



Maatschappelijk Jaarverslag 2018
van
CityKids Rotterdam BV

Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder.....	3
1.1. Raad van Commissarissen CityKids.....	5
2. Uitgangspunten van de verslaglegging.....	6
3. Profiel van de organisatie.....	6
3.1. Profiel en structuur.....	6
3.2. Missie.....	6
3.3. Visie	7
3.4. Bedrijfsfilosofie.....	7
3.5. Kernwaarden	8
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.....	18
4. Governance.....	19
4.1. Rechtsvorm.....	19
4.2. Raad van Bestuur.....	19
4.3. Raad van Commissarissen	20
4.4. Corporate governance.....	20
4.5. Samenstelling Raad van Commissarissen.....	20
4.6. Ouderraad.....	20
4.7. Bedrijfsvoering.....	21
5. Beleid, inspanningen en prestaties	24
5.1. Beleid 2018.....	24
5.2. Algemeen kwaliteitsbeleid	24
5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten	24
5.4. Veiligheid	25
5.5. Cliëntgerichtheid	26
5.6. Kwaliteit ten aanzien van medewerkers	26
5.7. Samenleving	27
6. Nawoord	28

1. Voorwoord Bestuurder

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids Rotterdam BV aan. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2018 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 8,5 wordt beoordeeld. In 2018 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 2018 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 2018 zijn uitgevoerd en een vervolg kennen in 2019. Per 1 april werd niet alleen een CFO aangesteld, maar ook werden er per locatie team coördinatoren aangesteld. In september 2018 werd er een regiomanager aangesteld in de regio Rijnmond. Per 1 december werd de formatie versterkt met een GZ Psycholoog, die als hoofdbehandelaar zorg gaat dragen voor een verdieping van de behandeling die cliënten bij

CityKids krijgen, maar ook de grote vraag naar diagnostiek gaat verzorgen.

Een van de belangrijkste ontwikkelingen, die zich in 2018 heeft voorgedaan, is dat met het management de strategische keus is gemaakt niet meer enkel te focussen op een centrale groei rondom het centrum, met als doel om de verdere groei en uitbreiding van CityKids te huisvesten in een nieuwe unieke locatie. De Heilige Familiekerk, welke is aangekocht in 2016 door Stichting Behoud Heilige Familiekerk en samen met Impact Vastgoed BV wordt herontwikkeld naar een Kindzorg centrum met een multidisciplinair kindergezondheidscentrum voor het chronisch (ernstig) zieke kind. Vanwege de lange doorlooptijd van de aanvraag en de stijging van de prijzen in de bouwsector liep de start van de bouw vertraging op. Het bouwproces van Kerk en de aangrenzende pastorie woning wordt in tweeën gedeeld, waarbij januari 2018 gestart werd met de restauratie en realisatie van De Pastorie. Hier worden 11 appartementen ontwikkeld voor beschermd wonen voor jongeren, met een verstandelijke beperking en afstand tot de arbeidsmarkt. De geplande oplevering van nazomer 2018 werd niet gehaald. De geplande oplevering en in gebruik name staat gepland voor april 2019. De verwachting dat de inbouw van het kindergezondheidscentrum in de kerk juli 2018 een aanvang zou hebben werd wederom door allerlei problemen op de bouwmarkt uitgesteld.

Op 1 september 2018 vierde CityKids haar 5-jarig jubileum met alle medewerkers op een nieuw te ontwikkelen locatie in Spijkenisse.

Vanwege de gestage aanmelding van kinderen was CityKids Rotterdam in 2018 genoodzaakt haar uitbreidingsplannen anders vorm te geven. In Barendrecht werd 1 oktober 2018 gestart met een nieuwe locatie met 3 groepen. In juli 2018 verhuisden 2 groepen, eerder gehuisvest op de Oostzeedijk, naar een nieuwe locatie op het Rivium in Capelle aan den IJssel. Vanwege de gestage aanmelding van kinderen met voornamelijk autisme en gedragsproblematiek werd geïnvesteerd in uitbreiding van de locatie naar 8 groepen. December 2018 sloten de deuren van de 2 groepen op de Gouvernestraat. In 2019 zijn deze groepen gestart op de nieuwe locatie in Capelle aan den IJssel. De kinderen op de centrum locatie werden indien mogelijk geplaatst op de locaties het dichtst bij huis, om met name de reistijden in te korten.

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 2018 is CityKids daar wederom in geslaagd.

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 2019 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 CityKids Rotterdam BV

1.1. Raad van Commissarissen CityKids

De raad van commissarissen (RvC) is toezichthouder van City Kids Rotterdam B.V.. De samenstelling van de RvC per eind 2018 is als volgt:

- ir. J.M.A. Hazenak, stedenbouwkundige (voorzitter)
- drs. M.E.N. Mulder, sociaal geograaf/ondernemer (lid)
- mr. D.E. Sikkens jurist/ondernemer (lid)

Op 31 december 2018 is mevrouw M.M. de Krom, huisarts, afgetreden als lid van de RvC en in januari 2019 is mevrouw dr. M.L.C. van Veelen-Vincent, neurochirurg, aangetreden als commissaris. Bij de benoeming van nieuwe leden vindt de RvC het van belang dat de competenties van nieuwe leden een aanvulling zijn op de bestaande competenties binnen de RvC.

In 2018 hebben vier reguliere RvC vergaderingen plaats gevonden. Hier zijn onder andere de volgende punten aan de orde geweest:

- De snelle groei van de organisatie
- Ontwikkeling van de gewenste bedrijfscultuur
- Overleg met de accountant, jaarverslag en jaarrekening

Daarnaast heeft een deel van de RvC de MT heidag en/of de City Kids strategiedag bijgewoond.

In 2018 is besloten dat de leden van de RvC zitting hebben in de RvC van City Kids Rotterdam B.V. en in de RvC van City Kids den Haag B.V.

