



# JAARVERSLAG 2018



# INHOUD

MANIFEST	3
VOORWOORD	5
WERKTERREIN	6
JAAR IN BEELD	8
DOKTERS VANDE WERELD IN NEDERLAND	10
DOKTERS VAN DE WERELD INTERNATIONAAL	22
DOKTERS VAN DE WERELD INTERNE ORGANISATIE	28
FINANCIEEL BELEID	36
TOEZICHT BESTEDING VERANTWOORDING	40

# MANIFEST



Deze wereld heeft dokters nodig, Dokters van de Wereld. Het is een tijd om op te staan. Om in beweging te komen. Jij, ik, wij allemaal. Om te ontdekken hoeveel kracht en energie er in ons samen zit, en hoe goed dat voelt. Een tijd voor mensen die recht willen doen door dwars te liggen.

Die betekenis willen geven aan hun talent en zichzelf durven te organiseren. Omdat het moet. Omdat het kan. We zien een tendens waarin zorg niet langer is weggelegd voor armen of onderverzekerden. Waar het een privilege dreigt te worden en geld of inkomen bepaalt wie zorg krijgt en wie niet. Een onacceptabele tweedeling in onze samenleving.

Als zorgverlener geloven we dat hoogst haalbare professionele zorg een belangrijk streven is in ons werk waarin gelijkwaardigheid de basis vormt. Wij keren niemand onze rug toe, houden vast aan onze medische eed en als mens aan onze waarden. Sluit je aan bij een vrijwilligersorganisatie die hiervoor kiest.

Wij zijn Dokters van de Wereld, de Nederlandse tak van het Médecins du Monde-netwerk. Eind jaren zeventig geboren uit empathie, gevoed door solidariteit en groot geworden met strijd lust als brandstof.

Een hechte groep zorgprofessionals in meer dan vijftig landen verbonden aan een gezamenlijke missie; recht op gezondheid en toegang tot de zorg voor iedereen. Echt iedereen want uitsluiting en discriminatie accepteren wij pertinent niet. Zorg is er voor ons maar op één manier: onvoorwaardelijk.

We zijn strijdbare aanpakkers en komen op voor vergeten en kwetsbare groepen in de samenleving die zich geconfronteerd zien met toegangsproblemen tot zorg in zowel binnen-als buitenland. We beginnen met praktische oplossingen: bieden medische hulp, steun en een luisterend oor. Tegelijkertijd werken we aan structurele alternatieven voor de lange termijn.

We getuigen over de misstanden die we zien en treden op als pleitbezorgers, eisen dat overheden hun verplichtingen uit verdragen nakomen en de rechten van de patiënten garanderen. We stoppen pas als het recht op gezondheid en de aanspraak op toegang tot zorg volledig wordt erkend.

Een medische Mensenrechtenorganisatie, dat is misschien wel onze beste omschrijving. Wijst jouw innerlijk kompas in dezelfde richting? Sluit je dan aan!

Dokters van de Wereld biedt je de ruimte om vanuit je eigen talent, ervaring en netwerk deel te worden van de verandering die we voor ogen hebben. Dat kan als vrijwilliger, lid, donateur, actievoerder, ambassadeur of supporter. Word één van ons.

Deze wereld heeft dokters nodig, Dokters van de Wereld.

# VOORWOORD



Voor u ligt ons jaarverslag 2018. We kijken terug op een jaar waarin we veel mensen, die bij Dokters van de Wereld aanklopten, hebben kunnen helpen met adequate zorg, praktische informatie of een goed gesprek. Toch zien we in ons werk een aantal hardnekkige knelpunten terugkeren. Zo blijven we geregeld vastlopen in het doorverwijzen van mensen naar de reguliere zorg als mondzorg, geestelijke gezondheidszorg of abortuszorg.

Maar we willen meer doen dan alleen verschil maken voor de mensen die we op onze spreekuren zien. Structurele verbetering voor de hele groep, daar ligt de uitdaging voor de komende jaren. In 2018 hebben we al een aantal stappen gezet.

We hebben meer geïnvesteerd in het verzamelen van data en inzichten uit onze spreekuren. Onze analyse, inzichten, conclusies en aanbevelingen gebundeld in de publicatie *De deur naar de zorg*. Dit rapport toont goed aan waar de schoen wringt in het zorgstelsel en in de praktijk. Dit hebben we ook goed kunnen gebruiken bij onze pleitbezorging naar beleidsmakers, instellingen en het publiek.

Om onze werkwijze aan te scherpen in het aanpakken van knelpunten in de zorg zijn we gestart met campagnematig werken, waarbij het thema seksuele en reproductieve gezondheid als pilot fungeerde. We zien op onze spreekuren ongedocumenteerde vrouwen die hulp vragen bij een ongewenste zwangerschap. Schrijnend, omdat anticonceptie en abortuszorg vaak financieel buiten hun bereik liggen. Waar Nederland voorop loopt bij het bepleiten van het recht van vrouwen overal in de wereld om zelf te kiezen ('SheDecides') zit anticonceptie niet meer in het basispakket en wordt abortuszorg voor ongedocumenteerde migranten niet vergoed. Alle redenen om toegang tot anticonceptie en abortuszorg op de kaart te zetten en partners, beleidsuitvoerders en politiek te laten bewegen in de richting van structurele oplossingen.

Zo lanceerden we in Amsterdam-Zuidoost het eerste anticonceptie inloopspreekuur, deden we gericht onderzoek naar knelpunten en voerden we de campagne 'Ongewenst zwanger', waaraan meer dan 10.000 mensen, waaronder veel zorgverleners en medische beroepsgroepen, hun steun betuigden.

Het campagnematig werken om knelpunten in de zorg aan te pakken houden we vast. Met dank aan een extra bijdrage van de Nationale Postcode Loterij kunnen we ook de ontoegankelijkheid van mondzorg voor kwetsbare groepen in Nederland op de kaart zetten. In het najaar zijn de voorbereidingen voor dit project gestart. We verwachten dat we in april 2019 de mondzorgkaravaan kunnen lanceren.

Ook internationaal bleven we actief. Chirurgische teams opereerden in Tanzania en Sierra Leone mensen met brandwonden en andere aandoeningen, maar vooral gaven zij hun kennis door aan lokale gezondheidswerkers.



Die versterking van lokale capaciteit is onze bijdrage om te komen tot een betere toegang tot essentiële chirurgische zorg in laag- en middeninkomen landen.

Als Nederlandse tak van Médecins du Monde (MdM) waren we solidair met acties vanuit andere delegaties. In maart trokken we in doktersjassen de straat op om aandacht te vragen voor het geweld tegen hulpverleners en burgers in Syrië en betuigden we steun aan teams van MdM in Palestina, Jemen en Irak.

Een aantal schandalen over seksuele intimidatie bij internationale hulporganisaties was voor MdM aanleiding om de waarborgen binnen de interne organisatie tegen het licht te houden. Nadat we eerder al afspraken over goed bestuur hadden goedgekeurd, zijn verdere afspraken gemaakt over naleving van de internationale gedragscode. Hierin werden we ondersteund door Goede Doelen Nederland en brancheorganisatie Partos.

Hulp bieden, ons uitspreken en werken aan structurele verbetering. Dat is de kern van ons werk. Met leden, vrijwilligers, teamleden en partners zijn we in gesprek gegaan over de wijze waarop we dit de komende jaren beter kunnen doen. De uitkomsten zijn gebundeld in het nieuwe strategisch plan 2019-2021, 'In actie voor het recht op gezondheid'.

De acties in het afgelopen jaren hebben ons goed doen beseffen hoe krachtig een stem en een vuist kunnen zijn. Onze kracht ligt in een sterke achterban en gedreven partners. We zijn hoopvol dat we samen verandering kunnen bewerkstelligen in de strijd voor rechtvaardigheid.

We zien uit naar het nieuwe jaar en blijven werken vanuit een mensenrechtenperspectief. Dus pleiten we niet alleen voor tijdige toegang tot passende gezondheidszorg, maar ook voor verbetering van de structurele voorwaarden voor een goede gezondheid.

Met dit jaarverslag hopen we een goed beeld te geven van onze activiteiten en onze ambitie om daarop te willen voortbouwen.

We bedanken al onze vrijwilligers, medewerkers, donoren en samenwerkingspartners voor hun inzet, steun en het vertrouwen waarmee zij ons werk mogelijk maken.



**Ton Teunissen**  
voorzitter



**Arianne de Jong**  
directeur

# WERKTERREIN



**DOKTERS VAN DE WERELD** is de Nederlandse tak van Médecins du Monde. Wereldwijd strijden wij voor het recht op gezondheid voor iedereen en het verbeteren van de toegang tot gezondheidszorg voor kwetsbare groepen.

## ONZE DROOM

Een wereld waarin ieder mens gelijke kansen heeft op een goede gezondheid en waarin het recht op gezondheid wordt gerespecteerd, gewaarborgd en verwezenlijkt.

## ONZE MISSIE

Dokters van de Wereld is een onafhankelijke, internationale beweging die opkomt voor de toegang tot gezondheidszorg en het recht op gezondheid. Dat doen we door directe hulpverlening te organiseren voor de meest kwetsbare groepen in binnen – en buitenland. Maar vooral streven we naar structurele verbetering voor de groepen voor wie wij ons inzetten en willen hen in staat stellen om zelf hun recht op zorg te claimen.

## EEN MEDISCHE MENSENRECHTENORGANISATIE

Médecins du Monde werd begin jaren tachtig opgericht als een internationaal opererende medische mensenrechtenorganisatie vanuit gedachte care & bearing witness, hulpverleners en getuigen. Een organisatie met een duidelijk mensenrechtenperspectief, die opkomt voor het recht op gezondheid. Die recht op toegang tot passende gezondheidszorg bepleit, maar ook streeft naar het waarborgen van de onderliggende voorwaarden voor een goede gezondheid.

1948	1966	2000
<b>UNIVERSELE VERKLARING VAN DE RECHTEN VAN DE MENS (UVRM)</b>	<b>INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE ECONOMISCHE, SOCIALE EN CULTURELE RECHTEN (IVESCR)</b>	<b>GENERAL COMMENT NO. 14: TOELICHTING RECHT OP GEZONDHEID ZOALS VASTGELEGD IN IVESCR</b>
Art. 25: recht op een levensstandaard, die hoog genoeg is voor gezondheid en welzijn inclusief gezondheidszorg. Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten (IVESCR)	Art. 12: recht op de hoogst haalbare standaard van lichamelijke en geestelijke gezondheid.	Basisprincipes recht op gezondheid: toegang tot tijdige en passende gezondheidszorg en waarborging determinanten van gezondheid

## WAARDEN

In haar werk wordt Dokters van de Wereld gedreven door:

- Sociale rechtvaardigheid: we werken vanuit de overtuiging dat we allen gelijke rechten hebben. Wij geloven dat sociale rechtvaardigheid de basis is voor gelijkwaardige toegang tot gezondheidszorg, respect voor fundamentele rechten en collectieve solidariteit.
- Empowerment: we geloven in de eigen kracht van mensen. We geloven dat mensen in kwetsbare omstandigheden een steun in de rug moeten krijgen om in staat te worden gesteld de touwtjes in eigen handen

te hebben ten aanzien van het verwezenlijken van hun recht op gezondheid. We zetten ons altijd in om bij te dragen aan het veranderen van systemen die de verwezenlijking van dit recht in de weg staan.

- **Activisme & betrokkenheid:** we zijn sociaal bewogen en durven op te staan om ons uit te spreken over knelpunten rond het recht op gezondheid en toegankelijkheid van zorg voor ieder mens, en over schendingen van dit recht.  
We realiseren ons dat we anderen nodig hebben om samen het verschil te maken. Wij zijn ervan overtuigd dat ieder mens het in zich heeft om een bijdrage te leveren aan het verwezenlijken van het recht op gezondheid.
- **Onafhankelijkheid:** we streven naar onafhankelijk van alle macht, of die nu politiek, religieus of financieel is. We zijn onafhankelijk in de keuze van onze programma's en werkwijzen. We streven naar onafhankelijkheid en verkiezen de dialoog met de mensen in de gemeenschappen waar we actief zijn.
- **Balans:** we vinden het van belang dat er een evenwicht is tussen ons werk in eigen land en in het buitenland; tussen het bieden van zorg en het uitspreken over schendingen van het recht op gezondheid; tussen het ondersteunen van kwetsbare groepen en het strijden voor sociale verandering; tussen tot het uiterste gaan en weer opladen.

## **DEEL VAN DE INTERNATIONALE MÉDECINS DU MONDE BEWEGING**

Médecins du Monde internationaal bestaat uit 16 zusterorganisaties wereldwijd. Iedere nationale tak is onafhankelijk, met een eigen vereniging en bestuur en onderschrijft de internationale visie, missie en waarden. Het Médecins du Monde netwerk ziet erop toe dat de internationale afspraken voor goed bestuur (good governance) worden nagekomen.

Gezamenlijk werken we in meer dan 75 landen, voeren we 340 programma's uit en zijn 9300 mensen betrokken bij de uitvoering van ons werk. Zowel binnen projectlanden als op overkoepelende thema's als bijvoorbeeld migratie en gezondheid wordt actief samengewerkt en worden kennis, menskracht en financiële middelen gedeeld.

