

WHIPLASH

JAARVERSLAG 2010



WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
1. Whiplash Stichting Nederland	6
1.1 Doelstelling en werkgebied	6
1.2 Interne organisatie	7
1.3 Convenant WSN - Vereniging ASP	11
2. Belangenbehartiging	12
2.1 Samen naar een betere keuringspraktijk	12
2.2 Implementatie arbeids- en bedrijfsgeneeskundige visie op whiplash	13
2.3 Medisch meer duidelijkheid	14
2.4 Werken aan preventie	14
2.5 Voorbereiding projecten	15
2.6 Projecten en Samenwerking	16
3. Voorlichting	19
3.1 Digitaal whiplashplatform	19
3.2 Nationale Whiplashdag	20
3.3 Whiplash Magazine	21
3.4 Informatiepakketten	21
3.5 Informatiemarkten	22
3.6 Lezingen	23
3.7 Regio-ambassadeurs	23
4. Hulpverlening en begeleiding	25
4.1 Telefonische hulpdiensten aanvullende helpdesks	25
4.2 E-mailhulpverlening	27
4.3 Bijeenkomsten	27
4.4 Maatje zoekt maatje	28
4.5 Deskundigheidsbevordering	28
4.6 Vrijwilligersdag	30

INHOUDSOPGAVE

5. Randvoorwaarden	31
5.1 Effectief systeem ledenadministratie	31
5.2 Werkwijze vrijwilligersorganisatie	31
5.3 Financieel beheer	32
6. Financiën	33
6.1 Staat van baten en lasten over 2010	33
6.2 Toelichting op de staat van baten en lasten	35

SAMENVATTING

De Whiplash Stichting Nederland (WSN) is in 1989 opgericht om de herkenning en erkenning van het whiplashsyndroom te bevorderen en de positie van whiplashpatiënten te verbeteren. De organisatie is actief op een breed terrein van belangenbehartiging, voorlichting, hulpverlening en begeleiding. Eind 2010 bestaat de achterban van de WSN uit circa 2350 whiplashpatiënten.

In het jaarverslag 2010 wordt de uitvoering beschreven van de activiteiten, aangevuld met een toelichting op de voorwaardenscheppende activiteiten, opbouw van de organisatie en de financiële resultaten in 2010.

Belangenbehartiging

Als proactief belangenbehartiger van whiplashpatiënten voert de WSN in 2010 op goed onderbouwde wijze de dialoog met professionals over arbeidsparticipatie, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. De eigen kennis van whiplash, de signalen van patiënten via meldpunt en helpdesks en het gezamenlijk optreden met andere belangenorganisaties dragen hieraan bij.

In het project 'Kennis en Kracht' werken de WSN en de Steungroep ME en Arbeidsongeschiktheid samen aan verbetering van de keuringspraktijk. Belangrijke peiler van het project is het advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. In 2010 organiseerden de projectpartners een informatieve bijeenkomst voor patiënten over medische beoordelingen bij ME/CVS en whiplash, en een expert meeting onder de titel 'Bedrijfsarts, verzekeringsarts, zieke werknemer: 3 perspectieven, 1 doel?!'. Vanuit het project is ook de brochure uitgegeven: 'Beoordeling door de verzekeringsarts: het verzekeringsgeneeskundig protocol WAD I en II.'

De WSN werkt daarnaast aan een betere focus in de medische wereld. Het eigen praktijkonderzoek naar primaire whiplashklachten is hiertoe een belangrijke start. Daarnaast participeerde de WSN in projecten en werd meer inzicht gekregen in de problematiek van pijnpatiënten (nationale pijnmeting), onbegrip dat whiplashpatiënten ervaren (onderzoek van de Universiteit van Utrecht), en de dromen van mensen met NAH om mee te kunnen blijven doen in de maatschappij (werkconferentie 'NAH en meedoen').

Om in de toekomst de positie van whiplashpatiënten verder te versterken zijn een viertal subsidieaanvragen geformuleerd: 'Dialogogestuurde re-integratie', 'Patientenperspectief op mediprudentie', 'Kwaliteitscriteria en meten van ervaringen rond pijn' en 'Kwaliteit van hersenletselszorg in beeld'.

Voorlichting en Informatievoorziening

De voorlichtingsactiviteiten richten zich in 2010 op het ondersteunen van zelfredzaamheid van patiënten, interactieve communicatie rond whiplash, en het bevorderen van bekendheid en begrip van whiplash bij het brede publiek en bij semi-professionals.

Het nieuwe digitale whiplashplatform is gelanceerd als de centrale plek waar alle informatie en communicatie over whiplash bij elkaar komen. De aftrap hiervoor is gegeven met een virtuele ontmoeting op de Nationale whiplashdag (7 november). Maandelijks is de website in 2010 door gemiddeld 2190 mensen bezocht.

SAMENVATTING

Door gerichte verspreiding van de folder, het verzorgen van lezingen en vertegenwoordiging op informatiemarkten is ingezet op het verbeteren van de bekendheid van zowel de organisatie als de aandoening en het kweken van begrip. In dit jaar zijn 3 Whiplash Magazine uitgegeven met informatie over een diversiteit aan onderwerpen.

Hulpverlening en Begeleiding

Intern opgeleide ervaringsdeskundige contactpersonen bieden whiplashpatiënten handvatten om hun leven weer zo goed mogelijk op te pakken en de eigen positie te verbeteren. In dit contact met lotgenoten wordt vaak veel steun verkregen door erkenning, begrip, waardevolle informatie en tips. In 2010 hebben 498 whiplashpatiënten een beroep gedaan op de telefonische hulpdienst, 117 op de letselschade helpdesk, en de e-mailhulpverlening ontving 155 vragen.

191 mensen belden met het advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, 18 mensen meldden daar hun ervaringen met een beoordeling door bedrijfs- en/of verzekeringsarts, en 12 mensen verzochten hun dossier te analyseren voor een bezwaar- of beroepszaak.

Op bijeenkomsten van de WSN is lotgenotencontact in groepsverband mogelijk. In 2010 zijn 10 bijeenkomsten georganiseerd op diverse locaties in het land, met een totaal van 79 bezoekers. Ook is er een wandeling georganiseerd, waaraan 4 mensen hebben deelgenomen. Als laagdrempelige vorm van lotgenotencontact bemiddelde de WSN in het leggen van contacten tussen lotgenoten dicht bij huis. In 2010 zijn er 6 lotgenoten gekoppeld.

Voorwaardenscheppend

In 2010 is aandacht geweest voor het finetunen van de ledenadministratie, om vanuit een goed werkende administratie de communicatie en dienstverlening aan leden te optimaliseren. In de vrijwilligersorganisatie hebben werkgroepleden meer oog gekregen voor onderlinge samenwerking, klantgericht werken en de noodzaak voor de werkgroep om zelfstandiger hun taken uit te voeren. Ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk is een digitale vrijwilligerscommunity opgezet voor informatie en uitwisseling.

Organisatie en bestuur

In 2010 zijn binnen de stichting 36 contactpersonen werkzaam geweest en 9 ondersteunende vrijwilligers. Vrijwilligers worden ondersteund door een secretariaat van 4 in deeltijd werkende betaalde medewerkers. Het beleid van de stichting wordt vastgesteld door het bestuur, die hierin wordt bijgestaan door de Medische Adviesraad (MAR). Het bestuur volgt de beleidsuitvoering kritisch, en ondersteunt waar nodig.

Het bestuur van de Whiplash Stichting Nederland was als volgt samengesteld:

Dhr. L. de Both	voorzitter
Dhr. G. Offers	secretaris / vicevoorzitter (afscheid genomen per maart 2011)
Dhr. D. van der Graaf	penningmeester

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

De Whiplash Stichting Nederland (WSN) is in 1989 opgericht om de herkenning en erkenning van het whiplashsyndroom te bevorderen en de positie van whiplashpatiënten te verbeteren. De organisatie is actief op een breed terrein van belangenbehartiging, voorlichting, hulpverlening en begeleiding. Eind 2010 bestaat de achterban van de WSN uit circa 2350 whiplashpatiënten.

Binnen de stichting zijn in 2010 36 contactpersonen¹ en 9 ondersteunende vrijwilligers werkzaam geweest. Vrijwilligers worden ondersteund door een secretariaat van 4 in deeltijd werkende betaalde medewerkers. Het beleid van de stichting wordt vastgesteld door het bestuur, die hierin wordt bijgestaan door de Medische Adviesraad (MAR). Het bestuur volgt de beleidsuitvoering kritisch, en ondersteunt waar nodig. De WSN werkt nauw samen met de vereniging 'Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade' (ASP) voor een goede juridische dienstverlening.

1.1 Doelstelling en werkgebied

De Whiplash Stichting Nederland werkt vanuit de volgende doelstelling:

'Het bevorderen van de (h)erkenning van het whiplashsyndroom en het verbeteren van de positie van whiplashpatiënten door middel van belangenbehartiging, voorlichting en informatievoorziening, hulpverlening en begeleiding en het stimuleren van onderzoek.'

De Whiplash Stichting Nederland werkt aan haar doelstelling door o.a. de volgende activiteiten uit te voeren:

- Coachen en begeleiden van mensen die te maken hebben met de gevolgen van whiplash
- Stimuleren en ontsluiten van (wetenschappelijk) onderzoek naar whiplash
- Communiceren over de oorzaken van whiplash en mogelijkheden whiplash te voorkomen
- Samenwerken met andere partijen, zoals ook patiëntenorganisaties.
- We werken onder meer aan krachtige boodschap naar de verschillende doelgroepen.

In haar activiteiten richt de WSN zich primair op whiplashpatiënten en hun naasten. Tevens zoekt de Whiplash Stichting de dialoog met andere belanghebbenden, zoals medisch specialisten, hulpverleners, verzekeraars en overheden.

Om whiplash als serieuze aandoening onder de aandacht te brengen en de weerbaarheid van haar achterban te versterken, is in 2009 een herpositionering van de WSN in gang gezet, die in 2010 is doorgezet:

- Van reactief naar proactief: de WSN treedt op als een proactieve belangenbehartiger die het debat over whiplash niet schuwt maar heropent op een zelfbewuste, goed onderbouwde wijze. De eigen kennis over whiplash en ervaringen van leden dragen hieraan bij;

¹ Contactpersonen zijn vrijwilligers die de interne basisopleiding tot contactpersoon hebben genoten en die vanuit hun ervaringsdeskundigheid patiënten bijstaan.

