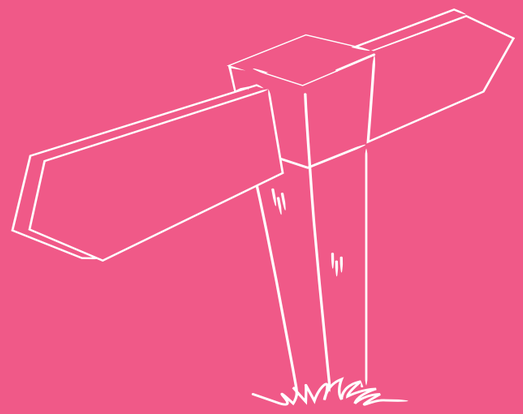
KWALITEITS BAROMETER

2022

METEN VAN SUCCES • GELUKKIGE & LOYALE KLANTEN
GELUKKIGE & BEVLOGEN MEDEWERKERS • GROEI
DUURZAME ORGANISATIE • INTERNE SAMENSPRAAK

ORO
ziet kansen



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD VAN DE BESTUURDER 03

METEN VAN SUCCES 07

GELUKKIGE & LOYALE KLANTEN 08

GELUKKIGE & BEVLOGEN MEDEWERKERS 22

DUURZAME ORGANISATIE 32

GROEI 48

INTERNE SAMENSPRAAK 52

VOORWOORD

Van de bestuurder

WE BEVINDEN ONS IN ROERIGE TIJDEN. EEN GIERENDE INFLATIE, ENERGIEKOSTEN DIE ALMAAR BLIJVEN STIJGEN EN EEN STRUCTUREEL KRAPPE ARBEIDSMARKT; HET ZIJN VOORBEELDEN VAN ONTWIKKELINGEN IN ONZE SAMENLEVING DIE OOK ORO DIRECT RAKEN. WE HEBBEN DAN OOK ALLE HENS AAN DEK OM ONS VOOR TE BEREIDEN OP DE KOMENDE JAREN, WAARIN WE MET ELKAAR IN GESPREK GAAN OVER DE CONSEQUENTIES VAN DEZE ONTWIKKELINGEN OP ONZE DIENSTVERLENING. DE VRAAG IS NAMELIJK AAN DE ORDE IN WELKE MATE WE ONS HUIDIGE KWALITEITSNIVEAU IN DE TOEKOMST OVEREIND KUNNEN HOUDEN.

We gaan een nieuwe tijd tegemoet, met een andere manier van kijken, waarbij de wens van de cliënt altijd het vertrekpunt van denken is. In 2022 hebben we een start kunnen maken met ‘continu verbeteren’ waarbij we teams in hun kracht zetten, grip krijgen op kwaliteit en sturen op kennis. Natuurlijk hebben wij daar nog veel in te leren, maar hoe trots mogen we tegelijkertijd zijn op al dat moois dat medewerkers en vrijwilligers samen met en voor onze cliënten dagelijks realiseren. Want gelukkig blijven we ons bij ORO onveranderd inzetten voor het geluk van onze cliënten.

Een gelukkig leven voor onze cliënten. Dat is elke dag weer ons uitgangspunt. Als ik medewerkers over hun werk hoor praten, valt het me telkens weer op dat die simpele opdracht, die wij aan onszelf gesteld hebben, ook steeds beter tussen de oren zit. Cliënten die complexe zorg nodig hebben en cliënten die, soms tijdelijk, een extra zetje in de rug nodig hebben: wij zijn er om die zorg, steun en begeleiding te geven die kwetsbare mensen nodig hebben. ORO biedt daarin een breed palet aan zorg en activiteiten.

Ik prijs me gelukkig met de geweldige medewerkers die ORO heeft. Maar ik realiseer me tegelijkertijd ook dat het, vooral door de krapte op de arbeidsmarkt, steeds moeilijker wordt om de organisatie rondom de cliënten optimaal te houden. Daarom zoeken we bij ORO naar vernieuwende manieren, naar mogelijkheden om, samen met het netwerk rondom de cliënt én met vrijwilligers, optimaal tegemoet te komen aan de vragen van onze cliënten. Dat onze vrijwilligers daarbij een steeds belangrijkere rol gaan vervullen lijkt wel duidelijk. Daarom ben ik ook zo ongelooflijk blij met de steun van die mensen die een deel van hun vrije tijd inruimen voor onze cliënten. Samen staan we sterk. Samen zorgen we er voor dat kwetsbare mensen een gelukkig leven kunnen leiden.

‘Samen kun je meer, bén je meer’

Er zijn steeds minder mensen om steeds meer werk te doen. In de zorg, en dus ook bij ORO, hebben we te maken met te weinig beschikbare zorgmedewerkers. Het wordt steeds moeilijker om de roosters ingevuld te krijgen op het niveau zoals we dat gewend zijn.
“Dan moeten die parttimers maar wat meer werken”, hoor je soms, of “dan moeten ‘ze’ maar meer betalen”. Het is niet de oplossing.
Wat die oplossing wel is? Het is een vraag waar we actief mee aan de slag zijn gegaan. “Anders zorgen” vormt daarbij het belangrijkste uitgangspunt.
We kijken opnieuw naar de vraag van onze cliënten en hun vertegenwoordigers. Wat vinden zij nou echt belangrijk en wat moet er dus in ieder geval gebeuren? En vervolgens de vraag stellen wie dat dan moet gaan doen. Iemand met een zorgachtergrond, een vrijwilliger? Een mantelzorger? Of misschien wel een robot?
Het geluk van onze cliënten én het werkgeluk van onze medewerkers. Ze staan allebei centraal bij ORO. In deze tijden is het zoeken naar een goede balans alleen soms nét wat moeilijker.
En toch, cliënten vinden een prachtige werkplek of zetten een grote stap naar zelfstandigheid. Teams werken vanuit betrokkenheid en deskundigheid aan het levensgeluk voor onze cliënten.

Samen kun je meer, bén je meer. Gelukkig lijkt corona zijn langste tijd gehad te hebben, waardoor we elkaar weer kunnen ontmoeten en het samenwerken weer écht samen kan. We hebben samen weer kunnen genieten van de Verwendag, de Vlaamse kermis en het ORO Winterfestival. Ook wordt in deze kwaliteitsrapportage duidelijk hoe belangrijk samenwerking voor ORO is. We besteden bijvoorbeeld aandacht aan de samenwerking met externe partners in de zorgketen voor LVB+ cliënten.
Ook laten we zien hoe belangrijk het is om goed samen te werken met de naasten van onze cliënten.
Samenwerken is bij ORO zo normaal geworden, dat we het bijna vanzelfsprekend zijn gaan vinden. Maar dat is het niet. Het zit in onze mensen. In ons ORO-DNA. Omdat we weten dat we allemaal heel veel kennis en ervaring hebben, maar ook omdat we weten dat we op bepaalde gebieden extra hulp moeten en mogen inroepen. We doen het samen!

Na ruim elf jaar heb ik besloten om met vroegpensioen te gaan. Eind juli 2023 neem ik afscheid van ORO. Ik kijk terug op fantastische jaren waarin we veel hebben bereikt. We hebben samen een mooie organisatie neergezet. In de afgelopen periode is er hard gewerkt aan de totstandkoming van een herijking van de strategie en is een nieuw managementteam samengesteld. Daarmee is voor mij het ideale moment aangebroken om de leiding van de organisatie over te dragen aan een opvolger.
Mijn opvolger wacht een mooie, uitdagende opdracht. Ondanks alle complexe vraagstukken die zich momenteel vanuit de samenleving bij ORO aandienen, ben ik vol vertrouwen in de toekomst. Immers als ORO het niet kan, wie kan het dan wel?

Rest mij nog onze medewerkers, vrijwilligers en management enorm te bedanken voor hun inzet van het afgelopen jaar en hun onmisbare bijdrage aan het levensgeluk van onze cliënten. Veel leesplezier!

Jan Roelofs
Raad van Bestuur ORO

METEN VAN SUCCES

IEDER MENS IS UNIEK EN IEDER MENS HEEFT TALENTEN. ORO RICHT ZICH GRAAG OP DEZE TALENTEN EN ONZE MISSIE IS `KWETSBARE MENSEN GELUKKIG MAKEN`. VANUIT DEZE GEDACHTE WORDT OP ALLE NIVEAUS BINNEN DE ORGANISATIE GEWERKT. IEDEREEN WIL HIER GRAAG ZIJN BIJDRAGE AAN LEVEREN. GELUK BESTAAT VOOR ONS UIT TWEE DINGEN: ZELF REGIE OVER JE EIGEN LEVEN KUNNEN VOEREN ÉN MEEDOEN IN DE SAMENLEVING. MENSEN KOMEN NAAR ORO OM EEN FIJN EN GELUKKIG LEVEN TE LEIDEN.

ORO is een zorgaanbieder, gespecialiseerd in de zorg, ondersteuning en begeleiding van mensen van alle leeftijden met een verstandelijke beperking of een ontwikkelingsachterstand. Met ruim tachtig locaties in de Peelregio biedt ORO een breed pakket aan diensten:

- **Fijn wonen**
  Logeren, ondersteuning thuis, wonen in een groep en zelfstandig wonen
- **Prettige dag**
  Onderwijs, advies & cursussen, vrije tijd en werk & dagbesteding
- **Lekker in je vel**
  Behandeling & therapie en Beweging

Ruim **1600 medewerkers** en meer dan **750 vrijwilligers** zetten zich in om een bijdrage te leveren aan onze missie. We gebruiken Supportgericht Werken (SGW) als basis om onze missie en visie uit te voeren.

Om te kunnen meten of ORO succesvol is in het bereiken van de missie is er voor 2022 een Strategische A3 opgesteld. Doelstellingen zijn vastgelegd in vier pijlers:

1. **Gelukkige & loyale klanten,**
2. **Gelukkige & bevlogen medewerkers,**
3. **Duurzame organisatie**
4. **Groei**

Voor elke pijler zijn bijbehorende indicatoren vastgesteld.

De resultaten per pijler leveren waardevolle leer- en verbeterinformatie op, waardoor ORO continu kan (bij)sturen op de bijdrage die we leveren aan het geluk van cliënten. Deze kwaliteitsrapportage is opgesteld aan de hand van de vier resultaatgebieden. Elk resultaatgebied vormt een hoofdstuk van de rapportage en sluit af met tips en tops. Hierin geven we aan wat goed ging en wat beter kan. In het laatste hoofdstuk lees je de reacties van de OR, CCR en RvT op deze rapportage. De reikwijdte van deze kwaliteitsrapportage betreft alle cliënten van ORO.

ORO IN CIJFERS	2022
Aantal cliënten Wlz	1.124
Aantal cliënten Wmo	378
Aantal cliënten Jeugdwet	271
Aantal cliënten persoonsgebondenbudget	116
Aantal cliënten eerstelijnszorg (NB deze cliënten zijn niet allemaal uniek)	186
Aantal cliënten voor rekening cliënt	114
Totaal aantal cliënten	2.189
Totaal aantal unieke cliënten*	1.936

* Omdat een cliënt gebruik kan maken van verschillende financieringsvormen is het totaal aantal opgeteld per financieringsvorm hoger dan het totaal aan unieke cliënten. Peildatum 31-12-2022

GELUKKIGE & LOYALE KLANTEN

ORO HEEFT ZICH TOT DOEL GESTELD `KWETSBARE MENSEN GELUKKIG TE MAKEN`. OM HELDER TE KRIJGEN OF WE IN ONZE MISSIE SLAGEN METEN WE DE TEVREDENHEID VAN ONZE CLIËNT-(VERTEGENWOORDIGERS). DOORLOPEND BRENGEN WE KRACHTEN EN WENSEN VAN CLIËNTEN IN BEELD. VIA SUPPORTGERICHT WERKEN DRAGEN WE ERAAN BIJ DAT WENSEN VERWEZENLIJKT WORDEN.

VERHALEN UIT DE PRAKTIJK

CLIËNTEN WERKEN BIJ ORO`S WAS & STRIJK

WOENSDAGMORGEN. ACHT CLIENTEN DIE IN ZORGTERMEN `COMPLEX GEDRAG` VERTONEN, ZIJN LEKKER AAN HET WERK IN HET DEEL VAN HET FACILITAIR CENTRUM DAT WAS & STRIJK GENOEMD WORDT.

Met een vouwplankje worden pyjama's opgevouwen, de schone handdoeken worden netjes in een kar gelegd en de grote drogers worden ingeladen en weer uitgeladen. Op de achtergrond klinkt muziek, medewerkers en cliënten zijn lekker aan de slag. Zorgcoördinator Sanne Mennen: "We denken en werken steeds meer vanuit kansen en mogelijkheden. En als ik zie wat voor invloed dat heeft op het geluk van de cliënten, dan weet ik zeker dat we op de goede weg zijn." **Lees hier het volledige verhaal**≫ of kijk op **YouTube**≫

ANDERS ZORGEN

ORO HEEFT ZICH TOT DOEL GESTELD `KWETSBARE MENSEN GELUKKIG TE MAKEN`. OM HELDER TE KRIJGEN OF WE IN ONZE MISSIE SLAGEN METEN WE DE TEVREDENHEID VAN ONZE CLIËNT(VERTEGENWOORDIGERS). DOORLOPEND BRENGEN WE KRACHTEN EN WENSEN VAN CLIËNTEN IN BEELD. VIA SUPPORTGERICHT WERKEN DRAGEN WE ERAAN BIJ DAT WENSEN VERWEZENLIJKT WORDEN.

Het jaar 2022 heeft bij ORO in het teken gestaan van 'anders zorgen'. De uitdaging was om de missie van ORO vorm te geven ook ten tijde van personeelskrapte. Zo hebben we in de zomer bijvoorbeeld een 'Help-knop' op onze intranetpagina ingericht om een match te maken tussen afdelingen die behoefte hadden aan ondersteuning en (zorg)medewerkers of vrijwilligers met een zorghart.