In Nederland is Dokters van de Wereld sinds 1997 actief. We voeren zelfstandig programma's en campagnes uit. In Nederland bieden we directe hulp en ondersteuning aan ongedocumenteerde migranten, asielzoekers en statushouders met steun van vele (medische) vrijwilligers vanuit inloopspreekuren, zorgbussen, voorlichting en helpdesk. We zijn actief in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Nijmegen.

In het buitenland voeren we het programma Operatie Glimlach uit. Hierin zenden we Nederlandse chirurgische teams uit en bieden we medische hulp aan kinderen en (jong) volwassenen met schisis of brandwondcontracturen. Daarnaast bieden we steun aan internationale hulpverleningsprogramma's uitgevoerd door Médecins du Monde, bijvoorbeeld aan vluchtelingen, slachtoffers van natuurrampen en vrouwen in kwetsbare posities.

# JAAR IN BEELD

## JANUARI

\* Onze Operatie Glimlach-chirurg Matthijs Botman was te gast bij de Wereld Draait Door.



\* Matthijs Botman is plastisch chirurg en arts internationale gezondheidszorg (voorheen tropenarts) bij het VUmc. Bij de Wereld Draait Door vroeg hij met zijn campagne Into the World aandacht voor het feit dat de arts internationale gezondheidszorg wegens bezuinigingen dreigt te verdwijnen.

## FEBRUARI

\* Zoals elk jaar vond het Goed Geld Gala van de Nationale Postcode Loterij plaats, waar 375 miljoen euro wordt geschonken aan goede doelen. Dokters van de Wereld mocht € 500.000,- in ontvangst nemen. Daarnaast ontvingen we die avond een extra projectbijdrage van € 554.000,- voor ons Mondzorg-project 'Kiezen voor elkaar'.



\* Directeur Arianne de Jong was te gast bij RTL 5 uur live, om te vertellen over ons mondzorg project 'Kiezen voor Elkaar'. Met dit project willen we iets doen aan de ontoegankelijkheid van mondzorg voor ongedocumenteerden, dak- en thuislozen en mensen met financiële problemen.

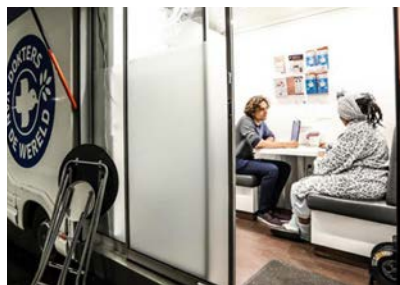
## MAART

\* Met ons internationale netwerk deden we mee met #TARGETS-OF-THE-WORLD. Hiermee vroegen we aandacht voor de inmiddels 7 jaar durende oorlog in Syrië, en het verwoesten van de gezondheidszorg daar. Met het hele kantoor stonden we op 19 maart op de Magere Brug in Amsterdam.



## APRIL

\* Na een redelijk veilig en warm onderkomen te hebben gevonden na een lange winter in de kou, dreigde het OM de We Are Here groep uit het Amsterdamse Rapenburg te zetten. Op basis van een door ons opgestelde brief, waarin wij eisten dat de groep nog een tijd in hun huidige onderkomen kon blijven, wonnen wij dit kort geding.



## MEI

\* Samen met Europe Medicare gaven we gratis tandartsbehandelingen aan ongedocumenteerde migranten. De behandelingen vonden

plaats in een speciale tandartsbus bij ons kantoor in Amsterdam. Dit met een financiële ondersteuning van het Bijlmer Brasa Fonds.



## JUNI

\* Operatie Glimlachmissie in Haydom, Tanzania. Een van de chirurgen die dit keer meeging is Paul van Zuijlen, plastisch chirurg en directeur van het Brandwonden-centrum Beverwijk.



\* 19 juni = Citizen Day. Deze dag doen medewerkers van L'Oreal wereldwijd een dagje vrijwilligerswerk. Dit jaar gingen 14 medewerkers van L'Oreal de Uptrade Challenge van Dokters van de Wereld aan. De opdracht? Ruil een koffiemok om tot iets waardevols. Het behaalde resultaat: Een mooie fiets! De opbrengst ging naar vluchtelingenprojecten van Dokters van de Wereld.

## JULI

\* Dokters van de Wereld start anticonceptiesprekuren in Amsterdam Zuidoost. Doel: voorlichten



over en voorkomen van ongewenste zwangerschappen bij ongedocumenteerde vrouwen. En vrouwen zelf laten beslissen óf ze een kind willen krijgen en wanneer.



\* Samen met onze Franse collega's van Médecins du Monde waren we aanwezig bij de Internationale Aids-conferentie. In 1992 vond dezelfde bijeenkomst ook in onze hoofdstad plaats. Die was destijds op het laatste moment van Boston naar Amsterdam verplaatst, omdat de Verenigde Staten weigerden om mensen met hiv/aids toe te laten.

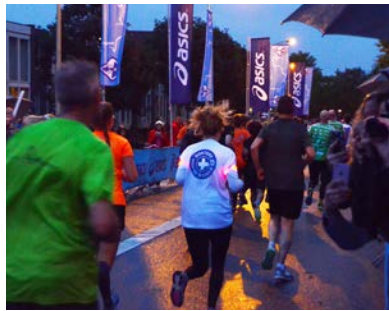
## AUGUSTUS

\* Samen met 11 andere hulporganisaties riepen we staatssecretaris Harbers op zijn hart te laten spreken en Howick en Lily een verblijfsvergunning te verlenen.



## SEPTEMBER

\* Dokters van de Wereld organiseerde een 3-daags seminar over integriteit & security bij NGO's. Dit naar aanleiding van de golf van negatieve publiciteit rondom seksueel wangedrag binnen ontwikkelingsorganisaties. Workshops werden gegeven door trainers van onder andere Governace & Integrity.



\* De Damloop by night was dit jaar een groot succes. Met z'n allen hebben we € 12.216 opgehaald! Het hele bedrag gaat naar ons project Operatie Glimlach.

## OKTOBER

\* Dokter Mukwege wint Nobelprijs voor de Vrede. Sinds 2015 werkt Dokters van de Wereld samen met Dr. Mukwege in Bukavu en coördineren we het Sexual Survivors Project in Panzi Hospital. Dankzij dit partnerschap kunnen maandelijks gemiddeld zo'n 170 slachtoffers van seksueel geweld medische zorg krijgen.



\* Operatie Glimlachmissie naar Haydom, Tanzania. Professor en plastisch chirurg Marco Ritt (VUmc en The Hand Clinic) ging twee weken mee.

## NOVEMBER

\* Ongedocumenteerden behoren vaak tot een risicogroep voor Hiv besmetting maar zijn moeilijk bereikbaar. Daarom trainden wij deze maand onze Zorgbusvrijwilligers in het afnemen van een Hiv sneltest. Een mooie samenwerking met de Aids Healthcare Foundation.

\* Speciaal voor zorgprofessionals, beleidsmedewerkers en andere

deskundigen op het gebied van de gezondheidszorg organiseerden we een expert meeting in samenwerking met Kenniscentrum Rutgers. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder andere wet- en regelgeving omtrent reproductieve gezondheidszorg voor kwetsbaren, zoals ongedocumenteerden.

## DECEMBER

\* Gestart met gratis Hiv testen voor kwetsbare groepen, zoals ongedocumenteerden. Dat is hoognodig. De mensen die wij zien in onze Zorgbus komen vaak uit



gebieden waar Hiv veel voorkomt. Door deze risicogroep te testen kunnen we zo nodig meteen doorverwijzen naar de GGD voor behandeling. Het testen doen we in samenwerking met de Aids Healthcare Foundation.

\* In verschillende steden vond het Dutch Global Health Filmfestival plaats, waarvan Dokters van de Wereld hoofdsponsor was. Ook deden we mee aan een paneldiscussie.



Het Parool kwam langs bij ons spreekuur in de Zorgbus en schreef een mooi artikel over ons werk!

# DOKTERS VAN DE WERELD IN NEDERLAND

Wij komen op voor de meest kwetsbaren. Met onze Zorgbussen en spreekuren bieden we in Amsterdam, Den Haag en Rotterdam individuele hulpverlening aan ongedocumenteerde migranten. In het Zorgcafé in Amsterdam en Nijmegen bieden we hulp aan asielzoekers en statushouders. Ook andere kwetsbare groepen in Nederland ondervinden problemen bij toegang tot zorg, zoals dak- en thuislozen en mensen met een lage sociaaleconomische status, veelal door financiële drempels. Rond bepaalde zorgthema's zoals mondzorg en anticonceptie, komen we voor hen op door middel van pleitbezorging en acties gericht op politiek, beleidsmakers en uitvoerders.

## DIRECTE HULPVERLENEN EN SIGNALEREN ONGEDOCUMENTEERDEN

Ongedocumenteerden mogen zich niet verzekeren en lopen daarom tegen barrières aan. Deze groep is extra kwetsbaar door een instabiele leefsituatie, schrijnende armoede, traumatische ervaringen, voortdurende angst te worden opgepakt, opgesloten en uitgezet, alsook het ontbreken van toekomstperspectief. Dit heeft een negatieve impact op de gezondheid.

Dokters van de Wereld organiseert verschillende interventies om ongedocumenteerde migranten om hen tijdig en adequaat in reguliere zorg onder te brengen, een overzicht van onze interventies en resultaten 2018

INTERVENTIE	WERKTERREIN 2018	BEHAALDE RESULTATEN
Inloopspreekuren zorgbus	Inzet zorgbussen Amsterdam en Den Haag. Wekelijks 7-10 spreekuren	2.800 Consulten
Psychosociale spreekuren PSO	Voortzetten en spreekuren Amsterdam en Rotterdam met uitbreiding naar Den Haag en Wereldhuis Amsterdam	435 consulten
Anticonceptie spreekuren	Lancering pilot spreekuren in Amsterdam Zuid-Oost	20 -50 consulten
Bemiddeling naar mondzorg	Pilot acties mobiele tandarts bus en samenwerking Dentist for Humanity-voorbereiden landelijk project "Kiezen voor Elkaar"	41 mondzorg behandelingen
Voorlichting ongedocumenteerden	Groepsvoorlichting Amsterdam en Den Haag	1.100 migranten
Helpdesk (telefonisch/ mail)	Landelijke helpdesk voor ongedocumenteerden en professionals	1.033 consulten

## 1. DE ZORGBUS

De Zorghussen en teams van (medische) vrijwilligers vormen onze mobiele antennes in het veld. Medische, BIG-geregistreerde vrijwilligers ontmoeten wekelijks ongedocumenteerden op de Zorghus. Tijdens spreekuren bieden zij individuele hulpverlening. Dit gebeurt door middel van triage, voorlichting, vraag gerelateerd zelfzorgadvies, en zo nodig actieve begeleiding naar de reguliere zorg of doorverwijzing naar andere organisaties. Op indicatie geven wij cliënten zelfzorgmiddelen mee, zoals pijnstillers, mondzorgartikelen, condooms en zwangerschapstesten.

De Zorghussen zijn van grote waarde, omdat zo kwetsbare mensen bereikt worden die anders buiten beeld zouden zijn. Met dit directe contact bieden we mensen enerzijds een luisterend oor, hulp en bemiddeling. Anderzijds krijgen we zo de beschikking over data en praktijkinzichten in knelpunten in zorg en in omstandigheden van de mensen die we zien.

Gratis hiv testen op de Zorghus - In het kader van de campagne over seksuele en reproductieve gezondheid zijn we op 1 december 2018, Wereld Aids Dag, in onze Zorghus gestart met gratis hiv-testen. Dit doen we in samenwerking met de AIDS Healthcare Foundation (AHF). Met deze actie hebben we 18 ongedocumenteerde migranten een gratis hiv-test kunnen aanbieden.

## 2. PSYCHOSOCIALE ONDERSTEUNING (PSO)

Veel ongedocumenteerde migranten hebben psychische problemen, maar komen niet voor behandeling in aanmerking of moeten er lang op wachten. Daarom organiseert Dokters van de Wereld sinds 2017 spreekuren voor mensen uit onze doelgroep met psychische klachten. Op de PSO-sprekuren zien we veel mensen die in een uitzichtloze situatie verkeren en veelal in de overlevingsmodus verkeren. Zij hebben vaak slaapproblemen en stressklachten. Daarnaast zien we regelmatig posttraumatische stressklachten of verslavingsproblematiek. Tijdens de PSO-sprekuren bieden vrijwilligers, psychologen en artsen met een ggz-achtergrond, mensen gesprekken aan en worden ze indien nodig doorverwezen naar de reguliere geestelijke gezondheidszorg (ggz). We zien mensen op regelmatige basis terug op de spreekuren. De meeste cliënten zien veelal dezelfde psycholoog/ arts, wat zij als prettig ervaren.





