

Jaarverslag 2016

Bestuur.

Het bestuur is in 2016 gewijzigd.

De samenstelling is als volgt:

Elly Best, voorzitter, scholing en kwaliteit

Willem Koopman, penningmeester

Ferry de Vries, secretaris, relatie met SNW

Hetty van Doorn, bureau en PR, relatie met Gezond Leven

Wilma Wijkmans, coördinator vrijwilligers

Else Wannee, kwaliteit

Jan Bor, relatie met MMV

Het bestuur vergaderde twee maal en had daarnaast regelmatig telefonisch en per e-mail contact.

Financiële situatie.

In het afgelopen jaar heeft de stichting Infolijn AG met minder middelen meer gedaan.

Er is over de gehele linie meer inspanning geleverd en toch ook minder uitgegeven, er is iets meer besteed aan deskundigheidsbevordering. Een goede zaak.

Op de bestuurskosten, secretariaatskosten en kosten telefoonwachten is sprake van een forse daling in het uitgavenniveau.

Op het gebied van de promotiekosten zijn opnieuw minder uitgaven geboekt.

Activiteiten t.a.v. naamsbekendheid en vindbaarheid.

Ook dit jaar kon weer tegen het sterk gereduceerde tarief in alle Telefoongidsen een vermelding worden geregeld.

De Infolijn wordt vermeld in een groot aantal adressengidsen, boeken, bestanden en tijdschriften. Het bestuur blijft altijd attent op nieuwe mogelijkheden voor gratis vermelding of het ontbreken van een vermelding waar die gewenst is.

Er is veel energie gestoken in het verder uitbouwen van het Natuurlijk Gezond Plein en de bijbehorende nieuwsbrief. Er is contact gelegd met anderen met gelijksoortige plannen om te komen toe één consumenten website. Dit werk vergroot ook de bekendheid van de Infolijn. Het bestuur blijft er steeds attent op of de Infolijn via zoekmachines en links goed en snel gevonden kan worden.

De uitbreiding van de 088 service met een “overloopfunctie” bij in gesprek blijkt te werken.

Bezoekers website over 2016

In totaal trok de website 24.624 bezoekers, waarvan 16.000 ‘unieke’. Er werden bijna 120.000 pagina’s bekeken. De meeste bezoekers komen uit Nederland.

Activiteiten t.a.v. kwaliteitsverbetering.

1. Algemeen.

Bestuursleden van de Infolijn waren actief in diverse verbanden waar kwaliteit aan de orde komt: het registratieproject van Natuurlijk Welzijn, klachtencommissies van therapeuten, het PPCG. Diverse bestuursleden en vrijwilligers waren weer aanwezig bij congressen en symposia om kennis op te doen en te netwerken.

2. Scholing.

Het bestuur vindt dat twee (in principe verplichte) scholingsdagen per jaar noodzakelijk zijn voor de kwaliteit en de samenhang en dat hieraan prioriteit moet worden gegeven.

Er zijn dus ook dit jaar weer twee scholingsdagen georganiseerd.

In april was er een presentatie over nieuwe ontwikkelingen in de homeopathie.

In oktober was het onderwerp orthomoleculaire voedingsleer.

Beide dagen werden bijzonder gewaardeerd door de medewerkers en er is een uitgebreid verslag van gemaakt.

Op beide dagen werd in de ochtend een medewerkersvergadering gehouden.

Er werden diverse boeken ter recensie ontvangen, die via de bibliotheek zullen rouleren onder de medewerkers. Er is ook een aantal informatieve Dvd’s toegevoegd aan de verzameling. De materialen worden in Epe in een nieuw in te richten bibliotheek toegankelijk gemaakt. Daar worden thema ochtenden georganiseerd en kunnen bezoekers boeken inzien.

Het is niet gelukt Zorgbelang te interesseren voor een dag(deel) over de nieuwe kwaliteitswet en de gevolgen daarvan voor de klachtafhandeling inzake CAM. Er zijn nog steeds veel onduidelijkheden over de klachttopvang nieuwe stijl.

Bijna alle vrijwilligers waren bovendien te gast bij het symposium ter gelegenheid van het 40 jarig bestaan van de Stichting Natuurlijk Welzijn. Dit was een bijzonder leerzame dag over Integrale Gezondheidszorg.

3. Informatiebestanden.

Het werken met het geheel gedigitaliseerde bestand bevalt goed. Nog steeds worden kleine verbeterpunten doorgevoerd. Beroepsorganisaties die ons geen mutaties kunnen of willen doorgeven worden uit het bestand verwijderd en zijn nog alleen te gebruiken via een link naar de eigen website.

Twee bestuursleden en een vrijwilligster verzorgen de inhoud van de bestanden, terwijl de medisch adviseur de eindcontrole heeft. Door het verdelen van de werkzaamheden over drie personen kan er meer verwerkt worden, maar er komt zo veel informatie via alle kanalen binnen dat we handen tekort komen om bij te blijven. Het bezoeken van diverse beurzen en symposia leverde ook weer een schat aan nieuwe informatie op.

4. Kontaktbrief.

Drie maal werd een Kontaktbrief rondgestuurd met intern nieuws. De Nieuwsbrief Natuurlijk Gezond krijgen alle medewerkers, omdat daar nu het algemene nieuws in staat. Tussendoor worden regelmatig mailberichten rondgestuurd als een mededeling niet kan wachten tot de volgende KB. Een deel van deze berichten kan ook via het prikbord op intranet worden doorgegeven.

5. Beheer.

Zoals altijd hebben de vrijwillige medewerkers zich weer vol enthousiasme aan hun werk gewijd. Ook als er minder gebeld wordt, vindt men nog steeds veel voldoening in de dankbare klanten die men goed heeft kunnen helpen.

