

Nieuwsbrief Infokus



Nieuwsbrief Infokus is de nieuwsbrief voor cliënten van Fokus. De nieuwsbrief verschijnt minimaal viermaal per jaar. Dit is nummer 3, 3 juli 2025.

In dit nummer:

1. Van de bestuurder: belangrijke stappen
2. Onafhankelijk onderzoek binnenkort van start
3. Jaarverslag 2024 gepubliceerd
4. Bemiddelaar beschikbaar voor bijzondere situaties
5. Nieuwe directeuren ADL-assistentie versterken Fokus
6. Arboregels vertaald naar praktijkrichtlijnen voor fysieke belasting
7. Pilot nieuw alarm-intercomsysteem gestart
8. Luisterend oor nodig? Denk aan de cliënt-vertrouwenspersoon
9. Alle cliënten-informatie op cliëntenpagina website.

Van de bestuurder: belangrijke stappen

Er wordt op vele manieren keihard gewerkt aan een goede toekomst van Fokus. Daarbij zetten we een aantal belangrijke stappen, waarover ook in deze nieuwsbrief meer.

Projectscans

In de nieuwsbrief van mei schreef ik over de start van de projectscans onder de noemer 'Projecten op orde'. Inmiddels hebben Dien Teerds (directeur ADL-assistentie ad interim) en Frida de Lange (adviseur Kwaliteit) bij een groot deel van de projecten de scans gehouden. Ze hebben ruim 125 gesprekken gevoerd, met cliënten, ADL'ers, teamleiders en managers. De gesprekken waren bedoeld om in kaart te brengen wat er goed gaat en waar nog verbeteringen mogelijk zijn. Het gaat dan om bijvoorbeeld beleid en werkprocessen, onderlinge verhoudingen, samenwerking en de mate van prettig en veilig wonen en werken. De gesprekken verliepen doorgaans zeer prettig en open. Mede namens Dien en Frida wil ik iedereen voor de medewerking tot nu toe bedanken. Het gaat ons helpen belangrijke stappen te zetten in het op orde brengen en houden van de dienstverlening en organisatie.

Alle gesprekken worden nu uitgewerkt in een werkdocument, met concrete acties voor projecten en ondersteunende afdelingen. De acties die het ADL-team op een Fokusproject moeten oppakken worden door de manager en het projectteam verder uitgewerkt en vastgelegd in een jaarplan 2025-2026. Deze plannen moeten op 1 september aanstaande klaar zijn. Onderdeel van zo'n plan is hoe de eigen medewerkers, cliënten en collega's van andere afdelingen worden betrokken. Ik volg de volgende stappen met veel belangstelling.

Nieuwe directeuren ADL-assistentie

Er wordt de komende tijd dus een en ander gevraagd van de teams, teamleiders én managers ADL-assistentie. Dat moeten we ook vanuit het managementteam goed ondersteunen. Ik ben daarom blij te kunnen melden dat we eerder ontstane vacatures voor directeur ADL-assistentie hebben kunnen invullen. Per juli en september starten drie nieuwe directeuren ADL-assistentie, die elk in een eigen regio aan de slag gaan. Elders in deze nieuwsbrief meer daarover. Ik heet hen alvast van harte welkom.

Onderzoek

Een ander belangrijk onderwerp voor onze organisatie is het onafhankelijke onderzoek naar Fokus dat komende periode zal worden uitgevoerd. Het onderzoek richt zich op gedrag, sociale veiligheid en bejegening, zowel vanuit het perspectief van de cliënt als dat van de medewerker. Doel van het onderzoek is om te leren en te verbeteren, zodat iedereen zich veilig en beschermd kan voelen bij Fokus. Wij denken dat er altijd ruimte is om te leren en te verbeteren en zien dit onderzoek dan ook als een belangrijke bijdrage daaraan. Zoals je elders in deze nieuwsbrief kunt lezen bestaat het onderzoek onder andere uit een digitale vragenlijst voor cliënten én medewerkers (met direct cliëntcontact). We willen je graag oproepen de vragenlijst in te vullen. Ook als je gewoon tevreden bent. Iedere mening is belangrijk!