Natuurlijk nemen we cliënt(vertegenwoordigers), naasten en contactpersonen mee in veranderingen. Zo hebben we in de zomer voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd rondom de vraag 'Hoe gaat ORO nu én in de toekomst om met het tekort aan zorgmedewerkers?' Want alleen sámen kunnen wij deze uitdaging aan. Samen maken wij onze cliënten gelukkig. In verbinding met elkaar, zijn ideeën uitgewisseld die meegenomen worden in de plannen van ORO voor de toekomst.

Wat oplossingen voor de lange termijn betreft, hebben we resultaten kunnen presenteren van het **'Huis van de Toekomst'.** Op de Smalle Haven in Deurne hebben we de afgelopen jaren een pilot uitgevoerd. Daarbij ging het niet over techniek of nieuwe instrumenten, maar om een omslag in het denken van mensen. Hoe kunnen we dit oplossen op een vernieuwende manier, zonder een beroep te doen op de zorg?

Opgeruimd Rijtven

Boulevard Ruijschenbergh

Er zijn ook nieuwe mogelijkheden voor dagbesteding gecreëerd bij **'Was & Strijk'** en **'Opgeruimd Rijtven'**. Daarnaast is **Boulevard Ruijschenbergh** geopend, waar cliënten van ORO, bewoners van zorgcentrum Ruijschenbergh van de Zorgboog én de mensen uit de buurt samen aan activiteiten deelnemen.

Cliëntparticipatie heeft verder vorm gekregen door de opening van cliëntburo STERK (Samen, Trots, Ervaring, Rechten, Kracht). Ervaringsdeskundigen zijn een vraagbaak voor medewerkers en cliënten, dragen bij aan werkboeken en cursussen van het Leerplein en ondersteunen ORO in begrijpelijk communiceren. Zo dragen we samen bij aan het geluk van onze cliënten.

CLIËNTERVARINGEN

KLANTEN DIE ZICH GEHOORD EN GOED VOELEN, KOMEN GRAAG TERUG BIJ EEN ORGANISATIE. ZIJ ZULLEN DIE ORGANISATIE OOK BIJ ANDEREN AANBEVELEN. EEN LOYALE EN DAARMEE OOK EEN TEVREDEN KLANT IS DUS BELANGRIJK VOOR ORO. EEN KLANT KAN ZOWEL DE CLIËNT ALS DE CLIËNTVERTEGENWOORDIGER ZIJN.

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK MET NPS-METING

Voor het resultaatgebied loyale klanten is het volgende doel gesteld:
De Net Promotor Score (NPS) is minimaal 25 en de score voor algemene tevredenheid minimaal een 7. Daarnaast neemt minimaal 29 procent van de cliënt(vertegenwoordigers) deel aan het onderzoek.

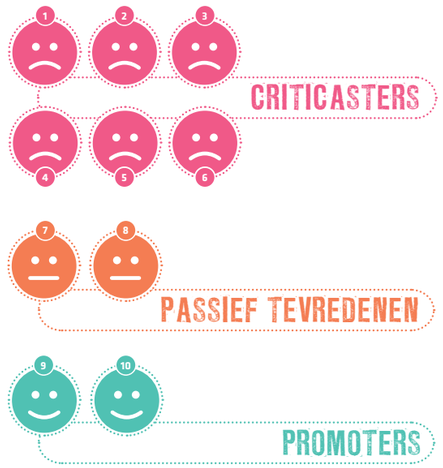
Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
Naar aanleiding van de NPS-meting in 2021 zijn in 2022 door diverse wijkmanagers huiskamergesprekken en bewoners-overleggen georganiseerd. Daar werd de dialoog aangegaan over de resultaten van de meting en zijn verbeteracties besproken. Vervolgens zijn deze verbeteracties opgenomen in het jaarplan van de locatie en is de voortgang gedurende het jaar besproken met de directeuren. Om te leren en verbeteren zijn deelnemers die open stonden om het gesprek aan te gaan, gebeld door de wijkmanager indien deze verheldering kon gebruiken ten aanzien van de feedback.

Sinds 2018 meet ORO jaarlijks de klantloyaliteit met een NPS-meting die werd uitgevoerd middels het verzenden van een e-mail. Het uitvragen van tevredenheid via het NPS-instrument blijkt echter te weinig informatie te geven om te weten waarop we precies moeten (bij)sturen. Daarom zijn we in 2022 gestart met de zoektocht naar een instrument om gerichter tevredenheid uit te vragen.

Uitkomsten meting tevredenheid 'wonen' 2022
In 2022 heeft de eerste uitvraag, conform een nieuwe werkwijze, plaatsgevonden voor de dienst 'wonen'. De uitkomsten van dit onderzoek zien we daarom als 0-meting. Cliënt(vertegenwoordigers) zijn per e-mail of per brief geïnformeerd over het onderzoek. Zij hadden de mogelijkheid zich uit te schrijven voordat het telefonisch onderzoek plaatsvond. Een onafhankelijk onderzoeksbureau heeft de cliënt(vertegenwoordigers) benaderd om antwoord te krijgen op 12 vragen. Waaronder de NPS-vraag, 8 vragen conform de methodiek van **ZorgkaartNederland** en 3 ORO-maatwerkvragen. Daarnaast is er ruimte geboden om een inhoudelijke reactie te geven.

Doordat het onderzoek 'wonen' in 2022 telefonisch is uitgevoerd hebben we in verhouding meer cliënt(vertegenwoordigers) kunnen benaderen en ontstaat een betrouwbaar beeld over de cliënttevredenheid.

Er zijn 253 waarderingen opgehaald; 39% van de cliënt(vertegenwoordigers) 'wonen' die openstonden voor deelname hebben uiteindelijk meegedaan aan het onderzoek. Dit is een sterke stijging ten opzichte van vorig jaar toen 'ORO-breed' 29% van de cliënt(vertegenwoordigers) heeft deelgenomen aan de NPS-uitvraag.



Voor het bepalen van de NPS-score wordt aan cliënt-(vertegenwoordigers) de vraag wordt gesteld: 'zou je ORO aanbevelen'? Hierbij kan een score gegeven worden van 0 tot 10. Een 0 betekent 'zeer onwaarschijnlijk', 10 betekent 'zeer waarschijnlijk'.
Diegenen die een beoordeling geven tussen de 0 en 6 noemt men 'criticasters'.

Bij 7 en 8 spreekt men van 'passief tevredenen'.

Diegenen die een 9 of 10 als cijfer aangeven, zijn 'promoters'.

	NPS SCORE	SCORE 0-6	SCORE 7-8	SCORE 9-10	AANTAL UITGEZET	AANTAL REACTIES
2022 WONEN	36	13%	38%	49%	711	253 (36%)
2021 ORO	19	16%	49%	35%	1139	339 (29%)
2020 ORO	27	13%	48%	39%	741	188 (25%)

De NPS-score voor de dienst 'wonen' is in 2022 uitgekomen op 36. Dit is een sterke stijging ten opzichte van de ORO-brede NPS (19) en NPS voor wonen (16) in 2021. Het valt op dat het aandeel 'promoters' is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren en het percentage 'criticasters' is gedaald.

De gestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) voor tevredenheid zijn ruimschoots behaald.

ONDERWERP	KPI	RESULTAAT
RESPONSPERCENTAGE[1]	29%	39%
SCORE ALGEMENE TEVREDENHEID[2]	7	7,8
NPS SCORE[3]	25	36

De 3 meest genoemde verbeterpunten zijn:
1. Afspraken - Cliënt(vertegenwoordigers) kunnen meepraten over zorg en ondersteuning.
2. Deskundigheid - Begeleiders weten genoeg over de cliënt om goed te kunnen begeleiden.
3. Vast team - Er zijn genoeg vaste begeleiders.

We zijn tevreden over deze laagdrempelige methode van het cliënttevredenheidsonderzoek. Naast de antwoorden op de 12 vragen, is door cliënt(vertegenwoordigers) ook een toelichting op de antwoorden gegeven. Daardoor heeft ORO meer inzicht in hoe we kunnen aansluiten bij de wensen van cliënt(vertegenwoordigers). De resultaten van het onderzoek worden gebruikt voor interne benchmarking.

[1] De respons is bij 29% gelijk aan die van het ORO-brede NPS onderzoek in 2021. [2] Op basis van de score ten aanzien van 11 inhoudelijke vragen door 253 cliënt(vertegenwoordigers). [3] Volgt uit de Strategische A3 van 2022.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?

Van de 253 waarderingen zijn er 196 terug te herleiden tot een specifieke locatie. De overige waarderingen zijn anoniem ingevuld. Wijkmanagers gaan aan de slag met de uitkomsten van het onderzoek 'wonen' door de waarderingen van de locatie te bekijken en waar nodig contact op te nemen met de respondenten voor een aanvullend gesprek. Wijkmanagers bepalen daarnaast een top 3 van verbeteracties waar de locatie in 2023 mee aan de slag gaat. Deze verbeteracties zijn vervolgens opgenomen in het jaarplan van de locatie en de voortgang wordt gedurende het jaar besproken met de directeuren. In 2023 vindt er 3 keer een tevredenheidsonderzoek plaats, opgeknipt per dienst: wonen, dagbesteding, ambulant.

VERHALEN UIT DE PRAKTIJK

WAT EEN PRACHTIGE VERWENDAG!

WAUW WAUW WAUW! WAT WAS DE VERWENDAG 2022 TOCH EEN FANTASTISCH MOOIE EN ZONOVERGOTEN DAG!

Cliënten hebben samen met de medewerkers, vrijwilligers en naasten volop genoten van alles wat de Verwendag te bieden had. Zo was er een silentdisco, een klankreiziger, diverse optredens, paardrijden, een poppentheater, tenderclowns, een belevenispad en ga zo maar door... En o ja, er zijn maar liefst 25 huwelijken voor 1 dag afgesloten. Deze dag heeft zoveel mooie geluksmomenten opgeleverd.

Huwelijk voor 1 dag

SUPPORTGERICHT WERKEN, PERSOONLIJK PLAN EN EIGEN REGIE

ONZE MISSIE IS `KWETSBARE MENSEN GELUKKIG MAKEN` EN ONS VERTREKPUNT `GROEIEN VAN GELUK`. GROEIEN DOE JE DOOR JE TE RICHTEN OP DE DINGEN DIE JE GOED KUNT, JE TALENTEN. SUPPORTGERICHT WERKEN (SGW) IS DE METHODIEK DIE HELPT OM ONZE MISSIE IN DE PRAKTIJK VORM TE GEVEN.

SGW helpt onze medewerkers om de talenten, krachten en wensen van onze cliënten in beeld te krijgenen de regie over zijn of haar leven te geven. Omdat SGW het 'DNA' is van de werkwijze van ORO, blijven we hierop vol ontwikkelen en worden medewerkers getraind.

SUPPORTGERICHT WERKEN

De methodiek van SGW dient als basis voor het Persoonlijk Plan (bij ORO gebruikte term voor het zorgplan) en is helemaal geïntegreerd in de werkwijze rondom het Persoonlijk Plan. SGW helpt onze medewerkers om krachten en wensen van onze cliënten in beeld te krijgen. Van iedere cliënt wordt een persoonlijk krachtenprofiel gemaakt. Aan de hand van dit profiel wordt samen met de cliënt een plan gemaakt om de krachten en mogelijkheden in te zetten bij het verwezenlijken van zijn of haar wensen, bij datgene wat de cliënt echt gelukkig maakt. De wens(en) uit het SGW Krachtenprofiel worden omgezet naar doel(en) in het Persoonlijk Plan. De doelen en acties kunnen ondergebracht worden in de levensdomeinen van SGW en worden beschreven in de taal van de cliënt.
In deze werkwijze worden aanmerkelijke gezondheidsrisico's benoemd als 'kwetsbaarheden'. Bij elk geformuleerd doel in het Persoonlijk Plan is omschreven welke eventuele kwetsbaarheden (risico's, spanningen of onzekerheden) professionals of familieleden zien bij dit doel en hoe hiermee omgegaan wordt.
Het bespreken en beschrijven van kwetsbaarheden kan de medewerker en naasten helpen bij het maken van een bewuste keuze bij een wens en doel van de cliënt.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?

ORO heeft zich doorontwikkeld in scholings- en cursusaanbod SGW. In de (uitgebreide) cursus is er ook ruime aandacht voor het Persoonlijk Plan.
Dit is niet voor alle medewerkers noodzakelijk, daarom is er een cursus ontwikkeld voor leidinggevenden, behandel- en expertisecentrum Lore, ondersteunende diensten en flexmedewerkers die meer dan 16 uur werken. Voor medewerkers die minder dan 16 uur werken zijn er workshops ontwikkeld met een selectie van de inhoud uit de cursussen. Ondersteunende diensten (ICT, hospitality en facilitaire dienst) hebben een SGW-workshop op maat ontvangen, passend bij de dagelijkse praktijk van desbetreffend team. Voor specifieke teams van Zorg & Dienstverlening zijn er SGW-workshops op maat ingezet, bijvoorbeeld voor de Buitenschoolse Opvang (BSO). Ook de SGW-cursus voor flexmedewerkers en leidinggevenden is ingezet. Tevens is er een webinar autisme georganiseerd.

In 2022 hebben we het profiel van SGW-aandachtsfunctionaris geüpdatet en de scholing herzien.
Er zijn verdeeld over het jaar startbijeenkomsten voor (nieuwe) aandachtsfunctionarissen gepland. Tweemaal per jaar zijn er inspiratiebijeenkomsten om aandachtsfunctionarissen in hun rol te ondersteunen en te inspireren om SGW in hun teams levendig te houden.

