

# Infolijn Alternatieve Geneeswijzen

## Jaarverslag 2023

### **Bestuur.**

De samenstelling per 31 december 2024 is gewijzigd:

Elly Best, voorzitter, scholing en kwaliteit  
Gerrit van Leeuwen, penningmeester  
Hetty van Doorn, secretaris, relatie met Gezond Leven  
John Koezen, relatie met SNW  
Wilma Wijkmans, coördinator vrijwilligers  
Jan Meijerink, bestuurder, relatie met MMV

Er werd één maal vergaderd in Amersfoort

### **Financiële situatie.**

In 2024 zullen de achterstanden in de vaste bijdragen van de ‘moeders’ worden rechtgetrokken.

### **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.

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

### **Algemeen.**

De activiteiten werden weer hervat.

### **Scholing.**

Er werd een scholingsdag georganiseerd.

Op 19 april was het onderwerp polyvagaal therapie.

### **Informatiebestanden.**

Het werken met het geheel gedigitaliseerde bestand bevalt goed. Het is een 'work in progress'. Voortdurend 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 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.

### **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. Na een upgrade naar een nieuw systeem waren er aanvankelijk problemen, maar die zijn uiteindelijk opgelost. Nu is het systeem veel gebruiksvriendelijker, dus een vooruitgang.

## **Samenwerking.**

Alle platformen hebben ook nu 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 2023 waren er 7 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden.

Van 257 vragen zijn de gegevens geregistreerd, waarvan 38 via de mail binnenkwamen.

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 vier ziet er zo uit:

Algemeen	69
Kanker	61
Bewegingsapparaat	24
Psychische problemen	20

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

Algemene informatie gegeven	82
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	72
NTTT	54

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:**

MMV staat als bron bovenaan met 76 bellers (waarvan 13 het kantoor moesten hebben). Gevolgd door DNUA/SNW met 71 (waarvan 17 het kantoor moesten hebben). Op de derde plaats staat internet met 60 bellers. De categorie “oude klant” steeg naar 51 bellers. Nog steeds vonden 14 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 Amersfoort op 22 mei 2024

\*Afkortingen:

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

PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.