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

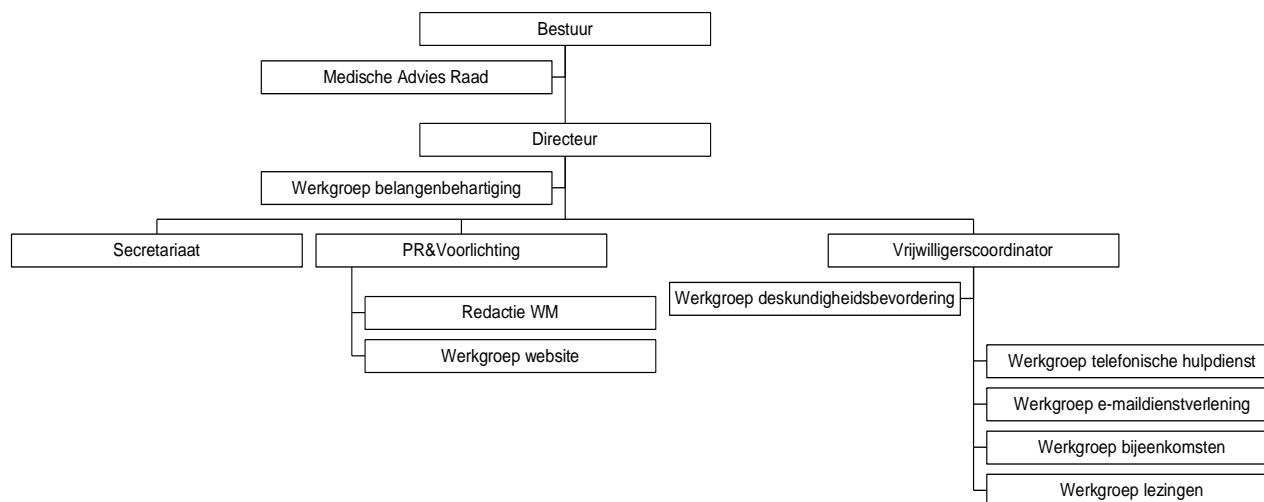
- Verbreiding van doelgroepen: om bewustwording en acceptatie van whiplash te verkrijgen, zal de focus van de WSN meer dan voorheen ook gericht zijn op o.a. medische en paramedische beroepsgroepen, hulpverleners, organisaties en algemeen publiek. Whiplash wordt meer in een maatschappelijke context geplaatst;
- Van informeren naar interactief communiceren: interactie tussen de WSN en haar leden en tussen mensen met whiplash en 'de buitenwereld' zorgen voor meer eenduidigheid, begrip en acceptatie rond whiplash.

De WSN heeft daartoe in 2010 diverse nieuwe acties ondernomen, zoals de lancering van een digitaal whiplashplatform, contacten met arboprofessionals, werken aan meer medische inzicht en het eigen maken van de nieuwe koers in de interne organisatie.

1.2 Interne Organisatie

De Whiplash Stichting Nederland heeft een platte organisatie die bestaat uit de volgende onderdelen (zie organogram):

1. Bestuur
2. Landelijk secretariaat
3. Vrijwilligersorganisatie
4. Medische Adviesraad
5. Werkgroepen



Binnen de WSN werken bestuur, betaalde krachten en vrijwilligers intensief samen aan een goede dienstverlening voor whiplashpatiënten (zie bovenstaand organogram). De directeur en vrijwilligerscoördinator

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

bereiden samen met het bestuur het beleid voor, met inbreng van vrijwilligers en leden (middels registratie en raadpleging) en rekening houdend met ontwikkelingen. Het bestuur stelt het beleid vast, waarop vervolgens medewerkers en vrijwilligers het beleid uitvoeren. De directeur leidt de dagelijkse gang van zaken en legt verantwoording af aan het bestuur. Het bestuur volgt de beleidsuitvoering kritisch, en ondersteunt waar nodig.

De Medische Adviesraad adviseert op medisch gebied aan bestuur, directeur, vrijwilligerscoördinator en de werkgroep deskundigheidsbevordering. Voor de juridische ondersteuning van whiplashpatiënten werkt de WSN samen met de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP). Prof. Mr Pieter van Vollenhoven is de Beschermheer van de Whiplash Stichting Nederland.

1.2.1 Bestuur

Het bestuur van de Whiplash Stichting Nederland was als volgt samengesteld:

Dhr. L. de Both	voorzitter
Dhr. G. Offers	secretaris / vicevoorzitter (afscheid genomen per maart 2011)
Dhr. D. van der Graaf	penningmeester
Dhr. L. Geeraedts	bestuurslid
Dhr. J. Jacobze	bestuurslid
Mw. I. van den Dobbelsteen-Kegels	bestuurslid

Het bestuur heeft in 2010 afscheid genomen van Mw. P. Meese vanwege haar emigratie naar Bonaire.

In 2010 vergaderde het bestuur 11 maal. De belangrijkste thema's waren: beleid, financiën, modern besturen (begeleidingstraject movisie), website, lid worden via webshop, regioambassadeurs, gedragscode belangenverstrengeling, samenwerking met de ASP, secretariaatvoering Stichting Hersenletsel Organisaties Nederland (SHON), Federatie Slachtoffer Organisaties (FSO), beleidslijn Achmea 'niet-objectiveerbare klachten', project Pandora, aanvraag projectsubsidies 'Dialooggestuurde re-integratie', 'Patiëntenperspectief op mediprudentie', 'Zicht op pijn', 'Kwaliteit Hersenletselzorg in beeld', jaarstukken, arbeidsvoorwaarden, werving, introductie en inwerking nieuwe bestuursleden, merkbewaking, BHV, Wet Bescherming Privacy in relatie met de ledenadministratie, activiteiten kantoor.

In 2010 is het bestuur gecoacht door een extern adviseur van Movisie in het kader van het traject 'modern besturen. In dit traject is gewerkt aan:

- een heldere en werkbare rol-, taak- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen bestuur, directie en uitvoeringsorganisatie,
- efficiënt en effectief vergaderen en samenwerken.

Ereleden 2010:

Mw. L. Smit-Munnik, Mw. A. Hoogstraaten, Mw. W. de Groot

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

1.2.2 Landelijk secretariaat

De personele bezetting van het landelijk secretariaat was per 31/12/2010 als volgt samengesteld:

• Mw. D. van Eden	Algemeen Directeur (tevens PR & Voorlichting)	0,84 fte
• Mw. K. van der Maas	Vrijwilligerscoördinator	0,74 fte
• Mw. L. Hilverts	Administratief Secretarieel Medewerker	0,42 fte
• Mw. M. Bleijerveld	Financieel Administratief Medewerker	0,33 fte

In 2010 zijn functioneringsgesprekken gevoerd samen met een bestuurslid die betrokken is bij de personeelszorg. Voor begeleiding bij ziekteverzuim is de WSN aangesloten bij Maetis Arbo. Naar aanleiding van de wijzigingen in de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is een inflatiecorrectie op de lonen doorgevoerd van 2% per 1 januari 2010. Tevens heeft het personeel een eindejaarsattentie ontvangen.

1.2.3 Vrijwilligersorganisatie

De inzet van de vrijwilligers en de ervaringdeskundigheid van de contactpersonen van de WSN is essentieel om op een goede manier uitvoering te geven aan haar taken. Ervaringsdeskundigheid biedt de basis voor gerichte ondersteuning van whiplashpatiënten en maakt de WSN een legitieme gesprekspartner voor onder meer overheid en professionals.

Contactpersonen van de WSN ondersteunen whiplashpatiënten middels de telefonische hulpdienst, e-mailhulpverlening, trainingen, lezingen en de organisatie van bijeenkomsten. Tevens participeren contactpersonen in werkgroepen om vanuit ervaringsdeskundigheid diensten en producten te ontwikkelen en activiteiten voor te bereiden in het kader van belangenbehartiging.

Binnen de stichting zijn in 2010 36 contactpersonen en 9 ondersteunende vrijwilligers werkzaam geweest.

1.2.4 Medische Adviesraad (MAR)

De Medische Adviesraad (MAR) adviseert het bestuur van de WSN gevraagd en ongevraagd op medisch wetenschappelijk gebied. De MAR was als volgt samengesteld:

Dr K. Vos (voorzitter)	huisarts
Dr L.M.G. Geeraedts	arts, neuro-anatoom
Mw. Dr J.F. de Rijk-Van Andel	neuroloog
K. Lanser	fysiotherapeut, ergonom
R. Blaauw DC, DCANB	chiropractor
Drs W. van der Zwaag	neuropsycholoog
Mw. I. Nederbragt	revalidatiearts

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

Mw. dr G. Filippini-de Moor anesthesioloog
Dhr. R. Groenink optometrist
Dhr. L. de Both voorzitter WSN

In 2010 heeft de MAR afscheid genomen van Mw. K. Bakker, fysiotherapeute Pijndivisie.

De MAR heeft de WSN ondersteund in de beoordeling van verzoeken tot medewerking aan onderzoeken en hypothese-ontwikkeling en input geleverd op de plannen om meer duidelijkheid over whiplash te creëren (definitie, klachtenlijst). De MAR beantwoordt tevens de medische vragen van de WSN-werkgroep deskundigheidsbevordering, schrijft artikelen voor het Whiplash Magazine en verzorgde een lezing op de bijscholingsdag voor WSN-vrijwilligers. Alle MAR-leden ontvingen in 2010 de interne WSN-nieuwsbrief, de relevante beleidsdocumenten en persberichten.

1.3 **Convenant WSN - Vereniging ASP: Samenwerken aan kwaliteit van letselschadezaken**

In 2006 hebben de Whiplash Stichting Nederland en de Vereniging van Advocaten voor Slachtoffers van Personenschade (ASP) een convenant afgesloten. Het doel van dit convenant is om de juridische dienstverlening aan whiplashpatiënten zowel op individueel als op collectief niveau te optimaliseren, door middel van de door partijen gekozen samenwerking. Dit doel wordt onder meer nagestreefd door de bij ASP aanwezige juridische kennis te combineren met de ervaringsdeskundigheid van de zijde van de WSN.

Door de samenwerking met de ASP kunnen leden bij de WSN terecht voor kwalitatief goede steun bij ingewikkelde letselschadezaken. De ASP-advocaten zijn gespecialiseerde letselschadeadvocaten die uitsluitend voor slachtoffers optreden en niet voor aansprakelijkheidsverzekeraars. De ASP-advocaten waarmee de WSN samenwerkt, beschikken over een ruime ervaring met het behandelen van whiplashzaken en zij nemen regelmatig deel aan vakmatig overleg om hun kennis op peil te houden. Leden kunnen tevens profiteren van de samenwerkingsafspraken die zijn gemaakt, zoals een eerste gratis en vrijblijvend advies en een klachtenreglement. Ook zijn afspraken gemaakt over onder meer inspanningsverplichtingen ten aanzien van: goede communicatie tussen cliënt en belangenbehartiger; goede toegankelijkheid van de juridische bijstand voor cliënten met een gebrek aan financieringsmogelijkheden; en een efficiënt verloop van het schaderegelingstraject.

Om goed zicht te houden op de kwaliteit van de dienstverlening in de praktijk, voert de WSN tevredenheidspeilingen uit onder de leden die hun zaak bij de ASP hebben ondergebracht. Al deze mensen ontvangen van de WSN direct bij aanvang een vragenlijst om de tevredenheid te peilen. De tevredenheid is over het algemeen vrij hoog.

In 2010 zijn er wel 11 verzoeken tot bemiddeling door het ASP-WSN ombudsteam binnengekomen. Dit gaat vaak om communicatieproblemen. De klachten zijn in overleg met de cliënt opgelost, een keer door inschakeling

1 WHIPLASH STICHTING NEDERLAND

van een andere advocaat en twee keer door verwijzing naar de helpdesk letselschade. Slechts twee keer is het nodig geweest de klachtenprocedure in werking te stellen.

De ASP levert een redactionele bijdrage aan het Whiplash Magazine. De volgende artikelen zijn in 2010 in samenwerking met de ASP geplaatst in het Whiplash Magazine:

- Letselschade helpdesk, interview met Jacqueline Mos (Whiplash Magazine 1, 2010)
- De wet deelgeschillenprocedure voor letsel- en overlijdensschade; doe er uw voordeel mee. Door mw. C. Jeekel (Whiplash Magazine 2-2010)
- Letselschade helpdesk (Magazine 2 en 3).

