



## **Jaaroverzicht Per Saldo 2003**

*Vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering van Per Saldo  
24 april 2004*

- 1. Ontwikkelingen**
- 2. Activiteiten**
- 3. Mensen**
- 4. Financiën**

# 1. Ontwikkelingen

Het jaar 2003 is voor Per Saldo en haar achtervan vooral het jaar van de invoering van de gemoderniseerde Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Op 1 april 2003 wordt die modernisering van kracht. De gevolgen zijn aanzienlijk. De indicatiestelling verloopt langs nieuwe lijnen, niet langer op grond van de soort handicap of beperking, maar op grond van zorgfuncties. Voor het persoonsgebonden budget gelden nieuwe regels, die niet alleen eenvoudiger zijn, maar de budgethouders ook meer verantwoordelijkheid geven. Zij kunnen hun budget nu vrijwel helemaal zelf beheren.

De modernisering van de AWBZ en de vernieuwing van het persoonsgebonden budget brengen een enorme groei van het aantal budgethouders met zich mee. Tienduizenden mensen kopen inmiddels zelf zorg, hulp en begeleiding in met een persoonsgebonden budget. Per Saldo organiseert ongeveer een kwart van alle budgethouders en had eind 2003 zo'n 13.000 leden. Al die leden vragen door de nieuwe regels rond het PGB meer aandacht dan ooit. Overstappers van de oude naar de nieuwe regeling moeten die nieuwe regels op een goede manier leren kennen. Nieuwe budgethouders worden direct verantwoordelijk voor een groot deel van het beheer van hun budget (uitgezonderd de salarisadministratie voor hulpverleners in loondienst en daaraan gelijkgestelden, die nog is ondergebracht bij de Sociale Verzekeringsbank).

Per Saldo speelt in 2003 een grote rol bij de informatievoorziening, advisering en ondersteuning van (nieuwe) budgethouders en de mensen om hen heen (zoals ouders, familie, verzorgers, mentoren, vrienden). Alleen al de ledenservice van Per Saldo beantwoordt dit jaar meer dan 40.000 telefonische vragen om informatie en advies. Brochures, folders en nieuwsbrieven met informatie over de gevolgen van het PGB nieuwe stijl gaan naar tienduizenden budgethouders en naar mensen die overwegen met een PGB nieuwe stijl te gaan werken, of ze nu lid zijn van Per Saldo of (nog) niet. Duizenden mensen bezoeken voorlichtingsbijeenkomsten die door Per Saldo worden georganiseerd of waarvoor Per Saldo deskundige sprekers levert. Honderden mensen, zowel budgethouders als hun dienstverleners worden door Per Saldo via cursussen opgeleid en getraind in de omgang met het PGB nieuwe stijl. Budgethouders en hun vertegenwoordigers kunnen bovendien gebruik maken van de producten en diensten van Per Saldo, zoals de Per Saldo Hulp-gids voor het vinden van een passende hulpverlener en de Per Saldo Budgetplanner voor het plannen, beheren en verantwoorden van hun persoonsgebonden budget.

Per Saldo houdt ook in 2003 nadrukkelijk een vinger aan de pols rond de uitvoering van de nieuwe regels, vooral via het Meldpunt PGB nieuwe stijl. De geconstateerde knelpunten worden waar dat kan direct aangekaart en opgelost, maar ook ingebracht in het reguliere overleg met verschillende betrokken partijen, zoals het Ministerie van VWS, het College voor Zorgverzekeringen (CvZ), de koepel van zorgkantoren Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Al sinds de oprichting is Per Saldo pleitbezorger voor meer vraagsturing en eigen regie door mensen met een handicap of functiebeperking, chronisch zieken, ouderen en mensen met psychische problemen. Daar passen regelingen bij, die eenvoudig zijn te begrijpen en te hanteren door grote groepen mensen die zorg, hulp en begeleiding nodig hebben. Ook in 2003 speelt Per Saldo een belangrijke rol in de lobby voor zulke regelingen, naar politiek, beleid en uitvoering. Die lobby wordt altijd gevoed door het contact van de organisatie met haar achterban.

Voor Per Saldo als organisatie is 2003 opnieuw een turbulent jaar. De enorme toeloop van budgethouders en de grote vraag om ondersteuning rond het PGB nieuwe stijl zorgen voor een grote druk op de organisatie. Per Saldo maakt in dit jaar een sprong voorwaarts in de

richting van een gestroomlijnde, professionele organisatie van, voor en vaak ook door mensen met een persoonsgebonden budget. Noodgedwongen, door de grote vraag die op de organisatie afkomt, maar ook vol enthousiasme over al die mensen die hun leven in eigen hand nemen, die het persoonsgebonden budget gebruiken als middel om de regie over hun leven weer terug te krijgen, weer gewoon zichzelf te kunnen zijn, te leven naar hun eigen wensen en behoeften, niet langer afhankelijk te zijn van het zorgaanbod van organisaties en instellingen.

Want uiteindelijk is dat de grote winst van 2003: steeds meer mensen ontdekken dat vraagsturing en eigen regie hun ruimte biedt, vrijheid, zelfbeschikking, een leven dat weer kan glanzen. Die ontwikkeling is niet meer terug te draaien. Niet door bezuinigingen in de zorg, niet door beperkingen in het zorgaanbod, niet door krachten in de samenleving die mensen met beperkingen vooral als een kostenpost zien in plaats van als de mensen die zij werkelijk zijn: zichzelf.

In dit jaaroverzicht vindt u in het kort de feiten en cijfers op een rij rond de activiteiten van Per Saldo in 2003.

## 2. Activiteiten

### 2.1 Vereniging

#### 2.1.1 Leden

Per Saldo groeit van 10.000 leden begin januari tot ruim 13.000 leden eind december 2003. Om te vergelijken: begin 2002 had Per Saldo nog een kleine 8.000 leden.

Alle leden ontvangen elke twee maanden het tijdschrift Per Saldo PGB Actueel in de brevenbus, ze kunnen inloggen op het ledenweb van [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) en daar bijvoorbeeld de nieuwe brochures downloaden en discussiëren met andere budgethouders op het forum, ze bellen de ledenservice op het moment dat ze informatie, advies of ondersteuning nodig hebben rond de indicatie, het inhuren van goede hulpverleners, de berekening van de eigen bijdragen, het voeren van een goede administratie, enzovoorts. Kortom, ze maken volop gebruik van de producten en diensten van Per Saldo.

Twee keer per jaar komen de leden bij elkaar tijdens de algemene ledenvergadering in de Jaarbeurs in Utrecht, de eerste op 26 april, de tweede op 20 september 2003 (de Dag van het PGB, waarover verderop meer). Die ledenvergaderingen fungeren ook als landelijke ontmoetingsplaats voor vele honderden budgethouders. Toch ontbreekt het Per Saldo nog aan een ontmoetingfunctie in de regio, waar budgethouders die bij elkaar in de buurt wonen hun ervaringen kunnen uitwisselen en van elkaar kunnen leren. Per Saldo treft daarom in 2003 voorbereidingen voor een proefproject met regionale bijeenkomsten voor leden, die begin 2004 van start gaan.