Om verder vorm en inhoud te geven aan 'Samen praten over goede zorg' is ORO in 2022 bezig geweest met de ontwikkeling van een Routekaart

Wegwijzer – Samen op reis met Supportgericht Werken

en bijbehorende wegwijzer. Samen met de cliënt en naaste(n) gaan we het gesprek aan om de best passende zorg te kunnen bieden. Ook hebben we SGW doorontwikkeld door verbinding te leggen met de Persoonlijk Plan cyclus.

SGW-LADEKAST

In een 'SGW-ladekast' zijn op één centrale plek allerlei hulpmiddelen en tools verzameld die medewerkers ondersteunen bij het SGW. Op deze manier zijn deze tools beter vindbaar voor medewerkers. De tools worden op een voor de medewerker herkenbare manier aangeboden volgens de methodische cyclus/Persoonlijk Plan cyclus. Alle hulpmiddelen en tools zijn kritisch doorlopen, waar nodig geüpdatet en er zijn extra tools toegevoegd:

- Het Inspiratie-Visualisatie-Tekenboek dat is ontwikkeld tijdens een inspiratiebijeenkomst.
- Input ten aanzien van autisme is opgenomen naar aanleiding van de webinar.
- Groepscoaching is uitgebreid met Stapsgewijs Kijken & Meervoudig Kijken.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
ORO gaat in 2023 tijdens inspiratiebijeenkomsten SGW levendig houden door aandacht te besteden aan:

- Hoe we de reis van de wens(en) en behoefte(n) van de cliënt en/of belangrijke personen rondom de cliënt concreet kunnen maken.
- Hoe we de reis van wens naar plan aan de Persoonlijk Plan cyclus verbinden.
- De routekaart en wegwijzer 'Samen praten over goede zorg' wordt geïmplementeerd.
- Welke hulpmiddelen we onderweg in kunnen zetten, om zo met elkaar de SGW-ladekast te ontdekken en nog verder aan kunnen vullen.

Om SGW nog meer te stimuleren mag de aandachtsfunctionaris vanaf 2023 een collega meenemen naar de inspiratiebijeenkomst. Het scholingsaanbod SGW wordt op vraag aangevuld met workshops op maat voor kind en jeugd en specifieke groepen vrijwilligers. Medewerkers van behandel- en expertisecentrum Lore starten met het volgen van de cursus.

HET PERSOONLIJK PLAN

ORO is al enkele jaren bezig met de vereenvoudiging van het Persoonlijk Plan. We willen makkelijk en slim een elektronisch cliëntendossier (ECD) bijhouden, zonder al te veel regeldruk. ORO maakt daarvoor gebruik van het ECD genaamd ONS. Zo hebben we tijd over voor het gelukkig maken van onze cliënt.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
Er is een verbeterde versie van de 'Methodische cyclus Persoonlijk Plan SGW' opgesteld waardoor er meer eenheid in taal is ontstaan tussen SGW en het Persoonlijk Plan.
Documenten, waar informatie over de cliënt in verzameld wordt, zijn (door)ontwikkeld. Medewerkers met verschillende deskundigheden kunnen hierdoor makkelijker (in één document) samenwerken. Het Multidisciplinair Beeldvormingsverslag is hier een voorbeeld van. In het Persoonlijk Plan is het mogelijk gemaakt om gezamenlijke doelen op te nemen. Hierdoor hoeft een doel maar één keer vastgelegd te worden en wordt er beter aan de doelen van de cliënt gewerkt.

ORO wil het opnemen van 'kleine doelen' in het Persoonlijk Plan stimuleren, daarom is dit in een nieuwsbrief onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Wijkmanagers en zorgcoördinatoren hebben behoefte aan meer 'stuurinformatie' om de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. Daartoe wordt sinds dit jaar de Kwaliteitsmonitor in ONS ingezet. In 2022 is tevens onderzocht of de Kwaliteitsmonitor te vervangen is door het KPI Dashboard en de Zorgmonitor om stuurinformatie aan te leveren.

De aanmeldingen voor de scholing Persoonlijk Plan SGW liepen in 2022 terug. De werkdruk speelde hierbij een grote rol. Eind 2022 is gestart met het bezoeken van teams onder het mom van 'scholing Persoonlijk Plan SGW komt naar je toe!'. Op deze manier is het werken met het Persoonlijk Plan bij veel medewerkers weer onder de aandacht gebracht.
Onderdeel van het vereenvoudigde Persoonlijk Plan is het (jaarlijkse) evaluatieverslag. Dit instrument is in 2022 doorontwikkeld tot Evaluatieverslag 2.0, waarin de evaluatie van de doelen uit het Persoonlijk Plan en het meten van cliënttevredenheid samenkomen.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot Verbetering te komen?
We blijven verbeteren in de handleidingen en documenten die gebruikt worden voor scholing over SGW en Persoonlijk Plan. Het onderzoek of de Kwaliteitsmonitor te vervangen is door het KPI Dashboard en de Zorgmonitor loopt door in 2023. Ook blijven we teams bezoeken om het Persoonlijk Plan bij medewerkers onder de aandacht te brengen.
Eind 2022 hebben alle teams een kwaliteitsscan op het Persoonlijk Plan uitgevoerd. De teams gaan in 2023 zelf aan de slag met verbeteringen naar aanleiding van de resultaten. Op ORO-niveau worden actiepunten door een werkgroep opgepakt. Een van die actiepunten op ORO-niveau is het verbeteren van het werkproces en de implementatie van de individuele risico-inventarisatie (kwetsbaarheden) van de cliënt. We willen het Evaluatieverslag 2.0 in 2023 in gebruik nemen. Daarnaast vragen we elke 3 jaar cliënttevredenheid uit middels Dit Vind Ik Ervan (DVIE), in 2023 zal een nieuwe meting plaatsvinden. Vanuit de kwaliteitsscan blijkt de aanwezigheid van een actuele signaleringslijst in het Persoonlijk Plan een aandachtspunt. Dit vraagt om een verbeteractie die nog nader moet worden belegd binnen ORO. Op deze wijze wordt de kwaliteit binnen ORO verhoogd met als doel de cliënt nog gelukkiger te kunnen maken.

ERVARINGSDESKUNDIGHEID WORDT STEEDS BELANGRIJKER VOOR ORO

SAMEN, TROTS, ERVARING, RECHTEN EN KRACHTEN.

De eerste letters van de woorden vormen samen het woord STERK. STERK is de naam van ons nieuwe cliëntburo. Waar je kunt meedoen, meedenken en meepraten. **Lees hier het volledige verhaal>>**

CLIËNTMEDEZEGGENSCHAP

De structuur van medezeggenschap volgt de organisatiestructuur. Gevolg is dat de medezeggenschap primair per locatie en wijk geregeld is. Op de locatie worden huiskamergesprekken gehouden, begeleid door de zorgcoördinator. Uitgangspunt is dat elke wijk een wijkraad heeft met cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers. Beleid dat voor twee of meer wijken geldt, wordt besproken met de Centrale Cliëntenraad (CCR). Vier wijken zijn met een afgevaardigde vertegenwoordigd in de CCR. In de wijkraden worden cliënten ondersteund door een cliëntcoach.

De nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) vraagt om aanpassingen in de huidige medezeggenschapsstructuur van ORO. Er is meermaals een voorstel geschreven voor een nieuwe medezeggenschapsstructuur en nieuwe medezeggenschapregeling. De bestuurder heeft deze driemaal ter instemming aan alle wijkraden en CCR voorgelegd. Dit heeft echter niet geleid tot unanieme instemming. ORO heeft vervolgens eind 2021 de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) verzocht om vervangende toestemming om zo de regeling te kunnen vaststellen. De uitspraak in april 2022 was dat er geen vervangende toestemming gegeven werd. Vervolgens is ORO opnieuw in gesprek gegaan met de wijkraden en CCR. Op basis van de uitspraak van de LCvV en input van de CCR en wijkraden is een nieuwe versie van de medezeggenschapsregeling opgesteld. In december 2022 heeft de bestuurder dit voorstel voorgelegd aan de CCR en wijkraden. Met de CCR en wijkraden is afgesproken dat zij uiterlijk in januari 2023 reageren op het instemmingsverzoek.

TOPS & TIPS

Gelukkige & loyale klanten

TOP

- Door een andere vorm van cliënttevredenheidsonderzoek is de respons gestegen.
- Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek hebben een hogere betrouwbaarheid.
- Door cliënttevredenheidsonderzoek is meer stuurinformatie beschikbaar voor managers.
- Scholing Persoonlijk Plan SGW is op locatie aangeboden.
- Cursusaanbod SGW is toegenomen.
- Ladekast SGW is uitgebreid en doorontwikkeld.
- Verschillende disciplines kunnen samenwerken in het ECD.

TIP

- Implementatie van de Wmcz 2018 laat nog op zich wachten, omdat niet alle wijkraden hebben ingestemd.

GELUKKIGE & BEVLOGEN MEDEWERKERS

IEDER MENS IS UNIEK. IEDER MENS HEEFT TALENTEN. BIJ ORO STAAN DIE TALENTEN CENTRAAL, VAN ZOWEL CLIENTEN ALS MEDEWERKERS. OM TALENTEN VAN MEDEWERKERS OPTIMAAL TE KUNNEN INZETTEN, IS HUN WERKGELUK MINSTENS ZO BELANGRIJK ALS HET GELUK VAN CLIËNTEN. IN ONZE BELEVING ZORGEN BEVLOGEN MEDEWERKERS VOOR CLIËNTEN DIE ZICH GEHOORD EN GOED VOELEN. ORO ZET ZICH DAAROM NIET ALLEEN IN VOOR HET GELUK VAN CLIËNTEN, MAAR OOK VOOR DAT VAN DE MEDEWERKERS.

WERKGELUK MEDEWERKERS

IN 2021 IS HET WERKGELUKONDERZOEK ONDER MEDEWERKERS UITGEVOERD, GEMIDDELD WERD ER EEN 7,6 GESCOORD. NAAR AANLEIDING VAN DIT ONDERZOEK IS LEIDINGGEVENDEN GEVRAAGD MET HUN TEAMS AAN DE SLAG TE GAAN MET DE TIPS (WAT VRAAGT AANDACHT) EN TOPS (WELKE SUCCESSEN DELEN WE, WAT KUNNEN WE LATEN GROEIEN) VAN IEDER TEAM.

Vervolgens was het plan om organisatiebreed te kijken naar de rode draad in de tips en tops van alle teams, om te kunnen bepalen wat ORO-breed aandacht zou moeten krijgen. In 2022 speelde corona nog een rol en is door alle medewerkers onverminderd hard gewerkt, maar er bleek minder ruimte te zijn om collectief met tips en tops aan de slag te gaan.

Mede daarom is ervoor gekozen niet direct in 2022 een nieuw werkgelukonderzoek uit te voeren, maar eerst te werken aan een relatieve rust op teamniveau die na corona zo hard nodig bleek. Dat laat echter onverlet dat werkgeluk binnen ORO nog steeds een belangrijke positie inneemt.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
De uitslagen uit het werkgelukonderzoek richten zich meer op organisatie en teamniveau. Met 'Mijn Gesprekscyclus 2.0' hebben we de pijlers van werkgeluk vertaald naar het individu. Eind 2022 is deze nieuwe werkwijze gelanceerd, omdat de oude versie 'Mijn Gesprekscyclus' werd ervaren als tijdsintensief en juist drempelverhogend om met elkaar in gesprek te gaan. Met 'Mijn Gesprekscyclus 2.0' gaan we terug naar de essentie: het met elkaar voeren van een goed gesprek over werk en andere zaken die je bezighouden. Minimaal eenmaal per jaar nemen leidinggevende en medewerker de tijd om te reflecteren en met elkaar te spreken. Zowel over doelen en verwachtingen vanuit het individu, als vanuit het team en de organisatie.
De volgende pijlers van (werk)geluk geven inhoud aan deze gesprekken: Zingeving, Autonomie, Vitaliteit, Relaties en Persoonlijke groei.

Het gesprek geeft in beginsel antwoord op de vragen:
- Hoe staat het met mijn werkgeluk?
- Wat wil en kan ik doen om dit werkgeluk te vergroten?

Met behulp van de pijlers van werkgeluk, maar ook met hulpvragen of het vragen van feedback, komt de medewerker op de antwoorden én kan deze antwoorden vertalen naar ontwikkeldoelen op persoonlijk, team- en organisatieniveau.

Vanuit de visie van ORO liggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie en is de medewerker zelf verantwoordelijk voor zijn of haar werkgeluk. Soms neemt de medewerker echter onvoldoende initiatief en dreigt het jaarlijkse goede gesprek niet gevoerd te worden. Het is dan aan de leidinggevende om de medewerker te motiveren of te stimuleren en anders zelf het initiatief te nemen om met elkaar het goede gesprek aan te gaan.

ORO is van mening dat het goede gesprek met de medewerker bijdraagt aan onze missie en visie om cliënten gelukkig te maken en medewerkers bevlogen te maken en te houden. Met het stellen van de harde KPI om jaarlijks het gesprek aan te gaan, realiseren wij de warme doelstelling van onze missie en visie.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
In 2023 zal 'Mijn Gesprekscyclus 2.0' worden ingezet, daarnaast voeren we ook een nieuwe werkgelukmeting uit onder onze medewerkers.

