk een vorm van dagbesteding ingezet.
- *Positieve benadering.* Een positief zelfbeeld is de basis van de gehele ontwikkeling. Om deze reden is het belangrijk, om te signaleren wat de cliënt aan begeleiding/behandeling 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.

### 3.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

Naam verslag leggende rechtspersoon	CityKids Den Haag BV
Rechtsvorm	Besloten vennootschap (BV)
Adressen locaties	Jonckbloetplein 61 -2523 AV Den Haag Renier de Graafweg 1- 2625 AD Delft
Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen	070-4500987
WTZI/ AGB Code	70-705799 & 71-753126
Nummer Kamer van Koophandel Den Haag	52173380
E-mailadres	<a href="mailto:secretariaathaaglanden@mkdvcitykids.nl">secretariaathaaglanden@mkdvcitykids.nl</a>
Website	<a href="http://www.mkdvcitykids.nl">www.mkdvcitykids.nl</a>

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

#### 3.7.1. Productie

In 2019 is wederom een forse groei van de omzet t.o.v. 2018 gerealiseerd. Reden hiervoor was niet alleen de forse groei van het aantal kinderen uit de jeugdwet en zorgverzekeringswet. Deze groei is met name gerealiseerd door de groei naar een volledige bezetting van de locatie in Delft.

De omzet van CityKids wordt middels verschillende financieringsafspraken gerealiseerd. De volgende netto omzet werd gerealiseerd:

Indicatie	Financieringsvorm	2019	2018
Dagbehandeling	Jeugdwet Den Haag	€ 1,077,932	€ 645,475
Intensieve Kindzorg/ verpleging	Zvw	€ 372,032	€ 277,475
Dagbehandeling	Jeugdwet Delft	€ 356,406	€ 51,469
Dagbehandeling	Jeugdwet Rijswijk	€ 143,768	€ 91,403
Dagbehandeling	Jeugdwet Leidschendam	€ 92,359	€ 8,214
Dagbehandeling	Jeugdwet Pijnacker	€ 71,738	€ 30,869
Dagbehandeling	Jeugdwet Wassenaar	€ 25,906	€ -
Dagbehandeling	Jeugdwet Midden- Delfland	€ 5,334	€ -
Dagbehandeling	Jeugdwet Zoetermeer	€ 641	€ -
Overige opbrengsten		€ 4,250	€ 15,282
Totaal		€ 2,150,366	€ 1,120,187

### 3.7.2. Medewerkers

CityKids had per 31 december 2019, naast de directeur bestuurder, 33 medewerkers in dienst, overeenkomend met 24,88 fte.

- Alle medewerkers werkzaam op de ontwikkelcentra hebben een HBO of WO-achtergrond (SPH, pedagogiek of orthopedagogiek), 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 alle 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 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.

Uiteraard zijn alle medewerkers ook in het bezit van een BHV en EHBO-diploma inclusief een BLS (Basic life support) diploma.

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.

### Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

	Aantal medewerkers	Fte (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
2019	33	24.88	100	0
2018	20	16.95	100	0

### Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
2019	28	15	13
2018	11	4	7

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. Anderzijds hebben wij aan de instroom kant geen problemen. Op onze vacatures wordt nog volop gesolliciteerd en ook in 2019 konden wij veelal 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 waar in medewerkers zich thuis voelen en ook perspectief hebben naar de toekomst. Anderzijds hebben wij als organisatie ook een grote behoefte aan instroom van nieuwe medewerkers. 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. Om dit te professionaliseren is in 2019 de CityKids Academy opgericht. Dit biedt aan alle nieuwe medewerkers een uitgebreid introductieprogramma en volgen nieuwe medewerkers die nog geen SKJ-geregistreerd hebben de interne opleiding om deze te behalen.

