

Jaarverslag 2018

Bestuur.

Het bestuur van de Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen is in 2018 gewijzigd. De samenstelling is als volgt:

Elly Best, voorzitter, scholing en kwaliteit
Gerrit van Leeuwen, 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. Gaat niet lukken, volgt later.

Activiteiten t.a.v. naamsbekendheid en vindbaarheid.

Dit is het laatste jaar dat wij een landelijke vermelding in de Telefoongids/gouden Gids hadden. De papieren gids stopt er mee. Wij hebben geen behoefte aan vermelding in de gids online dus komt er een einde aan een jarenlange uitgavenpost.

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

De Infolijn AG kon dankzij de samenwerking met het Platform IG en Wijzer naar Gezondheid op meerdere plaatsen aanwezig zijn met informatiemateriaal van de Infolijn AG en het project Patiëntervaringen.

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 2018

Het aantal bezoekers was in totaal bijna 20.000, die samen 44.000 pagina's bekeken. Zie overzicht in bijlage. Tevens de zoektermen waarop wij gevonden worden, zie bijlage.

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 de methode BSM de Jong.

In oktober was er een presentatie en workshop EFT.

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

Drie 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.

In 2018 is een nieuwe aspirant medewerker begonnen aan de inwerkperiode. Zo hopen we begin 2019 weer een nieuwe medewerker te kunnen inzetten.

Het antwoordapparaat moest worden afgedankt na jarenlange trouwe dienst. Dit leidde tot de ontdekking dat voor de werking van het 088 nummer geen vaste lijn (meer) nodig is. Daarop werd een simpel mobieltje aangeschaft (prepaid) dat via de voicemail de functie van het antwoordapparaat heeft overgenomen. Hierdoor is het beheer niet meer plaatsgebonden. Dit heeft wel als consequentie dat het oude nummer in Assen wordt opgeheven en dus geen boodschap meer geeft. Dat is 12 jaar na de overstap naar het 088 nummer geen groot bezwaar.

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 2018 waren er 10 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden. Van 710 gesprekken en 41 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.

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

Algemeen	153
Kanker	109
Bewegingsapparaat	66
Psychische klachten	46 (waarvan 9 over Kundalini)
Vragen over voeding/supplementen	44
Maag/darm/spijvertering	24
Neurologie (lichamelijk)	24

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

NTTT	107
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	105
Algemene informatie	106
Bioresonantie	45
Homeopathie	34

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 17 maal doorverwezen naar een interne deskundige.

Dit jaar werd vier 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 weer aan met 177 bronvermeldingen, gevolgd door internet met 116 bellers en De natuur Uw Arts/SNW was de bron van 95 gesprekken. ‘Oude klant’ werd 85 maal genoteerd, via-via 61 maal en de Gouden Gids/Telefoongids leverde 45 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. 21 bellers noemden 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 ook toegang heeft tot de mailbox. Hiervan wordt niet bijgehouden wat het onderwerp en het advies was, maar dat volgt de algemene trend.

In 2018 kwamen 41 vragen via de mail binnen.

Belangenbehartiging.

Het bestuur worstelt nog steeds 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.

Twee 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.

*Afkortingen:

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

PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.

Goedgekeurd te Epe op 9 april 2019.

Bijlage 1: Zoektermen.

hoe word je verkouden
alternatieve geneeswijzen
hoe wordt je verkouden
hoe word je snel verkouden
infolijn alternatieve geneeswijzen
verkouden door tocht
kou vatten door tocht
alternatieve geneeswijzen kanker
ik wil verkouden worden
verkouden worden
hoe word ik verkouden
hoe kan je verkouden worden
alternatieve geneeswijze kanker
waardoor word je verkouden
waardoor wordt je verkouden
alternatieve behandeling kanker
alternatieve geneeskunde kanker

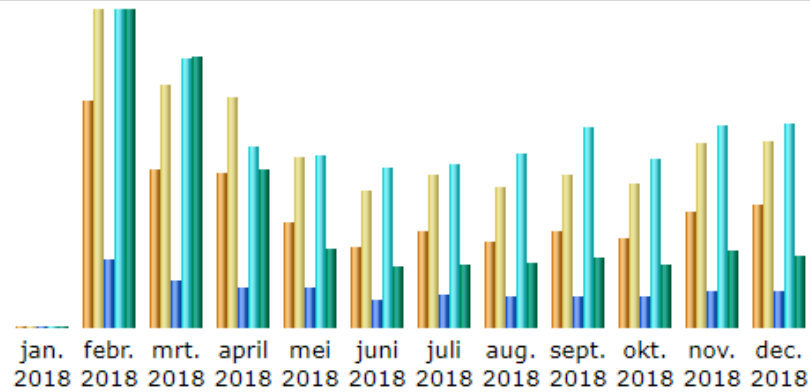
Hierna aantal onder de 10

ziek worden van tocht
kan je ziek worden van tocht
verkoudheid door tocht
hoe raak je verkouden
alternatieve geneeswijzen psychische klachten
kan je verkouden worden door tocht
word je verkouden van tocht
kun je ziek worden van tocht
kun je verkouden worden van tocht
verkouden worden van tocht
verkouden worden door tocht
kan je van tocht verkouden worden

premdani radar
geneeswijzen
word je ziek van tocht
verkouden van tocht
tocht verkouden
lopag
waar wordt je verkouden van
alternatieve therapie
alternatieve arts
infolijn
alternatieve gezondheidszorg
alternatieve artsen
ziek worden door tocht
kun je van tocht verkouden worden
welke alternatieve geneeswijzen zijn er
verkoudheid tocht
ziek door tocht
wordt je ziek van tocht
wng
alternative geneeswijze
alternatieve therapieën
tocht en verkoudheid
kan je van tocht ziek worden
alternatieve opleidingen
alternatieve geneeswijzen rotterdam
word je verkouden door tocht
tocht verkoudheid
alternatieve geneeswijzen groningen
kan je verkouden worden van tocht

Bijlage 2:

Maandelijkse historie



Maand	Unieke bezoekers	Aantal bezoeken	Pagina's	Hits	Bytes
jan. 2018	0	0	0	0	0
febr. 2018	2.128	2.973	7.063	33.436	1.54 GB
mrt. 2018	1.475	2.269	4.856	28.282	1.31 GB
april 2018	1.451	2.153	4.246	18.989	787.14 MB
mei 2018	977	1.594	4.158	18.051	392.85 MB
juni 2018	745	1.276	2.961	16.736	304.29 MB
juli 2018	895	1.424	3.500	17.179	308.29 MB
aug. 2018	799	1.308	3.188	18.326	318.65 MB
sept. 2018	906	1.429	3.277	21.129	342.28 MB
okt. 2018	832	1.353	3.286	17.814	307.13 MB
nov. 2018	1.074	1.726	3.817	21.201	379.59 MB
dec. 2018	1.142	1.738	3.765	21.414	357.10 MB
Totaal	12.424	19.243	44.117	232.557	6.27 GB