

Infolijn Alternatieve Geneeswijzen

Ontstaan

In het begin van de jaren '80 waren er in Nederland minstens 10 organisaties en personen die zich bezig hielden met het verstrekken van informatie over alternatieve geneeswijzen aan 'de consument'. Drie daarvan (*Natuurlijk Welzijn*, *Gezond Leven* en *Gezondheidseducatie*) besloten de krachten te bundelen met de oprichting van één Telefonisch Informatiepunt. Voor het besturen ervan werd de *Stichting Telefonische Informatie Alternatieve Geneeswijzen* in het leven geroepen. In 1984 was de 'Centrale Post' een feit. Rond die tijd werd ook het LOPAG opgericht (*Landelijk Overleg van Patiëntenorganisaties voor Alternatieve Geneeswijzen*), waarbij de drie 'moeder'-organisaties zich aansloten. Al snel gebruikte ook het LOPAG de Infolijn als aanspreekpunt voor consumenteninformatie zodat die op alle publicaties werd vermeld. Via de Infolijn werden vaak problemen kenbaar gemaakt, die dan in het LOPAG werden ingebracht om ze structureel aan te pakken. Inmiddels is het LOPAG opgeheven, maar is er weer een nieuw patiënten platform complementaire gezondheidszorg (*PPCG*). Ook Gezondheidseducatie bestaat niet meer. Sinds 2009 is de *MMV* (voorheen *Moermanvereniging*) de derde 'moeder' van de Infolijn. Nu, ruim 25 jaar later, mogen we vaststellen dat de Infolijn volwassen is geworden en is uitgegroeid tot een baken voor de zoekende consument.

Werkwijze

De informatiezoeker vindt de Infolijn op het Internet of in één van de vele adressengidsen en periodieken of heeft ooit reclamemateriaal van de Infolijn bewaard. Het aantal 'oude klanten' dat eerder goed is geholpen en opnieuw belt, groeit elk jaar.

De Infolijn werkt met een doorschakelnummer (normaal tarief)

088 – 24 24 24 0

u wordt direct verbonden met de dienstdoende vrijwilliger

maandag t/m vrijdag van 10 tot 17 uur

maandag ook van 19 tot 21 uur (speciaal voor psychosociaal advies)

veel informatie is ook te vinden op onze website: www.infolijn-ag.nl

Elk dagdeel doet één vrijwilliger thuis telefoondienst en zit klaar met alle documentatie om de vrager uitgebreid te woord te staan. Eventueel kunnen er ook vragen per e-mail worden gesteld. info@infolijn-ag.nl

In totaal zijn er +/- 20 mensen nodig om de lijn te laten functioneren: naast telefoonwachten zijn er mensen die zich bezig houden met coördinatie, bestuur, administratie, verzamelen en verwerken van informatie, organiseren van scholingsdagen, opleiden aspiranten, controle op en beheer van adressenbestanden enz. Elke telefoonwacht krijgt de beschikking over boeken (voor een deel geschonken door uitgever, zoals het standaardwerk "Geneeswijzen in Nederland"), tijdschriften en mappen met losbladige informatie. Al die gegevens worden voortdurend uitgebreid en verbeterd. Daartoe wordt ongeveer elke acht weken een Kontaktbrief rondgestuurd met alle belangrijke nieuwtjes en wijzigingen voor de bestanden. De meeste vrijwilligers hebben inmiddels alles digitaal op de computer staan. Twee maal per jaar is er een scholingsdag met een medewerkersvergadering en na de lunch een leerzaam deel. Op die dag worden ook boeken en DVD's uit eigen bezit van de stichting geleend en geruild.

Inhoud

De Infolijn verstrekt adressen voor en informatie over alle aspecten van alternatieve leef- en geneeswijzen: filosofie, werkwijze, kosten, risico's etc.. We helpen bij het kiezen van een geschikte therapie. We geven geen medische adviezen. Van veel disciplines zijn praktijkadressen beschikbaar in de vorm van ledenlijsten van beroepsorganisaties van artsen en HBO therapeuten die voldoen aan de door het LOPAG opgestelde Criteria, aangevuld met de Adressengids Aanvullende Geneeswijzen van de Stichting Natuurlijk Welzijn. Daarnaast streven we ernaar van de minder bekende behandelwijzen ten minste een beroepsorganisatie of een contactpersoon in ons bestand te hebben. Zo lang er geen kwaliteitscontrole is in de vorm van een Keurmerk voor alternatieve hulpverleners moeten we zelf zo goed mogelijk de kwaliteit beoordelen. Daarbij worden we enerzijds geholpen door de eerder genoemde LOPAG criteria, anderzijds hebben we in de loop van ruim 25 jaar een goed beeld gekregen van de mogelijkheden.

