



**Bestuursverslag 2025**

**CityKids Rotterdam B.V.**

## Inhoud

1. Voorwoord Bestuurder .....	3
2.1 Doelstellingen .....	5
2.2 Organisatiestructuur .....	8
2.3 Kerncijfers .....	9
2.4    Beleid en gang van zaken.....	10
2.5    Medewerkers .....	12
2.6    Innovatie.....	14
2.7    Kwaliteitsbeeld .....	16
2.8 Governance, cultuur en veiligheid – Soft controls.....	20
2.9 Financiële ontwikkelingen.....	22
2.10 Risico's en risicobeheersing.....	23
2.11 Toekomst.....	24
3.    Verslag interne toezichthouder Raad van Commissarissen 2025 .....	25

## 1. Voorwoord Bestuurder

Voor u ligt het bestuursverslag van CityKids Rotterdam B.V. voor het jaar 2025.

Met dit bestuurlijk jaarverslag blikken wij terug op 2025, een jaar waarin onze organisatie opnieuw heeft laten zien veerkrachtig en wendbaar te zijn in een voortdurend veranderende zorgomgeving. De druk op de zorg bleef onverminderd hoog, onder andere door personeelstekorten, toenemende zorgvraag wat zich vertaalde in lange wachtlijsten en complexe maatschappelijke ontwikkelingen. Tegelijkertijd zagen wij ook kansen om te vernieuwen en onze dienstverlening verder te verbeteren.

In 2025 hebben wij belangrijke stappen gezet in het versterken en door ontwikkelen van de kwaliteit en toegankelijkheid van onze zorg. We hebben geïnvesteerd in onze medewerkers, met aandacht voor de persoonlijke en professionele ontwikkeling maar ook werkplezier.

De CityKids Academy, ons intern opleidingsprogramma, is daarnaast uitgebreid met nieuwe inwerkprogramma's, e-learnings en interne workshops gegeven door medewerkers tijdens de scholingsmiddagen aan andere medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers het praktijkprogramma volgen om een SKJ-registratie te behalen.

Want goede zorg begint bij betrokken en goed toegeruste professionals.

Daarnaast hebben wij ingezet in het door-ontwikkelen van de Divisie Ambulant, Jeugdigen en Jong Volwassenen. Door krachten te bundelen met ketenpartners konden wij beter inspelen op de behoeften van cliënten en bijdragen aan toekomstbestendige zorg.

Binnen onze vier divisies en het staffbureau is, met het jaarplan 2025 voor ogen, gericht gewerkt aan de realisatie van de diverse per divisie gestelde doelen. Enkele hoogtepunten staan we kort bij stil.

In 2025 is de algemene cliënttevredenheid gemeten door middel van het afnemen van twee externe cliënttevredenheidsonderzoeken, KTO en de PREM Kindzorg. Mei Marketing & Research heeft het KTO uitgevoerd en voor de PREM is de Ervaringsmonitor van Kind & Ziekenhuis gebruikt.

Onze cliënttevredenheid laat een mooi rapportcijfer zien van een 8,1.

In juni 2025 heeft de tussentijdse toetsing voor de HKZ-ISO-9001 weer plaatsgevonden. Ook in 2025 voldeed CityKids Rotterdam B.V. weer aan alle HKZ-normen en konden we de HKZ-audit wederom met een positief gevolg afronden.

CityKids Rotterdam B.V. heeft een actieve samenwerking met mbo- en hbo-opleidingen zoals de Hogeschool Rotterdam, regionale ROC's en Albeda en haar colleges, met betrekking tot het deskundig opleiden van stagiaires. De samenwerking met het Albeda College en de hogescholen resulteerde in succesvolle leerateliers. CityKids Rotterdam B.V. biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2025 hebben ruim 98 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids Rotterdam B.V., waarbij er 10% uit het wo kwamen, 60% uit het hbo en 30% uit het mbo.

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

Wij willen samenwerkingspartners, medewerkers en vrijwilligers bedanken voor al hun inzet in 2025. Ook bedanken wij Stichting Vrienden van CityKids Rotterdam en stichting Bikkels, stichting Kruimeltje en Stichting Pallieter voor hetgeen zij het afgelopen jaar mogelijk gemaakt hebben voor CityKids Rotterdam B.V. en haar cliënten.

Dankzij hun toewijding hebben wij ook in 2025 het verschil kunnen maken.

In 2026 bouwen wij voort op de fundamenten die we de afgelopen jaren met ons meerjarenbeleid hebben bepaald. In de actualisatie van onze strategie – die gepland is in het najaar van 2026 – zal dit alles verder zijn beslag krijgen.

Hoewel we trots zijn op wat we hebben bereikt, realiseren we ons dat de uitdagingen groot blijven. Ook in de komende jaren zullen we moeten blijven vernieuwen, keuzes maken en samenwerken om de zorg toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden.

Wij zien het jaar 2026 met vertrouwen tegemoet.

Maritza Russel

Directeur / Bestuurder CityKids Rotterdam B.V.

## 2.1 Doelstellingen

Over CityKids Rotterdam B.V.

CityKids Rotterdam B.V. is een zorginstelling en levert zorg op basis van de Jeugdwet, Wet Langdurige Zorg en Zorgverzekeringswet. De focus ligt op de volgende doelgroepen:

- Kinderen van 0 tot 14 jaar voor het Verpleegkundig Kinderdagcentrum en Ontwikkelcentrum
- Kinderen van 7 tot 14 jaar bij het Ontdekkingscentrum
- Kinderen van 0 tot 12 jaar voor Ambulante begeleiding
- Jeugdigen van 12 tot 18 jaar voor dagbehandeling en dagbesteding
- Jongvolwassenen van 16 tot 23 jaar voor begeleid wonen en dagbesteding

Binnen deze focus wordt op de zorgcentra de volgende zorg geboden:

- Ontwikkelcentrum
  - Behandeling groep
  - Individuele begeleiding (in bijzondere situaties)
  - (Diagnostisch) onderzoek
- Verpleegkundig Kinderdagcentrum
  - Verpleegkundige dagopvang intensieve kindzorg
  - Medische kindzorg voor cliënten die behandeling/begeleiding op locatie ontvangen
  - Indicatiestelling PGB
- Ontdekkingscentrum
  - Dagbehandeling
- Begeleid wonen
  - Wonen en begeleiding
- Ambulante zorg
  - Gericht op de specifieke behoefte van de cliënt in de thuissituatie
- Jeugdigen
  - Dagbehandeling

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

### Missie

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

## Visie

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

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

## Kernwaarden

CityKids Rotterdam B.V. 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 Rotterdam B.V. wordt naar elkaar geluisterd, we nemen elkaar serieus en we gaan in op vragen en signalen van de cliënten en ouders. Wij behandelen iedereen gelijk.
- **Individuele benadering**