In december is met een externe adviseur een zelfevaluatie gedaan. Hieruit is onder andere naar voren gekomen dat het, gezien de groei van de organisatie, wenselijk is te onderzoeken of er één of meerdere commissies ingesteld moeten worden en dat een introductieprogramma voor nieuwe RvC leden zal worden opgesteld. In 2019 zal in het kader van de Governancecode Zorg 2017 verder aandacht worden gegeven aan de herijking van het bestaande toezichtplan.

De RvC heeft kennis genomen van de jaarstukken 2018. De RvC spreekt haar waardering uit over de ontwikkeling die CityKids dit jaar heeft gemaakt en bedankt de directie en alle medewerkers voor hun inzet. De RvC adviseert de aandeelhouder over te gaan tot goedkeuring van de jaarstukken 2018.

Hans Hazenak
Voorzitter RvC CityKids Rotterdam BV

2. Uitgangspunten van de verslaglegging

In het jaar 2018 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 2018 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars en gingen wij over op een nieuwe AGB-code die beter aansloot bij de wijkverpleging en thuiszorg. In 2018 werd onder het lopende jeugdwetcontract bij de gemeente Rotterdam zorg continuïteit verleend. Voor alle nieuwe aanmeldingen van kinderen uit de Gemeente Rotterdam werd een PGB-aanvraag ingediend. De aanbesteding voor het leveren van jeugdwet zorg bij de BAR-gemeenten afgesloten in 2017 voor het jaar 2018- 2020 zorgde voor een gestage groei van cliënten uit deze randgemeenten. Ook de jeugdwetcontracten afgesloten bij de Gemeenten Capelle en Krimpen aan den IJssel voor de periode 2018-2020 lieten een gestage stijging zien.

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 Rotterdam is een Medische Kindzorg instelling in het centrum van Rotterdam met de volgende specialiteiten;

- Het Verpleegkundig Kinderdagverblijf
- Het Kinderdagcentrum
- Praktisch Pedagogische Gezinsbegeleiding
- De 24 uur (kinderthuis)zorg en Begeleid en Beschermd Wonen in De Pastorie.

Er zijn drie locaties in de regio Groot Rijnmond. CityKids biedt zorg aan kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar op het verpleegkundig kinderdagverblijf en behandeling aan kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar op het kinderdagcentrum. Daarnaast biedt CityKids 24 uren (kinderthuis)zorg.

Het karakteristieke van de organisatie is haar kleinschaligheid, de persoonlijke, kindvriendelijke en familiegerichte benadering en de pluriformiteit en flexibiliteit.

3.2. Missie

CityKids biedt kwalitatief hoogwaardige zorg voor kinderen met een beperking en/of een verpleegkundige zorgvraag in Rotterdam en omliggende gemeentes 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 kind, ouders, omgeving en zorgprofessionals.

De ouders/verzorgers worden intensief betrokken bij de inventarisatie van de zorgvragen van hun kind 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 het kind 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 het kind, 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 o.a. aangesloten bij Fysiotherapie Rotterdam Centrum en Logopedie Rotterdam centrum hoort daarbij. 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 het kind 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 kinderen steeds meer uitgedaagd worden binnen hun kunnen hun vaardigheden te vergroten. CityKids zet zich in voor het vergroten van de kansen van de kinderen op alle levensgebieden. Ervaringsgericht leren is een belangrijk uitgangspunt van CityKids. Kinderen krijgen de ruimte om te ontdekken en spelenderwijs vaardigheden te leren. Door middel van ontwikkelingsgerichte activiteiten wordt de gehele ontwikkeling van het kind gestimuleerd.

In 2017 hebben wij definitief als organisatie het besluit genomen binnen het kinderdagcentrum de ABA (Applied Behavior Analyses) Methodiek te introduceren. In 2018 hebben nog eens drie medewerkers de Registered Behavior Technician (RBT) opleiding gevolgd en zijn wij gestart het team te scholen in het toepassen van deze gedragstherapeutische principes door middel van ABA-

workshops aan te bieden. Ook ouders worden geïnformeerd betreffende de ABA-methodiek en krijgen instructies en hulp bij het toepassen van deze methodiek ook in de thuissituatie.

CityKids werkt vanaf 2017 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 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 Rotterdam laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

- *Respectvolle benadering.* Kinderen worden respectvol benaderd vanuit de eigen belevingswereld. Er is oog voor de individualiteit van elk kind. 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 elk kind en de ouders. Op deze manier kunnen wij de ontwikkeling van de kinderen 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 het kind. 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.

- *Positieve benadering.* Een positief zelfbeeld is de basis van de gehele ontwikkeling. Om deze reden is het belangrijk, om te signaleren wat een kind 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 kinderen 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 Rotterdam BV
Rechtsvorm	Besloten vennootschap
Adres Hoofdkantoor en Centrum locatie	Van Oldenbarneveltplaats 442
Postcode	3012 AP
Plaats:	Rotterdam
Adressen overige locaties	Middeldijkerplein 5, 2993 DL Barendrecht Rivium Oostlaan 25-27, 2909 LL Capelle aan den IJssel
Telefoonnummer	010-4673105
WTZI/ AGB Code	10948 /70-705142 & 75-753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119
E-mailadres	info@mkdvcitykids.nl
Website	www.mkdvcitykids.nl

CityKids Rotterdam levert de volgende functies:

Behandeling groep – WLZ	Ja
Behandeling groep - Jeugdwet	Ja
Begeleiding groep - Jeugdwet	Ja
Individuele begeleiding - Jeugdwet	Ja
Persoonlijke verzorging - Jeugdwet	Ja
Intensieve Kindzorg – Zvw	Ja
Verpleging – Zvw & WLZ	Ja
Persoonlijke verzorging – Zvw/ Jeugdwet	Ja

