



Red mijn Zorg

Hulp en advies bij zorguitval

Postadres Ruys de Beerenbrouckweg 97
Dordrecht 3317 LK

Website redmijnzorg.nl

E-mail info@redmijnzorg.nl

Analyse klachtendossier Fokus

Versie: 2025.07

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
Meldingen verdeeld over categorieën	4
Overzicht klachten per categorie	8
Meldingen verdeeld over projecten.....	9

Inleiding

Het Meldpunt Misstanden Stichting Fokus is in augustus 2024 opgestart vanuit het initiatief van enkele (ex)cliënten, en vanaf dat moment begonnen met het verzamelen van diverse meldingen van (ex)cliënten en (ex)medewerkers over de verschillende misstanden die zij ondervinden of hebben ondervonden bij Stichting Fokus Exploitatie. Sinds 13 maart 2025 is het meldpunt onderdeel van Stichting Red mijn Zorg.

Het doel van het meldpunt is voornamelijk de eigen regie weer bij de cliënten te leggen en zeker niet om Fokus kapot te maken, waar de groep tevreden cliënten en medewerkers bang voor zijn. Daarom is het belangrijk om de machtspositie van Fokus weg te nemen, zodat deze niet meer ingezet kan worden als pressiemiddel om cliënten monddood te maken. We willen dit bewerkstelligen dooronderstaande acties of mogelijkheden te bieden.

1. Het uitvoeren van een grootschalig onafhankelijk onderzoek
2. Een onafhankelijke klachtenprocedure in het leven roepen
3. Duidelijke kaders voor het inwerken en opleiden van medewerkers opstellen en bewaken
4. Cliënten een prominente rol laten spelen in het aannamebeleid
5. Bekwame en ervaren medewerkers binnenboord houden i.p.v. weggagen
6. De minimale eisen aan medewerkers opschalen naar de geboden zorgvragen in de praktijk
7. Het eenzijdig opzeggen van de dienstverlening of het wijzigen van afspraken of de algemene voorwaarden moet verboden worden
8. Cliënten waarvoor Fokus de zorg niet kan waarborgen of leveren, de mogelijkheid bieden om de zorg te combineren met een eigen team voor deze specifieke zorg
9. De ontkoppeling van wonen en zorg mogelijk maken
10. De afstoting van een heel project moet een optie zijn als men gezamenlijk de zorg wil regelen

Op deze manier krijgt de cliënt meer handvatten om de eigen regie te voeren en daarmee meer keuzevrijheid.

Voor een beknopt overzicht van de meldingen die tot nu toe zijn gedocumenteerd, is deze analyse tot stand gebracht.

Meldingen verdeeld over categorieën

De diverse ontvangen meldingen zijn in dit overzicht verdeeld over verschillende categorieën. Hierbij dient opgemerkt te worden dat een melding ook in meerdere categorieën opgenomen kan worden. Deze categorieën zijn als volgt opgenomen:

(dreigen met) een zorgstop en/of huisuitzetting

Er is hier sprake van bedreiging naar een cliënt of een daadwerkelijke actie waarin een abrupte beëindiging van de zorg vanuit Fokus plaatsvindt, met huisuitzetting tot gevolg. Deze actie wordt toegepast bij overduidelijke kritiek vanuit de cliënt, of wanneer Fokus niet kan zorgdragen voor een complexere zorgvraag.

Continu vreemden aan het bed

Door grootschalige ziekteverzuim en verloop medewerkers worden cliënten geconfronteerd met continu nieuwe gezichten die vaak niet zijn voorgesteld of ingewerkt.

Dreigende/ dwingende manier van communicatie

In deze gevallen wordt communicatie vanuit Fokus (teamleiders, management, directie enz.) gevoerd met een dreigende of dwingende taal, in plaats van constructief taalgebruik. Dit is een van de eerste methoden waarmee getracht wordt om “problematische” en kritieke cliënten het zwijgen op te leggen.

Geen bevoegde medewerkers voor voorbehouden handelingen

Er zijn situaties waarbij een cliënt een zorgvraag heeft die onder “voorbehouden handelingen” valt. Zorgmedewerkers dienen hiervoor geschoold te zijn, of afgetoetst d.m.v. een handelingschema. In dit geval zijn er momenten wanneer geen bevoegde zorgmedewerkers aanwezig zijn. Cliënten krijgen hierdoor niet hun benodigde zorg of worden door onbevoegde medewerkers uitgevoerd, wat in beide gevallen kan leiden tot levensgevaarlijke situaties.