Ondanks herhaalde inspanningen zijn er helaas nog niet veel organisaties die korting geven op de ledenpas van Per Saldo. Begin 2004 geven alleen Welzorg en ATC/PGB-Servicepakket nog korting aan leden. Gesprekken over samenwerking met andere patiënten- en gehandicaptenorganisaties om te komen tot een inkoopcombinatie, leiden in 2003 nog niet tot concrete resultaten.

Er wordt in 2003 verder nagedacht over de verschillende lidmaatschappen van Per Saldo. Eind 2003 besluit Per Saldo om besloten om alleen nog (aankomende) budgethouders toe te laten als volledig lid, met stemrecht in de algemene ledenvergadering. Anderen (hulpverleners, organisaties, bedrijven en andere geïnteresseerden) kunnen met ingang van 1 januari 2004 een informatie abonnement of een consultatie abonnement nemen bij Per Saldo. Die abonnementen geven recht op bepaalde vormen van dienstverlening, maar niet op het meepraten en meebeslissen over het beleid van de vereniging en ook niet op deelname aan bijeenkomsten voor leden. Per Saldo heeft daardoor meer dan ooit profiel als organisatie van mensen met een persoonsgebonden budget.

#### 2.1.2 Bestuur

De algemene ledenvergadering van Per Saldo kiest het algemeen bestuur. Het bestuur is verantwoordelijk voor het strategisch beleid van de organisatie. Het bestuur vergadert zes keer per jaar. Begin 2003 evalueert het bestuur haar functioneren. De conclusie daaruit is dat het bestuur meer op afstand wil besturen, zich wil uitspreken over de visie en de grondslagen van de vereniging, strategische lijnen wil uitzetten, vanuit betrokkenheid wil meedenken over de uitvoering, maar zich niet meer wil mengen in de dagelijkse gang van zaken binnen het bureau en de manier waarop het bureau de vastgestelde taken uitvoert. Dit bestuursmodel past beter bij de organisatie die Per Saldo de afgelopen jaren geworden is,

een professionele belangenbehartiger en dienstverlener van en voor mensen met een persoonsgebonden budget. Een en ander is vastgelegd in een nieuw bestuursreglement.

### *2.1.3 Klankbordgroep*

Tien betrokken budgethouders uit de achterban fungeren als klankbord voor bestuur en bureau van Per Saldo. Zij komen vier keer per jaar bij elkaar om in alle vrijheid van gedachten te wisselen over de ontwikkelingen rond zorg, hulp, begeleiding en het persoonsgebonden budget en over de visie, strategie en activiteiten van Per Saldo. Ze adviseren gevraagd en ongevraagd het bestuur en bureau.

## 2.2 Diensten en producten

### *2.2.1 Ledenservice*

Informatie en advies op maat geven aan budgethouders en hun vertegenwoordigers is één van de belangrijkste activiteiten van Per Saldo. Medewerkers van de ledenservice denken mee met de budgethouder, proberen diens situatie in kaart te brengen en geven antwoord vanuit de leefwereld van de budgethouders zelf.

De afdeling dienstverlening van Per Saldo wordt vooral gebeld. In 2003 gebeurt dat 41.000 keer. De voorgelegde vragen behandelen het hele scala aan problemen waar budgethouders, mensen die overwegen om met een persoonsgebonden budget te gaan werken en de mensen om budgethouders heen (zoals ouders, verwanten en vrienden) mee te maken krijgen. Die problemen lopen van de indicatiestelling tot de toekenning van het persoonsgebonden budget, de berekening van de eigen bijdrage (in de vorm van een korting op het budget), de invulling van het budget zodat de hulp daadwerkelijk op maat kan worden ingekocht, het afsluiten van contracten, het leiding geven aan hulpverleners, de uitbetaling van de hulpverleners, tot de verantwoording van de uitgaven en zo nu en dan ook het ontslagrecht.

Door de enorme groei van het aantal telefoongesprekken, duurt het soms even voordat bellers daadwerkelijk iemand aan de telefoon krijgen. Ondanks deze overlast reageert vrijwel geen enkele beller geërgerd na afloop van de wachttijd. Men is juist blij iemand aan de telefoon te krijgen die een antwoord weet op de dringende vragen. In 2003 is de telefonische ledenservice nog geopend van maandag tot en met vrijdag, van 9.00-12.30 uur en van 13.30-16.15 uur. Door uitbreiding van het aantal medewerkers en door slimmer te roosteren, kunnen deze openingstijden met ingang van 1 januari 2004 worden uitgebreid naar 9.00-17.00 uur.

Budgethouders die geen lid zijn krijgen wel een antwoord op een eenvoudige vraag, maar moeten eerst lid worden om uitgebreid geïnformeerd en geadviseerd te worden. Veel van hen besluiten ter plekke aan de telefoon om lid te worden. Er geldt in 2003 geen wachttijd – wie lid wordt, krijg ook onmiddellijk advies. In 2004 verandert dat niet, maar wel overweegt Per Saldo om mensen in dat geval een hoger instaptarief te laten betalen.

De afdeling dienstverlening krijgt ook steeds meer vragen per e-mail. In 2003 zijn dat er een kleine 1.000. Om deze vragen te kunnen beantwoorden wordt de afhandeling van de elektronische post gestroomlijnd. Ook de onderlinge communicatie en informatievoorziening verbetert, doordat elke medewerker een eigen e-mail adres onder het domein pgb.nl krijgt. Binnenkomende en uitgaande e-mail van de afdeling dienstverlening wordt echter consequent onder info@pgb.nl afgehandeld.

Tenslotte wordt de afdeling dienstverlening ook per brief en per fax benaderd. In 2003 gebeurt dat bijna 700 keer. Veel van deze brieven zijn bestemd voor de juridisch

medewerker en handelen over bezwaarprocedures, met name in verband met problemen bij de indicatiestelling.

### *2.2.2 Juridische dienstverlening*

Ongeveer 20% van de vragen die aan de ledenservice van Per Saldo worden voorgelegd, heeft een juridisch karakter. Juridische vragen gaan met name over het afsluiten van overeenkomsten en het arbeidsrecht (waaronder het ontslagrecht), en over bezwaar- en beroepsprocedures (met name rond de indicatiestelling). Per Saldo kan maar beperkt ingaan op deze vragen en zeker niet namens leden procederen. In de praktijk worden leden wel begeleid bij juridische vragen, maar dan coachend vanaf de zijlijn en vooral telefonisch. De stijgende vraag noopt wel tot nadenken over juridische dienstverlening aan leden. Mogelijk wordt in 2004 een lidmaatschap plus ingevoerd, waarbij leden van Per Saldo voor een extra bedrag aan contributie een beroep kunnen doen op verdergaande juridische ondersteuning.

