



KOM**MAK**

***Begeleiding in zorg  
voor migranten en  
vluchtelingen***



# Jaarverslag 2020

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Algemene informatie</b>	<b>4</b>
1.1 Profiel van de organisatie	4
1.2 Missie, kernwaarden en visie	4
<b>2. Cliënten</b>	<b>5</b>
2.1 Grondslag voor doorverwijzingen cliënten naar KOMMAK in 2020	5
2.2 Zorgplan en evaluatie	5
2.3 Opbouw cliëntenbestand	5
2.4 Opbouw zorgtrajecten	7
<b>3. Medewerkers</b>	<b>8</b>
3.1 Organigram	8
3.2 Personeelsverloop	8
3.3 Ontwikkeling en deskundigheidsbevordering	9
3.4 Opleidingsinstelling	9
3.5 Vrijwilligers	10
3.6 Vergaderstructuur	10
3.7 Externe expertise	10
<b>4. Maatschappelijke aspecten van ondernemen</b>	<b>11</b>
4.1 Duurzaamheid	11
4.2 Werkervaringsplaatsen	11
4.3 Medewerkerstevredenheid	11
4.4 Medewerkersparticipatie	11
4.5 Cultuursensitief werken	12
4.6 Social Return	12
<b>5. Financiën</b>	<b>13</b>
5.1 Financiële Controle	13
5.2 Omzet	13
5.3 Financieringsstromen	13
5.4 Overeenkomsten met diverse gemeenten	14
<b>6. Toezicht, bestuur en medezeggenschap</b>	<b>15</b>
6.1 Bestuur	15
6.2 Vertrouwenspersoon	15
6.3 Medezeggenschap	15
6.4 Raad van Commissarissen	15
6.5 Cliëntenraad	16
6.6 Klachtencommissie	16
<b>7. Kwaliteitsmanagementsysteem</b>	<b>16</b>
<b>8. Samenwerking</b>	<b>17</b>
<b>9. Public relations en promotie</b>	<b>17</b>
<b>10. Vooruitblik</b>	<b>18</b>
<b>11. Colofon</b>	<b>18</b>



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van KOMMAK.

Niemand had kunnen voorspellen wat 2020 teweeg zou brengen.

Een jaar van verlies en van groei. Een jaar waarin saamhorigheid, aanpassing en doorzetting de drijfveer werd voor KOMMAK. Een jaar die wij allen niet meer zullen vergeten.

Onze dank gaat uit naar alle betrokkenen, ketenpartners en samenwerkingsverbanden.



Met veel trots presenteer ik u het jaarverslag van 2020!

Soheila Yousefi  
Directeur KOMMAK



## 1. Algemene informatie

### 1.1 Profiel van de organisatie

KOMMAK is een zorginstelling, die zich specialiseert in een breed aanbod van hulpverlening voor migranten en vluchtelingen van alle leeftijden binnen WMO en jeugdhulp.

Ons zorgaanbod bestaat uit:

- Individuele begeleiding
- Opvoedondersteuning
- Systeemgerichte begeleiding
- Omgangsbegeleiding
- Begeleiding bij complexe echtscheiding
- Dagactiviteiten in groepsverband.

KOMMAK kenmerkt zich door een laagdrempelige en outreachende werkwijze waarbij cultuursensitieve zorg voorop staat.

KOMMAK ondersteunt en begeleidt cliënten op het gebied van:

- Huisvesting
- Lichamelijk welzijn
- Psychisch welzijn
- Zingeving
- Sociale relaties
- Praktisch functioneren
- Dagbesteding en werk
- Verslaving
- Opvoeding

### 1.2 Missie, kernwaarden en visie

KOMMAK streeft ernaar om haar cliënten vanuit de eigen kracht een bijdrage te laten leveren aan de Nederlandse samenleving. Deze bijdrage kan zijn in de vorm van een betaalde baan of vrijwilligerswerk of zelfs in de vorm van een maatje voor iemand die het zelfstandig niet redt in de samenleving. Wij streven ernaar om onze cliënten weer in hun eigen kracht te zetten en hen deze kracht in te laten zetten voor zichzelf en hun sociale omgeving.



