



**JAARVERSLAG  
2021**

# INHOUD



PAGINA  
**12** MONDZORG



PAGINA  
**14** ZORGFCAFÉS



PAGINA  
**18** REACH OUT



PAGINA  
**22** INTERNATIONAAL



PAGINA  
**26** PLEITBEZORGING



PAGINA  
**30** COMMUNICATIE EN FONDSENWERVING



PAGINA  
**8** ZORGRECHT

## INHOUD

VOORWOORD	4
INLEIDING	6
ZORGRECHT	8
MONDZORG	12
ZORGFCAFÉS	14
REACH OUT	18
INTERNATIONAAL	22
PLEITBEZORGING	26
COMMUNICATIE EN FONDSENWERVING	30
ORGANISATIE	34
FINANCIËEL BELEID	36
TOEZICHT BESTEDING VERANTWOORDING	38

# VOORWOORD

Het tweede jaar van de COVID-19-pandemie raakt de mensen die toch al een kwetsbare positie in onze samenleving hebben het hardst. Dat is merkbaar in onze spreekkamers: al in de eerste maanden verdubbelt het aantal consulten. Nieuwe doelgroepen dienen zich aan, zoals ongedocumenteerde arbeidsmigranten uit bijvoorbeeld Brazilië of de Filipijnen. Waar deze mensen zich voorheen staande hielden met informele banen, zorgt de pandemie ervoor dat men vaak letterlijk op straat terechtkomt. Veel zorginstellingen hebben de zorg afgeschaald, waardoor Dokters van de Wereld vaak het enige loket vormt.

Het is ongelooflijk hoeveel steun Dokters van de Wereld in 2021 ontvangt. Ondanks de uitputtingsslag in de zorg, blijven zich meer dan voldoende vrijwilligers aanmelden om het werk te kunnen uitbreiden. Met dank aan de Nationale Postcode Loterij kunnen wij onze activiteiten opschalen. Samen met landelijke organisaties, zoals het Nederlandse Rode Kruis, gemeenten en lokale vrijwilligersorganisaties kijken wij waar onze hulp het hardste nodig is. Zo starten wij bijvoorbeeld een nieuw Zorgcafé in Arnhem, waar vooral nieuwkomers wegwijs worden gemaakt in de zorg.

We starten in 2021 met een sterke boodschap: het is niet uit te leggen dat de huisarts voor iedereen toegankelijk is, maar de tandarts alleen voor mensen die rijk genoeg zijn om zich extra te verzekeren of het zelf te betalen. Met dank aan onze sponsor Prodent rijdt de mondzorgkaravaan van Dokters van de Wereld door Nederland en biedt overal gratis mondzorgbehandelingen aan de cliënten van voedselbanken, schuldhulpverlening en

daklozenopvang. We creëren een landelijk netwerk van vrijwillige tandartsen die zich inzetten voor noodhulp, terwijl wij aandacht vragen voor een politieke oplossing.

In 2021 leggen we ook een basis voor een sterkere organisatie. We investeren in onze bedrijfsvoering, fondsenwerving en pleitbezorging. We stellen een toekomststrategie op, waarin we bewust kiezen voor onze medische basis. Hiermee bieden we een fundament voor groei van de organisatie. We kunnen immers alleen hulp aan anderen garanderen, als we zelf als organisatie gezond zijn.

Opkomen voor het recht op gezondheid kunnen we niet alleen. Daarom investeren we in samenwerking. Zo gaan we een strategisch partnerschap aan met Global Surgery Amsterdam en vierden dit met een symposium. Samen verduurzamen we ons chirurgisch werk in Afrika, onder andere door bij te dragen aan opleidingen in het Haydom opleidingsziekenhuis in Tanzania.

Juist tijdens de pandemie blijkt hoe essentieel de steun van onze vrijwilligers, donateurs, partners en alle sympathisanten is. Alleen samen kunnen we ons hard blijven maken voor toegang tot zorg voor iedereen!

Jasper Kuipers  
Directeur Dokters van de Wereld



# INLEIDING



## WIE ZIJN WIJ?

Wij zijn Dokters van de Wereld. Samen met onze collega's van Médecins du Monde International, strijden wij voor het recht op zorg voor iedereen. Dat doen we in meer dan 70 landen, waaronder Nederland. Onze vrijwillige zorgprofessionals leveren zorg waar dat nodig is, maar we willen ook dat de toegang tot zorg structureel verbetert. Daarom pleiten we als internationale beweging voor het recht op zorg bij politici en beleidsmakers in binnen- en buitenland.

## WAT WILLEN WIJ?

Dokters van de Wereld strijdt voor toegang tot zorg voor iedereen. Helaas krijgen veel mensen niet de zorg die zij nodig hebben. Dat zijn vaak al mensen in een kwetsbare positie. Dat vinden wij onacceptabel. Uitsluiting en discriminatie accepteren wij niet. Iedereen heeft recht op gezondheidszorg en daar zetten we ons voor in. We bieden praktische oplossingen met medische hulp en mentale steun. Maar onze strijd gaat verder. Wij willen structurele verandering. Dus laten we van ons horen bij beleidsmakers en politici in binnen- en buitenland. En we stoppen pas als het recht op zorg voor iedereen gewaarborgd is.

## WIE HELPEN WIJ?

Iedereen heeft recht op zorg. Wie je bent of waar je vandaan komt, mag geen reden zijn dat je geen zorg kunt krijgen. Wij helpen mensen die geen of gebrekkige toegang tot gezondheidszorg hebben, zoals in arme landen, conflictgebieden en na natuurrampen. In Nederland helpen wij mensen met weinig geld, nieuwkomers of mensen die om wat voor reden dan ook geen verblijfspapieren hebben:

**Mensen met een kleine portemonnee.** Bijna de helft van de Nederlanders is financieel kwetsbaar, blijkt uit onderzoek van Deloitte, ING, Nibud en Universiteit Leiden. Inmiddels gaan 1,5 miljoen Nederlanders niet of nauwelijks naar de tandarts met ontstekingen en ernstige pijnklachten tot gevolg. Ook is anticonceptie voor eigen rekening voor volwassen vrouwen. Ruim een kwart van de vrouwen met een laag inkomen wil liever een andere vorm van anticonceptie gebruiken, maar doet dat niet vanwege de kosten.

**Nieuwkomers.** Nederlanders hebben gemiddeld vijf keer per jaar contact met hun huisarts. Voor nieuwkomers (asielzoekers en statushouders) is een bezoek aan de huisarts, of zelfs een telefonisch consult, helemaal niet zo vanzelfsprekend. Ze spreken de taal niet of weten niet waar ze kunnen aankloppen, maar hebben wel zorg nodig. Sinds tolken niet meer standaard worden vergoed, worden zij weinig ingezet door de reguliere zorg. Mensen moeten zelf iemand meenemen om voor hen te vertalen. Wij zijn in Amsterdam, Arnhem en Nijmegen met onze Zorgcafés aanwezig in ontmoetingscentra voor nieuwkomers. Hier kunnen nieuwkomers, waaronder ook ongedocumenteerde migranten, in hun eigen taal vragen stellen en hun verhalen en

problemen voorleggen aan vrijwillige cultuurcoaches en medische professionals. Of het nu gaat om hun lichamelijke of geestelijke gezondheid, of om wegwijs te worden gemaakt in het Nederlandse zorgsysteem. De Zorgbussen en Zorgcafés vormen een toegangsporaal naar verdere hulpverlening in het reguliere systeem.

**Ongedocumenteerde mensen.** In Nederland leven tussen de 23.000 en 58.000 mensen die geen geldige verblijfspapieren (meer) hebben. Een aantal weet de weg in de maatschappij goed te vinden. Zij doen bijvoorbeeld zwart werk en hebben een stabiele woonsituatie. Er zijn echter ook mensen die niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Zij leven noodgedwongen op straat of zwerven van opvanglocatie naar opvanglocatie. Vaak kunnen ze om verschillende redenen niet terug naar hun land van herkomst. Bij vluchtelingen zonder geldige verblijfspapieren, maar ook bij andere migranten kan sprake zijn van traumatische ervaringen, opgedaan in het land van herkomst of tijdens hun reis naar Europa. Hoewel veel ongedocumenteerden veerkrachtig zijn, brengt deze kwetsbaarheid risico's met zich mee voor hun gezondheid.

Toegang tot gezondheidszorg is een internationaal erkend mensenrecht dat ook bij wet in Nederland is vastgelegd. Voor mensen zonder verblijfspapieren blijkt het in de praktijk echter lastig om zonder bemiddeling medische zorg te krijgen. Wij helpen deze mensen in onze Zorgbussen, onze Zorgcafés, via spreekuren en een telefonische helpdesk. Het doel is hun zelfredzaamheid binnen de Nederlandse gezondheidszorg te vergroten.

# ZORGRECHT

## SPREKUREN EN BEMIDDELING VOOR MENSEN MET AFSTAND TOT DE REGULIERE ZORG



Ons programma Zorgrecht helpt mensen vooral mensen die om wat voor reden geen verblijfspapieren hebben. We vergroten hun zelfredzaamheid binnen de Nederlandse gezondheidszorg met spreekuren, een telefonische helpdesk en groepsvoorlichting. Wij bemiddelen tussen zorginstaties en ongedocumenteerde patiënten. We informeren zorgverleners over de mogelijkheden van het verlenen van zorg aan deze groep.

### MEDISCHE SPREKUREN IN DE ZORGBUSSEN EN DE TELEFONISCHE HELPDESK

Onze vrijwillige artsen bieden tijdens de spreekuren in de Zorgbussen laagdrempelige zorg en advies aan ongedocumenteerde migranten. Dit doen zij op locaties in Amsterdam en Den Haag. Ook helpen onze vrijwilligers met het vinden van een huisarts en bemiddelen ze bij een doorverwijzing naar het ziekenhuis.

De hulpverleners van onze landelijke telefonische helpdesk geven per telefoon en e-mail individuele voorlichting over het recht op zorg aan zowel ongedocumenteerde migranten als zorgverleners en steunorganisaties.