### Leeftijdsopbouw medewerkers per einde jaar

	2019	2018
< 20	0	0
20<30	20	12
30<40	5	1
40<50	4	3
>=50	4	4

### Dienstjaren medewerkers per einde jaar

	2019	2018
< 1	18	12
1<5	15	18
5<10	0	0

### Contracten bepaalde en onbepaalde tijd per einde jaar

	Bepaalde tijd %	Onbepaalde tijd %
2019	67.7	33.3
2018	91.43	8.57

### Verzuimcijfers

	2019	2018
<b>Gem. aantal FTE</b>	<b>24.49</b>	<b>12.49</b>
<b>Gem. Ziekteverzuim %</b>	<b>1.33</b>	<b>1.92</b>
<b>Gem. verzuimmelding frequentie</b>	<b>0.89</b>	<b>1,09</b>
<b>Gem. ziekteverzuimduur (dagen)</b>	<b>4.97</b>	<b>5.23</b>
<b>Aantal verzuimdagen (absoluut)</b>	<b>154</b>	<b>84</b>
<b>Kort verzuim % 1-7 dagen</b>	<b>87.1</b>	<b>86.43</b>
<b>Middellang verzuim % 7 – 42 dagen</b>	<b>12.9</b>	<b>12.35</b>
<b>Lang verzuim % 42 – &gt; dagen</b>	<b>0</b>	<b>1.22</b>

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 2019 is het verzuim bij CityKids gedaald naar 1,33 procent. In vergelijking met de zorg sector is dit percentage vrij laag is (zorg sector 2019 5,7% bron: CBS). Daarnaast streven we naar een cultuur waarin: Het voorkomen van verzuim collegiaal bespreekbaar wordt gemaakt waarbij ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft; Leidinggevend en vroegtijdig verzuimsignalen oppikken en interventies inzetten om verzuim te voorkomen; Verder dient de samenwerking en aansluiting in de verzuimketen te worden verbeterd, want een onvoldoende effectieve samenwerking werkt verzuim verlengend.

### 3.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het jaar zijn in totaal 103 cliënten in zorg geweest. Onderstaand het mutatieoverzicht per financieringsstroom.

	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	40	36	22	54
ZVW	8	19	13	14
Totaal	48	55	35	68

### 3.8. Belanghebbenden

Onderstaand een overzicht van de samenwerkingspartners met wie een overeenkomst is gesloten. Op het vlak van samenwerking heeft CityKids de afgelopen jaren een aantal belangrijke relaties opgebouwd. CityKids heeft tot doel om deze relaties de aankomende jaren verder te intensiveren en haar keten uit te breiden.

De volgende partijen maken per 31-12-2019 onderdeel uit van de keten aan samenwerkingspartners:

#### Huidige partners

- *Ziekenhuizen Reinier de Graaf te Delft en Juliana Kinderziekenhuis te Den Haag maar ook Erasmus MC Sophia Rotterdam*: Met deze ziekenhuizen is een goed contact gerealiseerd. De kinderartsen en specialisten hebben een korte lijn met onze kinderverpleegkundigen. Ze weten ons steeds beter te vinden.
- *Het KDC Jip en Janneke en CityKids* hebben goed contact. "Warme overdracht" vindt bij doorplaatsingen in goed overleg plaats maar ook verwijzen zij cliënten naar ons door.
- *Kentalis*; wederom goed contact voor collegiaal advies. Observaties worden regelmatig op onze groepen door hen gedaan om te bepalen of onze cliënten doorgeplaatst kunnen worden naar de taalspraakstoornis groepen.
- *Centra voor Jeugd en Gezin hebben op regelmatige basis overleg met CityKids*. Er zijn presentaties gegeven in de verschillende CJG's. De samenwerking wordt door alle partijen als plezierig, laagdrempelig en efficiënt ervaren. Er is regelmatig contact over hulpvragen van klanten.
- *Basalt*; 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.
- *Integrale Vroeghulp team* verwijst de meeste kinderen door naar CityKids. Vanaf de start van CityKids is de communicatie en samenwerking met IVH professioneel en coöperatief gebleken.
- *Mappa Mondo*; De contacten zijn goed. Cliënten worden naar elkaar doorverwezen. Er is regelmatig overleg over doorplaatsingen en open plekken.
- CityKids werkt nauw samen met De Vereniging Gespecialiseerde Verpleegkundige Kindzorg (VGVK) Deze is opgericht op 28 april 2011. Het initiatief tot oprichting is mede genomen naar aanleiding van het advies van de Commissie Bekostiging Intensieve Kindzorg ([BIKZ](#)). De VGVK is de brancheorganisatie van de aanbieders van intensieve verpleegkundige zorg aan kinderen

van 0 tot 18 jaar. Deze kindzorg kent drie vormen: thuiszorg, dagopvang en 24 uurszorg. CityKids is lid van de brancheorganisatie VGVK en leden delen kennis en ervaringen uit