## 2. Cliënten

### 2.1 Grondslag voor doorverwijzingen cliënten naar KOMMAK in 2020

Het grootste deel van de cliënten van KOMMAK hebben problemen op meerdere leefgebieden, met vaak complexe psychische problemen [oorlogstrauma, PTSS]. Ook zijn er vaak situaties waarin huiselijk geweld een rol speelt.

In 2020 zijn cliënten doorverwezen met de volgende aanmeldingsredenen:

- PTSS
- Chronische depressie
- Angst/fobie
- Persoonlijkheidsstoornissen
- Huiselijk geweld
- Gebrek aan overzicht
- Licht verstandelijk beperking
- Moeite met de complexe regels in de Nederlandse samenleving
- Moeite met het oppakken en afhandelen van praktische zaken
- Problemen gebonden aan de sociale omgeving
- Opvoedingsproblemen

### 2.2 Hulpverleningsplan en evaluatie

Alle cliënten hebben een individueel hulpverleningsplan. Het hulpverleningsplan wordt standaard eenmaal per half jaar geëvalueerd met de cliënt. In het geval van korte trajecten vindt de evaluatie eerder plaats met diens persoonlijk begeleider en indien vereist in samenwerking met de Sociale Wijkteams en/of andere verwijzers. Via deze periodieke evaluaties wordt ook de tevredenheid van de cliënt over de geleverde zorg en ondersteuning bijgehouden. In de intake wordt aan verwijzers en cliënt gevraagd of cliënten al een familiegroepsplan gemaakt hebben. Wanneer deze er nog niet is wordt cliënten aangeboden er één te maken. Kommak heeft een format ontwikkelt die cliënten kunnen gebruiken wanneer zij dat willen. Binnen jeugdhulp wordt wanneer een cliënt 17 jaar is een perspectiefplan gemaakt. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de interne kwaliteit en tevredenheid van medewerkers, onder andere via het ISO-kwaliteitssysteem dat binnen KOMMAK gehanteerd wordt.

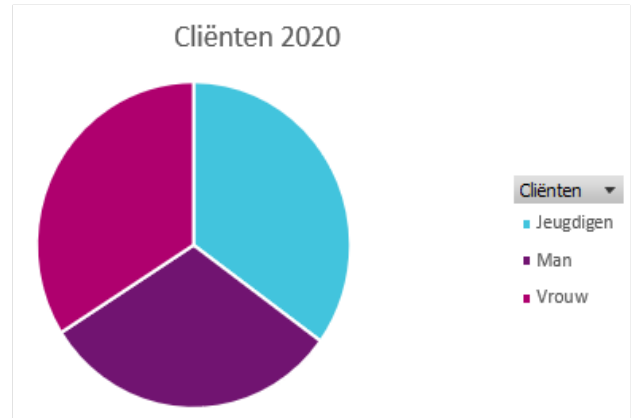


### 2.3 Opbouw cliëntenbestand

In 2020 heeft KOMMAK zorg geleverd aan:

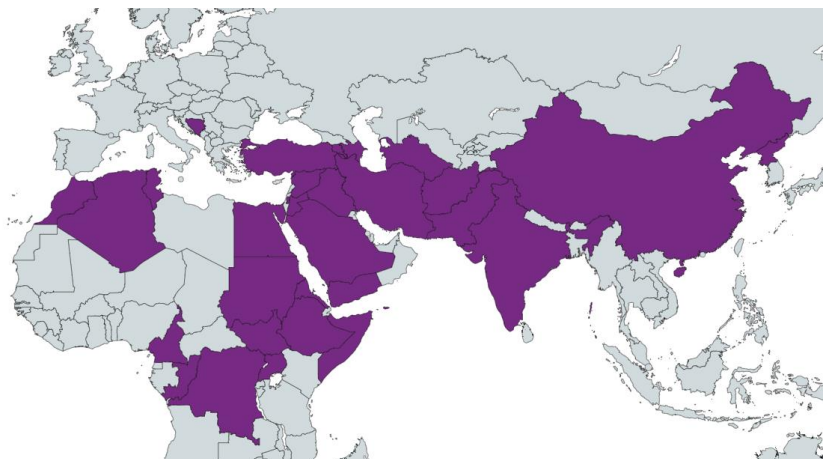
- 68 mannelijke cliënten
- 73 vrouwelijke cliënten
- 76 jeugdigen (jonger dan 18 jaar)