### ONDERZOEK HUISARTSENTOEGANG

Een huisarts vinden, die een migrant zonder verblijfsvergunning als patiënt wil aannemen, is de afgelopen jaren steeds moeilijker geworden. Onze medische vrijwilligers moeten soms uren rondbellen voor een afspraak. Onderzoek onder Amsterdamse huisartspraktijken, dat in opdracht van Dokters van de Wereld is uitgevoerd, geeft inzicht in de barrières én in mogelijke oplossingen. Zo kan meer informatie over specifieke regelingen, een eenvoudiger declaratiesysteem, taalondersteuning en een betere verdeling van ongedocumenteerde patiënten onder huisartspraktijken al veel verbeteren.

Omdat de zorgvragen complex zijn en een huisarts vaak niet snel gevonden kan worden, zijn we genoodzaakt om de medische zorg die we bieden steeds verder uit te breiden. Zo schrijven we zelf bepaalde medicijnen voor en verwijzen we door naar specialistische zorg.

Afgelopen voorjaar heeft Dokters van de Wereld in Amsterdam het initiatief genomen om met enkele gezondheidscentra, de Kruispost en de LHV-huisartsenkring Amsterdam/Almere afspraken te maken voor een betere spreiding van patiënten zonder verblijfsstatus. Dit is een mooie en hoopvolle ontwikkeling en we monitoren of de toegang hierdoor gaat verbeteren.

### PSYCHOSOCIALE ONDERSTEUNING

Dokters van de Wereld biedt ook individuele ondersteuning aan ongedocumenteerde migranten die psychisch onder druk staan en die niet in aanmerking komen voor een behandeling in de geestelijke gezondheidszorg, en aan migranten die lange tijd moeten wachten op een eerste afspraak en behandeling van ernstige psychische klachten.

Nast de individuele ondersteuning bieden we ook groepstrainingen aan volgens de kracht gerichte 'Method for the Empowerment of Trauma Survivors' (METS). Deze METS-training ondersteunt de zelfredzaamheid van de doelgroep. De focus ligt niet op het trauma, maar op het (her)ontdekken van de eigen kracht en identiteit van de deelnemers. We geven deze METS-trainingen in Den Haag en Amsterdam.

**5 GROEPEN GESTART MET DE METS-TRAINING**  
**15 ZORGRECHT VRIJWILLIGERS GETRAIND IN METS-METHODIEK**

Dat het belang van onze psychosociale ondersteuning (PSO) groot is, blijkt uit de groei van het aantal PSO-consulten in 2021. De vraag naar deze consulten blijft onverminderd groot door de goede samenwerking met steunorganisaties, de naamsbekendheid van Dokters van de Wereld, en door het ontbreken van gepaste zorg aan ongedocumenteerden binnen het reguliere zorgsysteem.

### PSYCHOLOGISCHE EERSTE HULP VOOR VRIJWILLIGERS

Op verzoek van Dokters van de Wereld in Griekenland hebben wij in oktober 2021 vijf trainingen gegeven aan hun medische team en tolken in het vluchtelingenkamp Mavrovouni op Lesbos op het gebied van 'psychological first aid', 'stress relief' en 'self care'.



### SEKSUELE REPRODUCTIEVE GEZONDHEID (SRG)

Dokters van de Wereld biedt tweewekelijks in Amsterdam en Den Haag SRG-sprekken aan. Deze gesprekken zijn specifiek gericht op vrouwen en de seksueel reproductieve gezondheid. Er wordt onder andere voorlichting gegeven over anticonceptie en passende anticonceptie aangeboden. Daarnaast kunnen vrouwen op het spreekuur terecht met vragen over zwangerschap, seksueel overdraagbare aandoeningen en vulvovaginale klachten. Op het spreekuur zijn we toegerust om gynaecologisch onderzoek te verrichten. Vrijwillige artsen met specifieke kennis op het gebied van vrouwengezondheid voeren deze gesprekken uit. De SRG-sprekken worden steeds beter bezocht vanwege een toenemende bekendheid onder de doelgroep en steunorganisaties. Ook wordt naar de gesprekken doorverwezen vanuit onze Zorgbussen.

Naast de individuele gesprekken geven we ook zogenoemde 'Outreach-voorlichtingen' op het gebied van seksuele gezondheid. Hiervoor zijn onze medische vrijwilligers eropuit gegaan naar Amsterdam, Den Haag en Groningen, zodat mensen zich onder meer kunnen laten testen op hiv.

### SAMEN STERK TEGEN HIV

Aids hoeft geen dodelijke ziekte meer te zijn. Ook kan infectie met hiv worden voorkomen met medicatie. Dit is echter nog lang niet altijd bekend bij mensen met een verhoogd risico op hiv. Dokters van de Wereld draagt bij aan die bewustwording met twee projecten in Groningen en Amsterdam.

Ongedocumenteerde migranten lopen meer risico op hiv. Ze komen vaak uit gebieden waar hiv meer voorkomt en velen krijgen tijdens of na hun reis naar Europa te maken met seksueel geweld. Het is een moeilijk te bereiken groep voor de reguliere zorgverlening. Wij hebben dankzij een groot netwerk en het vertrouwen dat we hebben opgebouwd wel toegang tot deze mensen. Onze hiv-projecten worden gefinancierd door het Aids Fonds. Ook werken we nauw samen met de GGD in Groningen, het Centrum Seksuele Gezondheid Amsterdam, de Aids Healthcare Foundation en verschillende belangen- en migrantenorganisaties. Deze samenwerkingsverbanden zijn heel waardevol. Er is veel kennisuitwisseling. De hiv-projecten laten duidelijk zien dat we samen sterker staan. In 2021 hebben onze medische vrijwilligers vierhonderd hiv-testen uitgevoerd. Lees hier een artikel over ons werk in Amsterdam en Groningen.

### COVID-19

In 2021 hebben we op verzoek van opvanglocaties waar ongedocumenteerden verblijven regelmatig voorlichting gegeven over COVID-19 en vaccinaties. Het merendeel van de COVID-19 gerelateerde vragen die bij onze hulpverleners binnenkwam, ging over vaccinatiemogelijkheden en QR-codes voor ongedocumenteerden. Omdat de mogelijkheid om een vaccinatie te krijgen en de afspraakprocedures hiervoor per regio verschillen, stonden we in nauw contact met verschillende GGD's en partner- en migrantenorganisaties om onze doelgroep zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

### VRIJWILLIGERS

Al onze gesprekken worden uitgevoerd door vrijwilligers. Deze zorgprofessionals helpen direct de doelgroep en nemen bovendien de ervaringen die ze op doen tijdens het vrijwilligerswerk mee naar hun eigen werkomgeving én persoonlijke netwerk waardoor ook dáár de bewustwording en expertise wordt vergroot.

## ZORGRECHT IN CIJFERS

Wekelijks 8 Medische gesprekken verdeeld over 2 steden

4 gesprekken PSO verdeeld over 3 steden

1 spreekuur SRG verdeeld over 2 steden

2.281 Consulten in de Zorgbus

1.022 Consulten psychosociale ondersteuning

4 METS-groepstrainingen (9 sessies per training)

212 Consulten SRG

# MONDZORG

STEEDS MEER NEDERLANDERS  
KUNNEN DE TANDARTS NIET  
MEER BETALEN MET ALLE  
GEVOLGEN VAN DIEN



Zeker een half miljoen tot anderhalf miljoen Nederlanders hebben niet genoeg geld om naar de tandarts te gaan. Ze slaan controles en behandelingen over. Daardoor lopen veel mensen rond met ontstekingen en continu pijn, met soms ernstige gevolgschade aan het lichaam tot gevolg. Dit kan zelfs leiden tot ziekte en uitval. Dokters van de Wereld vindt dat mondzorg terug in het basispakket moet. Tot die tijd vragen we aandacht voor dit maatschappelijke probleem met de Mondzorgkaravaan. Daarbij gaan we met een mobiele tandartsenpraktijk het land door, doen noodbehandelingen en geven we poetsvoorlichting.

Dokters van de Wereld lanceerde in 2021 in samenwerking met Prodent de campagne 'Elke Glimlach telt'. Doel van de campagne is mondzorg toegankelijk maken voor iedereen. Deze boodschap werd onder meer gepromoot bij het grote publiek middels een landelijke tv-campagne, een instore campagne met grote displays van Prodent. Het logo van Dokters van de Wereld werd zelfs afgedrukt op de tubes Prodent tandpasta.



Video over samenwerking Prodent en Dokters van de Wereld

Naast de mediacampagne bezochten we iedere maand met de Mondzorgkaravaan een provincie. Onze vrijwillige tandartsen en mondhygiënisten voerden gratis noodbehandelingen uit in onze tandartsbus. Patiënten werden aangedragen door voedselbanken, schuldhulpverlening, het Leger des Heils en andere organisaties. Daarnaast hebben we in de steden die we met de Mondzorgkaravaan bezochten zogenoemde 'Friendly Networks' opgezet. Dat zijn netwerken van tandartsen en mondhygiënisten die bereid zijn om gratis vervolgbehandelingen te bieden.

## PLEITBEZORGING

In 2021 bleven we actief de gebrekkig toegang tot mondzorg agenderen bij beleidsmakers en de politiek. Ons initiatief richting de Tweede Kamer om aan te kaarten dat mensen die in de schuldhulpverlening zitten hun aanvullende tandartsverzekering moesten opzeggen, leidde tot een unaniem aangenomen motie in de Tweede Kamer om aan deze praktijk een einde te maken. Verder werkten we mee aan een groot aantal televisie en radio-items over de problemen van mensen die niet genoeg geld hebben voor de tandarts.

Onze petitie 'Mondzorg terug in het basispakket' is inmiddels door meer dan 100.000 mensen ondertekend.



## RESULTATEN MONDZORGCAMPAGNE

11 Friendly Networks opgestart in Almere, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Den Haag, Goes, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam, Voorburg en Waalre.

45 deelnemende mondzorgpraktijken

100 noodbehandelingen uitgevoerd in de tandartsbus.

470 keer poetsvoorlichting gegeven

# ZORGCAFÉS

## LAAGDREMPELIGE CONSULTATIES VOOR NIEUWKOMERS



Asielzoekers, vluchtelingen (statushouders, red.) en ongedocumenteerden kunnen in onze Zorgcafés in Amsterdam en Nijmegen én sinds 2021 ook in Arnhem terecht voor een luisterend oor en hulp bij het wegwijs worden in de Nederlandse gezondheidszorg. Het Zorgcafé is er voor iedereen die naar Nederland is gevlucht, ongeacht iemands juridische status. Omdat we bezoekers van het Zorgcafé niet willen labelen op basis van hun status, noemen we hen 'nieuwkomers'.