Geen controle VOG van medewerkers

Alle medewerkers zijn verplicht om een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) in te dienen om te garanderen dat zij niet in aanraking met Justitie zijn geweest. In deze situatie wordt het aanleveren van een VOG niet gehandhaafd.

Geen eigen regie

In het originele Fokusconcept staat eigen regie centraal. Op het moment van schrijven definieert Fokus eigen regie als volgt: *“Wij verlenen assistentie bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zoals aan- en uitkleden, toiletgang en eenvoudige verpleegtechnische handelingen. De cliënt bepaalt wanneer, waarbij en hoe. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Zo houdt de cliënt zelf de regie over zijn leven!”*

Bij deze gevallen gebeurt dit absoluut niet, en is er sprake van een inbreuk in deze eigen regie. Hierbij worden bepaalde primaire zorgvragen afgewezen, kunnen cliënten slechts op vaste tijden oproepen of zijn afspraken niet mogelijk.

Geen oproepmogelijkheden

In deze situatie kan een cliënt geen oproepen plaatsen of alarmeren vanwege technische problemen of door geen aanwezige medewerkers. Hierdoor kunnen levensgevaarlijke situaties ontstaan.

Afschaffing voorkeursbeleid

In het algemeen mag een cliënt geen medewerkers weigeren, wat in principe ook verwacht mag worden in de hedendaagse samenleving. Er zijn echter situaties waarbij dit juist wel verzocht kan worden. Een vrouwelijke cliënt die een traumatische gebeurtenis met een man heeft meegemaakt, zou ernstige problematiek kunnen ondervinden wanneer er slechts mannelijke zorgmedewerkers beschikbaar zijn. In deze situatie worden deze verzoeken genegeerd.

Hogere werkdruk en ziekteverzuim

In dit geval is er sprake van een hogere werkdruk met eventueel ziekteverzuim tot gevolg. Het betreft hier structurele problemen i.p.v. een losstaand incident. Dit wordt meestal veroorzaakt door problemen met personeelsplanning.

Lange wachttijden

Bij het plaatsten van een oproep voor assistentie, zal doorgaans een medewerker zo snel mogelijk naar de cliënt gaan. Oproepen voor toiletbeurten zouden doorgaans binnen 15 minuten gehonoreerd moeten worden en alarmoproepen per direct. In dit geval worden gemiddelde wachttijden extreem overschreden. Een veel voorkomende klacht zijn lange wachttijden van toiletbeurten, soms uren in plaats van 15 minuten.

Machtsmisbruik door sancties

Cliënten zijn om te leven afhankelijk van de zorg door Fokus. In deze situatie dreigt Fokus met strafmaatregelen of een tijdelijke/volledige beëindiging van de zorg in het geval van een conflict of meningsverschil. Dit met als doel om de cliënt "terug in het gareel" te krijgen. Fokus misbruikt hier haar macht als zorgaanbieder, de cliënt komt in de problemen en kiest vaak noodgedwongen het hazenpad.

Niet-functionerende manager

Dit zijn gevallen waarbij een manager niet reageert op contactverzoeken, een passieve houding aanneemt of zelf ongewenst gedrag vertoont naar een cliënt of medewerker.

Onbekwame medewerkers / uitzendkrachten

Hier is er sprake van medewerkers die niet in staat zijn om de primaire zorg te leveren door niet met aanwijzingen te kunnen omgaan, of uitzendkrachten die beperkt zijn in hun vermogen om zorg te leveren of zelfs de eigen regie van cliënten negeren.

Geen opvolging ongewenst gedrag

Er zijn situaties bekend van ongewenste bejegening of zelfs (seksueel) overschrijdend gedrag door medewerkers. Dit is op zich al zeer ernstig, maar is helaas niet te voorkomen. In deze situaties worden deze meldingen niet of nauwelijks opgevolgd. In sommige gevallen worden deze medewerkers zelfs verplaatst naar een ander project i.p.v. ontslag.