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

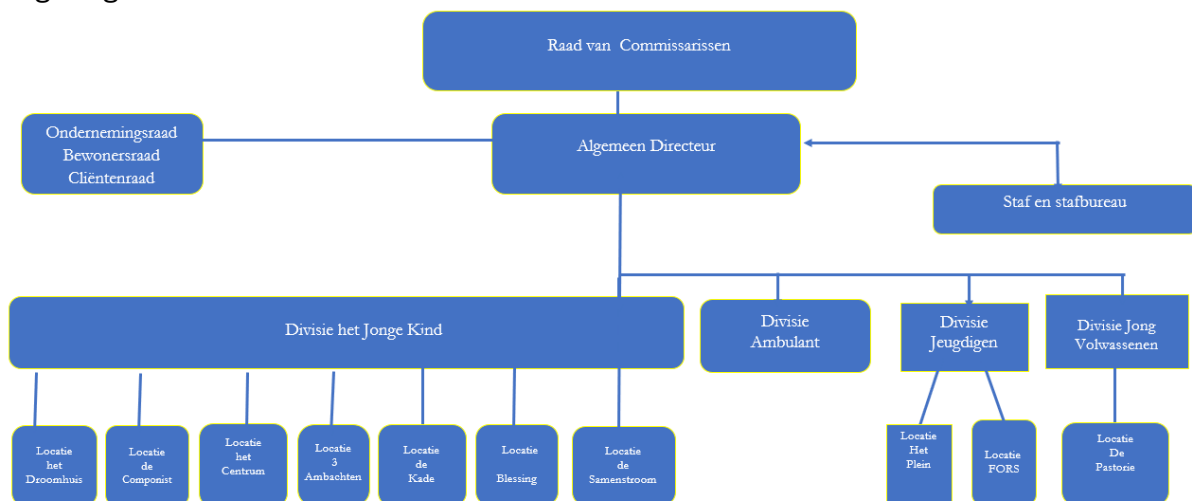
We gaan ervan uit dat de omgevingsfactoren van invloed zijn op de ontwikkeling van de cliënt. Daarom bieden we verschillende ingerichte ruimten waar diverse activiteiten gedaan kunnen worden. De ruimtes zijn aangepast op cliënten met een zorgvraag en toegankelijk en veilig voor deze categorie cliënten.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

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

## 2.2 Organisatiestructuur

CityKids Rotterdam is een besloten vennootschap met ruim 200 medewerkers in loondienst, die verdeeld over 10 locaties de zorg aan cliënten leveren. De structuur van deze organisatie is een zogenaamde 'platte' organisatie met korte lijnen, integraal management en met resultaatverantwoordelijke eenheden. Daarnaast heeft CityKids Rotterdam B.V. een staf en een stafbureau die zich inzetten om de locaties en het bestuur optimaal te faciliteren en de integrale sturing te ondersteunen. De organisatie kent een viertal divisies, elk gericht op hun eigen doelgroep.

### Organogram



### Gremia

CityKids Rotterdam B.V. bestaat uit een dualistisch bestuursmodel met een eenhoofdige raad van bestuur en een raad van commissarissen. De bestuurder participeert voor 100% in CityKids Rotterdam B.V. middels Helia Holding B.V. Als onbezoldigde nevenfunctie wordt de rol van bestuurder van de Kinderzorg Kliniek ingevuld. De medezeggenschap krijgt vorm door de ouderraad, ondernemingsraad en een bewonerscommissie.

## 2.3 Kerncijfers

### Algemene gegevens

Naam organisatie	CityKids Rotterdam B.V.
Adres Hoofdkantoor	Voorburgstraat 298-C
Postcode	3037 BS
Plaats:	Rotterdam
Telefoonnummer	010-4673105
E-mailadres	<a href="mailto:info@citykids.nl">info@citykids.nl</a>
Website	<a href="http://www.citykids.nl">www.citykids.nl</a>
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap (B.V.)
WTZa/ AGB Code	10948 / 70705142 – 73737273 & 75753119
Nummer Kamer van Koophandel Rotterdam	54893119

### Omzet

Omzet per financieringsstroom	2025	2024
Jeugdwet	€ 16.837.221	€ 15.326.015
WLZ	€ 1.834.015	€ 1.335.565
ZVW	€ 80.331	€ 224.302
Overig	€ 30.060	€ 11.016
<b>Totaal</b>	<b>€ 18.781.627</b>	<b>€ 16.896.898</b>

### Formatie per jaareinde

	Aantal medewerkers	Aantal FTE (36 uur = 1)	Vrouw %	Man %
<b>2025</b>	208	164.2	90	10
<b>2024</b>	181	137.0	89	11

### Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

	Instroom	Uitstroom	Groei
<b>2025</b>	89	62	27
<b>2024</b>	82	63	19

### Verzuim

	2025	2024
<b>Gem aantal WN</b>	183	172
<b>Gem ziekverzuim %</b>	7.7	6.1

## Clientgegevens per financieringsstroom

	Cliënten 1 jan	Instroom	Uitstroom	Cliënten 31 dec
Jeugdwet	321	113	100	334
ZVW	3	11	9	5
WLZ	26	16	6	36
Totaal	350	140	115	375

## 2.4 Beleid en gang van zaken

CityKids Rotterdam B.V. is volop in beweging. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste activiteiten van 2025 geschetst. De activiteiten hangen nauw samen met het Meerjarenbeleid 2021-2026 en het jaarplan 2025, zodat wat we doen effectief bijdraagt aan onze visie en gewenste impact. We kiezen in de huidige context een eigen positie en sturen integraal, gericht op toegankelijkheid, doelmatigheid, effectiviteit en cliënt- en medewerker tevredenheid.

### Bedrijfsvoering

Om als organisatie onze strategische koers te volgen en grip te houden op de financiële en bedrijfsvoerende processen zijn in het jaarplan onderstaande doelen opgenomen en wordt inzicht gegeven in de realisatie van de doelen.

Nr	Algemeen	Resultaat
1	Beleid maatschappelijk verantwoord ondernemen	Beleid is aangescherpt en gericht op daar waar mogelijk groen inkopen
2	Opleidingsprogramma Locatiemanagers	Gestart in 2025 met doorloop in 2026 en is gericht op beleid en sturing
3	Uitwerken uitkomsten MTO 2024	Afgerond, zie onderstaande toelichting
4	Actualiseren missie en visie	Wordt onderdeel van nieuw meerjarenbeleid
6	Onderzoek KDC-ontwikkeling	Onderzoek gestart, wordt vervolgd in 2026
7	Uitrol belevingsgerichte dagbesteding	Onderzoek gestart, wordt vervolgd in 2026
8	Tranformatie Blessing	Deels afgerond, zie onderstaande toelichting
9	Verhuizing De Componist	Afgerond, zie onderstaande toelichting
10	Operationeel maken 8e groep De Uitvinders	Is afgerond
11	Openen nieuwe locatie Eendrachtsplein /Het Plein	Afgerond, zie onderstaande toelichting
12	Realisatie studiwoningen	Besloten is gezien de kostenontwikkeling dit project niet te realiseren
13	Data KPI kwaliteit beschikbaar maken	Afgerond, zie onderstaande toelichting
14	Evaluatie en herziening zorgplan	Deels afgerond, zie onderstaande toelichting
15	Herwaardering functiehuis	Afgerond, zie onderstaande toelichting

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) (3)

In 2024 heeft er een MTO plaatsgevonden. Dit onderzoek wordt om de 3 jaar gehouden.