- CityKids heeft ook zitting in het Platform jonge kind Delft en omgeving.
- CityKids is aangesloten bij het samenwerkingsverband Buitengewoon Haaglanden. Dit samenwerkingsverband gaat gezamenlijk inschrijven bij de aanbesteding H10 voor de hoog specialistische jeugdzorg. De volgende partijen maken onderdeel hiervan uit: 's Heerenloo, Timon, Impegno, De Vierstroom, Humanitas DMH.

## **4. Governance**

### **4.1. Rechtsvorm**

CityKids Den Haag B.V. is een zorgorganisatie welke beschikt over een WTZi-toelating (instellingscode 10948). De rechtsvorm is een Besloten Vennootschap. In de statuten van de B.V. is opgenomen welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden het bestuur (directie) heeft binnen de organisatie. Daarnaast is statutair vastgelegd dat er een onafhankelijk opererend toezichthoudend orgaan moet zijn ingesteld, waarbij de rolverdeling tussen bestuur en toezichthouder is beschreven. CityKids Den Haag BV is gevestigd in Den Haag, kantoor houdende aan de Jonckbloetplein 61 en kent een één hoofdige Raad van Bestuur.

### **4.2. Raad van Bestuur.**

De BV kent een één hoofdige Raad van Bestuur /Directeur

De bestuursfunctie wordt vervuld door mevrouw F.M. Russel

De bestuurder is tevens directeur en 100% eigenaar van CityKids Den Haag BV.

De bestuurder participeert voor 100% in de CityKids Den Haag BV met de Helia Holding BV.

### **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 B.V.. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad van Commissarissen zich op het belang van de B.V. 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.

### **4.4. Corporate governance**

CityKids Den Haag B.V. 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 de 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 conform de aanbevelingen van corporate health governance en bevordert actief de kwaliteitsontwikkeling dienaangaande.

## 4.5. Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestond in 2019 uit 5 leden.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen was per 31 december 2019 als volgt:

- De heer Ir. Hans Hazenak, Stedenbouwkundige (geheel 2019)
- Mevrouw drs. M.E.N. Mulder, sociaal geograaf/ondernemer (geheel 2019)
- De heer mr. D.E. Sikkens jurist/ondernemer (geheel 2019)
- Mevrouw dr. M.L.C. van Veelen (aangetreden januari 2019)
- De heer W.L. Halfhuid MAAC, Senior Advisor Regulatory Policies (aangetreden oktober 2019)

## 4.6. Ondernemingsraad

In juni 2019 is de Ondernemingsraad (OR) opgericht binnen CityKids. De OR bestaat uit de volgende leden: Vera Eekman (pedagoog, secretaris), Nika Zoetewei (pedagoog, vicevoorzitter), Euzhan Olieberg (stafmedewerkster) en Nadia Hagenbeek (woonbegeleider, voorzitter).

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 2019 heeft de OR verscheidenen zaken die op de werkvloer spelen aangekaart bij de directie. Hieronder te noemen: hitte protocol, personeelsbeleid, kerstvakantie/ verplichte sluitingsdagen, SKJ cursus en het inleveren van uren, bovenwettelijke uren en periodieken. In overleg met de directie heeft de OR deze onderwerpen verhelderd en actie op ondernomen. In de kwartaalverslagen van de OR zijn deze zaken terug te lezen door de medewerkers.

Hiernaast heeft de OR een aantal adviesrapporten geschreven voor de organisatie. Onderwerpen van deze rapporten zijn: bovenwettelijke uren, benodigdheden om nieuwe locaties te openen en de wijze waarop de ARBO-dienst effectiever kan worden ingezet. In deze rapporten maakt de OR een koppeling tussen de praktijk, personeelsgids en formuleert hieruit een advies naar de organisatie. De adviezen van de OR worden meegenomen ter verbetering van het beleid van de organisatie.