WERKGELUK VRIJWILLIGERS

IN HET NAJAAR VAN 2021 IS EEN WERKGELUKONDERZOEK UITGEVOERD ONDER VRIJWILLIGERS VAN ORO. DE SCORE VAN EEN 8,1 LAAT ZIEN DAT VRIJWILLIGERS BIJ ORO EEN HOGE MATE VAN GELUK ERVAREN.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn op wijk- en teamniveau gedeeld met de wijkmanagers en contactpersonen vrijwilligers. Zij hebben de opdracht gekregen om voor hun eigen locatie verbeterpunten vast te stellen en daar zelf actie op te ondernemen.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
In 2022 is het vrijwilligersbeleid vernieuwd; vrijwilligers worden nu geregistreerd, zij gaan een overeenkomst met ORO aan en overhandigen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). We spreken bij ORO van vrijwillige inzet in plaats van vrijwilligerswerk, omdat een vrijwilliger wordt ingezet op basis van talenten en behoeften, niet op basis van het werk dat gedaan moet worden. De benaming 'onbetaalde medewerker' wordt niet meer gebruikt; in de praktijk werkt de benaming 'vrijwilliger' beter. Onze visie is onveranderd: vrijwilligers zijn ook je collega. De uitkomsten van het werkgelukonderzoek onder vrijwilligers was tevens een middel om met de wijkmanagers de werkwijze rondom vrijwilligers te bespreken. Het aansturen en begeleiden van vrijwilligers is een taak waar contactpersonen gezien de hoge werkdruk onvoldoende tijd en ruimte voor ervaren. Echter, de inzet van de vrijwilligers is gezien de krapte op de arbeidsmarkt onmisbaar.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
In 2023 zal meer aandacht worden gegeven aan de taak contactpersoon vrijwilligers door in te zetten op professionalisering en centrale waardering. Hierdoor verwachten we dat vrijwilligers met meer werkgeluk en bevlogenheid hun taak uitvoeren. Op die manier kunnen cliënten nog meer geluksmomenten ervaren door middel van vrijwillige inzet.

De jongste en de oudste vrijwilliger

VERHALEN UIT DE PRAKTIJK

VLAAMSE KERMIS EEN GROOT SUCCES

DE VLAAMSE KERMIS BIJ ORO WAS EEN GROOT SUCCES. VEEL, HEEL VEEL BLIJE GEZICHTEN, MOOIE ATTRACTIES, LEKKER ETEN EN DRINKEN, MUZIEK EN HET BEFAAMDE RAD VAN FORTUIN, HET WAS MEER DAN GENOEG VOOR TWEE MOOIE DAGEN.

De jongste én de oudste vrijwilliger van ORO stonden samen in de ijsjeskraam. Mende (14) en Lies (87) behoren tot het Goud van onze ORO-organisatie. Samen lieten ze zien dat er geen leeftijdsgrenzen zitten aan het vrijwilligerswerk bij ORO. In de kraam bleken ze elkaar goed aan te vullen. "Mende kan nog net wat beter vooruit", lacht Lies, "samen vormen we een goede combinatie." Dank aan alle vrijwilligers en medewerkers die hun beste beentje hebben voorgezet.

VERZUIM

TEN AANZIEN VAN DE INZETBAARHEID EN VITALITEIT VAN ONZE MEDEWERKERS IS ER VEEL GEVRAAGD IN 2022. IN DE WINTERMAANDEN WAS AANVANKELIJK NOG SPRAKE VAN BEPERKINGEN VOORTKOMEND UIT DE CORONA-MAATREGELEN, WAT MET NAME EEN WISSEL TROK OP DE FLEXIBILITEIT EN HET DOORZETTINGSVERMOGEN VAN ONZE MEDEWERKERS IN HET PRIMAIRE PROCES. DIT IN COMBINATIE MET HOGER VERZUIM (MEDE DOOR CORONA) MAAKTEN DAT HET VERZUIM IN DE EERSTE MAANDEN VAN HET JAAR HOGER WAS DAN GEBRUIKELIJK.

De krapte op de arbeidsmarkt werd daarnaast ook een factor die voor extra belemmeringen zorgde.
Wel werd duidelijk dat we als organisatie beter in staat waren in te spelen op ontwikkelingen rondom corona, als gevolg van de ervaringen die we in voorgaande jaren hadden opgedaan.

In het voorjaar – toen corona minder prominent aanwezig was in de samenleving – bleef het verzuim binnen ORO onveranderd hoog. Waarmee duidelijk werd dat een deel van onze medewerkers minder snel in staat bleek te herstellen van hun uitval, dan wij aanvankelijk hadden verwacht. De gemiddelde verzuimduur nam toe en onze mogelijkheden tot het inzetten van externe flexibele werkkrachten nam verder af naarmate de zomerperiode naderde (en de krapte op de arbeidsmarkt zich verder bleef ontwikkelen).

In het najaar bleef het verzuim echter hoog, terwijl we zagen dat bij andere zorginstellingen het verzuim langzaam begon te dalen. Ondanks dat de coronabesmettingen in de samenleving terugliepen en ook de griepgolf voorbij leek te zijn, bleef het verzuim bij ORO hoger dan gebruikelijk. Nadere verdieping hierin wees uit dat bij een aanzienlijk deel van onze medewerkers ‘de rek’ eruit was, waardoor zij niet altijd in staat meer bleken om hun werkzaamheden onveranderd voort te zetten.
Door de personele tekorten in de zomermaanden was er een enorm groot beroep op hun flexibiliteit en doorzettingsvermogen gedaan. Helaas bleek dat een prijs te hebben in hogere én langere uitval dan gebruikelijk was.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
Bovenstaande heeft ertoe geleid dat wij als organisatie drastische maatregelen hebben moeten nemen in de zomer van 2022 om de dienstverlening naar onze cliënten, als ook de werkdruk voor onze medewerkers, uitvoerbaar te houden. Het tijdelijk sluiten van dagbestedingslocaties, beperken van bezetting op bepaalde groepen en het inzetten van niet-zorgmedewerkers (vanuit ondersteunende diensten en Lore) zijn hier duidelijke voorbeelden van. De saamhorigheid en solidariteit binnen de organisatie bleek enorm groot, maar kon helaas niet overal voorkomen dat er maatregelen genomen moesten worden waardoor onze dienstverlening aan cliënten tijdelijk werd beperkt.

In die periode, als ook na de zomer, werd steeds duidelijker dat onze medewerkers langer nodig hebben om te herstellen van hun uitval dan voorheen het geval was. Daarnaast bleek ook dat leidinggevenden – als gevolg van de hoge werkdruk in de zomer en de door te voeren tijdelijke wijzigingen – niet in alle situaties in staat bleken de gewenste tijd en aandacht te geven aan verzuimende teamleden.
De afdeling Talent & Organisatie heeft in 2022 opgemerkt dat voor (deels ook nieuwe) leidinggevenden niet altijd helder was wat het beleid is binnen

ORO ten aanzien van inzetbaarheid en vitaliteit als ook hoe de verdeling in rollen en verantwoordelijkheden is ten aanzien van vorm en invulling geven aan verzuimbegeleiding. Dit heeft geleid tot het besluit om het beleid inzetbaarheid en vitaliteit te actualiseren en een handboek op te stellen waarin dit alles helder beschreven is, zodat alle betrokkenen bij verzuim beter zicht hebben op rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Daarnaast is in samenspraak met onze Arbodienst besloten om de capaciteit van bedrijfsartsen uit te breiden om beter in te spelen op de toegenomen verzuimaantallen en -duur binnen de organisatie.
Het uitgangspunt is en blijft dat we de overtuiging hebben dat gezonde en bevlogen medewerkers nodig zijn om de dienstverlening aan onze cliënten te bieden waar ORO voor staat. Dit veronderstelt dat wij als organisatie ook goede zorg aan onze medewerkers bieden, wanneer zij kampen met klachten of er reeds sprake is van (gedeeltelijke) uitval.
Het geactualiseerde beleid inzetbaarheid en vitaliteit is vanzelfsprekend geënt op dit uitgangspunt.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
Na het actualiseren van het beleid inzetbaarheid en vitaliteit en het opstellen van een handboek gaan we ons richten op het ondersteunen van wijkmanagers om hun rol te pakken in de verzuimbegeleiding.
Daarnaast worden er overleggen gepland met directeur, bedrijfsarts, HR-adviseur en adviseur inzetbaarheid om op macroniveau te kijken naar het verzuim binnen het eigen domein en een aanpak te bepalen.

ONTWIKKELEN VAN MEDEWERKERS

ORO VINDT HET BELANGRIJK OM TE INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS EN FACILITEERT DEZE ONTWIKKELING GRAAG. MEDEWERKERS ZIJN GEDREVEN OM HUN KENNISNIVEAU OP PEIL TE HOUDEN EN TE VERHOGEN. WE ZETTEN NAAST VERPLICHTE SCHOLING ROND BEKWAAMHEID EN ACCREDITATIE MET NAME IN OP SCHOLING SGW EN SAMEN STUREN. SGW IS HET `DNA` VAN DE WERKWIJZE VAN ORO, WE BLIJVEN HIEROP VOL ONTWIKKELEN.

Het is fijn dat medewerkers graag extra aandacht besteden aan deze methodiek, want dit versterkt het uniforme gedachtegoed binnen ORO. Echter merken we ook dat als gevolg van personele krapte de mogelijkheid tot het trainen van mensen voor deze methodieken ernstig beperkt wordt. Veel teams kampen met open posities op roosters waardoor het onwenselijk is om medewerkers te missen voor een training. Dit heeft tot gevolg gehad dat in de zomer en in het najaar het aantal inschrijvingen voor deze trainingen enorm achterbleef bij de beschikbaar gestelde capaciteit en verwachtingen. Als gevolg hiervan is het niet gelukt om onze doelstellingen volledig te halen wat betreft het trainen van het gewenste aantal medewerkers Zorg & Dienstverlening voor SGW.

Teamreflectie

ORO streeft ernaar om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te beleggen en de medewerker autonomie te geven. Teamreflectie krijgt op meerdere manieren gestalte binnen de organisatie, onder andere door groepscoaching SGW en Samen Sturen, waarbij teams zelf kunnen kiezen wat het beste past.

Groepscoaching is een vorm van teamreflectie, waarbij de aandachtsfunctionaris SGW een sessie begeleidt via een vaste methode van zeven stappen. Groepscoaching kan met een team of team-overstijgend plaatsvinden. Een medewerker brengt een casus in aan de hand van het krachtenprofiel van de cliënt en een eventuele worsteling bij het begeleiden van de cliënt. Door elkaar binnen het team te steunen en ervaringen te delen, resulteert de sessie in nieuwe creatieve mogelijkheden om mee aan de slag te gaan. Deze werkwijze leidt ertoe dat niet alleen diegene die de casus inbrengt hiervan leert, maar ook de collega's.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?

In 2022 hebben we naast de methodiek met 7 stappen om een casus te bespreken nog twee tools ontwikkeld om groepscoaching vorm te geven: Meervoudig kijken en Stapsgewijs Kijken.

Samen Sturen ORO

Deze vorm van teamontwikkeling helpt het team met het vertalen van de missie van ORO naar de praktijk en deze missie vervolgens te verwezenlijken. De principes van Samen Sturen ORO (SSO) zijn:

- **Rolbewust samenwerken**
  Open en eerlijk communiceren en samenwerken met elkaar en anderen.
- **Sturing**
  Wendbaar organiseren met focus en samenhang.
- **Ruimte**
  Regelruimte creëren vanuit vertrouwen en respect.
- **Eigenaarschap**
  Verantwoordelijkheid nemen vanuit persoonlijke betrokkenheid, samen bewuste keuzes maken om het voor elkaar te krijgen.

Alle principes gelden voor cliënt(vertegenwoordiger), medewerker, team, organisatie én omgeving.
SSO en SGW versterken elkaar, omdat beide dezelfde uitgangspunten hanteren:

- Vanuit mogelijkheden kijken naar de toekomst (ambitie/stip aan de horizon).
- Kijken vanuit het perspectief van de ander en daarop aansluiten en ondersteunen.
- Uitgaan van krachten en mogelijkheden van ieder individu en in zijn totaal vanuit omgeving.
- Meervoudig kijken.

SSO wordt op vraag van het team en de wijkmanager ingezet. Teamtrajecten starten altijd met een door alle teamleden anoniem ingevulde QuickScan.
De scan brengt in beeld waar het team staat (Positie). Vervolgens wordt samen met een interne ontwikkelcoach bepaald hoeveel teamsessies er nodig zijn. De eerste teamsessie wordt de analyse van de QuickScan weergegeven, tips en tops opgehaald. Daar waar nodig wordt het team uitgedaagd om groots te dromen over waar ze naar toe willen, de stip aan de horizon (Ambitie).

Voor elk team dat met SSO een teamtraject aangaat wordt door de ontwikkelcoach een zogenaamde PAR opgesteld. Dit staat voor: 'tussen de Positie en Ambitie zit de Reis'. Elke teamsessie is een stap in de reis en via de PAR wordt continu in beeld gebracht waar het team nu staat, waar het team naar toe beweegt en hoe ze dit gaan doen. De QuickScan wordt herhaald bij de afronding van een teamtraject en de scan maakt het niet alleen mogelijk om op teamniveau te analyseren, maar ook op organisatieniveau.
We zien de resultaten van de SSO-trajecten.
Teams zijn beter gaan samenwerken en communiceren. Tijdens teamoverleg worden bijvoorbeeld sneller besluiten genomen en teams zijn meer gericht op visieontwikkeling waardoor neuzen dezelfde kant op staan. Daarnaast geven teams aan dat zij elkaar beter hebben leren kennen als persoon en professionaal om kwaliteiten en talenten te kennen en kunnen benutten en zijn zij beter geworden in het geven en ontvangen van feedback.

In 2022 is ORO tot de conclusie gekomen dat we SSO breder willen gaan neerzetten; niet meer als methodiek, maar als manier van samenwerken binnen ORO. De managers zorg en behandeling zijn gestart met een scholing van de principes van SSO met de bedoeling om deze principes te integreren in de manier van leidinggeven. Er is in 2022 voor de eerste keer een jaarlijkse teammeting uitgevoerd om te bepalen waar ORO staat ten aanzien van diverse onderwerpen, waaronder SSO. De uitkomsten zijn op teamniveau gebruikt voor het opstellen van het jaarplan voor 2023.

