

Jaarverslag 2022

Bestuur.

Er is nog geen vervanger gevonden voor Else Wannee.

De samenstelling per 31 december 2022 is ongewijzigd:

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
Jan Meijerink, bestuurder, relatie met MMV

Er werd één maal vergaderd in Epe.

Financiële situatie.

De financiële situatie is stabiel gebleven.

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.

Na het einde van alle Corona maatregelen kwamen de beurzen en congressen etc. weer voorzichtig op gang. Er werd een paar maal een gezamenlijke stand verzorgd met Natuurlijk Welzijn.

Door te grote werkdruk met andere zaken is het PR plan nog niet verder uitgewerkt.

Bezoekers website over 2022

Er werden over 2022 ruim 10.000 unieke bezoekers geteld, die samen goed waren voor bijna 19.000 sessies. Niet verwonderlijk dat de speciale pagina met corona informatie het best is bezocht, ruim 3.000 keer. Het al jaren meest gebruikte zoekwoord waarmee men 'binnen'

komt: alles rondom verkoudheid., kouvatten etc. is gepasseerd door zoektermen die te maken hebben met kanker. Opvallend is dat meer dan 300 keer werd gezocht op klachten en alternatieve geneeswijzen. Dit kan te maken hebben met het feit dat men lichamelijke klachten bedoelt i.p.v. klachten over een behandelaar. In de registratie komen maar 4 meldingen van bellers die een dergelijke klacht hebben.

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.

Algemeen.

De activiteiten kwamen weer langzaam op gang.

Scholing.

Er konden weer twee scholingsdagen worden gehouden.

Op 6 april kregen we een presentatie over het ketogeen dieet.

Op 12 oktober werd het lang uitgestelde bezoek aan Corpus gebracht. Dit viel heel erg in de smaak! Leerzaam op een leuke manier.

Informatiebestanden.

Het werken met het geheel gedigitaliseerde bestand bevalt goed. Nog steeds worden kleine verbeterpunten doorgevoerd. Het is erg jammer dat bijna alle beroepsorganisaties het niet de moeite vinden om ons mutaties door te geven, waardoor ons met zoveel inzet opgebouwde adressenbestand niet meer goed bruikbaar is. Via het doorlinken naar de diverse beroepsorganisaties kunnen we wel daar adressen vinden, maar de mogelijkheid om op postcode te zien wie er bij iemand in de buurt praktijk houden missen we nu erg.

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.

Kontaktbrief.

Dit jaar werd er weer 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.

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. We ontdekken nog steeds meer mogelijkheden van dit systeem.

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 2022 waren er 7 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden.

Van 284 gesprekken zijn de gegevens geregistreerd. Daarnaast zijn er 23 vragen per mail afgehandeld.

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. De top drie ziet er zo uit:

Algemeen	99
Kanker	56
Bewegingsapparaat	31

Wat betreft de verwijzing naar artsen/therapeuten waren de top drie als volgt:

Algemene informatie	78
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	70
NTTT	56

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:

Voor het eerst staat internet als bron bovenaan met 75 bellers. Gevolgd door DNUA/SNW met 69 (waarvan 14 eigenlijk het kantoor moesten hebben). Op de derde plaats staat MMV met 60 bellers (waarvan 11 eigenlijk het kantoor moesten hebben). Nog steeds vonden 16 bellers ons in de oude Telefoongids.

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.

Goedgekeurd te Epe op 16 mei 2023

*Afkortingen:

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

PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.