In 2010 is de 'letselschade helpdesk' gecontinueerd. Leden van de WSN kunnen voor een deskundig en vrijblijvend advies bellen met de letselschade helpdesk van de Whiplash Stichting Nederland en ASP. Advocaten van de ASP zijn wekelijks 2 uur bereikbaar om met de leden mee te denken over de zaken waar zij tegenaan lopen in het toch vaak complexe letselschadetraject. In 2010 zijn 117 leden door de WSN in contact gebracht met de letselschade helpdesk. De meest voorkomende vragen aan de helpdesk betroffen:

- Moet ik wel of niet overstappen van een belangenbehartiger van de rechtsbijstandverzekering naar advocaat?
- Is het eindvoorstel reëel en wordt er rekening gehouden met alle te vorderen schadeposten?
- Wat kan ik verwachten van mijn belangenbehartiger? En neemt hij de juiste stappen?

De ASP ondersteunt de WSN met de benodigde juridische deskundigheid, onder meer door het beantwoorden van de juridische vragen van contactpersonen. De deskundige ondersteuning van de ASP is tevens zeer waardevol voor de belangenbehartiging door de WSN inzake letselschadezaken. In 2010 is er aandacht geweest voor privacyschending en de inschakeling van privédetectives, de beleidslijn Achmea 'niet-objectiveerbare klachten', project Pandora, de deelgeschillenregeling, kwaliteit van juridische bijstand van rechtsbijstandsverzekeraars.

De WSN stelt op haar beurt informatie voor de ASP beschikbaar, die relevant is voor de praktijkvoering van de ASP-advocaten.

2 BELANGENBEHARTIGING

Als proactief belangenbehartiger van whiplashpatiënten voert de WSN in 2010 op goed onderbouwde wijze de dialoog met professionals over arbeidsparticipatie, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. De eigen kennis van whiplash, de signalen van patiënten via meldpunt en helpdesks en het gezamenlijk optreden met andere belangenorganisaties dragen hieraan bij.

De WSN werkt daarnaast aan een betere focus in de medische wereld. Het eigen praktijkonderzoek naar primaire whiplashklachten is hiertoe een belangrijke start. De nationale pijnmeting, het onderzoek van de Universiteit van Utrecht naar onbegrip bij whiplash, en het NAH-symposium 'NAH en meedoen' brachten meer inzichten. De dialoog met (para)medici op lokaal niveau droeg een steentje bij aan meer begrip.

2.1 'Samen naar een betere keuringspraktijk'

Veel bedrijfs- en verzekeringsartsen vinden het lastig om vast te stellen wat de gevolgen van een whiplash en van ME/CVS zijn voor iemands mogelijkheden om te werken. En veel patiënten vinden het lastig om goed duidelijk te maken wat hun beperkingen zijn. Daardoor kan er bij een beoordeling van ziekteverzuim of van arbeidsongeschiktheid van alles mis gaan. De Whiplash Stichting Nederland en de Steungroep ME en Arbeidsongeschiktheid ontvangen van het ministerie VWS subsidie om in een gezamenlijk project te werken aan verbetering van de keuringspraktijk.

Een belangrijke peiler in het project is het Advies- en meldpunt, waar mensen met whiplash en ME/CVS terecht kunnen met vragen en meldingen over ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheidskeuringen, de rol van de verzekeringsgeneeskundige protocollen daarbij, en over bezwaar- of beroepsprocedures. Sinds de start van het advies- en meldpunt in oktober 2009 tot eind 2010 hebben 191 mensen met whiplash gebeld voor advies, hebben 20 whiplashpatiënten via een vragenlijst melding gemaakt van hun ervaringen met een beoordeling van bedrijfsarts en/of verzekeringsarts en hebben 19 whiplashpatiënten een verzoek ingediend om hun dossier te analyseren. In totaliteit is het advies- en meldpunt in 2010 door 947 mensen gebeld, zijn 74 meldingen binnen gekomen en zijn 86 dossiers geanalyseerd. De ervaringsgegevens² die zo zijn verzameld geven belangrijke input voor de belangenbehartiging. Onder meer richting UWV, beroepsorganisaties, bedrijfs- en verzekeringsartsen en politici.

Op 28 september 2010 organiseerden de projectpartners een informatiebijeenkomst voor mensen met ME/CVS en whiplash: 'Medische beoordelingen bij ME/CVS en whiplash'. Het ging hierbij vooral over de eerste twee ziektejaren en de keuring van de bedrijfsarts en de verzekeringsarts. Naast een handout op de middag ontvingen de deelnemers en leden van de Steungroep en de WSN een verslag en een document met veel tips.

² Alle meldingen, telefonische adviezen en analyses van dossiers zijn geregistreerd en geanalyseerd. In 2010 heeft de Steungroep deze resultaten aan de WSN driemaandelijks teruggekoppeld en zijn deze gezamenlijk besproken. De WSN heeft eind 2010 op basis van deze gegevens een tussenrapport opgesteld.

2 BELANGENBEHARTIGING

De WSN heeft daarnaast een brochure samengesteld over het gebruik van het protocol WAD I en II bij keuringen voor whiplashpatiënten. Per 1 april 2009 is het 'Verzekeringsgeneeskundig Protocol WAD I en II' van kracht geworden. Informatie over het verzekeringsgeneeskundig protocol WAD I & II is zeer zinvol bij de voorbereiding op de keuring. Dit vergroot de kans dat de verzekeringsarts voldoende rekening houdt met beperkingen en mogelijkheden.

Naast het informeren en adviseren van patiënten wil de WSN ook via contacten met professionals werken aan verbetering van de keuringspraktijk.

Op 18 november 2010 vond de eerste expertmeeting van het project plaats onder de titel 'Bedrijfsarts, verzekeringsarts, zieke werknemer: 3 perspectieven, 1 doel?!' Tijdens de meeting spraken bedrijfsartsen, verzekeringsartsen en zieke werknemers met elkaar over initiatieven tot betere begeleiding en beoordeling van zieke werknemers. 32 mensen namen aan de meeting deel. Van de meeting is een verslag gemaakt, dat breed is verspreid en via diverse nieuwsbrieven en websites onder de aandacht is gebracht.

De Whiplash Stichting Nederland en de Steungroep ME en Arbeidsongeschiktheid werken in het project toe naar een platform waar meer patiëntenorganisaties expertise uitwisselen en gezamenlijk ondersteuning bieden aan patiënten die te maken krijgen met ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheidskeuringen. De Prikkelbare Darm Syndroom Belangenvereniging (PDSB) en de RSI-vereniging hebben in 2010 hun belangstelling voor het project geuit. Leden van de PDSB konden door aanvullende afspraken al in 2010 gebruik maken van het advies- en meldpunt.

2.2 Implementatie arbeids- en bedrijfsgeneeskundige visie op whiplash (visietraject NVAB)

Sinds het voorjaar 2010 is er voor hulpverleners een checklist beschikbaar om mensen met whiplash zorgvuldig te begeleiden bij ziekteverzuim. De checklist is onderdeel van de multidisciplinaire visie op belastbaarheid en re-integratie bij whiplash (WAD I & II). Deze is samengesteld onder leiding van de Nederlandse Vereniging van Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde, en samen met de Whiplash Stichting Nederland. De komst van de visie is voor de praktijk zeer wenselijk, omdat de problemen van whiplashpatiënten in de eerste twee ziektejaren blijven toenemen.

Doel was om in 2010 bekendheid aan de visie te geven. De WSN heeft hiertoe een persbericht opgesteld en zelf actief aandacht aan de checklist gegeven op de website en in het Whiplash Magazine. De NVAB is hierin nog terughoudend geweest, omdat er nog met partijen gediscussieerd is over steun aan de visie en de checklist. Dit heeft verdere implementatie bij professionals in de weg gestaan.

De WSN heeft wel initiatieven genomen om subsidie te verwerven om de implementatie vanuit patiëntenperspectief handen en voeten te geven. Hiertoe is een projectvoorstel 'Dialogogestuurde re-integratie' geformuleerd om onder meer een hulpmiddel voor zieke werknemers te gaan ontwikkelen, dat inzicht geeft in

2 BELANGENBEHARTIGING

belangrijke aandachts- en bespreekpunten, en tips biedt om zelf op een positieve manier invloed uit te oefenen op het verloop van de re-integratie.

2.3 Medisch meer duidelijkheid

Het primaire letsel van een whiplash is vaak niet zichtbaar te maken. De diagnose 'whiplash' berust in belangrijke mate op een anamnese (het verhaal van de patiënt) en lichamelijk onderzoek. Het beeld kan ondersteund worden door aanvullend onderzoek naar specifieke klachten of functionele stoornissen. Steeds meer medische onderzoekstechnieken kunnen, bij een zeker aantal van de onderzochte patiënten (ook WAD I/II) afwijkingen objectiveren. Eén standaard test voor de diagnose whiplash is echter nog niet beschikbaar. Het gebrek aan totale duidelijkheid brengt met zich mee dat er in Nederland verschillende hypothesen circuleren over de aard en oorzaak van het postwhiplashsyndroom. Helaas brengt dit ook onbegrip mee, een geringe bereidheid tot diagnostisch onderzoek en een algemene zoektocht naar de juiste behandeling. Dit alles heeft zijn weerslag op herstel mogelijkheden en/of ervaren kwaliteit van leven van whiplashpatiënten. De WSN wil daarom een betere focus in de medische wereld op de whiplashproblematiek.

Een duidelijk inzicht in de primaire whiplashklachten en een daarop gebaseerd heldere definitie van whiplash zijn essentieel voor een betere focus in de medische wereld op de whiplashproblematiek. Hiertoe heeft de WSN in 2010 een klachtenlijst uitgezet onder whiplashpatiënten, waarin zij bevraagd worden op hun 5 belangrijkste primaire klachten. Dat zijn de klachten die bij whiplashpatiënten frequent voorkomen en bovendien een direct gevolg zijn van een whiplashletsel. In 2010 zijn 216 vragenlijsten ingevuld. Het onderzoekje naar de primaire klachten loopt nog door in de eerste helft van 2011. Dit vooral om ook meer mensen te bereiken die minder dan 2 jaar met whiplashklachten leven. In 2011 zal een medisch student starten met een literatuuronderzoek naar de primaire klachten van whiplashpatiënten. De primaire klachten vanuit het WSN-praktijkonderzoek en het literatuuronderzoek worden gecombineerd. Waar mogelijk worden ze daarnaast nog afgezet tegen de ervaren klachten binnen de Nederlandse bevolking. De resultaten zijn input voor het opstellen van een heldere en eenduidige definitie van whiplash. Daarnaast geeft het patiënten een instrument in handen, en kan er via publiciteit bekendheid aan gegeven worden.

Dit zijn de eerste stappen in het plan om medisch meer duidelijkheid te verkrijgen.

2.4 Werken aan preventie

In 2009 is door de werkgroep belangenbehartiging een plan ontwikkeld ter voorkoming van whiplashongevallen. Dit plan is opgezet vanuit het idee dat de WSN via aandacht voor preventie niet alleen kan werken aan het reduceren van leed door whiplashongevallen, maar ook aan het genereren van meer begrip en betrokkenheid bij whiplash in de hele maatschappij. Want juist vanuit het preventieperspectief wordt duidelijk dat whiplash een zaak is die ons allemaal aangaat.