Voor (juridische) vragen buiten het persoonsgebonden budget (zoals werkvoorzieningen, uitkeringen wegens arbeidsongeschiktheid of vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen) verwijst Per Saldo naar het Juridisch Steunpunt van de CG-Raad, de koepelorganisatie waarbij Per Saldo is aangesloten. Leden van Per Saldo kunnen daardoor gratis gebruik maken van de diensten van dit Steunpunt.

### *2.2.3 Meldpunt PGB nieuwe stijl*

Direct na de invoering van het nieuwe persoonsgebonden budget begint Per Saldo met de opzet van een Meldpunt PGB nieuwe stijl. Van 1 juli 2003 tot 31 december kunnen zowel leden als niet-leden hun problemen met de nieuwe regeling doorbellen aan 0900-pgbhulp (0900-7424857 à € 0,20 per minuut). Er bellen gemiddeld circa 200 budgethouders per maand naar dit 0900 nummer. Ook mailen elke maand circa 100 budgethouders naar [meldpunt@pgb.nl](mailto:meldpunt@pgb.nl), het e-mail adres dat in de Meldpunt periode op de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) vermeld staat. Ze worden te woord gestaan door een medewerker op de afdeling dienstverlening. Die medewerker noteert niet alleen hun klachten, maar zoekt ook ter plekke een oplossing, zo nodig door contact op te nemen met andere instanties zoals het College voor Zorgverzekeringen, de Sociale Verzekeringsbank, het zorgkantoor of het Regionaal Indicatieorgaan. Ook als mensen bellen die geen lid waren van Per Saldo.

De meldingen op het 0900 nummer worden vervolgens aangevuld met meldingen van leden die de reguliere ledenservice van Per Saldo bellen om hun vragen en problemen rond het PGB nieuwe stijl voor te leggen. Voornaamste knelpunt blijkt dat de nieuwe regeling, hoewel eenvoudiger dan de oude, voor veel mensen nog altijd erg ingewikkeld is. Ander veelgenoemd knelpunt is dat budgethouders die overgaan van het PGB oude stijl naar het PGB nieuwe stijl bij gelijkblijvende hulpvraag, toch vaak in budget achteruitgaan. Soms zelfs zeer sterk. Dat is overigens niet alleen het gevolg van de nieuwe regels rond de toekenning en berekening van het persoonsgebonden budget (de tariefstelling in zorgfuncties en klassen), maar ook van de soms zuinige indicatiestelling door RIO's (mensen die voorheen 2 uur hulp per week krijgen, nu voor nog maar 1,9 uur indiceren – wat in de nieuwe systematiek tot een halvering van het budget leidt). Ook gaan veel klachten over de lange doorlooptijden bij de indicatiestelling en de toekenning van het budget.

Op 1 januari 2004 is nummer 0900-7424857 door Per Saldo in gebruik genomen als algemeen informatienummer voor mensen die geen lid zijn van de vereniging, maar toch een eenvoudig antwoord en eventueel een doorverwijzing willen.

#### *2.2.4 Regionale steunpunten*

Voor advies en ondersteuning van budgethouders in de regio, beschikt Per Saldo over 5 Per Saldo steunpunten, bemenst door vrijwilligers. Verder werkt Per Saldo samen met 27 regionale steunpunten GGz en met 6 consultants die zijn ondergebracht bij regionale ondersteuningsorganisaties, zoals de RPCP's. Al deze consultants zijn door Per Saldo opgeleid tot PGB consultant en worden zes keer per jaar voorzien van actuele informatie over het persoonsgebonden budget. Vier keer per jaar worden de consultants uitgenodigd voor een terugkomdag, waarop zij worden bijgespijkerd in het consultantschap, ervaringen kunnen uitwisselen en zo nodig extra uitleg krijgen bij de informatie die ze al op papier toegestuurd hebben gekregen.

Regionale consulten van Per Saldo en de consultants die samenwerken met Per Saldo beantwoorden in 2003 duizenden vragen om advies of ondersteuning. Consultants kunnen bij het beantwoorden van vragen van leden, gebruik maken van een speciaal doorkiesnummer van de afdeling dienstverlening op het bureau van Per Saldo om ruggespraak te houden.

#### *2.2.5 Cursussen*

Informatie op papier, tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en door de telefoon is vaak niet voldoende om met een persoonsgebonden budget aan de slag te kunnen, als budgethouder, als wettelijk vertegenwoordiger of als hulpverlener van een budgethouder. Daarom organiseert Per Saldo in 2003 enkele tientallen cursussen, zowel voor budgethouders als voor dienstverleners (en hun organisaties). Een kleine 250 budgethouders nemen deel aan één van de 13 cursussen voor budgethouders. Ruim 330 hulp- en dienstverleners nemen deel aan één van de 21 cursussen voor dienstverleners, waarvan er 16 op locatie worden gegeven, in de instelling of bij de zorgorganisatie. Per Saldo heeft het cursuswerk in 2003 met de hulp van een trainer en begeleider verder geprofessionaliseerd en kan daardoor in 2004 opnieuw cursussen aanbieden die niet alleen inhoudelijk op peil zijn, maar ook grondig opgezet wat betreft opbouw en didactiek.

#### *2.2.6 Budgetplanner*

In het persoonsgebonden budget nieuwe stijl staan budgethouders en hun vertegenwoordigers voor de taak om zelf hun budget te plannen, beheren en verantwoorden. Per Saldo laat in 2003 door het Nibud de Per Saldo Budgetplanner ontwikkelen, een computerprogramma waarmee budgethouders zelf thuis een eenvoudige PGB administratie kunnen opzetten. Niet alleen worden de uitgaven uit het budget op die manier inzichtelijk, budgethouders kunnen ook op elk moment zien hoeveel geld ze al hebben uitgegeven aan zorg, hulp en begeleiding, hoeveel ze nog overhebben voor de rest van de voorschotperiode en hoe ze dat budget vervolgens het beste kunnen inzetten. De Budgetplanner wordt, na uitgebreide testen, in december gepresenteerd. Al op voorinschrijving worden ruim 500 exemplaren van de Budgetplanner verkocht. Helaas blijkt deze eerste publieksversie nog te veel fouten te bevatten. Er wordt begin 2004 hard gewerkt om dit recht te zetten.

De Budgetplanner bevat ook een module waarmee met een paar muisklikken een ingevuld verantwoordingsformulier kan worden gegenereerd voor het zorgkantoor. In de toekomst zou deze module gekoppeld kunnen worden aan een gezamenlijke internettoepassing van de zorgkantoren, zodat budgethouders on line verantwoording kunnen afleggen over de besteding van hun persoonsgebonden budget, vergelijkbaar met de elektronische aangifte inkomstenbelasting.