Het Nederlandse zorgsysteem is voor nieuwkomers vaak ingewikkeld. Ook al hebben asielzoekers en statushouders wel een zorgverzekering, dan nog lopen zij vaak tegen obstakels op in de toegang tot zorg. Bijvoorbeeld door taalproblemen, onbekendheid met regels en de werkwijze van zorgverleners, cultuurverschillen rondom ziekte en behandeling, en het niet weten waar je met welk probleem terecht kunt. Het Zorgcafé geeft de mogelijkheid tot contact in de eigen taal onze cultuurcoaches. Medische professionals bieden laagdrempelig informatie en psychosociale ondersteuning. Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de bezoeker kan begeleiding variëren van adviseren waar verdere hulp te zoeken, het samen maken van een afspraak bij de huisarts, begeleiden bij een ziekenhuisbezoek tot het zoeken van en het creëren van toegang tot de juiste zorg.

### VRIJWILLIGERS

De medewerkers van het Zorgcafé zijn vrijwilligers met een (para-)medische achtergrond, dus artsen, verpleegkundigen en psychologen. Wij noemen hen psychosociaal ondersteuners (PSO'ers). Zij werken nauw samen met onze cultuurcoaches. Dat zijn speciaal voor dit werk getrainde vrijwilligers met kennis van een van de drie talen die door de bezoekers het meest gesproken worden: Arabisch, Farsi, Tigrinya en diverse andere talen. Cultuurcoaches slaan een brug tussen beide culturen. Vaak leggen zij het eerste contact en winnen zij het vertrouwen van de nieuwkomers. Ze worden betrokken in het bespreekbaar maken van de barrières die nieuwkomers ervaren met ggz-problematiek waardoor specifieke problemen beter begrepen worden. De PSO'ers en cultuurcoaches bieden samen psychosociale begeleiding en een luisterend oor in de eigen taal en cultuur.

### LOCATIES EN PARTNERS

Met de Zorgcafés werkt Dokters van de Wereld nauw samen met de organisaties van de ontmoetingscentra BOOST in Amsterdam en Gezellig in Nijmegen. Door de grotere bekendheid van het Zorgcafé in Nijmegen werd de zorgvraag van nieuwkomers en steunorganisaties in Arnhem steeds groter. Dit leidde ertoe dat in juni 2021 een nieuw Zorgcafé feestelijk werd geopend op de locatie van het restaurant Beautiful Mess van The Refugee Company in het Sonsbeek park in Arnhem. Dit zijn plekken waar nieuwkomers taallessen en/of een leerwerktraject kunnen volgen

en sociale activiteiten kunnen bijwonen. In deze ontmoetingscentra kunnen ze meteen terecht met vragen over hun gezondheid tijdens de spreekuren van het Zorgcafé.

Vanwege de grote instroom van Afghaanse evacués in het najaar van 2021 zijn in overleg met het COA, GezondheidsZorg Asielzoekers (GZA) en lokale welzijnsorganisaties als Eigenwijken in Amsterdam, extra Zorgcafé-spreekuren gestart in asielzoekerscentra in Amsterdam en Nijmegen.

## ZORGCAFÉS IN CIJFERS

**Wekelijks 8 spreekuren: 4 in Amsterdam, 3 in Nijmegen en 1 in Arnhem.**

**1286 consulten, telefonisch of direct op locatie.**

**44 vrijwilligers zijn werkzaam in onze Zorgcafés**

**29 groepsbijeenkomsten met voorlichting over onder meer gezondheid en corona.**





### LICHAMELIJKE EN PSYCHISCHE KLACHTEN

Het grootste deel van de consulten in de Zorgcafés gaan over lichamelijke klachten. Veel nieuwkomers komen met vragen over medicatie, herhaalrecepten, invullen van medische formulieren, uitleg van de voorschriften voor onderzoeken en medicatie, navraag over rekeningen en het maken van afspraken via voor hen vaak onbegrijpelijke telefonische keuzemenu's. Ook krijgen we veel vragen over alles rond Covid. 44 procent van onze cliënten is al bij een huisarts of andere behandelaar geweest, maar voelde zich niet begrepen en kwam naar het Zorgcafé met vragen om extra uitleg of ondersteuning.

In 2021 werden bij iets minder dan een kwart van de consulten ook psychosociale of psychische klachten genoemd. Sommige nieuwkomers hebben ernstige traumatische ervaringen in het land van herkomst en/of tijdens hun vlucht meegemaakt. In het Zorgcafé in Arnhem komen vaker dan gemiddeld vrouwen met ervaringen in de mensenhandel en jonge nieuwkomers die afgevoerd zijn en alleen op straat staan. Veel nieuwkomers leven in een sociaal isolement. In het Zorgcafé luisteren we naar het verhaal van de cliënt, horen we de vraag achter het verhaal en geven we psycho-educatie, zodat de cliënt inzicht krijgt in zijn problemen en tools krijgt om zelf aan de slag te gaan met de klachten. Indien nodig verwijzen wij door naar de huisarts en de reguliere

ggz. Vanwege de lange wachtlijsten worden mensen door de PSO'ers van het Zorgcafé tijdelijk ondersteund en voorbereid op verdere behandeling. Eind 2021 zijn vrijwilligers hiervoor getraind in de METS-methodiek (lees meer hierover op pagina 9). Met alle zorg en ondersteuning die in Zorgcafé geboden wordt, draagt DvdW bij aan de inburgering van nieuwkomers in de zorg.

### SEKSUEEL EN GENDERGERELATEERD GEWELD

Dokters van de Wereld heeft seksueel en gendergerelateerd geweld (SGBV) in 2021 in twee verschillende projecten bij de doelgroep, professionals en partnerorganisaties onder de aandacht gebracht (de resultaten van het project Reach Out worden in volgende hoofdstuk apart toegelicht). Zo hebben we in 2021 samen met Amsterdam UMC, het Centrum Seksueel Geweld (CSG), NisaForNisa en Edu4U de cursus 'Vrouw en Gezondheid' ontwikkeld en georganiseerd. Doel is bij te dragen aan de empowerment van vluchtelingvrouwen. Er is gezamenlijk gewerkt aan een onderzoek over de meerwaarde van supportgroepen voor Arabisch- en Tigrinya-sprekende vrouwen met een SGBV-ervaring.

In het najaar van 2021 is de eerste cursus voor een supportgroep van twaalf Arabischsprekende vrouwen van start gegaan onder leiding van twee Arabischsprekende gespreksleiders; een

cultuurcoach van het Zorgcafé en een Arabische psychologe. De cursus bestond uit zeven bijeenkomsten. Ervaringen over partnerrelaties, opvoeding, genderrollen, seksualiteit en ervaringen met SGBV werden bespreekbaar gemaakt. Deze bijeenkomsten zijn als zeer waardevol ervaren door de deelnemers waardoor de vrouwengroep nu de intentie heeft om zelfstandig door te gaan.

### GROEPSBIJENKOMSTEN

Op de verschillende Zorgcafé-locaties worden er in samenwerking met onze lokale partners van de ontmoetingscentra (Boost, Gezellig, The Refugee Company) groepsbijeenkomsten gehouden voor nieuwkomers om informatie te geven over het Zorgcafé en/of over diverse zorgonderwerpen zoals corona, bezoek aan het ziekenhuis, gesprek bij de huisarts, gezonde voeding en gender. In Arnhem zijn een aantal bijeenkomsten georganiseerd om het Zorgcafé en ggz-problematiek onder de aandacht te brengen. In Amsterdam werd samen met BOOST het wekelijkse Vrouwencafé weer gestart. Dat zijn bijeenkomsten met vrouwen met een migratieachtergrond uit verschillende landen. Het doel is hun netwerk te vergroten, kennis te maken met elkaars cultuur, en samen kennis te vergaren over maatschappelijke en zorggerelateerde onderwerpen. Er zijn in 2021 elf bijeenkomsten geweest waarbij gemiddeld zeven tot twaalf vrouwen aanwezig waren.

Daarnaast wordt er in BOOST wekelijks een Infocafé georganiseerd waar nieuwkomers terecht kunnen met vragen over verschillende maatschappelijke onderwerpen. Het Zorgcafé verzorgde negen keer een Infocafé over een bepaald zorgthema, waarbij vijf tot tien personen aanwezig waren. Er is eenmalig een corona – quiz/diner georganiseerd aan ongeveer twintig bezoekers over coronavaccinaties om de campagne van de GGD kracht bij te zetten. Gedurende de lockdown met de beperkende coronamaatregelen werden deze Info-café's in kleine vorm gehouden voor groepjes van vier tot vijf mensen om goede afstand te bewaken. Dat hebben we zeven keer gedaan, waarbij we coronamaatregelen hebben besproken.

### IMPACT COVID OP ZORGCAFÉ

Door de twee lockdowns was in 2021 ons bereik wat minder groot. Wel wisten ongedocumenteerden het Zorgcafé te vinden met veel coronagerelateerde vragen over bijvoorbeeld de QR-code die eerst niet voor hen beschikbaar was.

# REACH OUT

## HULP BIJ SEKSUEEL EN GENDERGERELATEERD GEWELD



Veel vluchtelingen en andere migranten die naar Europa zijn gekomen hebben in hun thuisland, tijdens de reis of in het aankomstland te maken gehad met seksueel en gendergerelateerd geweld (SGBV). Exacte cijfers ontbreken, maar volgens schattingen gaat het om meer dan 50 procent. Deze mensen zoeken vaak geen hulp, om verschillende redenen. Bijvoorbeeld omdat ze zich schamen, taalproblemen hebben, het stigma vrezen, of bang zijn om de familie-erf te schaden. Er is ook angst voor autoriteiten onder vooral mensen zonder verblijfspapieren, dit vanwege angst om uitgezet te worden. Ze weten meestal ook niet wat hun rechten zijn en waar ze terecht kunnen voor hulp.

Dokters van de Wereld brengt seksueel en gendergerelateerd geweld onder de aandacht en vraagt steun voor vluchtelingen en migranten die te maken hebben (gehad) met SGBV. Het is van groot belang dat beleidsmakers ervan doordrongen raken dat een specifieke benadering noodzakelijk is om deze mensen de zorg te kunnen bieden die nodig is. Onze vrijwillige cultuurmediators spelen hierin een essentiële rol.

