



Maatschappelijk Jaarverslag CityKids 2025

CityKids Den Haag B.V.

Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Voorwoord Bestuurder | 4 |
| 2.1 Raad van Commissarissen CityKids | 6 |
| 3. Uitgangspunten van de verslaglegging | 8 |
| 4. Profiel van de organisatie | 8 |
| 4.2. Missie | 8 |
| 4.3. Visie | 9 |
| 4.4. Kernwaarden | 9 |
| 4.5. Bedrijfsfilosofie: MVO en social return | 10 |
| 4.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie | 11 |
| 4.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep | 11 |
| 4.7.1. Productie | 11 |
| 4.7.2. Medewerkers | 12 |
| 4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep | 15 |
| 4.8. Stakeholders | 15 |
| 5. Governance | 18 |
| 5.1. Rechtsvorm | 18 |
| 5.2. Raad van Bestuur | 18 |
| 5.3. Raad van Commissarissen | 18 |
| 5.4. Corporate governance | 19 |
| 5.5. Ondernemingsraad | 19 |
| 5.6. Cliëntenraad | 20 |
| 5.7. Bedrijfsvoering | 20 |
| 6. Kwaliteitsbeeld | 21 |
| 6.1. Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) | 21 |
| 6.2. Cliëntniveau | 21 |
| 6.3. Procesniveau | 22 |
| 6.4. Organisatieniveau | 22 |
| 6.5. Systeemniveau | 24 |
| 7. Veiligheid | 24 |
| 8. Vooruitblik | 26 |

1. Inleiding

Hierbij bieden wij u het maatschappelijk jaarverslag van CityKids den Haag B.V. aan verder aangeduid als CityKids. Dit jaarverslag gaat over het verslagjaar 2025 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 jaarrekening wordt aangeleverd bij het CIBG en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. De kwantitatieve gegevens worden ook aangeleverd aan het CIBG. Dit maatschappelijk jaarverslag wordt in verkorte vorm beschikbaar gesteld via de website van CityKids.

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

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

Ondernemen in de zorg verwijst in onze visie naar het ondernemen in productontwikkeling en het zoeken naar productcombinaties die aansluiten bij de wens en de behoefte van de cliënt. Wanneer in dit jaarverslag over cliënt gesproken wordt, dan wordt daar ook altijd onder verstaan alle kinderen en jongeren in zorg bij CityKids, maar ook ouders/verzorgers en wettelijke vertegenwoordigers..

Met het jaarverslag wil CityKids uitdrukking geven aan haar maatschappelijke positie en middels transparantie verantwoording afleggen over het gevoerde beleid en beheer.

2. Voorwoord Bestuurder

Voor u ligt het bestuur verslag van CityKids 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.

Met het jaarplan 2025 voor ogen, is gericht gewerkt aan de realisatie van de diverse 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 cliënt tevredenheid 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 weer aan alle HKZ-normen en konden we de HKZ-audit wederom met een positief gevolg afronden.

CityKids heeft een actieve samenwerking met mbo- en hbo-opleidingen zoals de Haagse Hogeschool, 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 biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2025 hebben ruim 39 studenten vanuit deze opleidingen stage gelopen binnen CityKids, 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 voor hetgeen zij het afgelopen jaar

mogelijk gemaakt hebben voor CityKids 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 voor ogen 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

2.1 Raad van Commissarissen CityKids

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken rond CityKids Den Haag en Rotterdam, 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. 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 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 wordt hard gewerkt aan het op niveau brengen van beide vormen van bezetting.

In 2025 is door de RvC de locatie De Parel bezocht. De Parel zal in 2026 een nieuwe locatie betrekken. 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. 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.

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 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 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.

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 betrokkenen en met name de medewerkers bedanken voor hun inzet.

P.H. Draaisma
Voorzitter RvC

3. Uitgangspunten van de verslaglegging

Uitgangspunten zijn de feitelijke gebeurtenissen in het verslagjaar en het jaarplan 2025, hetgeen is gebaseerd op het Meerjarenbeleidsplan 2021-2026 en geactualiseerd waar nodig. Dit is het startpunt van de verantwoordingscyclus en op deze wijze wordt de PDCA-cyclus doorlopen.