### *2.2.7 Hulpgids*

De Per Saldo Hulpgids is al enkele jaren hét naslagwerk voor budgethouders die een passende hulpverlener zoeken. In 2003 verschijnt de Hulpgids in de vorm van acht regionale gidsen, met in totaal een kleine 1.100 vermeldingen. Van deze regionale gidsen worden er meer dan 1.300 verkocht.

Eind 2003 wordt het volledige Hulpgids bestand toegankelijk gemaakt voor leden van Per Saldo via de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl). Budgethouders kunnen hier zoeken op plaats en soort zorg of hulp. Ze krijgen dan een lijst met mogelijke zorgaanbieders en hulpverleners te zien. Deze website toepassing is zeer succesvol. Niet alleen wordt de Hulpgids on line veel geraadpleegd (uit de statistieken blijkt dat een groot deel van de leden die inloggen als lid op de website, dat doen om de Hulpgids on line te kunnen raadplegen), de belangstelling voor een vermelding in de Hulpgids stijgt flink, sinds die vermelding automatisch ook vermelding op de website inhoudt.

In 2003 worden plannen uitgewerkt voor de uitbouw van de Hulpgids naar een systeem waarbij budgethouders niet alleen kunnen zoeken op naam, adres en soort hulp, maar ook op allerlei kwaliteitskenmerken, zoals uurprijs, opleidingsniveau, visie op hulpverlening, manier van werken, beschikbaarheid en inzetbaarheid, enzovoorts. Daarvoor moeten eerst, in samenspraak met budgethouders zelf, de nodige kwaliteitscriteria en zogenoemde patiëntenoordelen ontwikkeld worden. Vervolgens moeten die criteria via internet toegankelijk worden gemaakt voor budgethouders die zorg, hulp en begeleiding zoeken. Er liggen inmiddels verschillende subsidie aanvragen om dit mogelijk te maken, in samenwerking met diverse externe partners.

In de toekomst zou zo'n systeem kunnen leiden tot een kwaliteitsbeoordeling door of via Per Saldo, mogelijk zelfs in de vorm van een keurmerk voor hulpverleners en hun organisaties.

## **2.3 Communicatie**

### *2.3.1 Lezingen en bijeenkomsten*

Al jaren verzorgt Per Saldo lezingen en voorlichtingsbijeenkomsten over het persoonsgebonden budget door het hele land. Een deel van die lezingen wordt verzorgd door een team van vrijwilligers, die hiervoor bij Per Saldo een korte opleiding hebben gevolgd. Zij worden door Per Saldo elk halfjaar uitgenodigd voor een terugkomdag, waar ze worden bijgeschoold en getraind. Ook ontvangen zij doorlopend actuele informatie over de ontwikkelingen rond het persoonsgebonden budget. Een ander deel van de lezingen en bijeenkomsten (met name de meer gespecialiseerde lezingen en de lezingen voor specifieke doelgroepen) wordt verzorgd door een professionele voorlichter vanuit het bureau van Per Saldo.

Er worden in 2003 192 lezingen gegeven op uitnodiging van diverse organisaties, zoals patiëntenverenigingen, plaatselijke gehandicaptenplatforms, ouderenorganisaties en organisaties van dienstverleners. Daarnaast verleent Per Saldo medewerking aan meer dan 40 bijeenkomsten voor professionals in de regio, door het Ministerie van VWS georganiseerd om alle betrokken partijen bij het PGB nieuwe stijl goed te informeren over de nieuwe regels en procedures. In september is Per Saldo in het kader van de Karavaan, georganiseerd door het Europees Jaar van Mensen met een handicap op verschillende plaatsen aanwezig met een informatiestand, in een forum of met een voorlichtingsbijeenkomst. Ook verzorgt Per Saldo circa 85 bijeenkomsten in samenwerking met zorgkantoren, voor budgethouders die overstapten van het PGB oude stijl naar het PGB nieuwe stijl. De voorlichtingsactiviteiten worden aangevuld met enkele tientallen bijdragen aan congressen, workshops,



paneldiscussies, ontmoetingsdagen, symposia, beurzen, informatiemarkten en landelijke dagen.

### *2.3.2 Dag van het PGB*

Zaterdag 20 september 2003 is door Per Saldo uitgeroepen tot Dag van het PGB, in het kader van het Europees Jaar van mensen met een handicap. Aansluitend aan de algemene ledenvergadering nemen honderden leden, gasten en genodigden deel aan een uitgebreid, feestelijk programma in de Jaarbeurs te Utrecht. Zij discussiëren met deskundigen (waaronder leden van verschillende politieke fracties in de Tweede Kamer) over de mogelijkheden van een participatiebudget en de op dat moment net bekend geworden plannen rond de verhoging van de eigen bijdragen voor zorg, hulp en begeleiding. Ze genieten van cabaret en muziek. Ze bezoeken de informatiemarkt, maakten gebruik van het doorlopende spreekuur van de Per Saldo afdeling dienstverlening en wisselen ervaringen uit in de wandelgangen.

### *2.3.3 Brochures*

In 2003 wordt een begin gemaakt met de vernieuwing van de brochurelijn van Per Saldo. Drie nieuwe brochures zien het licht:

- 'Zelf aan zet. Het persoonsgebonden budget.' Een algemene inleidende brochure over het PGB nieuwe stijl, die in een oplage van ruim 15.000 exemplaren gratis is verspreid onder budgethouders, mensen die overwogen met een PGB te gaan werken en dienstverleners.
- 'Passende hulp goed geregeld.' Over het sluiten van overeenkomsten met hulpverleners.
- 'Werken als PGB zorg- of hulpverlener.' Met informatie voor hulpverleners die werken in dienst of in opdracht van budgethouders. Deze brochure is gemaakt in samenwerking met Sting, de vereniging van verzorgenden.
- Vier andere brochures met informatie over alle uiteenlopende aspecten van het persoonsgebonden budget nieuwe stijl worden in 2003 in de steigers gezet en verschijnen begin 2004 in druk.

In 2003 wordt bovendien gestart met de voorbereidingen voor samenwerking met een verzendhuis voor handling en verzending van brochures, Hulpgidsen, factsheets en modelovereenkomsten. In de eerste helft van 2004 zal de verwerking van bestellingen en het verzenden van drukwerk hierdoor buitenshuis plaatsvinden, onder verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie. Dit verlicht de werkdruk op het secretariaat en de afdeling dienstverlening aanzienlijk.

### *2.3.4 Nieuwsbrief*

Met de groei van het ledental groeit ook de oplage van de nieuwsbrief 'Per Saldo PGB Actueel' in 2003 met enkele duizenden exemplaren naar ruim 13.000. Deze nieuwsbrief omvat acht pagina's met actuele berichtgeving, achtergrondartikelen en servicerubrieken. De nieuwsbrief verschijnt zes keer per jaar. Voor veel leden van Per Saldo is de nieuwsbrief een belangrijke bron van informatie rond het persoonsgebonden budget. Uit de reacties bij de ledenservice blijkt telkens hoe intensief het blad door leden en belangstellenden gelezen wordt.