### DEFINITIE SGBV

**SGBV is een afkorting van de Engelse benaming 'sexual and gender-based violence'. We gebruiken afkorting SGBV voor alle handelingen die kunnen leiden tot fysieke, seksuele, psychologische of economische schade gericht tegen een persoon omwille van diens geslacht, genderidentiteit of genderexpressie. Hier valt huiselijk geweld onder, seksueel geweld waaronder verkrachting, aanranding en seksuele intimidatie, mensenhandel en slavernij, maar ook traditionele schadelijke praktijken zoals vrouwenbesnijdenis, eerwraak en gedwongen (kind) huwelijken. Alhoewel SGBV in elke gemeenschap voorkomt en het iedereen kan overkomen, zijn vrouwen en meisjes disproportioneel vaak slachtoffer.**

### REACH OUT IN NEDERLAND

Om mensen die met SGBV te maken hebben (gehad) bij te staan heeft Dokters van de Wereld het project Reach Out uitgevoerd in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Nijmegen. Dit project heeft als doel het bespreekbaar maken van seksueel en gendergerelateerd geweld met de doelgroep, het onder de aandacht te brengen bij het Nederlandse publiek en de toegang tot noodzakelijke hulpverlening te verbeteren voor vluchtelingen en migranten die in aanraking zijn gekomen met SGBV.

Door verbeterde capaciteit van cultuurmediators en professionals van diverse instanties en organisaties, is de informatievoorziening voor vluchtelingen en andere migranten over hun rechten en de toegang tot zorg voor slachtoffers van SGBV tijdens bijeenkomsten verbeterd.

Daarbij hebben we gebruikgemaakt van bestaande netwerken en de spreekuren van Dokters van de Wereld, zoals het Zorgcafé en de Zorgbus. De activiteiten zijn gericht op migranten met SGBV-ervaringen, op professionals en cultuur-mediators die met deze doelgroep werken en migrantenorganisaties.

Het project Reach Out is door de Europese Unie gefinancierd en werd van december 2019 tot eind oktober 2021 gelijktijdig uitgevoerd door Médecins du Monde in België en Duitsland en in Servië in samenwerking met het Servische Rode Kruis.



## REACH OUT IN CIJFERS

**28 cultuurmediators getraind in 4 steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Nijmegen)**

**71 professionele zorg- en hulpverleners getraind in cultuur sensitief werken op het gebied van SGBV.**

**123 professionals van maatschappelijke organisaties, asieladvocaten en studenten volgden training vergroting bewustwording over SGBV onder nieuwkomers.**

**8 netwerkbijeenkomsten over SGBV met hulpverlening-, welzijn- en migrantenorganisaties, de politie en de GGD.**

**Cultuurmediators organiseerden 37 informatiebijeenkomsten voor vluchtelingen en migranten in het Arabisch, Farsi, Tigrinya en Somali.**



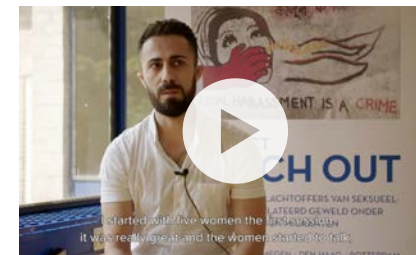
### PROJECTACTIVITEITEN:

Door de COVID-maatregelen moesten veel activiteiten noodgedwongen online uitgevoerd worden. Desondanks zijn de volgende resultaten behaald:

- In totaal zijn in de vier steden 28 cultuur mediators specifiek getraind op het thema seksueel en gendergerelateerd geweld. De training is georganiseerd in samenwerking met onder meer Pharos, Rutgers en ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum. De cultuurmediators zijn opgeleid om informatiesessies over SGBV in hun eigen taal geven. Ze kwamen uit diverse landen waaronder Syrië, Soedan, Iran en Eritrea. [Klik hier](#) om het verhaal van een deelnemer uit Syrië te horen.
- In mei en juni zijn 71 professionele hulpverleners (huisartsen, praktijkondersteuner geestelijke gezondheid, verloskundigen, medische vrijwilligers van Dokters van de Wereld, medewerkers van VluchtelingenWerk en aantal maatschappelijke organisaties) getraind in het cultuursensitief werken om zo SGBV beter te kunnen identificeren en bespreekbaar te maken met vluchtelingen en migranten. Lees hier de richtlijnen van de trainingen voor professionals en cultuur mediators.

- Van april tot juni 2021 hebben 123 professionals van maatschappelijke organisaties, asieladvocaten en studenten van de studie international social work, een training bijgewoond van Dokters van de Wereld om de bewustwording over SGBV onder vluchtelingen en migranten te vergroten.
- In ieder van de vier steden zijn twee online netwerkbijeenkomsten georganiseerd met organisaties zoals hulpverleningsinstanties, welzijnsorganisaties, de politie, de GGD en migrantenorganisaties. Door samen te komen, ervaringen te delen en kennis uit te wisselen wordt de coördinatie tussen de verschillende organisaties en netwerken versterkt. Tijdens de bijeenkomsten is ook een 'sociale kaart' ontwikkeld waarmee migranten met SGBV-ervaringen beter kunnen worden geïdentificeerd en begeleid naar de juiste zorginstelling. In totaal hebben meer dan 160 personen deelgenomen aan de netwerkbijeenkomsten.

- In mei en juni 2021 zijn 37 informatiebijeenkomsten georganiseerd voor vluchtelingen en migranten in het Arabisch, Farsi, Tigrinya en Somali. Doel van de sessies is de bewustwording en kennis van de nieuwkomers te vergroten over SGBV en welke zorg beschikbaar is in Nederland. Deze sessies zijn gegeven door onze cultuurmediators van Reach Out.
- Eind juli is een video uitgebracht over het Reach Out project. In deze korte film vertellen vier cultuurmediators waarom het zo moeilijk is om ervaringen met geweld bespreekbaar te maken met zorgverleners en welke barrières er zijn.



Bekijk hier de video 'REACH OUT project - Gender-based violence and migration'.

- Acht personen hebben in 2021 hun ervaringen bespreekbaar gemaakt via cultuurmediators. Zij zijn tijdens gesprekken van Dokters van de Wereld verder geholpen naar juiste hulpverlening.

### PROMOTIE REACH OUT

Om het publiek bewust te maken van SGBV onder vluchtelingen en migranten en de problemen die zij ervaren, organiseerden we op 18 juni een publieksdag. Deze dag werd gecombineerd met de opening van het nieuwe Zorgcafé in Arnhem en de Mondzorgkaravaan. De coronamaatregelen waren inmiddels iets versoepeld waardoor ruim 70 partners een bezoek konden brengen aan deze publieksdag en opening.

Verder hebben we samen met onze zusterorganisaties in België en Duitsland en het Rode Kruis in Servië is een eindpublicatie uitgebracht. Ook ontwikkelden we een brochure over Reach Out voor het Nederlands publiek dat een overzicht geeft over seksueel en gendergerelateerd geweld onder vluchtelingen en migranten.

### BORGING

Het onderwerp SGBV is na afronding van het project binnen Dokters van de Wereld nu geborgd onder de thema's geestelijke gezondheidszorg en seksuele en reproductieve gezondheid (SRG).

Dit project werd mogelijk gemaakt door het Europees programma Rechten, Gelijkheid en Burgerschap (2014-2020)



# INTERNATIONAAL

## HULP BIJ RAMPEN EN CONFLICTEN EN CAPACITEITSOPBOUW



Dokters van de Wereld Nederland is onderdeel van Médecins du Monde. We helpen zorgbehoevende mensen in ruim 70 landen met 350 projecten. Binnen Médecins du Monde werken we actief samen op overkoepelende thema's als gezondheid en migratie, en delen we kennis, menskracht en financiële middelen. In alle missies van Médecins du Monde, in binnen- en buitenland, steunen we mensen die anders gebrekkige of geen toegang tot zorg zouden hebben. Dat doen we op vier fronten: mensen aan de rand van de samenleving, vrouwen en kinderen, mensen onderweg of op de vlucht en slachtoffers van crises en conflicten.

### FINANCIËLE STEUN LESBOS & ZUID-SOEDAN

Dokters van de Wereld op Lesbos luidde begin 2021 de noodklok. Er waren onvoldoende middelen om de kliniek en de medische post in vluchtelingenkamp Mavrovouni open te houden. We besloten snel actie te ondernemen en vroegen onze Nederlandse donateurs om hulp. Hier werd door velen gehoor aan gegeven. Uiteindelijk konden we de druk van onze Griekse collega's enigszins verlichten met een financiële donatie.

Ook in Zuid-Soedan is de situatie nog altijd nijpend. Het land gaat al ruim zes jaar gebukt onder oorlog. Veel mensen leven in een constante staat van onzekerheid en dat heeft grote gevolgen voor hun gezondheid. Onze collega's in Zuid-Soedan helpen on-

der andere met psychische zorg op negen locaties in het Afrikaanse land en bieden hulp aan zwangere vrouwen en kinderen. Ook rijden er twee mobiele klinieken rond. Dankzij steun van onze donateurs in Nederland hebben we onze collega's in Zuid-Soedan een eenmalige financiële bijdrage kunnen geven waarmee onder meer tenten zijn aangeschaft. In deze tenten worden triages en spreekuren gehouden.

Tevens ontvingen we van Dokters van de Wereld Duitsland een geoormerkt bedrag bestemd voor activiteiten in Indonesië. De Nederlandse Stichting Save Our Sumba gaat deze middelen in 2022 inzetten voor coronapreventie, schoon drinkwater en het versterken van organische landbouw op het eiland Sumba.

### TOEGANG TOT VEILIGE CHIRURGISCHE ZORG

Wereldwijd ontberen vijf miljard mensen toegang tot veilige en betaalbare chirurgische zorg en anesthesie. In laag inkomenslanden heeft 90 procent van de mensen zelfs geen toegang tot de meest basale chirurgische zorg. Met onze chirurgische trainingsprogramma's in Tanzania en Sierra Leone werkt Dokters van de Wereld Nederland samen met Global Surgery Amsterdam (GSA) mee aan de uitbreiding van de capaciteit van de lokale artsen en verpleegkundigen, zodat patiënten betere toegang tot chirurgie en anesthesie krijgen.