In vergelijking met 2019 is het cliëntenbestand van KOMMAK licht gedaald. Wel is er een stijging geweest in het aantal uren per cliënt en een sterke toestroom van jeugdigen.



### Land van herkomst cliënten KOMMAK:

Afghanistan	Jemen
Algerije	Kameroen
Armenië	Marokko
Azerbaidjan	Noord Korea
Bosnië Herzegovina	Pakistan
China	Saoedi Arabië
Congo	Somalië
Egypte	Sudan
Eritrea	Syrië
Ethiopië	Tunesië
Gaza	Turkije
India	Turkmenistan
Irak	Uganda
Iran	





## 2.4 Opbouw zorgtrajecten

Individuele begeleiding	Dames	Heren	Jeugd	Totaal
<b>Uur / jaar</b>	<i>11.388</i>	<i>8.840</i>	<i>15.808</i>	<i>36.036</i>

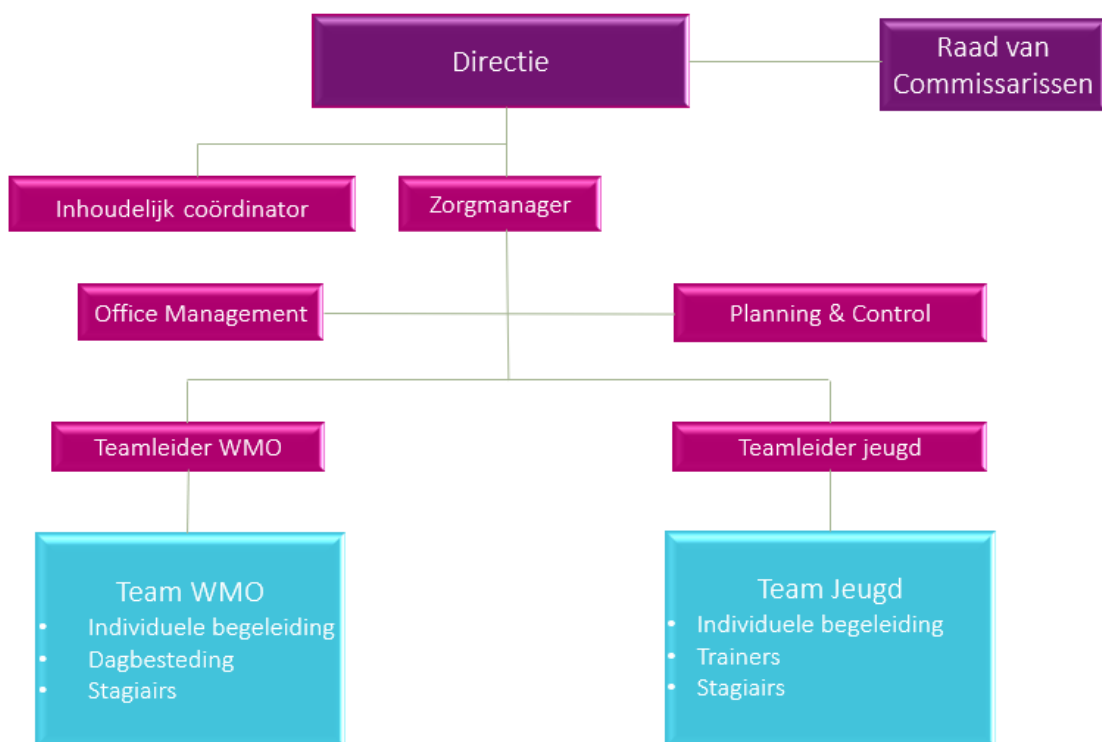
Groepsbegeleiding dagdelen/jr	Dames	Heren	Totaal
<b>Amersfoort</b>	<i>4.047</i>	<i>1.085</i>	<i>5.132</i>
<b>Zwolle</b>	<i>2.534</i>	<i>0</i>	<i>2.534</i>
<b>Totaal</b>	<i>6.581</i>	<i>1.085</i>	<i>7.666</i>



### 3. Medewerkers

#### 3.1 Organigram

Hieronder volgt schematische weergave van de organisatiestructuur van KOMMAK.