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

4. Profiel van de organisatie

4.1. Profiel en structuur

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

- Kinderen van 0 tot 18 jaar voor het Verpleegkundig Kinderdagcentrum en Ontwikkelcentrum
- Jongvolwassenen van 16 tot 23 jaar voor begeleid wonen en dagbesteding

Wat bieden wij:

- 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
- Begeleid wonen
 - Wonen en begeleiding
- Ambulante zorg
 - Gericht op de specifieke behoefte van de cliënt in de thuissituatie

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.

4.2. Missie

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

4.3. Visie

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

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

4.4. Kernwaarden

CityKids laat zich inspireren door de volgende kernwaarden:

- **Respectvolle benadering**
Cliënten worden respectvol benaderd vanuit de eigen belevingswereld. Er is oog voor de individualiteit van elke cliënt. We willen oog hebben voor detail, respect voor elkaar en de dingen om ons heen en de natuur. De fysieke en psychische integriteit wordt gewaarborgd binnen onze behandeling. Binnen CityKids wordt naar elkaar geluisterd, we nemen elkaar serieus en we gaan in op vragen en signalen van de cliënten en ouders. Wij behandelen iedereen gelijk.
- **Individuele benadering**
Ieder mens is uniek. Door middel van een deskundig en multidisciplinair team bieden wij zorg die volledig aansluit op de behoeften van elke cliënt en de ouders. Op deze manier kunnen wij de ontwikkeling van de cliënten met een zorgvraag op effectieve en efficiënte wijze ondersteunen. Ouders worden betrokken bij het opstellen en uitvoeren van het behandelplan en zorgplan. Daarnaast worden zij begeleid en ondersteund bij de zorg van hun kind.
- **Ruimtelijke benadering in fysieke en psychische zin**
We gaan ervan uit dat de omgevingsfactoren van invloed zijn op de ontwikkeling van de cliënt. Daarom bieden we verschillende ingerichte ruimten waar diverse activiteiten gedaan kunnen worden. De ruimtes zijn aangepast op cliënten met een zorgvraag en toegankelijk en veilig voor deze categorie cliënten. We zorgen voor ruimten waar creatieve activiteiten plaats kunnen vinden met als doel het opdoen van nieuwe ervaringen. Deze nieuwe

ervaringen die aansluiten bij de ontwikkeling van cliënten met een zorgvraag hebben als doel de ontwikkeling te stimuleren.

- **Positieve benadering**

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

4.5. Bedrijfsfilosofie: MVO 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 hierin is de aanstelling van 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 CO₂-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.

4.6. Algemene identificatiegegevens van de organisatie

| | |
|---|--|
| Naam organisatie | CityKids Hoofdkantoor |
| Adres Hoofdkantoor | Voorburgstraat 298-C |
| Postcode | 3037 BS |
| Plaats: | Rotterdam |
| Telefoonnummer | 010-4673105 |
| E-mailadres | info@citykids.nl |
| Website | www.citykids.nl |
| | |
| Naam verslag leggende rechtspersoon | City Kids Den Haag B.V. |
| Rechtsvorm | Besloten vennootschap (B.V.) |
| Adressen locaties | <ul style="list-style-type: none"> • De Lichtmast Jonckbloetplein 61, 2523 AV Den Haag • De Parel, Reinier de Graafweg 1, 2625 AD Delft • De Uitvinders, Scheveningseweg 44, 2517 KV Den Haag |
| Telefoonnummer CityKids Haaglanden algemeen | 070-4500987 |
| WTZa/ AGB Code | 13748 / 70705799 & 75753126 |
| Nummer Kamer van Koophandel Den Haag | 52173380 |

4.7. Productie, personeel en cliënten rapportage per doelgroep

4.7.1. Productie

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

| CityKids Den Haag Omzet per financieringsstroom | 2025 | 2024 |
|---|--------------------|--------------------|
| Jeugdwet | € 4.714.655 | € 4.791.302 |
| WLZ | € 625.404 | € 582.660 |
| ZVW | € 326.038 | € 288.294 |
| Overig | € 52.458 | € 47.735 |
| Totaal | € 5.718.555 | € 5.709.991 |