Dokters van de Wereld werkt in Tanzania nauw samen met het Haydom Lutheran Hospital en in Sierra Leone met het Masanga Hospital. Dankzij deze samenwerking kunnen we ons aanbod goed afstemmen op de behoeftes van het lokale medische personeel. Zo dragen wij als partner structureel bij aan het verhogen van kennis en vaardigheden van artsen en verpleegkundigen. Door het on the job trainen van de zorgprofessionals kunnen zij hun opgedane kennis meteen in de praktijk brengen in de ziekenhuizen in de regio, waardoor patiënten een betere toegang tot (acute) chirurgische zorg hebben.

### LIGHTNESS KAN WEER LOPEN

Ernstige verwondingen bij kinderen door open vuur komen helaas vaak voor in Tanzania. Het overkwam ook de 6-jarige Lightness. Zij brandde zich aan het kookvuur van haar moeder. Toen ons medische team arriveerde, lag zij al vier maanden in het ziekenhuis met derdegraads-brandwonden op haar buik en bovenbenen. Lopen kon ze niet en ze had veel pijn. Geld voor een operatie had haar moeder niet. Dankzij een bijdrage uit het patiëntenfonds van Dokters van de Wereld kon Lightness geopereerd worden. Door huidtransplantaties heeft ze nu veel minder pijn. Het zal nog een tijd duren voordat al haar brandwonden geheeld zijn, maar er is weer hoop. Een week na de operatie mocht Lightness beginnen met revalideren. Staan en zitten bijvoorbeeld. Iets wat ze al lang niet meer had kunnen doen. Ze hoopt weer zelf naar school te kunnen lopen. Haar droom is om verpleegkundige te worden.



## RESULTATEN VAN HET CHIRURGISCHE EN ANESTHESIE-PROGRAMMA IN 2021

Trainingen en onderwijs aan meer dan 50 artsen en gezondheidszorgmedewerkers.

73 patiënten kregen chirurgische ingrepen en zorg.

Medisch wetenschappelijk onderzoek naar de barrières voor toegang tot en kwaliteit van reconstructieve chirurgie in lage-inkomenslanden.

2 werkbezoeken aan het Haydom Lutheran Hospital in Tanzania (juni & november)

1 werkbezoek aan het Masanga Hospital in Sierra Leone (december)

## WERKBEZOEK TANZANIAANSE ARTSEN HAYDOM LUTHERAN HOSPITAL

In oktober 2021 waren de Tanzaniaanse artsen Nuwass en Mtui van het Haydom Lutheran Hospital voor een werkbezoek in Nederland (zie kader hieronder en foto rechts). Het bezoek was van grote betekenis voor ons partnerschap. Lees hier een verslag van het bezoek en waarom het zo belangrijk was voor wederzijds begrip en duurzame verandering. Naast het vakinhoudelijke programma was een ander belangrijk onderdeel van het werkbezoek het symposium 'One World, One Standard of Care, Translating Research into Surgical Education'. De bijeenkomst werd georganiseerd door GSA, met bijdragen van Dokters van de Wereld, de Nederlandse Brandwonden Stichting en het Haydom Lutheran Hospital. Op de bijeenkomst in de Amsterdamse Vondelkerk werd onder meer het door GSA ontwikkelde e-book 'Basics of Burn care' gepresenteerd.



## MEEDRAAIEN IN HET CHIRURGISCHE TEAM

Neema Staton Mkope (25) en Anwar Aliamini Adam (26) zijn twee artsen die tijdens het bezoek van Dokters van de Wereld en GSA in juni 2021 mee mochten lopen. Ze hebben beiden hun 5-jarige artsenopleiding afgerond en lopen nu een jaar stage in het Haydom Lutheran Hospital. Adam: "Het was een unieke kans om in het chirurgische team mee te kunnen draaien. Om met eigen ogen te zien wat plastische chirurgie en reconstructieve chirurgie inhoudt. Ik heb mijn chirurgische vaardigheden kunnen verbeteren, nieuwe technieken geleerd. Van mij had het nog veel langer mogen duren" Ook Neema is erg enthousiast: "De week vloog voorbij. Ik heb zo veel geleerd. Naast de verschillende technieken ook het screenen van patiënten, het inplannen van operaties en dan daarna de follow up, de postoperatieve zorg van de patiënten. Het hele proces van begin tot eind. Het was heel leerzaam." Lees hier het hele interview met de jonge artsen.



## CURSUS BASISPRINCIPES BRANDWONDENZORG

Het hierboven genoemde e-book en de bijbehorende cursus over de basisprincipes van brandwondenzorg in lage-inkomenslanden is in november met succes geïntroduceerd en geïmplementeerd door GSA tijdens het bezoek aan het Haydom Lutheran Hospital in november 2021. Aangezien brandwondenzorg een multidisciplinaire aanpak vereist, deden aan de cursus ook kinderverpleegkundigen, OK-assistenten, anesthesiemedewerkers, een fysiotherapeut, chirurgen en artsen uit omliggende ziekenhuizen mee. Tijdens de cursus werd onder ander geoefend met het doen van huidtransplantaties en het opereren van contracturen (een verkromping van een gewricht door een samentrekking van de verbrande huid).

## TRAININGSWEEK ANESTHESIE MASANGA HOSPITAL

Het team van Dokters van de Wereld reisde in december 2021 naar het Masanga Hospital in Sierra Leone waar we naast het versterken van het partnerschap en het vooruit kijken naar toekomstige programma's, een trainingsweek voor het anesthesie team hebben georganiseerd. "Je ziekenhuis is zo goed als je anesthesie", benadrukte anesthesioloog Hans Visscher tijdens de training, waarmee hij doelt op de veiligheid van de zorg die je aan je patiënten kan geven.



## PROSPERS LEVEN PIJNLOOS DANKZIJ OPERATIE

Nazorg is zeer belangrijk voor een goed herstel van geopereerde patiënten. Tijdens ons bezoek in juni 2021 kwamen tien mensen voor een nacontrole. Zij waren tijdens het trainingsprogramma in november 2020 geopereerd. De 2-jarige Prosper (zie foto's hieronder) was een van hen. Hij was geopereerd aan een aangeboren afwijking aan zijn voet. De reconstructie was geslaagd. Prosper kan nu op zijn voet staan en loopt zonder pijn.



## UITWISSELING

Partnerschap betekent uitwisseling van kennis en ervaringen. Daarom was het ook mooi en bijzonder om onze Tanzaniaanse partners dokter Nuwass en dokter Mtui in Nederland te verwelkomen.

# PLEITBEZORGING

## VOOR STRUCTURELE VERBETERINGEN IN DE TOEGANG TOT ZORG



Als mensen niet de zorg krijgen die ze nodig hebben, komen onze vrijwillige zorgprofessionals in actie. Maar onze strijd gaat verder. We willen dat het recht op zorg wordt geregeld in beleid en in de praktijk. De signalen die Dokters van de Wereld krijgt vanuit onze nationale en internationale hulpverleningsprogramma's worden samen met onderzoek en geluiden uit de samenleving ingezet om te pleiten voor verbetering van de toegang tot zorg voor mensen in kwetsbare posities.

Op verschillende thema's spannen we ons in richting beleidsmakers en politiek om te zorgen dat er verbeteringen in beleid en uitvoering plaatsvinden waar zoveel mogelijk mensen baat bij hebben, te beginnen met de mensen in de meest kwetsbare posities. Dat doen we door publiek te betrekken, signalen op te halen uit de samenleving, en door mensen hun verhalen en hun problemen over het voetlicht te brengen in publieke uitingen en acties.

### TOEGANG TOT EERSTELIJNS HUISARTSENZORG

De huisarts is de poortwachter van het Nederlandse zorgstelsel. De huisarts informeert, stelt diagnoses en verwijst door naar de juiste vervolgzorg, zoals specialisten. Toch blijkt, zeker in de grote steden, dat het voor veel ongedocumenteerden heel moeilijk is om een huisarts te vinden en daar een vertrouwensrelatie mee op te bouwen. In 2021 deed Dokters van de Wereld onderzoek bij een groot aantal huisartsenpraktijken in Amsterdam. Aan de hand van de resultaten van dat onderzoek hebben we samen met de huisartsen kunnen definiëren waar de problemen liggen en hoe deze opgelost of verminderd kunnen worden. Bijvoorbeeld hoe het voor huisartsen makkelijker kan worden gemaakt de kosten van het behandelen van ongedocumenteerden te declareren via de daarvoor al bestaande regeling. Lees het onderzoek hier. Oplossingen voor de korte en langere termijn blijven we onder de aandacht brengen bij het ministerie van VWS.

### HAALBARE OPLOSSINGEN VOOR OVERBELASTE GGZ

Dokters van de Wereld verleent sinds 2017 psychosociale ondersteuning aan migranten met ernstige mentale klachten die niet in aanmerking komen voor een behandeling bij de reguliere geestelijke gezondheidszorg (ggz). De kwetsbare positie waarin steeds meer mensen in ons land - met of zonder papieren - zich bevinden beïnvloedt hun mentale gezondheid. Het hebben van een betaalbare woning en inkomenszekerheid komen steeds meer onder druk staan. De problemen die ontstaan door het ontbreken van dit soort basiszekerheden worden steeds meer afgewenteld op een toch al overbelaste ggz.

In 2021 hebben we extra ingezet op een lobbycampagne op het thema ggz vanuit onze hulpverleningspraktijk. Daarin hebben we de nadruk gelegd op het meest urgente probleem: het ontbreken van overbruggingshulp voor wachtenden in de ggz.

Iedereen die wacht op een plek in de reguliere geestelijke gezondheidszorg moet toegang krijgen tot overbruggingshulp zoals psychosociale ondersteuning of lotgenotencontact. We schreven daarover onder andere aan de Tweede Kamer en stelden een bundel samen met verhalen van hulpverleners en cliënten van Dokters van de Wereld. Daarin staan verhalen van mensen uit het hele land over hoe het is om te wachten op de juiste behandeling met én zonder overbruggingshulp.

De ggz is voor veel mensen onnodig complex. Betere informatie over het zorgstelsel, de behandelopties, verzekeringsvoorwaarden en méér ondersteuning helpt mensen met een ggz-hulpvraag grip en regie te krijgen over de hulp die ze nodig hebben. Geestelijke gezondheid is een taak voor méér dan de ggz alleen. Betere lokale samenwerking tussen huisartsen, medewerkers in de ggz-, welzijns- en buurtorganisaties is vereist.