Organisatiestructuur 2020

#### 3.2 Personeelsverloop

In 2020 is het aantal medewerkers bij KOMMAK met 7 toegenomen. In totaal heeft KOMMAK nu 32 medewerkers.





### 3.3 Ontwikkeling en deskundigheidsbevordering

In 2020 hebben medewerkers (professionals en stagiaires) deelgenomen aan de volgende trainingen/scholing:

- MBO Maatschappelijk werk en dienstverlening
- HBO Sociaal werk
- Seksualiteit
- Training tools
- Psychiatrische ziektebeelden
- Seksisme
- Met vaders in gesprek over opvoeding en seksualiteit
- Geweld tegen vrouwen, mannen als onderdeel oplossing
- Wet Arbeidsmarkt in Balans
- Psychische problemen bij migranten en vluchtelingen
- Kindermishandeling
- Beroepsethiek
- Hou me vast en laat me los, gehechtheidsrelaties
- Complexe echtscheiding
- Kindcheck
- Vroeg signalering Autisme



### 3.4 Opleidingsinstelling

KOMMAK is een door SBB erkende opleidingsinstelling. Er zijn binnen KOMMAK erkende leerplekken voor MBO- en HBO studenten. Aan de hand van een zorgvuldige sollicitatieprocedure, waarin gekeken wordt naar de benodigde competenties, worden leerlingen geworven en geselecteerd. In verband met de complexiteit van de zorgvragen worden er weinig eerstejaars studenten aangenomen.

In 2020 heeft KOMMAK in totaal aan 6 studenten een stageplaats variërend van 3 tot 9 maanden kunnen bieden.



### 3.5 Vrijwilligers

In 2020 waren er 3 vrijwilligers werkzaam met een vrijwilligers overeenkomst binnen de dagactiviteiten in Amersfoort en Zwolle.

### 3.6 Vergaderstructuur

Om de kwaliteit en voortgang te bewaken vonden de volgende vergaderingen plaats in 2020:

Vergadering	Frequentie	Notulen
Teamvergadering	Een keer per 6 weken	Ja
Intervisie/supervisie	Wekelijks	Ja
Dag/werkbespreking	Dagelijks op werkdagen	Nee
Bestuursvergadering	Tweewekelijks	Ja
Vergadering Raad van Commissarissen	Per kwartaal	Ja
Cliëntenraad vergadering	Per kwartaal	Ja
Overleg Directie, voorzitter RvC en externe controller	Maandelijks (indien nodig vaker)	Nee
Cliëntvergadering	Eenmaal per maand	Ja
Fysieke overlegtafel in diverse gemeenten	Maandelijks (afhankelijk gemeenten)	Ja (extern)

### 3.7 Externe expertise

In 2020 is er een beroep gedaan op externe expertise van:

- Sociaal werk Nederland
- DNVGL
- Zorgaccountants
- Godezz
- Jan Booij advies
- Procesdokter
- Van der Horst advies



## 4. Maatschappelijke aspecten van ondernemen

### 4.1 Duurzaamheid

In het kader van duurzaamheid worden medewerkers gestimuleerd te fietsen als zij in de omgeving van de locatie wonen. Daarnaast is er voor elke locatie een fiets aangeschaft, zodat medewerkers huisbezoeken op de fiets kunnen verzorgen hetgeen ook gestimuleerd wordt. Huisbezoeken aan individuele cliënten in de regio worden zoveel mogelijk geclusterd, zodat er geen extra autoritten worden gemaakt.