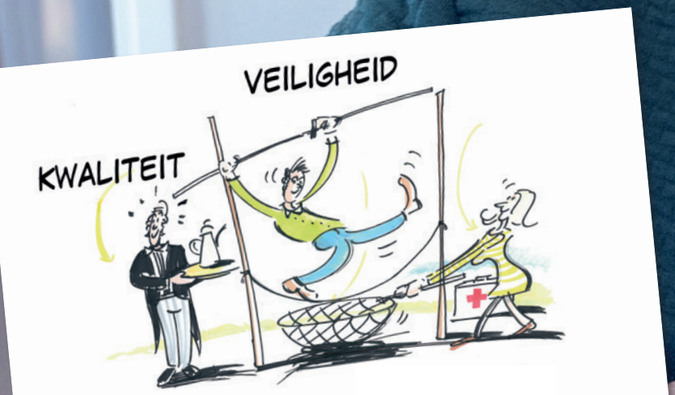
Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
Door uitvoering te geven aan het jaarplan groeien teams ten aanzien van teamreflectie en SSO.

TOP

- Ontwikkeling methodiek `mijn Gesprekscyclus 2.0`.
- Vernieuwing van het vrijwilligersbeleid en beleid inzetbaarheid en vitaliteit.
- Doorontwikkeling teamreflectie en Samen Sturen ORO.

TIP

- Verzuim blijft hoog.
- Grote druk op de zorgcontinuïteit.
- Beperkte mogelijkheden tot training en scholing (SGW) door tekorten aan zorgmedewerkers.



DUURZAME ORGANISATIE

ONDER DE PIJLER `EEN DUURZAME ORGANISATIE` VALT HET ONDERDEEL KWALITEIT EN VEILIGHEID. KWALITEIT EN VEILIGHEID MOET IN DE BASIS OP ORDE ZIJN. HIER WERKEN WE AAN MIDDELS CONTINU VERBETEREN. WE TONEN AAN WAT WE KUNNEN DOOR EEN ISO-CERTIFICAAT TE BEHALEN EN DOOR TE ONTWIKKELEN OP RISICO-MANAGEMENT. WE METEN ZELF DE KWALITEIT EN VEILIGHEID BINNEN ONZE ORGANISATIE EN HEBBEN ZICHT OP DE UITVOERING VAN DE WET ZORG EN DWANG.

CONTINU VERBETEREN

In mei 2022 is het project continu verbeteren gestart met het volgende doel en de volgende uitgangspunten:

Komen tot een organisatie die continu bezig is met verbeteren en vanuit de volle breedte en een stevig fundament een bijdrage levert aan de missie van ORO, namelijk: kwetsbare mensen gelukkig maken.

Er is binnen Zorg & Dienstverlening een werkwijze van continu verbeteren en dit is geborgd in de organisatie, met:

- Respect voor de betrokkenheid van cliënten en hun vertegenwoordigers.
- Regelruimte voor medewerkers om zaken ten behoeve van cliënten en team op te lossen.
- Samenspraak met behandelaren van Lore (vanuit de regierol) en ondersteunende diensten.
- Faciliterende leidinggevenden in verbinding met medewerkers en teams.
- Een stevig fundament voor de kwaliteit en veiligheid van zorg, en wat daar onder verstaan wordt.
- Een cultuur om de kwaliteit en veiligheid van zorg op orde te houden.

Binnen het project is concreet gemaakt met welke 3 thema's we aan de slag gaan. Deze zijn gericht op regie in teams, kwaliteit en kennis. Kansen worden omgezet naar haalbare en wenselijke oplossingen. Daarbij zoeken we de oplossingen dichtbij: dat wat ergens al werkt benutten we breder.

Er is verbinding met alle organisatieonderdelen en er zijn projecten in beeld waar we de samenhang mee bewaken. Het realiseren van een organisatie die continu bezig is met verbeteren is teamwork en medewerkers zijn medebepalend voor het succes.

THEMA TEAMS IN HUN KRACHT

Teams krijgen meer ruimte om het werk, met steun, zelf in te richten en kansen te benutten. Samen Sturen ORO verschuift van een vraaggericht ingezette methodiek naar een algemene manier van samenwerken. Teams gaan stapsgewijs en met waardering van alles wat goed gaat continu verbeteren vormgeven. Het gaat over eigenaarschap en rolbewust samenwerken. De verbetercyclus is gericht op teamontwikkeling en op doelgerichtheid. Het proces wordt op maat ondersteund door leidinggevenden. Er wordt beschreven welke middelen, informatie, ondersteuning en coaching beschikbaar is.

Het effect is dat we samen verder komen en dat iedereen gezien, gehoord en gewaardeerd wordt.

- In mei 2024 werkt 80% van de teams met een verbetercyclus.
- Er is beschreven welke middelen, informatie, ondersteuning en coaching beschikbaar is op het gebied van Samen Sturen ORO.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?

- Er is aansluiting met het ontwikkelteam Samen Sturen ORO.
- Een scholing voor wijkmanagers is gestart.
- Er is (via een externe partij) een teammeting gedaan op het gebied van de wendbaarheid van de organisatie.
- Er is een vernieuwde versie van het jaarplan op operationeel niveau met ruimte voor eigen invulling managers en teams met sturing op KPI's.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?

- We gaan Samen Sturen ORO sterker en anders neerzetten.
- We werken aan een ladekast Samen Sturen ORO naar voorbeeld van de ladekast SGW.
- Management Team (MT) en veranderaars (adviseurs) worden geschoold.
- Er wordt gewerkt aan een opzet van een eigen teammeting (zonder externe partij) die we jaarlijks gaan uitzetten.

Daarnaast wordt gewerkt aan een vernieuwde opzet van de beleidscyclus.

THEMA GRIP OP KWALITEIT

We richten wat we doen in naar de wensen en behoeften van de cliënt en naar de eisen en randvoorwaarden vanuit wet- en regelgeving. We richten ons op het geluk/een fijn leven voor de cliënt. Bij grip op kwaliteit gaat het over basale dingen goed en zo makkelijk mogelijk regelen omdat de cliënt dit mag verwachten. Het gaat ook over een slimme en effectieve manier van werken en over het bieden van zorg die aansluit bij de cliënt. We gaan uit van de principes van SGW.

Het levert een bijdrage aan een tevreden cliënt, een fijne werksfeer voor de medewerker en een effectieve inzet van mensen en middelen.

- Er is een richtinggevend kader, een kwaliteitsmanagementsysteem beschikbaar met daarin verwerkt de eisen en randvoorwaarden vanuit wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit van zorg.
- Periodiek wordt gemeten of we daar in voldoende mate aan voldoen.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?

- Er is aansluiting met het beleidsteam en samenwerking met de coördinator SGW.
- We sluiten aan bij het kwaliteitskompas (2023-2028) van de VGN.
- Er is een teammeting gedaan over het gebruik van SGW in de praktijk en de stand van zaken op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- Er is een eerste versie van een aanvullende kwaliteitsscan voor wijkmanagers beschikbaar.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?

- ORO's kwaliteitsmanagementsysteem wordt doorontwikkeld tot een samenhangend kwaliteitssysteem dat als kapstok kan dienen voor werken aan kwaliteit.
- We zetten de teammeting jaarlijks in om de huidige positie te bepalen voor teams, het is een hulpmiddel bij het maken van de jaarplannen en wordt onderdeel van de beleidscyclus.
- We werken aan een visie 'anders kijken naar kwaliteit' die aansluit bij de herijkte missie en visie van ORO en het kwaliteitskompas. Voor ORO is de essentie dat kwaliteit waarde toevoegt aan het leven van de cliënt, in de beleving van de cliënt.
- In overleg met team innovatie gaan we aan de slag met een verbeterinstrument voor teams.
- Er is een eerste verkenning op het beschrijven van het primaire proces (wat is er al, wat is de behoefte).

THEMA STUREN OP KENNIS

Kennis is wat we weten en toe kunnen passen. Kennis is nodig voor het goed kunnen uitvoeren van ons werk en het kunnen bijdragen aan het geluk van kwetsbare mensen. Omdat we zuinig om willen gaan met de tijd en energie van iedereen is het ontsluiten van kennis en informatie belangrijk. Medewerkers participeren bij kennis ontwikkelen, delen, toepassen en evalueren. Er is begrip bij medewerkers (ook medewerkers management) dat sturen op kennis onderdeel is van het dagelijkse werk. Kennismanagement is geen informatiemanagement; inhoudelijke keuzes gaan voor systeemkeuzes. Kennis zit in hoofden van mensen; veranderen van gedrag/cultuur kost tijd

We bevorderen een efficiënte en effectieve inzet en samenwerking.

- Er is een kennisinfrastructuur en kenniscentrum ingericht.
- Er is uitgewerkt hoe continu verbeteren in de staande organisatie, in normale processen verankerd wordt zodat een cultuur van continu verbeteren blijft groeien.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?

- Er is samenwerking met de wetenschapscoördinator, de ORO Academie en met sleutelfiguren van alle organisatieonderdelen.
- Er is een plan van aanpak gereed voor de start van de wetenschapscommissie.
- Vanuit het zorgprogramma LVB+ is er voor het delen van kennis een nieuwe methodiek ingericht, we zien dit als een pilot.
- Er is een eerste concept plan van aanpak gereed voor de start van een expertteam. We doen een pilot met een expertteam palliatieve zorg.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?

- Omdat een kapstok, focus en samenhang ontbreekt, is gestart met het beschrijven van een visie en insteek voor het kennisbeleid van ORO aangevuld met een plan van aanpak. Deze wordt april 2023 voorgelegd aan het MT.
- In de werkgroep kennismanagement wordt gekeken hoe het kennismanagementsysteem kan worden verbeterd.
- Vanuit de gedachte dat je samen verder komt wordt samenwerken, maken van keuzes en delen kennis gestimuleerd.

ISO-CERTIFICERING

ORO is sinds 2019 gecertificeerd conform de International Organization for Standardization (ISO9001). Hiermee laten we zien dat de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening op orde is. Het certificaat is drie jaar geldig, waarbij ieder jaar de kwaliteit van zorg (op onderdelen) opnieuw wordt getoetst door een externe organisatie, Lloyds Registers Quality Assurance (LRQA). Eind 2022 is een nieuwe beoordelingscyclus van 3 jaar gestart. Tijdens de externe audit is vastgesteld dat de organisatie beschikt over een prima werkend kwaliteitsmanagementsysteem dat de organisatie ondersteunt in het realiseren van haar doelstellingen. Hiermee hebben we in 2022 de KPI op het onderdeel Kwaliteit en Veiligheid behaald. Het ISO-certificaat is wederom afgegeven voor 3 jaar, waarbij in 2023 en 2024 een opvolgaudit zal worden uitgevoerd. Tijdens de audit van eind 2022 zijn twee minor bevindingen[4] geconstateerd:

- De Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) van de facilitaire dienst.
- Het bewaren van steriele materialen bij de medische dienst.

ORO heeft een plan van aanpak opgesteld dat in 2023 zal worden uitgevoerd. De tekortkoming ten aanzien van de RI&E had ORO zelf al geconstateerd. Er is reeds een bureau ingeschakeld om acties uit te zetten om de tekortkoming op te lossen. Naar aanleiding van de tweede bevinding is het plan om deze materialen niet meer bij de medische dienst te bewaren, maar rechtstreeks te laten leveren bij de groepen/locaties. Opvolging van de verbeteracties vindt door de auditor plaats via een tussentijdse beoordeling in het voorjaar van 2023.

[4] Minor bevindingen zijn zwaktes in het kwaliteitsmanagementsysteem die geen significante impact hebben op de werking van het systeem of een risico vormen voor het behalen van prestaties. Minor bevindingen dienen opgelost te worden om werking van het systeem te borgen.

RISICOMANAGEMENT

ORO SIGNALEERT EN KWANTIFICEERT JAARLIJKS WELKE GEBEURTENISSEN MOGELIJK EEN NEGATIEF EFFECT KUNNEN HEBBEN OP ONZE DOELSTELLINGEN.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
In 2022 heeft ORO een eigen risico-inventarisatie instrument ontwikkeld. Vervolgens zijn met behulp van dit instrument de strategische risico's geïnventariseerd met de individuele MT-leden. De geconstateerde risico's zijn onderverdeeld in 4 domeinen;

- Onvoldoende beschikbaarheid van (gekwalificeerd) (zorg)personeel.
- Onvoldoende (ontwikkeling in) kwaliteit en veiligheid.
- Verslechtering financiële positie.
- Onvoldoende wendbaarheid ten aanzien van ontwikkelingen.

Voor elk van de domeinen zijn diverse risico-oorzaken en -gevolgen beschreven met bijbehorende acties om deze te beperken.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
ORO zal in 2023 de focus leggen op het uitvoeren van acties ten aanzien van één risico-oorzaak per risico-domein;

- Krapte op de arbeidsmarkt.
- Krapte in bezetting.
- Toename in Personeel Niet In Loondienst (PNIL).
- Onvoldoende executievermogen.

Kortom: de pijler gelukkige en bevlogen medewerkers zal in 2023 een belangrijke focus zijn voor ORO. Zowel het instrument als de uitkomsten van de risico-inventarisatie zijn gepresenteerd aan de Raad van Toezicht.

Geconstateerde risico's waar ORO zich op wil focussen zijn meegenomen in de Strategische A3 voor 2023.

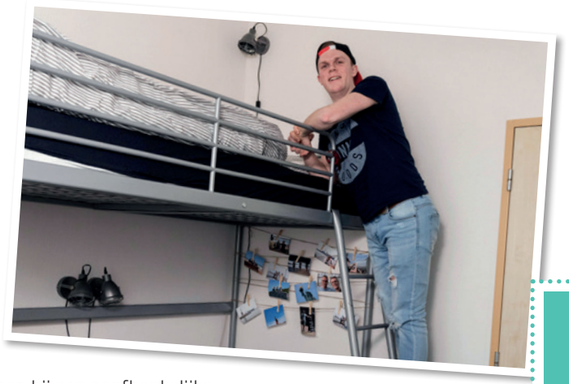
Overige risico's worden geborgd in de verbetermonitor. Beide documenten worden frequent geëvalueerd. De managers hebben de ORO-brede strategische risico's vertaald naar tactische en operationele risico's. Opvolging wordt geborgd doordat de risico's worden opgenomen in het jaarplan 2023, deze is onderwerp van gesprek tussen manager en directeur. In 2023 zal een nieuwe strategische risico-inventarisatie plaatsvinden.