In de loop van 2019 heeft de OR steeds meer input ontvangen van de medewerkers via het email adres ondernemingsraad@citykids.nl. Dankzij deze input kan de OR gericht in overleg met de directie. Hierdoor kunnen de bruggen tussen de werkvloer en de directie geslagen worden, wat strookt met de doelstelling van de OR.



## 4.7. Ouderraad

De ouderraad bestaat uit 3 ouders en heeft 4 keer vergaderd. Onderwerpen tijdens de vergadering; wensen/behoefes van ouders en CityKids. Ook vindt er informatie uitwisseling plaats en is de ouderraad om advies gevraagd over beleidsvraagstukken. De ouderraad en bestuurder onderschrijven dat het lastig is ouders te enthousiasmeren om zitting te nemen in de ouderraad. De relatie tussen ouderraad en bestuurder is goed. Ouders gaven wel aan het moeilijk te vinden naast het werk en het hebben van een kwetsbaar kind, de zorg avonds uit handen te geven om de ouderavonden te bezoeken. We zien wel een stijgende lijn in de ouderparticipatie. Ouders waarderen enorm deze uitnodigingen en nemen enthousiast deel aan de verschillende uitjes en vieringen. Ook ontstaat er tussen verschillende ouders hierdoor een vriendschappelijke band.

## 4.8. Bedrijfsvoering

In het jaar 2019 heeft CityKids wederom een grote groei door gemaakt 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 2019 en de realisatie hiervan.

Onderwerp	Soort	Doelstelling	Resultaat
Bezetting	Intern	Realiseren van 100% bezetting op de groepen en dit meten middels een dashboard	Het dashboard is opgesteld en geïmplementeerd en op alle vestigingen leidend. Op basis van het dashboard wordt de norm van 100% gerealiseerd.
Groei	Intern	In de regio Haaglanden uitbreiding realiseren in Leidschendam-Voorburg en een onderzoek uitvoeren naar een locatie waar 24 uurs zorg kan worden geleverd	Voorwaarden van verhuurder en medegebruikers maakten het onmogelijke op deze locatie een vestiging te realiseren. Besloten is in de zomer van 2019 dit project te beëindigen. De verkenning van de 24-uurszorg in Rijswijk is beëindigd. Afgeven van een omgevings -vergunning is niet mogelijk gebleken.
Personeel	Intern	Medewerkerstevredenheid van een 8 realiseren en door ontwikkelen van de wij cultuur, waarbij geldt: uitspreken – afspreken - aanspreken	In 2019 is aandacht besteed aan de ontwikkeling van wij cultuur. Medewerker van het kwartaal wordt gekozen en uitgebreid in het zonnetje gezet. Constatie is dat de communicatie verder verbeterd kan worden en het overleg met TC'ers is geïntensiveerd. Dit wordt verder in 2020 vormgegeven. De medewerkers tevredenheid is in 2019 niet onderzocht. Dit staat gepland voor eind 2020 / 1 <sup>e</sup> helft 2021.
ECD	Intern	Verdere ontwikkeling van het ECD en afronding en ingebruikname voor eind 2018	De ontwikkeling van maatwerk heeft meer tijd en aandacht gevraagd. In 2019 zijn grote stappen gezet en de eerste testen uitgevoerd. Naar verwachting wordt dit in 2020 in gebruik genomen

Ondersteuning primaire proces	Intern	Gezien de groei vindt uitbreiding en verder professionalisering plaats van de ondersteunende organisatie	Er heeft uitbreiding van de staf plaatsgevonden voor indicatiebeheer en secretariaat. De cliënt processen worden hiermee goed ondersteund.
OR	Intern	Instellen Ondernemingsraad	De OR is in het 2 <sup>e</sup> kwartaal geïnstalleerd
Ouder tevredenheid	Extern	Uitvoeren van een ouder tevredenheidsonderzoek met als resultaat minimaal een 8	De oudertevreden is onderzocht en komt uit op 8,3. Hiermee is CityKids heel tevreden. Het onderzoek wordt in 2021 herhaald.
Samenwerking	Extern	Verstevigen samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg	De samenwerking in de regio Haaglanden is vorm gegeven in de het samenwerkingsverband Buitengewoon Haaglanden