### 3. ANTICONCEPTIESPREEKUUR

Vrouwen zonder papieren zijn extra kwetsbaar en hebben beperkte toegang tot reproductieve gezondheidszorg, waardoor het recht om zelf te kiezen in het geding komt. Ongedocumenteerde personen mogen niet werken, kunnen geen zorgverzekering afsluiten, zijn beperkt weerbaar en leven vaak in (zeer) instabiele woonomstandigheden. Hun keuzevrijheid is beperkt tot wat ze kunnen betalen. Eventueel leef- of liefdadigheidsgeld gaat meestal op aan wonen en voeding, waardoor zij vaak geen anticonceptie kunnen betalen. Aangezien zij binnen de Regeling Onverzekerbare Vreemdelingen vallen, die gebaseerd is op het basispakket, pakken algemene regelingen voor hen soms nadelig uit. Zo wordt anticonceptie vanaf 21 jaar niet vergoed volgens het basispakket, en dus ook niet binnen de Regeling.

Abortuszorg valt onder een subsidieregeling van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en wordt alleen vergoed voor vrouwen die rechtmatig in Nederland verblijven. Hierdoor is er een hoge financiële drempel voor ongedocumenteerde vrouwen. De kosten van een abortus, minimaal zo'n 500 euro, zijn al helemaal niet op te brengen voor de ongedocumenteerde vrouwen die ons spreekuur bezoeken vanwege een ongewenste zwangerschap.

*Ons spreekuur wordt bezocht door Fatima. Ze wil graag anticonceptie hebben, maar kan dat niet zelf betalen. Omdat anticonceptie niet onder het reguliere aanbod van Dokters van de Wereld valt, duurde het even om dit voor elkaar te krijgen. Toen de anticonceptie geregeld was, bleek Fatima zwanger. Zij mocht van haar geloof, zoals ze dat verwoordde, geen abortus laten plegen. Een ongewenste zwangerschap, die voorkomen had kunnen worden indien anticonceptie in het reguliere systeem voor haar toegankelijk zou zijn.*

Dokters van de Wereld is medio 2018 gestart met het bieden van spreekuren over anticonceptie in Amsterdam-Zuidoost. Daar bieden wij ongedocumenteerde vrouwen voorlichting over ongewenste zwangerschappen en het voorkomen daarvan. Doel is om vrouwen zelf in staat te stellen te beslissen of ze een kind willen krijgen en wanneer.







#### 4. BEMIDDELING NAAR MONDZORG

Zeker 1 op de 5 vragen die in onze zorgbussen aan onze medische vrijwilligers voorgelegd worden, gaat over mondzorg. Klachten lopen uiteen van enkelvoudige pijnklachten tot geheel verwaarloosde gebitten met rotte tanden en kiezen en problemen met de kauwfunctie van het gebit. Het gevolg is dat mensen moeilijk kunnen eten en slecht slapen met gevolgen voor de lichamelijke en psychosociale gezondheid.

In juni en oktober 2018 organiseerden we 41 kosteloze tandartsbehandelingen aan ongedocumenteerde migranten in een speciaal daarvoor ingerichte tandartsbus ( met een financiële ondersteuning van het Bijlmer Brasa Fonds). Drieëntwintig mensen werden behandeld in de tandartsbus; daarnaast werden 19 mensen geholpen in samenwerking met Dentist for Humanity.

*Bidel (39) heeft al vijftien jaar een prothese in zijn bovenkaak. In zijn onderkaak heeft hij nog maar vijf tanden, waarvan er twee los zitten. Door het gebrek aan kiezen kan hij niet goed kauwen, waardoor hij ook last heeft van zijn maag. Hij kan alleen maar vloeibare en zachte dingen eten. Bij een afspraak in de tandartsbus blijkt dat zijn onderkaak in zeer slechte staat is en dat hij ernstige parodontitis (tandvlesontsteking) heeft. De tandarts heeft zijn tanden schoongemaakt en medicatie toegediend om de infectie te stoppen. Via de Zorgbus krijgt Bidel een tandenborstel en tandpasta om zijn tanden te verzorgen, en een middel om mee te spoelen zodat de infectie bestreden kan worden. Idealiter zou hij elk half jaar naar de tandarts moeten om zijn tanden te laten reinigen. En zou hij zodra zijn mond weer gezond is een onderprothese kunnen nemen. Maar daar heeft Bidel geen geld voor.*

## 5. DE HELPDESK

Net als de spreekuren is de telefonische helpdesk opgezet om ongedocumenteerde migranten ondersteuning te bieden in het verkrijgen van informatie over het recht op zorg en toegang tot medische zorg. De telefonische Helpdesk heeft een landelijke functie. De Helpdesk wordt bemenst door medisch geschoolde vrijwilligers. Ook zorgverleners en mensen van steunorganisaties kunnen bij de Helpdesk terecht met vragen over de toegang tot zorg voor ongedocumenteerde migranten

## 6. VOORLICHTING AAN ONGEDOCUMENTEERDEN

Dokters van de Wereld geeft groepsvoorlichtingen in kerken, moskeeën, bij migrantenorganisaties en op andere locaties waar veel (on)gedocumenteerde migranten komen. Hierin informeren wij hen over hun recht op gezondheidszorg in Nederland en proberen we hen wegwijs maken in het Nederlandse zorgsysteem.

Met onze groepsvoorlichtingen bereikten we in totaal ruim 1.100 ongedocumenteerde migranten. Met de Zorgbus waren we aanwezig op festivals waar veel migranten samenkomen, in Amsterdam bij de opvoering van The Passion, het We Make The City-festival en de internationale Aidsconferentie. In Den Haag stonden we op het Laak Festival en we gaven voorlichting aan lhbt-vluchtelingen in de Paleiskerk. Daarnaast flyereren we vanuit de bus bij kerken en moskeeën om (on)gedocumenteerde migranten te bereiken.

Om zoveel mogelijk (on)gedocumenteerde migranten te bereiken met informatie over hun recht op gezondheidszorg werkt Dokters van de Wereld ook samen met lokale migranten Radio en TV zenders. Voor de migrantenzender GAM TV werden twee van onze medewerkers geïnterviewd over dit onderwerp. Ook vond een interview plaats bij Recogin Radio, een Ghanese migrantenzender met een bereik van meer dan 10.000 luisteraars.

## 7. VOORLICHTING AAN ZORGPROFESSIONALS

Veel zorgverleners zijn onvoldoende op de hoogte van het recht op zorg voor ongedocumenteerde migranten en de hiervoor beschikbare regelingen. Daarom informeren wij zorgverleners hierover. We wonen regelmatig medische congressen bij en geven groepsvoorlichtingen aan zorgprofessionals.

Naast informatie op de website en de informatiefolder voor huisartsen over zorg voor ongedocumenteerde migranten, waren we in Utrecht met onze Zorgbus aanwezig bij het congres van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Ook werden verloskundigen geïnformeerd over toegang tot zorg voor ongedocumenteerde migranten







## HULPVERLENING - ASIELZOEKERS EN STATUSHOUDERS

Statushouders zijn wel verzekerd, maar onbekend met het zorgsysteem en ervaren vaak drempels om hun hulpvraag te stellen. Het Zorgcafé is een toegankelijke plek waar nieuwkomers (asielzoekers en statushouders) terecht kunnen met zorgvragen, verhalen of problemen. Dat kan gaan om hun lichamelijke of geestelijke gezondheid, of om wegwijs te worden in de Nederlandse gezondheidszorg. In het Zorgcafé zijn artsen, verpleegkundigen, psychologen en cultuurcoaches/tolken aanwezig om advies en voorlichting te geven. Zij bieden voornamelijk een professioneel luisterend oor en begeleiden bezoekers hoe zij zichzelf kunnen helpen met stressklachten. Ook kunnen tekenen van ernstige psychische problematiek worden gesignaleerd. Indien nodig worden zij begeleid in de stap naar de huisarts of ziekenhuis. Op deze manier dragen we bij aan de zelfredzaamheid en slaan we een brug tussen de vraag van nieuwkomers en het reguliere zorgaanbod. De meeste bezoekers waren afkomstig uit Syrië, Iran, Afghanistan en Eritrea.

INTERVENTIE	WERKTERREIN 2018	BEHAALDE RESULTATEN
Inloopsprekken zorgcafé	Voortzetten Zorgcafé in Amsterdam op 3 locaties en in Nijmegen	1.200 gesprekken, waaronder: 700 zorg/begeleidingsgesprekken 500 algemene sociale gesprekken
Voorlichting	15 groepsbijeenkomsten met 10 a 25 mensen op specifieke thema's	200 deelnemers

In totaal werden 15 groepsbijeenkomsten gehouden in de Zorgcafé's. Tijdens de bijeenkomsten werd voorlichting gegeven en gediscussieerd over het Nederlandse zorgstelsel, stress, mondzorg anticonceptie en de zorgverzekering. Dokters van de Wereld verzorgde deze bijeenkomsten in samenwerking met de partners Boost en Gezellig, maar ook met de GGD, VluchtelingenWerk, instellingen uit de geestelijke gezondheidszorg en welzijnsorganisaties.

Omdat er veel minder vrouwen dan mannen naar het Zorgcafé komen, is in samenwerking met Boost begonnen met een vrouwencafé. Er wordt op een informele manier met elkaar gesproken over integratie, vriendschappen, empowerment, en ook onderwerpen als opvoeding in Nederland, huisartsbezoek en anticonceptie komen aan de orde. In Nijmegen worden ook vrouwenbijeenkomsten georganiseerd waar het Zorgcafé bij aansluit.

In 2018 organiseerden we Zorgcafé's in drie ontmoetingscentra voor nieuwkomers: Amsterdam-Oost (BOOST), Amsterdam-West (Coffee Connect, AZC) en Nijmegen (Gezellig). Met deze partners bestaat een zeer goede samenwerking, de vrijwilligers weten elkaar goed te vinden en zij hebben er in belangrijke mate toe bijgedragen dat het Zorgcafé door nieuwkomers gezien en gebruikt kon worden.

Afhankelijk van de financiële middelen willen we in 2019 uitbreiden naar nog een stad.

De Zorgcafé's draaien grotendeels op de inzet van vrijwilligers. Wekelijks zetten 25 tot 30 mensen zich in als psychosociaal ondersteuner (vrijwilligers met een medische of ggz-achtergrond) of cultuurcoaches/tolken. Deze coaches, die Arabisch, Farsi of Tigrinya spreken, komen uit de doelgroep of uit de landen van herkomst. Hun aanwezigheid is essentieel in het leggen van het eerste contact en in het opbouwen van vertrouwen.

#### **VOORBEREIDING VAN NIEUW PROJECT - KIEZEN VOOR ELKAAR**

In Nederland wordt mondzorg voor mensen vanaf 18 jaar niet vergoed vanuit het basispakket. Voor mensen met beperkte financiële draagkracht zoals dak- en thuislozen en mensen die leven in armoede is het vaak niet haalbaar om een aanvullende verzekering af te sluiten.

Ongedocumenteerde migranten mogen zich niet verzekeren en voor patiënten boven de 18 jaar ontvangen tandartsen geen vergoeding uit de financiële compensatieregeling. Dit maakt hen extra kwetsbaar. Het leven in armoede, op straat en in onzekerheid heeft invloed op de gezondheid. Van andere steunorganisaties die werken met kwetsbare groepen zoals dak- en thuislozen, horen we dezelfde problemen. Ook voor hen is een bezoek aan een mondhygiënist of tandarts vanwege de kosten vaak niet mogelijk.

Om de (on)toegankelijkheid van mondzorg aan te kaarten hebben we in 2017 het Kiezen voor Elkaar project ontwikkeld en voorgelegd aan de Nationale Postcode Loterij. In 2018 ontvingen we het geweldige nieuws dat ze ons in dit project de komende 2 jaar gaan steunen. Dit betekent dat we in 2019 in staat zijn 1.000 gratis mondzorgbehandelingen aan te bieden aan kwetsbare mensen, gericht onderzoek uit te voeren over knelpunten in zorg en landelijk campagne te voeren voor betere toegang tot mondzorg voor iedereen met aandacht op kwetsbare groepen. In 2018 hebben we voorbereidingen getroffen om dit bijzondere project uit te rollen.





# IN ACTIE VOOR TOEGANKELIJKE ZORG



## **PLEITBEZORGING EN CAMPAGNE VOEREN**

Naast de individuele hulpverlening werken we aan structurele verbetering van het recht op, en toegang tot zorg voor de mensen die we in onze programma's zien. Door dataverzameling en onderzoek vanuit de hulpverleningsprogramma's en het bepleiten van verandering tijdens inspraaksessies, overleg met beroepsorganisaties of via campagnes, willen we beleidsmakers en uitvoerders bewegen mee te werken aan verandering.

Het directe contact met onze doelgroepen biedt ons inzichten in de knelpunten in de toegang tot zorg en het recht op gezondheid. Deze praktijkinzichten zijn essentieel voor pleitbezorging gericht op het bereiken van verandering ten gunste van onze doelgroepen. De gegevens die we hebben door onze hulpverlening, gebruiken we ook voor onderzoek en kwaliteitsverbetering van ons werk. We zien het als een grote verantwoordelijkheid om een stem te geven aan de meest kwetsbaren, en inzichten in de knelpunten in de toegang tot zorg te delen. Zodat we samen met beleidsmakers, de politiek en zorgprofessionals kunnen werken aan oplossingen.