4.7.2. Medewerkers

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

- Alle medewerkers werkzaam op de 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 zijn meerdere medewerkers SKJ geregistreerd of volgen een opleiding hiertoe.
- De medewerkers voor het begeleiden 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 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 invullen

Als organisatie proberen wij onze medewerkers te binden en te boeien door helder te maken waar wij voor staan en te zorgen voor een omgeving waarin medewerkers zich thuis voelen en ook perspectief hebben naar de toekomst. Bij CityKids streven wij naar een leerklimaat, waarin leren voor medewerkers onderdeel is van hun dagelijks werk. Opleiden is daarbij het middel om medewerkers bekwaam voor hun taak te maken en te houden. Vakbekwame medewerkers zijn van essentieel belang voor het realiseren van de gestelde doelen. Het is daarom van belang aandacht te hebben voor de persoonlijke ontwikkeling en leerbehoefte. Bij CityKids 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 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 bedraagt dit 6,5%. Het landelijk gemiddelde bedraagt 7,3 (tot en met Q2-25) voor de Jeugdzorg (oktober 2025 - bron: Jeugdzorg werkt).

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 in 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.

Stagiaires

CityKids biedt stages aan studenten uit het mbo, hbo en wo. In 2025 hebben ruim 39 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 worden externe ontwikkelingen vertaald 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 om meer stabiliteit en rust op de werkvloer.

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

Hierbij is de functie van Pedagoog in Opleiding geïntroduceerd, waarbij we voor verschillende opleidingsniveaus mogelijkheden bieden om studerenden binnen de branche intern op te leiden.

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

Personeelsgegevens CityKids Den Haag

Aantallen en formatie-eenheden per einde jaar

| | Aantal medewerkers | Aantal FTS (36 uur = 1) | Vrouw % | Man % |
|------|--------------------|-------------------------|---------|-------|
| 2025 | 45 | 35.4 | 93 | 7 |
| 2024 | 54 | 41.9 | 95 | 5 |
| 2023 | 47 | 34.9 | 98 | 2 |
| 2022 | 34 | 26.2 | 100 | 0 |
| 2021 | 46 | 38 | 97 | 3 |

Instroom, uitstroom en groei aantal medewerkers

| | Instroom | Uitstroom | Groei |
|------|----------|-----------|-------|
| 2025 | 14 | 23 | -9 |
| 2024 | 24 | 17 | 7 |
| 2023 | 31 | 18 | 13 |
| 2022 | 19 | 31 | -13 |
| 2021 | 29 | 21 | 8 |

Leeftijdsopbouw medewerkers per einde jaar

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------|------|------|------|------|------|
| <20 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 20><30 | 22 | 26 | 27 | 22 | 35 |
| 30><40 | 14 | 20 | 11 | 8 | 7 |
| 40><50 | 5 | 6 | 5 | 2 | 3 |
| >=50 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 |

Contracten bepaalde en onbepaalde tijd einde jaar

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Bepaalde tijd % | 24 | 26 | 64 | 67 | 80 |
| Onbepaalde tijd % | 76 | 28 | 36 | 33 | 20 |

Dienstjaren medewerkers per einde jaar

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|------|------|------|------|------|------|
| <1 | 14 | 14 | 23 | 12 | 24 |
| 1><5 | 25 | 35 | 22 | 22 | 22 |
| >5 | 6 | 5 | 2 | 0 | 0 |

Verzuim

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| Gem aantal WN | 52 | 51 | 41 | 42 | 39 |
| Gem ziekverzuim % | 6.5 | 5.5 | 4.2 | 4.5 | 5.1 |
| Gem verzuimmelding freq | 2.1 | 1.8 | 1.6 | 1.8 | 1.4 |
| Kort verzuim % 1-7 dagen | 4.9 | 4.2 | 2.1 | 1.8 | 1.3 |
| Middel verzuim % 7-42 dagen | 0.9 | 0.8 | 1.2 | 1.3 | 0.7 |
| Lang verzuim % 42 -> dagen | 0.6 | 0.5 | 0.9 | 1.4 | 3.1 |