2 BELANGENBEHARTIGING

In 2010 is een praatstuk opgesteld waarin probleem en doelstelling kort verwoord staan. Dit kan dienen als startpunt voor gesprekken met potentiële samenwerkingspartners. De potentiële samenwerkingspartners zijn middels een mindmap in beeld gebracht.

De vervolgstappen van het preventieplan zijn in 2010 aangepast. De WSN start eerst zelf met een onderbouwing van de problematiek door het in beeld brengen van het aantal ongevallen en het type ongevallen. De cijfers geven inzicht in de omvang van de problematiek, wat van belang is om het belang van preventie te onderstrepen en tevens om medisch meer duidelijkheid te creëren.

2.5 Voorbereiding projecten

De WSN heeft in 2010 projectvoorstellen geformuleerd die de positie van whiplashpatiënten kunnen versterken. Wens is om vanuit een project instrumenten te ontwikkelen voor arbeidsparticipatie en in andere projecten om de professionele kwaliteit te bevorderen rond de beoordeling van de beperkingen en mogelijkheden van mensen met whiplash, en de kwaliteit van zorg te verbeteren middels kwaliteitsbeoordeling door patiënten. Voor deze projecten werft de WSN fondsen:

- *Dialogogestuurde re-integratie.* In dit project steken we in op het ontwikkelen van hulpmiddelen om patiënten/werknemers te ondersteunen om actief te participeren en vorm te geven aan het eigen re-integratieproces. Denk bijvoorbeeld aan een checklist, zelfmanagementtraining en een e-learningmodule. In het project willen we echter niet alleen de patiënten ondersteunen, maar ook een brug bouwen tussen patiënt en professional. In de praktijk moeten ze het immers samen doen. Dit uit zich ondermeer in een pilot en adviezen om empowerment van de patiënt in te bouwen in het consult. In dit project is de WSN de trekker (als het gehonoreerd wordt). De steungroep en de Prikkelbare Darmsyndroom belangenverenigingen willen meedoen.
- *Patiëntenperspectief op Mediprudentie.* De Gezondheidsraad heeft geadviseerd mediprudentie te ontwikkelen. Dat houdt in dat professionals geanonimiseerde verzekeringsgeneeskundige rapportages van commentaar voorzien (kan ook negatief zijn). Doel is om de professionele kwaliteit te bevorderen, te zorgen voor meer transparantie en inzichtelijkheid en minder willekeur. In ons project willen wij aan de mediprudentie het commentaar uit patiëntenperspectief toevoegen.
- *Kwaliteitscriteria en meten van ervaringen rond pijn.* Vanuit het pijnplatform vragen de gezamenlijke organisaties een project aan om kwaliteitscriteria te formuleren over de zorg rond pijn. Deze gaan om de bejegening en organisatie van zorg. Deze kwaliteitscriteria kunnen voor veel zaken gebruikt worden, onder meer in gesprekken met aanbieders en verzekeraars. Tevens geeft het patiënten handvatten bij de keuze van behandelaars. Vervolgens wordt met deze kwaliteitscriteria verder gewerkt aan het ontwikkelen van een CQ-Index over pijn. Dit is een meetinstrument om de ervaringen van patiënten met pijnzorg te meten.
- *Kwaliteit van hersenletselzorg in beeld.* Een vergelijkbaar project als pijn, maar dan over NAH. Allereerst wordt een set van kwaliteitscriteria geformuleerd, met ook een patiëntenversie. Deze criteria worden actief

2 BELANGENBEHARTIGING

onder de aandacht gebracht. Vervolgens wordt een toetsingsinstrument ontwikkeld, wordt een meeting gedaan, en worden verbeterinitiatieven geformuleerd. Voor de laatste stappen streven we naar goede samenwerking met aanbieders en zorgverzekeraars.

Drie van de projecten zijn reeds gehonoreerd en de vierde zal met grote waarschijnlijkheid nog gehonoreerd worden.

2.6 Projecten en samenwerkingsverbanden

De WSN neemt deel aan projecten en samenwerkingsverbanden om de whiplashproblematiek breed onder de aandacht te brengen en mogelijkheden vanuit gezamenlijkheid te benutten om de positie van whiplashpatiënten te verbeteren. In 2010 heeft de WSN deelgenomen aan of is betrokken geweest bij de volgende samenwerkingsverbanden en projecten:

Nationale Pijnmeting

In het najaar van 2010 vond de eerste grote nationale pijnmeting plaats via www.mijnpijn.nl. Het behandelcentrum van het Erasmus MC voerde de pijnmeting uit onder leiding van Prof. Dr. Frank Huygen (anesthesioloog-pijnspecialist) en Dr. Kees Vos (huisarts en voorzitter van onze Medische adviesraad). Ook de WSN heeft haar achterban opgeroepen mee te doen aan de pijnmeting. In de meting wordt gevraagd naar de aard en ernst van de chronische pijn, welke hulp men heeft gezocht en gekregen, wat de invloed is van pijn op het dagelijks leven en wat men vindt van de huidige zorg.

In korte tijd zijn daarbij bijna 10.000 patiënten en enquêtes ingevuld waarvan 91 door whiplashpatiënten. Uit de nationale pijnmeting is de conclusie te trekken dat het zorgsysteem inefficiënt en sterk versnipperd is. En dat het ontbreekt aan goede opleidings-, diagnostische- en behandel mogelijkheden. De resultaten voor whiplash worden in 2011 gepubliceerd in het Whiplash Magazine. De resultaten van de pijnmeting worden opgepakt door een commissie van de Gezondheidsraad. Zij gaan de knelpunten inventariseren, praten met alle partijen in de zorg en een verbeteradvies uitbrengen aan de minister van Volksgezondheid.

Onderzoek Onbegrip bij whiplash

Eind 2010 heeft de Universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar het ervaren onbegrip bij whiplashpatiënten. 250 mensen met whiplash hebben aan dit onderzoek meegedaan, onder meer via de website van de WSN. Mensen met whiplash blijken vooral onbegrip te ervaren bij maatschappelijke instanties (circa 75%). Ongeveer 3 op de 5 mensen met een baan ervaart onbegrip op het werk. Iets minder vaak ervaren ze ook onbegrip van de medische wereld en familie. Onbegrip bij de partner komt veel minder voor (20%): vaak is de partner juist een grote steun.

Hoe slechter mensen lichamelijk functioneren, hoe meer onbegrip zij ervaren. Onbegrip houdt ook verband met somberheid en gespannenheid. Uit het onderzoek bleek tenslotte dat mensen die meer hulpeloosheid ervaren, en mensen die whiplash minder een plek in hun leven hebben kunnen geven, meer onbegrip ervaren.

2 BELANGENBEHARTIGING

De onderzoekers vinden het belangrijk dat onbegrip aangepakt wordt. Ze denken daarbij aan voorlichting aan de omgeving. En aan het weerbaarder maken van mensen met whiplash (leren praten over de aandoening, ondersteuning bij acceptatie).

Onderwijsproject UMCG

Via het onderwijsproject in het Universitair Medisch Centrum Groningen heeft de WSN meegewerkt aan meer begrip bij de 'dokters van morgen' voor de beperkingen en belemmeringen die whiplashpatiënten in het dagelijks leven ervaren. De gesprekken tussen patiënten en studenten blijken zeer waardevol en resulteren in een serieuze benadering van whiplash door medisch studenten.

Patiëntencontactdag Hogeschool Zuyd in Heerlen

Jaarlijks verzorgt de WSN presentaties voor studenten op de patiëntencontactdag van de Hogeschool Zuyd in Heerlen. De dag is opgezet om het contact te bevorderen tussen mensen met whiplash en studenten. Studenten kunnen kennis maken met ervaringsdeskundigen, en een indruk te krijgen van de werkwijze van patiëntenorganisaties.

Stichting Hersenletsel Organisaties Nederland (SHON)

De SHON behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten/ familieorganisaties voor mensen met niet-aangeboren-hersenletsel (nah). De WSN is lid van de SHON, samen met de NAH Stichting en NAH Zorg. In 2010 heeft de SHON hard gewerkt aan haar website. Gedurende het jaar heeft de SHON zich op vele informatiemarkten gepresenteerd. Hoogtepunt van 2010 was de werkconferentie en het dreamdayfestival. Op 25 september 2010 organiseerden de Stichting Hersenletsel Organisaties (SHON) en de NAH-stichting de werkconferentie: NAH en meedoen..... een droom om waar te maken! Ruim 100 deelnemers spraken aan de hand van stellingen op betrokken wijze met elkaar over belangrijke thema's waar mensen met NAH mee te maken hebben. De werkconferentie resulteerde in een uitdagend verslag en een NAH-dromen-top-10-2010. Mensen met hersenletsel willen een zo normaal mogelijk leven leiden. Meedoen in de samenleving. Dromen waar maken. En in veel gevallen is dat, met wat aanpassingen, ook mogelijk. Om dat te bereiken moet er wel wat gebeuren!

Aansluitend op de werkconferentie organiseerden de SHON en de NAH Stichting het Nationaal NAH Dreamdayfestival. Deze dag is een evenement met informatie, advies en ontspanning voor iedereen die met een Niet Aangeboren Hersenletsel te maken heeft.

De Whiplash Stichting Nederland heeft in 2010 facilitaire en personele ondersteuning gegeven aan de SHON. Deze ondersteuning zal per 1 april 2011 beëindigd worden.

Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad/ NPCF

De WSN is aangesloten bij de CG-Raad en is via de SHON lid van de NPCF. Het bestuur wordt geïnformeerd

2 BELANGENBEHARTIGING

over relevante ontwikkelingen binnen deze koepels. De WSN heeft in 2010 deelgenomen aan diverse acties, zoals het 'Meldpunt AWBZ' en acties rond de wtcg.

Overige initiatieven

De Whiplash Stichting onderhoudt structurele contacten met o.a. de ANWB, Slachtofferhulp Nederland, Stichting PIV, de Werkgroep Artsen en Advocaten, enkele landelijke werkende letselschade- en advocatenkantoren, het Jan van Breemen Instituut, TNO (Afd. Botsveiligheid en afd. Kwaliteit van Leven en Zorg), Stichting De Ombudsman, Hersenstichting Nederland.

In 2010 heeft de WSN onder meer meegedaan aan de volgende initiatieven: 'Doe mee en verander de Wtcg, onderzoek van TNO'; de poliswekker op kiesbeter.nl; de campagne 'afleiding in het verkeer'; project patiëntenparticipatie wervelkolomcentrum UMCG Groningen; en de kerstgroetactie van Fonds Slachtofferhulp voor alle slachtoffers in Nederland.

3 VOORLICHTING

De voorlichtingsactiviteiten richten zich in 2010 op het ondersteunen van zelfredzaamheid van patiënten en het bevorderen van bekendheid en begrip van whiplash bij het brede publiek en bij semi-professionals. Het nieuwe digitale whiplashplatform is de centrale plek waar alle informatie en communicatie over whiplash bij elkaar komen.