Op het kantoor verzamelen we afval, waar mogelijk, gescheiden. Het printen van documenten wordt in het nieuwe werken zoveel mogelijk beperkt, zwart/wit printen is de norm. De medewerkers worden actief betrokken bij het besparen van energie. Zo spreekt men elkaar er bijvoorbeeld op aan als er onnodig lampen branden. De medewerkers zijn zich bewust van mogelijk energiebesparende maatregelen, zoals verwarming laag als er geen mensen zijn, computers en beeldschermen uitzetten.

In 2020 zijn er voor iedere hulpverlener tablets aangeschaft. Op de tablets kunnen medewerkers rapporteren, documenten opstellen en digitaal laten ondertekenen. Hierdoor kunnen medewerkers efficiënter te werk gaan waardoor er flexibel kan worden gerapporteerd (ter plekke bij cliënten, thuiswerken) en er minder hoeft te worden geprint.

Als apparaten en lampen aan vervanging toe zijn wordt er zoveel mogelijk gekeken naar energie-efficiënte en milieuvriendelijke alternatieven zoals bijvoorbeeld het vervangen van gloeilampen door ledlampen. KOMMAK is er dan ook in geslaagd de energiekosten in 2020 te drukken in vergelijking met voorgaande jaren.

### 4.2 Werkervaringsplaatsen

Binnen KOMMAK zijn werkervaringsplekken beschikbaar voor verschillende opleidingen, zoals de Entree opleiding niveau 1. In Zwolle en in Amersfoort zijn er in 2020 vanwege de Corona omstandigheden geen leerlingen geplaatst.

### 4.3 Medewerkerstevredenheid

De medewerkerstevredenheid is besproken en wordt gemeten in de gevoerde functioneringsplanning, en beoordelingsgesprekken. Daarnaast is dit een onderdeel dat steevast terugkomt in het teamoverleg. Medewerkers voelen zich betrokken en gewaardeerd.

### 4.4 Medewerkersparticipatie

Vanuit vergaderingen geven de medewerkers veel feedback gericht op het verbeteren van de hulpverlening, bedrijfsvoering en samenwerking. De medewerkers vormen een van de



bouwstenen die KOMMAK gebruikt om de zorg te blijven innoveren en verbeteren.

#### 4.5 Cultuursensitief werken

Schuld- versus schaamtecultuur, individualiteit versus wij-cultuur, tradities en rollen in het gezin en de betekenis hiervan binnen de hulpverlening zijn vaste aandachtspunten in de begeleiding van cliënten en in de training, bewustwording en coaching van medewerkers en stagiaires. Het ondersteunen bij het functioneren in en deelnemen aan de Nederlandse maatschappij door cliënten met een andere culturele achtergrond is een belangrijke competentie van de maatschappelijk werkers.

De maaltijden die binnen KOMMAK bereid worden zijn halal en er is gelegenheid om te bidden voor de maaltijd. Ook is er een gebedsruimte. Er wordt rekening gehouden met de culturele en religieuze achtergrond van cliënten en binnen de dagactiviteiten is er ruimte voor alle christelijk en islamitische feestdagen. Er is veel aandacht voor systeemgericht werken.

In de samenstelling van de teams is er een bewuste keuze gemaakt voor het inzetten van medewerkers, die talen beheersen van zoveel mogelijk cliënten:

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| • Amazig               | • Koerdisch Badini     |
| • Amhars               | • Koerdisch Koermangie |
| • Arabisch (klassiek)  | • Koerdisch Surani     |
| • Azerbeidzjaans/Azeri | • Nederlands           |
| • Berbers              | • Pasjtoe              |
| • Dari                 | • Somalisch            |
| • Duits                | • Tigre                |
| • Engels               | • Tigrinya             |
| • Farsi                | • Turks                |
| • Frans                | • Urdu                 |

*De Nederlandse taal is de gezamenlijke zakelijke taal, maar wel met in achtneming van de culturele achtergrond en diversiteit van onze cliënten. Op de locaties van KOMMAK is voor medewerkers de voertaal Nederlands*

#### 4.6 Social Return

KOMMAK heeft een werkplek gerealiseerd voor iemand met een ziektewet uitkering en een oudere werkzoekende.