Daarnaast gaat ORO in 2023 aan de slag met de doorontwikkeling van de tactische en operationele risico-inventarisatie. Vervolgens worden strategische, tactische en operationele risico's aan elkaar verbonden om te komen tot een robuust systeem van risicomanagement. De algemene jaarplanning van de beleidscyclus zal in 2023 worden aangepast om beter aan te sluiten bij de nieuwe werkwijze.

METEN VAN KWALITEIT EN VEILGHEID

HET METEN VAN KWALITEIT WORDT OP VEEL VERSCHILLENDE MANIEREN GEDAAN. DAAR LIGT HET KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM AAN TEN GRONDSLAG. SPECIFIEK IS ER EEN AANTAL INSTRUMENTEN DAT WORDT GEBRUIKT VOOR HET METEN VAN KWALITEIT, ONDER ANDERE HET AANTAL KLACHTEN (VAN CLIËNTEN EN MEDEWERKERS) EN HET AANTAL INCIDENTEN. OP DE VOLGENDE PAGINA STAAT EEN TOELICHTING BIJ DEZE MEETINSTRUMENTEN EN DE RESULTATEN VAN 2022.

KLACHTEN CLIËNTEN EN MEDEWERKERS



Signalen vanuit cliënt(vertegenwoordigers)
ORO vindt het belangrijk dat cliënten en cliëntvertegenwoordigers met vragen of voor een luisterend oor terecht kunnen bij de cliëntvertrouwenspersonen of externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. Als cliënten niet tevreden zijn, dan kunnen zij dit direct kenbaar maken aan onze medewerkers. Daarnaast bestaat de mogelijkheid, in lijn met de Wet klachten en geschillen (Wkkgz), om een formele klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris, de Raad van Bestuur of, voor de Jeugdwet, bij een externe onafhankelijke klachtencommissie.

HIERONDER VOLGT EEN OVERZICHT VAN HET AANTAL ONTVANGEN MELDINGEN (KLACHTEN EN/OF VRAGEN) BIJ DE CLIËNTVERTROUWENSPERSONEN EN MELDINGEN BIJ DE KLACHTENFUNCTIONARIS CLIËNTEN IN DE AFGELOPEN 3 JAAR.

	2020	2021	2022
AANTAL MELDINGEN BIJ DE CLIËNTVERTROUWENSPERSOON	27	36	23
AANTAL KLACHTEN BIJ DE KLACHTENFUNCTIONARIS CLIËNTEN	3	7	5

In 2022 zijn in totaal 23 meldingen gedaan bij de cliëntvertrouwenspersonen. Vergeleken met 2021 is dit relatief weinig. Het is voor de cliëntvertrouwenspersonen onduidelijk waardoor dit komt. Een melding kan op verschillende onderwerpen betrekking hebben. Het thema communicatie speelt bij meerdere meldingen. Daarnaast werd onvrede over het functioneren van een specifieke medewerker of de geleverde zorg benoemd.

Bij vier van de vijf klachten bleek gebrek aan communicatie onderdeel of oorzaak van de klacht te zijn. Nadat deze klachten zijn behandeld, is de communicatie in alle gevallen verbeterd. Communicatie was ook in 2021 vrijwel bij alle klachten onderdeel van de klacht. Het verbeteren van de communicatie naar cliëntvertegenwoordigers blijft daarom een belangrijk aandachtspunt.

Een ander thema dat veelvuldig terugkomt bij de klachten is gebrek aan vast en ervaren personeel (en de communicatie hierover). Daarnaast was er één andere klacht waarbij de klager, na een verandering in de dynamiek en de sfeer van de groep, niet meer tevreden is over de situatie en wil dat ORO dit oplost. De klager heeft zich eind 2022 gewend tot de Geschillencommissie.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
Er is afgelopen jaar meer bekendheid gegeven aan de cliëntvertrouwenspersonen door wijkraden en bewonersraden te informeren en flyers breed te verspreiden. De klachtenregeling voor cliënten is verbeterd, in afstemming met de CCR en de OR. Vervolgens is besloten om over te stappen naar een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris en klachtencommissie van het CBKZ met ingang van 2023.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
Communicatie naar cliënt(vertegenwoordigers) krijgt extra aandacht middels locatiebezoeken waarbij de klachtenregeling wordt uitgelegd. Ook wordt gestart met workshops om uitleg te geven over de rol van cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntversie van de klachtenregeling wordt vernieuwd en verbeterd op basis van de hernieuwde klachtenregeling.

Signalen vanuit de medewerkers
ORO vindt het belangrijk dat medewerkers[5] die hun gevoelens van onvrede of klachten over onjuiste bejegening willen bespreken en/of hulp willen bij het komen tot een oplossing, op informele dan wel formele wijze, terecht kunnen bij de vertrouwenspersonen voor medewerkers of bij de klachtencommissie medewerkers.

HIERONDER VOLGT EEN OVERZICHT VAN HET AANTAL ONTVANGEN MELDINGEN (KLACHTEN EN/OF VRAGEN) BIJ DE MEDEWERKERS-VERTROUWENSPERSONEN EN FORMELE MELDINGEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE MEDEWERKERS IN DE AFGELOPEN 3 JAAR.

	2020	2021	2022
AANTAL MELDINGEN BIJ DE MEDEWERKERSVERTROUWENSPERSOON	14	21	42
AANTAL KLACHTEN BIJ DE KLACHTENFUNCTIONARIS MEDEWERKERS	2	1	1

In 2022 zijn 42 meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen voor medewerkers. Dit is een verdubbeling ten opzichte van 2021. Er is geen harde conclusie te trekken over de verdubbeling van het aantal meldingen.
Mogelijke oorzaken van de verdubbeling zijn:
- Meer ongewenste omgangsvormen binnen ORO.
- Betere vindbaarheid en zichtbaarheid van de vertrouwenspersonen binnen ORO.
- Berichten in de media over grensoverschrijdend gedrag.

Vanuit drie locaties/teams zijn meerdere individuele meldingen gedaan waarbij veel overeenkomsten waren in de aard van de meldingen. Deze meldingen aangaande 'ongewenste omgangsvormen' hadden betrekking op intimidatie en integriteit.

In 2022 hebben medewerkers die (samen) 14 meldingen bij de vertrouwenspersonen hadden gemaakt overwogen om de klachtenprocedure te benutten. Uiteindelijk hebben zes medewerkers als groep een klacht ingediend bij de klachtencommissie. De klacht had betrekking op ongewenste omgangsvormen in de directe werkrelatie, onveilige werksituatie en gebrekkige communicatie.
De klachtencommissie heeft de klachten over de onveilige werksituatie gegrond verklaard. Van de klachten over ongewenste omgangsvormen is een deel gegrond verklaard. De behandeling van de klacht heeft een behoorlijke impact gehad op de klagers, aangeklaagden, (directe) collega's en medewerker vertrouwenspersoon.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
Eind 2021 was er sprake van slechts één interne vertrouwenspersoon voor medewerkers bij ORO. Er zijn een aantal signalen en adviezen afgegeven aan de Raad van Bestuur over het aantal medewerkers vertrouwenspersonen en over (uitvoering van) het beleid. In 2022 heeft de Raad van Bestuur een externe vertrouwenspersoon en een tweede interne vertrouwenspersoon benoemd. Hierdoor hebben medewerkers een keuze tot wie zij zich wenden en is de positie van de vertrouwenspersoon versterkt.

De klachtenregeling voor medewerkers is in 2022 geactualiseerd onder andere ten aanzien van de uitbreiding van het aantal medewerkers vertrouwenspersonen en uitbreiding van de doelgroep naar vrijwilligers.

In 2022 is verder ingezet op kennismaking van de nieuwe vertrouwenspersonen met de organisatie, deskundigheidsbevordering en het vergroten van de vindbaarheid en zichtbaarheid van de vertrouwenspersoon bij medewerkers én vrijwilligers.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
In 2023 worden verdere acties uitgezet om de organisatie bekend te laten worden met de vertrouwenspersonen. Vastleggen van de rol van vertrouwenspersoon voor vrijwilligers is een doel voor 2023. Daarnaast is het versterken van de verbinding met het management een aandachtspunt. De klachtenregeling zal gezamenlijk worden doorlopen en er wordt onderzocht of verbeteringen mogelijk zijn.

[5] Onder medewerkers wordt verstaan: medewerkers, stagiairs/leerlingen en ZZP'ers.

INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

Soms gaan dingen onbedoeld anders dan verwacht. Bij ORO vinden we het belangrijk dat we daarvan leren. We streven ernaar dat medewerkers het spreken over en melden van incidenten als vanzelfsprekend ervaren. Pas als incidenten gemeld worden, kunnen we er ook van leren.

In deze rapportage tonen we een weergave van het aantal en de aard van de incidentmeldingen over 2022. De data zijn afkomstig uit Zenya, het systeem waarin incidentmeldingen plaatsvinden.

AANTAL INCIDENTMELDINGEN

	JAN.	FEB.	MRT.	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.
2020	325	311	342	257	302	309	375	360	344	347	340	332
2021	311	300	373	369	339	350	344	344	308	360	303	371
2022	338	344	356	347	398	358	414	411	326	364	362	324

Bovenstaande tabel geeft het aantal incidentmeldingen weer. Om zicht te krijgen in het verloop van het aantal incidentmeldingen is zowel het meetjaar 2020, meetjaar 2021 als meetjaar 2022 opgenomen. Per maand staat vermeld wat het aantal incidentmeldingen betreft. Hieruit is onder meer af te lezen dat:

Totaal aantal meldingen:

- 2022: 4342 meldingen
- 2021: 4077 meldingen
- 2020: 3952 meldingen

Het aantal meldingen per maand:
Dit schommelt tussen de 315 en 420 meldingen. Bekeken over de afgelopen drie jaren is het gemiddelde aantal meldingen 329 (2020), 340 (2021) en 362 (2022) per maand.

INCIDENTEN PER AARD 2022

Naastliggend figuur toont een nadere kijk op de incidenten die in 2022 hebben plaatsgevonden door de aard van de incidentmeldingen uiteen te zetten. Van het totaal aantal incidenten betreft 50% meldingen over agressie. Ten opzichte van het jaar 2021 is dit percentage met ongeveer 2% gedaald (2021: 52% agressie meldingen).

De meldingen binnen de hoofdcategorieën (agressie, medicatie, (bijna) ongeval en informatiebeveiliging) kunnen worden onderverdeeld in verschillende typen:

- Het merendeel van de agressie meldingen omvat ‘fysieke agressie’ (58%) en ‘verbale agressie’ (32%).
- Het merendeel (46%) van de medicatie meldingen omvat ‘niet verstrekt’. Hierbij gaat het dus over ‘niet verstrekte medicatie’ waarvan een melding is gemaakt.
- Het merendeel (46%) van de meldingen ten aanzien van (bijna) ongeval/gevaarlijke situatie betreft ‘vallen, struikelen of uitglijden’.
- Van de meldingen ten aanzien van informatiebeveiliging betreft 22% ‘persoonsgegevens die naar een verkeerde ontvanger zijn verstuurd of afgegeven’.

Inspectie Gezondheidzorg en Jeugd
In 2022 hebben drie interne onderzoeken plaatsgevonden; er zijn géén meldingen gedaan bij de Inspectie Gezondheidzorg en Jeugd (IGJ). ORO treedt laagdrempelig in contact met de IGJ, bijvoorbeeld gedurende de periode van personeelskrapte in de zomer van 2022. Hier hebben wij onder andere van geleerd dat een toekomstbestendige visie leidend is en het belangrijk is om lef te tonen door voor een creatieve en vernieuwende aanpak te kiezen. Daarnaast is samenwerking in de regio en met naasten van belang waarbij goede communicatie essentieel is. Met al deze aanbevelingen zijn we in 2022 aan de slag gegaan zoals is te lezen in deze rapportage.

LEREN EN VERBETEREN

- Binnen de teams worden de incidentmeldingen die hebben plaatsgevonden op de locatie met elkaar besproken in een teamoverleg. Indien noodzakelijk worden er op teamniveau of op individueel cliëntniveau verbeteracties opgepakt.
- Het aantal en de aard van de incidentmeldingen ten aanzien van medicatie wordt tijdens twee van de vier jaarlijkse vergaderingen van de geneesmiddelencommissie besproken.
- Meldingen ten aanzien van informatiebeveiliging worden geanalyseerd en opgepakt onder leiding van de Functionaris Gegevensbescherming.
- Verbeteradviezen voortkomend uit incident- en calamiteitenonderzoeken worden opgenomen in de verbetermonitor. De verbeteracties worden uitgezet door de verantwoordelijke MT-leden. De status van de maatregelen wordt gemonitord via de verbetermonitor in de stuurgroep Kwaliteit & Veiligheid.

WET ZORG EN DWANG

HET BELEID VAN ORO TEN AANZIEN VAN ONVRIJWILLIGE ZORG SLUIT NAADLOOS OP AAN OP DE WET ZORG EN DWANG (WZD): "BINNEN ORO IS DE VRIJHEID VAN ONZE CLIËNTEN LEIDEND. ZIJ BEPALEN ZELF HOE ZIJ HUN LEVEN WILLEN INRICHTEN, MAKEN HUN EIGEN KEUZES EN WANNEER HET NODIG IS, WORDEN ZIJ DAARBIJ GEHOLPEN. ONVRIJWILLIGE ZORG GEBEURT NIET BINNEN ORO, TENZIJ ER SPRAKE IS VAN ERNSTIG NADEEL, ER ECHT GEEN ALTERNATIEVEN ZIJN EN DWANG `GOEDE ZORG` BETEKENT. TEGEN ONVRIJWILLIGE ZORG ZEGGEN WIJ DUS: NEE, TENZIJ…"

Het aantal unieke cliënten

In 2022 zijn er 508 registraties onvrijwillige zorg gedaan bij 53 unieke cliënten. In 2021 waren dit 403 registraties bij 56 unieke cliënten. Dit betekent een stijging in het aantal registraties van 26%.