De medewerkers van CityKids zijn gemiddeld licht tevreden met hun werk en geven gemiddeld een rapportcijfer 7,2 voor hun baan als geheel.

Met dit cijfer hebben wij onze KPI (7,0) ruim gehaald, maar medewerkers geven de volgende punten aan voor verbetering:

- de interne promotiekansen 5,6
- de secundaire arbeidsvoorwaarden 6,0

Om de interne promotiekansen te vergroten zijn de volgende zaken uitgevoerd

- Het functiehuis voor zorgprofessionals werkzaam op de groepen en bij de divisie ambulante is herzien. Door de groei van de organisatie in de afgelopen jaren, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, de hogere complexiteit van de zorgvraag van cliënten en stijgende complexiteit van de omgeving van de cliënt zijn aanleiding geweest om dit besluit te nemen. Er is een aantal functies toegevoegd om promotiekansen te vergroten en de inschaling is opgehoogd. Hiermee wil de directie de waardering uitspreken voor de inzet van de medewerkers en de organisatie toekomstbestendig inrichten.
- Enthousiasmeren van medewerkers om met het scholingsplan aanvullende opleidingen te volgen om hiermee promotiekansen te vergroten.

Gebleken is dat veel van de benoemde punten voor verbetering van de secundaire arbeidsomstandigheden al binnen de cao goed geregeld zijn, zoals recht op ouderschapsverlof, overuren, vastgestelde vakantie-uren en persoonlijk opleidingsbudget. De afdeling HR heeft dit in nieuwsbrieven extra onder de aandacht gebracht. De Ondernemingsraad heeft in overleg met de directie haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd voor de invoering van een fietsplan en een sportplan. Gebleken is dat dit niet realiseerbaar is.

#### Blessing (8)

Besloten is om op de locatie Blessing het leveren van medische kindzorg te beëindigen en de ruimtes die hiervoor zijn ingericht om te bouwen naar ruimte voor behandelingsgroep op basis van de Jeugdwet. De verbouwing is in 2025 afgerond en de ruimtes worden in 2026 in gebruik genomen.

#### De Componist (9)

De locatie De Componist is verhuisd naar de Jan Leentvaarlaan 17-21 te Rotterdam. Deze locatie is ingericht volgens de nieuwste inzichten, biedt plaats aan 12 groepen en heeft een mooie buitenruimte. De cliënten zijn warm ontvangen en voelden zich snel thuis op de nieuwe locatie. In november is door de burgemeester van Rotterdam, Carola Schouten de locatie feestelijke geopend.

#### Het Plein (11)

In de divisie Jeugdigen is Het Plein geopend. Deze locatie richt zich op jongeren van 12-18 jaar, waarbij er sprake is van ASS en/of een verstandelijke beperking. In november is door de burgemeester van Rotterdam, Carola Schouten, de locatie feestelijke geopend.

#### KPI (13)

De organisatie stuurt op kpi's voor bezetting, verzuim en financiën. Dit jaar heeft uitbreiding plaatsgevonden met kpi's voor kwaliteit. Hiermee worden cliëntperspectief, instroom,

doorstroom en uitstroom in kaart gebracht. Hiermee heeft de organisatie het management control versterkt en is een instrument in gebruik genomen om te sturen op het leveren van goede zorg aan onze cliënten.

#### Evaluatie en herziening zorgplan (14)

Het huidige zorgplan dateert uit 2019 en is de afgelopen jaren op onderdelen aangepast. De directie heeft vastgesteld dat het tijd is voor een volledige herziening, waarbij gekeken moeten worden naar de werkdruk voor pedagogen en gedragswetenschappers en naar de mogelijkheden voor verdere automatisering. Een projectgroep heeft een conceptrapportage opgeleverd en aan het managementteam een presentatie gegeven. In 2026 zal het onderzoek worden afgerond en op basis hiervan wordt het vervolg bepaald.

#### Herziening functiehuis (15)

Om de interne promotiekansen te vergroten is het functiehuis voor zorgprofessionals werkzaam op de groepen en bij de divisie ambulante, herzien. De groei van de organisatie in de afgelopen jaren, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, de hogere complexiteit van de zorgvraag van cliënten en stijgende complexiteit van de omgeving van de cliënt is aanleiding geweest om dit besluit te nemen. Er is een aantal functies toegevoegd om promotiekansen te vergroten en de inschaling is opgehoogd. Hiermee wil de directie de waardering uitspreken voor de inzet van de medewerkers en de organisatie toekomstbestendig inrichten.

## 2.5 Medewerkers

Onze medewerkers: het kloppend hart van de organisatie

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

- Alle medewerkers werkzaam op de groepen van de ontwikkelcentra en ontdekkingscentrum hebben een pedagogische achtergrond en beschikken over veel “kennis en kunde” ten aanzien van onze doelgroep, hebben een grote affiniteit met de doelgroep en beschikken over de juiste diploma’s. Op de ontwikkelcentra van CityKids Rotterdam B.V. zijn meerdere medewerkers SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.
- De medewerkers voor het begeleid wonen hebben een zorgopleiding specifiek gericht op de begeleiding en van deze doelgroep.

- De medewerkers die ambulante zorg leveren hebben een zorg/pedagogische opleiding voor begeleiding en ondersteuning in de thuissituatie.
- De medewerkers voor de dagbesteding en behandeling bij FORS hebben een pedagogische achtergrond en een specifieke opleiding voor begeleiding van deze doelgroep.
- Uiteraard zijn alle medewerkers ook in het bezit van een BHV of EHBO-diploma.

De arbeidsmarkt binnen de zorgsector staat blijvend onder grote druk en dit ontwikkelt zich als een structureel probleem. Bij CityKids Rotterdam B.V. hebben wij ook te maken met de gevolgen van deze ontwikkelingen. Enerzijds zien wij dat er door een grote vraag in de markt medewerkers onze organisatie verlaten en overstappen naar andere zorgverleners of zelfs helemaal de zorg verlaten. Aan de instroomkant zien wij dat het steeds lastiger wordt om binnen 30 dagen onze vacatures in te vullen.

Als organisatie proberen wij onze medewerkers te binden en te boeien door helder te maken waar wij voor staan en te zorgen voor een omgeving waarin medewerkers zich thuis voelen en ook perspectief hebben naar de toekomst. Bij CityKids Rotterdam B.V. 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 Rotterdam B.V. volgen alle medewerkers de opleidingen die noodzakelijk zijn bij de methodieken waar wij mee werken en ondersteunen we medewerkers die deelnemen aan het BBL-traject.

