

Samenvatting

Kwaliteitsbeeld 2025

ORO staat voor samen groeien van geluk.

Hoe doen we dat? Slagen we daarin? En waar kunnen we nog verbeteren?

Dat lees je in deze samenvatting van het kwaliteitsbeeld.

Het hele kwaliteitsbeeld lees je op: www.oro.nl/kwaliteit.



KWALITEIT

Kwaliteit betekent bij ORO: waarde toevoegen aan het leven van de cliënt, vanuit de wens van de cliënt. Dit gebeurt door:

- ✓ met elkaar in gesprek te gaan
- ✓ te doen waar we goed in zijn en samen te werken aan verbetering
- ✓ eerlijk te zijn over wat wel en niet kan
- ✓ kwaliteit van 'samen' is, van alle medewerkers van ORO

Wat vindt de centrale cliëntenraad (CCR)?

De CCR ziet dat ORO veel goede dingen doet:

- Medewerkers mogen meedenken over betere zorg en ondersteuning.
- Er is meer rust in de organisatie gekomen en contacten met wijkmanagers zijn verbeterd.

- Er wordt goed geluisterd naar ervaringen van cliënten en vertegenwoordigers, en de adviezen van de CCR.
- ORO geeft terug wat ermee gedaan wordt.

- De CCR adviseert om het voor iedereen nog makkelijker te maken om ervaringen te delen.
- De CCR vindt het belangrijk dat medewerkers naar de hele omgeving van de cliënt kijken en samen in gesprek blijven.



CLIËNTGELUK

Bij ORO draait alles om het geluk van de cliënt.

Dit gebeurt door goed te kijken en luisteren naar wat de cliënt wil en belangrijk vindt.

Medewerkers praten veel met cliënten, hun familie en met elkaar.

Samen kijken we wat nodig is en maken we afspraken over wie wat doet.

Cliënten mogen ook meedenken via cliëntenraden.

Zo hebben zij invloed op beslissingen.

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

- Een belangrijk programma is cliëntgericht organiseren. Hierbij wordt de zorg beter afgestemd op de verschillende doelgroepen. Er wordt gekeken naar wat iemand echt nodig heeft.
- We hebben afspraken gemaakt, zodat de samenwerking tussen begeleiders en behandelaren steeds beter wordt.

WAT VINDEN CLIËNTEN?

- Cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn tevreden over ORO. De meeste cliënten geven ORO een goed cijfer, rond de 8.
- Cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn tevreden over de thema's 'familie' en 'gevoel'. Minder tevreden zijn ze over het thema 'lijf'.
- Een verbeterpunt is dat cliënten eerder geïnformeerd willen worden over veranderingen in de organisatie.



MEDEWERKERSGELUK

Medewerkers zijn belangrijk voor goede zorg en ondersteuning.

Daarom zorgt ORO dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen en gelukkig zijn in hun werk.

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

- Het leer- en ontwikkelaanbod is verbeterd, zodat duidelijk is welke scholingen en cursussen medewerkers moeten en kunnen volgen.
- Coaches van Supportgericht Werken en Samen Sturen ORO helpen medewerkers en teams om beter samen te werken met elkaar en cliënten.
- ORO is gestart met expertiseteams die kennis over Autisme, Seksualiteit en Emotionele Ontwikkeling in de organisatie gaan vergroten.
- Er is gewerkt aan een digitaal kenniscentrum dat in 2026 gelanceerd wordt. Dit is een digitale plek waar medewerkers makkelijk informatie kunnen vinden over de drie expertises en cliëntprofielen.
- We werken samen met landelijke kennisplatforms en samenwerkingsverbanden. Zo vergroten we kennis over verschillende onderwerpen.

WAT VINDEN MEDEWERKERS?

- De meeste medewerkers zijn gelukkig in hun werk. Ze geven hun werkgeluk een goed cijfer, rond de 7,6. Medewerkers voelen zich betrokken, maar ervaren soms werkdruk. Ook kan communicatie beter en heerst er soms een negatieve werksfeer in het team.



FIJNE LEEFOMGEVING

ORO wil zorgen voor een plek waar cliënten zichzelf kunnen zijn, kunnen samenleven en van betekenis zijn.

Daarom zoeken we actief de samenwerking op met cliënten, hun familie en vrienden, vrijwilligers, medewerkers en organisaties.