## 5. Financiën

### 5.1. Financiële controle

Ook in 2020 heeft KOMMAK gebruik gemaakt van de ondersteunende diensten van Van der Horst Financieel Advies. Als externe controller ondersteunt hij onder andere bij het opstellen van de jaarrekening van KOMMAK.

KOMMAK is een besloten vennootschap. De Raad van Commissarissen (RvC) is statutair opdrachtgever van de accountant met ingang van 2017.

### 5.2 Omzet

De totale omzet van KOMMAK is over 2020 uitgekomen op een bedrag van €1.658.304,- een lichte daling opzichte van de voorgaande jaren. Deze daling is te verklaren door het (tijdelijk) sluiten van de dagbestedingslocaties Amersfoort en Zwolle vanwege corona.

Omzet 2018	Omzet 2019	Omzet 2020
€1.518.758,-	€1.682.495,-	€1.658.304,-

### 5.3 Financieringsstromen

Jeugdhulp is een sterke positie aangenomen in ons cliëntenbestand (35%). Dit is bijna een verdubbeling t.o.v. 2019. Cliënten op basis van WMO (65%) nemen nog steeds het grootste gedeelte van het cliëntenbestand in van KOMMAK.

Jaar	WMO	Jeugd	Totaal
2019	192	43	235
2020	141	76	217

Jaar	Instroom	Uitstroom
2019	142	71
2020	40	86



### 5.4 Overeenkomsten met diverse gemeenten

In 2020 had KOMMAK raamcontracten met de volgende gemeenten:

Amersfoort	Elburg	Laren	Spakenburg
Amerongen	Epe	Leusden	Staphorst
Apeldoorn	Ermelo	Lochem	Steenwijkerland
Baarn	Gooise Meren	Loosdrecht	Utrechtse Heuvelrug
Bilthoven	Hardenberg	Lopik	Vianen
Blaricum	Harderwijk	Maarn	Vijheerenlanden
Brummen	Hatterij	Maasbergen	Voorst
Bunnik	Hatterijbroek	Nederhorst Den Berg	Wapenveld
Bunschoten	Heerde	Nieuwegein	Weesp
Bussum	Heeten	Nieuwleusen	Wijdemeren
Cothen	Het Harde	Nunspeet	Wijk bij Duurstede
Dalfsen	Hilversum	Oldebroek	Woudenberg
De Bilt	Hoogeveen	Olst-Wijhe	Zeewolde
De Wolden	Houten	Ommen	Zeewolde
Deventer	Huizen	Overberg	Zeist
Doorn	IJsselmuiden	Putten	Zutphen
Driebergen	IJsselstein	Raalte	Zwartewaterland
Eemnes	Kampen	Soest	Zwolle



### KOMMAK WERKZAME REGIO'S

Rood: Ambulante begeleiding WMO, JW en dagbesteding

Paars: Ambulante begeleiding WMO en JW

Blauw: Ambulante begeleiding JW



## 6. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

### 6.1 Bestuur

Het dagelijkse bestuur is in handen van de directrice van KOMMAK, mevrouw S. Yousefi en de heer R. Ruijtenberg.

### 6.2 Vertrouwenspersoon

In 2020 was Nadezda Broshuis de externe vertrouwenspersoon bij KOMMAK.

### 6.3 Medezeggenschap

KOMMAK heeft geen OR omdat er minder dan 50 personeelsleden zijn. Medezeggenschap is daarom als volgt geregeld: binnen de teamvergaderingen en in direct overleg met de leidinggevende.

### 6.4 Raad van Commissarissen

De RvC vervult haar taak als toezichthouder in de breedste zin in het kader van de langere termijn gezondheid van de onderneming volgens de Governance code. Zij toetsen de strategie en het beleid van het bestuur. Daarnaast ondersteunen ze met advies en functioneren ze als klankbord naar het bestuur.