PERIODE	AANTAL UNIEKE CLIËNTEN	REGISTRATIES ONVRIJWILLE ZORG
2022	53	508
2021	56	403

In 2022 zijn twee cliënten met een Rechtelijke Machtiging/In Bewaring Stelling (RM/IBS) opgenomen, één waarbij RM volgde op IBS en één waarbij direct een RM is aangevraagd.In onderstaande tabel is de verhouding weergegeven van het aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het aantal cliënten dat geen onvrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in aantallen en percentages.

PERIODE	AANTAL UNIEKE CLIËNTEN MET ONVRIJWILLIGE ZORG	TOTAAL AANTAL WOONCLIËNTEN	PERCENTAGE CLIËNTEN MET ONVRIJWILLIGE ZORG
2022	53	752	7,0%
2021	56	736	7,7%

De verhouding van het type onvrijwillige zorg dat geregistreerd is ten opzichte van het totaal aantal aan onvrijwillige zorg dat heeft plaatsgevonden, is uitgedrukt in aantallen en percentages in onderstaande tabel.

TYPE ONVRIJWILLIGE ZORG	AANTAL 2022	PERCENTAGE 2022	AANTAL 2021	PERCENTATE 2021
STRUCTUREEL GEPLAND	162	31,9%	78	19,4%
STRUCTUREEL ONGEPLAND (INDIEN NODIG)	318	62,6%	313	77,6%
ONVOORZIEN	28	5,5%	12	3,0%
TOTAAL	508	100%	403	100%

In onderstaande tabel is de verhouding weergegeven van het aantal cliënten dat een bepaalde vorm van onvrijwillige zorg heeft ontvangen ten opzichte van het totaal aantal cliënten dat onvrijwillige zorg heeft ontvangen, uitgedrukt in aantallen en percentages.

VORM VAN ONVRIJWILLIGE ZORG	AANTAL ONVRIJWILLE ZORG	PERCENTAGE[6]
HOOFDCATEGORIE: BEPERKINGEN EIGEN LEVEN IN TE RICHTEN		
BEPERKING IN GEBRUIK COMMUNICATIEMIDDELEN	8	1,6%
OVERIGE BEPERKINGEN EIGEN LEVEN IN TE RICHTEN	51	10,0%
HOOFDCATEGORIE: UITOEFENEN VAN TOEZICHT OP BETROKKENEN		
CAMERAMONITORING	2	0,4%
TOEZICHT MET ANDERE ELEKTRONISCHE MIDDELEN	5	1,0%
TOEZICHT MET ELEKTRONISCHE TRACERINGSMIDDELEN	1	0,2%
HOOFDCATEGORIE: BEPERKING VAN DE BEWEGINGSVRIJHEID		
FYSIEKE FIXATIE	7	1,4%
INSLUITEN EIGEN KAMER	3	0,6%
MECHANISCHE FIXATIE	18	3,5%
OVERIGE BEPERKING VAN DE BEWEGINGSVRIJHEID	239	47,0%
PLAATSING OP EEN GESLOTEN AFDELING	161	31,7%
HOOFDCATEGORIE: TOEDIENING VAN VOCHT, VOEDING EN MEDICATIE, MEDISCHE HANDELINGEN EN THERAPEUTISCHE MAATREGELEN		
TOEDIENEN VAN MEDICATIE	2	0,4%
TOEDIENEN VAN VOCHT EN VOEDING	3	0,6%
HET VERRICHTEN VAN MEDISCHE CONTROLES EN HANDELINGEN	8	1,6%
TOTAAL	508	100%

Resultaten

Opvallend is dat 84,2% van de onvrijwillige zorg valt in de hoofdcategorie 'beperking van de bewegingsvrijheid', waarvan 47% in de subcategorie 'overige beperking van de bewegingsvrijheid' en 31,7 % in de subcategorie 'plaatsing op een gesloten afdeling'. Nader onderzoek leerde ons dat de rapportage onvrijwillige zorg in hoofd- en subcategorieën wordt gedraaid. Een verdiepende interne analyse liet ons het volgende zien:

- Bij onvrijwillige zorg die geregistreerd is onder de subcategorie 'overige beperking van de bewegingsvrijheid' gaat het om: gesloten deur woning, halve deur, gesloten binnendeur slaapkamer, gesloten binnendeur algemeen en kledingkast op slot.
- Bij onvrijwillige zorg die geregistreerd is onder 'plaatsing op een gesloten afdeling' gaat het onder andere om: deur gesloten algemeen, zonder duiding van om welke deur het gaat.

Door de beperkingen van de huidige rapportage is het niet mogelijk de aantallen registraties binnen de subcategorieën weer te geven.

Het grote aantal registraties in de categorie 'overige beperking van de bewegingsvrijheid' en 'plaatsing op een gesloten afdeling' is te verklaren. Voor twee unieke cliënten zijn een groot aantal handmatige registraties gedaan. Het gaat om een cliënt waarvoor 135 handmatige registraties zijn 'plaatsing op een

[6] Percentage berekend ten opzichte van totaal aantal cliënten onvrijwillige zorg.

gesloten afdeling' en een cliënt waarvoor 122 handmatige registraties zijn 'overige beperking van de bewegingsvrijheid'. De toepassing van deze maatregel staat op 'structureel ongepland (indien nodig)'. Dit betekent dat elke keer wanneer deze maatregel toegepast wordt, deze afzonderlijk geregistreerd wordt in het systeem. In het individuele plan van aanpak afbouw van deze cliënten staat specifiek benoemd dat het toepassen van de maatregel per keer dient te worden vastgelegd om goed te kunnen evalueren. Deze gemaakte afspraak tussen de zorgverantwoordelijke, regiebehandelaar en naasten in het plan van aanpak bij afbouw zorgen voor een groot aantal registraties, maar geven wel een goed beeld aan betrokkenen hoe vaak dit voorkomt en of we in de loop der tijd een toename of afname gaan zien. Indien gekozen zou zijn voor 'structureel gepland' met een vast tijdstip, zou deze registratie als één registratie gezien worden.

In bovenstaande gevallen is het aantal registraties hoog, maar zegt dat niets over de kwaliteit van zorg. Er is juist zorgvuldig omgegaan met het inzetten van onvrijwillige zorg terwijl het aantal registraties toeneemt.

ORO heeft ervoor gekozen om (on)vrijwillige zorg bij kinderen tot 12 jaar ook te registreren. Het gaat hierbij om onvrijwillige zorg (verzet cliëntvertegenwoordiger) en vrijwillige zorg conform stappenplan (vallend in de drie specifieke zwaardere categorieën: insluiting, fysieke fixatie en gedragsregulerende medicatie). We trachten ook voor deze kwetsbare categorie cliënten een zorgvuldig proces te doorlopen middels het stappenplan. De rapportage uit ONS maakt geen onderscheid in leeftijd, wat betekent dat in de rapportage ook kinderen onder de 12 meegenomen zijn.

De indruk van de Wzd-functionarissen is dat het aantal fysieke fixaties in de praktijk hoger is dan het aantal dat uit de rapportage naar boven komt (7). Er bestaat de mogelijkheid dat onder een andere categorie geregistreerd wordt, of helemaal niet geregistreerd wordt. In 2023 gaan we toetsen of dit cijfer juist is en nader onderzoek uitvoeren. Op basis van de resultaten van dit onderzoek zullen verbeteracties uitgezet worden.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
ORO heeft diverse maatregelen ingezet om onvrijwillige zorg terug te dringen. Zo is er in 2022 opnieuw ingezet op deskundigheidsbevordering. In 2022 zijn alle betrokken zorgverleners opnieuw geschoold. Daarnaast is Wzd opgenomen in de scholing over Supportgericht Werken. In de scholing is aandacht voor de bewustwording over de toepassing van onvrijwillige zorg. Ook zijn er afspraken gemaakt met enkele collega-instellingen om externe deskundigheid bij casuïstiek in te schakelen. Ondanks het vervallen van deze verplichting in de Reparatiewet Wzd, hechten we er waarde aan om in sommige gevallen een volledig onafhankelijk deskundig advies te vragen. De commissie Wzd rapporteert naast de verplichte halfjaarlijkse analyses voor de IGJ tweemaal per jaar op de 'registratie van maatregelen' en 'tijdigheid van evalueren'. Het gaat hierbij om de aantallen maatregelen vrijwillig, vrijwillig volgens stappenplan, onvrijwillige zorg en tijdelijk/noodsituatie. We hebben bij ORO de keuze gemaakt om de maatregelen die 'vrijwillig' en/of 'vrijwillig volgens stappenplan' zijn te blijven registreren.

In 2022 hebben we veel energie gestoken in het op orde krijgen van de dossiers en het uitvoeren van het stappenplan binnen de gestelde termijnen. Goede registratie, rapportage en analyse van onvrijwillige zorg helpt ons om zicht te hebben op de onvrijwillige zorg die we toepassen. Zo kunnen we inhoudelijk en procesmatig verbeteren om onvrijwillige zorg terug te dringen. Deze rapportages worden sinds 2022 ook ter beschikking gesteld aan de wijkmanagers op wijkniveau. Dit overzicht kan de wijkmanager helpen in gesprek met de zorgcoördinatoren om gericht per cliënt de juiste actie in beeld te krijgen.

Hoe gaan we in 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
Ook in 2023 blijven we inzetten op scholing. Verder gaan we aan de slag met de inhoud en het proces van het aanleveren van managementinformatie en rapportages aan de IGJ. Een aandachtspunt voor de komende periode is daarnaast de verdere ontwikkeling van het bewustzijn rondom de inzet van onvrijwillige zorg. Tijdige evaluatie van onvrijwillige zorg blijkt binnen ORO een verbeterpunt ondanks meerdere ingezette verbeteracties, dus ook daar zal in 2023 aandacht voor zijn.

TOP

- Leren en verbeteren op team- en organisatieniveau krijgt vorm door project `continu verbeteren`.
- ISO-certificaat behaald.
- Risicomanagement is geoptimaliseerd.
- Zorgvuldige omgang inzet onvrijwillige zorg.

TIP

- Sterke toename meldingen medewerkersvertrouwenspersoon.
- Toename incidenten.
- Tijdige evaluatie van onvrijwillige zorg is een aandachtspunt.

GROEI

EEN VAN DE DOELSTELLINGEN UIT DE STRATEGISCHE NOTITIE `MORGEN WORDT VANDAAG BEDACHT (2021-2024)` IS OM IN DE KOMENDE JAREN DE GROEIAMBITIE VAN ORO TE REALISEREN. HET PROJECT `GROEISTRATEGIE` RESULTEERDE VERVOLGENS IN EEN GROEIRICHTING EN VERSCHILLENDE GROEIPADEN. VERVOLGENS HEEFT ORO PER GROEIPAD DE STAND VAN ZAKEN BEPAALD, EEN OPDRACHT GEFORMULEERD EN PLAN VAN AANPAK OPGESTELD.

Welke verbetering hebben we in 2022 doorgevoerd?
In 2022 is de focus komen liggen op het groeipad optimaliseren en ontwikkelen LVB+. We merkten namelijk al langer dat mensen met een LVB+ behoefte hebben aan zorg en dienstverlening die we binnen ORO nog niet altijd goed kunnen bieden. Ook constateerden we dat de doelgroep LVB+ alleen maar toeneemt door bijvoorbeeld een steeds complexer wordende maatschappij. Het groeipad LVB+ is erop gericht om interne en externe initiatieven en samenwerkingen rondom de LVB+ doelgroep met elkaar te verbinden. We hebben in 2022 de ontwikkelfase afgerond met het vaststellen van het zorgprogramma LVB+, een opleidingsplan en medewerkersprofiel. Ook hebben we een start gemaakt met het vergroten van de kennis en expertise rondom deze doelgroep in de organisatie. Dat betekent dat we steeds meer inzicht hebben in wat we verstaan onder de doelgroep, wie dat behelst en waar we specialisme nodig hebben. In 2022 zijn we begonnen met vastleggen welke cliënten van ORO tot de LVB+ doelgroep behoren.

Op locatie Kromme Haagdijk is gestart met een LVB+ pilot, waarvoor ter verduidelijking een infographic is ontwikkeld. We implementeren en toetsen het zorgprogramma, medewerkersbeleid en opleidingsplan LVB+. Tijdens de pilot richten we ons op het op orde brengen van de randvoorwaarden voor goede zorg en dienstverlening voor mensen met een LVB+. ORO Entree is een onmisbare schakel in de pilot omdat zij het vernieuwde instroomproces voor LVB+ cliënten vormgeven dat is opgenomen in het zorgprogramma.

DEEL UIT DE INFOGRAPHIC VAN DE PILOT KROMME HAAGDIJK

Daarnaast ontwikkelen we samen met partners een keten voor de dienstverlening aan de LVB+ doelgroep, waaronder specialistisch ambulant team, gezamenlijke scholingsaanbod en kennisuitwisseling op thema's. In oktober 2022 vond een werkconferentie LVB+ plaats op Het Rijtven. Naast deelnemers vanuit de organiserende partijen die samenwerken in LVB+ zorg (Amarant, Severinus, Lunet en ORO) sloten enkele externe partijen aan waaronder CZ-zorgkantoor, Novadic Kentron, MEE en GGZ.

Ten aanzien van de pijler 'Groei' hebben projectgroepen zich in 2022 gericht op proces- en kwaliteitsverbeteringen.