### **NIET IEDEREEN KAN ANTICONCEPTIE BETALEN**

In Nederland moeten vrouwen vanaf 21 jaar zelf betalen voor hun anticonceptie. Deze kosten zijn een drempel voor veel vrouwen. Met name voor vrouwen in kwetsbare omstandigheden zorgt dit voor ongewenste zwangerschappen en seksueel overdraagbare aandoeningen, met veel stress en leed tot gevolg. Wij pleiten ervoor anticonceptiemiddelen toegankelijk te maken voor iedereen.

Ongedocumenteerde vrouwen, internationale studentes en andere vrouwen die nog nooit premie hebben betaald aan de Wet langdurige zorg (Wlz) moeten de kosten voor een abortus zelf betalen. In samenwerking met de abortusklinieken in Nederland inventariseren we hoe groot de vraag is vanuit deze groepen. Als de resultaten binnen zijn, kaarten wij het recht op vergoeding voor abortus voor elke vrouw aan bij de landelijke overheid.

### **OPVANG RANDVOORWAARDE VOOR GOEDE GEZONDHEID**

Het recht op huisvesting is, net als het recht op gezondheid, een mensenrecht. Iedereen heeft recht op passende woonruimte. Toch is het aantal mensen zonder woning de afgelopen tien jaar verdubbeld. Voor mensen zonder papieren is de situatie nog schrijnender: ondanks de verdragen hebben zij vaak geen toegang tot opvang. Samen met het Rode Kruis en Valente, de federatie van opvangorganisaties, hebben we ons meermaals uitgesproken voor het recht op opvang voor iedereen. Opvang is een randvoorwaarde voor gezondheid. De toegang tot opvang mag niet afhangen van de buitentemperatuur of de geldende coronamaatregelen.

### **INTERNATIONALE PLEITBEZORGING**

Veel thema's die direct of indirect invloed hebben op de volksgezondheid overstijgen de landsgrenzen. Zoals de gevolgen van klimaatverandering. Deze vormen een van de grootste uitdagingen voor de volksgezondheid in de 21e eeuw. Sociaal gemarginaliseerde groepen en arme regio's worden onevenredig hard getroffen. Daarom nam Dokters van de Wereld deel aan de klimaattop die in november 2021 plaatsvond in Glasgow. Op deze internationale conferentie werd klimaatverandering benoemd als grootste bedreiging voor de gezondheid.

Ook inzake de coronacrisis waren we internationaal actief. We spanden ons in voor een vaccinatiecampagne in Afrika en we riepen de Europese Commissie op om coronavaccins wereldwijd toegankelijk én betaalbaar te maken.

Het voortslepende conflict in de bezette Palestijnse gebieden leidde tot schade aan een groot aantal medische voorzieningen. Meerdere essentiële klinieken en het centrale COVID-laboratorium werden voor een groot deel vernietigd. Dokters van de Wereld riep daarom op om de toegang tot zorg voor de mensen in de getroffen gebieden te waarborgen in lijn met de voorwaarden die door het Health Cluster van de WHO zijn opgesteld.

# COMMUNICATIE EN FONDSENWERVING

ALS BEWEGING WILLEN WE GROEIEN ZODAT ONZE STEM LUIDER WORDT



Dokters van de Wereld vraagt met acties, evenementen, media-inzet, campagnes en voorlichting aandacht voor het recht op zorg voor iedereen. In 2021 hebben we het Nederlandse publiek geïnformeerd over actuele en vergeten kwesties waarin de toegang tot zorg voor kwetsbare mensen in het gedrang kwam, zowel in het binnenland als in het buitenland. We willen met onze publiekscommunicatie het draagvlak voor de toegang tot zorg voor mensen in een kwetsbare positie vergroten. We kunnen ons effectief inzetten voor mensen in kwetsbare posities en strijden voor het recht op zorg, dankzij de steun van onze donateurs, fondsen, bedrijven, kerken, bijdragen van de Nationale Postcode Loterij en bijdragen van gemeenten en subsidies van de overheid. Door hun financiële bijdrage laten al deze mensen en partijen zien dat zij onze strijd voor toegang tot zorg voor iedereen steunen en belangrijk vinden.

## ONLINE COMMUNICATIE

Via online communicatie versterken we niet alleen onze zichtbaarheid, naamsbekendheid en reputatie, het biedt ook kansen tot interactie met onze achterban, volgers en het algemene publiek. Het aantal unieke bezoekers (ruim 360.000) op de website steeg in 2021 met 120 procent ten opzichte van het jaar ervoor. Het aantal sympathisanten dat maandelijks onze e-mailnieuwsbrief ontvangt is verdubbeld van bijna 22.000 naar ruim 44.000 abonnees. Sociale media zijn belangrijk voor onze communicatie en in toenemende mate onze fondsenwerving. Daarom zijn we blij dat we op Facebook, LinkedIn, Instagram en Twitter veel nieuwe volgers mochten verwelkomen. We hebben in 2021 geïnvesteerd in de interactie met onze volgers. Daardoor is de interactie op Facebook gestegen van 4.500 interacties in 2020 naar 63.000 in 2021. Het gaat hier om commentaren, vragen, maar ook likes en andere emoji's.

## IN DE MEDIA

Met onze mondzorgkaravaan, onze petitie en ons pleidooi dat mondzorg in het basispakket moet, haalden we in 2021 vaak de media. We zaten in items bij NPO Radio 1 en landelijke televisieprogramma's RTL Nieuws, EenVandaag, Hart van Nederland en Kassa. Ook de landelijke dagbladen schreven regelmatig over mondzorg. Overal in het land waar we met de Mondzorgkaravaan neerstreken, maakten lokale en regionale media items en artikelen over de problemen rond toegang tot mondzorg.



Bekijk hier de video EenVandaag

Een ander onderwerp waarmee we in 2021 veel het nieuws haalden, waren de problemen rond vaccinaties en ongedocumenteerde mensen. Vooral het landelijk dagblad Trouw schreef hierover diverse artikelen. En ook gaf Jasper Kuipers hierover een interview bij de radioprogramma's EénVandaag en Met het oog op morgen.

## DONATEURS

Steeds meer mensen in Nederland steunen Dokters van de Wereld met een donatie of (periodieke) gift. De coronapandemie had natuurlijk ook invloed op onze fondsenwervende activiteiten, waardoor bijvoorbeeld live-evenementen beperkt of geen doorgang konden vinden. Desondanks groeide het aantal donateurs dat Dokters van de Wereld van 10.911 naar 12.546.



## 2021 KILOMETER HARDLOPEN

Student verpleegkunde Fieke Heymeijer rende in 2021 in totaal 2021 kilometer voor Dokters van de Wereld. Op 30 december liep de Rotterdamse haar laatste kilometers. Met haar hardlooptuitdaging heeft Fieke maar liefst 2.512 euro opgehaald. Een geweldige prestatie.



Dankzij de waardevolle steun van al onze donateurs kunnen wij er zijn voor mensen die onze hulp hard nodig hebben. Via onze donateursnieuwsbrief informeren wij twee keer per jaar onze achterban over ons werk en de behaalde resultaten. Ook versturen we elke maand een e-mailnieuwsbrief.

## CO-CYCLING TOUR

De Co-Cycling Tour van 2020 kon door corona niet doorgaan, maar op 12 juni 2021 gingen de wielrenners alsnog van start. De sponsorfietsstocht wordt jaarlijks georganiseerd door co-assistenten van Amsterdam UMC. Iedereen die van fietsen houdt kan meedoen en zo geld ophalen voor een goed doel. In 2021 was dat Dokters van de Wereld. De deelnemers fietsten samen het fantastische bedrag van 30.000 bij elkaar.



## NATIONALE POSTCODE LOTERIJ

De Nationale Postcode Loterij is de grootste goeddoelenloterij van Nederland. Dokters van de Wereld is sinds 2009 partner. 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 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.



## EXTRA BIJDRAGE POSTCODE LOTERIJ

**Van de Nationale Postcode Loterij hebben we voor 2021 een eenmalige extra bijdrage van € 430.000 gekregen voor een betere landelijke dekking van onze coronahulp. Dorine Manson, Managing Director van de Postcode Loterij: "Mensen zonder verblijfspapieren ondervinden in Nederland vaak obstakels op weg naar medische hulp. Met onze jaarlijkse financiële bijdrage ondersteunen we Dokters van de Wereld om deze medische zorg wél toegankelijk te maken. De coronapandemie zorgt voor een groeiende hulpvraag. Wij zijn blij dat wij dankzij onze deelnemers van de Postcode Loterij deze extra schenking aan Dokters van de Wereld kunnen doen. Zo krijgt een kwetsbare groep mensen noodzakelijke hulp."**



## KWALITEIT FONDSENWERVING

Dokters van de Wereld heeft het predicaat 'erkend goed doel' van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). In 2020 heeft het CBF een hertoetsing uitgevoerd, waardoor onze erkenning wederom met drie jaar is verlengd. Het CBF is een onafhankelijke stichting die toezicht houdt op de inzameling van geld voor goede doelen. 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.

## BEDRIJVEN, FONDSSEN, OVERHEDEN EN STICHTINGEN

In 2021 ontvingen we voor onze projectactiviteiten verschillende donaties van particuliere stichtingen, bedrijven, religieuze, vermogens- en verzekeringsfondsen (zie overzicht hiernaast). 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 uitgevoerd en/of financiële verantwoordingen opgesteld. Wij danken al onze donoren en sponsors voor hun waardevolle (financiële) ondersteuning.

## OVERZICHT FONDSSEN 2021

### Stichting het R.C. Maagdenhuis

Stichting het R.C. Maagdenhuis ondersteunt het meerjarige project Inzet METS voor migranten in kwetsbare situaties met SGBV-ervaringen.



### Adessium Foundation

Adessium Foundation streeft naar een samenleving die mensen stimuleert in harmonie te leven met elkaar en met hun omgeving, en ondersteunde van 2019 tot en met 2021 het project Zorgtoegang in Nederland.



### Stichting Dioraphte

Dioraphte ondersteunde van 2019 tot en met 2021 het project Zorgtoegang in Nederland.



### Europese Unie

Het project Reach Out is door de Europese Unie gefinancierd en werd tot oktober 2021 gelijktijdig uitgevoerd door Dokters van de Wereld in Nederland, België en Duitsland, en het Servische Rode Kruis.



