

Jaarverslag 2017

Bestuur.

Het bestuur van de Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen is in 2017 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
Bestuurder namens MMV: vacature

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

Financiële situatie.

Er is dit jaar iets meer uitgegeven dan er inkomsten waren. Dit is geen probleem gezien de reserves en betalingen die nog over 2018 zullen binnenkomen.

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.

In het voorjaar is het gelukt om het project Natuurlijk Gezond Plein aan te laten sluiten bij een gelijksoortig project van de Integraal werkende artsen en het nieuwe Platform Integrale Gezondheidszorg (voortzetting van het PPCG). Daarmee maakten we ook direct een extra stap in de richting van ons uiteindelijke doel: Integrale Gezondheidszorg. Dit had wel tot gevolg dat de naam Natuurlijk Gezond moest worden opgegeven, in ruil voor een naam die aanduidt dat de consumenten website voorlichting geeft over Integrale Gezondheidszorg. Er werd gekozen voor de titel Wijzer naar Gezondheid. Onder die naam wordt de informatie van het Natuurlijk Gezond Plein uitgebreid en aangepast en ook de digitale nieuwsbrieven verschijnen vanaf april onder die naam.

In het laatste kwartaal is een deskundige ingehuurd om het bestuur te helpen meer naamsbekendheid te verkrijgen. Deze heeft geholpen met het ontwerpen van een serie “stopper” advertenties die zijn aangeboden aan diverse media. Helaas zonder resultaat.

In diezelfde periode is het project patiëntervaringen van Gezond Leven ‘verhuisd’ naar Infolijn AG omdat het Natuurlijk Gezond Plein wordt afgebouwd. Het nieuwe Wijzer naar Gezondheid ondersteunt het project wel, maar kan en wil niet als thuisbasis fungeren. Hierdoor krijgt de Infolijn AG meer aandacht, o.a. door het landelijk verzonden persbericht over het project. Ook hier zijn de uitblijvende reacties van de media teleurstellend.

In februari werd weer veel tijd en energie gestoken in een gezamenlijke stand op de Nationale Gezondheidsbeurs van 4 dagen in de Jaarbeurs.

Bezoekers website over 2017

Het aantal bezoekers van de website is met bijna 50% toegenomen: 32.000 bezoekers, waarvan bijna 22.000 ‘unieke’ bezoekers. Het aantal bekeken pagina’s kwam ongeveer op hetzelfde uit: bijna 100.000. Het is dus wel duidelijk dat veel bezoekers het antwoord op hun vraag al via de website kunnen vinden.

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 Platform IG, het project patiëntervaringen van de Stichting Gezond Leven.. 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 leerzame presentatie over straling en gezondheid.

In oktober was er een workshop ademtherapie volgens methode Dixhoorn.

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 nog steeds 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 veel onduidelijkheden over de klachtopvang nieuwe stijl.

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.

Twee maal werd een Kontaktbrief rondgestuurd met intern nieuws. Het belangrijkste nieuws krijgen alle medewerkers via Wijzer naar Gezondheid. Tussendoor worden regelmatig mailberichten rondgestuurd als een mededeling niet kan wachten. Belangrijke berichten kunnen via het prikbord op intranet snel 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.

Door vertrek van een medewerkster is het rooster nu niet ideaal gedekt. Twee mensen doen nu een hele dag dienst in plaats van een dagdeel. Pogingen om nieuwe aspiranten te werven (o.a. met een 1-in-3 Mini) hadden geen resultaat.

Samenwerking.

Bestuursleden zijn actief in diverse samenwerkingsverbanden zoals het Platform IG. 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 2017 waren er 10 (aan het eind van het jaar 9) telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden. Van 655 gesprekken en 62 mailvragen zijn de gegevens geregistreerd.

Een gemiddelde van ongeveer 14 gesprekken/mailcontacten per week.

Algemeen is de ervaring dat vrijwel elk gesprek behoorlijk wat tijd en inzet vergt: nu internet vrijwel alle simpele vragen wegvangt (zie bezoek website), blijven de echte adviesgesprekken over. Daardoor hebben de vrijwilligers nog steeds voldoening van hun werk en is de motivatie hoog.

Het antwoordapparaat werd nog 240 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!

Wat betreft de inhoud is er een kleien verschuiving: dit jaar staan ‘algemene’ vragen bovenaan de lijst, direct gevolgd door de ‘vaste’ koploper kanker.

Algemeen	124
Kanker	119
Psychische klachten	59 (waarvan 18 over Kundalini)
Vragen over voeding/supplementen	37
Bewegingsapparaat	34
Maag/darm/spijvertering	25

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

Natuurgeneeskunde/Ayurveda	118
NTTT	104
Algemene informatie	102
Bioresonantie	41

Dat psychotherapie hier niet in de top vier 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 te beginnen.

Er werd 23 maal doorverwezen naar een interne deskundige.

Dit jaar werd slechts drie maal advies gegeven over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Wat betreft de bron waar de Infolijn werd gevonden:

Ook dit jaar voert de MMV de lijst aan met 179 bronvermeldingen, gevolgd door De natuur Uw Arts/SNW met 112; internet was de bron van 80 gesprekken. 'Oude klant' werd 52 maal genoteerd, via-via 41 maal en de Gouden Gids/Telefoongids is gezakt naar 34 bellers. Waarschijnlijk gebruiken ook veel mensen de vermelding in de telefoongids om direct naar de website te gaan, want het aantal bezoekers dat via het intypen van de URL de website bezoekt is erg hoog.

Opvallend is dat er 11 maal verwezen was door een zorgverzekering en 7 bellers hadden ons gevonden in een Zorgboek. Slechts één beller noemde de folder als bron.

Van de bellers namens MMV hadden er 61 (ruim een derde) eigenlijk het kantoor nodig. Ondanks de nieuwe opmaak van Uitzicht en de website blijven mensen dus de Infolijn verwarren met het secretariaat. Ook waren er leden die de verhuizing van het MMV kantoor hadden gemist.

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. Hiervan wordt niet bijgehouden wat het onderwerp en het advies was, maar dat volgt de algemene trend. In 2017 kwamen 62 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 Platform Integrale Gezondheidszorg (de opvolger van 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.

*Afkorting:

CAM = Complementary and Alternative Medicine (wordt steeds vaker gebruikt ipv AG)

PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.