Hoe gaan we vanaf 2023 aan de slag om tot verbetering te komen?
Na de pilot worden het zorgprogramma, medewerkersbeleid en opleidingsplan definitief gemaakt en verder uitgerold binnen ORO. Op de locatie Kromme Haagdijk hebben we de randvoorwaarden voor mensen met een LVB+ op orde. Het middelenbeleid wordt binnen ORO geïmplementeerd en een ORO-brede richtlijn over het opstellen van huisregels wordt gepubliceerd. Middelenbeleid, huisregels en het vastleggen welke cliënten tot de LVB+ doelgroep behoren gaan ervoor zorgen dat we op andere plekken binnen ORO goede zorg en dienstverlening bieden aan mensen met een LVB+. Denk daarbij aan andere locaties voor wonen en dagbesteding, maar ook aan ambulante zorg en jeugd. Samenwerking met onze partners is daarbij essentieel om krachten en expertises te bundelen en vervolgens met elkaar toe te groeien naar meer LVB+ expertise.

In 2023 gaat ORO zich herbezinnen op wat groei is.

VERHALEN UIT DE PRAKTIJK

KOOKWORKSHOP VAN STERRENCHEF JERMAIN DE ROZARIO

Bewoner Aisha: "Ik vind het mooi dat hij zo open is over zijn privéleven. Over zijn drugs- en alcoholverleden. Ik herken mezelf in hem. Zelf ben ik ook verslaafd geweest, ging met verkeerde vrienden om. Het verhaal van Jermain geeft me hoop dat het wel goed komt. Moet je zien waar hij nu staat!" **Lees hier het volledige verhaal**≫

INTERNE SAMENSPRAAK

EXTERNE VISITATIE

IN MEI 2023 HEEFT DE EXTERNE VISITATIE VAN ORO DOOR LUNET EN DE ZORGBOOG PLAATSGEVONDEN. VOORAFGAAND AAN DE EXTERNE VISITATIE HADDEN BEIDE ZORGORGANISATIES DE KWALITEITSRAPPORTAGE ONTVANGEN. TIJDENS DE VISITATIE IS GEREFLECTEERD OP DE RAPPORTAGE AAN DE HAND VAN ZES STELLINGEN. DAARNAAST HEBBEN WE BESPROKEN WAT POSITIEF OPVALT EN WAT MOGELIJK BETER ZOU KUNNEN. OOK HEEFT ER TIJDENS HET BEZOEK KENNISUITWISSELING PLAATSGEVONDEN OVER THEMA`S DIE ZOWEL BINNEN DE OUDERENZORG ALS GEHANDICAPTENZORG EEN BELANGRIJKE ROL SPELEN.

Reflectiepunten op de kwaliteitsrapportage

- De missie van ORO draait om 'kwetsbare mensen gelukkig maken'. Het visitatieteam geeft aan dat de cliëntverhalen een goed beeld schetsen van hoe ORO deze missie in de praktijk vormgeeft.

- De opzet van de kwaliteitsrapportage conform de 4 pijlers (resultaatgebieden) van ORO is helder. De opbouw van de hoofdstukken waarbij per onderwerp een terugblik op 2022, vooruitblik op 2023 en tips en tops beschreven staan wordt gewaardeerd.

- Omdat in de rapportage veel verschillende instrumenten worden beschreven is het lastig een beeld te krijgen hoe zij tot elkaar in relatie staan. Tijdens de visitatie is ORO's gelukskompas toegelicht, wat duidelijkheid geeft over hoe de pijlers zich verhouden tot de verschillende benutte instrumenten. Het toevoegen van dit kompas aan de rapportage en het leggen van een link naar de bouwstenen van het kwaliteitskader zou verdere ondersteuning kunnen bieden bij het lezen van het document.

- ORO is zich bewust van de uitdagingen in de zorg en is proactief bezig om de zorg nu en in de toekomst te kunnen blijven leveren. Voorbeelden waaruit dit blijkt zijn de projecten zoals het Huis van de Toekomst, Was & Strijk en Opgeruimd Rijtven. Het toevoegen van concrete voorbeelden over de resultaten van deze projecten kan het kwaliteitsverslag verder verrijken.

- Bovendien vindt het visitatieteam het positief dat de medewerker een centrale plek krijgt in de kwaliteitsrapportage met de link richting de kwaliteit van zorg voor de cliënt.

- De persoonlijke benadering zoals gehanteerd binnen het Supportgericht Werken (focus cliënt) en Samen Sturen (focus medewerker) wordt gewaardeerd en het is mooi dat ORO deze methodieken meer in elkaar wil verweven.

- Teamreflectie is op een goede manier ingericht middels groepscoaching SGW en Samen Sturen ORO. Beide instrumenten hebben een ander uitgangspunt (casus versus teamgericht) en zijn een goede aanvulling op elkaar.

- Wat ook nog positief opvalt is dat de hele kwaliteitsrapportage uitstraalt dat er binnen ORO veel aandacht is voor continu verbeteren. Continu verbeteren draagt bij aan de missie van ORO. Het visitatieteam adviseert om de aanleiding van het project continu verbeteren te omschrijven.

- Mogelijke verbeteringen ziet het visitatieteam in de schrijfstijl en het korter en bondiger formuleren, onder andere bij de pijler 'duurzame organisatie'. Het visitatieteam vraagt zich af of de beschrijving voor de werkvloer wel helder is. Ook zijn sommige onderwerpen erg procesgericht beschreven, waarbij meer aandacht mag gaan naar het resultaat van het betreffende instrument.

- Tot slot waardeert het visitatieteam de aanwezigheid van een cliëntversie van de kwaliteitsrapportage. De informatie hierin zou mogelijk wat uitgebreid kunnen worden. Aangezien het opstellen van deze versie de nodige tijdinvestering vergt, zou het waardevol kunnen zijn om een toets te doen op hoe vaak en door wie deze versie wordt geraadpleegd.

De visitatie zelf levert waardevolle inzichten op en het wordt door zowel interne als externe (senior) beleidsadviseurs als positief ervaren om op deze manier de kwaliteitsdialoog met elkaar te voeren. Het visitatieteam van Lunet en de Zorgboog heeft op een prettige manier van gedachten kunnen wisselen met de collega's van ORO over ontwikkelingen en dilemma's in de gehandicaptenzorg en ouderenzorg. We hebben samen kunnen sparren en elkaar kunnen inspireren, dank daarvoor.

REACTIE CCR

In de kwaliteitsrapportage staat ORO voor de CCR herkenbaar omschreven. De rapportage geeft een goed beeld van dingen die goed gingen en die dingen die beter kunnen. Ondanks dat de rapportage uitgebreider is ten opzichte van 2021 is deze prettig om te lezen en compleet. Bij de verschillende onderwerpen wordt naast TIPS en TOPS teruggeblikt op de doelen van 2022 en worden de doelen voor 2023 beschreven. Hierdoor krijgt de lezer een goed inzicht in deze doelen. De doelen die gesteld worden zijn helder en passen in de visie van ORO. Deze zaken worden ook besproken met de CCR waarbij wij dan op de hoogte gehouden worden van de voortgang.

De CCR is gevraagd een reactie te geven over de kwalitatieve analyse van de in 2022 toegepaste onvrijwillige zorg bij ORO. Om tot deze reactie te komen heeft de CCR zich laten informeren door de opstellers van deze analyse. De CCR is positief over de analyse en de activiteiten die in 2022 zijn en in 2023 worden opgepakt met als voornaamste doel de deskundigheid en bewustwording van de Wzd bij de medewerkers te vergroten. De CCR adviseert wel om cliënten en -vertegenwoordigers nader op de hoogte te brengen van het bestaan van de externe onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon, die ondersteuning kan bieden wanneer men het niet eens kan worden over onvrijwillige zorg. De CCR deelt de inzichten en doelstellingen zoals in dit rapport opgenomen zijn. In 2023 zal de CCR zeker weer in het oog houden of alle doelen wel de nodige aandacht krijgen en anders zeker vragen waarom dit niet zo is. Ondanks de problemen die veroorzaakt werden door de krapte op de arbeidsmarkt, de financiële ontwikkelingen en de complexe zorgvragen vindt de CCR dat ORO zich er goed doorheen geslagen heeft en ook goed in beeld heeft waar het toch wat minder goed gegaan is.

Na ruim 11 jaar gaat de bestuurder met vroegpensioen. De CCR betreurt maar begrijpt zijn besluit. Er was altijd sprake van een fijne samenwerking, de CCR wenst hem veel plezier en succes met zijn volgende uitdagingen.

REACTIE OR

De OR heeft met plezier de kwaliteitsrapportage gelezen. Het is een helder geschreven document en vanuit het oogpunt van de OR zeer volledig. De vooruitblik naar 2023 bij de verschillende onderdelen wordt door de OR gezien als een waardevolle toevoeging.

Inhoudelijke reflectie, per punt:

- De OR heeft eerder al aangekaart dat het beter zou zijn om de term 'Huis van de Toekomst' te veranderen, omdat dit verwarrend kan werken voor medewerkers, die daarbij vooral aan techniek denken. Terwijl het Huis van de Toekomst veel meer is dan dat. De OR begrijpt dat in de kwaliteitsrapportage de term gebruikt wordt, omdat dit over 2022 gaat, maar wil het graag meegeven voor de toekomst.

- De OR vindt het een goede ontwikkeling dat er maatwerk geboden wordt bij Supportgericht Werken.

- Met betrekking tot de implementatie van de Wmcz 2018, de medezeggenschapsregeling en -structuur voor cliënten, hoopt de OR dat dit spoedig en naar ieders tevredenheid opgelost wordt.

- De OR merkt op het jammer te vinden dat de opvolging van het werkgelukonderzoek niet is verlopen zoals gepland. De OR vraagt hiervoor aandacht bij volgende onderzoeken.

- De vereenvoudiging van de gesprekscyclus spreekt de OR aan, het is goed dat het gesprek nu voorop staat.

- Bij het deel over verzuim wordt preventie gemist, terwijl de OR weet dat er binnen ORO wel veel mogelijkheden zijn in het kader van preventie van verzuim, maar dat die onvoldoende bekend zijn voor medewerkers. In het kader van de preventie van verzuim blijft zichtbaarheid van wijkmanagers een belangrijk aandachtspunt volgens de OR, dit is tot op heden nog niet overal op orde.

- Bij het project continu verbeteren wordt gesproken over 'Teams in hun kracht'. In het kader van gesprekken die de OR met de Raad van Bestuur heeft gevoerd, stelt de OR de vraag hoe dit eruit gaat zien naar aanleiding van de ontwikkelingen in de toekomst.

- De OR is blij dat de RI&E is opgepakt.

- De OR ziet dat de vertrouwenspersonen goed in beeld zijn geweest in de organisatie en bij de OR.

- Met betrekking tot LVB+ wil de OR meegeven dat de focus moet liggen op vasthouden wat we nu hebben, vervolgens dat goed doorontwikkelen en dan pas denken aan groei.

- Naar aanleiding van Samen Sturen ORO, wordt er gestreefd naar een sterkere onderlinge samenwerking en communicatie, zodat teams elkaar beter leren kennen en begrijpen. De OR ziet hierin ook het belang om Zorg & Dienstverlening meer te verbinden met ondersteunende diensten. In het kader daarvan heeft de OR afgelopen jaar het contactpersonenoverleg geweid aan team Vertrouwenspersonen en afdeling Carrièrebureau.Dit werd als positief en zinvol ervaren door zowel de ondersteunende diensten als de contactpersonen.

REACTIE RVT

DE RAAD VAN TOEZICHT VINDT DAT DE RAPPORTAGE EEN MOOIE WEERGAVE IS VAN HOE ORO HAAR KWALITEITSDOELSTELLINGEN REALISEERT. DOOR DE STRUCTUUR EN HET TAALGEBRUIK IS DE RAPPORTAGE PRETTIG LEESBAAR.

De inhoud van de kwaliteitsrapportage toont dat er in de afgelopen tijd hard en uitgebreid gewerkt is aan de uitvoering van de missie en visie van ORO om kwetsbare mensen gelukkig te maken. De kwaliteitsrapportage geeft weer dat er ruimschoots aandacht is voor het ondersteunen van medewerkers in het bereiken van deze doelstelling.

De toenemende schaarste aan gekwalificeerd personeel vraagt om onorthodoxe maatregelen inclusief een verandering in cultuur met meer eigenaarschap en ruimte om veranderingen door te zetten en door te groeien. Het stelt echter ook vraagtekens bij de mogelijkheid om de kwaliteit op hetzelfde niveau te blijven realiseren. De Raad van Toezicht vraagt daarom aandacht voor de veelheid aan projecten die ORO oppakt en voor de borging van de resultaten ervan. De Raad van Toezicht adviseert ORO de komende tijd meer gerichte keuzes te maken om het aantal projecten naar beneden bij te stellen en meer te sturen op doorzettingsmacht en borging van veranderingen.

De Raad van Toezicht heeft er vertrouwen in dat ORO in de huidige veranderende context de juiste keuzes maakt om toekomstbestendig te zijn. De kwaliteitsrapportage biedt daartoe de ingrediënten. Vanuit de Raad van Toezicht zullen hierover gesprekken plaatsvinden vanuit de commissie Kwaliteit en Veiligheid en HR.

BRONVERMELDING

- MijnORO, het intranet van ORO
- Strategische A3 2022
- Kaderbrief ORO 2022
- Jaarverslag en jaarrekening ORO 2022
- Interne memo ‘Incidenten en calamiteiten 2022’
- Interne memo ‘Uitkomsten klanttevredenheids-onderzoek wonen 2022’
- OROskopen 2022
- Jaarverslagen 2022 kerngroep vrijheidsbevordering, Functionaris Gegevensbescherming, onafhankelijke klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersonen, medewerkersvertrouwenspersonen, opvangteam medewerkers
- Interne interviews

WWW.ORO.NL

Groeien van geluk

ORO
ziet kansen

oro_nl
oro_nl
oro.helmond
oroZorg

1906