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. Hieruit is een doelgroepen beleid geformuleerd en zijn groepen opnieuw ingedeeld. Dit is in afgestemd met teamcoördinatoren en pedagogen en in goed overleg met ouders/vertegenwoordigers ingevoerd.
- ❖ Samen met onze hoofdbehandelaar / GZ psycholoog op al onze locaties de kinderen op basis van hun leeftijd en ontwikkeling ingedeeld . Binnen al onze locaties zijn behandelgroepen aanwezig met elke een eigen visie en werkwijze.
- ❖ Behandelgroepen voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand, verstandelijke beperking en/of vorm van ASS. Zorg is gericht op stimuleren van ontwikkeling, verduidelijken van beeldvorming en onderzoeken van mogelijk schoolperspectief.
  - Vroeghulpgroep; jonge kinderen 2 – 3 jaar, diagnose vaak nog niet bekend, wordt gewerkt omgaan met andere kinderen, meedraaien met dagprogramma, bevorderen van communicatie, beeldvorming etc.
  - Schoolvoorbereidende groep; 3 -5 jaar met schoolperspectief, wordt gewerkt aan vaardigheden om naar school te gaan zoals zitten op stoel, werkjes maken, wachten, hulp vragen etc
  - Structuur groep; kinderen 3 – 5 jaar vaak met ASS en grote behoefte aan structuur. Kinderen leren dagstructuur vast te houden mbv foto's, pictos, met overgangen kunnen omgaan, communicatie wordt bevorderd, schoolperspectief wordt in kaart gebracht.
- ❖ Behandelgroepen voor kinderen met een intensieve zorgvraag doordat ze een ernstige verstandelijke beperking hebben of door chronische ziekte of intensieve medische behandelingen. Zorg is gericht op comfortabel maken van de omgeving, kleine stapjes zetten in de ontwikkeling en verbeteren van kwaliteit van leven.
  - Zelfredzaamheid groep; ernstig verstandelijk beperkte 4- 12 jaar, nauwelijks schoolperspectief, grote zorg behoefte. Doel is zelfredzaamheid bevorderen.
  - Intensieve zorg groep; kinderen met medisch probleem 0 – 12 jaar veel lichamelijke zorg. Doel is kwaliteit van leven bevorderen, ontwikkeling en stimuleren.

- ❖ Binnen CityKids wordt de ontwikkeling van alle kinderen in de gaten gehouden en gestimuleerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de methode Kleine stapjes. De methode Kleine stapjes is ontwikkeld om de ontwikkeling van een kind ten aanzien van verschillende domeinen in kaart te brengen. Aan de hand van de ontwikkelingsgegevens worden ontwikkelingsdoelen gesteld. Zo wordt specifiek de ontwikkeling van het kind onderzocht en wordt zonder hem of haar te overvragen, steeds in kleine stapjes aan de ontwikkeling gewerkt. Veel kinderen binnen CityKids hebben spraak- en taalproblemen. Om deze kinderen te ondersteunen in de communicatie wordt er gebruik gemaakt van ondersteunende middelen zoals verwijzers, foto's en pictogrammen. Daarnaast wordt er op alle groepen gebruik gemaakt van de methode Lotte en Max om de communicatie naar de kinderen toe te verduidelijken.
  