Binnen CityKids Rotterdam B.V. streven wij naar een cultuur waarin het omgaan met en voorkomen van verzuim collegiaal bespreekbaar wordt gemaakt, waarbij ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft en leidinggevenden vroegtijdig verzuimsignalen oppikken en interventies inzetten om verzuim te voorkomen. Daarbij spelen factoren als arbeidstevredenheid, werkmotivatie en de verzuimgelegenheid een belangrijke rol bij de keuze om wel of niet te verzuimen. Het verzuimpercentage bij CityKids Rotterdam bedraagt 7,7%. Het landelijk gemiddelde bedraagt 7,3 (tot en met Q2-25) voor de Jeugdzorg (oktober 2025 - bron: Jeugdzorg werkt). Bij analyse van het verzuimpercentage is gebleken dat dit voor een belangrijk deel wordt veroorzaakt door langdurig zieken. In overleg met de Arbodienst is specifiek beleid ontwikkeld om dit te reduceren.

#### Stagiaires

CityKids biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2025 hebben ruim 98 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids, waarbij er 10% uit het wo kwamen, 60% uit het hbo en 30% uit het mbo.

De opleidingen die de meeste van deze stagiaires volgen zijn; Pedagogische wetenschappen (wo), Pedagogiek, Social Work, Verpleegkunde (hbo) Maatschappelijke Zorg, Pedagogisch Werk en Verpleegkunde (mbo).

In 2025 zijn er twee praktijkopleiders aangesteld. Zij adviseren locatiemanagers en ondersteunen hen bij de begeleiding van een stagiair. De praktijkopleider draagt bij aan het borgen van een professionele ontwikkeling binnen de organisatie en vertaalt externe ontwikkelingen naar de praktijk binnen CityKids.

#### Leren-werken

Door de krapte op de arbeidsmarkt en de groei van CityKids was er een toename van het aantal inleenkrachten binnen CityKids, dit om de openstaande vacatures te vullen en te zorgen voor een volledige bezetting. Deze ontwikkeling wilden we keren voor meer stabiliteit en rust op de werkvloer.

In 2025 zijn er verdere stappen ondernomen om de eigen 'kweekvijver' te realiseren. De start van het BBL-traject i.s.m. onderwijsorganisaties heeft in het eerste kwartaal van 2025 plaatsgevonden.

In 2025 is het traject verder doorontwikkeld. Het BBL traject is niet alleen binnen de pedagogische tak verstevigd, maar het concept is verbreed naar meerdere divisies binnen CityKids. Hiermee is de interne kweekvijver organisatie breed uitgebreid.

## 2.6 Innovatie

De zorg voor uw kind uit handen geven is een grote stap, zeker wanneer uw kind extra zorg en/of behandeling nodig heeft. We kijken samen met ouders naar de behoeften van het kind en kiezen samen voor de groep die het beste aansluit bij de ontwikkeling en mogelijkheden van het kind. Wij zorgen ervoor dat wij op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen en technieken in de zorg die van toepassing zijn op onze doelgroep. We zoeken voortdurend naar nieuwe manieren om de leefwereld van de kinderen kleurrijker te maken. Daarbij houden wij niet alleen rekening met de mogelijkheden en rechten van de kinderen en hun ouders, maar ook met hun beperkingen en plichten.

#### Deskundigheidsbevordering

*Pedagoog: Super fijne cursus. Goede theorie en mooie praktijkvoorbeelden. Ik hoop op een vervolg."*

CityKids heeft hart voor haar medewerkers. Daarbij wordt ingespeeld op persoonlijke behoeften, individuele mogelijkheden en talenten. Door aandacht te besteden aan de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers en continu leren te stimuleren.

Het scholingsplan is weer verder ontwikkeld. Er zijn tijdens de scholingsdagen en -middagen externe cursussen gegeven m.b.t. BHV, EHBO, methodieken zoals Ervaar het Maar en Geef me de 5 en trainingen m.b.t. fysiek ingrijpen bij agressie. De CityKids Academy is daarnaast

uitgebreid met nieuwe inwerkprogramma's, e-learnings en interne workshops gegeven door medewerkers tijdens de scholingsmiddagen aan andere medewerkers. Daarnaast kunnen medewerkers het praktijkprogramma volgen om een SKJ-registratie te behalen.

In 2024 konden medewerkers gebruikmaken van het EVC-traject om een SKJ-registratie te behalen. CityKids volgt actief de ontwikkelingen binnen de sector en beweegt mee met de wet- en regelgeving. In 2025 is er landelijk fraude vastgesteld binnen het EVC-traject. CityKids heeft deze ontwikkeling gevolgd en waar nodig aanvullende controles gehouden om de kwaliteit van zorg te waarborgen. CityKids blijft actief controleren op de geldigheid van registraties en zal betrouwbare scholingsroutes blijven onderzoeken.

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen en social return

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

In 2025 heeft CityKids haar beleid aangescherpt rondom MVO en Social Return om zo nog beter rekening te kunnen houden met de effecten van de bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij. Een belangrijke stap hierin is de aanstelling van een medewerker die verantwoordelijk is voor het duurzaamheidsbeleid.

Waar mogelijk wordt er daarom gekozen voor inkoop bij bedrijven die zich inzetten voor een duurzamere wereld. Dit kan gaan om bijvoorbeeld het gebruik van 'groene' grondstoffen, het verminderen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot, een lager energieverbruik, milieuvriendelijke verpakkingen, circulair werken etc. Indien mogelijk koopt CityKids daarnaast tweedehands meubilair en refurbished telefoons en laptops in. Tevens gaan we zorgvuldig om met bedrijfseigendommen. Is er toch iets kapot? Dan wordt eerst bekeken of het kan worden gemaakt voordat er iets nieuws wordt besteld (reparatievoorstel). Verder houden we de voorraad zo laag mogelijk en wordt er zo min mogelijk weggegooid. Hebben we op locatie materialen en/of meubels over die niet meer voldoen aan onze kwaliteitsstandaarden? Dan wordt bekeken of we deze goederen nog een tweede leven elders kunnen geven.

Naast dat we duurzaam inkopen zorgen we ook voor meer sociale impact door producten in te kopen die zijn gemaakt, samengesteld en/of ingepakt door mensen die, om wat voor reden dan ook, moeite hebben met het vinden van een reguliere baan. Bij het inhuren van

diensten bekijken we ook of we bedrijven kunnen inzetten die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans bieden om werkervaring op te doen. Door onze producten en diensten in te kopen bij sociale ondernemingen zorgen we ervoor dat we bijdragen aan een rechtvaardigere samenleving waarin iedereen kan meedoen. Dit sluit aan bij onze missie.

## 2.7 Kwaliteitsbeeld

### Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Om goede zorg te leveren, is het belangrijk om inzicht te krijgen in waar we goed in zijn én waar ruimte voor verbetering is. Daarom hebben we een kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Het KMS helpt ons om continu te werken aan het verbeteren van onze kwaliteit van zorg. Dit doen we door onophoudelijk te normeren, meten, analyseren en verbeteren (PDCA-cyclus). Het is de kern van ons kwaliteitsmanagement. Daarnaast is kwaliteitsmanagement ook teamwork. Alleen als alle professionals zich inzetten kunnen we een goede kwaliteit van zorg leveren. Bij CityKids Rotterdam B.V. geloven wij dat de zorg altijd beter kan. Wij investeren daarom continu in:

- de kwaliteit van onze zorgverlening (de cliënt staat hierbij centraal);
- de ontwikkeling van onze medewerkers;
- een veilig en gezond (werk)klimaat.