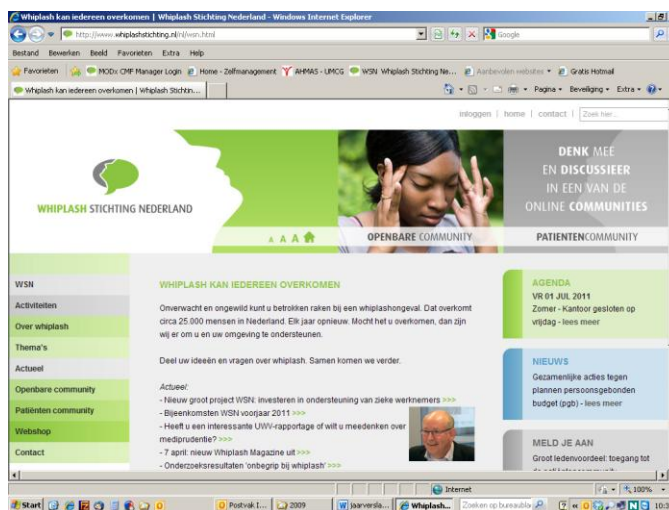
Door gerichte verspreiding van de folder, het verzorgen van lezingen en vertegenwoordiging op informatiemarkten is ingezet op het verbeteren van de bekendheid van zowel de organisatie als de aandoening en het kweken van begrip. Het gehele jaar was in het Whiplash Magazine informatie te vinden over een diversiteit aan onderwerpen.

3.1 Digitaal whiplashplatform

Op 7 november is het nieuwe digitaal whiplashplatform van de WSN live gegaan! Het vertrouwde adres www.whiplashstichting.nl in een veelzijdige nieuwe jas.

Het platform is een plek voor iedereen die geïnteresseerd is in whiplash of hier zelf mee te maken heeft.

Op ons digitaal whiplash platform kunnen vele geïnteresseerden informatie en kennis vergaren over whiplash, ervaringen te delen, contacten te leggen, overleggen, ideeën opdoen of signalen afgeven. Een digitaal platform biedt bij uitstek gelegenheid om de informatievoorziening over whiplash te intensiveren en interactieve communicatie te bevorderen tussen patiënten, vrijwilligers, professionals, betrokkenen en het algemeen publiek.



Het digitaal whiplashplatform is opgebouwd uit:

- een algemeen informatief deel
- een openbare community voor een opbouwende dialoog over whiplash, met blogs en digitale kaarten van waardering
- een patiëntencommunity (besloten) waar veilig verbanden gelegd kunnen worden, op onder meer het forum en het prikbord, en waar exclusieve informatie voor leden beschikbaar is
- een vrijwilligerscommunity (besloten), met informatie, een forum en prikbord om de WSN-vrijwilligers te ondersteunen bij de taken die zij uitvoeren.

3 VOORLICHTING

Op de eerste dag dat het platform live ging, zijn 172 bezoekers geregistreerd. De site is gelanceerd op de Nationale Whiplashdag. Aan de virtuele ontmoeting op het platform is publicitair aandacht besteed (meer informatie zie 3.2 Nationale whiplashdag).

Het aantal bezoekers op www.whiplashstichting.nl is in 2010 iets gedaald ten opzichte van 2009. Maandelijks bezochten in 2010 gemiddeld 2190 mensen de website (t.o.v. 2380 in 2009). Hierbij was vanaf januari een daling waar te nemen in het aantal maandelijks bezoekers, en vanaf de lancering van de nieuwe website op 7 november steeg het aantal bezoekers weer.

Drie nieuwe vrijwilligers zijn ingewerkt in het algemeen beheer van de website en beheer van de blogs en fora. Hiervoor is een technische instructie ontvangen van de bouwer van de site en is een interne richtlijn voor beheer geformuleerd.

3.2 Nationale whiplashdag

Door whiplashklachten verliezen dagelijkse activiteiten hun vanzelfsprekendheid. Het is een kunst om ondanks klachten en beperkingen, dicht bij jezelf te blijven. Na te gaan waar jouw hart ligt en nieuwe dromen te vinden. Op je eigen manier, in je eigen tempo.

Op de Nationale Whiplashdag 2010 geeft de Whiplash Stichting Nederland daarom het startsein voor het samen delen van ideeën, dromen, oplossingen, steun en inspiratie rond whiplash. Door met elkaar ideeën en passies te delen, kunnen we vanuit een wisselwerking een inspiratiebron voor elkaar zijn. Ideeën opdoen om mee te doen, te genieten, voor voldoening of zingeving. Daarbij kan de passie van de één, een oplossing voor de ander zijn.

Op 7 november 2010 organiseerde de Whiplash Stichting Nederland (WSN) op de Nationale Whiplashdag hiervoor een virtuele ontmoeting op het nieuwe digitale whiplashplatform: 'Dicht bij huis' inspiratie opdoen, ideeën en vragen delen.

Uniek was de start van de inspiratie-weblog. Op deze weblog staan ideeën, dromen, wensen, en kleine of grote oplossingen die mensen in het dagelijks leven gevonden hebben om beter te functioneren. Of die hen voldoening geven. Ook zijn er oproepjes te vinden van mensen die vragen om met hen mee te denken in de zoektocht naar het vormgeven van nieuwe dromen.

Henk Brejaart nam die dag het voortouw. Koken is Henks passie. Vanwege zijn beperkte belastbaarheid heeft hij gezocht naar simpele mogelijkheden om te kunnen blijven genieten van het bereiden en nuttigen van maaltijden. Zijn uitzonderlijke recepten stelt hij ter beschikking van anderen. Vanwege gebrek aan financiële middelen hebben we zijn recepten niet kunnen uitgeven in een kookklapper. Maar wel is op 7 november zijn keukenblog gelanceerd. En vanaf die datum verschijnt in elk Whiplash Magazine een recept dat in een A4-plastic insteekhoesje in een eigen map te bewaren is.

Speciaal op deze dag kon iedere bezoeker vanaf de website een digitale kaart versturen: bijvoorbeeld met een blijk van waardering of als steuntje in de rug!

3 VOORLICHTING

De virtuele whiplashdag is door 172 mensen bezocht.

3.3 Whiplash Magazine

Het Whiplash Magazine is het ledenblad van de stichting, waarin de leden worden geïnformeerd over actuele ontwikkelingen rondom het whiplashsyndroom en de activiteiten van de stichting. Het Whiplash Magazine biedt tevens ruimte voor leden om vragen te stellen en ervaringen uit te wisselen.

In 2010 zijn 3 Whiplash Magazines uitgegeven in een oplage van 3.500 exemplaren. In 2010 is specifiek aandacht voor de Nationale Whiplashdag. Dit uit zich in een uitgave met ervaringsverhalen (nummer 3-2010) over dromen, inspiraties en unieke keuzes.

De belangrijkste onderwerpen in de Whiplash Magazines waren: oplossingen voor hinderlijk licht op de werkplek, werken met whiplash (checklist begeleiding), orthomanele geneeskunde, promotieonderzoek naar Functie en gezondheid bij whiplashpatiënten, chronische pijnklachten, vragen over pijn, pijnmeting, wet deelgeschillenprocedure, oorsuizen en overgevoeligheid voor geluid, de (medische) visie van..., ervaringsverhalen en columns, koken met whippies, activiteiten van de WSN met speciale aandacht voor de nieuwe projecten, vragenlijst belangrijkste klachten en de helpdesk letselschade en het advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Lezers konden dit jaar een kussen winnen, en korting krijgen op producten van leesgemak.

De vormgeving en het drukwerk werd uitbesteed. De advertentieacquisitie is in huis gebeurd. Ter professionalisering van de redactie is in 2010 een aanvang gemaakt met de redactiestatuten.

3.4 Informatiepakketten

Aangezien whiplashpatiënten in de acute fase (1 tot 6 weken na het ongeval) met de juiste begeleiding een grote kans op herstel hebben, is het erg belangrijk dat whiplashslachtoffers zo snel mogelijk na een ongeval in contact komen met de WSN. De WSN streeft er daarom naar om mensen na een whiplashongeval op korte termijn te bereiken. Hiertoe benadert de WSN de mensen direct (bijvoorbeeld via bijeenkomsten, website, informatiemarkten), maar ook indirect via intermediairen zoals huisartsen, EHBO's, politie, Slachtofferhulp Nederland, ANWB en de media. De in 2009 nieuw ontwikkelde brochure 'Whiplash kan iedereen overkomen' is een belangrijk middel om dit doel te bereiken. In 2010 is deze nieuwe brochure in een gerichte mailing onder de aandacht van ziekenhuizen gebracht. Ook de advocaten van de Vereniging ASP (zie 1.3) hebben de brochure opgenomen in hun praktijk.

Dagelijks zendt de WSN informatiemateriaal toe aan whiplashpatiënten die via de media of derden op het bestaan van de WSN zijn geattendeerd. De informatiepakketten worden binnen 2 werkdagen na aanvraag verzonden. Het verzenden van de start-informatie heeft zowel een informatief als een wervend karakter. In 2010

3 VOORLICHTING

heeft de WSN 166 informatiepakketten verzonden. De start-informatie bestaat uit een introductiebrief, een algemene folder van de WSN, een activiteitenoverzicht, een bestellijst, met tijdelijke extra's over de Nationale Whiplashdag, vragenlijst over belangrijkste whiplashklachten, de sponsorloterij, etc., en een acceptgiro voor donatie. De startinformatie wordt maandelijks geactualiseerd. Om het pakket aantrekkelijker te maken is een half jaar een Whiplash Magazine meegestuurd in dit pakket.

Naast de start-informatie zijn in 2010 1.895 algemene folders op aanvraag verspreid onder ziekenhuizen, apotheken, bibliotheken e.d. Vrijwilligers van de stichting hebben daarnaast actief folders verspreid bij professionals in hun omgeving, op informatiemarkten en congressen.

3.5 Informatiemarkten

De WSN is aanwezig bij verschillende informatiemarkten die zijn gerelateerd aan het whiplashsyndroom. Extern georganiseerde informatiemarkten voor patiënten en beroepsgroepen bieden de gelegenheid om whiplash in een bredere context onder de aandacht te brengen en (h)erkenning en begrip te bevorderen. De contactpersonen die de WSN-stand op informatiemarkten bemensen kunnen veel informatie over whiplash bieden, zowel mondeling als schriftelijk.

De WSN heeft in 2010 aan de volgende informatiemarkten deelgenomen:

20 maart	Opendag Ziekenhuis Arnhem
20 maart	Opendag Ziekenhuis Zevenaar
25 juni	Opening pijnpoli Velp
25 september	Dreamdayfestival
14 oktober	Publieksdag Hersenstichting
4 november	Hersenletselcongres (samen met de SHON)
5 november	Openingscongres van de week van de chronisch zieken
5 november	SPGCZ Zutphen
6 november	Zorgmarkt UMCG Groningen
16 november	Thema-avond FES

De informatiemarkten staan vooraf steeds vermeld op de agenda van de WSN-website.

Om de visuele presentatie van de WSN op de informatiemarkten te verbeteren zijn tafelkleden en vlaggen aangeschaft.



3 VOORLICHTING

3.6 Lezingen

De WSN wil de komende jaren zelfbewust de dialoog aangaan met professionals. De werkgroep met alle WSN-sprekers (werkgroep lezingen) speelt hierin een belangrijke rol en heeft voorbereidingen getroffen. De werkgroep lezingen heeft de bestaande lezing te geactualiseerd. Voor de inhoudelijke opzet van de lezing wordt goed gebruik gemaakt van opgedane kennis en ervaring met de bestaande WSN-lezing, de plannen van de werkgroep belangenbehartiging rond zorg en de kennis van de eigen Medische Advies Raad. De videofilm 'Op de weg terug' is aangepast door achterhaalde juridische informatie eruit te halen en het geheel is overgezet op DVD. Tevens is de film geïntegreerd als een mpg.file in de powerpointpresentatie. De nieuwe lezing kan op als powerpointpresentatie op een USB-stick meegenomen worden. Dit sluit meer aan bij de mogelijkheden op de locaties, dan de sheets die voorheen gebruikt werden.