3.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

3.7.1. Productie

In 2018 is wederom een forse groei van de omzet t.o.v. 2017 gerealiseerd. Reden hiervoor was niet alleen de forse groei van het aantal kinderen uit de jeugdwet, maar ook door een toename van het aantal WLZ-cliënten. In oktober 2017 werd bekend dat de aanbesteding voor de jeugdwet bij de gemeente Rotterdam CityKids helaas niet gegund was. De strategische keus werd toen gemaakt in te zetten op een autonome groei via PGB. Dit vertaalde zich gelijk in een toename van het aantal PGB Cliënten. Voor 2019 zal deze lijn gecontinueerd worden. Voor de BAR-gemeenten werd wel de aanbesteding op alle percelen gegund. Vandaar de verhuizing naar de nieuwe locatie in Barendrecht. Ook de Gemeente Capelle en Krimpen aan den IJssel leverden in 2018 kinderen onder een ZIN-contract bij CityKids aan. Onder de Zvw steeg het aantal IKZ-kinderen in zorg verder.

In totaal heeft CityKids in 2018 totaal 80 kinderen in zorg gehad. Op 31-12-2018 waren er 68 kinderen in zorg. Gedurende het jaar zijn er 12 kinderen uitgestroomd.

De omzet van CityKids wordt middels verschillende financieringsafspraken gerealiseerd. De drie specialistische doelgroepen die bij CityKids worden behandeld zijn gekoppeld aan vier financieringsstromen.

De volgende netto omzet werd gerealiseerd:

Indicatie	Financieringsvorm	2018	2017
Behandeling groep en verpleging	WLZ	€ 491.128	€ 457.346
Behandeling groep	Jeugdwet Rotterdam	€ 428.411	€ 552.256
Behandeling groep	Jeugdwet/BAR Gem.	€ 185.150	€ 67.890
Behandeling groep	Jeugdwet Capelle	€ 160.650	€ 76.238
Behandeling groep	Jeugdwet Krimpen	€ 59.282	€ 40.224
Behandeling groep	Jeugdwet Schiedam	€ 19.482	€ 14.611
Behandeling groep	Jeugdwet PGB	€ 334.738	€ 129.448
Behandeling groep	Wlz PGB	€ -	€ 21.830
Intensieve Kindzorg/verpleging	Zvw	€ 714.694	€ 561.713
Overige diensten o.a. indiceren	Zvw	€ 2.384	€ 1.533
Taxivervoer	Onderaanneming Trevel	€ 86.037	€ -
Totaal		€ 2.481.956	€ 1.923.090

3.7.2. Medewerkers

CityKids Rotterdam had per 31 december 2018, naast de directeur bestuurder, 47 medewerkers in dienst, overeenkomend met 38,07 fte. Alle medewerkers werkzaam op het KDC 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 KDC-groepen van CityKids SKJ geregistreerd.

De kinderverpleegkundigen die werkzaam zijn binnen het verpleegkundig kinderdagverblijf 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.

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

CityKids werkt met HBO en mbo-stagiaires, deze stagiaires zijn ondersteunend aan de (ortho)pedagogen en kinderverpleegkundigen.

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

CityKids GR	Aantal medewerkers	Fte (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
31-12-2017	34	24.36	97.06	2.94
31-12-2018	47	38,07	97,87	2.13

CityKids Rotterdam bv had op 31 december 2018 47 medewerkers in dienst.

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

CityKids GR	Instroom	Uitstroom	Groei
2017	20	9	11
2018	25	12	13

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 2018 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.

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd d.d. 31 december 2018

CityKids GR	Bepaalde tijd %	Onbepaalde tijd %
2017	76,47	23.53
2018	82.98	17.02

Leeftijdsopbouw medewerkers d.d. 31 december 2018

CityKids GR	2017	2018
< 20 jaar	0	0
20<30 jaar	17	26
30<40 jaar	6	9
40<50 jaar	3	5
>=50 jaar	8	7

Dienstjaren medewerkers d.d. 31 december 2018

CityKids GR	2017	2018
< 1	20	25
1<5	13	21
5<10	1	1

Verzuimcijfers 2018

CityKids GR	2018
Gem. aantal WN	44,79
Gem. aantal FTE	33,92
Gem. Ziekteverzuim %	2,74
Gem. verzuimmelding frequentie	1,09
Gem. ziekteverzuimduur (dagen)	8,77
Aantal verzuimdagen (absoluut)	465
Kort verzuim % 1-7 dagen	85,71
Middellang verzuim % 7 – 42 dagen	8,16
Lang verzuim % 42 – > dagen	6,12

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 2018 is het verzuim bij CityKids gedaald naar 2,74 procent. Vergelijkende cijfers met de branche waarin wij opereren leert dat dit percentage vrij laag is. Daarnaast streven we naar een cultuur waarin: Het voorkomen van verzuim collegiaal bespreekbaar wordt gemaakt waarbij ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft; Leidinggevendens 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

De rapportage over de 80 cliënten die in zorg geweest zijn gedurende het jaar 2018 vindt hieronder per doelgroep plaats.