Door blijvend met elkaar te werken aan verbetering kunnen wij onze cliënten de beste zorg leveren, zijn (ouders van) cliënten tevredener, lopen processen soepeler, worden er minder fouten gemaakt, besparen we kosten en ervaren medewerkers een minder hoge werkdruk.

### HKZ-ISO 9000

CityKids Rotterdam B.V. is HKZ-ISO 9000 gecertificeerd. HKZ staat voor 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector' en met dit certificaat laten we zien dat CityKids Rotterdam B.V.;

- goed georganiseerd is;
- cliënten centraal worden gesteld;
- we continu werken aan optimalisering en verbetering van het aanbod;
- we betrouwbare resultaten presenteren;
- en we voldoen aan de eisen die vanuit de zorgsector, door cliënten, de overheid en financiers worden gesteld.

De HKZ-normen vormen de basis van ons kwaliteitshandboek en stellen de norm voor ons kwaliteitsmanagementsysteem met als doel continue verbetering.

Ook in 2025 voldeed CityKids Rotterdam B.V. weer aan alle HKZ-normen en konden we de HKZ-audit wederom met een positief gevolg afronden.



## Cliëntniveau

### **Halfjaarlijkse evaluatie en evaluatie bij uit zorg**

*Ouder: "Contact met pedagogen is heel goed. Ze hebben veel geduld en zijn altijd vrolijk. Je kan altijd met een vraag naar ze toe en als ze tijd hebben wordt alles uitgelegd en ze geven ook tips. Top"!*

Om onze zorgverlening te kunnen verbeteren is het essentieel dat we de wensen en behoeften van onze cliënten en hun ouders kennen. Dit doen we door halfjaarlijks bij de bespreking van de zorgplannen te checken met (ouders van) cliënten of zij nog tevreden zijn met onze zorg of dat zij wellicht verbeterpunten voor ons hebben. Om het aantal respondenten te verhogen hebben we in 2024 een QR-code aan de vragenlijsten toegevoegd opdat het makkelijker werd voor (ouders van) cliënten om de vragenlijsten in te vullen. Het gewenste resultaat is in 2025 echter uitgebleven. In 2026 gaan we hier daarom expliciet op sturen. Een invullingspercentage van 30% is hierbij het uitgangspunt.

Uit de ingevulde vragenlijsten kwam onder andere naar voren dat (ouders van) cliënten tevreden zijn over de geleverde zorg en dat vriendelijke en betrokken medewerkers ervoor zorgen dat cliënten zich verder ontwikkelen. Een verbeterpunt blijft de communicatie vanuit CityKids Rotterdam B.V. naar de (ouders van) cliënten, specifiek rondom de overdracht en de rapportages. Dit blijft een aandachtspunt voor 2026.

## Procesniveau

### **Kwaliteitsregistraties**

*Kwaliteitsmanager: "De kracht van kwaliteitsregistraties zit niet in het vullen van een database, maar in het gesprek dat hierover volgt en de maatregelen die vervolgens worden genomen".*

Binnen ons kwaliteitsmanagementsysteem is het essentieel om interne afwijkingen, incidenten en (bijna) ongevallen te signaleren en te registreren zodat we hier goed inzicht in hebben. Dit stelt ons in staat om tijdig passende maatregelen te nemen en te leren van gemaakte fouten.

In 2025 zijn in totaal 2867 meldingen geregistreerd, waaronder 1466 MIC-meldingen. Het merendeel van deze MIC-meldingen had betrekking op agressie-gerelateerde incidenten. Om die reden blijft CityKids Rotterdam B.V. ook in 2026 inzetten op scholing rondom dit thema. Daarnaast wordt het beleid kwaliteitsregistraties geactualiseerd omdat we hebben geconstateerd dat een deel van de registraties beter past in cliëntrapportages.

## Organisatieniveau

### Interne audit

De interne audit is een krachtig instrument voor CityKids Rotterdam B.V. om te zien of processen in de praktijk werken zoals het in het beleid is vastgelegd. Daarnaast worden mogelijkheden voor verbeteringen gesignaleerd, vastgelegd en gemonitord. CityKids Rotterdam B.V. onderscheidt twee soorten audits:



- Audit primaire proces (zorgproces)
  - Het interne primaire proces verloopt conform beleid. Aandachtspunten zijn het tijdig schrijven van plannen, het ondertekenen van documenten en het onderhoud op locatie.
  - Het primaire proces is in 2025 ook bij onderaannemer Labyrint geaudit. Hieruit kwamen geen specifieke aandachtspunten.
- Audit secundaire processen (ondersteunende processen)
  - De secundaire processen verlopen conform beleid. Aandachtspunten zijn het (beter) omschrijven/inzichtelijk maken van werkprocessen.

## Systeemniveau

De directie van CityKids Rotterdam B.V. evalueert structureel, door middel van de systeembeoordeling (directiebeoordeling) de status en de geschiktheid van het kwaliteitsmanagementsysteem. De directiebeoordeling is een apart verslag en een terugblik op de achterliggende periode om na te gaan hoe het gesteld was met de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Wat ging er goed en wat kon er beter? Dit met als doel om concrete acties te formuleren voor de komende periode die de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem zal doen toenemen.

### Clienttevredenheidsonderzoek

In 2025 is de algemene cliënttevredenheid gemeten door middel van het afnemen van twee externe cliënttevredenheidsonderzoeken, KTO en de PREM Kindzorg. Mei Marketing & Research heeft het KTO uitgevoerd en voor de PREM is de Ervaringsmonitor van Kind & Ziekenhuis gebruikt. (Ouders van) cliënten konden de vragenlijsten anoniem invullen. Belangrijkste conclusies uit de onderzoeken:

### Uitkomsten

- In totaal zijn er 182 vragenlijsten ingevuld (van de 478 benaderde cliënten).
- De cliënten zijn erg tevreden. CityKids Rotterdam B.V. ontvangt een totaalcijfer van 8,1.
- Als we de resultaten vergelijken met voorgaande onderzoeken dan blijft de cliënttevredenheid constant: 8,3 (2019), 8,4 (2021), 8,3 (2023).
- Wat kan er volgens ouders beter in de zorgverlening?
  - Communicatie
  - Minder personeelwisselingen

- Waar zijn ouders positief over in de zorg aan hun kind/jongere?
  - o Persoonlijke benadering
  - o Merkbare vooruitgang bij het kind/de jongere



#### Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) en arbobeleidscyclus

In 2021 heeft CityKids Rotterdam B.V. voor elke vestiging een risico-inventarisatie en evaluatie (inspectiemethoden arbeidsomstandigheden) laten opstellen om alle arbeidsrisico's in kaart te brengen, zodat deze risico's konden worden weggenomen of verkleind. In 2025 zijn locaties Het Plein en Het Centrum toegevoegd. Locaties De Componist en De Uitvinders zijn opnieuw in de RI&E gezet omdat deze locaties zijn verhuisd.