### KNR-PIN

KNR-PIN ondersteunde het meerjarige project Inzet METS voor migranten in kwetsbare situaties met SGBV-ervaringen. Dit is een solidariteitsbijdrage van de gezamenlijke religieuzen in Nederland via KNR Projecten in Nederland (PIN)



Solidariteitsbijdrage van de gezamenlijke religieuzen in Nederland via KNR - Projecten in Nederland

### Nationale Postcode Loterij

Dokters van de Wereld is een van de vaste goede doelen van de Nationale Postcode Loterij en heeft in 2021 een extra ondersteuning ontvangen om de coronahulp op te schalen.



### Stichting Pharus

Pharus ondersteunt het meerjarige project 'Een kind helpen om een land te helpen' in Tanzania.



### Aidsfonds

Dokters van de Wereld heeft in samenwerking met de GGD in Groningen en in Amsterdam hiv-projecten uitgevoerd met middelen van het Aidsfonds.



### Fred Foundation

Fred Foundation ondersteunt het project 'Yes we care' waarin we een community van vrijwilligers mobiliseren voor hoogwaardige psychosociale zorg voor mensen op de vlucht, migranten en ongedocumenteerden.



### Prodent

Prodent ondersteunt de mondzorg die Dokters van de Wereld biedt aan personen voor wie door verschillende redenen reguliere mondzorg niet toegankelijk is.



### L'Oreal

Onze internationale chirurgische programma's/Operatie Glimlach worden ondersteunt door L'Oreal.



### Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam ondersteunt onze medische zorg aan ongedocumenteerden in de stad.



### ZonMw

ZonMw ondersteunt de Vrouwengroepen in het ZorgCafé in samenwerking met de Vrije Universiteit Amsterdam.



### Fundatie van den Santen Sobbe

De Fundatie Van den Santheuvel Sobbe ondersteunde het meerjarige project Inzet METS voor migranten in kwetsbare situaties met SGBV-ervaringen.



Fundatie van den Santheuvel Sobbe - stichting Kerchem

### Anonieme fondsen

Twee fondsen die anoniem willen blijven, ondersteunen het project Finding our voice en het project Vrouw en Gezondheid.

# ORGANISATIE

## ONS TEAM WERKT ELKE DAG AAN DE TOEGANG TOT ZORG

De aanhoudende coronapandemie vroeg veel van onze organisatie en medewerkers. Om de uitdagingen het hoofd te bieden, hadden we als organisatie drie prioriteiten: de continuïteit van onze diensten aan kwetsbare groepen, veilige omgeving voor onze medewerkers en cliënten, en het actualiseren van bedrijfsvoeringsprocessen en -beleid. Dat laatste om een duurzame groei in impact ook de komende jaren mogelijk te maken.

### MEDEWERKERS

In 2021 bestaat ons team uit 31 betaalde krachten en 216 vrijwilligers, gezamenlijk goed voor 30 FTE (full time equivalent). Onze vrijwilligers bestaan uit artsen, cultuurcoaches, chauffeurs, verpleegkundigen en psychologen. Het aantal vrijwilligers groeide in 2021 met 24 procent. Ook de groep betaalde krachten groeiden in 2021 van 16 naar 19 FTE. Deze groei was nodig om enerzijds de continuïteit te waarborgen van onze zorgdiensten (die door uitval door corona en uitstroom naar reguliere coronazorg onder druk stond) en anderzijds om ook te kunnen voldoen aan de toenemende hulpvraag op het gebied van psychosociale ondersteuning en medische zorg. Daarbij er is ingezet op het binnenhalen van meer kennis en expertise op de gezondheids-thema's van de organisatie, te weten SRG, GGZ, basiszorg en mondzorg. De bezoldiging van de medewerkers is conform de

met de medewerkers afgesproken arbeidsvoorwaardenregeling. Het salarishuis maakt daar deel van uit.

### GEZOND EN VEILIG WERKEN

In 2021 werd er weer een groot beroep gedaan op de inzet en flexibiliteit van onze medewerkers. De zorgvraag nam toe en de voorspelbaarheid nam af. Als organisatie hadden we in de twee voorgaande jaren te kampen met een hoog ziekteverzuim. In 2020 was het ziekteverzuim 12,6 procent. In 2021 is dan ook extra aandacht uitgegaan naar maatregelen om medewerkers duurzaam gezond en veilig te laten werken. Hierbij is er gekeken naar generieke maatregelen ten aanzien van werkdruk, en passend werk met behulp van mobiliteitstrajecten. Ook keken we scherp naar specifieke coronagerelateerde maatregelen: het in acht nemen van coronarichtlijnen en het continu vinger aan de pols houden of de inzet van vrijwilligers en de zorg die zij leveren voldoende veilig is. Dit stond voorop. Daar waar mogelijk werkten kantoormedewerkers vanuit huis. In 2020 hadden we hiervoor al de nodige zaken op orde gebracht op het gebied van praktische IT-zaken en ondersteunende arbeidsvoorwaardenregelingen, waardoor het hybride werken relatief soepel verliep. Het ziekteverzuim in 2021 bleef dan ook laag met gemiddeld 2,4 procent.

Ook voor onze internationale programma's was goed zicht hebben op gezondheid en andere risico's een prioriteit. Reizen naar Tanzania en Sierra Leone brachten eigen uitdagingen. Het is belangrijk om samen met partners en zusterorganisaties de laatste informatie te hebben over de risico's op het gebied van onder meer infectieziekten en sociaal-politieke onrust. Indien nodig of wenselijk pasten we onze interventies in tijd en locatie aan.

Naast een gezonde omgeving hechten we als organisatie enorm belang aan een veilige omgeving waar mensen op basis van vertrouwen samenwerken aan de toegang tot zorg. In 2021 hebben we een competentieboek geïmplementeerd, waarin samenwerken en feedback geven zijn opgenomen. In 2022 staan deze twee competenties centraal in de ontwikkeling van al onze medewerkers.

Wij vinden het belangrijk dat grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar wordt gemaakt en psychosociale arbeidsbelasting wordt voorkomen. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we seksuele intimidatie, agressie en (verbaal) geweld, pesten en discriminatie die stress teweegbrengen. Daar waar medewerkers en/of cliënten zich niet of onvoldoende gehoord voelen, hebben we een klachtenregeling en beschikt Dokters van de



Wereld over een meldpunt voor vertrouwenszaken (intermediair). 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. In het afgelopen jaar is er één melding gedaan en afdoende afgehandeld door de vertrouwenspersoon met betrokkenen.

### FUNDAMENT ONDER DE ORGANISATIE

Om voortdurend en duurzaam impact te hebben op een verbetering in de toegang tot zorg heeft de organisatie zich in 2021 gericht op het versterken van het fundament. We hebben geïnvesteerd in heldere en eenduidige processen, beleid en verantwoordingsmechanismen. Het uitgangspunt is dat we transparant laten zien wat we doen en doen wat we hebben

afgesproken met elkaar, met cliënten, donoren en partners. Intern en extern zetten we in op heldere rollen en verantwoordelijkheden. Begin 2021 hebben we een nieuwe organisatie-inrichting geïmplementeerd. We hebben heldere afspraken in een autorisatiematrix vastgelegd over wie wat mag en kan besluiten. In de nieuwe planning-en-controlcyclus staat wie wanneer aan wie verantwoordelijkheid verschuldigd is. Ook is er begin 2021 een nieuwe arbeidsvoorwaardenregeling vastgesteld.

### 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 onze 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. Ieder kwartaal stellen leden van het managementteam en de leidinggevenden van Dokters van de Wereld een managementrapportage op en kijken naar de belangrijke risico's en kansen (ook tussentijds, mocht daar aanleiding toe bestaan). Bij deze risicoanalyse kijkt de organisatie naar verschillende categorieën: strategie, programma-uitvoering, operationele ondersteuning, externe beeldvorming, financiële positie, financiële verslaglegging en wet- en regelgeving.

Op basis van de risicoanalyse heeft het managementteam een aantal interne projecten geprioriteerd in 2021:

- Een nieuwe meerjarenstrategie, waarbij specifiek aandacht is voor duurzame groei en financiering, maatregelen rondom werken ten tijde van de coronapandemie om de veiligheid van onze medewerkers en cliënten zo veel mogelijk te borgen.
- De implementatie van een nieuw veiligheidsprotocol voor werken in Sierra Leone en Tanzania.
- Het doorlichten van onze privacy en dataveiligheid.
- Het versterken van maatregelen op het gebied van cybersecurity.

De verbeterpunten die uit de externe audit AVG kwamen zijn in 2021 uitgevoerd en geïmplementeerd, waaronder een nieuwe versie van het privacybeleid. Om real time inzicht te hebben en houden in onze financiële positie is er een nieuwe planning en control cyclus geïmplementeerd, die in 2022 verder bestendigd wordt.

# FINANCIËEL BELEID

## IN BALANS EN FINANCIËEL GEZOND

In ons meerjarenplan 2019-2021 hebben we een strategische richting 'financieel gezond en in balans' opgenomen. Daarin streven we naar (1) diversificatie en groei inkomsten (2) een gezonde reserve en liquiditeit en 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 2019-2021 worden vertaald naar SMART geformuleerde jaarplannen. Het managementteam rapporteert iedere drie 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 kijkt daarvan af als de inzichten zijn verbeterd of verslechterd. Gedurende het jaar wordt door middel van ramingen het bestuur geïnformeerd over het verwachte resultaat.

- Zowel jaarplan als 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 in het najaar focust zich op strategieontwikkeling 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 vindt doorgang bij zekerheid van dekking van de kosten van 75 procent.
- Daar waar donoren of 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 procent van de kosten voor voorlichting en bewustmaking, de uitvoeringskosten van de organisatie (exclusief 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 2021 was deze reserve € 410.659.
- 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 2021 was deze reserve € 0.
- Dokters van de Wereld sluit iedere vorm van (speculatief) beleggen uit.
- Tijdelijk beschikbare liquide middelen worden op een spaarrekening bij de ASN Bank geplaatst.