Verpleegkundig kinderdagverblijf

Het verpleegkundig kinderdagverblijf is er voor kinderen van 0 - 5 jaar met een chronische ziekte of een aangeboren afwijking, die niet naar de reguliere kinderopvang kunnen omdat zij specialistische verpleegkundige zorg nodig hebben. CityKids is er onder meer voor kinderen:

- Met (ontregelde) diabetes
- Die afhankelijk zijn van sondevoeding

- Met ernstige longaandoeningen
- Die afhankelijk zijn van extra zuurstof
- Met epilepsie (moeilijk instelbaar op medicatie)
- Met hartproblemen, die permanente of intermitterende monitoring nodig hebben
- Met infuustherapieën
- Met urinewegproblematiek
- Met voedingsstoornissen

Bij het verpleegkundig kinderdagverblijf kunnen ook kinderen terecht, die langdurig moeten herstellen na ziekte en die ziekenhuis verplaatste zorg nodig hebben met medische apparatuur of medicatie. Door het werken met uitsluitend kinderverpleegkundigen, HBO geschoolde pedagogisch begeleiders en universitair geschoolde orthopedagogen kunnen wij een hoge kwaliteit van zorg bieden, waarin de behoeften van het kind en ouders centraal staan. Het verpleegkundig kinderdagverblijf van CityKids biedt zorg in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze zorg wordt geleverd middels Zorg in Natura (ZIN) of een Persoons Gebonden Budget (PGB) Kinderen die zorg krijgen vanuit de Zvw behoeven een indicatie, deze wordt door CityKids verzorgd. Voor een plaatsing bij het verpleegkundig kinderdagverblijf van CityKids is een verwijzing nodig van de behandelend arts van het kind.

Tevens biedt CityKids zorg in het kader van de Jeugdwet. De Jeugdwet is binnen het verpleegkundig kinderdagverblijf van toepassing voor zorg voor kinderen met somatische problematiek die persoonlijke verzorging en/of ontwikkelingsgerichte zorg begeleiding nodig hebben onder de verantwoordelijkheid van de kinderarts, maar niet onder permanente toezicht, of zorg in nabijheid gepaard met specifieke verpleegkundige handelingen.

De verpleegkundige zorg wordt beëindigd:

- Bij overlijden van cliënt
- Bij vervallen van de IKZ-zorgvraag
- Indien de zorgvraag van de cliënt niet verandert en de leeftijd van 4/5 jaar bereikt is, kan de cliënt uitstromen naar een openluchtschool. Indien dit vanwege de geestelijke beperking van de cliënt niet mogelijk is, kan er doorstroming plaats vinden richting het KDC van CityKids met verpleegkundig toezicht of speciaal onderwijs.

Cliëntenoverzicht verpleegkundig kinderdagverblijf over geheel 2018

In 2018 heeft CityKids 15 cliënten in zorg gehad vallende onder de Intensieve Kindzorg (IKZ), via de Zvw. Gedurende het jaar stroomden er 3 cliënten uit. Al deze cliënten vallen binnen de doelgroep 0 tot 5 jaar.

Indicatie	Aantal cliënten	Diagnose	Verwijzer
IKZ	9	Diverse syndromen	Erasmus MC-Sophia
IKZ	1	Acrocallosal Syndroom	Ouders hebben ons zelf gevonden
IKZ	2	Diabetes type 1	Maasstad Ziekenhuis en Diabeter
IKZ	2	Ernstige voedingsproblemen waardoor afhankelijk van 24 uurs voedingsdrip over het duodenum/maag	Maasstad Ziekenhuis
IKZ	1	Verslakte luchtpijp, sv afhankelijk	IJsselland Ziekenhuis

Jaar	Aantal IKZ/Vp cliënten middels ZIN	Omzet
2018	15	€ 714.694

Kinderdag centrum (KDC)

Kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar vinden bij het KDC van CityKids een veilige en professionele omgeving waar zij zichzelf verder kunnen ontwikkelen. Het KDC biedt behandeling in groepsverband voor kinderen met een verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand, ontwikkelingsstoornis of meervoudige handicap. Na een observatieperiode van 6 weken wordt er door de orthopedagoog doelen geformuleerd in een behandelplan opgesteld volgens de Kind Leefdomeinen van het MKS. Dit behandelplan wordt halfjaarlijks met ouders en overige betrokken disciplines geëvalueerd. De effectieve cliëntengroep van CityKids bestond in het jaar 2018 met name uit kinderen vanaf 3 jaar. De behandeling vindt plaats in groepen van maximaal 6 cliënten, die behandeld worden door orthopedagogen en pedagogen. Vanuit het verpleegkundig kinderdagverblijf is er ondersteuning, bijvoorbeeld bij kinderen met bijvoorbeeld epilepsie. Daarnaast zijn de kinderfysiotherapeuten van praktijk Fysiotherapie Rotterdam Centrum en (pre)-logopedisten van Logopedie Praktijk Centrum, nauw betrokken bij de behandelingen. De kinderen op het KDC beschikken over het algemeen over een indicatie voor 9 dagdelen Behandelings Groep. Kinderen tot 3 jaar worden over het algemeen voor maximaal 4 dagdelen geïndiceerd. CityKids heeft het afgelopen jaar bemerkt dat juist op deze leeftijd, tussen de 0 en 3 jaar, een grote behoefte is aan ondersteuning bij de ontwikkeling van het kind. Juist bij de huidige populatie van kinderen onder de drie jaar is sinds de behandeling bij CityKids een grote vooruitgang merkbaar. Ouders ondersteunen deze visie, voor hen is zichtbaar dat er een sterke positieve ontwikkeling op veel ontwikkelingsgebieden te zien is wat hen ook thuis helpt in de omgang met hun kind. Het is precies deze doelgroep die relatief laat 'op de kaart' staat bij institutionele ketenpartners. Dit dient in de toekomst binnen de keten nader de aandacht te krijgen.

Clëntenoverzicht KDC over geheel 2018

Gedurende heel 2018 waren er 65 kinderen aanwezig op het KDC. Gedurende het jaar stroomden 9 kinderen uit. Een deel vanwege verhuizing naar een andere regio, maar ook vanwege de keus voor een andere zorgaanbieder.

Per 31 december 2018 heeft CityKids 56 cliënten in zorg voor het deel van het kinderdagcentrum. Al deze cliënten vallen binnen de doelgroep 0 tot 12 jaar. Onderstaand vindt u een overzicht van het betreffende cliëntenbestand.