In 2018 spraken we ons uit over de volgende thema's met als doel bij te dragen in het verbeteren van toegang tot zorg en het verwezenlijken van het recht op gezondheid:

### **1. PUBLICATIE DE DEUR NAAR ZORG**

In ons rapport 'De deur naar zorg' deden we het afgelopen jaar uitgebreid verslag van onze bevindingen in 2016-2017 over toegankelijkheid van zorg voor ongedocumenteerden. De rapportage is breed verspreid onder zorgverleningsinstellingen en andere organisaties en is ook opgenomen op verschillende websites.

### **2. OPVANG**

Adequate huisvesting heeft een aanzienlijke invloed op de algehele gezondheid. Wie in een onzekere of onveilige woonsituatie zit, loopt meer kans op fysieke en vooral ook psychische problemen. Veel van de bezoekers van de Zorgbus hebben geen stabiele woonplek en nemen hun toevlucht tot kraakpanden of gemeentelijke nachtopvang. In Amsterdam hebben we, vaak in samenwerking met andere steunorganisaties, bij de gemeente aangedrongen op het waarborgen van opvang. Zo werkten we mee aan een rechtszaak voor behoud van opvang voor een groep ongedocumenteerde vrouwen. Samen met andere hulporganisaties droegen we bij aan schaduwmonitoring van het aantal kwetsbare personen die van opvang verstoken zijn. Ook hebben organisaties die zich inzetten voor ongedocumenteerde mensen in Amsterdam, waaronder Dokters van de Wereld, voorstellen gedaan en uitgewerkt voor het Uitvoeringsplan 24-uursopvang Ongedocumenteerden.

### **3. MONDZORG**

Samen met het AMC-Global Health en de tandheelkundige opleiding ACTA brachten we de literatuur en praktijk

in kaart rondom toegang tot mondzorg voor kwetsbare groepen. In een expertmeeting presenteerden we de resultaten van ons onderzoek naar informele tandartsnetwerken. Deze kennis en contacten hebben we goed kunnen gebruiken bij de start van onze campagne Kiezen voor Elkaar, waarin we pleiten voor goede toegang tot mondzorg voor iedereen.

#### 4. VREEMDELINGENDETENTIE

Al jarenlang zet Dokters van de Wereld zich in voor mensen in vreemdelingendetentie, ofwel het opsluiten van mensen zonder verblijfsrecht met het doel hen uit te zetten. Vrijheidsontneming is de zwaarste straf die wij kennen. Ondanks dat vreemdelingendetentie juridisch gezien geen straf is, komt het daarmee in de praktijk wel overeen. Vele uren per etmaal worden mensen in een cel opgesloten. Als ze bezwaar maken tegen verblijf in een meerpersoonscel, worden ze gestraft met 23 uur opsluiting in een cel zonder tv. In de eerste helft van 2018 zaten ruim 1.700 mensen in vreemdelingendetentie, van wie honderden drie tot zes maanden en tientallen langer dan zes maanden.

Ons belangrijkste punt is: zet in op alternatieven zonder vrijheidsontneming. Steevast blijkt uit de literatuur dat opsluiting een negatieve impact heeft op de psychische gezondheid. Zolang vreemdelingendetentie toch wordt opgelegd, pleiten wij voor verruiming van autonomie, het afschaffen van straf- en beheersmaatregelen, het uitbannen van isolatie en waarborging van dezelfde rechten van patiënten als in de ggz.

De voorgestelde nieuwe wet voor vreemdelingendetentie betekent niet vanzelf een verbetering. In 2018 brachten wij daarom op meerdere momenten onze zorgen onder de politieke aandacht. In juni schreven wij een uitgebreide brief voorafgaand aan het laatste overleg in de Tweede Kamer. In december stuurden Dokters van de Wereld, Amnesty International en Meldpunt Vreemdelingendetentie (Stichting LOS) de Eerste Kamer de notitie 'Een gezonde wet'. Gezondheidszorgen & Wet terugkeer en vreemdelingenbewaring.'

Het wetsvoorstel bevat enkele verbeteringen. Zo wordt expliciet vastgelegd dat iemand slechts als uiterste middel in vreemdelingendetentie komt en wordt de advocaat op de hoogte gebracht van een isoleercelplaatsing. Helaas kunnen ook mensen die lijden aan ernstige psychische of lichamelijke problemen nog steeds worden opgesloten, en blijft het regiem strafrechtelijk georiënteerd, met alle strenge en sobere maatregelen en beperkingen van dien.

#### COMMUNICATIE

Dokters van de Wereld vindt het belangrijk om op een open en transparante manier te communiceren met het publiek en haar achterban. We willen het publiek informeren over ons werk in Nederland en in het buitenland, over de manier waarop we het aanpakken en over de resultaten die we boeken. Dat doen we via ons magazine, e-mailnieuwsbrieven, onze website, sociale media, het jaarverslag en andere middelen.

In onze communicatie richten we ons op twee doelen:

- Het vergroten van bewustwording onder het Nederlandse publiek over problemen in toegang tot zorg in Nederland en wereldwijd. Hierbij steunen we op onze inzichten uit nationale en internationale projecten en op in eigen beheer uitgevoerde onderzoeken.
- Het verstrekken van informatie aan donateurs, geïnteresseerden en betrokkenen over onze activiteiten, resultaten en evenementen.

Daarnaast streeft Dokters van de Wereld naar een grotere naamsbekendheid, een blijvend publieksvertrouwen en een sterkere reputatie.

In 2018 lanceerden we een vernieuwde website, die ons meer mogelijkheden biedt om ons werk onder de aandacht te brengen en onze achterban te betrekken. Ook is een vernieuwde online marketingstrategie uitgerold, die er mede toe heeft geleid dat we in 2018 online meer aandacht trokken. Zo nam het aantal vrienden en volgers op Facebook toe van 11.183 naar 14.158 ten opzichte van 2017. Het aantal bezoekers (users) van onze website verdubbelde, van 23.127 vorig jaar naar 48.548 in 2018.

WEBSITE BEZOEKERS	ONLINE NIEUWSBRIEF ONTVANGERS	FACEBOOK VOLGERS	LINKEDIN VOLGERS	TWITTER VOLGERS	INSTAGRAM VOLGERS
2017: 23.127 2018: 48.548	2017: 4.487 2018: 6.137	2017: 11.183 2018: 14.158	2017: 709 2018: 937	2017: 905 2018: 958	2017: 140 2018: 258
					

Daarnaast hebben we ingezet op het genereren van kosteloze publiciteit door een (freelance) persadviseur aan te stellen. Mede hierdoor weet de pers ons vaker te vinden, wat onder meer heeft geleid tot een aantal mooie artikelen in de Volkskrant, Parool, Algemeen Dagblad en op de website OneWorld. De naamsbekendheid van Dokters van de Wereld is gestegen van 4% naar 6%. De waardering van onze organisatie is gestegen van 66 naar 69.



## HET VERGROTEN VAN BEWUSTWORDING ONDER HET NEDERLANDS PUBLIEK

In 2018 hebben we specifieke aandacht of acties uitgevoerd om te blijven pleiten dat gezondheidszorg een mensenrecht is en geen privilege en hoe belangrijk het is om hier iedere dag voor te blijven strijden. Voor ons waren er paar momenten in 2018 die indruk maakte en waar we graag nog even bij stil staan:

### Campagne ongewenst zwanger

Uit onderzoek dat Peil.nl in 2018 in opdracht van Dokters van de Wereld uitvoerde, bleek dat maar liefst 8% van de vrouwen in Nederland de afgelopen 10 jaar uit geldgebrek wel eens geen anticonceptie heeft gekocht. Met name kwetsbare vrouwen met beperkte financiële middelen zijn hiervan de dupe. Daarom zijn we in 2018 gestart met een campagne voor betere toegang tot en voorlichting over anticonceptie en abortuszorg voor iedereen en voor ongedocumenteerde vrouwen in het bijzonder.

We lanceerden een pilot voor spreekuren over anticonceptie in Amsterdam, waar vrouwen zonder papieren anticonceptie kunnen krijgen. Tegelijkertijd dient de pilot om data te verzamelen. In juli verscheen de start notitie 'Seksuele en reproductieve zorg voor kwetsbare groepen' met daarin de juridische achtergrond en praktijkbevindingen rond barrières voor ongedocumenteerden in toegang tot anticonceptie en abortus. En we publiceerden een open brief ondertekend door medici die de oproep voor betere en toegankelijke zorg onderschrijven. Op World Contraception Day (26 september) kwamen we met een petitie en publiekscampagne. Ook organiseerden we op 21 november, in samenwerking met Rutgers, Kenniscentrum seksualiteit, een goed bezochte expertmeeting in Pakhuis De Zwijger in Amsterdam om oplossingen te zoeken samen met zorgverleners en andere betrokkenen.



De digitale petitie werd onder andere onderschreven door de Landelijke Huisartsen Vereniging en het Nederlands Genootschap voor Abortusartsen. Uiteindelijk tekenden meer dan 10.000 mensen onze petitie en hebben we dit thema succesvol op de politieke agenda gezet. Zo zijn er Kamervragen gesteld over de toegankelijkheid van anticonceptie en abortus. En op het ministerie van VWS sprak Dokters van de Wereld over het expliciet opnemen van 'ongedocumenteerden' in het programma Nu Niet Zwanger, dat is gericht op het voorkomen van zwangerschap bij kwetsbare ouders die in een moeilijke fase van hun leven verkeren.





### **Targets of the world**

In Nederland ondersteunden we de campagne targets of the World geïnitieerd door Médecins du Monde. Zo gingen we ook zelf de straat op. De oorlog in Syrië heeft na zeven jaar ongeveer een half miljoen slachtoffers geëist. Ook werden vijfhonderd ziekenhuizen gebombardeerd. Hoewel het conflict de voorpagina's niet meer haalt, wordt er nog steeds gevochten en zijn burgers het slachtoffer. Gehuld in doktersjassen vroegen we met de internationale actie 'Targets of the World Syria' aandacht voor het voortdurende geweld tegen burgers. Samen eisten we onmiddellijke evacuatie van gewonden en toegang voor hulpverleners tot de burgers in Syrië.

# DOKTERS VAN DE WERELD INTERNATIONAAL

Wereldwijd zet Dokters van de Wereld zich in voor toegankelijke gezondheidszorg voor iedereen. In veel landen helpen we medische voorzieningen structureel te verbeteren. Daarnaast treden we op in crisissituaties. Gewapende conflicten of natuurrampen betekenen vaak de ineenstorting van de gezondheidszorg. Ziekenhuizen worden verwoest, medisch personeel slaat op de vlucht of wordt zelf slachtoffer. Op dergelijke momenten staat Dokters van de Wereld klaar om medische teams en noodhulp te sturen naar crisisgebieden overal ter wereld. Ter plekke werken we altijd samen met lokale partners en overheden. En al vanaf het begin richten we ons op herstel van een zorgstructuur die op de lange termijn houdbaar is. Wederopbouw van zorgcentra en opleiding van lokale staf zijn in die aanpak van groot belang.

**NOBELPRIJS DR MUKWEGE.** De toekenning van de Nobelprijs voor de Vrede aan de Congolese



mensenrechtenactivist en gynaecoloog Dr. Denis Mukwege (samen met jezidi-activist Nadia Murad) was ook voor Dokters van de Wereld verheugend nieuws. De prijs is een erkenning voor Mukwege's decennialange inzet voor de strijd tegen seksueel geweld en vestigt de aandacht op het gebruik ervan als oorlogswapen. Dokters van de Wereld ondersteunt het werk van Dr. Mukwege, die in zijn kliniek in Bukavu (Democratische Republiek Congo) hersteloperaties verzorgt voor vrouwen die slachtoffer zijn van seksueel geweld door gewapende milities. Verkrachting is volgens Mukwege "vreselijker en effectiever dan andere wapens, maar met hetzelfde doel als conventionele wapens."





**JEMEN.** De oorlog in Jemen bleef een belangrijk aandachtgebied in ons internationale werk. Al vier jaar woedt in het Arabische land een oorlog tussen Houthis-rebellen en de regering. De rebellen krijgen steun van Iran en de regering van een door de Saoedi-Arabië geleide Arabische coalitie. Geen van de partijen lijkt veel rekening te houden met de burgerbevolking. Vooral de massale luchtbombardementen door de regeringscoalitie leidden al tot meer dan tienduizend slachtoffers. Een potentieel nog groter gevaar is ondervoeding. De helft van de Jemenitische bevolking, zo'n 14 miljoen mensen, staat aan de rand van een hongersnood. Zo'n 22 miljoen zijn volledig afhankelijk van noodhulp. Meer dan drie miljoen mensen zijn op de vlucht geslagen. Dokters van de Wereld voerde daarom samen met 34 Jemenitische en internationale organisaties campagne voor onmiddellijke beëindiging van het geweld. Dokters van de Wereld ondersteunde verschillende projecten in Jemen en verleent basisgezondheidszorg en moeder- en kindzorg in de hoofdstad Sanaa en de dichtbevolkte provincie Ibb.

**GAZA.** In veel conflictgebieden werden ook in 2018 steeds meer hulpverleners zelf slachtoffer van geweld. In de Gazastrook kwamen door toedoen van het Israëlische leger twee artsen om en raakten 362 mensen gewond. Dokters van de Wereld deed daarom een oproep aan Israël om te stoppen met het geweld tegen de hulpverleners in Gaza.