Daarnaast hebben een aantal contactpersonen van deze werkgroep een training gevolgd in het presenteren voor beroepsgroepen. Tijdens die training stonden onderwerpen centraal zoals voorbereiding en opbouw van de lezing. Er was ook aandacht voor de afstemming van de lezing op de doelgroep, en oefenen en nabespreken van de presentaties.

De lezing van de WSN is in 2010 niet actief onder de aandacht gebracht. Toch waren er twee EHBO-verenigingen en twee Rode Kruisverenigingen geïnteresseerd en zijn de volgende lezingen verzorgd:

- 15 januari EHBO vereniging Wildervank
- 1 maart Het Nederlandse Rode kruis, afdeling Bergen op Zoom e.o.
- 15 maart Het Nederlandse Rode Kruis, Peel en Maas
- 22 september EHBO vereniging Schipluiden.

Ook is er een presentatie gegeven over whiplash en het verzekeringsgeneeskundig protocol WAD I en II aan de medewerkers van het advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid (zie project 2.1).

3.7 Regio-ambassadeurs

Door een dialoog met de directe fysieke omgeving van whiplashpatiënten op gang te brengen, kan meer begrip ontstaan in de leefomgeving en bereidheid om serieus en zorgvuldig in te spelen op de gevolgen van een whiplash. Naast het 'whiplashvriendelijker' maken van de omgeving wil de WSN whiplashpatiënten meer weerbaar maken en hen dicht bij huis ondersteunen om de eigen positie te verbeteren.

De WSN ziet hiertoe mogelijkheden door te gaan werken met regio-ambassadeurs. Regionale ambassadeurs kunnen whiplash op regionaal en lokaal niveau een 'gezicht' geven, zetten het onderwerp op de regionale en lokale agenda's, kunnen inspelen op de regionale cultuur, de infrastructuur en gedecentraliseerde wet- en regelgeving en organiseren activiteiten/bijeenkomsten voor professionals en patiënten.

In 2010 heeft de WSN de mogelijkheden tot een regionale benadering verkend. Er is een onderzoekje gedaan bij andere organisatie die met een soortgelijk concept werken.

3 VOORLICHTING

Vanwege de onzekere succeskans is besloten het werken met regio-ambassadeurs vooralsnog niet te implementeren.

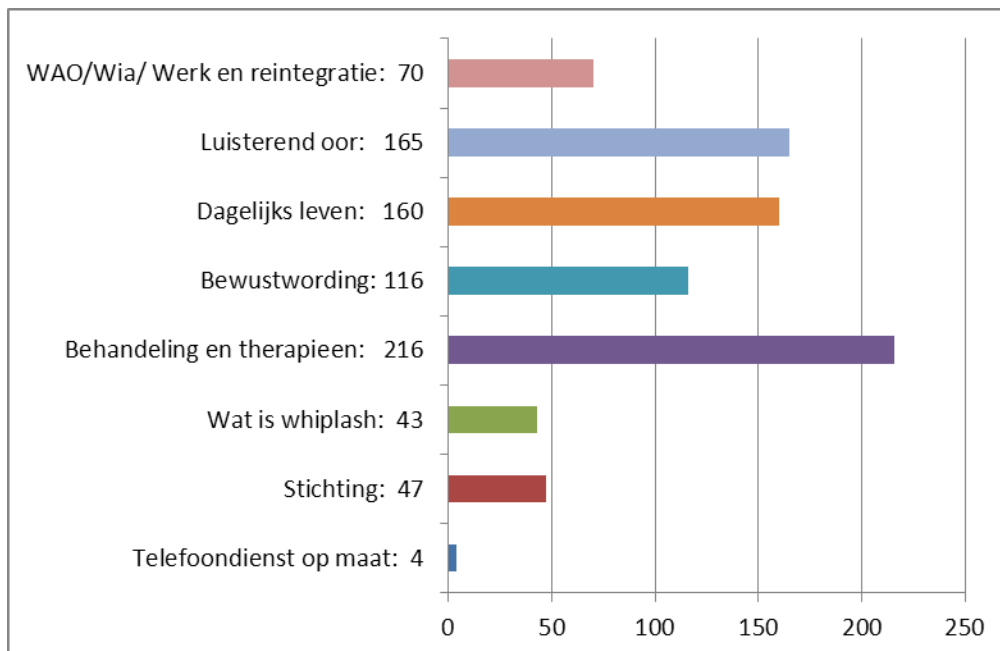
4 HULPVERLENING

Intern opgeleide ervaringsdeskundige contactpersonen bieden whiplashpatiënten handvatten om hun leven weer zo goed mogelijk op te pakken en de eigen positie te verbeteren. In dit contact met lotgenoten wordt vaak veel steun verkregen door erkenning, begrip, waardevolle informatie en tips. In 2010 hebben 498 whiplashpatiënten een beroep gedaan op de telefonische hulpdienst en de e-mailhulpverlening ontving 155 vragen.

Op bijeenkomsten van de WSN is lotgenotencontact in groepsverband mogelijk. In 2010 zijn 10 bijeenkomsten georganiseerd en 2 wandelingen. Als laagdrempelige vorm van lotgenotencontact bemiddelde de WSN in het leggen van contacten tussen lotgenoten dicht bij huis. In 2010 zijn er 6 lotgenoten gekoppeld.

4.1 Telefonische hulpdienst en aanvullende helpdesks

De telefonische hulpdienst is een belangrijk middel om whiplashpatiënten te informeren, begeleiden en ondersteunen. In 2010 hebben 498 whiplashpatiënten de telefoondienst benaderd. De meeste hulp- en informatievragen hebben betrekking op therapieën en behandelingen, het omgaan met whiplash in het dagelijks leven, bewustwording, en wat whiplash is. Ook is er veel aandacht voor werk en re-integratie. Voor vragen over de juridische afhandeling van letselschadezaken wordt doorverwezen naar leden van het juridisch netwerk die vrijblijvend advies geven aan leden (zie 1.3).



Van de bellers met de hulpdienst is 69 % vrouw (227) en 31 % man (100), 85 % patiënt (246) en 12 % partner of familie (34) en 3% hulpverleners (9).

4 HULPVERLENING

De telefonische hulpdienst is op werkdagen bereikbaar geweest op: -maandag:10.00-12.00 en 18.30 –20.30uur

dinsdag: 10.00 – 12.00

woensdag: 10.00-12.00

donderdag: 10.00 – 14.00 en 19.00 – 19.30 uur

vrijdag: 10.00-12.00 uur en 13.00 –15.00uur

In 2010 zijn 23 contactpersonen actief geweest binnen de telefonische hulpdienst.

Whiplashpatiënten worden via het secretariaat doorverwezen naar de contactpersonen die zijn ingeroosterd. Het secretariaat is in 2010 bereikbaar geweest op werkdagen van 10.00-13.00 uur. In 2010 zijn er dagelijks gemiddeld 2,1 whiplashpatiënten doorverwezen naar contactpersonen voor telefonische hulpverlening en ondersteuning. Daarbij lag het aantal bellers in de eerste maand van het jaar hoger.

Tijdens de zomerperiode en in de kerstvakantie is de telefonische hulpdienst op vrijdagen niet bereikbaar geweest.

Naast de centrale telefonische hulpdienst zijn in 2010 aanvullende vormen van telefonische dienstverlening aangeboden.

- **telefonische letselschade helpdesk** (via ASP, zie ook 1.3). Elke donderdagmiddag van 15.00-17.00 uur is de helpdesk letselschade bereikbaar van de Whiplash Stichting Nederland en ASP. Leden kunnen advocaten van de ASP benaderen voor een deskundig en vrijblijvend advies over hun letselschadetraject. In 2010 zijn 117 leden door de WSN in contact gebracht met de letselschade helpdesk.
- **Telefonisch advies- en meldpunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid** (zie ook 2.1). Sinds 1 oktober 2009 is elke werkdag van 9.00 uur tot 13.00 uur het advies- en meldpunt arbeidongeschiktheid bereikbaar geweest. De helpdesk is bereikbaar voor iedere whiplashpatiënt die informatie en advies zoekt rond ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. De helpdesk heeft sinds de start in oktober 2009 191 telefoontjes van whiplashpatiënten ontvangen (zie ook 2.1).Tevens kunnen patiënten bij dit meldpunt hun ervaringen met bedrijfs- en verzekeringsartsen doorgeven (18 in 2010) en hun dossier laten analyseren voor bezwaar- of beroepszaken (12 in 2010).
- **telefoondienst op maat**, specifiek voor (aanstaande) ouders en Limburgers, Friezen, partners en over sensorische integratie. In 2010 is hier nauwelijks gebruik van gemaakt.

De werkgroep telefonische hulpdienst is 1 maal bijeengekomen in 2010. De werkgroep heeft het voorstel gedaan de klantgerichtheid te verbeteren door bellers voor een vervolgesprek te verwijzen naar een contactpersoon die ze al eerder hebben gesproken. Zo hoeven zij hun verhaal niet opnieuw te doen. Dit is vanaf de zomer van 2010 ingevoerd. Tevens is de handleiding telefonische hulpdienst definitief afgerond. Hierin staan de werkwijze en de richtlijnen voor contactpersonen beschreven. Daarnaast is tijdens het overleg aandacht geweest voor intervisie door middel van bespreken van casussen.

4 HULPVERLENING

4.2 E-mailhulpverlening

Leden kunnen 24 uur per dag, op een moment dat hen schikt, een vraag voorleggen aan de e-mailhulpverlening van de WSN. Men ontvangt dan binnen 5 werkdagen een antwoord op maat. Juist bij vragen over gevoelige onderwerpen is de e-mail bij uitstek geschikt. Men kan desgewenst zelfs anoniem blijven.

In 2010 zijn 155 vragen gesteld via de e-mail. Dit zijn ruim 13 vragen per maand.

Ter ondersteuning van het beantwoorden van vragen via de e-mail wordt een tekstenbibliotheek onderhouden. Deze standaardteksten bieden de basis voor beantwoording van vragen. Dit resulteert in een uniforme wijze van vragen beantwoorden en goede kennisdeling.

In 2010 zijn 9 contactpersonen actief geweest binnen de hulpverlening via de e-mail. Deze leden van de e-mailwerkgroep hebben zich ook bezig gehouden met het onderhoud van de tekstenbibliotheek en het opstellen van een handleiding voor de werkwijze van contactpersonen bij de e-mailhulpverlening. Verder zijn enkele wijzigingen doorgevoerd in de werkwijze: als iemand meermaals contact zoekt met vraag@whiplashstichting.nl dat wordt deze vraag doorgeleid naar de contactpersoon die de vorige keer ook de vraag beantwoord heeft. Op deze manier kan er beter voort geborduurd worden op de eerdere informatie-uitwisseling. Daarnaast worden meer verhelderingsvragen gesteld als vragen onduidelijk zijn, en uitgebreider inhoudelijke informatie verschaft. In het verleden werd dan sneller naar de telefonische hulpdienst verwezen

4.3 Bijeenkomsten

In 2010 zijn er 10 informatiebijeenkomsten georganiseerd en 1 wandeling. De informatiebijeenkomsten hadden een informeel en interactief karakter. Ieder was welkom die zelf of in zijn/haar omgeving te maken heeft met whiplash. Op de bijeenkomsten is ruimte voor contact, het uitwisselen van informatie, tips en advies en het er voor elkaar zijn.