- ❖ Methodisch werken op ontwikkelingsgerichte behandelgroepen is als volgt vormgegeven: Naast de Cirkel van Veiligheid, Kleine stapjes en het Bouwstenenmodel wordt binnen de ontwikkelingsgerichte behandelgroepen gewerkt met de methode ABA en Geef me de 5 of elementen vanuit deze methodiek.  
 Bij een behandeling volgens ABA past men de leerprincipes uit de experimentele gedragsanalyse toe in de praktijk. Op deze manier gaan we het kind beter begrijpen en ondersteunen we het in de ontwikkeling. Er zijn meerdere begeleidingsvormen die onderdeel kunnen zijn van een ABA programma, zoals Pivotal Response Training (PRT), Verbal Behavior, Discrete Trial Training (DTT). Deze zijn ook gebaseerd op de gedragsprincipes van ABA. Gebruik en inzet van deze vormen van ABA worden afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind. Zo heeft PRT de focus op communicatie en motivatie, DTT wordt vooral ingezet bij het aanleren van (schoolse) vaardigheden en bij het leren werken aan tafel. Bij Verbal Behavior richt men zich specifiek op het verbeteren van taal. (Bron; [www.abacentrum.nl](http://www.abacentrum.nl))  
 Veel van de kinderen op deze groep hebben de diagnose ASS of kenmerken hiervan of hebben vanuit een verstandelijke beperking behoefte aan voorspelbaarheid, duidelijkheid en houvast. Geef me de 5 is een methodiek die meteen in de praktijk toe te passen is en direct resultaat op levert. Deze methode helpt de pedagogen en orthopedagogen om het kind te begrijpen. Het helpt de pedagoog en orthopedagoog om de communicatie af te stemmen op het kind. Hierdoor ontstaat positief contact. M.b.v. van Geef me de 5 kan de oorzaak van probleemgedrag achterhaald worden en opgelost of voorkomen in de toekomst. Dit alles zorgt voor basis rust op de groep. Dit is een goede situatie om de ontwikkeling van het kind te stimuleren.
  
- ❖ Methodisch werken op de intensieve zorg behandelgroepen is als volgt vormgegeven: Een aantal kinderen binnen CityKids is ernstig meervoudig beperkt (EMB) en heeft een intensieve zorgvraag door medische problematieken. Naast de Cirkel van Veiligheid, Kleine stapjes en het Bouwstenenmodel wordt binnen de intensieve zorgcentra gewerkt met de methode Ervaar het maar en LACCS. Met behulp van de methode Ervaar het maar leren pedagogen gericht te kijken naar de ontwikkeling van een EMB kind. Door goed en gericht te kijken, leer je het kind begrijpen en kun je het activiteiten aanpassen op de behoefte en wensen van het kind. De methode leert een pedagoog contact te maken met een kind waar contact maken moeilijk verloopt. De methode is heel praktische inzetbaar op elk moment van de dag. LACCS staat voor een goed leven op alle vijf gebieden (lijf, alertheid, contact, communicatie en stimulatie). Deze vijf gebieden gaan over de menselijke behoeften die jij

en wij ook hebben: een lijf zonder pijn, lekker slapen, dingen doen die je leuk vindt, zo nu en dan iets nieuws ondernemen, je begrepen, geliefd en gewaardeerd voelen en verbonden zijn met de mensen om je heen. Met behulp van LACCS krijgen orthopedagogen/psychologen meer inzicht in de diagnostiek, begeleiding en behandeling van EMB kinderen. Met behulp van deze opleiding kunnen de orthopedagogen/psychologen de pedagogen gericht coachen in de omgang met de kinderen en ontwikkelingsdoelen opstellen passend bij het kind.