Een nieuwe vrijwilligster heeft de training doorlopen en is nu toegevoegd.

Samenwerking.

Bestuursleden zijn actief in diverse samenwerkingsverbanden zoals het PPCG. Hier kan de kennis en ervaring van de Infolijn bijdragen aan het behartigen van de belangen van CAM consumenten.

Registratie gesprekken.

Ook dit jaar is weer geprobeerd zo veel mogelijk vast te leggen welke gesprekken er zijn gevoerd. Het blijft erg moeilijk en tijdrovend om alle gegevens zo te verzamelen dat ze statistisch verwerkt kunnen worden. Door diverse oorzaken is de registratie niet compleet. In 2016 waren er 11 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden. Van 804 gesprekken zijn de gegevens geregistreerd.

Een gemiddelde van ongeveer 15 gesprekken per week.

Algemeen is de ervaring dat vrijwel elk gesprek behoorlijk wat tijd en inzet vergt: nu internet vrijwel alle simpele vragen wegvangt, blijven de echte adviesgesprekken over. Daardoor hebben de vrijwilligers nog steeds voldoening van hun werk en is de motivatie hoog. Het antwoordapparaat werd nog 124 maal gebeld, daarin zitten ook de bellers die buiten de roostertijden worden doorgeschakeld naar het antwoordapparaat. Het is dus goed dat we op het oude nummer nog steeds ‘gehoor’ geven!

Nog steeds gaan de meeste vragen over kanker. Nieuw in de top 5 zijn vragen over maag/darm/spijvertering.

Wat betreft het medisch probleem waarmee men belt is dit de top vijf:

Kanker	141
Bewegingsapparaat	35
Psychische klachten	34 (waarvan 14 over Kundalini)
Allergie/immuunsysteem	31
Maag/darm/spijvertering	25

Wat betreft de verwijzing naar artsen/therapeuten waren de hoogste aantallen als volgt:

NTTT	120
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	113
Homeopathie	50
Bioresonantie	37
Psychotherapie en orthomoleculair	16

Uit de cijfers blijkt dat lang niet iedereen een verwijzing krijgt: puur informatie verstrekken werd 58 maal genoemd en alleen geluisterd 64 maal. 27 maal is doorverwezen naar een interne deskundige.

Niet verwonderlijk dat NTTT de lijst aanvoert van de aanbevolen behandelwijzen. Gevolgd door natuurgeneeskunde, homeopathie, bioresonantie en acupunctuur. Dat psychotherapie hier niet in de top vijf staat heeft te maken met het feit dat mensen met deze klachten daar juist al regulier van alles aan hebben gedaan, terwijl de biologische kant van het probleem meestal wordt verwaarloosd. Ons advies is daarom vaak om vooral daarmee mee te beginnen.

Opvallend is een stijging in het aantal gesprekken waarin alleen is geluisterd of algemene informatie is gegeven. Bij de specifieke vragen is voeding/supplementen koploper. Dertien maal werd advies gegeven over de mogelijkheden om een klacht in te dienen, daarbij moet worden aangetekend dat dit vaak meerdere gesprekken zijn over eenzelfde situatie. In totaal ging het om 3 á 4 meldingen over klachten.

Wat betreft de bron waar de Infolijn werd gevonden:

Ook dit jaar voert de MMV de lijst aan met 187 bronvermeldingen, gevolgd door internet met 118. De natuur Uw Arts/SNW was de bron van 83 gesprekken. 'Oude klant' werd 84 maal genoteerd en de Gouden Gids/Telefoongids is gezakt naar 45 bellers.

Van de bellers namens MMV hadden er 57 (bijna een derde) eigenlijk het kantoor nodig. Ondanks de nieuwe opmaak van Uitzicht en de website blijven mensen dus de Infolijn verwarren met het secretariaat.

Een uitgebreid artikel in Uitzicht zorgde voor extra bellers, maar leverde geen aspirant vrijwilligers op.

De vragen die per e-mail binnenkomen worden door het secretariaat beantwoord, met een reserve die bij afwezigheid die ook toegang heeft tot de mailbox.
In 2016 kwamen 61 vragen via de mail binnen.

Belangenbehartiging.

Het bestuur worstelt met de consequenties van de nieuwe kwaliteitswet Wkkgz en de eisen die zorgverzekeraars stellen aan therapeuten om voor vergoeding in aanmerking te komen. Het is erg lastig om de juiste informatie voor consumenten boven tafel te krijgen.

Drie bestuursleden zijn tevens actief in het PPCG*, waar belangenbehartiging voorop staat. Zij vertegenwoordigen daar de Infolijn en de moederstichtingen.

Onze vertegenwoordigers in de klachtencommissies van therapeuten bleven doorgaan met hun belangrijke taak.

Binnen Zorgbelang Gelderland is een bestuurslid lid van de Raad van Advies om ook op hoog niveau de CAM* consument te vertegenwoordigen.

Alle acties voor kwaliteitsverbetering zijn natuurlijk indirect ook belangenbehartiging. Wij blijven voortdurend alert om misstanden aan de kaak te stellen, desnoods via de verborgen camera van Tros Radar of Opgelicht?!

Bestuursleden waren te gast op diverse interessante symposia en beurzen.

Concluderend kunnen we stellen dat de Infolijn nog steeds in een behoefte voorziet. Het enthousiasme van de medewerkers en de dankbaarheid van onze cliënten maken dat het bestuur zich maximaal blijft inzetten om de kwaliteit van onze dienstverlening te optimaliseren.

Goedgekeurd op de bestuursvergadering van 10 maart 2016 te Epe.

*

Afkortingen:

CAM = Complementary and Alternative Medicine (wordt steeds vaker gebruikt ipv AG)
PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.