Locatie bijeenkomsten	Wanneer	Aantal bezoekers
Universitair Medisch Centrum Groningen	Zaterdag 29 mei	11 bezoekers
Kulturhus Hasselo, Hengelo	Zaterdag 5 juni	12 bezoekers
Meander MC, locatie Elisabeth, Amersfoort	Zaterdag 12 juni	13 bezoekers
Huis van de Zorg, Sittard	Donderdag 24 juni	3 bezoekers
Medisch Centrum Leeuwarden (MCL)	Zaterdag 4 september	1 bezoeker
Spaarne Ziekenhuis Hoofddorp	Zaterdag 18 september	11 bezoekers
Ziekenhuis Rijnstate, Arnhem	Zaterdag 25 september	19 bezoekers
Amphia Ziekenhuis, Breda	Zaterdag 9 oktober	2 bezoekers
Ziekenhuis Bethesda, Hoogeveen	Zaterdag 23 oktober	1 bezoeker
Loungecafé Fred en Douwe, Doetinchem	Zaterdag 2 oktober	6 bezoekers

4 HULPVERLENING

Wandeling	Wanneer	Aantal wandelaars
Vrijenbergerspreng Loenen	Zaterdag 16 oktober	4 wandelaars

De bijeenkomsten zijn georganiseerd door de werkgroep themabijeenkomsten, die in 2010 tweemaal bijeengekomen is.

4.4 Maatje zoekt maatje

Als aanvulling op andere vormen van lotgenotencontact bemiddelt de WSN in onderlinge contacten tussen lotgenoten in de eigen omgeving. Het delen van ervaringen met lotgenoten is een verrijking, omdat zij elkaar kunnen steunen en begrijpen. Het kan daarom prettig zijn juist met lotgenoten informatie uit te wisselen of gezamenlijk activiteiten te ondernemen. Velen geven de voorkeur aan lotgenotencontact dicht bij huis.

In 2010 hebben 6 leden bij de WSN aangegeven behoefte te hebben deze vorm van contact. Na het inventariseren van de wensen, begeleidde de WSN hen allen bij het leggen van contact. Vervolgens verloopt het contact op een moment, plaats en wijze (digitaal, telefonisch of persoonlijk) die de lotgenoten zelf past.

4.5 Deskundigheidsbevordering

Whiplashpatiënten verwachten veel van de WSN ten aanzien ondersteuning, voorlichting en advies. Dit is ook terug te zien in de aard en de inhoud van de hulp- en informatievragen, die de afgelopen jaren steeds specifiekere is geworden. Hierdoor worden steeds hogere eisen gesteld aan de deskundigheid en vaardigheden van de contactpersonen. De WSN bevordert de deskundigheid van haar contactpersonen en heeft in 2010 hiertoe het volgende ondernomen: trainingen, werken in een werkgroepstructuur, ondersteuning door de werkgroep deskundigheidsbevordering, bijscholingen, vrijwilligerscommunity en interne nieuwsbrief.

Bijscholing

In 2010 zijn twee bijscholingsdagen georganiseerd om de contactpersonen op de hoogte te houden van de relevante ontwikkelingen rondom het whiplashsyndroom. Op 17 maart waren de thema's 'dialogoog over whiplash' en 'advisering en verwijzing van contactpersonen'. Voor het tweede thema heeft de werkgroep deskundigheidsbevordering een document ontwikkeld. In dit document staat beschreven hoe en op welke wijze contactpersonen hun informatie, ondersteuning en indien nodig doorverwijzing kunnen inrichten in de verschillende fase van de ziekteperiode. Op de bijscholingsdag van 10 oktober hebben de contactpersonen (via skype) kennis gemaakt met de nieuwe voorzitter, Louk de Both, en het nieuwe bestuurslid, Ilona van den Dobbelsesteen. Daarnaast is er een update gegeven van het meld- en adviespunt ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid en is er een lezing verzorgd over pijn.

4 HULPVERLENING

De bijscholingsdagen zijn voorbereid en verzorgd door de Werkgroep Deskundigheidsbevordering. Op 17 maart hebben 26 vrijwilligers deelgenomen aan de bijscholing. De afwezigen is het materiaal nagezonden. Op 10 oktober hebben 26 vrijwilligers deelgenomen aan de bijscholingsdag. De afwezigen is ook toen het materiaal nagezonden.

Werkgroep Deskundigheidsbevordering

De bijscholingsdagen zijn voorbereid en verzorgd door de Werkgroep Deskundigheidsbevordering. De werkgroep is verder verantwoordelijk voor de samenstelling van de sociale kaart, waarin personen en instanties zijn opgenomen waar whiplashpatiënten naar kunnen worden doorverwezen voor diagnostiek, behandeling en arbeidsre-integratie. In verband met de gewenste vraagsturing in de zorg is het erg belangrijk dat een patiëntenorganisatie de achterban hierover goed kan informeren. De werkgroep volgt voorts relevante ontwikkelingen en beantwoordt vragen uit het werkveld. Via de interne nieuwsbrief draagt de werkgroep informatie over aan de andere contactpersonen. De werkgroep is in 2010 9 maal bijeengekomen voor een vergadering onder leiding van de vrijwilligerscoördinator. De werkgroep werkt nauw samen met werkgroep belangenbehartiging.

Interne Nieuwsbrief en voortgangsgesprekken

Om de kennis van contactpersonen actueel te houden, worden zij via een interne nieuwsbrief geïnformeerd over relevante ontwikkelingen. In 2010 is de nieuwsbrief 6 maal verschenen. Met de komst van het nieuwe digitale whiplashplatform is er voor de vrijwilligers ook een digitale bron voor informatie en informatie-uitwisseling. Op de speciaal voor hen ingerichte vrijwilligerscommunity is naast veel informatie, een forum en prikbord te vinden om de WSN-vrijwilligers te ondersteunen bij de taken die zij uitvoeren. Sinds november 2010 wordt de nieuwsbrief ook op de community geplaatst.

In de maanden juli en augustus heeft de vrijwilligerscoördinator met alle contactpersonen een jaarlijks voortgangsgesprek gevoerd. In de gesprekken is aandacht voor het persoonlijk welzijn, de huidige taken van de vrijwilligers en benodigde aanpassingen om het werk goed te kunnen (blijven) doen.

Specialisatie Trainingen

Voor leden van de werkgroepen zijn in 2010 specifieke trainingen georganiseerd om de kennis en vaardigheden te verbeteren die relevant zijn voor de uitoefening van de taken in de werkgroep. De volgende trainingen zijn in 2010 gegeven:

- *digitaal lotgenotencontact*; De vrijwilligers van de e-mailhulpverlening adviseren al enkele jaren via de digitale weg, maar hebben hiertoe nog nooit een specifieke basistraining gevolgd. Toch vraagt deze vorm van informatieverstrekking om specifieke vaardigheden. In 2010 hebben 2 vrijwilligers aan deze cursus deelgenomen.
- *presenteren voor beroepsgroepen* (zie 3.6); In 2010 hebben 3 vrijwilligers aan deze cursus deelgenomen

4 HULPVERLENING

De bijscholingsdagen en de specialisatietrainingen zijn financieel mogelijk gemaakt door een subsidie van het ministerie van VWS.

4.6 Vrijwilligersdag

Omdat meerdere vrijwilligers de feestmaand december minder geschikt vinden voor de jaarlijkse vrijwilligersdag, is de dag verplaatst naar 8 januari 2011. In 2010 zijn wel vast enkele voorbereidingen voor de dag getroffen.

5 RANDVOORWAARDEN

In 2010 is aandacht geweest voor het finetunen van de ledenadministratie, om vanuit een goed werkende administratie de communicatie en dienstverlening aan leden te optimaliseren. In de vrijwilligersorganisatie hebben werkgroepleden meer oog gekregen voor onderlinge samenwerking, klantgericht werken en de noodzaak voor de werkgroep om zelfstandiger hun taken uit te voeren. Ter ondersteuning van het vrijwilligerswerk is een digitale vrijwilligerscommunity opgezet voor informatie en uitwisseling.

5.1 Effectief systeem ledenadministratie

Een effectieve donateuradministratie ondersteunt de WSN om de communicatie met en dienstverlening aan haar leden beter in te richten. Managementinformatie genereren (aantal SI's, aantal leden, achtergrondgegevens leden, etc.);

In 2009 is veel tijd en energie geïnvesteerd om het pakket werkend te krijgen. In 2010 zijn de belangrijkste instellingen aangebracht om goed met het systeem te kunnen werken.

Omdat de gegevens in de ledenadministratie goed beveiligd moeten worden (Wet Bescherming Persoonsgegevens) zijn hiertoe in 2010 extra maatregelen getroffen (onder meer invoering cryptocards). Voor benadering van de mailboxen via exchange zijn IP-adressen geregistreerd die toegang mogen krijgen. Hiermee is aan de randvoorwaarden voldaan om gericht gegevens te kunnen gaan verzamelen van de leden, en zo de dienstverlening en communicatie aan de leden beter in te richten.

5.2 Werkwijze vrijwilligersorganisatie

In 2007 is een analyse uitgevoerd naar het functioneren van de vrijwilligersorganisatie om helder te krijgen hoe toegewerkt kan worden naar een optimale inzet van vrijwilligers. Optimaal voor organisatiedoelstellingen alsook voor tevredenheid van de vrijwilligers. In 2008 is daartoe een nieuwe werkwijze geïmplementeerd, met name bestaande uit het werken in themagerichte werkgroepen. De nieuwe structuur raakt steeds meer verankerd in de organisatie. De contactpersonen en vrijwilligers hebben nu allemaal een plek gevonden in een of meerdere werkgroepen. De werkgroepen nemen en krijgen steeds meer eigen verantwoordelijkheid.

Binnen de vrijwilligersorganisatie is in 2010 vervolgens een verdiepingsslag gemaakt op de volgende punten:

- De samenwerking tussen de diverse werkgroepen. Tijdens werkgroepoverleggen is aandacht geweest voor raakvlakken met andere werkgroepen. Werkgroepleden die in meerdere werkgroepen participeren, nemen hierin een sleutelpositie in.

5 RANDVOORWAARDEN

- Verbetering van de dienstverlening en klantgericht werken. Vanwege het directe contact met leden is dit onderwerp opgepakt bij de werkgroep van de telefonische hulpdienst en de e-mailhulpverlening. Er is een aantal concrete acties ondernomen (zie 4.1 en 4.2).
- Meer zelfredzaamheid bij de werkgroepen in de uitvoering van de taken. Hier wordt stapsgewijs aan gewerkt. De werkgroep e-mailhulpverlening en bijeenkomst voert al succesvol zelfstandig meerdere taken uit. Op korte termijn zal de zelfstandigheid van de werkgroepen verder vergroot moeten worden. Bij het teruglopen van overheidssubsidies is de inzetbaarheid van de vrijwilligerscoördinator op uitvoerende taken niet meer in deze mate te handhaven.
- Introductie van het nieuwe afgesloten deel van de website voor de vrijwilligers. Op deze pagina vinden de vrijwilligers informatie over beleid van de stichting, informatie over uitvoering van activiteiten, kennisbank ter ondersteuning van de activiteiten en informatie over de organisatie, waar onder de werkgroepen. Tevens is er een forum en prikbord waarop de vrijwilligers berichten voor elkaar kunnen achterlaten. Het doel is dat de vrijwilligerscommunity een plek is voor informatie en intervisie ter versterking van het vrijwilligerswerk bij de WSN. Het gebruik van de vrijwilligerscommunity is nu nog laag en is voor komend jaar dan ook een aandachtspunt in de vrijwilligersorganisatie.