**IRAK** In Irak bleven onze teams actief om medische hulp en psychologische ondersteuning te verlenen aan binnenlandse vluchtelingen, vooral aan religieuze minderheden. Zij zitten vaak al jarenlang in kampen ver buiten hun oorspronkelijke woonplaats, waar zij in 2014 door de opmars van Islamitische Staat zijn verdreven. IS is vrijwel verslagen, maar de groepen die hun voornaamste doelwit waren, kunnen nog altijd niet terug naar een veilige omgeving. In samenwerking met de Iraakse overheid blijven wij werken aan verbetering van hun situatie.



## OPERATIE GLIMLACH

**Dokters van de Wereld opereert in ontwikkelingslanden, kinderen en (jong)volwassenen aan onder andere brandwonden en hazenlippen (schisis). Brandwonden komen in deze landen als Tanzania en Sierra Leone veel voor, omdat er vaak op open vuur wordt gekookt. Hierdoor lopen veel kinderen letsel op, met ernstige vergroeiingen aan ledematen als gevolg.**

Chirurgische zorg is vaak niet voorhanden vanwege een tekort aan geschoold personeel, middelen en materialen. Met Operatie Glimlach verzorgen we missies om directe medische zorg te bieden. En worden de lokale medici door onze chirurgische teams getraind en opgeleid. Onze teams werken op vrijwillige basis. We vinden het belangrijk dat medici in ontwikkelingslanden de operaties in de toekomst ook zélf kunnen uitvoeren. Om het effect van onze kortdurende missies te vergroten, gaven we het afgelopen jaar actief opvolging aan de patiënten. Zo brengen we de resultaten van de operaties in kaart.

Meer nog dan in het voorgaande jaar waren de missies in 2018 niet alleen gericht op opereren, maar juist ook op training. Dit is terug te zien in de cijfers: tegenover een afname van het totaal aantal operaties staat een toename van het aantal trainingen. In 2017 voerden we 5 missies uit bij 5 verschillende partnerorganisaties (ziekenhuizen). In 2018 heeft er 1 assessment plaatsgevonden en 5 missies bij 4 verschillende partnerorganisaties. In het kader van duurzaamheid hebben we er in 2018 voor gekozen om twee keer naar het Haydom Lutheran Hospital (Tanzania) te gaan in plaats van één keer.

### TANZANIA

Een van de chirurgen die in juni met ons meegingen naar het Haydom Lutheran Hospital in Tanzania is Paul van Zuijlen, plastisch chirurg en directeur van het Brandwondencentrum Beverwijk. Voor Paul was het de eerste missie in de tropen. Een bijzondere ervaring volgens hem. Tijdens deze missie werden 36 patiënten geopereerd en gaven we 8 dagen lang trainingen. Daarnaast verzorgden de medische vrijwilligers lezingen en workshops. Sr. Avelina van het Korogwe Hospital in Tanzania was voor de derde keer aanwezig als externe chirurg om trainingen te volgen. In 2018 kwamen we voor de vijfde keer in Haydom. Met Matthijs Botman, een van de chirurgen die deze missies uitvoert, werken we al sinds 2010 samen.

De operaties in het Haydom Lutheran Hospital verliepen goed. We hebben voor een groot aantal patiënten veel kunnen betekenen. Zoals voor de kleine David (4), die was verbrand aan beide handen en voeten. Dit jaar hebben we zijn rechterhand kunnen opereren. Na de operatie in juni heeft tropenarts Tom Hendriks David gevolgd om het effect van de operatie en de nazorg in kaart te brengen. David kan zijn rechterhandje inmiddels weer gebruiken. In juni 2019 gaan we terug om zijn linkerhand te opereren.

We hebben dit jaar ook een missie uitgevoerd in het CCBRT Hospital in Tanzania. We hebben daar 33 patiëntjes geopereerd aan schisis. Dit is een erg hoog aantal, aangezien we meestal maar 6 schisispatiëntjes opereren tijdens een missie in Tanzania. Het was een geslaagde missie, ondanks de heftige regenval.

### SIERRA LEONE

In het Masanga Hospital in Sierra Leone gingen we eind januari voor de vierde keer op missie. Naast het geven van presentaties, trinden onze chirurgen de lokale chirurgen in opleiding in onder andere pezen hechten. Dit gebeurde op varkenspoten.

In het Holy Spirit Hospital in Sierra Leone deden we in 2018 de derde missie. Die begon met een grote tegenvaller. De net nieuw gebouwde fysiotherapie-afdeling en het laboratorium waren voor onze komst in vlammen opgegaan. Ondanks deze tegenslag was de werksfeer positief. Voor beide ziekenhuizen in Sierra Leone was het de tweede missie sinds de ebola-epidemie. Er wordt in beide ziekenhuizen nog altijd triage uitgevoerd.












Het Operatie Glimlach-team heeft in 2018 een aantal veranderingen ondergaan. Er werd een nieuwe betaalde medewerker en een nieuwe vrijwilliger aangenomen. De nieuwe medewerker richtte zich onder meer het inventariseren van het instrumentarium en medische materialen bij Clinium, onze partner in opslag en beheer. Dit heeft geleid tot een betere toegankelijkheid en inzichtelijkheid. Ook zijn relaties met partners aangehaald en is er contact gelegd met nieuwe partners.

De inzet van extra medewerkers heeft geleid tot meer efficiëntie en transparantie in de voorbereiding van de missies. In 2018 zijn de eerste stappen gezet naar een meer kostenefficiënte voorbereiding van de missies op het gebied van materialen en medicatie. Ook in 2019 zal kritisch gekeken worden naar de mogelijkheden van verdere kostenbesparing.

In 2019 gaan we opnieuw twee keer naar Haydom Lutheran Hospital. Tevens proberen we twee keer naar het Masanga Hospital (Sierra Leone) te gaan, zodat we meer verdieping kunnen geven aan capaciteitsopbouw in samenwerking met een klein aantal partners. In 2019 gaan we geen assessments uitvoeren en geen nieuwe missies opstarten. Het assessment dat we in 2018 hebben uitgevoerd in Kabanga Hospital in Tanzania, pakken we niet verder op. De overige missies (in Dar es Salaam, Tanzania) hebben we afgebouwd.

#### OVERZICHT MISSIES OPERATIE GLIMLACH 2018

PERIODE	20 JAN. -3 FEB.	20 JAN. -3 FEB.	14 - 21 APRIL	10- 14 APRIL	2 - 15 JUNI	20 OKT. - 4 NOV.
<b>MISSIES</b> 	Masanga Hospital, Sierra Leone	Holy Spirit hospital in Makeni, Sierra Leone	Dar es Salaam, CCBRT	Kabanga, Tanzania - Assessment	Haydom Lutheran Hospital, Tanzania	Haydom Lutheran Hospital, Tanzania
<b>TEAM</b> 	UMCG team 1 + Joop de Vries + Marloes van Kasteren (Medco's) + Arianne Kattenberg (prog. Coordinator)	UMCG team 2 + Joop de Vries + Marloes van Kasteren (Medco's) + Arianne Kattenberg (prog. Coordinator)	Team uit Medisch Spectrum Twente + Arianne Kattenberg (Medco)	Yvonne Smulders (Plastisch Chirurg) + Arianne Kattenberg (Progr. Cord.)	VU Team + Joop de Vries (Medco) + Nicole Faithfull (Progr. Medewerker OPS)	VU 2x plastisch chirurg. + Anesthesist Claar Bijleveld - Medisch Spectrum Twente + Joop de Vries (Medco)
<b>LOKAAL ZIEKENHUIS</b> 	Masanga Hospital	Holy Spirit hospital	CCBRT	Kabanga Hospital	Haydom Lutheran Hospital	Haydom Lutheran Hospital
<b>PATIËNTEN GEOPEREERD</b> 	39	29	33	0	33	48
<b>LOKALE PERSONEEL GETRAIND</b> 	30	0	0	0	28	41
<b>TOTAAL</b>	<b>MISSIES</b>	<b>ASSESMENT</b>	<b>PATIËNTEN GEOPEREERD</b>		<b>LOKALE PERSONEEL GETRAIND</b>	
	5	1	182		99	



# DOKTERS VAN DE WERELD INTERNE ORGANISATIE



**Drijvende kracht achter Dokters van de Wereld zijn de vrijwilligers die zich met hart en ziel inzetten voor kwetsbare groepen in de samenleving. Zonder hen staan wij met lege handen.**

In 2018 is het totaal aantal actieve vrijwilligers toegenomen tot 200. De meesten van hen waren actief binnen het programma Zorgrecht. Dit kwam onder andere door de lancering van de spreekuren voor Seksueel Reproductieve Gezondheid (SRG) in de Amsterdamse Bijlmer. Hiermee heeft Dokters van de Wereld een aantal vrijwillige artsen in huis gehaald met een gynaecologische/verloskundige achtergrond die voorlichting geven en anticonceptie verstrekken aan ongedocumenteerde migranten. Daarnaast zijn de spreekuren voor Psychosociale Ondersteuning (PSO) uitgebreid vanwege de toenemende vraag naar deze zorg vanuit de doelgroep. Wij hebben daarom meer vrijwillige artsen en psychologen aangetrokken die dit type spreekuren kunnen draaien. Binnen het Zorgcafé werden in 2018 meer voorlichtingsactiviteiten georganiseerd door vrijwilligers rondom verschillende relevante thema's.

We zijn erg blij met een grote groep getalenteerde en gemotiveerde professionals te mogen samenwerken.

Voor de continuïteit blijft het voor ons van groot belang om te investeren in de inzet, begeleiding en binding van vrijwilligers. In 2018 hebben we meer aandacht besteed aan arbeidsmarktcommunicatie om onze zichtbaarheid op de arbeidsmarkt voor vrijwilligers en betaalde krachten te vergroten. Ook is er veel tijd en energie gestoken in het werven en selecteren van geschikte kandidaten voor de PSO-sprekuren. Daarnaast was er meer aandacht voor het thema integriteit en het aanscherpen van de processen rondom de introductie en het inwerken van vrijwilligers. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen: het werken met vrijwilligers verloopt nu efficiënter en doelmatiger.

Van de ongeveer 200 vrijwilligers zijn 185 mensen werkzaam op een vaste vrijwilligerspositie en 15 mensen in een flexibele schil die zo nu en dan wat klussen oppakken. Elke individuele vrijwilliger zet zich gemiddeld 4 uur per week voor Dokters van de Wereld in. In 2018 zijn er 109 nieuwe vrijwilligers ingestroomd en 60 vrijwilligers uitgestroomd.

## **VERENIGINGSLEVEN**

Dokters van de Wereld is een vereniging, die afgelopen jaar 114 leden telde. In 2018 vonden twee algemene ledenvergaderingen plaats. De leden zijn in 2018 geconsulteerd over de contouren van het nieuwe beleidsplan. In dit nieuwe beleidsplan is ook meer aandacht voor het meer betrekken van leden bij ons werk, maar ook om de achterban van leden verder uit te breiden.





## ONZE BETAALDE KRACHTEN

Een goeddoelenorganisatie kan niet zonder een team van betrokken vaste krachten. Zij zijn de motor van de organisatie. Samen met alle vrijwilligers werken zij aan een wereld waar iedereen toegang heeft tot medische zorg.

In 2018 bestond het personeelsbestand van onze organisatie uit 19,1 full time equivalent (FTE).

In 2018 zijn 18 personen bij Dokters van de Wereld in dienst getreden, van wie 4 mannen. Van de 18 indiensttredingen zijn er 8 personen op een tijdelijk project aangenomen, dat in 2018 is afgerond. 1 persoon is gedurende één tijdelijke missie van Operatie Glimlach aangesteld geweest. Daarnaast zijn er in 2018 9 andere personen uit dienst getreden.

In 2018 was de afdeling Zorgrecht het grootst met 11 personen, (5,73 FTE). Voor Operatie Glimlach waren 4 personen (2,05 FTE) in dienst, bij Pleitbezorging en Data & Onderzoek 2 personen (1,38 FTE). Communicatie omvatte 3 personen (1,85 FTE) en Fondsenwerving 3 personen, (2,35 FTE). Bij Bedrijfsvoering te weten HR, OM, Finance en managementondersteuning werkten 7 personen (4,71 FTE), De Directie & Bestuur betrof 1 persoon, 1,0 FTE.

## FONDSENWERVING

Zonder geld kan Dokters van de Wereld niet werken aan een betere wereld. Daarom werft Dokters van de Wereld actief fondsen bij particulieren, bedrijven, overheden en fondsen en stichtingen.

In 2018 kwam 26 procent van alle inkomsten uit particulieren en bedrijven, 43 procent van de Nationale Postcode Loterij, 29 procent vanuit overheden en fondsen; 2 procent betrof overige opbrengsten.

Dokters van de Wereld gaat zorgvuldig om met elke euro om zoveel mogelijk mensen noodzakelijke zorg te kunnen bieden. Dokters van de Wereld heeft het predicaat 'erkend goed doel' van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF).

## PARTICULIEREN

Dokters van de Wereld wil een zo groot mogelijk verschil maken in de strijd voor het recht op zorg voor iedereen. Daarvoor is verbinding van onze organisatie met supporters een belangrijke voorwaarde. We vragen daarom onze supporters ons te steunen door hun stem te laten horen, en door tijd en/of geld aan ons te doneren.