Onnodig gebruik noodplan

Tijdens de COVID pandemie werden verschillende beleidsmaatregelen toegepast om besmetting binnen de projecten zoveel mogelijk te beperken. Hierbij werd ook een quarantainebeleid toegepast, conform de richtlijnen van de overheid. Het gevolg was ernstige onderbezetting van medewerkers. Hiervoor werd destijds een noodplan opgesteld binnen de Fokusprojecten, om de continuïteit van de zorgverlening te waarborgen. Hierdoor werden bepaalde zorgvragen niet uitgevoerd en waren vaste zorgafspraken vaak onmogelijk. Hedendaags wordt dit noodplan nog steeds onnodig uitgevoerd als gevolg van slecht management.

Opdringen eigen risico

In dit geval kan/wil Fokus niet zorgdragen voor tijdsgebonden kritieke zorg zoals beademingszorg, en probeert ondanks haar zorgplicht het risico bij de cliënt neer te leggen met een eigen risicoverklaring. Hierdoor wil het zich vrijwaren van alle risico's, inclusief het overlijden van een cliënt door niet adequaat te handelen.

Partijdigheid klachtenfunctionaris

In het geval van klachten moet een cliënt in staat zijn om deze in alle vertrouwen neer te leggen bij een klachtenfunctionaris, die het onpartijdig in behandeling dient te nemen. Fokus verwijst regelmatig naar hun onafhankelijke klachtenprocedure. In dit geval kiest een klachtenfunctionaris alsnog direct partij voor Fokus, in plaats van een objectieve houding zoals dit gebruikelijk dient te zijn.

Pesterijen

Onder deze categorie vallen pesterijen en andere opzettelijke verhinderingen vanuit Fokus. Voorbeelden hiervan zijn opzettelijk langere wachttijden voor een cliënt of het verspreiden van roddels en andere onwaarheden intern.

Privacy schending

Het uitvoeren van assistentie bij een cliënt, het invullen van beoordelingsformulieren of het bespreken van het cliëntendossier zijn privacygevoelig. De cliënt moet kunnen verwachten dat deze zaken tussen zichzelf en de ander blijft, en dat dit niet gedeeld wordt met derden zonder toestemming. In dit geval wordt de privacy geschonden door het delen van die informatie met andere medewerkers.

Slechte communicatie

In deze situatie zorgen communicatieproblemen, zowel mondeling als in geschrifte, voor onduidelijkheden tussen de cliënt, de medewerkers en het management. Het gevolg zijn frustraties tussen de partijen.

Slechte hygiëne

Hier worden meldingen beschreven die te maken hebben met de hygiëne tijdens de assistentie. Het hygiënebeleid van Fokus wordt daar slecht of helemaal niet nageleefd. Ook ontbreekt elke vorm van handhaving.

Slechte inwerkprocedure

Nieuwe medewerkers zouden normaliter voorgesteld moeten worden en ook ingewerkt bij de cliënten. Omdat de doelgroep voor personeelswerving vooral geen achtergrond heeft in de zorg, is het inwerken cruciaal. Desondanks dat de zorg op aanwijzing verloopt, is kennis over het gebruik van de hulpmiddelen en het aftoetsen van EVA-handelingen noodzakelijk. In dit geval vindt dit niet of nauwelijks plaats.

Valse beloftes, leugens

Van een zorgaanbieder mag men verwachten dat zij duidelijk zijn in wat wel en niet mogelijk is. In dit geval worden beloftes gemaakt door Fokus die zij niet (kunnen) nakomen. Hieronder vallen ook leugens met als poging om gemaakte afspraken niet te hoeven nakomen.

Valse meldingen ongewenst gedrag

Deze categorie bevat situaties waarbij een manager ten onrechte een melding maakt van ongewenst gedrag naar een cliënt, of medewerkers onder druk zet om zelf een melding te maken. Deze tactiek wordt veelal toegepast om een kritieke cliënt te censureren.

(Seksueel) overschrijdend gedrag

In dit geval is er sprake van (seksueel) overschrijdend gedrag. Dit kan hebben plaatsgevonden tussen een medewerker en een cliënt, tussen medewerkers of in andere samenstellingen

Mishandeling

In deze situatie is er sprake van mishandeling, waarbij sprake is van lichamelijke schade en eventueel zelfs een ziekenhuisopname tot gevolg.

Onrechtmatig betreden woning

In dit geval wordt de woning onrechtmatig betreden, er is in deze situatie dus geen alarmoproep gemaakt.

Overzicht klachten per categorie

Zie onderstaand de ontvangen meldingen per categorie tot op heden, aflopend gesorteerd op basis van het aantal meldingen.