Per Saldo onderzoekt de mogelijkheden om de nieuwsbrief in de toekomst uit te bouwen tot een volwaardig magazine voor budgethouders en de mensen om hen heen, met niet alleen informatie en achtergronden, maar ook ervaringsverhalen, interviews, tips en mogelijkheden, als weerspiegeling van het volle leven dat zich kan ontvouwen als mensen hun persoonsgebonden budget op een goede manier weten in te zetten.

### 2.3.5 Website

De website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) wordt in 2003 uitgebouwd en uitgegroeid tot de meest informatieve en best bezochte website over het persoonsgebonden budget in Nederland, met actuele berichtgeving, uitgebreide achtergrondinformatie, vragen en antwoorden, ervaringsverhalen, links, een forum voor ontmoeting, enzovoorts. De vormgeving van de site wordt in de zomer opgefrist. Ook het beheer van de site wordt daarbij vereenvoudigd – de site kan nu door het hoofd communicatie (tevens hoofdredacteur van de website) en de webmaster op elk gewenst moment, vanaf elke met het internet verbonden computer in een handomdraai worden bijgewerkt.

In augustus en september wordt de website bovendien inhoudelijk aanzienlijk uitgebreid, als voorbereiding naar een grote vernieuwing van de inhoudelijke structuur begin 2004.

In 2003 bezoeken gemiddeld 614 unieke bezoekers per dag de website, weekenden en vakantieperiodes meegerekend. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van het jaar 2002.

Het aantal logins door leden van Per Saldo vervijfvoudigt na de vernieuwing van de website in augustus tot ruim 50 per dag. Dit getal zegt overigens weinig over het aantal leden dat de website bezoekt: lang niet alle leden zullen ook inloggen als lid. Zij doen dat alleen als ze de informatie willen bekijken of bestanden willen downloaden (zoals brochures) die alleen voor leden van Per Saldo toegankelijk zijn.

### 2.3.6 Perscontacten

Vele tientallen journalisten en redacteurs, zowel van (landelijke) dagbladen als van vaktijdschriften, radio en televisierubrieken en internetsites, weten Per Saldo in 2003 te vinden als informatiebron rond het persoonsgebonden budget. Per Saldo voorziet hen ruimhartig van informatie en legt zo nodig contact met budgethouders die hun verhaal ook in de pers willen doen. Uitgebreide artikelen over het PGB nieuwe stijl, geschreven op basis van informatie van vooral Per Saldo verschijnen bijvoorbeeld in NRC Handelsblad, de Telegraaf en de Volkskrant. Ook nieuws- en servicerubrieken als het Radio 1 Journaal, Twee Vandaag en Kassa! gebruiken regelmatig Per Saldo als informatiebron.

Ook werkt Per Saldo regelmatig mee aan publicaties op aanvraag, in vakbladen, naslagwerken en patiëntenbladen, door auteurs te leveren (met name van de afdelingen beleid en communicatie) of door het aanleveren van bestaande teksten, die voor de betreffende publicatie bewerkt worden. Naamsvermelding is hierbij altijd verplicht. Deze publicaties dragen niet alleen bij aan het verspreiden van goede informatie over het persoonsgebonden budget, maar ook aan de naamsbekendheid van Per Saldo als belangenorganisatie en als kenniscentrum.

### 2.3.7 Boekje 'Doe mee'

Het persoonsgebonden budget is meer dan een regeling, meer dan een alternatieve vorm van financiering van zorg, hulp en begeleiding. Het opent mogelijkheden voor mensen om hun leven meer dan ooit naar hun hand te zetten, hun eigen doelen te stellen en die doelen daadwerkelijk te verwezenlijken.

'Heeft het persoonsgebonden budget uw leven veranderd? Doet u dingen die vroeger niet konden? Kunt u weer zelf uw eigen leven leiden? Vertel het aan Per Saldo!' Deze oproep wordt door Per Saldo halverwege het jaar op ruime schaal verspreid. Tientallen mensen reageren en sturen hun verhalen op. Negen oorspronkelijke verhalen worden opgenomen in het boekje 'Doe mee... met het PGB!' Nog eens acht anderen vertellen hun verhaal in een

telefonisch interview aan een journaliste. Ook hun verhalen worden in het boekje opgenomen.

'Doe mee...' is een mooi, inspirerend verhalenboekje over de unieke levens van mensen met een persoonsgebonden budget. Op 17 december wordt het gepresenteerd in aanwezigheid van de financiers (het Europees Jaar van mensen met een handicap 2003 en het Nationaal Revalidatie Fonds) en vrijwel alle inzenders en geïnterviewden. Het is nog heel 2004 verkrijgbaar bij Per Saldo.

## 2.4 Belangenbehartiging en beleid

### 2.4.1 Collectieve belangenbehartiging

Per Saldo stopt niet bij het informeren, adviseren en ondersteunen van individuele budgethouders en de mensen om hen heen. De vereniging treedt ook op als spreekbuis voor budgethouders in het algemeen, om knelpunten aan te kaarten en zo mogelijk op te lossen en om te pleiten voor meer vraagsturing en eigen regie, betere regelingen, eenvoudiger uitvoering en een betere kwaliteit van zorg, hulp en begeleiding.

Ook in 2003 onderhoudt Per Saldo hiertoe uitgebreide contacten met alle relevante partijen in het veld:

- De Tweede Kamer.
- Het Ministerie van VWS.
- Het College voor Zorgverzekeringen (CvZ)
- De Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- Diverse zorgkantoren en hun koepelorganisatie Zorgverzekeraars Nederland (ZN).
- Verschillende Regionale Indicatieorganen (RIO's) en hun koepelorganisatie Landelijke Vereniging van Indicatieorganen (LVIO).
- Een breed scala aan zusterorganisaties van en voor mensen met een handicap, chronisch zieken, mensen met psychische problemen en ouderen en hun koepels, waaronder de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad), de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC), de Federatie van Ouderverenigingen (FvO) en het Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO).
- Zorgaanbieders, hulpverleners en hun organisaties.
- Een groot aantal andere organisaties, instellingen en organen.