Het ontbreekt ons echter aan middelen en menskracht om alles te controleren, daarom hanteren we het motto: 'bij twijfel niet verwijzen'

Door het actief zoeken naar informatie in de media en op het internet groeit de hoeveelheid kennis elke dag. Uiteraard moeten we selecteren, dus alleen informatie die het consumentenbelang dient, wordt opgenomen. De meeste informatie moeten we zelf samenvatten en verwerken tot bestanden waarin de medewerkers snel een antwoord kunnen vinden. Waardevolle informatie komt ook binnen via feedback van onze cliënten. De training van nieuwe telefoonwachten bestaat uit het leren de weg te vinden in alle bestanden aan de hand van realistische oefenvragen en het 'meedraaien' met een ervaren medewerker. Alle vrijwilligers zijn mensen met veel ervaring met eigen ziektes en (alternatieve) behandelingen, die hun kennis willen gebruiken om anderen de weg te wijzen. De laatste jaren is er een verschuiving gaande van kwantiteit naar kwaliteit: de simpele vragen maken steeds meer plaats voor langere en dieper gaande gesprekken. Een naam of adres weet men zelf wel ergens te vinden, maar met onze unieke hulp bij het maken van keuzes bewijzen wij vooral ons bestaansrecht. Vrijwel dagelijks horen onze vrijwilligers de verzuchting: "Had ik jullie maar eerder gevonden, dat had me een hoop narigheid kunnen besparen".

De meest gehoorde vraag is: "Ik heb ziekte X en wat is daarvoor de beste behandelwijze?" Dat is nu juist de vraag die niet eenvoudig te beantwoorden is, want zo werkt het niet in de alternatieve gezondheidszorg. De lijst met behandelwijzen voor een specifieke ziekte is nog maar kort. Door de tijd te nemen voor een gesprek over de achtergronden van de ziekte en de verwachtingen die de cliënt heeft ten aanzien van de behandeling daarvan, komt de vrijwilliger uiteindelijk tot een advies voor één of meer behandelwijzen waarvan in die situatie de meeste kans op succes is te verwachten. Met onze jarenlange ervaring en opgedane kennis zijn wij soms in staat verbanden te zien die in de reguliere zorg niet aan het licht zijn gekomen.

Andere factoren die mede bepalend zijn voor de keuze zijn de medische indicatie (sommige mensen moeten vanwege medicijngebruik of aard van de ziekte beslist naar een arts), datgene wat in de eigen omgeving aangeboden wordt en het pakket waarvoor men verzekerd is.

Het komt overigens ook regelmatig voor dat we de beller dringend adviseren naar de huisarts te gaan of een voorgestelde reguliere behandeling te ondergaan.

Voor ingewikkelde problemen kunnen we gebruik maken van specifieke deskundigheid van één van onze eigen medewerkers en mogen we een beroep doen op enkele alternatief werkende artsen.

Soms is het voldoende om een luisterend oor en begrip te bieden, vooral als mensen in hun omgeving geen steun vinden voor de alternatieve weg die ze gekozen hebben en van ons willen horen of ze wel 'goed bezig zijn'.

Waar we gelukkig weinig mee geconfronteerd worden zijn (ernstige) klachten over een behandeling. Maar elke klacht is er natuurlijk één te veel. Door het ontbreken van een centrale klachtopvang voor alternatieve geneeswijzen kunnen wij slechts de weg wijzen en adviseren. In de praktijk gaan de ernstige klachten meestal over een hulpverlener die niet is aangesloten bij een beroepsorganisatie met een klacht- en tuchtrecht. In deze situatie wordt het lastig voor de patiënt om verhaal te halen. Daarom is dat één van de belangrijkste criteria waaraan een therapeut in onze ogen moet voldoen: lid zijn van een serieuze beroepsorganisatie met een goed werkend klacht- en tuchtrecht. Voor artsen is het probleem minder nijpend, omdat die in principe onder het medisch tuchtrecht vallen, mits ze zijn ingeschreven in het BIG register.

Toekomst

Dankzij de belangeloze inzet van de vrijwilligers en incidentele subsidies is de Infolijn uitgegroeid tot een belangrijk baken in het alternatieve veld. Toch blijft het elk jaar weer een hele klus om de eindjes aan elkaar te knopen. Bovendien willen we altijd veel meer dan er met de beschikbare menskracht en binnen het krappe budget mogelijk is. Van de Overheid hebben we op dit moment niets te verwachten, zodat we op zoek zijn naar **sponsors** en meer (grote) **donateurs** (informatie op onze site!).

We houden echter altijd vast aan twee principes:

- de financiële drempel om onze hulp te krijgen moet zo laag mogelijk blijven, dus geen duur betaalnummer (vooral omdat wij veel moeten vragen om tot een goed advies te komen en dat zou de consument kunnen opvatten als prijsopdrijving, pas achteraf kan men het belang ervan inschatten!)
- artsen en therapeuten komen uitsluitend in ons bestand als ze aangesloten zijn bij een serieuze beroepsorganisatie die een goed werkend klacht- en tuchtrecht heeft.

Om ook in de komende jaren verzekerd te zijn van een vaste kern van ervaren telefoonwachten is regelmatige instroom van aspiranten nodig. Een belangrijke eis is dat geen banden bestaan met een praktijk.

Daarnaast zoeken we altijd bestuursleden en ondersteunende vrijwilligers om ons werk mogelijk te maken.

Iedereen die een steentje kan bijdragen aan het één of het ander is dan ook van harte welkom!