4.7.3. Cliënten rapportage per doelgroep

Gedurende het verslagjaar hebben 196 (2024: 208) unieke cliënten zorg ontvangen. Het totale aantal cliënten per jaar einde is met 10 afgenomen. Binnen de Jeugdwet is het aantal gelijk gebleven, de ZVW is met 7 afgenomen en de WLZ met 3 afgenomen. Wij zien dat ouders/vertegenwoordigers van cliënten bewust voor CityKids kiezen. Onderstaand het mutatieoverzicht per financieringsstroom.

| CityKids Den Haag | Cliënten 1 jan | Instroom | Uitstroom | Cliënten 31 dec |
|-------------------|----------------|----------|-----------|-----------------|
| Jeugdwet | 116 | 44 | 44 | 116 |
| ZVW | 12 | 5 | 12 | 5 |
| WLZ | 15 | 4 | 7 | 12 |
| Totaal | 143 | 53 | 63 | 133 |

4.8. Stakeholders

CityKids is voortdurend in contact met haar omgeving en monitort jaarlijks wie haar belanghebbenden zijn. Het bieden van kwalitatief goede zorg en behandeling vraagt namelijk om multidisciplinaire samenwerking, zowel binnen als buiten de muren van CityKids. We willen CityKids professioneler, toegankelijker en waardevoller maken. Dat kunnen we alleen maar samen met onze stakeholders. Samen met onze medewerkers, met onze cliënten, ouders/wettelijke vertegenwoordigers, overheden, verzekeraars en andere partners. Ieder vanuit zijn eigen kennis en kunde.

Interne stakeholders

Medewerkers

- Onze medewerkers (inclusief stagiaires en vrijwilligers) zijn ons grootste goed en allesbepalend voor de kwaliteit van de dagelijkse zorgverlening. Onze medewerkers zijn zeer betrokken en zorgzaam en voldoen aan hoge eisen met betrekking tot kennis en kunde. Een gedegen inwerkperiode en deskundigheidsbevordering tijdens het dienstverband zijn hierbij belangrijk. De waardering van (ouders/wettelijke vertegenwoordigers van) cliënten voor de medewerkers is in hoge mate bepalend voor de cliënttevredenheid.

Ondernemingsraad

- De ondernemingsraad van CityKids behartigt de belangen van de medewerkers en zorgt voor verbinding tussen medewerkers en de directie.

Raad van Commissarissen

- De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. Bij de vervulling van zijn taak richt de Raad zich op het belang van de organisatie en op alle daarbij betrokkenen.

Externe stakeholders

Cliënten (inclusief gezin en omgeving)

- Een cliënt kan niet los gezien worden van zijn of haar familie en zijn omgeving. CityKids richt zich niet alleen op kindgerichte zorg maar ook op ontwikkelingsgerichte zorg en familiegerichte zorg. CityKids is er voor het kind en zijn familie. De vele cliënten aan wie wij jaarlijks zorg verlenen, bieden wij een tweede thuis, een beschermde, stimulerende omgeving die uitnodigt tot spelend leren en ontwikkelen. Daardoor kunnen zij later hun eigen leven zoveel mogelijk zelf vormgeven en meedoen in de maatschappij. Ouders/wettelijke vertegenwoordigers zijn onze klanten. Zij vertrouwen hun kostbaarste bezit toe aan onze zorg op één van onze locaties. Hun wensen en behoeften veranderen, door sociaalmaatschappelijke ontwikkelingen of andere manieren van werken. Veranderingen in de maatschappij hebben geleid tot een grote variëteit aan gezinssamenstellingen en verzorgingsvormen. Dat vraagt om diversiteit in het aanbod en de zorgverlening, goed afgestemd op de verschillende wensen en behoeften van ouders. Goed contact met ouders/wettelijke vertegenwoordigers is daarbij essentieel. CityKids hecht daarom veel waarde aan de **oudercommissie**. Voor de bewoners van De Pastorie is een **bewonersraad** opgericht.