In 2018 hebben 8.776 particulieren in Nederland Dokters van de Wereld gesteund met een donatie of periodieke gift. Van particulieren ontvangen we losse giften en giften op structurele basis (machtigers).

Het aantal actieve donateurs (donateurs die de afgelopen 12 maanden een gift deden aan Dokters van de Wereld) nam in 2018 toe van 8.251 naar 8.776. Deze groei is vooral te verklaren door een stijging van het aantal eenmalige giften als resultaat van de onlinecampagnes en het aantal structurele donateurs geworven via face-to-face acties. Het aantal donateurs dat een machtiging afgaf aan Dokters van de Wereld steeg van 4.483 naar 4.856.

## ONLINE FONDSENWERVING

Digitale kanalen zijn steeds belangrijker, vooral om een jonger publiek te bereiken. Medio 2018 hebben we daarom een vernieuwde online marketingstrategie uitgerold en een nieuwe website gelanceerd, die ons meer mogelijkheden biedt om online campagnes te voeren en inkomsten te genereren. Mede dankzij deze investering zijn de inkomsten uit eenmalige online donaties gestegen van 3.129 euro naar 9.954 euro.

Onze achterban informeren we via mailingen, zowel per post als online, met berichten op onze website en door onze sociale media. In 2018 werden 3 nieuwsbrieven per post verzonden met als hoofdthema's Operatie Glimlach, Dokters van de Wereld in Nederland en zorg voor ongedocumenteerden.

In 2018 hebben we 3 mailingen verzonden over specifieke projecten: De oorlog in Syrië, zorg voor ongedocumenteerden in Nederland, hongersnood in Kenia en Operatie Glimlach.

## BEDRIJVEN, OVERHEDEN, FONDSSEN EN STICHTINGEN

In 2018 ontvingen we voor onze projectactiviteiten verschillende donaties van particuliere stichtingen, religieuze, vermogens- en verzekeringsfondsen. Voor deze fondsen gelden de verantwoordingseisen zoals vastgelegd in de donorcontracten.

De meeste donoren hebben als vereiste één of meerdere voortgangsrapportages per jaar te ontvangen. Voor enkele donoren worden ook projectevaluaties en/of financiële audits uitgevoerd. Wij danken al onze donoren en sponsors voor hun waardevolle (financiële) ondersteuning.

## KWALITEIT FONDSWerving

Dokters van de Wereld hecht veel waarde aan het CBF-keurmerk. Onze werkzaamheden voeren we conform de eisen van het reglement uit. Ook hanteren we de gedragscode voor fondsenwerving van de Vereniging van Fondsenwervende Instellingen. Hierin staan de basiswaarden respect, openheid, betrouwbaarheid en kwaliteit centraal.

## NATIONALE POSTCODE LOTERIJ

De Nationale Postcode Loterij is de grootste goeddoelenloterij van Nederland. Dokters van de Wereld is sinds 2009 beneficiënt en ieder jaar ontvangen we 500.000 euro voor ons werk. Dat maakt de Nationale Postcode Loterij tot een belangrijke structurele partner die een wezenlijk verschil uitmaakt voor het bereik van onze organisatie. De steun van de Postcode Loterij betekent een solide basis voor onze organisatie. De bijdrage van de loterij is uniek, omdat deze niet alleen meerjarig is, maar ook omdat goede doelen zelf de besteding ervan bepalen, op basis van eigen expertise.



In 2018 heeft de Nationale Postcode Loterij besloten de samenwerking met Dokters van de Wereld met vijf jaar te verlengen. Opnieuw stelt de loterij gedurende deze periode elk jaar een bedrag van 500.000 euro beschikbaar, waardoor Dokters van de Wereld kan blijven strijden voor een universele toegang tot medische zorg.

Daarbovenop hebben wij in 2018 van De Nationale Postcode Loterij een extra aanvraag gekregen voor het project Kiezen voor Elkaar. Met dit bedrag van 554.000 euro werkt Dokters van de Wereld aan de verbetering van de mondzorg voor kwetsbare groepen in Nederland. Dit project is gestart in juli 2018 en heeft een looptijd van anderhalf jaar.

## TERUGBLIK EN VOORUITBLIK

Na een periode van personele wisselingen en verzuim was de afdeling fondsenwerving in 2018 volledig bezet. Naast de aandacht die wij besteedden aan behoud van het huidige donateursbestand, is de werving van nieuwe donateurs opgestart en ontwikkeld. Eind 2017 is besloten om de afdelingen communicatie en (private) fondsenwerving samen te voegen om activiteiten zoals op het gebied van online marketing effectiever uit te kunnen voeren.

In 2018 zijn we begonnen de communicatie naar onze achterban verder te professionaliseren. Het welkomstraject voor nieuwe donateurs is verbeterd. Ook de lancering van een vernieuwde website is een goed instrument om betrokkenen beter te informeren.



# GELEERDE LESSEN



## VANUIT HET NALEVEN VAN ONZE MISSIE:

- Hulpverleners is en blijft een middel om een breder doel te bereiken. het structureel verbeteren van de toegang tot gezondheidszorg. Het mobiliseren van mensen en organisaties die dit vereist, ligt al besloten in de wijze waarop wij onze hulpverlening uitvoeren en de rol die wij innemen. We hebben zeven hulprollen gedefinieerd om onze activiteiten aan te scherpen.
- Écht verschil maken doe je samen, met een mix van mensen en talenten die samen aan dezelfde knelpunten in de zorg werken. Dat lieten we zien in pilot op het gebied van seksuele en reproductieve gezondheid, waarin hulpverleners, onderzoekers, pleitbezorgers en communicatiemedewerkers samenwerkten om anticonceptie en abortuszorg toegankelijker te maken voor ongedocumenteerden. Door het toepassen van een campagnematige aanpak konden we vanuit een gezamenlijke strategie verschillende interventies uitvoeren die elkaar onderling versterkten. Die aanpak bleek effectief en daar zullen we mee door gaan.
- De kwaliteit van onze data kan en moet beter. Jaarlijks houden we meer dan 3.000 consultaties, die veel gegevens en inzichten opleveren. Dit kan van grote waarde zijn om gericht knelpunten in de zorg aan te kaarten. Onze huidige datasystemen zijn echter niet up to date. Handmatige dataverwerking kost teveel tijd en gaat ten koste van de effectiviteit van ons werk.
- Het stellen van prioriteiten in het aantal thema's (knelpunten) dat we aanpakken, geeft focus en maakt dat we de huidige capaciteit beter kunnen inzetten. Bovenal zien we dat nieuwe experts en betrokkenen zich aanmelden om zich met ons in te zetten op een specifiek thema. Waar dit op het brede thema toegang tot zorg ongedocumenteerden niet meteen gebeurde, zien we op het gebied van SRG (seksuele en reproductieve gezondheid) een hele eigen community ontstaan van betrokkenen die vanuit hun eigen netwerk, ervaring en expertise aansluiting zoeken. Dit willen we meer gaan koesteren en deel laten zijn van de mobilisatiestrategie, passend bij een beweging.
- Het zorgdragen voor een goed vrijwilligers/ ledensysteem (van binnenkomst tot uitstroom) vraagt meer investering. Het verloop van vrijwilligers blijft hoog; hierin is nog winst te behalen door een beter introductie- en begeleidingstraject, maar ook door tijdens en na afloop na te gaan wat iemand anders of meer kan doen. Bijvoorbeeld door lid van de vereniging te worden.

## VOOR DE VOORTZETTING VAN ONS WERK

Diversificatie van inkomstenbronnen is noodzakelijk. We leven van giften. Een bredere fundraising-strategie waarin de mix van verschillende inkomstenbronnen is opgenomen die elkaar versterken, ontbrak nog. De analyse van onze inkomsten over 2012-2017 laat goed zien waar we goed of minder goed in zijn geweest en waar we kansen hebben of misschien wel laten liggen. Het aanbrengen van focus in fundraising gaat ons hopelijk verdere stappen naar groei in inkomsten en duurzaamheid opleveren.

## IN HET WAARBORGEN VAN ONS WERK

- Het deel zijn van een internationaal netwerk biedt veel kansen, maar deze blijven veelal nog onbenut. Dat vraagt ook een nauwe samenwerking, eenheid en afstemming en een cultuur van openheid en transparantie.

Wederzijds vertrouwen in het waarborgen van integriteit en goede en transparante organisatie vraagt heldere afspraken en meer ruimte om elkaar aan te spreken of zaken voor te leggen.

- In het naleven van richtlijnen voor integriteit en veiligheid van iedere medewerker of belanghebbende waren er nog zeker verbeterlagen te maken in onze eigen interne organisatie. Het aanleveren van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt voor ieder teamlid of vrijwilliger nu als voorwaarde opgenomen, een vertrouwenspersoon is aangesteld en processen zijn herzien.
- Het doorvoeren van de reglementen en processen rond de privacywetgeving is goed verlopen; continue aandacht voor dit onderwerp moet deel van de cultuur zijn. Ook is een extra investering in ICT noodzakelijk om blijvend te kunnen voldoen aan de eisen die de AVG (algemene verordening gegevensbescherming) aan ons stelt.

## REALISATIE VAN DOELSTELLINGEN

	BEOOGD RESULTAAT 2018	GEREALISEERD RESULTAAT 2018
Aantal consultaties aan ongedocumenteerden in Nederland laten stijgen mede door inzet van de zorgbus	2.800 consultaties	2.800 consulten uitgevoerd
Succesvol inzet van de zorgbus in 2 steden	Inzet van 2 zorgbussen in 2 steden, inzet bussen 7 dagdelen per week	In 2018 zijn de Zorgbussen ingezet in Amsterdam en Den Haag. Wekelijks zijn er 7-10 spreekuren gehouden.
Uitbreiding Operatie Glimlach van 3 naar 6 projectlanden	Uitbreiding OPS van 3 naar 5 landen, uitvoeren van zes missies met streven 250 operaties	Geen uitbreiding naar meer landen, focus op de projecten waar we werkzaam zijn. In 2018 hebben we 5 missies uitgevoerd bij 4 verschillende partnerorganisaties. Totaal hebben we 182 operaties uitgevoerd
Ontwikkelen van een hulpaanbod voor vluchtelingen, asielzoekers en migranten in transit in Nederland en Griekenland	Voortzetten Zorgcafé in Amsterdam op 3 locaties en in Nijmegen en het organiseren van 15 groepsbijeenkomsten met 10 a 25 mensen op specifieke thema's	In 2018 zijn er wekelijks 7-8 spreekuren gehouden in de Zorgcafé's. In totaal zijn er 1.200 gesprekken gevoerd, waaronder 700 zorg/begeleidingsgesprekken en 500 algemene sociale gesprekken. Er werden 15 groepsbijeenkomsten gehouden in de Zorgcafé's (totaal 200 deelnemers).
Bijdragen aan internationale projecten van Médecins du Monde	Financiële steun aan minimaal 2 programma's	We hebben giftverzoeken gedaan aan donateurs voor Syrië, Mali en Tanzania.
Aantal vrijwilligers en leden dat de organisatie steunt groeit en meer mensen nemen deel aan verenigingsactiviteiten	250 vrijwilligers 150 leden 70 deelnemers aan de algemene ledenvergadering	200 vrijwilligers, inzet gemiddeld 4 uur per week 114 leden 55 deelnemers aan de algemene ledenvergaderingen.
Naamsbekendheid stijgt van 5% naar 10%	10%	6% Inzet van middelen en mankracht is beperkt om een grote stijging in naamsbekendheid te bereiken. De doelstelling van groei naar 10% zien we als niet haalbaar voor 2017 en 2018.
Investeren in loyaliteits-trajecten gericht op binding en behoud private inkomsten (donateurs)	Uitval donateurs verminderen, totale inkomsten niet laten zakken onder 600k	Investeringen in binding en behoud huidige donateurs, nieuwsbrieven print en online verbeterd.
Inkomsten uit vermogensfondsen stijgen en maken daarmee onze programma's meer toekomstbestendig	Inkomsten uit vermogensfondsen voor bestaande en nieuwe projecten verdubbelen ten opzichte van 2015	In 2018 ontvingen we voor onze projectactiviteiten verschillende donaties van particuliere stichtingen, religieuze, vermogens- en verzekeringsfondsen. De baten uit vermogensfondsen waren in 2018 met 619.983 euro minder dan begroot (746.750 euro)

## VERENIGING DOKTERS VAN DE WERELD

STAAT VAN BATEN EN LASTEN		
BATEN	WERKELIJK 2018	BEGROOT 2018
Baten van particulieren	606.578	495.600
Baten van bedrijfsleven	12.134	90.900
Baten van vermogensfondsen	619.983	746.750
Baten van loterijorganisaties	1.055.043	800.500
Baten van subsidies van overheden	91.049	63.000
Baten van andere fondsenwervende org.	0	0
<b>Som van de geworven baten</b>	<b>2.384.787</b>	<b>2.196.750</b>
Overige baten	38.659	34.993
<b>Som der baten:</b>	<b>2.423.446</b>	<b>2.231.743</b>
<b>LASTEN</b>		
<b>BESTEED AAN DOELSTELLINGEN</b>		
Voorlichting/bewustmaking	227.932	295.891
Vorbereiding en coördinatie	0	-
Bijdrage projecten MdM F	0	-
Directe kosten projecten MdM NL	1.305.258	1.501.402
	1.533.190	1.797.293
<b>WERVING BATEN</b>		
Eigen fondsenwerving	383.500	343.940
	383.500	343.940
<b>BEHEER EN ADMINISTRATIE</b>		
Kosten beheer en administratie	73.690	61.424
	73.690	61.424
<b>OVERIGE LASTEN</b>		
<b>Som der lasten</b>	<b>1.990.380</b>	<b>2.202.657</b>
Saldo voor financiële baten en lasten	433.066	29.086
Saldo van baten en lasten	433.066	29.086
Resultaatbestemming		
Toevoegingen / onttrekkingen aan de		
continuïteits reserve	433.066	29.086
bestemmingsreserve	433.066	29.086

Het verschil van € 403.980 kan worden verklaard uit het feit dat de inkomsten en uitgaven voor Kiezen voor Elkaar waren begroot op respectievelijk € 300.500 en € 326.571 (een verschil van € 27.071). De werkelijke inkomsten waren € 554.000 en de werkelijke uitgaven waren € 87.159, een verschil van € 466.841. De werkelijke inkomsten van de NPL in 2018 ten behoeve van Kiezen voor Elkaar van € 554.000 zijn volledig verantwoord in de baten.