5.3 Financieel beheer

In de afgelopen jaren zijn maatregelen genomen om de financiële positie te verbeteren. Dit heeft effect gehad, en het aanvankelijk fors negatief Eigen Vermogen is inmiddels omgezet naar een positief Eigen Vermogen. Tot 2013 lopen nog betalingsregelingen met crediteuren. De WSN zal haar schulden zo jaarlijks kunnen aflossen. Naast kostenbeheersing blijft de WSN zich sterk maken voor het creëren van meerwaarde voor haar achterban en genereren van meer inkomsten.

6 FINANCIËN

In het overzicht van baten en lasten zijn de resultaten van de WSN in 2010 afgezet tegen de resultaten in 2009 en de exploitatiebegroting 2010.

6.1 Staat van Baten en Lasten over 2010

	resultaat 2010	resultaat 2009	begroting 2010
BATEN			
Donaties	59.974	64.634	60.950
Giften	1.090	137	0
Subsidie PGO	120.000	120.000	120.000
Verkoop informatiemateriaal	821	765	500
Bijdrage ASP	8.000	10.000	8.000
Bijdrage SHON	14.250	14.250	14.250
Advertentieopbrengsten	5.620	6.330	7.000
Lezingen	600	275	200
Subsidie VWS			
deskundigheidsbevordering	4.463	20.165	12.295
Nationale Whiplahsdag	0	10.104	0
Project Kennis en Kracht	18.375	6.560	18.375
Sponsorloterij	288	446	300
Opbrengsten bijeenkomsten	0	23	0
Overig	471	214	250
TOTAAL BATEN	233.952	253.903	242.120
LASTEN			
Salarissen	37.834	51.668	51.470
Brutosalarissen	28.684	37.848	37.662
Werkgeverslasten	4.588	5.809	6.112
Ziekengeldverzekering/arbo	1.735	4.077	3.722
Reiskosten woon/werk	1.278	1.520	1.947
Werkgeversbijdrage pensioenfonds	1.399	1.791	1.801
Overige personeelskosten	150	623	226
Bestuurskosten	1.553	1.170	1.950
Reis/vergaderkosten	1.147	903	1.200
Overige bestuurskosten	406	267	750
Huisvesting	27.456	26.089	26.643

6 FINANCIËN

	resultaat 2010	resultaat 2009	begroting 2010
Kantoorkosten	11.759	11.553	12.916
Portokosten	2.204	3.045	1.819
Telefoon/ fax	1.570	1.485	1.550
Kopieerkosten	3.192	3.053	4.197
Systeembeheer, Sodales	4.550	3.880	4.850
Kantoorbenodigdheden	243	456	500
Doorbelaste kantoorkosten	0	-366	0
Belangenbehartiging	38.723	24.074	34.681
Reis/onkosten	605	578	500
Klankbordgroepen	1.313	590	469
Contributies	469	0	600
Plan zorg	1.170	272	334
Plan preventie	263	218	2.157
Samenwerking, NVAB, ASP, SHON	16.040	15.390	11.646
Project Kennis en Kracht	18.484	6.560	18.375
Overige kosten	379	466	600
Hulpverlening en begeleiding	30.025	51.019	42.398
Bijeenkomsten	2.326	2.124	2.298
Maatje zoekt maatje	240	330	338
Telefonische hulpdienst	8.550	10.241	10.186
Deskundigheidsbevordering	7.408	6.186	5.677
Trainingen	5.579	25.205	15.909
Vrijwilligersdag	218	3.096	0
E-mailhulpverlening	2.980	2.154	1.733
Jongeren	0	92	491
Regioambassadeurs	721	0	1.622
Overig	2.003	1.591	4.144
Voorlichting en informatievoorziening	63.253	68.069	53.840
Drukwerk	1.081	1.208	1.600
Corporate brochure, identiteit	0	7.352	0
Website	24.258	6.675	16.790
Whiplash Magazine	29.530	26.823	28.601
Nationale Whiplashdag	2.497	20.348	1.241
Lezingen	1.126	611	1.441
Informatiepakketten	2.856	3.594	2.378

6 FINANCIËN

	resultaat 2010	resultaat 2009	begroting 2010
<i>Vervolg voorlichting</i>			
Informatiemarkten	1.355	805	1.089
Overig	550	653	700
Algemene kosten	7.251	7.144	9.311
Accountancy kosten / financieel beheer	4.884	4.976	6.400
Bedrijfsverzekering	841	841	900
Afschrijvingen	1.311	1.467	1.811
Rente- en financieringskosten	154	-416	0
Overig	61	276	200
Voorziening reorganisatie	8.999		
TOTAAL LASTEN	226.853	240.786	233.209
Resultaat/ aflossing	7.099	13.117	8.911
TOTAAL BATEN	233.952	253.903	242.120

6.2. Toelichting op de Staat van Baten en Lasten

Het boekjaar 2010 is afgesloten met een positief resultaat van € 7.099 en een getroffen voorziening van €8.999 voor een reorganisatie ten gevolge van de verlaging van de instellingssubsidie van Fonds PGO. De WSN heeft haar aflossingafspraken met crediteuren na kunnen komen en een positief Eigen Vermogen opgebouwd.

6.2.1 Baten

De totale gerealiseerde baten liggen net als de lasten iets lager dan begroot (€ 242.120 t.o.v. € 233.952). Minder inkomsten zijn verkregen vanuit de subsidie deskundigheidsbevordering, advertenties en donaties. Het deel van de verkregen subsidie voor deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers dat de WSN voor 2010 ontvangen heeft en niet benut, mag de WSN met toestemming van VWS in 2011 benutten. Dit geldt tevens voor het onbenutte deel van de VWS subsidie in 2009. In de staat van baten en lasten vertaalt dit zich voor 2010 echter in lagere inkomsten voor de post 'subsidie VWS deskundigheidsbevordering'. Het in 2010 niet bestede bedrag van €7.832 mag benut worden in 2011. Van dit bedrag is reeds €3.682 van het ministerie ontvangen. Belangrijkste bron van zorg is de aanhoudende daling van inkomsten uit donaties. In 2011 zal speciale aandacht uitgaan naar het binden en werven van leden en het creëren van meerwaarde.

6 FINANCIËN

Een vrijwilliger van de WSN heeft de WSN positief verrast met een gift van €1.000, die de WSN met veel dank in ontvangst nam. In 2010 is meer informatiemateriaal verkocht dan verwacht was en er zijn meer lezingen gegeven.

6.2.2. Lasten

In de begroting is een bedrag van € 233.209 aan lasten opgenomen en uiteindelijk is € 226.853 uitgegeven. De kosten voor belangenbehartiging, voorlichting en huisvesting waren hoger dan verwacht, en de kosten van hulpverlening vallen juist weer iets lager uit, evenals de salariskosten en de algemene kosten.

De loonkosten (overhead) zijn lager dan begroot. Er is meer personele inzet geweest voor de activiteiten, die ook op de activiteiten verantwoord is. De lagere loonkosten zijn dan ook grotendeels te verklaren door de lagere personele inzet op randvoorwaardelijke zaken. De loonstijging van 2% is per 1 januari 2010 doorgevoerd en was al mee begroot. In 2010 is tevens een salarisverhoging gegeven op basis van het functioneren.

Daarnaast had de WSN een aanzienlijke meevaller in de kosten voor de ziekengeldverzekering. Vanwege ons goede doel, en laag claimgedrag is een korting op de premie verkregen. Dit bracht een besparing van maar liefst €3000.

De kosten van het bestuur vallen dit jaar iets lager uit. De reiskosten zijn als verwacht. Het bestuur is vooral zuinig geweest in extra kosten.

De kantoorkosten zijn bijna gelijk aan de begroting. Toch zijn voor de kantoorkosten op de onderliggende posten wat verschillen te zien. De portokosten waren in 2010 hoger dan begroot. Dit heeft te maken met een tariefstijging van TNT. De kopieerkosten zijn lager dan verwacht. Dit is te verklaren doordat er meer kopieerwerk voor projecten en specifieke activiteiten gedaan is, dan verwacht. Dit drukt de algemene kopieerkosten. De jaarlijkse bijdrage voor de ledenadministratie brengt structureel hogere computerkosten met zich mee. De kosten van huisvesting liggen een kleine €1000 hoger dan begroot. Dit heeft te maken met de hoge inflatiecorrectie die de pandeigenaar begin 2010 heeft doorgevoerd.

Doordat de WSN de boekhouding grotendeels zelf voert, blijkt het mogelijk structureel minder accountantskosten te maken.

De kosten van belangenbehartiging zijn hoger dan begroot. Dit is voornamelijk te verklaren vanuit de extra uren die gemaakt zijn voor het SHON-symposium 'NAH en meedoen' en uren voor overleg met relaties en samenwerkingspartners.

Vanuit de klankbordgroep is gewerkt aan twee plannen: 'medisch meer duidelijkheid' en 'voorkomen van whiplashongevallen'. De totale kosten die hiervoor zijn gemaakt, vallen niet hoger uit dan begroot, maar zijn wel anders verdeeld. Prioriteit is gelegd bij het medische plan in plaats van het preventieplan.

6 FINANCIËN

De totale uitgaven voor de hulpverlening zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt doordat de subsidie voor deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers (post trainingen) niet ten volle benut kon worden (zie 4.5). Een deel van de kosten voor de jaarlijkse deskundigheidsbevordering zijn middels de subsidie gedekt.

Opvallend is dat er een aantal posten hoger zijn dan begroot. Er zijn in 2010 meer uren voor de e-maildienstverlening gemaakt en minder voor de telefonische hulpdienst. De trend is dat mensen met inhoudelijke vragen de WSN steeds meer per mail gaan benaderen en minder per telefoon.

In 2010 zijn er ook meer personele uren in deskundigheidsbevordering gestoken. De vrijwilligerscoördinator en de directeur verzorgden het ochtenddeel van de bijscholing in het voorjaar. Deze werkzaamheden waren niet begroot.

Tot slot zijn toch personele uren besteed aan de voorbereiding van de vrijwilligersdag, omdat de dag wel verzet was naar 2011, maar dan kort na de jaarwisseling.

De kosten voor 'regioambassadeurs' zijn lager, omdat na een eerste verkenning twijfels waren over de succeskans van deze aanpak en het idee vooralsnog niet verder is uitgewerkt.

De gerealiseerde kosten voor de voorlichtingsactiviteiten vallen vooral hoger uit door kosten voor de website. Met name de benodigde personele inzet is vooraf onderschat. De Nationale Whiplashdag viel iets duurder uit omdat er speciaal voor deze dag een module 'digitale kaart' gemaakt is.

Doordat het Whiplash Magazine een half jaar lang toegevoegd is het de informatiepakketten valt de post 'informatiepakketten' hoger uit. Ook de kosten van de informatiemarkten vallen iets hoger uit, omdat zich in 2010 meer kansen voordeden om de WSN te presenteren op de markten.