Zorgpartners en doorverwijzende partijen

- CityKids heeft veel samenwerkingen met logopedie- en fysiopraktijken die veelal gevestigd zijn binnen dezelfde accommodatie als CityKids. Ouders ervaren deze mogelijkheid als zeer prettig. De cliënten krijgen hierdoor de multidisciplinaire zorg die zij nodig hebben. Nog niet op alle locaties is het gelukt een samenwerking met een fysio- en logopediepraktijk tot stand te laten komen. Hier wordt wel hard aan gewerkt.
- Tevens werkt CityKids nauw samen met revalidatiecentra als Basalt. Cliënten in zorg bij CityKids zijn mogelijk ook een aantal dagdelen onder behandeling bij deze organisatie.
- Onze kinderverpleegkundigen onderhouden nauw contact met ziekenhuizen zoals het Erasmus MC Sophia en het Reinier de Graaf Ziekenhuis voor collegiaal overleg binnen de multidisciplinaire samenwerking. Dit alles met een focus op de zorg voor het kind en het gezin.
- Regelmatig werkt CityKids ook samen, of verwijst door, met organisaties als Ipse de Bruggen, Horizon, 's Heerenloo, Humanitas DMH, Impegno, Timon, de Viersprong, Lievegoed, Kentalis, Auris, Visio, LEF Ergo (andere ergotherapiepraktijken) en Middin.
- De partijen die doorverwijzen naar CityKids, zoals jeugd- en wijkteams, kinderartsen, CJG en Integrale Vroeghulp, hebben hierover nauw contact met CityKids. Een goede samenwerking draagt bij aan de doorgaande ontwikkellijn van de cliënten die zo belangrijk is. CityKids zoekt actief de samenwerking met deze doorverwijzende partijen op en hecht veel belang aan een 'warme' overdracht.

Samenwerkingsverbanden passend onderwijs of vervolg behandeling

- Bij CityKids kunnen cliënten uitstromen naar regulier onderwijs, speciaal onderwijs, een vorm van dagbesteding of andere groepsbehandeling zoals bij Kentalis. Op de behandelgroepen van CityKids wordt doelgericht gewerkt aan de hand van een zorgplan waarin het perspectief van de cliënt beschreven wordt. Hierbij wordt gekeken naar schoolbaar en leerbaar. Bij cliënten die uitstromen richting het onderwijs wordt (soms) door CityKids (en soms door ouders) contact gezocht met organisaties die ondersteunen bij het zoeken naar een passende onderwijsplek, zoals bijvoorbeeld Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH) en Samenwerkingsverband Kindkracht.
- Gezamenlijk (dus ook met de ouders/wettelijke vertegenwoordiger) wordt er gekeken naar de mogelijkheden voor een passende plek die het meest aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt.

Gemeenten

- Met de gemeenten in het werkgebied heeft CityKids een contract voor de zorg afgesloten. Daarnaast zijn gemeenten verhuurder van diverse vestigingen en spelen gemeenten een rol bij de realisatie van nieuwe huisvesting. Het is dus belangrijk om goed contact met de gemeenten te onderhouden.

- Sinds het invoeren van de Jeugdwet ondersteund MULTIsignaal gemeenten bij het leveren van preventieve en integrale jeugdzorg. De MULTIsignaal Verwijsindex is een digitaal systeem waarin professionals uit de jeugdzorg kunnen aangeven, dat zij betrokken zijn bij een jeugdige (0-23 jaar). Voor de regio Haaglanden is CityKids aangesloten bij De Verwijsindex.

Rijksoverheid

- CityKids opereert in een private sector met een sterke regulering vanuit de overheid. De overheid borgt met wet- en regelgeving de kwaliteit van medische kindzorgcentra, zodat cliënten zich in een veilige omgeving kunnen ontwikkelen. Er zijn verschillende ministeries actief zoals het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (beleid), het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (beleid, toezicht) en het ministerie van Veiligheid en Justitie (VOG).

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

- Iedereen moet in Nederland op goede en veilige zorg en jeugdhulp kunnen vertrouwen. De IGJ voert inspectiebezoeken uit en checkt de kwaliteit van zorginstellingen alsmede het voldoen aan wet- en regelgeving en kwaliteitskaders.

Zorgverzekeraars en zorgkantoren

- In 2025 sloten wij wederom contracten met alle zorgverzekeraars en met zorgkantoren in ons werkgebied.