**ANTICONCEPTIE MAG  
GEEN LUXE ZIJN**



# FINANCIËEL BELEID



In ons meerjarenplan 2016-2018 hebben we een strategische richting opgenomen 'financieel gezond en in balans' waarin we streven naar (1) diversificatie en groei inkomsten (2) een gezonde reserve en liquiditeit en (3) optimale kwaliteitssystemen voor rapportage en verantwoording.

## **DOKTERS VAN DE WERELD HEEFT IN HAAR FINANCIËEL BELEID DE VOLGENDE DOELEN EN UITGANGSPUNTEN GESTELD:**

- Gestelde doelen in ons strategisch driejarenplan worden vertaald naar SMART geformuleerde jaarplannen. Het managementteam rapporteert per 3 maanden over voortgang en proces van implementatie, de algemeen directeur informeert en rapporteert aan het bestuur over het behalen van de doelen en de budgetsituatie.
- Een begroting voor een kalenderjaar wordt samengesteld uit de plannen die de afdelingshoofden voor het komende jaar aanleveren, waarin zij een beeld geven van de opbrengsten en de kosten (cijfermateriaal). Het jaarplan wordt gebaseerd op het meerjarenplan, en wijkt daarvan af als de inzichten zijn verbeterd of verslechterd. De begroting wordt gedurende het jaar aangepast (middels een raming) als daar aanleiding toe is. Het vaststellen en aanpassen van een begroting is een bestuursbesluit.
- Zowel jaarplan en budget worden door het bestuur goedgekeurd. Eenmaal per jaar vindt de Algemene Ledenvergadering (ALV) plaats, waarin leden de jaarrekening en het jaarverslag van het afgesloten jaar beoordelen en - indien akkoord - goedkeuren. Een tweede ALV vindt in het najaar plaats voor strategie ontwikkeling en uitwisseling.
- Ter beoordeling van de juiste besteding van onze inkomsten wordt naast interne financiële controles jaarlijks een externe accountantscontrole uitgevoerd door Dubois & Co Register Accountants.
- De start van nieuwe (project)activiteiten wordt bij zekerheid van dekking kosten met 75% (de 'behoorlijke zekerheid' waarnaar verwezen wordt kan bestaan uit de schriftelijke toezegging van een donor)
- Daar waar donoren / fondsen specifieke vereisten en verplichtingen opleggen aan de financiële administratie of verantwoording, zullen in overleg systemen en processen worden opgesteld dan wel aangescherpt.
- We streven naar een continuïteitsreserve van vijf maanden voor noodzakelijke kosten. Onder noodzakelijke kosten verstaat Dokters van de Wereld 75% van de kosten voor voorlichting en bewustmaking, de uitvoeringskosten van de organisatie (excl. afschrijvingen en eenmalige kosten) en de kosten van fondsenwerving.
- De bovengrens van deze reserve is 'anderhalf keer de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie'. De bovengrens wordt aangegeven door het CBF. Per einde 2018 was deze reserve groot € 366.692.

- Afhankelijk van het resultaat in een jaar worden bestemmingsreserves gevormd voor projecten en activiteiten in Nederland (zoals een campagne) en in het buitenland.
- Bestemmingsreserves worden over het algemeen in het jaar nadat zij zijn gevormd ook aangewend voor het specifieke doel van de reserve. Per einde 2018 was deze reserve groot € 903.222
- Dokters van de Wereld sluit iedere vorm van (speculatief) beleggen uit.
- Tijdelijk beschikbare liquide middelen worden op spaarrekeningen bij de ABN Amro en de ASN Bank geplaatst.

## **RISICO'S & ONZEKERHEDEN**

De wereld waarin we leven staat nooit stil. Het behalen van doelstellingen is dan ook onderhevig aan veranderingen door factoren van buitenaf en vanuit de organisatie zelf. Ons karakter als vrijwilligersorganisatie, het gelijktijdig werken in binnen-en buitenland en afhankelijkheid van giften zijn per definitie dynamieken die onzekerheden kennen en risico's kunnen vormen in de uitvoering. In ons werk brengen we bij het maken van plannen risico's en onzekerheden in kaart om hier vervolgens beheersmaatregelen voor te bepalen.

## **BORGEN VAN VOLDOENDE INKOMSTEN:**

Verloop onder belanghebbenden en achterban (vrijwilligers, leden, donateurs); we kunnen niet zonder de inzet en steun van onze achterban en beoordelen plannen op wat we kunnen verwachten aan vaste en incidentele giften van donateurs en aan haalbare inzet vanuit mensen die zich als vrijwilliger willen inzetten voor ons werk. Het onderhouden van contacten, het binden en betrekken en verder ontwikkelen van loyaliteitstrajecten zijn beheersmaatregelen om mensen betrokken te houden. Tegelijkertijd is uitstroom ook een natuurlijk proces. We blijven daarom ook investeren in werven van nieuwe donateurs en hen te verwelkomen en introduceren bij ons werk; ook hier zetten we extra op in binnen ons regulier werk.

Diversificatie van inkomsten: naast particuliere giften is de Nationale Postcode Loterij de belangrijkste structurele geldgever van Dokters van de Wereld. Daarmee is ons werk echter wel afhankelijk van één grote donor. We zetten ons in voor goed relatiemanagement met NPL, onze institutionele donateurs en onze individuele giftgevers. Het blijven investeren in bestaande en nieuwe relaties en kanalen is een beheersmaatregel om financieel gezond te blijven.

## **VEILIGHEID VAN MENSEN**

Instabiliteit in projectlanden en "snel" veranderende situatie in zowel binnen- als buitenland; voor de Operatie Glimlach-landen is de doorgang van een missie afhankelijk van de veiligheidsstatus van een projectland. De missies naar Bangladesh zijn nu al voor het derde jaar uitgesteld. Om voortgang van missies te waarborgen, zetten we in op het uitbreiden van het aantal landen van Operatie Glimlach en concentratie op 1 á 2 landen te voorkomen. Ook dichterbij huis worden we geraakt door instabiliteit door hoge vluchtelingenstroom als wel aanslagen in buurlanden. Om goed aangehaakt te zijn bij wat er om ons heen speelt, trekken we actief op met Médecins du Monde-kantoren en werken we met hen aan het versterken van gezamenlijke positionering, acties en fundraising.

## **ONZE ORGANISATIE CAPACITEIT**

Beschikbare capaciteit en tijd: het koesteren van ambities is goed, maar met beperkte middelen en mankracht is en blijft het al een uitdaging om de in het jaarplan beoogde resultaten te realiseren en tegelijkertijd ruimte te laten voor ad hoc-activiteiten. Om te zorgen dat het team goed is uitgerust, zetten we in op ontwikkeling van medewerkers, optimaal inrichten van werkprocessen en hebben we oog voor ieders persoonlijk talent en behoefte. Door de hoge instroom en doorstroom van mensen binnen de organisatie zetten we in op uitbreiding van ondersteunende staf, waardoor er betere professionele begeleiding en ondersteuning in huis is.



## **INTEGRITEITSSCHENDINGEN**

Van iedere nieuwe medewerker worden referenties nagegaan en een Verklaring Omtrent Gedrag opgevraagd. Daarnaast leren nieuwe collega's hoe het is om bij Dokters van de Wereld te werken door het ondertekenen van de Code of Conduct, een gestructureerd inwerkprogramma, het ter beschikking stellen van het arbeidsvoorwaardenreglement en regelmatig terugkerende functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Dokters van de Wereld hecht veel waarde aan een gezonde en veilige werkomgeving. Respect voor elkaar is daarvoor de basis. Dokters van de Wereld vindt het daarom belangrijk dat grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar gemaakt wordt en psychosociale arbeidsbelasting wordt voorkomen. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en discriminatie die stress teweegbrengen. Hiervoor is er een klachten (meld) regeling van toepassing binnen Dokters van de Wereld. Ook beschikt Dokters van de Wereld over een interne vertrouwenspersoon. De positie, taken en verantwoordelijkheden zijn eveneens in deze regeling beschreven. Binnen Dokters van de Wereld wordt (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en ander ongewenst gedrag op welk niveau dan ook, niet geaccepteerd. Onze klachten (meld) regeling beoogt willekeur en/of een onzorgvuldige behandeling binnen Dokters van de Wereld te voorkomen. Medewerkers die onverhoopt toch te maken krijgen met dit soort ongewenst gedrag wordt middels deze regeling de gelegenheid gegeven om samen met de vertrouwenspersoon tot een oplossing te komen.

Dokters van de Wereld blijft onverminderd werken aan een organisatiecultuur waarin mensen veilig kunnen werken, elkaar kunnen aanspreken op gedrag, en waarin aandacht wordt besteed aan integriteitsrisico's en – dilemma's. Daarom is in 2018 in samenwerking met het Mediciens du Monde-netwerk een seminar georganiseerd voor managers om hen te trainen in het omgaan met klachten, optimaliseren van het meldsysteem en aan de preventie van misstanden door goed te kijken naar kwetsbaarheden en risico's.

In de afgelopen jaren zijn er twee meldingen gedaan bij en afdoende afgehandeld door de vertrouwenspersoon met betrokkenen. In het afgelopen jaar hebben wij geen gevallen ontdekt of meldingen gekregen seksueel van wangedrag.

## **WET- EN REGELGEVING: PRIVACY EN DATAVEILIGHEID**

De organisatie werkt permanent aan privacy en dataveiligheid. In 2017 is gestart de organisatie klaar te maken voor de Europese privacywetgeving (Algemene verordening gegevens bescherming) die op 25 mei 2018 van kracht is geworden. De inventarisatie en classificatie van de persoonsgegevens waarmee wordt gewerkt is afgerond. Verder hebben we gewerkt aan het herzien en opnieuw afsluiten van de bewerkersovereenkomsten en het opstellen van een register. Ook het cookiebeleid en de privacyverklaringen van onze websites zijn vernieuwd. De beveiligingsmaatregelen bestaan uit technische beveiliging, systeeminrichting en interne processen, alsook gebruikersbewustzijn en -cultuur.

# TOEZICHT BESTEDING VERANTWOORDING



## BESTUUR

- Voorzitter: Ton Teunissen, arts M&G, voorheen tropenarts, MPH
- Penningmeester: Hans van Rooijen, zelfstandig financieel interimmanager
- Secretaris: Roelinde Bakker, innovator en senior projectmanager in de zorg
- Annette de Graaf, manager en adviseur Volksgezondheid
- Else Cerezo-Weijzenfeld, advocaat
- Els Reijn, arts en medisch adviseur maatschappij en gezondheid
- Chantal van der Horst, plastisch chirurg, deelnemend chirurg Operatie Glimlach

## RAAD VAN ADVIES

- Prof. Dr. J. Pronk (Jan) (Voorzitter)
- Prof. Dr. I.N. Wolffers (Ivan)
- Prof Dr. H.S.A. Heymans (Hugo)

## SCHEIDING BESTUUR, UITVOERING EN TOEZICHT

- In het besturingsmodel van Dokters van de Wereld zijn in overeenstemming met de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen de functies besturen, uitvoeren en toezicht houden gescheiden. Dokters van de Wereld is een vereniging die toezicht houdt op het bestuur. Het bestuur kan een directeur aanstellen.
- Een heldere beschrijving van de aard van de functie, de afzonderlijke taken en bevoegdheden van beide bestuursorganen is een noodzakelijke voorwaarde om een goede verhouding tussen deze bestuursorganen te creëren en te bestendigen. Het Bestuur statuut en de daarbij gevoegde reglementen zijn daartoe opgesteld.
- Dokters van de Wereld is een vereniging. De leden en specifiek de bestuursleden hebben een toezichthoudende rol. Het bestuur heeft gekozen voor het zijn van een bestuur op 'afstand' waarin de directeur en het professioneel bureau belegd is met de rol van de dagelijkse besturing en uitvoering van de organisatie.
- Een heldere beschrijving van de aard van de functie, de afzonderlijke taken en bevoegdheden van beide bestuursorganen is een noodzakelijke voorwaarde om een goede verhouding tussen deze bestuursorganen te creëren en te bestendigen. Het Bestuursstatuut en de daarbij gevoegde reglementen zijn daartoe opgesteld. Het regelmatig evalueren, de uitkomsten daarvan vastleggen en verbeteringen implementeren zijn kwalitatieve instrumenten om de verhouding tussen de organen blijvend zuiver en werkbaar te houden.