En werken we aan een duurzame omgeving.

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

- Een belangrijk programma is “Van zorgen dat, naar zorgen samen”. Hierbij kijken we eerst naar wat de cliënt zelf kan, met hulp van familie, vrienden, burens, vrijwilligers en anderen mensen om hem heen. ORO kijkt steeds: wat kunnen wij daaraan toevoegen?
- We zorgen voor het milieu door minder CO₂ uit te stoten, meer elektrische fietsen te gebruiken, afval beter te scheiden en voedselverspilling tegen te gaan.

Wat vindt de Ondernemingsraad (OR)?

Kwaliteit begint waar medewerkers zich gehoord voelen.

Voor de OR is kwaliteit daarom meer dan het voldoen aan regels en procedures. Het gaat om de dagelijkse praktijk waarin beleid en de uitvoering ervan samenkomen.

Kwaliteit is geen vanzelfsprekendheid.

Werkdruk, communicatie en de uitvoering van besluiten in de dagelijkse praktijk blijven belangrijke aandachtspunten.

De OR ziet dat ORO wil blijven leren en medewerkers meer betreft bij te maken keuzes. Kwaliteit is geen eindpunt, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid.



ORO KIJKT VOORUIT

ORO wil voorbereid zijn op de toekomst, waarin de wereld snel verandert en er steeds minder personeel, moeilijke zorgvragen en hogere kosten zijn. Daarom werken we aan ontwikkeling, innovatie en samen leren en verbeteren.

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

- We zijn gaan werken met nieuwe technologische hulpmiddelen die de werkdruk verlagen en zorg en ondersteuning verbeteren.
- ORO werkt samen met andere organisaties in de gehandicaptenzorg aan betere zorg en ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking in de regio.
Door samen te werken, gebruiken we kennis beter en bedenken we samen slimme oplossingen.
Een van die oplossingen is de VG-poli Zuidoost-Brabant.

Wat vindt de Raad van Toezicht?

Bij ORO kijken we vooruit en terug om te blijven leren en verbeteren.

We kijken vooruit door met elkaar te praten over kwaliteit en het te doen. Elke dag halen cliënten en medewerkers samen het beste uit de dag en zorgen zij samen voor wat echt telt voor de cliënt.

We houden kwaliteit eenvoudig: hoe doen we het met elkaar?
Soms levert dit zelfs tijd op die weer aan cliënten besteed kan worden.

Ook leren we samen door terug te kijken en te kijken naar dingen die anders lopen dan gepland.

Neem vooral een kijkje bij de tegels van het kwaliteitsbeeld en laat je inspireren!



LEREN EN VERBETEREN

Door te leren en verbeteren zorgen we dat we samen kunnen groeien van geluk en waarde blijven toevoegen aan het leven van de cliënt.

WAT HEBBEN WE GEDAAN?

- We zijn in gesprek geweest met zorgcoördinatoren over wat kwaliteit betekent, welke rol zij hierin hebben en wat ze daarbij nodig hebben.
- We hebben gewerkt aan een hulpmiddel dat teams inzicht geeft in hoe het staat met verschillende kwaliteitsonderwerpen en hen helpt om hierover met elkaar in gesprek te gaan.
- We hebben gewerkt aan het verminderen van de administratieve last rond de Wet zorg en dwang (Wzd).
Ook is informatie over de Wzd beter te vinden en zijn er afspraken gemaakt voor specifieke situaties.
- In 2025 zijn er meer incidenten geweest dan in 2024.
De meeste incidenten gaan over agressie.
We hebben duidelijkere afspraken gemaakt over het melden van incidenten en de manier waarop we daarvan leren.
Het is makkelijker geworden om incidenten te melden.
- In 2025 zijn er meer informatiebeveiligingsincidenten geweest dan in 2024.
Ongeveer de helft was een datalek. De andere helft ging om onder andere verkeerde toegangsrechten of om verloren sleutels en tags.
We hebben gewerkt aan betere bescherming van persoonsgegevens door risico's in kaart te brengen en medewerkers te scholen.
- Er zijn 29 meldingen gedaan bij de cliëntvertrouwenspersonen.
Er zijn 51 meldingen gedaan bij de medewerker vertrouwenspersonen.
Er zijn in totaal 19 klachten gemeld door cliënten en twee klachten door medewerkers. De meldingen en klachten zijn besproken en afgehandeld.