Per Saldo volgt de ontwikkelingen rond zorg, hulp, begeleiding, hulpmiddelen en voorzieningen op de voet. Telkens probeert de vereniging aandacht te krijgen voor vraagsturing en eigen regie door de mensen waar het om gaat: de gebruikers. Denk bijvoorbeeld aan:

- De ontwikkelingen rond de AWBZ, waar de regering op Prinsjesdag 2003 aankondigt tot ingrijpende maatregelen te komen om de AWBZ 'duurzaam' te maken, bijvoorbeeld door overheveling van een aantal zorgtaken naar de gemeenten in een nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning WMO.
- De indicatiestelling, waar nieuwe werkdocumenten zoals die rond 'gebruikelijke zorg' de banden steeds strakker lijken aan te halen – Per Saldo spant zich als deelnemer in de Regiegroep Indicatiestelling AWBZ in om de indicatie daadwerkelijk aan te laten sluiten bij de reële hulpvraag.
- De mogelijkheden van persoonsgebonden financiering op andere terreinen dan de AWBZ. Bijvoorbeeld in het onderwijs via de leerlinggebonden financiering ofwel het 'rugzakje', bij de verstrekking van hulpmiddelen en voorzieningen via de gemeentelijke WVG regelingen en door zorgverzekeraars via de Regeling Hulpmiddelen en bij de (re)integratie op de werkplek via een persoonsgebonden reïntegratiebudget.

#### *2.4.2. Samenwerking*

Per Saldo sluit in 2003 samenwerkingsovereenkomsten met een aantal verwante organisaties, zowel van dienstverleners als van gebruikers van zorg hulp en begeleiding. Met name van belang zijn:

- De overeenkomsten met MEE Nederland, de koepel van MEE's in het land. MEE geeft informatie en ondersteuning in de eerste lijn. Per Saldo fungeert voor MEE's die daar voor kiezen, tegen betaling als tweedelijns voorziening in de beantwoording van meer gespecialiseerde vragen van budgethouders.
- De overeenkomst met Naar Keuze, het netwerk van budgethouders van de Federatie van Ouderverenigingen. Bij Naar Keuze zijn vooral ouders en verwanten van mensen met een verstandelijke handicap aangesloten. Per Saldo en Naar Keuze spreken af om waar mogelijk samen op te trekken in de collectieve belangenbehartiging en de lobby naar politiek, beleid en uitvoering.

#### *2.4.3 Internationale contacten*

Het persoonsgebonden budget is uniek in Europa. Belangenbehartigers, beleidsmakers, zorgaanbieders en onderzoekers uit allerlei landen willen graag weten hoe het persoonsgebonden budget functioneert, welke mogelijkheden het biedt, welke knelpunten er opdoemen en welke valkuilen eventueel bij invoering in andere landen omzeild zouden moeten worden. Natuurlijk kan Per Saldo als gebruikersorganisatie ook veel leren van de ervaringen van budgethouders in andere landen. Per Saldo bezoekt daarom zo nu en dan internationale congressen en ontvangt ook regelmatig bezoekers uit het buitenland. Omdat de capaciteit hiervoor beperkt is, heeft Per Saldo een voorkeur voor congressen en bezoekers van gebruikersorganisaties.

#### *2.4.4 Project GGz*

Steeds meer mensen met een psychiatrische achtergrond maken gebruik van het persoonsgebonden budget. Onder het PGB nieuwe stijl zijn de mogelijkheden hiervoor groter dan onder de oude regeling PGB GGz. Met name de zorgfuncties ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding bieden mogelijkheden voor mensen met psychische problemen die zelfstandig willen blijven wonen, maar daartoe onvoldoende ondersteuning kunnen krijgen bij de reguliere ambulante GGz zorg.

Mensen met psychische problemen die gebruik willen maken van begeleiding via een persoonsgebonden budget, kunnen voor advies en ondersteuning aankloppen bij een regionaal steunpunt GGz. Per Saldo heeft in 2003 (doorlopend tot juli 2004) een belangrijke taak bij de ondersteuning van de PGB consulenten bij die regionale steunpunten. Eind 2003 zijn 42 PGB consulenten GGz actief in 27 steunpunten. Al deze consulenten hebben bij Per Saldo een introductie cursus gevolgd en worden door Per Saldo geïnformeerd en ondersteund. Voor meer informatie zie het kopje 'regionale steunpunten' onder de afdeling dienstverlening.

#### *2.4.5 Jongeren*

Sinds begin 2003 beschikt Per Saldo over een beleidsmedewerker jongeren, voor een bescheiden aantal uren. Zij start met een inventarisatie van de mogelijkheden, vragen en eventuele knelpunten die jongeren ervaren rond het persoonsgebonden budget. Jongeren tot 18 jaar kunnen bijvoorbeeld geen eigen budget aanvragen, dat moeten hun ouders of verzorgers voor ze doen. De inventarisatie wordt begin 2004 afgerond en leidt direct tot projectvoorstellen, onder andere het opstarten van voorlichtingsbijeenkomsten voor ouders

met gehandicapte kinderen tussen 12 en 18 jaar en het opzetten van internetpagina's voor jongere budgethouders.

#### *2.4.6 Kenniscentrum*

Per Saldo wordt regelmatig gevraagd om mee te denken en te adviseren rond allerlei zaken die direct of indirect met het persoonsgebonden budget te maken hebben. In 2003 adviseert Per Saldo bijvoorbeeld de gemeente Almelo bij het initiatief tot een experiment met persoonsgebonden financiering voor welzijnsvoorzieningen voor mensen met een handicap, met name rond sport en vrijetijdsbesteding. Met dit initiatief wint de gemeente de Ineke Haas-Berger stimuleringsprijs 2003 van ZonMW. Ook zorgaanbieders, onderzoeksinstellingen en beleidsinstituten vragen regelmatig advies aan Per Saldo. Over de verdere uitbouw van deze kenniscentrum functie, bijvoorbeeld in de vorm van een consultancy, wordt nog nagedacht.

Per Saldo start ook zelf regelmatig initiatieven om de kennis en (ervarings)deskundigheid van budgethouders en hun vertegenwoordigers in kaart te brengen en te bevorderen. In samenwerking met onderzoeks- en adviesbureau Artemea start Per Saldo in 2003 een project rond vraagsturing en ervaringsdeskundigheid. Resultaat moet zijn dat budgethouders in de loop van 2004 concrete handvatten krijgen (bijvoorbeeld in de vorm van werkboeken en cursussen) om de zorg, hulp en begeleiding zo op te zetten dat die bijdragen aan de doelen die budgethouders zelf stellen in hun leven. Het leven bepaalt dan de zorg, en niet de zorg het leven.

#### *2.4.7 Participatiebudget*

Vraagsturing en eigen regie, dat is waar het Per Saldo om te doen is. Het persoonsgebonden budget is slechts een middel om die eigen regie in de zorg, hulp en begeleiding te realiseren. Maar het leven is breder dan alleen zorg, hulp en begeleiding. Op alle terreinen zouden mensen met een handicap, chronisch zieken, mensen met psychische problemen en ouderen hun leven meer in eigen hand kunnen nemen. Vandaar dat Per Saldo nadrukkelijk streeft naar persoonsgebonden financiering op meer terreinen dan alleen de AWBZ zorg. In feite zou de volledige vraag naar zorg, hulp, begeleiding, hulpmiddelen en voorzieningen integraal beantwoord moeten kunnen worden met één integraal persoonsgebonden participatiebudget. In 2003 zet Per Saldo een project op, om te onderzoeken hoe zo'n participatiebudget wat betreft de budgethouders er uit zou moeten zien en welke maatschappelijke effecten zo'n budget kan hebben. In 2004 gaat het project, met financiële steun van Zon MW van start.