Naast de algemene RI&E beschikt CityKids Rotterdam B.V. ook over een RI&E met betrekking tot de zorgprocessen. Het doel van de RI&E zorgprocessen is het inventariseren en evalueren van alle risico's die samenhangen met de zorgprocessen bij CityKids Rotterdam B.V. en die effect kunnen hebben op de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de cliënten. Deze is in 2025 van een update voorzien. De RI&E voor cliënten is ingebed in het zorgplan.

Naast het uitvoeren en up-to-date houden van de RI&E vindt CityKids Rotterdam B.V. het ook belangrijk om de **arbobeleidscyclus** op gang te houden. Door middel van de PDCA-cyclus wordt het arbobeleid jaarlijks geëvalueerd. Een goed arbobeleid leidt immers tot duurzame inzetbaarheid en verhoogde productiviteit. Het beperkt gezondheidsrisico's, vermindert ziekteverzuim en bevordert de re-integratie. In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2026 is het arbobeleid over 2025 geëvalueerd en geactualiseerd door de Arbocommissie. Er hebben geen grote wijzigingen plaatsgevonden.

#### Klachten

Klachten leveren waardevolle feedback op om de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. We nodigen (ouders van) cliënten daarom ook van harte uit om het ons te laten weten als zij niet tevreden zijn of ergens mee zitten. We vragen om de klacht zo mogelijk altijd eerst met de direct betrokkene en/of leidinggevende, bespreekbaar te maken (informele klacht). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht in behandeling worden genomen door de interne klachtenfunctionaris (formele klacht). Indien nodig kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris, externe klachtencommissie of de geschillencommissie (officiële klacht). Cliënten mogen ook altijd rechtstreeks en direct met deze partijen contact opnemen, zonder tussenkomst van CityKids Rotterdam B.V.. Daarnaast kunnen cliënten terecht bij een externe vertrouwenspersoon via de organisatie Jeugdstem.

In 2025 zijn er 101 klachten in totaal ontvangen. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2024, toen er 58 klachten werden geregistreerd. Een mogelijke verklaring voor deze

toename is dat CityKids Rotterdam B.V. als organisatie verder is gegroeid. Daarnaast heeft de registratie van 36 informele klachten op één locatie ook bijgedragen aan deze stijging.

De klachten hadden o.a. betrekking op het professioneel handelen van medewerkers, communicatie tussen CityKids Rotterdam B.V. en (ouders van) cliënten en het vervoer van CityKids Rotterdam B.V.. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen en afgehandeld. Indien nodig zijn verbetermaatregelen genomen of aanbevelingen gedaan.

## 2.8 Governance, cultuur en veiligheid – Soft controls

### Governance

De Governancecode Zorg wordt toegepast. Alle gremia denken en beslissen mee op een aantal belangrijke besluiten van het bestuur. Naast de medezeggenschap en de governance code (voor bestuur en toezicht), is er een gedragscode voor medewerkers vastgelegd. In 2025 is de gedragscode gemoderniseerd. De code is visueel gemaakt zodat de regels in één oogopslag helder zijn. De vernieuwde gedragscode hangt zichtbaar op elke locatie. Ter ondersteuning van zowel cliënten als medewerkers zijn er diverse regelingen, zoals een protocol ongewenst gedrag, een klachtcommissie en een vertrouwenspersoon.

### Complete agressie aanpak

Vanuit de CAO Jeugdzorg is CityKids medio 2024 gestart met de ‘Complete agressieaanpak’. Deze aanpak ondersteunt organisaties bij het actualiseren van hun agressiebeleid en richt zich op alle fasen rondom agressie: vóór, tijdens en na een incident. In 2025 is deze aanpak binnen CityKids verder doorontwikkeld en structureel geïntegreerd in ons beleid en de dagelijkse praktijk. Daarmee is de ‘Complete agressieaanpak’ geborgd binnen de organisatie.



### Externe vertrouwenspersoon

Indien medewerkers op het werk worden geconfronteerd met vormen van ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie of problemen hebben in de persoonlijke sfeer, kunnen zij terecht bij onze externe vertrouwenspersoon, Hanna Bakker.

In het afgelopen jaar heeft zij contact gehad met 9 medewerkers, tegenover 8 medewerkers in 2024. In alle gevallen is uiteindelijk een passende oplossing gevonden binnen of buiten een dienstverband met CityKids.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Sinds 1 juli 2013 is het werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor alle professionals in de gezondheidszorg verplicht. In deze meldcode is vastgesteld wie, wanneer, welke stappen zet bij een vermoeden van huiselijk geweld. Ook CityKids hanteert de meldcode. Het interne meldteam van aandachtsfunctionarissen ondersteunt, adviseert en stimuleert medewerkers in het werken met de meldcode. In 2025 zijn er in totaal 258

openstaande meldcodes geweest waarvan er 37 door het uitblijven van signalen ook weer zijn gesloten. Bij 6 meldcodes is er na afweging in stap 4 besloten om niet te melden omdat ambulante/andere hulp is ingezet of in afstemming met veilig thuis/meldteam bleek dat melden niet nodig was.

### SISA en De Verwijsindex

CityKids is aangesloten bij SISA (regio Rijnmond en de Zuid-Hollandse Eilanden) en De Verwijsindex (regio Haaglanden). Dit zijn digitale systemen waarin professionals, uit bijvoorbeeld de jeugdzorg, kunnen aangeven dat zij betrokken zijn bij een jongere (0-23 jaar). Op deze manier kunnen professionals die werken in de domeinen Jeugdhulp, Jeugdgezondheidszorg, Gezondheidszorg, Onderwijs, Maatschappelijke ondersteuning, Werk & Inkomen en Politie & Justitie met elkaar afstemmen om de jongere en het gezin zo goed mogelijk te ondersteunen. In 2025 heeft er geen wijziging in deze werkwijze plaatsgevonden.

### Jeugdstem

In 2025 heeft CityKids de aansluiting bij Jeugdstem gecontinueerd. Cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers kunnen bij deze organisatie terecht als zij zich ergens zorgen over maken en als zij denken er niet met één van onze medewerkers te kunnen praten. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon helpt hen dan verder.

### AVG

Veiligheid gaat ook over het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens (AVG). De functionaris gegevensbescherming houdt hier toezicht op. Datalekken worden bijgehouden en geregistreerd in het datalekregister. In 2025 zijn er 7 datalekken genoteerd in het register. Dat zijn er twee minder dan in 2024. Deze daling kan worden verklaard door de toegenomen bekendheid en bewustwording ten aanzien van datalekken onder medewerkers. Er zijn geen meldingen gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens omdat dit niet noodzakelijk was.

