

## Jaarverslag 2019

### **Bestuur.**

Het bestuur van de Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen bleef in 2019 ongewijzigd. 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.**

De kosten zijn dit jaar wat hoger geweest dan vorig jaar, waarvoor de reserve is aangesproken, welke nog ruimschoots toereikend is.

### **Activiteiten t.a.v. naamsbekendheid en vindbaarheid.**

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. Het is goed dat we in de allerlaatste papieren editie van de Telefoongids/gouden Gids staan: die zal door mensen die geen internet gebruiken lang bewaard worden.

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 2019**

Er werden over 2019 6200 unieke bezoekers geteld, die samen goed waren voor 7000 sessies. Bezoekers blijven gemiddeld ruim een minuut op de site. Nog steeds is het meest gebruikte zoekwoord waarmee men ‘binnen’ komt alles rondom verkoudheid., kouvatten etc. De zoekwoorden waarmee men op de site komt zijn nog steeds allemaal vormen (inclusief spellingsfouten) die met “alternatief” te maken hebben, natuurlijk of complementair komt helemaal achteraan. Het woord integraal is afwezig. (Opvallend: 5 bezoekers kwamen via het zoekwoord LOPAG bij ons terecht.)

De meest geopende sub pagina is “ons advies”, vanwaar bezoekers direct kunnen doorklikken naar de beroepsorganisaties waar wij naar verwijzen. Daarna is de tekst over verkoudheid veel bezocht gevolgd door “wie zijn wij”, “AG en kanker” en “klachten over AG”.

De helft van de bezoekers komt via Google of het intypen van (een gedeelte van) de naam direct bij ons. Van de bezoekers die doorklikken vanaf een andere site staat Freya (vruchtbaarheidsproblemen) bovenaan, gevolgd door Wijzer naar Gezondheid, reuma en Facebook.

## **Activiteiten t.a.v. kwaliteitsverbetering.**

### **1. Algemeen.**

Bestuursleden van de Infolijn waren actief in diverse verbanden waar kwaliteit aan de orde komt: 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 mei bezochten we de tuinen van Biohorma. Dat was, mede door het fantastische weer, een groot succes. Met een rondleiding en enkele workshops was het ook leerzaam.

In oktober was er een boeiende presentatie Transpersoonlijke Psychotherapie. Beide dagen werden bijzonder gewaardeerd door de medewerkers en er is verslag van gemaakt; in oktober werd er 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 de 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.**

Dit jaar werd er geen 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 2019 is een nieuwe medewerker na de inwerkperiode aan het team toegevoegd.

Onze provider van de 088 lijn KPN, kwam met een heel nieuw systeem dat het gebruik beter (en ook duurder) zou maken. Dit werkte voor ons totaal niet zodat het bestuur zich genoodzaakt zag met spoed op zoek te gaan naar een andere provider. Gelukkig werd die snel gevonden en nu werken we tot volle tevredenheid met de Belfabriek. Niet alleen zijn de kosten beduidend lager, de service en het gebruiksgemak zijn vele malen beter!

### **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 2019 waren er 10 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden.

Van 737 gesprekken (inclusief 40 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 staan ook dit jaar ‘algemene’ vragen bovenaan de lijst, direct gevolgd door de ‘vaste’ koploper kanker. Psychische klachten zijn opnieuw opgeschoven en staan nu op de derde plaats.

Algemeen	121
Kanker	104
Psychische klachten	48
Bewegingsapparaat	44
Neurologie (lichamelijk)	26
Vragen over voeding/supplementen	25

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

NTTT	93
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	82
Algemene informatie	65
Homeopathie	47
Bioresonantie	29
Acupunctuur	27

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.

Dit jaar werd 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 weer aan met 182 bronvermeldingen, gevolgd door internet met 110 bellers en De natuur Uw Arts/SNW was de bron van 86 gesprekken. ‘Oude klant’ werd 75 maal genoteerd, via-via 45 maal en de Gouden Gids/Telefoongids leverde 32 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.

Van de bellers namens MMV hadden er 104 (meer dan de helft) eigenlijk het kantoor nodig. Ondanks de nieuwe opmaak van Uitzicht en de website blijven mensen dus de Infolijn verwarren met het secretariaat.

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 2019 kwamen 40 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. Helaas verloopt het opstarten van het platform zeer traag: het is nog steeds niet gelukt een plenaire bijeenkomst te organiseren.

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.

Digitaal goedgekeurd.