Onafhankelijk bemiddelaar

Het onderzoek is één van de zaken die we in gang hebben gezet naar aanleiding van de signalen dat cliënten het soms moeilijk vinden hun onvrede of ongenoegen met ons te delen. Eerder al zorgden we voor extra capaciteit bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris én boden we cliënten de mogelijkheid een onafhankelijke cliënten-vertrouwenspersoon te benaderen. Een nieuwe mogelijkheid die we nu bieden is de inzet van een externe en onafhankelijke bemiddelaar. In die situaties dat er geen of nauwelijks nog communicatie is tussen een cliënt en Fokus kan - met instemming van beide partijen - eventueel de bemiddelaar worden ingezet. Zie ook elders in deze nieuwsbrief.

Fijne zomer!

Ondertussen zitten we midden in de zomer. De schoolvakanties beginnen binnenkort. Ik wens iedereen die op vakantie gaat heel veel plezier en ontspanning toe. Een fijne en mooie zomer voor iedereen!

Marco van Es, bestuurder



Onafhankelijk onderzoek binnenkort van start

Fokus is van mening dat er altijd ruimte is om te leren en te verbeteren. Er zijn sinds er vorig najaar signalen naar buiten kwamen over onvrede onder een deel van de (voormalig) cliënten veel gesprekken gevoerd en acties gerealiseerd om te werken aan het verder verbeteren van de dienstverlening van Fokus. Om nog meer inzichten te krijgen in wat er al goed gaat en wat we kunnen verbeteren, heeft Fokus opdracht gegeven tot een onafhankelijk onderzoek. We kijken dan ook uit naar de uitkomsten van het onderzoek, zodat we daar samen met cliënten en medewerkers mee aan de slag kunnen gaan.

De opzet van het onderzoek is nauw afgestemd met het ministerie van VWS. De toenmalig staatssecretaris schreef in een brief aan de Tweede Kamer in reactie op Kamervragen over Fokus daarover het volgende: 'Het onderzoek richt zich op gedrag, sociale veiligheid en bejegening vanuit zowel het cliënt- als medewerkersperspectief. Het doel van dit onderzoek is om te leren en te verbeteren, zodat cliënten en medewerkers bij Fokus zich veilig en beschermd voelen.'

Het onderzoek wordt de komende periode uitgevoerd door het onafhankelijke bureau Q-Consult Zorg. Het onderzoek bestaat in grote lijnen uit drie onderdelen:

- een verkenning door middel van dossier-onderzoek en afstemmende gesprekken met VWS, IGJ, meldpunt en medezeggenschap Fokus
- een enquête via een digitale vragenlijst onder cliënten en medewerkers met direct cliëntcontact van Fokus
- verdieping door verdiepende interviews op verschillende Fokusprojecten.

Het onderzoeksrapport is naar verwachting eind september gereed.

Alle cliënten en medewerkers ontvangen over dit onderzoek per mail ook een aparte brief. Uiteraard gaan we vertrouwelijk om met jouw gegevens en houden ons daarbij aan de geldende wetgeving rondom privacy. Je ontvangt de uitnodiging voor de enquête binnenkort via Fokus of Q-Consult Zorg. Jouw antwoorden worden vertrouwelijk en anoniem door Q-Consult Zorg verwerkt. Zij garanderen ook de anonimiteit van alle deelnemers.

Fokus staat op het standpunt dat er altijd ruimte is om te leren en te verbeteren. We zien dit onderzoek ook als een bijdrage daaraan. We roepen daarom alle cliënten en medewerkers van harte op om mee te werken aan het onderzoek. Het geeft je de kans om te laten weten wat volgens jou anders en beter zou kunnen, maar ook wat er juist wel goed gaat en onveranderd zou moeten blijven. We willen iedereen alvast bedanken voor het bijdragen aan het onderzoek en de kans om zo van elkaar te leren en de samenwerking te versterken en verbeteren.

Jaarverslag 2024 gepubliceerd

Het jaarverslag en de jaarrekening van Fokus over 2024 is gepubliceerd. je kunt het doorklikbare pdf-bestand op [de website fokus.nl](https://de.website.fokus.nl) vinden.