Clëntenoverzicht over geheel 2018

Indicatie	Aantal cliënten	Diagnose	Verwijzer
Behandeling groep	39	Ontwikkelingsachterstand op verschillende ontwikkelingsgebieden	Rijndam Revalidatie Wijkteam PPO Rotterdam
Behandeling groep	16	Autisme Spectrum Stoornis	Stichting MEE Vroeghulp Wijkteam PPO Rotterdam
Behandeling groep	8	Diagnose van een syndroom	Rijndam Revalidatie Wijkteam
Begeleiding groep	2	Ernstige voedingsproblematiek en heupdysplasie	Wijkteam

Jaar	Aantal cliënten Behandeling/Begeleiding Groep	Vorm	Omzet
2018	13	WLZ	€ 491.128
2018	27	Jeugdwet	€ 852.975

Jaar	Aantal cliënten middels PGB (tevens behandeling groep)	Omzet
2018	25	€ 334.738

De groei van de omzet over 2018 binnen het KDC - behandeling groep ontstaat met name door de grotere instroom van cliënten vanuit de gemeente BAR en Capelle aan den IJssel. Vanwege het niet binnenhalen van de aanbesteding van de Gemeente Rotterdam groeide de omzet op PGB-clënten die bewust voor CityKids kozen. Alle cliënten met zorg continuïteit in 2018 zijn per 1 januari 2019 overgezet op een PGB Contract. CityKids heeft per 31 december 2018 in de regio Groot Rijnmond, een locatie in het centrum van Rotterdam, een locatie in Barendrecht en een locatie in Capelle aan den IJssel waar in een KDC-setting behandeling groep wordt gegeven.

Praktische Pedagogische Gezinsbegeleiding (PPG)

Vanwege het werken met het gezin als systeem werd per 1 juli 2018 het aanbod van CityKids uitgebreid met ambulante praktische pedagogische gezinsbegeleiding. Het PPG-team bestaat uit ervaren professionals, die ouders thuis ondersteunen in de opvoed- en ontwikkelingsvragen van hun kind. CityKids biedt hierbij een integraal aanbod als aanvulling op de dagbehandeling. De PPG-professional komt bij het gezin thuis en werkt gezinsgericht aan de vooraf gestelde doelen. Samen met het gezin wordt gewerkt aan het vergroten van de draagkracht en het verminderen van de draaglast. Er wordt competentie- en doelgericht gewerkt aan het aanleren van vaardigheden aan ouders om zo hun eigen kracht te vergroten naar het moment dat zij zonder hulpverlening de opvoeding verder vorm kunnen geven. De gezinsbegeleiding is tijdelijk van aard en wordt afgesloten wanneer de opvoedingsvragen zijn beantwoord of wanneer verdere verandering niet te verwachten is. Er wordt planmatig gewerkt aan de gestelde doelen.

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 31-12-2018 onderdeel uit van de keten aan samenwerkingspartners:

Huidige partners

- *Kids Wonder World*. De samenwerking tussen Kids Wonder World en CityKids is van intensieve aard. CityKids biedt de kinderen die verpleegkundige zorg en behandeling groep ontvangen, de mogelijkheid te participeren binnen de context van het reguliere kinderdagverblijf rekening houdend met de somatiek van het kind. Het komt op regelmatige basis voor dat een kindje met een verpleegkundige zorgvraag of een lichamelijke en/of geestelijke beperking een bepaald moment van de dag in contact is met kinderen van het reguliere kinderdagverblijf. Dit contact wordt door de professionals begeleid en onderdeel van het zorgplan gemaakt. Er is regelmatig overleg tussen beide organisaties om de samenwerking te evalueren en zo nodig te optimaliseren.
- *Algemene ziekenhuizen Rotterdam*. Met alle algemene ziekenhuizen in de regio Rotterdam is een goed contact gerealiseerd. Dit contact strekt zich van de kinder- en couveuseafdelingen, tot aan maatschappelijk werk en transfer verpleegkundigen. De samenwerking met het Maasstad Ziekenhuis en het IJsselland ziekenhuis zijn sterk ontwikkeld.
- *Erasmus MC-Sophia*. De bestaande samenwerking met het Sophia is in 2017 geoptimaliseerd. Het aantal doorverwijzingen van de verschillende specialisten is daardoor goed op gang gekomen. Niet alleen de specialisten vanuit de erfelijk aangeboren aandoeningen (ENCORE) verwijzen regelmatig kinderen door, maar ook worden er kinderen vanuit verschillende specialismen (hematologie, neurologie, thoraxchirurgie, plastische chirurgie en kinderen met endocrinologische achtergronden) aan onze zorg toevertrouwd.
- *Het verpleegkundig kinderdagverblijf de Schavuiten* en CityKids hebben eveneens goed contact. De Schavuiten en CityKids wisselen ervaringen en vragen uit met elkaar. Tevens vindt er intercollegiale toetsing van de IKZ-indicaties plaats.