### Calamiteiten

Ondanks alle maatregelen kunnen er bij CityKids ongevallen of calamiteiten voorkomen waarbij cliënten of medewerkers betrokken zijn. Calamiteiten ontstaan onverwachts en kunnen aanzienlijke gevolgen hebben. Naast een calamiteitenbeleid zijn er daarom op elke vestiging medewerkers BHV- of EHBO-getraind en beschikt elke locatie over een eigen ontruimings- en calamiteitenplan. In 2025 hebben alle locaties een ontruimingsoefening gehouden en indien nodig zijn naar aanleiding van die oefening de ontruimingsplannen bijgesteld. Alle locaties beschikken sinds 2025 over een eigen AED of er is een AED in de directe omgeving. Vanwege doorstroming van personeel wordt er in vanaf 2026 een extra BHV-cursus ingepland aan het begin van het jaar en wordt er voortaan 2x per jaar een ontruiming geoefend.



Daarnaast zijn in 2025 diverse beleidsstukken geactualiseerd om de veiligheid van onze cliënten te kunnen waarborgen. Het gaat hierbij om beleid rondom slapen, medicatieveiligheid en de risicovolle en voorbehouden handelingen.

## 2.9 Financiële ontwikkelingen

### Ontwikkelingen gedurende het boekjaar

Na een positief jaar in 2024 heeft CityKids Rotterdam B.V. in 2025 opnieuw een positief resultaat gerealiseerd. De vooruitzichten voor 2026 zijn ook positief.

In 2025 bedraagt de cao-verhoging 3,6 %. Dit kon worden opgevangen met de indexatie van de tarieven.

Het ziekteverzuim is gestegen, ondanks de stijgende aandacht hiervoor middels gerichte inzet op verzuimpreventie en personeelsbeleid. Dit heeft bijgedragen aan een stijging van de kosten. Tevens zijn de kosten van inleenkrachten gestegen, mede door de invoering van de wet DBA per 1 januari 2025.

### Behaalde omzet en resultaten

De totale omzet in 2025 bedraagt € 18.781.627 met een resultaat voor belasting van € 972.005,-. Binnen de jeugdwet heeft de omzet zich positief ontwikkeld door een combinatie van meer gemaakte uren en hogere tarieven. Binnen de WLZ zien we ook hogere tarieven en een stijging van het aantal declarabele uren. Voor 2026 blijven wij ons richten op het verhogen van het aantal declarabele uren en de verdere optimalisatie van tarieven. Er is tevens aandacht voor kostenbeheersing binnen de organisatie.

### Toestand op balansdatum

#### Solvabiliteit en liquiditeit

De solvabiliteit is gedaald met 3,8%, ten opzichte van vorig jaar. Deze bedraagt in 2025 52,9% ten opzichte van 56,7% in 2024. Deze hoge ratio (>50%) duidt nog steeds op een sterke financiële positie. De current ratio bedraagt 2,0 in 2025. Ten opzichte van 2024 is deze met 0,2 gedaald. Ook de current ratio is nog steeds goed te noemen.

Bedragen in € X 1000	31-12-2025	31-12-2024
Totaal activa	867	688
Totaal eigen vermogen	3.972	4.165
Totaal liquide middelen	4.589	2.992
Totaal vlottende activa	1.888	3.467
Totaal kortlopende schulden	3.214	2.964
Current ratio	2,0	2,2
Solvabiliteit	52,9	56,7
Rentabiliteit	18,4	57,0

## 2.10 Risico's en risicobeheersing

### Zorgprocessen

De RI&E zorgprocessen is een aanvulling op de algemene RI&E (inspectiemethoden arbeidsomstandigheden). Deze wordt jaarlijks uitgevoerd.

Het doel van de RI&E zorgprocessen is het inventariseren en evalueren van alle risico's die samenhangen met de zorgprocessen bij CityKids en die effect kunnen hebben op de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de cliënten. De geïntariseerde risico's zijn gewogen en voorzien van een prioriteit (frequentie x ernst). De risico's worden vervolgens geëlimineerd, verminderd of geaccepteerd.

### Arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt is krap en CityKids Rotterdam B.V. merkt de gevolgen daarvan. Ook al is het aantal medewerkers in 2025 gestegen met 27, we werven nog steeds nieuwe medewerkers. Bij de afdeling HR is een recruiter aangesteld om meer focus te leggen op de werving en selectie. Daarnaast blijft het inwerken van groot belang voor het behoud van collega's en ook deze elementen vragen extra tijd en aandacht. Het feit dat niet alle vacatures (tijdig) konden worden ingevuld heeft gezorgd voor een vertraging bij het openen van extra groepen voor behandeling van cliënten.

### Financiële risico's

CityKids Rotterdam B.V. beschikt over een goede financiële buffer om financiële risico's op te vangen, maar dit laat onverlet dat de organisatie geconfronteerd wordt met schaarste in personeel en kostenstijgingen. De kostenstijging wordt niet direct gecompenseerd in de tarieven. Dit is duidelijke terug te zien in de daling van rentabiliteit. Deze is gedaald van 57.0% in 2024 naar 18.4% in 2025. Aan gezien de meeste contracten via een aanbesteding verlopen is onderhandeling over tarieven meestal niet mogelijk. Dit betekent dan ook dat de organisatie de uitgaven kritisch beoordeelt.

### Financiële processen

Voor alle financiële processen wordt jaarlijks een risico-inschattingsdocument opgesteld. De risico-inschatting wordt uitgevoerd door de algemeen directeur, financieel directeur en de controller en maakt daarmee onderdeel uit van het reguliere financiële proces.

### Privacy en Cybersecurity

In 2025 is een door de IT afdeling opgestelde phishing mail opgesteld en verstuurd naar alle medewerkers. Dit is gedaan om de bewustwording en kennis van medewerkers te vergroten zodat zij eerder en beter frauduleuze berichten ontdekken en weten hoe te handelen.

In 2025 is een IT-weerbaarheidsonderzoek uitgevoerd. Gebleken is dat er geen acute dreigingen of risico's zijn voor de primaire processen van de organisatie. Uit de technische

analyse blijkt dat de “buitenschil” van de omgeving van de organisatie weerbaar is, voor de “binnenschil” zijn een aantal verbeterpunten benoemd die door de organisatie zullen worden opgepakt.

## 2.11 Toekomst

We zijn trots op wat onze organisatie het afgelopen jaar heeft bereikt. Op basis van het strategisch meerjarenbeleid 2021-2026 en het jaarplan 2026 blijven we ons de komende jaren vol vertrouwen inzetten om voor zoveel mogelijk cliënten passende zorg te verlenen. Zorg die in nauwe samenwerking met elkaar gerealiseerd wordt door professionele medewerkers, stagiaires en vrijwilligers, allen zeer gemotiveerde kundige zorgprofessionals. Nu en in de toekomst zullen we steeds met elkaar het goede gesprek aangaan over wat we met elkaar verstaan onder ‘passende’ zorg, hoe we met elkaar slimme oplossingen kunnen bedenken en hoe we daarbij kunnen blijven voldoen aan kwaliteitseisen en wet- en regelgeving zijn essentieel om dit te laten slagen. Onderdeel hiervan is het blijvend investeren in een duurzame inzet; ons personeel. Het komend jaar gaan wij gebruiken om onze strategie aan te scherpen en de stippen op de horizon te beschrijven in het meerjarenbeleid 2027 – 2031. Ook in 2026 verwachten wij wederom een positief resultaat te realiseren. Het jaar 2026 zien wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!

