

Nieuwsbrief Infokus



Nieuwsbrief Infokus is de nieuwsbrief voor cliënten van Fokus en verschijnt minimaal viermaal per jaar. Dit is een extra uitgave over de uitkomsten van het onafhankelijk onderzoek door Q-Consult. Nummer 5, 13 november 2025.

De afgelopen periode heeft Q-Consult een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar Fokus. Onderstaand vertellen we je kort over de aanleiding van het onderzoek en de uitkomsten ervan. Ook vertellen we wat wij van de uitkomsten vinden en wat we ermee gaan doen.

Waarom een onderzoek?

Het afgelopen jaar kwamen er meldingen binnen over mogelijke sociale onveiligheid binnen Fokus. Mede op verzoek van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is er daarom in de zomer van 2025 een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door Q-Consult. Dit onderzoek richtte zich op sociale veiligheid, communicatie en bejegening, bekeken vanuit zowel het perspectief van cliënten als van medewerkers. Onlangs heeft Q-Consult het onderzoek afgerond. Onderstaand geven we kort aan wat de belangrijkste resultaten zijn, hoe we hier als Fokus tegen aankijken en wat we met de uitkomsten van het onderzoek gaan doen. We willen iedereen die aan het onderzoek heeft meegewerkt daarvoor allereerst hartelijk bedanken!

Wat zijn de resultaten van het onderzoek?

De vragenlijst van het onderzoek is door 33% van de cliënten en 28% van de medewerkers ingevuld. Daarnaast hebben de onderzoekers negen locaties bezocht. Enkele uitkomsten:

- 41% van de cliënten die de vragenlijst heeft ingevuld, heeft ooit een vorm van grensoverschrijdend gedrag ervaren. De meest genoemde voorbeelden gaan over: gevoel van machtsmisbruik, onbeschofte communicatie, structurele nalatigheid, vernedering en geen gehoor bij klachten.
- 42% van de medewerkers die de vragenlijst heeft ingevuld heeft ooit een vorm van grensoverschrijdend gedrag ervaren. Hierbij zijn de meest genoemde voorbeelden: gevoel van onveiligheid door agressie, gebrek aan steun, discriminatie, overbelasting door selectieve oproepen en gebrek aan respect.
- In het algemeen kan worden gezegd dat de ervaringen van medewerkers en cliënten aansluiten bij wat breder in de zorgsector speelt: meldingen van sociale onveiligheid nemen ook landelijk toe (en niet alleen bij Fokus).
- Het principe van eigen regie bij de cliënt wordt breed gewaardeerd, maar staat onder druk door personeelstekorten en een gevoel van beperkte inspraak.
- Een goede relatie tussen cliënt en medewerker vraagt om zorgvuldige communicatie en bejegening. Verschillen tussen vaste krachten en ZZP'ers zorgen hierbij voor wisselende ervaringen.
- De cultuur binnen Fokus verschilt sterk per locatie. Open dialoog en zichtbare leiding zijn nodig, maar nu niet overal aanwezig.
- Cliënten en medewerkers ervaren het management als weinig zichtbaar en moeilijk benaderbaar. Actieve en betrokken leiders zijn nodig om de verbinding te herstellen.
- De ervaringen met teamleiders zijn positief. Het lokaal aanwezig en zichtbaar zijn van een leidinggevende wordt gewaardeerd. Wel ervaren cliënten nog teveel afstand tot de teamleider.
- De kwaliteit van ADL-assistentie wordt door cliënten wisselend ervaren. Zorgen over kwaliteit liggen vooral bij ZZP'ers en uitzendkrachten. Coaches en verpleegkundigen bieden met hun specialistische blik en advies een waardevolle aanvulling.
- Medewerkers voelen zich bekwaam, maar maken zich zorgen over deskundigheid van tijdelijke collega's. Investeren in deskundigheid (bijvoorbeeld EVA-handelingen en taalvaardigheid) en ethische reflectie zijn noodzakelijk.

- Samenwerking binnen vaste teams verloopt overwegend goed. Verschillen tussen locaties zijn wel groot. Continuïteit (voldoende, vaste medewerkers) en teamontwikkeling versterken de samenwerking.

- De organisatorische ondersteuning wordt redelijk gewaardeerd, maar Fokus als organisatie voelt voor medewerkers vaak afstandelijk. Zichtbare waardering en betrokkenheid vanuit de organisatie zijn nodig om de verbinding te herstellen.

- Cliënten en medewerkers weten waar ze met klachten terecht kunnen, maar hun vertrouwen in afhandeling van klachten en meldingen is laag.

- Thema's als leiderschap, professionaliteit, samenwerking en klachtenprocedures bieden aanknopingspunten voor verbetering.

[Klik hier voor het onderzoeksrapport van Q-Consult.](#)

Wat vinden we als Fokus van de uitkomsten en hoe gaan we verder?

Het onderzoek laat zien dat het Fokusconcept voor veel van onze cliënten goed werkt en bijdraagt aan een zo vrij en gewoon mogelijk leven. Tegelijk laat het zien dat er helaas soms ook sprake is van een gevoel van sociale onveiligheid binnen onze organisatie. Gelukkig biedt het onderzoeksrapport ons veel houvast om hieraan te werken. Dat geeft vertrouwen om tot verbetering te kunnen komen. Het onderzoek laat ook zien dat Fokus zich beter moet aanpassen aan maatschappelijke ontwikkelingen in zorg, welzijn, wonen en werk die voor onze cliënten van groot belang zijn. Ook dat pakken we aan, samen met cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners. Kortom: de komende tijd gaan we aan de slag met het verbeteren van onze dienstverlening en werkomstandigheden en geven we richting aan de doorontwikkeling van Fokus, geholpen door dit onderzoek.

Het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt, past bij het beeld dat we breder in de zorgsector zien. Het onderzoeksrapport biedt goede aanknopingspunten die we benutten om onze dienstverlening te verbeteren. Deze punten liggen deels in het verlengde van de maatregelen die we al eerder namen, zoals het terugdraaien van de zelforganisatie door het aanstellen van teamleiders, het terugbrengen van het aantal Fokusprojecten per manager, de inzet van coaches en het beschikbaar stellen van een externe cliënt-vertrouwenspersoon. We zijn blij dat onder andere het aanstellen van teamleiders en de inzet van coaches in het onderzoek als positief worden beoordeeld. Ook daarmee kunnen we als organisatie doorontwikkelen.

We gaan kritisch kijken naar de koers en strategie voor de toekomst. Op welke manier kunnen we het beste bijdragen aan een zo gewoon en vrij mogelijk leven voor mensen met een fysieke beperking? Hoe kunnen we dat - met alle veranderingen in de samenleving - het beste organiseren? Daarnaast kijken we hoe locaties waar sprake is van minder stabiliteit extra kunnen worden ondersteund. Dat doen we in dialoog met cliënten en medewerkers. Om ervoor te zorgen dat cliënten zich meer gehoord en gezien voelen, kijken we ook naar de manier waarop de wettelijke klachtenregeling nog beter kan worden uitgevoerd.

Kortom: we gaan aan de slag!

Alleen samen kun je het alleen.



[Online weergeven](#) | [Afmelden](#)