- *Centra voor Jeugd en Gezin hebben op regelmatige basis overleg met CityKids.* Er zijn presentaties gegeven in de verschillende CJG's uit de wijken Zuid, Feyenoord, Centrum en Noord. De samenwerking wordt door alle partijen als plezierig, laagdrempelig en efficiënt ervaren. Eens in de drie maanden heeft CityKids overleg met het schoolmaatschappelijk werk en het CJG, waarbij kwetsbare kinderen en mogelijke knelpunten worden besproken.
- *Huisartsen.* CityKids organiseert samenwerking met huisartsenpraktijken. Deze samenwerking heeft als doel dat in geval van incidenten een huisarts bezocht kan worden. Daarnaast is afstemming tussen de huisarts en de gespecialiseerde kinderopvang van CityKids in voorkomende gevallen wenselijk zodat de continuïteit van zorg gewaarborgd is en niet in gevaar komt.
- *Stichting Mee Vroeghulp* verwijst kinderen door naar CityKids. Vanaf de start van CityKids is de communicatie en samenwerking met Stichting MEE professioneel en aanvullend gebleken.
- *Rijndam Revalidatie.* Rijndam Revalidatie heeft een doorverwijzende functie voor CityKids. Het komt regelmatig voor dat kinderen vanuit CityKids ook een dagdeel op de revalidatie afdeling van Rijndam behandeld worden. Er vindt regelmatig overleg plaats om de continuïteit van zorg voor de kinderen binnen beide organisaties te kunnen waarborgen. Er wordt bijvoorbeeld overlegd met de groepsleiding over hoe om te gaan met bepaalde gedragingen van een kind, zodat er voor dat kind een eenduidige aanpak wordt vastgelegd. Voor deze doelgroep kinderen die veelal behoefte heeft aan structuur en regelmaat is het prettig dat door middel van samenwerkende instanties de continuïteit gewaarborgd wordt. De samenwerking is niet geformaliseerd.
- *Fysiotherapie Rotterdam Centrum en Logopedie Rotterdam Centrum.* De fysiotherapie en logopedie bevinden zich binnen dezelfde accommodatie als CityKids. De behandelingen van zowel logopedie, fysiotherapie en de behandeling op de groep en in eigen praktijk worden in overleg met ouders en specialisten op elkaar afgestemd. Door middel van een goede communicatie en overlegstructuur tussen alle partijen kan de ontwikkeling van het kind optimaal gestimuleerd worden.
- *Regionale netwerk kinderpalliatieve zorg.* Sinds 2016 neemt CityKids 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.

4. Governance

4.1. Rechtsvorm

CityKids Rotterdam BV is een zorgorganisatie welke beschikt over een WTZi-toelating (instellingscode 10948). De rechtsvorm is een Besloten Vennootschap. In de statuten van de BV 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 Rotterdam BV is gevestigd in Rotterdam, kantoor houdende aan de van Oldenbarneveltplaats 442, 3012 AP te Rotterdam 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 Rotterdam BV.

De bestuurder participeert voor 100% in de CityKids Rotterdam BV met 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 BV. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad van Commissarissen zich op het belang van de BV 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 Rotterdam BV heeft een toezichthouder in de vorm van een Raad van Commissarissen (RvC). De procedure tot het selecteren en benoemen van de RvC is vastgelegd. Voor zowel bestuur als RvC zijn functieprofielen opgesteld. De RvC heeft 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 2018 uit 3 leden.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen was per 31 december 2018 als volgt:

- De heer Ir. Hans Hazenak, Stedenbouwkundige (geheel 2018)
- Mevrouw Drs. Marlies Mulder, ondernemer (geheel 2018)
- Mevrouw Drs. Marcia de Krom, Huisarts (afgetreden per einde 2018)
- mr. D.E. Sikkens jurist/ondernemer (aangetreden december 2018)

4.6. Ouderraad

De ouderraad bestond in 2018 uit vier leden. In 2018 heeft de ouderraad 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 betreft het veranderen van de openingstijden. Uit de vergaderingen in 2018 van de ouderraad is naar voren gekomen dat ouders het gebruik van een vaste taxichauffeur als zeer positief ervaren. 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.

In 2018 is met een groot deel van de ouders en kinderen wederom een succesvolle dag doorgebracht in Dierentuin Blijdorp. Ook zijn er 4 ouderavonden georganiseerd, waarbij deskundigheidsbevordering en thematische opvoedkundige adviezen centraal stonden. Ook merkten we dat ouders de mogelijkheid van onderlinge ontmoeting en bespreken van gemeenschappelijke problematiek rond het chronische zieke kind zeer waardeerden. 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.

4.7. Bedrijfsvoering

In het jaar 2018 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 en stroomlijning van de verschillende financiële stromingen, maar vooral een gerichte focus op scholing van medewerkers en het creëren van een grotere naamsbekendheid hebben hierbij op de voorgrond gestaan.

Onderstaand in het kort de belangrijkste doelen die in 2018 gerealiseerd zijn:

Bevorderen en verbeteren van kwaliteit van Zorg middels scholing:

- ❖ Heel 2018 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 2018. 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.
- ❖ De (Ortho)pedagogen hebben een masterclass betreffende de ABA (Applied Behavior Analysis) bijgewoond. Drie orthopedagogen hebben de Registered Behavior Technician (RBT) opleiding afgerond en op alle groepen hebben medewerkers de ABA-workshops gevolgd. Deze ABA-principes worden inmiddels toegepast op de behandelgroepen. (Zie punt 3.4 bedrijfsfilosofie).
- ❖ Ook in 2018 hebben 2 Kinderverpleegkundigen en 1 orthopedagoog de 3-daagse intensieve basis cursus palliatieve zorg voor kinderen gevolgd.

Bevorderen en verbeteren van naamsbekendheid en communicatie:

- ❖ Vormen van Social Media hebben duidelijk ook meer aandacht gekregen in 2018. Facebook heeft een duidelijke plaats in dagelijkse proces gekregen en is als aandachtsveld ondergebracht bij twee medewerkers. Er worden meerdere keren per week foto's en teksten gepost over de uitgevoerde activiteiten bij CityKids. Onze Facebookpagina is intensiever bezocht, we zijn inmiddels de 500 volgers gepasseerd. Ook wordt met regelmaat onze pagina gedeeld.
- ❖ Pr-activiteiten en naamsbekendheid zijn in 2018 toegenomen wat blijkt uit de enorme groei die de organisatie heeft doorgemaakt. Alle wijkteams weten CityKids te vinden en vragen regelmatig om advies m.b.t. behandeling en plaatsing van kinderen. Ook de mond tot mond reclame van ouders speelt steeds meer een grotere rol in de naamsbekendheid van de organisatie. Tevreden ouders, zijn de beste ambassadeurs van onze organisatie. Uit alle omringende ziekenhuizen worden kinderen aan ons doorgestuurd. Het contact met de verwijzers is intensief en we horen regelmatig terug van de kinderartsen dat ook zij tevreden zijn over de zorg die bij CityKids aan hun patiëntjes gegeven wordt. Ouders en hun omgeving worden ondersteund in de ouderrol. De families worden ontlast en worden

zelfredzamer en zijn meer opgewassen tegen alle uitdagingen waar ouders van kinderen met een intensieve zorgvraag en of beperking voor komen te staan.