De leden van de Raad van Commissarissen in 2020:

- De heer M.H. Keij (voorzitter)
- Mevrouw I. Son
- De heer J. Happe

De Raad van Commissarissen heeft in 2020 vier keer vergaderd. Besproken onderwerpen zijn onder andere de veranderingen in de organisatiestructuur, juridische status, actuele cijfers, contracten met gemeenten en ontwikkelingen.



## 6.5 Cliëntenraad

De cliëntenraad van KOMMAK vertegenwoordigt alle cliënten van de divisies Amersfoort en Zwolle. De cliëntenraad heeft een adviesfunctie, denkt mee en oefent invloed uit op zaken die cliënten aangaan, toetst en controleert het beleid van KOMMAK. Ook kan de cliëntenraad bemiddelen bij klachten.

De samenstelling van de huidige cliëntenraad is als volgt:

- Mevrouw N. Husovic
- De heer M.R. Wahedi
- Mevrouw M. Laghai
- Mevrouw Q. Akmal

Vanuit de Voorzitter Tarek Alkanbar en de Raad van Commissarissen vindt twee keer per jaar een overleg plaats met de cliëntenraad.

## 6.6 Klachtencommissie

KOMMAK heeft een externe klachtencommissie en -functionaris, Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, voorheen Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg ([www.eckg.nl](http://www.eckg.nl)). Daarnaast is KOMMAK aangesloten bij de geschillencommissie zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). In 2020 zijn er geen klachten door cliënten gemeld.



## 7. Kwaliteitsmanagementsysteem

KOMMAK is ISO 9001:2008 gecertificeerd tot en met 21 maart 2022.

De externe audit is uitgevoerd in februari 2020. KOMMAK scoorde op alle normen prima en er zijn dan ook geen aanbevelingen gedaan.





## 8. Samenwerking

In 2020 is samengewerkt met:

- Diverse MBO onderwijsinstellingen
- Diverse HBO onderwijsinstellingen
- Vluchtelingenwerk Nederland
- Voedselbank Amersfoort
- Pharos
- Nidos
- Samen Veilig
- Wijk / Buurt teams
- Verwijzers
- Diverse gemeentes
- Diverse zorgaanbieders

## 9. Public relations en promotie

*Wegens de Corona maatregelen zijn een groot deel van de activiteiten on-hold gezet.*

### Training 'Opvoeden in twee culturen'

KOMMAK organiseert trainingen voor vluchtelingen/migranten die het moeilijk vinden om hun kinderen in Nederland op te voeden. De training heet 'Opvoeden in twee culturen'. In 10 bijeenkomsten worden verschillende thema's behandeld, zoals communicatie, grenzen, school, seksualiteit en vrijetijdsbesteding.

### Interview Podcastserie NPO Radio 1

Op 7 april heeft KOMMAK een bijdrage geleverd aan de Podcastserie Coronacrisis op NPO Radio 1. In deze podcastserie werden er gesprekken gevoerd over mensen die in de financiële problemen komen door de Coronacrisis.

### Interview NOOM

Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten heeft een grootschalig onderzoek gedaan naar de behoefte en het aanbod van Cultuurspecifieke zorg in Amersfoort. Soheila Yousefi is hiervoor op 8 oktober geïnterviewd voor een artikel in dit onderzoek.



## 10. Vooruitblik

Wat 2021 voor Nederland en de wereld zal brengen, blijft onzeker. KOMMAK zal zich blijven inzetten voor haar cliënten en medewerkers.

2021 wordt een jaar van samenwerken met diverse partijen waaronder gemeenten, verwijzers en andere zorgaanbieders.

Onze missie blijft dan ook: Met elkaar bieden we kwalitatief goede cultuur sensitieve hulpverlening aan onze doelgroep om hen te laten ontwikkelen om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij.

Het komende jaar zie ik dan ook samen met onze partners, cliënten en medewerkers met veel vertrouwen tegemoet.

Soheila Yousefi  
Directrice KOMMAK

## Colofon

### Tekst

KOMMAK BV

Organisatie voor hulpverlening aan migranten en vluchtelingen

### Gepubliceerd

2021