## TAAK EN WERKWIJZE VAN BESTUUR

- Het bestuur wordt benoemd door de Algemene Ledenvergadering (ALV), het hoogste en tevens toezichthoudende orgaan van de vereniging Dokters van de Wereld. Deze ALV komt minstens eenmaal per jaar bij elkaar.
- Het bestuur heeft als taak de strategische richtingen van de organisatie mede vorm te geven en toezicht te hou-

den op organisatie, beleid en financieel budget. Daarnaast vertegenwoordigt het de organisatie in het netwerk Médecins du Monde international en biedt waar nodig ondersteuning aan fondsenwerving en naamsbekendheid.

- Bestuursleden zijn op onbezoldigde wijze actief binnen het bestuur van de vereniging Dokters van de Wereld. Het bestuur wordt vertegenwoordigd en gekozen door de leden van de vereniging en legt aan hen tevens verantwoording af. Dit geschiedt middels de jaarlijkse ALV. Het bestuur kan ook nieuwe bestuursleden voorstellen aan de vereniging.
- Zowel jaarplan en budget worden door het bestuur goedgekeurd. Eenmaal per jaar vindt de Algemene Ledenvergadering (ALV) plaats waarin leden de jaarrekening en het jaarverslag van het afgesloten jaar beoordelen en - indien akkoord - goedkeuren. Een tweede ALV vindt in het najaar plaats voor strategieontwikkeling en uitwisseling.
- Het bestuur bestaat uit een voorzitter, secretaris en penningmeester en algemene leden. Het bestuur komt minimaal vijfmaal per jaar bij elkaar. Zij hebben geen eigen belangen in financieringsstromen of programma's van de organisatie. Bestuursleden zijn op onbezoldigde wijze actief binnen het bestuur van de vereniging Dokters van de Wereld.

## TAAK EN WERKWIJZE VAN DIRECTIE

1. Het bestuur van de vereniging stelt de directeur aan.
2. De directeur rapporteert direct aan het bestuur.
3. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor de uitvoering van de strategie, zoals verwoord in het goedgekeurde jaarplan en het meerjarenplan. Het financiële kader wordt bepaald door het budget zoals voorgesteld door de penningmeester en goedgekeurd door de ALV. De algemeen directeur is tevens voorzitter van het managementteam.
4. De directie rapporteert minimaal vijf maal per jaar aan het bestuur middels tussentijdse rapportages en voortgangvergaderingen over strategische richtingen en wijzigingen die noodzakelijk zijn voor het welzijn van de organisatie en projecten. Aan het eind van ieder boekjaar stelt de directeur met het team een jaarplan en budget op binnen de kaders van het meerjarenplan en de evaluatie van het uitgevoerde jaar. Budgethouders in het team zijn verantwoordelijk voor uitvoer, monitoring en evaluatie van budget en tijdige rapportage en administratie.
5. De algemeen directeur onderhoudt contacten met de delegaties van het netwerk Médecins du Monde International
6. Het bestuur evalueert het functioneren van de directeur volgens de evaluatiecyclus en formats geldend binnen de organisatie (tweemaal per jaar). In november 2018 heeft het bestuur het functioneren van de directeur beoordeeld in het jaarlijkse beoordelingsgesprek.
7. De directie is in de hoedanigheid van algemeen directeur werknemer van de Vereniging en valt binnen de voor de Vereniging geldende arbeidsvoorwaarden en salarissystematiek. Voor het vaststellen van salarissen gebruiken wij een salarisschaal die in lijn ligt met de richtlijnen van Goede Doelen Nederland. Een jaarlijkse (standaard)verhoging van salaris is alleen mogelijk bij goed functioneren en daarnaast wordt er een eventuele inflatiecorrectie toegepast.
8. De totale bezoldiging van de algemeen directeur bedroeg € 96.301,- voor een fulltime dienstverband van 40 uur per week (100%). Hiermee blijft Dokters van de Wereld ruim binnen de richtlijn zoals opgesteld door Goede Doelen Nederland.

## BESTEDING VAN MIDDELEN

1. Onze doelen zijn vastgelegd in het strategische vierjarenplan en het jaarplan. Kwaliteitsmanagement is hierbij een belangrijk onderdeel. Voor alle doelen worden meetbare indicatoren vastgesteld. Het managementteam rapporteert per 4 maanden over voortgang en proces van implementatie, de algemeen directeur informeert en rapporteert aan het bestuur over het behalen van de doelen en de budgetsituatie.
2. De directie en het kernteam voeren jaarlijks de managementbeoordelingen uit en toetst met het kwaliteitsmanagementsysteem de kwaliteit doelstellingen en prestaties. Zij evalueren de geschiktheid van de beleidsverklaring en stelt haar zo nodig bij. Het bestuur - als toezichthouder van de directie - onderschrijft en keurt bij goed functioneren het kwaliteitsbeleid van de organisatie goed.
3. Dokters van de Wereld is in 2010 ISO9001:2008 gecertificeerd. Begin 2013 is besloten om hertoetsing voor



certificaat behoud niet aan te vragen gezien de druk op het team door reorganisatie en de verwachte interne organisatieverandering. Echter het kwaliteitsmanagement systeem en het kwaliteitshandboek van de organisatie zijn daarmee niet komen te vervallen.

4. Ter beoordeling van de juiste besteding van onze inkomsten, wordt naast interne financiële controles jaarlijks een financieel en beschrijvend verslag voorgelegd aan een accountantskantoor.

## **KORT VERSLAG VAN HET BESTUUR**

Het bestuur kwam in 2018 vijf maal bijeen voor een reguliere bestuursvergadering en organiseerde twee algemene ledenvergaderingen (juni en december). In juli kwam het bestuur extra bijeen voor een strategie sessie waarin de consultant die met het team aan het beleidsplan heeft gewerkt de contouren presenteerde in samenwerking met directie. De lijnen werden in de basis goedgekeurd, waarop directie en team het beleidsplan verder hebben ontwikkeld. In de algemene ledenvergadering van december hebben directie en bestuur de draft beleidsplan getoetst bij haar leden en finale input verzameld, waarna het beleidsplan 2019-2021 op de vergadering van februari 2019 voor goedkeuring is geagendeerd.

In 2018 traden er geen nieuwe bestuursleden aan of liepen termijnen van huidige bestuursleden af. De jaarlijkse bestuur evaluatie is in januari 2019 gehouden.

## **OMGANG MET BELANGHEBBENDEN**

**BENEFICIËNTEN BEHANDELEN WIJ IN ONZE ACTIVITEITEN ALTIJD VOLGENS DE VOLGENDE WAARDEN:**

1. Gelijkwaardig en onpartijdig.
2. Al onze activiteiten zijn laagdrempelig; op maat, gratis en makkelijk toegankelijk.
3. Wij ontwikkelen activiteiten in samenwerking met beneficiënten, en betrekken hen in uitvoering en evaluatie zodat activiteiten op behoeften gebaseerd zijn en blijven.
4. We hanteren een klachtenprocedure en creëren in internationale projecten evaluatiemomenten waarin doelgroepen open en eerlijk feedback kunnen aanreiken.
5. Wij handelen volgens kwaliteits- en veiligheidsprotocollen.
6. Wij onderzoeken jaarlijks de tevredenheid over onze diensten en werkwijzen, evenals zorgbehoeften onder beneficiënten, door middel van enquêtes, focusgroepen en continue dialoog. Zo zorgen we voor relevante interventies en scherpen we pleitbezorgingsstrategieën aan.

## **VRIJWILLIGERS EN LEDEN**

**VRIJWILLIGERS EN LEDEN VERBONDEN AAN ONZE ACTIVITEITEN ZIJN ESSENTIEEL OM ZORG TE BIEDEN.**

**IN DE ONGANG MET ONZE VRIJWILLIGERS VINDEN WIJ HET BELANGRIJK DAT:**

1. Goede begeleiding aanwezig is, met informatie over ons werk en een heldere beschrijving van de rol en randvoorwaarden.
2. Iedere vrijwilliger een overeenkomst ontvangt met zijn/haar verantwoordelijkheden.
3. Vrijwilligers uitgenodigd worden om deel te nemen aan strategische sessies om kennis en ervaring te delen.
4. Het in onze identiteit terugkomt dat wij een vereniging met vrijwilligers zijn.

## **DONATEURS**

**DONATEURS MAKEN ONS WERK MOGELIJK EN ZIJN EEN HEEL BELANGRIJKE STEUN. IN ONS CONTACT**

**ZIEN WIJ ER OP TOE DAT:**

- Wij donateurs structureel informeren over werkzaamheden middels papieren nieuwsbrieven (tweejaarlijks), tweemaandelijks online nieuwsbrieven, de website en Facebook.
- Klachten worden afgehandeld volgens een klachtenprotocol. We nemen rekenschap van klachten en leren van feedback van donateurs.

Donoren bieden financiële steun aan ons werk en erkenning dat wat we doen van gezamenlijke waarde is.

Wij zien er in onze samenwerking altijd op toe dat wij:

1. Contractafspraken nakomen.
2. Uitwisselingsmomenten bevorderen middels evaluaties en projectbezoeken.
3. Transparant en eerlijk zijn over behaalde resultaten of het uitblijven daarvan.
4. Externe evaluaties en accountantscontrole laten uitvoeren ter bevordering van transparantie.

#### **SAMENWERKINGSPARTNERS MAKEN HET MOGELIJK COMPLEMENTAIR TE WERKEN, OM MEER BENEFICIËNTEN TE BEREIKEN EN VAN DE BENODIGDE ZORG TE VOORZIEN. WIJ ZULLEN ALTIJD:**

1. Zoeken naar (nieuwe) partners ten behoeve van de hulpvraag vanuit beneficiënten, effectiviteit en efficiency.
2. Samenwerkingsverbanden aangaan op basis van gelijkwaardigheid en complementariteit.
3. Inhoudelijke en financiële samenwerking vastleggen in contracten of intentieverklaringen, die volgens evaluatieschema's worden opgevolgd en bijgesteld.
4. Rapportages opstellen en delen met betrokken partners.

Het Nederlandse publiek is een belangrijke partij die wij tijdig en adequaat informeren over gesignaleerde misstanden door:

1. Organiseren van campagnes in media met een breed bereik, zoals print, radio, tv en online.
2. Actief in verbinding te staan door online en offline kanalen.

Lokale, regionale en nationale overheden zien wij als belangrijke gesprekspartner. Wij zullen hen aanspreken op het houden van toezicht en het uitvoeren van goed beleid en het waarborgen van het recht op zorg voor onze beneficiënten. Dit doen wij door:

1. Inzicht te geven in problematiek en aanbevelingen voor te leggen.
2. Bijeenkomsten waarbij wij overheidsvertegenwoordigers laten kennismaken met de praktijk om gezamenlijk te werken aan oplossingen.
3. Lokaal, regionaal en nationaal beleid te evalueren en aanbevelingen te doen voor het toegankelijk maken van zorg.

#### **CBF-KEURMERK**

Dokters van de Wereld heeft het predicaat 'erkend goed doel' van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) en mag het bijpassende logo voeren. De bedrijfsvoering van Dokters van de Wereld voldoet aan de Code voor Goed Bestuur, conform de richtlijnen van de Commissie Wijffels uit 2005, die sinds 2008 vervlochten zijn met het reglement van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). Als drager van het CBF-Keur sinds 1-4-2005 hanteert Dokters van de Wereld bij de fondsenwerving ook de gedragscode van het CBF. Sinds 1-1-2013 voldoet Dokters van de Wereld aan de nieuwe erkenningsvoorwaarden van het CBF. Belanghebbenden weten daardoor zeker dat erkende organisaties zich houden aan heldere spelregels. Erkende organisaties communiceren daarover transparant en begrijpelijk.



#### **ALGEMEEN NUT BEOGENDE INSTELLING (ANBI)**

Dokters van de Wereld beschikt sinds 1-1-2008 over een ANBI-verklaring, die garandeert dat de Belastingdienst Dokters van de Wereld erkent als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dit biedt fiscale voordelen voor zowel sponsors als Dokters van de Wereld.



#### **LIDMAATSCHAPPEN**

Dokters van de Wereld is lid van brancheorganisaties Partos, Goede Doelen Nederland en DDMA (Data Driven Marketing Association).

#### COLOFON

Dit is een publicatie van het Verenigingsbestuur van Dokters van de Wereld  
Nieuwe Herengracht 20 - 1018 DP Amsterdam  
020 - 465 2866 - [info@doktersvandewereld.org](mailto:info@doktersvandewereld.org) - [Doktersvandewereld.org](http://Doktersvandewereld.org)



Projectleiding - Niels de Heij

Redactie - Yvonne Polman

Vormgeving - Anja Schoen (opqrstu graphic design)

Fotografie - Jeroen van Loon, Olivier Papegnies, Quillaume Pinon