Bemiddelaar beschikbaar voor bijzondere situaties

Na de signalen die vorig najaar naar buiten kwamen dat sommige cliënten het soms lastig vinden onvrede of ongenoegen met ons te delen, hebben we verschillende maatregelen genomen. We willen namelijk graag een veilige en fijne omgeving bieden waarin cliënten en medewerkers zich prettig voelen. Dat moeten we samen doen. We hebben in die periode u als cliënt opgeroepen eventuele onvrede toch met Fokus zelf te delen en - als dat lastiger zou zijn - de officiële en onafhankelijke klachtenregeling te volgen. Om dat goed mogelijk te maken hebben we de capaciteit van de externe klachtenfunctionaris vergroot. Een tweede actie die we hebben gerealiseerd is de mogelijkheid bieden om een externe en onafhankelijke cliënt-vertrouwenspersoon te benaderen.

Ook het onderzoek - zie hier boven - komt voort uit die signalen. Het moet ons helpen alles goed in beeld te krijgen, zodat we er van kunnen leren en kunnen verbeteren.

Een extra mogelijkheid die we nu ook willen aanbieden is de inzet van een bemiddelaar. Dat is bedoeld voor die situaties waarin er geen of nauwelijks nog sprake is van (mogelijkheid tot) communicatie tussen cliënt en Fokus. Met wederzijdse instemming kan dan de onafhankelijke bemiddelaar worden ingeschakeld. Hiervoor hebben we afspraken gemaakt met bemiddelaar Jolanda van der Veer. Hopelijk helpt ons samen weer een stap de goede kant op.



Nieuwe directeurs ADL-assistentie versterken Fokus

We zijn verheugd dat binnenkort drie nieuwe directeurs ADL-assistentie Fokus komen versterken. Daarmee zijn de vacatures volledig ingevuld. Elke directeur krijgt een eigen regio waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Erwin Spaans is op 1 juli gestart, terwijl Rody Fokke en

Patrick Heimans per 1 september beginnen. Ze zullen zich op een later moment nader voorstellen. Zij en wij kijken uit naar een goede samenwerking met cliënten. Op de foto's van links naar rechts Erwin, Rody en Patrick.



Arboregels vertaald naar praktijkrichtlijn voor fysieke belasting

Als cliënt van Fokus heb je de regie en bepaal je ook hoe de assistentie wordt verleend. Tegelijkertijd heeft Fokus ook te maken met de gezondheid van de ADL-assistenten. Een gezonde ADL'er is uiteraard ook in het belang van de cliënt. Samen kunnen we ervoor zorgen dat ADL'ers gezond blijven, zodat ze de assistentie aan jou als cliënt kunnen blijven verlenen! Dat kunnen we onder andere doen door goede werkomstandigheden te creëren en door de geldende arboregels te volgen.

Arboregels gelden voor iedereen in Nederland en dus ook voor mensen in de zorg. Dat zijn wettelijke bepalingen waaraan iedereen zich moet houden. Het is niet altijd zo gemakkelijk om te weten hoe zwaar je bijvoorbeeld mag tillen in de zorg. De arboregels zijn daarom 'vertaald' voor de zorg in de zogenoemde praktijkrichtlijnen fysieke belasting. Check ze hier: [Praktijkrichtlijnen - Overzicht - Gezond en Zeker](#).

Het is prettig als het voor iedereen duidelijk is wat deze richtlijnen inhouden. Dat draagt bij aan een goede samenwerking tussen cliënten en ADL-assistenten. In een artikel op fokus.nl lichten we de praktijkrichtlijn daarom nader toe. [Klik daarvoor hier](#).

Pilot nieuw alarm-intercomsysteem gestart

In Elst Westeraam en Houten Centrum zijn, als eerste van de vier startprojecten, in de maanden mei en juni alle Fokuswoningen omgezet naar het nieuwe alarm-intercomsysteem van CLB. Deze nieuwe oplossing is samen met cliënten, ADL-assistenten en managers tot stand gekomen. In de pilotfase merken we dat iedereen moet wennen aan het systeem. Ook ontstonden enkele meestal snel op te lossen technische onvolkomenheden. Eén van de issues die we tegen kwamen was het registreren van de dienstverlening in ARA. Hiervoor zijn nu enkele voorzorgsmaatregelen genomen en is extra controle ingebouwd. Over het algemeen genomen verloopt de pilot goed en naar verwachting.