#### *2.4.8 PGB Bekend en bemind*

Mensen die zorg, hulp en begeleiding nodig hebben, maken nog te weinig gebruik van de mogelijkheden van het persoonsgebonden budget. Zeker mensen die voor het eerst een indicatie krijgen voor hulp, kennen het persoonsgebonden budget vaak niet of nauwelijks. Ook mensen die al een persoonsgebonden budget hebben, komen vaak door gebrek aan informatie over de regeling in problemen. Per Saldo, de organisatie waar ze terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning, komt vaak pas in beeld als die problemen hen boven het hoofd groeien. Per Saldo wil graag bijdragen aan betere informatie over het persoonsgebonden budget, gekoppeld aan een grotere naamsbekendheid voor de belangenvereniging zelf, zodat mensen tijdig goede algemene informatie krijgen en tijdig kunnen aankloppen voor advies en ondersteuning op maat. Om dat te kunnen doen moet eerst in kaart worden gebracht hoe geïnformeerd budgethouders op dit moment zijn over het persoonsgebonden budget en de dienstverlening door Per Saldo. Begin 2003 start Per Saldo daarom, in samenwerking met onderzoeksbureau Acquest, het project 'Het PGB bekend en bemind'. Eerst wordt de positie van budgethouders in kaart gebracht, door middel van

uitgebreide interviews. De resultaten hiervan komen begin 2004 beschikbaar. Vervolgens worden op basis van deze resultaten voorstellen gedaan voor betere communicatie naar budgethouders en voor meer producten en diensten waar budgethouders gebruik van kunnen maken.

## 2.5 Organisatie

Het jaar 2003 staat voor een groot deel in het teken van de stroomlijning van de werkprocessen binnen het bureau.

In het tweewekelijkse Management Team Overleg (de vergadering van de directie met de hoofden van de afdelingen dienstverlening, communicatie en secretariaat) worden eind 2003 de eerste besprekingen gevoerd om te komen tot een nieuwe interne werkstructuur met goede afspraken over de afbakening van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Begin 2004 leidt dit tot de invoering van een nieuwe interne werkstructuur, waarbij de afdelingen en hun hoofden meer eigen verantwoordelijkheid krijgen bij de uitvoering van de taken waar zij voor staan.

Een belangrijke ontwikkeling in 2003 is het laten bouwen en implementeren van een nieuw database systeem binnen het bureau van Per Saldo. Ook de ledenadministratie wordt hierbij compleet vernieuwd, net als de registratie en beantwoording van inkomende en uitgaande post, het verwerken van bestellingen en betalingen van producten en het genereren van management informatie. Er gaat veel tijd zitten in de omschakeling, het leren werken met het nieuwe systeem en het stroomlijnen van werkprocessen aan de hand van de nieuwe functionaliteit. Maar die investering levert al in 2004 een stevig rendement op. Het bureau en met name het secretariaat, de boekhouding en de afdeling dienstverlening kunnen met het nieuwe systeem veel efficiënter werken.

Andere verbeteringen in 2003 zijn de invoering van een centrale elektronische agenda en e-mail adressen op naam voor alle medewerkers.

Eind 2003 stelt Per Saldo een medewerker aan voor personeel en financiën. Per Saldo is hierdoor minder afhankelijk van de diensten van derden en in staat om sneller en adequater in te reageren op met name financiële ontwikkelingen.

Eind 2003 beslist Per Saldo tot een uitbreiding van de huisvesting van het bureau. Met het ledental groeit ook het aantal medewerkers van Per Saldo. Zij moeten worden voorzien van een goede werkplek. Per Saldo kan per 1 januari 2004 een aantal extra kamers betrekken op de huidige locatie aan de Churchillaan 11. Een oude wens, een cursus- en vergaderruimte in het eigen pand, gaat daarbij in vervulling.

## 3. Mensen

### 3.1 Leden

Per Saldo telt op 31 december 2003 13.187 leden.  
Leden betalen in 2003 een jaarlijkse contributie van € 26,50.

### 3.2 Bestuur

Samenstelling van het bestuur van Per Saldo op 31 december 2003

Mw. J.J. Graamans, voorzitter  
Dhr. J.P.M. Hundertmark, penningmeester  
Mw. G.H. van der Nat, vice-voorzitter  
Mw. G. Veltkamp  
Dhr. A. Haytsma  
Mw. P.A.L. Mulder-van Dam  
Mw. E.H. Reitsma  
Mw. J.W.E.C. Verhoeven-van den Berg

### 3.3 Klankbordgroep

Samenstelling van de klankbordgroep van Per Saldo op 31 december 2003

Dhr. J. Akkerhuis  
Dhr. J. Anneveld  
Mw. C. Balemans  
Mw. W. Boddéus  
Mw. F. Ekens-van Dam  
Dhr. C. van Ekris  
Mw. G. Jonker-Willems  
Mw. A. Pisters  
Dhr. W. Spijker  
Mw. I. Verkade

### 3.4 Personeel

Samenstelling van het personeel van Per Saldo op 31 december 2003

#### *Medewerkers directie en beleid*

Mw. W. Bruins Slot	Directieassistente
Mw. B. Kooij	Beleidsmedewerker
Mw. Y Lammeretz	Projectmedewerker
Mw. A. Saers-Molenaar	Directeur
Dhr. F. van der Pas	Projectmedewerker GGZ en beleid
Mw. M. Senne	Beleidsmedewerker
Vacature	Beleidsmedewerker

#### *Medewerkers dienstverlening*

Mw. A. Eijkelhof	Medewerker dienstverlening
------------------	----------------------------

Mw. A. Hardus	Medewerker dienstverlening
Dhr. R. van Holland	Medewerker dienstverlening
Dhr. N. Kiamoeddin	Medewerker dienstverlening
Mw. J. Leemhuis	Medewerker dienstverlening
Mw. M. Pelgrum	Medewerker dienstverlening
Mw. A. Talsma	Medewerker dienstverlening
Dhr. H. van Uden	Medewerker dienstverlening
Mw. M. van der Velde	Juridisch medewerker
Mw. H. Verheij	Medewerker dienstverlening
Mw. N. Verpalen	Medewerker dienstverlening
Vacature	Medewerker dienstverlening
Vacature	Hoofd dienstverlening

#### *Medewerkers communicatie*

Dhr. K. Dijkman	Hoofd communicatie
Dhr. H. van der Knijff	Voorlichter
Mw. L. van de Loo	Medewerker communicatie
Mw. M. Storm	Medewerker communicatie

#### *Medewerkers secretariaat en beheer*

Mw. M. Geurts	Hoofd secretariaat, directieassistente
Mw. R. van der Knijff	Medewerker ledenadministratie
Dhr. Lex Louwrier	Medewerker boekhouding
Mw. J. Meesters	Medewerker secretariaat
Mw. A. Staats	Medewerker secretariaat

#### *Ziekteverzuim*

Het ziekteverzuim bij Per Saldo omvatte in 2003 68,78 ziektedagen, ofwel minder dan 1%.