- ❖ Door de GZ-psycholoog is het beleid voor diagnostiek vormgegeven. Dit is in het jaar veelvuldig ingezet. Het uitgevoerde diagnostische onderzoek levert inzicht in de ontwikkeling van de cliënt en ondersteuning voor het inzetten van de behandeling.
- ❖ Voor hulp in het gezin wordt ambulante zorg ingezet. Er wordt zorg geboden op basis van de PPG methodiek (praktisch pedagogische gezinsondersteuning) door een hiervoor speciaal opgeleide medewerker. Het gezin en de samenwerking met ouders staat hierin centraal.
- ❖ Het scholingsplan is opgesteld en met alle betrokkenen besproken. Uitgangspunt in het scholingsbeleid is de scholing per structuurgroep. Onderdeel hiervan zijnde opleiding/training voor Lotte en Max, Geef me de vijf en kleine stapjes. Daarnaast is in het scholingsplan waar mogelijk ingezet op trainingen en opleidingen met geaccrediteerde punten voor de SKJ. Ook is een agressie training opgenomen in het opleidingsplan. De opleidingen en trainingen zijn conform scholingsplan uitgevoerd.
- ❖ Heel 2019 is wederom ingezet op kwaliteitsbevordering van de medewerkers. De kinderverpleegkundigen zijn geschoold in het MKS (Medische Kindzorg Systeem) en het indiceren van de zorg binnen de MKS-kaders. Jaarlijkse voorbehouden en risicovolle handelingen zijn geschoold, getoetst en vastgelegd. Dit is uitgewerkt in een scholingsplan 2019. Het MKS is in 2018 binnen het verpleegkundig kinderdagverblijf volledig geïntegreerd. Dit komt terug in de werkwijzen, processen en zorgplannen. Het zorgplan wordt uitgewerkt via de 4 kind leefdomeinen op medisch, ontwikkeling, sociaal en veiligheid. Het integrale karakter is leidend in de zorgverlening.
- ❖ In 2019 is de website opnieuw vormgegeven en is de content geactualiseerd. Hiermee wordt op de website een beter inzicht gegeven in de zorg die CityKids aanbiedt.
- ❖ In 2019 is het Q-Link geïmplementeerd. Dit systeem biedt inzage in het gehele kwaliteitshandboek en is voor medewerkers een naslagwerk om kennis te nemen van beleid, processen en procedures. Ook is de registratie van MIC-meldingen in dit systeem mogelijk. Hiermee is er een totaaloverzicht van alle meldingen en de opvolging hiervan. Dit wordt ervaren als een grote verbetering en draagt bij aan optimalisering van de PDCA-cyclus.

## 5. Beleid, inspanningen en prestaties

### 5.1. Beleid

Het jaar 2019 is te kenschetsen als een actief jaar waar de organisatie een volwassen groei doormaakt en medewerkers zich gaan onderscheiden en meebouwen aan een sterk team waarin iedere speler een echte basis plaats verwerft. De onderlinge sfeer is stimulerend en creatief, steeds op zoek naar nieuwe uitdagingen. Er is hard gewerkt om het kwaliteitssysteem in 2019 effectief en efficiënt te laten werken met als positief resultaat de hercertificering van het HKZ-ISO9000 Certificaat. Deze is tot juli 2020 geldig.

CityKids heeft de Kwaliteitswet Zorginstellingen als uitgangspunt genomen in de kwalitatieve vertaling van haar beleid. Zo voldoet CityKids eind 2019, 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 2019 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 op als volwaardige zorgorganisatie mee te kunnen acteren. Hiertoe heeft CityKids de scope van het kwaliteitsbeleid uitgebreid en de HKZ certificering is hierop aangepast.

### 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 wachtijd 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 2019 is de website opnieuw vormgegeven en is de content 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 2019 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 zoals Basalt doen een beroep op ons zorgaanbod. In de relatie met de wijkteams wordt geïnvesteerd om deze te optimaliseren om het cliëntbeeld en van diens directie omgeving goed inzichtelijk te krijgen. Op dit moment lopen veel indicatie via huisarts en inkooporganisatie.

CityKids heeft in 2019 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, maar dit wordt vooralsnog niet geboden.

Bij CityKids kunnen de kinderen uitstromen naar regulier onderwijs, speciaal onderwijs of een ander kinderdagcentrum.. Wanneer de kinderen bij CityKids een leeftijd van 12 jaar bereiken 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. Mede hierom is dit in 2019 niet nader geconcretiseerd. In 2020 zal dit een vervolg krijgen.

### *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 2019 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.

## **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, kinderverpleegkundigen, maar ook het aantal hbo-pedagogen verdubbelde. Verder wordt er veel geïnvesteerd in trainingen en opleidingen. 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. In het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2019 is de OR te geïnstalleerd.

Contact blijven houden tussen het management en de medewerkers in alle lagen van de organisatie is een pijler waar wij op de strategie dag van september mee aan de slag zijn gegaan.. Afspraken die n.a.v. de strategie dag al gelijk zijn opgepakt zijn o.a. het opzetten van vaste vergadercyclus onder leiding van de operationeel manager en de Teamcoördinatoren. In 2020 worden de overige punten opgepakt. De medewerker van het kwartaal is voor het eerst in het eerste kwartaal van 2019 gekozen. Daarnaast is er aandacht voor de communicatie tussen Directie, MT en medewerkers.