### NOODFONDS AMSTERDAM

Dokters van de Wereld beheert het Noodfonds Amsterdam. Uit dit fonds worden de eigen bijdragen in de medicijnkosten betaald voor ongedocumenteerden die deze kosten niet zelf kunnen betalen. Ongedocumenteerde mensen moeten voor elk medicijn dat zij voorgeschreven krijgen, een eigen bijdrage van vijf euro betalen. Deze eigen bijdrage betekent voor een aantal ongedocumenteerde mensen een grote barrière in de toegang tot zorg. Voor hen zet de zorgverlener 'Noodfonds Amsterdam' op het



recept. De apotheek declareert de eigen bijdrage vervolgens na het einde van de maand bij het Noodfonds. Het Noodfonds betaalt deze eigen bijdragen aan de apotheek en declareert ze vervolgens maandelijks bij de Gemeente Amsterdam. Van alle eigen bijdragen van ongedocumenteerden in Amsterdam wordt naar schatting 80 procent opgebracht door de ongedocumenteerden zelf, en 20 procent betaald uit het Noodfonds. Het Noodfonds Amsterdam wordt geadministreerd door een vrijwilliger. Op deze manier wordt iedere euro die de Gemeente Amsterdam aan het Noodfonds besteedt, geheel gebruikt om de toegang van ongedocumenteerde mensen tot medicatie te verbeteren. Het Noodfonds Amsterdam heeft geen overhead.

### BORGEN VAN VOLDOENDE INKOMSTEN

Verloop onder belanghebbenden en achterban (vrijwilligers, leden, donoren en 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 het werven van nieuwe donateurs en hen te verwelkomen en introduceren bij ons werk; ook hier zetten we extra op in binnen ons reguliere 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 voor een groot deel afhankelijk van één grote donor. We zetten ons in voor goed relatiemanagement met de Postcode Loterij, onze institutionele donoren en onze individuele giftgevers. Het blijven investeren in bestaande en nieuwe relaties en kanalen is een beheersmaatregel om financieel gezond te blijven.

# TOEZICHT BESTEDING VERANTWOORDING

## 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 stelt een directeur aan. 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. Omdat Dokters van de Wereld een vereniging is, hebben de leden en specifiek de bestuursleden, 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. 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.

## HET BESTUUR

Sinds eind 2021 heeft het bestuur van de Dokters van de Wereld onderstaande samenstelling. Hieronder een overzicht van de bestuursleden, hun hoofdfunctie en hun nevenfunctie(s).

- **Hendrik Verschuur - Voorzitter**  
Hoofd-halschirurg, KNO-arts bij Haaglanden Medisch Centrum  
Lid raad van toezicht bij Viva Zorggroep  
Lid raad van toezicht bij Ziekenhuis Amstelland  
Dagvoorzitter/gespreksleider
- **Chantal van der Horst - Secretaris & Bestuurslid Internationale Projecten**  
Emeritus Hoogleraar Plastische Chirurgie bij AMC  
Voorzitter bij Stichting SKTN-Hevas,  
Bestuurslid bij Amsterdams Universiteitsfonds  
Vrijwilliger bij Interplast  
Plaatsvervangend Rector bij Uva Medische Faculteit
- **Freek Wessels - Penningmeester**  
Cashew Strategist bij Johnny Cashew  
Toezichthouder Financiën bij Voedselbank Amsterdam  
Raad van Advies bij First Energy Gum  
Raad van Advies bij Psyflix  
Raad van Advies bij SportDeal
- **Astrid van Vonderen - Bestuurslid Fondsenwerving & Communicatie**  
Head of Marketing & Services bij Univé Verzekeringen  
Raad van Toezicht bij ANBO  
Lid van de EFFIE Jury categorie Maatschappelijke impact
- **Peter van Keulen - Bestuurslid Pleitbezorging**  
Managing Partner bij Public Matters  
Secretaris Raad van Toezicht bij Fonds Gehandicaptensport  
Board of Directors bij AmCham  
Bestuurslid bij Stichting Machiavelli
- **Annette de Graaf - Bestuurslid Publieke Gezondheid**  
Stadsdeeldirecteur bij Gemeente Den Haag  
Voorzitter bij Stichting Melania

Overigens had ook directeur Jasper Kuipers in 2021 een nevenfunctie als associate bij Kwink Groep.

## 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. Het bestuur heeft als taak de strategische richtingen van de organisatie mede vorm te geven en toezicht te houden op organisatie, beleid en financieel budget. Daarnaast vertegenwoordigt het de organisatie in het internationale Médecins du Monde-netwerk 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. 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.

## 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 keer per jaar aan het bestuur middels tussentijdse rapportages en voortgangsvergaderingen 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.
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).
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. In 2021 werkte algemeen directeur Jasper Kuipers tot 1 mei 0,9 FTE en de rest van het jaar volledig. Zijn salaris bedroeg € 77.026 inclusief vakantiegeld. De pensioenpremie (werkgeversdeel) bedroeg € 7.673 en de telefoon- en thuiswerktoeslag € 537. Dit salaris blijft ruim binnen de geldende richtlijnen, zoals die van Goede Doelen Nederland en het CBF.

## BESTEDING VAN MIDDELEN

1. Onze doelen zijn vastgelegd in het strategische driejarenplan en het jaarplan. Kwaliteitsmanagement is hierbij een belangrijk onderdeel. Voor alle doelen worden meetbare indicatoren vastgesteld. 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.
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 hercertificering niet aan te vragen gezien de druk op het team door reorganisatie en de verwachte interne organisatieverandering. Echter het kwaliteitsmanagementsysteem en het kwaliteitshandboek van de organisatie zijn daarmee niet komen te vervallen. In 2020 en 2021 zijn het merendeel van de processen beschreven. In 2022 wordt dit afgerond.
4. Ter beoordeling van de juiste besteding van onze inkomsten wordt naast interne financiële controles jaarlijks de jaarrekening gecontroleerd door Dubois & Co Register Accountants.
5. De gerealiseerde verhouding tussen de lasten 'besteed aan doelstelling', 'wervingskosten' en 'kosten beheer en administratie' waren respectievelijk 80,9 procent, 15,8 procent en 3,3 procent. Met 3,3 procent kosten voor beheer en administratie komt Dokters van de Wereld dit jaar onder het door het bestuur vastgestelde maximum van 4 procent uit.
6. De gerealiseerde verhouding tussen wervingskosten en de som van geworven baten was 15,1 procent.

## KORT VERSLAG VAN HET BESTUUR

Het bestuur van Dokters van de Wereld kwam in 2021 zesmaal bij elkaar voor een reguliere bestuursvergadering. De eigen bestuursevaluatie uit 2020 gaf mede aanleiding tot een aantal extra vergaderingen in het begin van het jaar. In mei 2020 stelde het bestuur een nieuw kader voor de meerjarenstrategie 2022-2025 vast. Hierin kiest de organisatie voor groei in impact op vijf medische thema's. Deze groei in impact wordt bereikt door landelijke dekking van onze medische programma's, relevantie van onze pleitbezorging en ontwikkeling van onze internationale programma's.

In 2021 liep de zittingstermijn van Ton Teunissen als voorzitter af. Werving- en selectiebureau Ebbinge stelde om niet diensten beschikbaar bij het meedenken over de toekomst van de organisatie en ontwikkeling van het bestuur. Om maximaal ruimte geven aan de implementatie van de nieuwe meerjarenstrategie, besloot het bestuur als team versneld maar gecontroleerd te vernieuwen. Ook Else Cerezo-Weijzenfeld, Hans van Rooijen en Janice Reul stelden hun zetel in de loop van het jaar beschikbaar. Begeleid door Ebbinge is in de eerste plaats op zoek gegaan naar een nieuwe voorzitter, die de verdere ontwikkeling van het bestuur vorm kon geven.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 19 juni is Hendrik Verschuur voorgesteld als bestuurslid en beoogd voorzitter. Tijdens een vergadering in juli heeft Ton Teunissen de voorzittershamer aan hem overgedragen. In de tweede helft van het jaar zijn drie nieuwe bestuursleden geworven, te weten Astrid van Vonderen, Freek Wessels en Peter van Keulen. Zo hebben we nieuwe competenties en energie binnengehaald, waarmee een nieuwe impuls wordt gegeven aan de toekomst van de organisatie.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering op 7 december zijn deze kandidaten bekrachtigd door de leden. Uiteraard is stilgestaan bij de grote bijdragen van Ton Teunissen, Else Cerezo-Weijzenfeld, Hans van Rooijen en Janice Reul voor de organisatie.

Tijdens de global assembly van Médecins du Monde zijn in oktober 2021 een nieuwe set van samenwerkingsafspraken binnen het internationale netwerk bekrachtigd, waaronder de minimale standaarden voor governance, een gedragscode, de verdeling van middelen en het gebruik van het beeldmerk. Hiermee blijft Dokters van de Wereld een onafhankelijke organisatie, maar met sterkere waarborgen voor kwaliteit en transparantie binnen het wereldwijde netwerk van Médecins du Monde.

## OMGANG MET BELANGHEBBENDEN

Cliënten 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 cliënten, 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 cliënten, 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 omgang met onze vrijwilligers vinden wij de volgende zaken belangrijk:

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

## DONATEURS EN FINANCIERS

Donateurs en financiers maken ons werk mogelijk en zijn een heel belangrijke steun. Daarom vinden wij de volgende zaken van groot belang:

1. Wij informeren donateurs structureel over werkzaamheden met onder meer papieren nieuwsbrieven, online nieuwsbrieven, de website en social media.
2. Klachten worden afgehandeld volgens een klachtenprotocol. We nemen rekenschap van klachten en leren van de feedback van donateurs.
3. In onze relatie met financiers zien wij er altijd op toe dat wij:
  - Contractafspraken nakomen.
  - Uitwisselingsmomenten bevorderen met evaluaties en projectbezoeken.
  - Transparant en eerlijk zijn over behaalde resultaten of het uitblijven daarvan.
  - Externe evaluaties en accountantscontrole laten uitvoeren ter bevordering van de transparantie.

## SAMENWERKINGSPARTNERS

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 cliënten, 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.

## ALGEMEEN PUBLIEK

Het algemeen 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, zowel online als offline.

## OVERHEDEN

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 cliënten. 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 bijpassen-de 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 april 2005 hanteert Dokters van de Wereld bij de fondsenwerving ook de gedragscode van het CBF. Sinds 1 januari 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 januari 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 en Goede Doelen Nederland.



Dit is een publicatie van het Verenigingsbestuur  
van Dokters van de Wereld  
Nieuwe Herengracht 20 – 1018 DP Amsterdam  
020 – 765 3800  
info@doktersvandewereld.org  
www.doktersvandewereld.org





**IEDEREEN HEEFT RECHT OP ZORG**