### 3. Verslag interne toezichthouder Raad van Commissarissen 2025

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken rond CityKids Rotterdam B.V., adviseert het bestuur en oefent die taken en bevoegdheden uit die in de statuten aan de RvC zijn opgedragen of toegekend door de aandeelhouder van CityKids Rotterdam B.V.. De RvC conformeert zich aan de Governancecode Zorg (2022).

De Raad heeft in 2025 zoals gebruikelijk viermaal plenair met de bestuurder overleg gehad. Belangrijkste onderwerpen in dit jaar waren de ingebruikname van nieuwe locaties, begrotingsuitvoering 2025 en jaarrekening over 2024, de informatievoorziening lopende het jaar in de vorm van een dashboard over kwaliteit en de financiële ontwikkeling en het personeelsbeleid. In het algemeen kan worden geconstateerd dat CityKids Rotterdam B.V. goed georganiseerd is en met goed gemotiveerde medewerkers haar werk doet. Ook dit jaar is sprake van groei die wel afgeremd werd door personele tekorten mede door een moeilijke arbeidsmarkt en door vertraging in de beschikbaarstelling van kindplaatsen. Door CityKids Rotterdam B.V. wordt hard gewerkt aan het op niveau brengen van beide vormen van bezetting.

In 2025 is door de Burgemeester van Rotterdam, Mw. C. Schouten op feestelijke wijze de openingshandeling verricht gezamenlijk met de bestuurder Mw. M. Russel voor de drie locaties Het Centrum, De Componist en Het Plein. Dit illustreert de dynamische ontwikkeling bij CityKids Rotterdam B.V. en het belang dat aan het werk van CityKids Rotterdam B.V. wordt toegekend.

In 2025 zijn door de RvC de locaties De Parel en Het Plein bezocht. De Parel zal in 2026 een nieuwe locatie betrekken. Het Plein is een locatie voor de oudere jongeren (12/13 jaar of ouder). Het was goed om te horen hoe de begeleiding van deze jongerengroep vorm krijgt binnen CityKids Rotterdam B.V. Tevens is deze dag overleg gevoerd met de leden van het managementteam. Ook woonde de RvC een strategische bijeenkomst bij samen met de teamleiders, leden van het managementteam en het bestuur behandelde met name de uitvoering van het meerjarenplan, praktische afspraken over de bezetting en de onderlinge samenwerking binnen CityKids Rotterdam B.V.. Een dag die in een zeer goede en constructieve sfeer verliep.

De RvC heeft overleg gevoerd met de ondernemingsraad. Hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen.

De RvC werkt met drie commissies waarbij de lijn is dat de auditcommissie tweemaal per jaar bijeenkomt en de kwaliteitscommissie gericht per thema. De remuneratiecommissie is dit jaar niet formeel bijeen geweest. De voorzitter van de Raad heeft vrijwel maandelijks overleg met de bestuurder en heeft dit overleg benut om onderwerpen die de remuneratie betreffen te bespreken. De RvC is zeer te spreken over het bestuur van CityKids Rotterdam B.V. en heeft ook dit jaar ingestemd met een dividenduitkering.

#### **Auditcommissie**

De RvC heeft een auditcommissie (AC) ingesteld. Die bestaat uit twee leden van de RvC te weten de heren Draaisma en Wieleman. Deze commissie heeft twee keer per jaar overleg gehad met het bestuur. De onderwerpen die worden besproken zijn gerelateerd aan financiën en bedrijfsvoering. De uitkomsten van de vergaderingen worden gerapporteerd aan de RvC als geheel.

In het kader van de verdere professionalisering van de governance in CityKids Rotterdam B.V. is een “Werkwijze auditcommissie” opgesteld. Daarin zijn vastgelegd: werkafspraken en informatieverstrekking door het bestuur aan de auditcommissie. Tevens is opgenomen welke financieel strategische en operationele onderwerpen in de vergaderingen worden besproken.

In 2025 zijn in de auditcommissie besproken:

- Tussentijdse financiële resultaten
- Jaarrekening 2024 en begroting 2026
- Rapportages van de accountant besproken met de accountant
- Specifieke onderwerpen zoals de ICT-omgeving

### **Kwaliteitscommissie**

De RvC heeft een kwaliteitscommissie bestaande uit twee leden, de heer Van den Broek en mevrouw Van Veelen. De commissie is verheugd met de start van het dashboard voor bedrijfsvoering en kwaliteit. In dit dashboard wordt onder andere inzicht gegeven in het ingeschatte ontwikkelingspotentieel bij binnenkomst in CityKids Rotterdam B.V. in relatie tot het uitstroomniveau van de client. Dit geeft een indruk van de effectiviteit van de behandeling. Tevens is meegekeken naar de kwaliteitsrapportages in het kader van HKZ, ouderenquêtes en het beleid rond MIC meldingen en de hieruit volgende interventies. Ter verdere professionalisering van de kwaliteitscommissie zal voor 2026 een werkwijze worden opgesteld.

### **Samenstelling**

De samenstelling van de RvC is in 2025 ongewijzigd gebleven. Onderstaand worden de nevenfuncties van de leden van de RvC in 2025 weergegeven:

Lid	Hoofdfunctie	Nevenfuncties
Peter (H) Draaisma	Gepensioneerd Lid sinds 1-7-2020. Voorzitter sinds 1-1-2021, tevens lid remuneratiecommissie.	- Voorzitter RvT Jeugdbescherming Rotterdam- Rijnmond - Voorzitter RvC Admiraal de Ruyter Ziekenhuis - Voorzitter RvT Park Medisch Centrum - Voorzitter RvC Park Kliniek - Voorzitter RvC Coöperatieve Huisartsenpost 't Hellegat u.a
Marie-Lise (M.L.C) van Veelen- Vincent	Kinderneurochirurg ErasmusMC  Lid sinds 31-12-2018, tevens voorzitter kwaliteitscommissie	-Workstreamleader European Reference Network for Craniosynostose
Huub Wieleman	Gepensioneerd. Lid sinds 14-12-2023.	-Lid RvC Woonstad Rotterdam -Vicevoorzitter RvT Capri Hartrevalidatie Rotterdam -Lid RvT van scholengemeenschap SARO Rotterdam, • betrokken bij de VSN vastgoedfondsen in Driebergen
Walter(W) van den Broek	Gepensioneerd Lid sinds 1-1-2024.	-Ambassadeur (onbezoldigd) van Challenge & Support -Vrijwilliger Rode Kruis -Lid van de commissie ongewenst gedrag van de EUR, lid van de klokkenluiderscommissie EUR -intervisor recnet benoemde hoogleraren ErasmusMC

### **Afsluitend**

Het jaar 2025 is goed verlopen. De RvC ziet een stabiele organisatie die goed functioneert en tegelijk toch een stevige groei doormaakt. Langs deze weg wil de RvC graag alle bij CityKids Rotterdam B.V. betrokkenen en met name de medewerkers bedanken voor hun inzet.

*P.H. Draaisma*

*Voorzitter RvC*