Categorie	Aantal meldingen
Niet-functionerende manager	45
Dreigende / dwingende manier van communicatie	36
Slechte communicatie	35
Onbekwame medewerkers / uitzendkrachten	34
Geen bevoegde medewerkers voor voorbehouden handelingen	31
Valse beloftes, leugens	30
Geen eigen regie	27
Lange wachttijden	25
Machtsmisbruik door sancties	23
Hogere werkdruk en ziekteverzuim	22
Slechte inwerkprocedure	21
(Dreigen met) een zorgstop en/of huisuitzetting	20
Continu vreemden aan bed	19
(Seksueel) overschrijdend gedrag	16
Geen opvolging ongewenst gedrag	13
Slechte hygiëne	13
Partijdigheid klachtenfunctionaris	12
Valse meldingen ongewenst gedrag	12
Geen omroepmogelijkheden	11
Pesterijen	9
Afschaffing voorkeursbeleid	8
Mishandeling	8
Privacyschending	8
Geen controle VOG van medewerkers	5
Onrechtmatig betreden woning	5
Opdringen eigen risico	5
Onnodig gebruik noodplan	3

Zoals te zien in bovenstaande tabel, bestaat de top 5 uit de volgende categorieën:

- Niet-functionerende manager
- Dreigende / dwingende manier van communicatie
- Slechte communicatie
- Onbekwame medewerkers / uitzendkrachten
- Geen bevoegde medewerkers voor voorbehouden handelingen

Meldingen verdeeld over projecten

De diverse ontvangen meldingen tot nu toe zijn in dit overzicht verdeeld over de verschillende projecten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er ook anonieme meldingen zijn ontvangen. Uiteraard kunnen wij die niet toewijzen aan een project. Voor de leesbaarheid zijn steden met meerdere projecten samengevoegd tot 1 stad.

Project	Aantal klachten
Onbekend / anoniem	31
s-Gravenzande	0
Alkmaar	1
Almere	0
Alphen aan den Rijn	0
Amersfoort	2
Amstelveen	0
Amsterdam	2
Apeldoorn	0
Arnhem	6
Assen	0
Barendrecht	0
Bergen op Zoom	0
Breda	5
Brunssum	1
Capelle aan den IJssel	0
Den Bosch	0
Den Haag	0
Deventer	0
Doetinchem	0
Dordrecht	2
Ede	1
Eindhoven	5
Elst	1
Emmeloord	0
Enschede	1
Gouda	1
Groesbeek	0
Groningen	2
Haarlem	1
Harderwijk	1
Heerenveen	1
Helmond	0
Hengelo	2

Analyse klachtendossier 2025.07

Houten	1
Ijsselstein	3
Kerkrade	1
Leeuwarden	0
Leiden	0
Maastricht	12
Middelburg	2
Nieuwegein	1
Nijmegen	8
Oosterhout	1
Oss	2
Pijnacker-Nootdorp	0
Purmerend	0
Roermond	1
Roosendaal	0
Rotterdam	1
Schiedam	1
Schijndel	0
Schipluiden	0
Sittard	0
Spijkenisse	1
Tiel	0
Tilburg	2
Uden	3
Utrecht	1
Velsen	1
Venlo	0
Vlaardingen	0
Waalwijk	1
Zaandam	0
Zoetermeer	1
Zwolle	2
Totaal	110

Op onderstaande afbeelding staan alle gemeenten met Fokusprojecten afgebeeld. Steden in rood gemarkeerd bevatten projecten die benoemd zijn in de ontvangen meldingen.



Gemeenten met een of meerdere Fokusprojecten

Rood: bevat projecten met problemen

Groen: bevat uitsluitend projecten zonder problemen of waarbij dit onbekend is

Zoals te zien in bovenstaande afbeelding is er geen sprake van een gelokaliseerd probleem. De meldingen zijn gemaakt vanuit diverse projecten door het land.

Hierbij dient tevens te worden vermeld dat ongeveer 28,2% van de meldingen anoniem zijn, en daar geen project aan gekoppeld kan worden. Er zijn een of meerdere Fokusprojecten aanwezig in 65 gemeenten. De niet-anonieme meldingen (71,8%) zijn afkomstig uit 33 gemeenten. Dat is 50,77% van alle gemeenten met een Fokusproject. Van de 98 Fokusprojecten hebben wij op basis van de niet-anonieme meldingen problemen vastgesteld in 42 projecten. Dat is 42.86%, oftewel 2 van de 5 projecten in Nederland.