Netwerk- en beroepsorganisaties

- CityKids onderhoudt actief contact met een breed palet aan organisaties. Van brancheorganisaties, beroepsorganisaties en belangengroepen tot vakbonden en het pensioenfonds. We volgen de opvattingen van en ontwikkelingen bij deze organisaties. Voorbeelden zijn: SBB, Branchevereniging voor Integrale KindZorg (BINKZ), Kind en Ziekenhuis, Stichting PAL Kinderpalliatieve zorg, Netwerk Integrale Kindzorg (NIK), BuitenGewoon Haaglanden, Jeugdbescherming, FACT-team, Platform Jonge Kind Delft, SKJ, NVO, BPSW, Autismenetwerk Zuid-Holland, Pensioenfonds Zorg en Welzijn en Vakbond FNV. Met de leden van BINKZ samen, worden regelmatig intervisiebijeenkomsten gehouden over 'Indicatiestelling in de Medische Kindzorg voor kinderverpleegkundigen'. Het hoofddoel van deze bijeenkomsten is om een consistente benadering te hanteren volgens kwalitatieve criteria, en om de kwaliteit van zorg en indicatiestelling op hoog niveau te handhaven.

Opleidingsinstellingen

- CityKids onderhoudt actief contact met mbo- en hbo-opleidingen zoals de Haagse Hogeschool en regionale ROC's, met betrekking tot het deskundig opleiden van stagiaires. Om die reden is CityKids o.a. binnen de Haagse Hogeschool lid van de werkveldcommissie. De CityKids BBL klas is het 1^e halfjaar voortgezet. Helaas waren er voor een 2^e traject in september onvoldoende kandidaten om dit een vervolg te geven. Tevens heeft CityKids WO stagiaires via de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Leveranciers

- Voor het leveren van een goede zorgverlening aan onze cliënten is CityKids mede afhankelijk van de leveranciers. We hechten daarom aan goede relaties met onze leveranciers van onder meer schoonmaakdiensten, voedingsmiddelen, ICT-diensten, trainingen en cursussen. We streven naar vaste leveranciers waar we een langere relatie mee aangaan. De inkoop vindt gecentraliseerd plaats via het servicebureau. CityKids koopt producten en diensten in met de juiste prijs- kwaliteitverhouding. CityKids is zich echter ook bewust van de effecten van inkoop op milieu en sociale aspecten. Waar mogelijk wordt er daarom gekozen voor inkoop bij een sociale onderneming of een duurzaam bedrijf.

5. Governance

5.1. Rechtsvorm

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

5.2. Raad van Bestuur

CityKids kent een éénhoofdige Raad van Bestuur/Directeur. De bestuursfunctie wordt vervuld door mevrouw F.M. Russel. De bestuurder participeert voor 100% in CityKids Den Haag B.V., middels Helia Holding B.V. Als onbezoldigde nevenfunctie wordt de rol van bestuurder van de Kinderzorg Kliniek ingevuld.

5.3. Raad van Commissarissen

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

De samenstelling van de 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 |
| Huib 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 |
|-------------------------|--------------------------------------|--|

5.4. Corporate governance

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

5.5. Ondernemingsraad

Allereerst wil de OR graag de medewerkers bedanken voor hun input het afgelopen jaar.

De OR heeft de volgende visie *“Bijdrage leveren aan transparante besluitvorming voor een gezonde, groeiende organisatie”*. Met de bijbehorende missie om de belangen van directie, medewerkers, management te vertegenwoordigen, een verbinding te zijn tussen directie en medewerkers, het nastreven van een open communicatie en het doorbreken van weerstand bij verandering.

De volgende doelstellingen zijn nog steeds waar de OR volledig achter staat:

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

In 2025 hebben wij afscheid genomen een OR collega, maar daarentegen hebben wij ook een nieuw lid mogen verwelkomen. De Ondernemingsraad van CityKids bestaat op dit moment uit zes leden.