Naast de ondernemingsraad is er een vertrouwenspersoon aan CityKids verbonden. De vertrouwenspersoon van CityKids is Mevrouw H. Bakker. Hiervan is in het verslagjaar geen gebruik gemaakt.

## 5.7. Samenleving

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

CityKids 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.



## 6. Vooruitblik

In dit maatschappelijk verslag hebben wij u op de hoogte gebracht van de zorg en behandeling die CityKids in 2019 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 2020 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
Bezetting	Intern	Realiseren van 100% bezetting per groep en personeel bezetting optimaliseren en flexibiliseren.
Groei	Intern	Ontwikkeling van de locatie Boylestraat
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
ECD	Intern	Verdere ontwikkeling van het ECD en afronding en ingebruikname medio 2020
Ondersteuning primaire proces	Intern	Q-Link onderdeel maken van de dagelijkse processen van de medewerkers
CityKids Academie/opleidingen	Intern	Nieuwe medewerkers trainen, pedagogisch klimaat door ontwikkelen en opleidingsplan op basis van doelgroepen optimaliseren
OR	Intern	OR professionaliseren door inzicht te geven in beleids- en besluitvorming van de CityKids
Ouderraad	Extern	Eén gemeenschappelijke ouderraad voor CityKids Den Haag en CityKids Rotterdam om verdere professionalisering te bevorderen.
Ouder tevredenheid/ cliënt tevredenheid	Extern	Uitvoering vindt plaats in 2021
Samenwerking	Extern	Verstevigen samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg in de regio

De uitbraak van COVID-19 in februari 2020 en door de overheid genomen maatregelen om de uitbraak te beperken hebben effect op de zorg en dienstverlening van CityKids. De RIVM richtlijnen en adviezen van de GGD zijn leidend en CityKids heeft alles in het werk gesteld om de zorgcontinuïteit te borgen. Onderstaand is aangegeven hoe de organisatie met deze crisis omgaat en wat de gevolgen en risico's zijn.

- CityKids heeft een crisisteam samengesteld waarin alle sleutelfunctionarissen zijn vertegenwoordigd en is een communicatiedeskundige aan het team toegevoegd.
- De zorg op locatie is vanaf 15 maart beperkt tot cliënten met een hoog risico en crisisopvang
- Een locatie is tijdelijk gesloten in verband het vermoeden van Corona bij personeel, bovenstaande cliënten met een hoog risico en crisisopvang is op een andere locatie georganiseerd
- Zorg op afstand, ouderportaal en digitale behandeling zijn ontwikkeld en ingezet. De ambulante zorg is geïntensiveerd.
- Vanaf 27 april is de behandeling op locatie opgebouwd naar 50% en op 4 mei naar 75%
- Vanaf 11 mei zijn alle locaties volledig geopend
- De impact van de crisis lijkt voorsnog beperkt tot een periode van 8 weken. Gedurende deze periode is, naar nu bekend 65% van de zorg geleverd.
- Vanaf de uitbraak in februari heeft de organisatie leveringsproblemen voor desinfectie en beschermingsmiddelen. Door inkoop via andere kanalen heeft dit niet tot tekorten geleid. Wel liggen de prijzen op een hoger niveau dan voor de crisis.
- Er is geen risico vastgesteld op waardering van vorderingen en is geen sprake van bijzondere waardeverminderingen
- De organisatie heeft de NOW aangevraagd voor een percentage van ongeveer 40%. Op basis van huidige inschatting ligt de omzetsdaling op ongeveer 35%
- Gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoor en met PGB-houders zijn in overleg met onder andere het ministerie van VWS, ZN, NZa, VNG raamafspraken gemaakt om de continuïteit van zorginstellingen te borgen. Eén onderdeel hiervan is ondersteuning van de liquiditeit voor de komende periode. De exacte invulling is nog niet bekend.
- Op basis van het bovenstaande wordt verwacht dat er gedurende een periode van 8 weken een lager resultaat zal worden behaald. Er is dan ook geen twijfel over de continuïteit en liquiditeitspositie van de organisatie.

Wij gaan er dan ook vanuit dat de corona-crisis geen invloed heeft op het realiseren van de genoemde doelen.