Wat ook vruchten heeft afgeworpen is de aandacht voor de relatie met onze directe verwijzers: Stichting Mee, Stichting Vroeghulp, Rijndam Revalidatie, Praktijk Logopedie en Fysiotherapie Rotterdam. Er zijn werkbezoeken georganiseerd op onze eigen locatie. We weten elkaar nu in het Rotterdamse circuit beter te vinden en er kan echt gesproken worden over samenwerking. Ook participeert CityKids op verpleegkundige congressen met een "CityKids Stand". In de stad en omgeving worden we regelmatig uitgenodigd en doen dan ook graag mee aan informatie markten voor kindergezondheidszorg voor de stad Rotterdam. Het behalen in 2016 van een Gouden Smiley als eerste verpleegkundig kinderdagverblijf buiten het ziekenhuis heeft ervoor gezorgd dat wij nog beter op de kaart bij de ziekenhuizen en onze verwijzers zijn gebracht. Een Gouden Smiley staat voor Excellente Kindgerichte Zorg. Tijdens het congres van Kind & Ziekenhuis op 20 november 2017 kreeg de projectmanager van CityKids de Award Kinderverpleegkundige Family Integrated Care 2017 uitgereikt. De visie Family Integrated Care is diepgeworteld en geïmplementeerd bij alle medewerkers van CityKids.

- ❖ In aanloop naar de verhuizing naar de Familiekerk medio 2021 zijn alle kindergeneeskundige maatschappen van de omringende ziekenhuizen op de hoogte gebracht van de plannen van het nieuw op te zetten multidisciplinair kindergezondheidscentrum in de Familiekerk. Mogelijkheden tot samenwerkingen worden geëxploreerd en besproken. Ook de 24 uren zorg die straks in het verpleegkundig kindverzorgingshuis gerealiseerd gaat worden wordt door de omringende ziekenhuizen toegejuicht. In heel Rotterdam is er geen 24 uren zorg in een kindvriendelijke omgeving. Ook de mogelijkheid van een palliatieve setting in het Familiehuis zal voor de stad Rotterdam en omgeving uitkomst bieden. In 2019 zullen deze ontwikkelingen verder worden vorm gegeven en steeds vastere samenwerkingsmogelijkheden worden onderzocht. Daar het bouwproces van de Familiekerk wat vertraging heeft opgelopen is er eind 2018 een nieuwe locatie in Spijkenisse aangekocht door een aan CityKids gelieerde vastgoed BV. Hierdoor is de verwachting eind 2019 te kunnen starten met 24 uren zorg. Er is een immens grote behoefte onder de ouders van onze kinderen in zorg. We willen graag hieraan voldoen. Ook worden we over die mogelijkheid door kinderartsen uit de regio regelmatig bevroegd.

Professionalisering van de bedrijfsprocessen en stroomlijning van de verschillende financiële stromingen

- ❖ Voor elke zorgverzekering waar van wij kinderen in zorg hebben werd 2018 een contract aangegaan om de geleverde zorg middels Zorg in Natura (ZiN) te kunnen declareren.

De groei van de administratieve en financiële processen noodzaakten de organisatie het contract bij adviesbureau Adcase uit te breiden. Voor 2019 wordt het huidige kwaliteitshandboek overgezet naar een nieuw digitaal systeem bij Adcase.

Met het bedrijf Timeff is in november 2017 een contract getekend voor het automatiseren van zorgvastlegging met daaraan gekoppeld eend directe facturering. Heel 2018 zijn de lopende processen geïnventariseerd en in processchema's vastgelegd. De verwachting is medio 2019 een op maat gemaakt EPD in gebruik te nemen.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Gegevensbescherming en privacy staat hoog in het vaandel bij CityKids. Voor de invoering van de AVG op 25 mei 2018 zijn het bestaande beleid en de bewerkersovereenkomsten getoetst. Op basis hiervan zijn, waar nodig, beleid en overeenkomsten aangescherpt. Ook is een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Alle medewerkers zijn geïnformeerd over de AVG en de nieuwe procedure datalekken. Een tweetal medewerkers heeft deelgenomen aan een externe AVG kennissessie. Ter toetsing is door een extern bureau heeft een AVG scan uitgevoerd.

5. Beleid, inspanningen en prestaties

5.1. Beleid 2018

Het jaar 2018 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 2018 effectief en efficiënt te laten werken met als positief resultaat de hercertificering van het HKZ-ISO9000 Certificaat. Deze is tot juli 2021 geldig.

CityKids Rotterdam B.V. 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 2018 heeft CityKids Rotterdam 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 grond waarvan er een indeling plaatsvindt naar niveau A, B, C, D.

CityKids Rotterdam heeft gescoord in 2018 in categorie A HKZ-hercertificering.

5.3. Kwaliteitsbeleid t.a.v. cliënten

Bij CityKids staat de cliënt en zijn familie centraal in de zorg die wij bieden. In 2017 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 8,5. Beleidsmatig is vastgelegd dat het cliënttevredenheidsonderzoek een maal in de 2 jaar extern plaats vindt. Medio 2019 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 Rotterdam 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 2017 is het doel gesteld om in 2018 de naamsbekendheid te vergroten. Hiervoor zijn de folders vernieuwd, de website is nog verder geactualiseerd en uitgebreid. Ook de bedrijfsfilm van het verpleegkundig dagverblijf welke medio 2017 op de website werd geplaatst leverde vele positieve reacties op. De frequentie van de nieuwsbrief werd verhoogd. De nieuwsbrief werd in 2018 4 keer geproduceerd. Breed is ingezet op social mediakanalen. 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 Rotterdam gebruik maken van de interne klachtenregeling, waarnaar in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt verwezen. Er is een duidelijke brochure. Er zijn in 2018 geen klachten ingediend bij de Klachtencommissie.