De ondernemingsraad heeft in 2025 weer adviezen mogen geven over een aantal onderwerpen:

- Fietsplan
- Sportplan
- Verjaardagscadeautjes van de WLZ groepen
- Foto's delen met ouders
- Extra pauze beleid
- Het rookbeleid
- De groepsruimtes van de Uitvinders
- Aangepaste stoelen voor personeel en kinderen
- BHV en EHBO voor GW'ers

Flexpool
Het functiehuis
Interne communicatie
Reiskosten voor AB
Plaatsing en doorstroming van kinderen
Passend meubilair voor het Droomhuis

De ondernemingsraad hoopt ook weer in het jaar 2026 veel meer input te mogen ontvangen van de medewerkers. Dankzij deze input kan de OR gericht in overleg met de directie. Hierdoor kunnen de bruggen tussen de werkvloer en de directie geslagen worden, wat strookt met de doelstelling van de OR.

5.6. Cliëntenraad

CityKids onderschrijft het belang van een cliëntenraad. Gezien de doelgroep van CityKids is ervoor gekozen om dit vorm te geven in een oudercommissie, waarin ouders/verzorgers van onze jonge cliënten zitting kunnen nemen. Doel is optimaal gebruik te maken van de ervaring en beleving van ouders. Eind 2024 is er, vanwege uitstroom cliënten, een aantal ouders gestopt bij de oudercommissie. Na werving is in 2025 de nieuwe oudercommissie gestart. Zes enthousiaste ouders hebben zitting in deze oudercommissie. Zij hebben in 2025 driemaal vergaderd met de directie van CityKids.

De vaste onderwerpen die altijd tijdens de vergadering aan bod komen zijn:

- Mededelingen of opmerkingen die geen vergaderpunt zijn.
- Vaststelling van de notulen van het vorig overleg.
- Communicatie
- Kwaliteit en natuurlijk
- Bespreekonderwerpen vanuit de ouders

Om ouders met regelmaat op de hoogte te houden van zaken op of rond de locaties, verschijnt er na het eind van ieder kwartaal een nieuwsbrief voor de ouders. Deze is in 2025 verschenen op 8 april, 10 juli, 7 oktober en op 13 januari en wordt altijd per e-mail naar de ouders verstuurd. Na verschijning wordt deze nieuwsbrief ook altijd op het ouderportaal geplaatst, waar alle ouders kunnen inloggen om e.e.a. te lezen.

De bewoners in De Pastorie hebben een eigen bewonersraad. Deze raad is in 2025 structureel bijeen geweest. In de bijeenkomsten komen diverse onderwerpen voorbij zoals: kwaliteit van zorg, wonen, beleid, facilitair en onderhoud. Facilitair is regelmatig aan de orde, omdat het een onderhoudsgevoelig pand is. De cliënten geven aan dat zij zich gehoord voelen. Zij zagen dat hun inbreng vaker leidde tot verbeteringen/aanpassingen.

5.7. Bedrijfsvoering

In het verslagjaar is gewerkt aan de doelen uit het jaarplan. Het is ons gelukt om veel doelen te realiseren, ook al is bij de uitvoering in een aantal gevallen vertraging opgetreden. Ook is een groei doorgemaakt, waarbij de focus heeft gelegen op het behouden van de persoonlijke benadering in de geboden zorgverlening. Professionalisering van de bedrijfsprocessen, een gerichte focus op scholing van medewerkers en de ontwikkeling van het pedagogisch beleid hebben hierbij op de voorgrond gestaan.

De belangrijkste doelen die zijn gerealiseerd in het afgelopen jaar zijn:

- 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. Hiermee wil de directie de waardering uitspreken voor de inzet van de medewerkers en de organisatie toekomst bestendig inrichten.
- Met het in gebruik nemen van een KPI-dashboard heeft de directie het management control versterkt. Hiermee is een verbetering doorgevoerd om organisatiestrategie effectief uit te voeren de organisatiestrategie en doelstellingen te behalen.

6. Kwaliteitsbeeld

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

- 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 weer aan alle HKZ-normen en konden we de HKZ-audit wederom met een positief gevolg afronden.



6.2. 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 naar de (ouders van) cliënten, specifiek rondom de overdracht en de rapportages. Dit blijft een aandachtspunt voor 2026.

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. 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 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 en (ouders van) cliënten en het vervoer van CityKids. Alle ontvangen klachten zijn in behandeling genomen en afgehandeld. Indien nodig zijn verbetermaatregelen genomen of aanbevelingen gedaan.

6.3. 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 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.

6.4. Organisationsniveau

Interne audit

De interne audit is een krachtig instrument voor CityKids 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 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.

