

Jaarverslag 2020

Bestuur.

Dit jaar overleed bestuurder van het allereerste uur: Else Wannee.
De samenstelling per 31 december 2020 is daardoor:

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
Bestuurder namens MMV: vacature

Het bestuur overlegde vanwege Corona alleen telefonisch en per e-mail.

Financiële situatie. zie [samenvatting](#)

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.

Er waren vanwege de pandemie het hele jaar geen beurzen en congressen etc.

Er meldde zich een vrijwilligster voor WnG die deskundig is op het terrein van PR. Zij gaat een promotieplan maken voor 2021.

Bezoekers website over 2020

Er werden over 2020 ruim 20.000 unieke bezoekers geteld, die samen goed waren voor 30.000 sessies met bezoek aan bijna 100.000 pagina's . Dat is meer dan drie maal het aantal bezoekers van vorig jaar. Bezoekers blijven gemiddeld ruim een minuut op de site. Niet verwonderlijk dat de speciale pagina met corona informatie het best is bezocht, bijna 6000 keer. Daarmee komt het al jaren meest gebruikte zoekwoord waarmee men 'binnen' komt: alles rondom verkoudheid., kouvatten etc. o de tweede plaats.

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.

Activiteiten t.a.v. kwaliteitsverbetering.

1. Algemeen.

Er waren om de bekende reden weinig activiteiten dit jaar.

2. Scholing.

De geplande scholingsdag is voor onbepaalde tijd uitgesteld. In plaats daarvan is er een ontmoetingsdag geweest in de Kruidenhoeve, waar tevens de medewerkers van Wijzer naar Gezondheid waren uitgenodigd.

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.

4. Kontaktbrief.

Dit jaar werden er twee Kontaktbrieven 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.

Het werken met de Belfabriek bevalt heel goed. De klantvriendelijkheid is uitstekend en we hebben voor minder kosten veel meer mogelijkheden. Het binnenhalen van de 088 lijn is veel handiger en via statistieken kunnen we van alles terugzoeken.

Samenwerking.

Alle platformen hebben het hele jaar stilgelegen.

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 2020 waren er 6 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden.

Van 436 gesprekken zijn de gegevens geregistreerd. Daarnaast zijn er 23 vragen per mail binnengekomen.

In tegenstelling tot de grote toename in bezoekers van de website, was het aantal bellers aanmerkelijk lager.

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	119
Kanker	92
Psychische klachten	48
Vragen over voeding/supplementen	46
Maag/darm/sijvertering	29
Bewegingsapparaat	26

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

Natuurgeneeskunde/Ayurveda	101
Algemene informatie	91
NTTT	71
Homeopathie	33
Alleen geluisterd	29

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:

De meeste bellers vonden ons via DNUA/SNW namelijk 107 (waarvan 12 eigenlijk het kantoor moesten hebben). Gevolgd door internet met 104 (dat zal gerelateerd zijn aan het grotere aantal bezoekers). Op de derde plaats staat MMV met 98 bellers (waarvan 33 eigenlijk het kantoor moesten hebben). Oude klanten waren goed voor 72 gesprekken. Nog steeds vonden 15 bellers ons in de oude Telefoongids.

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 2020 kwamen 23 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?!

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 15 juni 2021