Toegankelijkheid

CityKids Rotterdam 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 Rijndam Revalidatie doen een beroep op ons zorgaanbod met name waar het gaat om opvang voor kinderen als logisch vervolg op verblijf in een kinder- of jeugdinstituut. Als het gaat om een plaats binnen het KDC komen verwijzingen vanuit samenwerkende ketenpartners zoals het Rijndam Revalidatiecentrum.

Door de transitie van de WMO en het door de gemeente Rotterdam instellen van 42 wijkteams worden er steeds vaker kinderen doorverwezen na een indicatie vanuit het wijkteam. De relatie met de wijkteams is optimaal omdat CityKids één van de weinige aanbieders in het Rijnmondgebied is die zowel verpleegkundige zorg als ontwikkelingsgerichte zorg (behandeling groep) levert. CityKids heeft in 2018 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. Bij kinderen die uitstromen richting het onderwijs, wordt door CityKids binnen de gemeente Rotterdam contact gezocht met het PPO-team (Passend Primair Onderwijs). Gezamenlijk wordt er met CityKids, het PPO-team en ouders gezocht naar een vorm van onderwijs passend bij de wensen en behoeften van het kind. Wanneer de kinderen bij CityKids een leeftijd van 12 jaar bereikt hebben en enige vorm van onderwijs wegens de beperking van het kind niet mogelijk is, zal CityKids ouders begeleiden in de keuze voor een vervolgplek bij een ander kinderdagcentrum.

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 2018 waren er een aantal MIC-meldingen betreffende vallen en struikelen van cliënten, op welke acties zijn ondernomen door de kwaliteitsmanager en de Regiomanager.

5.5. Cliëntgerichtheid

Bij CityKids Rotterdam is een Ouderraad (OR) operationeel. 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.

Naast de OR is er een cliënt vertrouwenspersoon aan CityKids verbonden.

De cliënt vertrouwenspersoon van CityKids is Mevrouw H. Bakker. 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. Het afgelopen jaar zijn er diverse symposia en studiedagen door het personeel bezocht.

In 2018 is het besluit genomen om een PVT of OR op te richten genomen. Eind 2018 zijn er verkiezingen voor een wettelijke OR uitgeschreven. De verwachting is in het eerste kwartaal van 2019 de OR te installeren.

In 2018 heeft CityKids geen medewerkers tevredenheidsonderzoek gehouden, dit vindt 2-jaarlijks plaats en wordt in 2019 uitgevoerd. CityKids vindt het belangrijk om zich te richten op alle thema's die invloed kunnen hebben op de tevredenheid, betrokkenheid en bevlogenheid van onze medewerkers: de samenwerking, sfeer, werkomstandigheden, inhoud van het werk, (interne) communicatie, mogelijkheden tot persoonlijke ontwikkeling, relatie met de directe leidinggevende, de arbeidsvoorwaarden en de relatie met het Managementteam.

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 21 september mee aan de slag zijn gegaan. Middels wensbomen werden per locatie wensen en knelpunten geïnventariseerd. Afspraken die n.a.v. de strategie dag al gelijk zijn opgepakt zijn o.a. het opzetten van vaste vergadercycli onder leiding van de Regiomanager en de Teamcoördinatoren. Het benoemen van een medewerker van het kwartaal vindt voor het eerst in het eerste kwartaal van 2019 plaats.

5.7. Samenleving

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

CityKids Rotterdam heeft ten aanzien van deze aandachtsgebieden echter nog geen expliciet beleid ontwikkeld. Toch heeft zij vanuit haar visie een uitgesproken idee van haar taak in de wereld.

Het bieden van zorg met deze identiteit is bedoeld om een uitbreiding te zijn van de regionaal georganiseerde zorg. Het organiseren van de zorg op kleine locaties is een zeer bewuste keuze. Zo bieden we cliënten in persoonlijk contact een veilige, helende zorgomgeving, waarbinnen het aanspreken op elkaars handelen en intercollegiale toetsing als vanzelfsprekend kan plaats vinden.

Aandacht voor de natuur is een essentieel onderdeel in de behandeling. Zo hebben we een eigen moestuin op onze centrumlocatie en is er veel aandacht en tijd voor het buitenspelen op alle overige locaties. De aanschaf van speelmaterialen (handicap specifiek) voor het inrichten en optimaliseren van de buitenruimtes werd in 2018 door diverse Rotterdamse fondsen gehonoreerd, waardoor de kinderen dagelijks kunnen spelen en genieten van een kindvriendelijke groene omgeving.

6. Nawoord

In dit maatschappelijk verslag hebben wij u op de hoogte gebracht van de zorg en behandeling die CityKids in 2018 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;

Intern:

- 100 % bezetting op alle bestaande groepen
- Ouderparticipatie verhogen en ontwikkelen van ouderparticipatiebeleid samen met ouders
- CityKids wil een Medisch Kindzorg instelling zijn waar excellente multidisciplinaire zorg gegeven wordt door medewerkers die met plezier en ambitie werken en zich door het management gewaardeerd voelen
- Oriëntatie, scholing en implementatie van verschillende methodieken voor de verschillende doelgroepen zoals: kleine stapjes, geef me de vijf
- In gebruik name van een EPD
- Instellen van OR

Extern:

- Versterken samenwerkingsrelaties met alle partners in zorg voor de stad Rotterdam en Omstreken
- In 2019 het openen van een 24 uurs zorg locatie in Spijkenisse voor de Regio groot Rijnmond
- Starten met het aanbieden van begeleid en beschermd wonen in de Pastorie