

Infolijn Alternatieve Geneeswijzen

Jaarverslag 2025

Bestuur.

De samenstelling per 31 december 2025 is ongewijzigd:

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 éénmaal vergaderd in Zwolle

In oktober meldde zich een kandidaat voor het penningmeesterschap.
Begin 2026 zal de overdracht plaatsvinden.

Financiële situatie.

De belangrijkste posten zijn website, sponsoring, administratie en telefoonkosten. Deze nemen twee derde van de uitgaven in beslag. De telefoonkosten zijn hoog evenals de deskundigheidsbevordering. Dat laatste wordt met name bepaald door zaalhuur en reiskosten. De jaarlijkse kosten komen uit op €4.500. Dat baart enige zorgen, omdat de inkomsten niet stabiel zijn.

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 werd een paar maal een gezamenlijke stand verzorgd met Natuurlijk Welzijn.

Pogingen om via kleine advertenties meer bekendheid te krijgen hadden geen merkbaar resultaat. Evenals de acties van een vrijwilliger om via sociale media ons werk te promoten.

Een vrijwilliger is een project gestart om als ‘goed doel’ gratis te mogen adverteren op Google. Dat blijkt niet eenvoudig, maar we hopen daar volgend jaar effect van te zien.

Activiteiten t.a.v. kwaliteitsverbetering.

Scholing.

Er werden twee scholingsdagen georganiseerd.

In mei over Schüssler zouten; in oktober over dementie.

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.

Door het inzetten van een externe IT-vrijwilliger konden we het intranet bestand ‘verhuizen’ naar onze eigen webmaster. Hierdoor wordt veel geld bespaard en krijgen we zelf de controle over de inhoud en veiligheid. Het is een hele klus om alle bestanden om te zetten naar ander systeem (WordPress) en daarbij is één van de vrijwilligers ingeschakeld om tegen een geringe vergoeding het tijdrovende werk te doen.

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 kregen alle medewerkers via Wijzer naar Gezondheid, dat helaas in de loop van het jaar ter ziele is gegaan. 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. Nu is het systeem veel gebruiksvriendelijker en het biedt meer mogelijkheden die we zelf kunnen beheren, dus een vooruitgang.

Samenwerking.

Na de corona stilte zijn de platformen (zoals PIG) niet meer opgestart.

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 2025 waren er 8 telefoonwachten die volgens rooster één of meer dagdelen de vragen beantwoordden. Van 238 vragen zijn de gegevens geregistreerd.

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	33
Kanker	30
Psychisch	17
Bewegingsapparaat	13

Wat betreft de beantwoording en verwijzing naar artsen/therapeuten was de top drie:

Algemene informatie gegeven	57
Natuurgeneeskunde/Ayurveda	37
Diversen	20

Dit jaar werd geen advies gevraagd over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Wat betreft de bron waar de Infolijn werd gevonden:

MMV staat bovenaan met 43 bellers, internet leverde 39 bellers, DNUA 25, evenveel als de categorie “oude klant”. Aan het einde van het jaar werd de mogelijkheid toegevoegd om korte vragen via WhatsApp in te sturen, daar werd 4 x gebruik van gemaakt. 18 vragen kwamen via de mail binnen, vaak doorgestuurd door SNW maar ook via de website. Nog steeds vonden 8 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 Zwolle op 16 juni 2026

*Afkortingen:

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

PPCG = Patiënten Platform Complementaire Gezondheidszorg.

SNW = Stichting Natuurlijk Welzijn