Assistentieoproepen kunnen in de nieuwe situatie nog gewoon via een intercom met spreek-luisterverbinding gedaan worden. De vernieuwing zit in een draadloze handset waarmee dit in veel gevallen handiger kan. Verder is het mogelijk om bij de oproep gelijk onderscheid te maken in een gewone oproep of een toiletoproep. Daarnaast is voor cliënten een app op de eigen telefoon beschikbaar, waarmee je nog meer mogelijkheden krijgt (tot en met spraak-gestuurde oproepen aan toe). Voor wie dat wil is er ook een app beschikbaar die het mogelijk maakt om naast de spreek/luister-verbinding met de (centrale) voordeur ook een beeldverbinding toe te voegen.

Medewerkers van Fokus krijgen de beschikking over een smartphone die meer informatie geeft waar welke collega op dat moment is. Zij kunnen ook zien welke oproepen er nog open staan en kunnen ook onderweg oproepen aannemen. De gangpost in de Fokuswoning voor in/uitloggen is verdwenen en heeft plaatsgemaakt voor het scannen van een NFC-chip. Bij noodoproepen kunnen met deze smartphone ook de voordeuren van de Fokuswoningen geopend worden. Algemene toegangsdeuren en de voordeur van de ADL-eenheid kun je ook met deze smartphone openen, waardoor het gedoe met sleutelbossen alleen nog nodig is bij stroomuitval.

Om een indruk te krijgen hieronder wat plaatjes van de producten die hierbij gebruikt worden. Het zijn voorbeelden. Voor Fokus wordt soms een iets andere lay-out gebruikt.

In de woning



2 CareHubs



Draadloze handset



Hals/
polszender



Trekkoord



Call4careApp



Draadloze
inputmodule
(vervanger INKA)



NFC Tag voor de ADL-Assistent
“begin werkzaamheden”

Luisterend oor nodig? Denk aan de cliënt-vertrouwenspersoon

Zoals we al eerder schreven, hebben we sinds februari de mogelijkheid beschikbaar contact te zoeken met de externe cliënt-vertrouwenspersonen! Fokus vindt een veilige woon- en leefomgeving voor cliënten namelijk heel belangrijk. Soms is het daarbij voor een cliënt prettig om met iemand van buiten de organisatie te kunnen praten over zaken waar ze tegenaan lopen. Daarvoor zijn dus met ingang van februari 2025 twee externe cliëntvertrouwenspersonen beschikbaar voor cliënten van Fokus. Zij zijn er voor cliënten om een luisterend oor te bieden en cliënten waar gewenst bij te staan in gesprekken.

De cliëntvertrouwenspersonen zijn in dienst van het Landelijk Steunpunt (mede) zeggenschap (LSR) en werken volledig onafhankelijk van Fokus. Alles wat een cliënt ze vertelt is bovendien vertrouwelijk. Vanuit LSR zijn Marit van Ewijk en Peter van Muijen als cliëntvertrouwenspersonen voor Fokuscliënten aangesteld.

[Klik hier voor informatie.](#)

Alle cliënten- informatie te vinden op cliëntenpagina website

In december ook een nieuwe website in gebruik genomen: fokus.nl. Onder de knop '[voor cliënten](#)' kun je daar alle voor cliënten belangrijke info vinden, zoals nieuwsberichten, belangrijke documenten, de klachtenregeling et cetera.

Het onderdeel '[voor cliënten](#)' op de [website](#) vervangt het oude extranet en is zonder inlog beschikbaar. [Klik hier](#).



Alleen samen kun je het alleen.



Fokus

Er is ook een [online versie](#) van deze nieuwsbrief, voor als u deze e-mail niet goed kunt lezen.

Deze nieuwsbrief niet meer ontvangen? [Afmelden](#)