Clienttevredenheidsonderzoek (op organisatieniveau)

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:

KTO

- In totaal zijn er 75 vragenlijsten ingevuld (van de 196 benaderde cliënten).
- De cliënten zijn erg tevreden. CityKids 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?
 - Persoonlijke benadering
 - Merkbare vooruitgang bij het kind/de jongere

PREM

- De vragenlijst is 3x ingevuld (er waren 9 ouders/verzorgers aangeschreven).
- Alle ouders zouden CityKids aanbevelen aan familie. CityKids scoort voldoende.
- Als de resultaten worden vergeleken met voorgaande onderzoeken dan scoren we constant. Ook in voorgaande onderzoeken scoorden we voldoende (een 6 of hoger).
- Wat kan er volgens ouders beter in de zorgverlening?
 - Minder bureaucratie
 - Uitleg over wat samen beslissen is
 - Het aanbieden van gesprekshulp
- Waar zijn ouders positief over in de zorg aan hun kind?
 - Liefdevolle en kundige zorg
 - Aan aandacht en handen geen gebrek

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2024 heeft er een MTO plaatsgevonden. Dit onderzoek wordt om de 3 jaar gehouden. Dit betekent dat er in 2025 geen onderzoek heeft plaatsgevonden onder medewerkers.

Leveranciersbeoordelingen

Omdat alle ingekochte producten en diensten direct of indirect invloed hebben op de geleverde zorg vindt CityKids het belangrijk om leveranciersbeoordelingen uit te voeren. Aan de hand van de uitkomst van de beoordeling kan CityKids de conclusie trekken of zij in de toekomst nog langer gebruik wil maken van de producten of diensten van een leverancier of de samenwerking juist wil beëindigen.

In 2025 had CityKids in totaal 72 A- en B-leveranciers. Uit deze selectie zijn steekproefsgewijs 5 A-leveranciers en 5 B-leveranciers beoordeeld. Alle leveranciersbeoordelingen hebben een score van 17

punten of hoger behaald. Dit betekent dat CityKids tevreden is over de inkoop van deze producten en de samenwerking op dezelfde wijze zal voortzetten. Dit jaar is er voor het eerst ook beoordeeld op duurzaamheid/sociale impact. 40% scoort een voldoende op dit thema. In het duurzaamheidsbeleid dat in 2026 zal worden opgesteld zal hier verder mee aan de slag worden gegaan.

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

In 2021 heeft CityKids 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 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 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 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^e kwartaal van 2026 is het arbobeleid over 2025 geëvalueerd en geactualiseerd door de Arbocommissie. Er hebben geen grote wijzigingen plaatsgevonden.

6.5. Systeemniveau

De directie van CityKids 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.

7. Veiligheid

Zoals in onze missie omschreven staat vindt CityKids een veilige omgeving belangrijk, zowel voor de cliënt als de medewerker.

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.



Gedragcode en protocol ongewenst gedrag

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 van CityKids.

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 3 medewerkers, tegenover 2 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 53 openstaande meldcodes geweest waarvan er 15 door het uitblijven van signalen ook weer zijn gesloten. Bij 1 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 4 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**.

8. Vooruitblik

In dit maatschappelijk verslag hebben wij u op de hoogte gebracht van de zorg en behandeling die CityKids in het verslagjaar aan haar cliënten geboden heeft. Zorg die in nauwe samenwerking met elkaar gerealiseerd is door 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 hebben ingericht om de zorg en dienstverlening aan onze cliënten en hun omgeving volgens de PDCA-cyclus constant te verbeteren. Onze beleidsvoornemens en ambities voor de komende jaren zijn vastgelegd in het Meerjarenbeleid 2021 - 2026 en het jaarplan 2026.

Om kwalitatief goede zorg te blijven leveren en succesvol te zijn, wordt blijvend geïnvesteerd in ons personeel en onze locaties. Wij willen blijvend inzetten op het behouden van zorgprofessionals, intensivering van werving van personeel en reductie van het verzuim. Ook in 2026 verwachten wij wederom een positief resultaat te realiseren. Het jaar 2026 zien wij dan ook vol vertrouwen tegemoet!