#### *In dienst in 2003*

Dhr. K. Dijkman, mw. A. Eijkelhof, mw. J. Leemhuis, dhr. L. Louwrier, mw. J. Meesters, mw. M. Senne, mw. M. Storm, mw. N. Verpalen.

#### *Uit dienst in 2003*

Dhr. H. Hallie (hoofd dienstverlening), dhr. C. van Ingen (adjunct directeur), dhr. S. Ossevoort (medewerker dienstverlening), mw. P. van der Stek (medewerker secretariaat).

### 3.5 Vrijwilligers

Tientallen vrijwilligers zetten zich in voor het werk van Per Saldo. Ze geven voorlichting, bemensen stands op beurzen en bijeenkomsten, verlenen hand- en spandiensten tijdens de algemene ledenvergaderingen, werken bij regionale steunpunten als consulent voor diverse doelgroepen of hebben zitting in het bestuur of in de klankbordgroep. Dat ze hier niet allemaal bij naam genoemd kunnen worden doet niets af aan de grote betekenis die ze hebben voor Per Saldo als organisatie van en voor mensen met een persoonsgebonden budget.



## 4. Jaarrekening 2003 (verkort)

### 4.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2003 (x € 1) (na verwerking van het resultaat)

#### ACTIVA

	<u>31-12-2003</u>	<u>31-12-2002</u>
Materiële vaste activa	<u>99.023</u>	<u>43.876</u>
Vorraden	<u>0</u>	<u>7.745</u>
Vorderingen en overlopende activa	<u>341.529</u>	<u>240.906</u>
Liquide middelen	<u>701.877</u>	<u>248.641</u>
	<u>1.142.429</u>	<u>541.168</u>

**PASSIVA**

	<u>31-12-2003</u>	<u>31-12-2002</u>
Verenigingskapitaal	<u>58.522</u>	<u>43.456</u>
Risicoreserve	<u>101.535</u>	<u>81.245</u>
Voorziening personeelskosten	<u>76.336</u>	<u>38.261</u>
Kortlopende schulden	<u>906.036</u>	<u>378.206</u>
	<u>1.142.429</u>	<u>541.168</u>

#### 4.2 STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER HET BOEKJAAR 2003 (x € 1)

	<u>Werkelijke cijfers 2003</u>	<u>Begroting 2003</u>	<u>Werkelijke cijfers 2002</u>
<b>BATEN</b>			
Subsidie VWS	1.201.109	1.192.025	922.095
Opbrengsten/overige bijdragen	595.619	603.861	413.904
Diverse baten en lasten	17.869	1.000	36.448
	<u>1.814.597</u>	<u>1.796.886</u>	<u>1.372.447</u>
<b>LASTEN</b>			
Personeelslasten	1.107.484	1.138.540	763.597
Afschrijvingen	19.121	12.305	10.317
Huisvestingslasten	78.909	94.111	62.354
Organisatielasten	311.566	291.967	262.602
Activiteitenlasten	233.992	259.963	172.083
Diverse lasten	6.993	0	0
	<u>1.758.065</u>	<u>1.796.886</u>	<u>1.270.953</u>
<b>Saldo staat van baten en lasten</b>	<u>56.532</u>	<u>0</u>	<u>101.494</u>
<b>Toerekening resultaat:</b>			
Ontrekking aan verenigingskapitaal	-880	0	0
Toevoeging aan verenigingskapitaal	23.522	0	31.444
Toevoeging aan risicoreserve	20.290	0	37.819
Restitutie aan subsidiënt	13.600	0	32.231
	<u>56.532</u>		<u>101.494</u>

## **Resultaten**

### **Begrotingsvergelijking**

Een vergelijking tussen de werkelijke cijfers en de begroting over 2003 geeft het volgende beeld. (bedragen afgerond op veelvoud van € 100,--)

	Werkelijke cijfers 2003	Begroting 2003	Verschil t.o.v. begroting	
			Voordelig	Nadelig
<b>BATEN</b>				
Subsidie VWS	1.201.100	1.192.000	9.100	
Opbrengsten/overige bijdragen	595.600	603.900		8.300
Diverse baten en lasten	17.900	1.000	16.900	
	<u>1.814.600</u>	<u>1.796.900</u>		
<b>LASTEN</b>				
Personeelslasten	1.107.500	1.138.500	31.000	
Afschrijvingen	19.100	12.300		6.800
Huisvestingslasten	78.900	94.100	15.200	
Organisatielasten	311.600	292.000		19.600
Activiteitenlasten	234.000	260.000	26.000	
Overige lasten	7.000	0		7.000
	<u>1.758.100</u>	<u>1.796.900</u>	<u>98.200</u>	<u>41.700</u>
Saldo	56.500	0	41.700	56.500

*Nadere toelichting  
begrotingsvergelijking:*

#### **Opbrengsten/overige bijdragen**

De opbrengsten/overige bijdragen zijn lager dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door het te optimistisch begroten van de contributie inkomsten. Het verschil wordt voor een groot deel gecompenseerd door de extra inkomsten uit de Per Saldo hulpguidsen, de voorlichtingsbijeenkomsten in het land en de cursussen over de regeling PGB.

#### **Personeelslasten**

De personeelslasten zijn lager dan begroot. De late toekenning van de subsidie 2003 was de reden voor terughoudendheid bij het in dienst nemen van nieuw personeel. Om de extra werkdruk die daardoor is ontstaan, op te vangen, zijn de kosten inhuur derden gestegen.

#### **Huisvestingslasten**

De huisvestingslasten zijn lager uitgevallen dan begroot, omdat de geplande uitbreiding van de kantoorruimte later dan verwacht is gerealiseerd.

#### **Organisatielasten**

De stijging van de organisatielasten wordt vooral veroorzaakt door een toename van het aantal leden.

De kosten ledenadministratie stegen daardoor aanzienlijk, evenals de rente- en bankkosten in verband met de verwerking van de acceptgiro's. Door de overstap naar het gebruik van machtigingskaarten is het gelukt deze kosten te drukken.

Ook is gewerkt aan de verfijning van het databasesysteem. De complexe administratie veroorzaakte een stijging van de kosten voor boekhouding en accountant. Verzending van brochures en overige informatie aan leden is de oorzaak van de hogere porto- en kopieerlasten. Toename van de contacten in het land hadden hogere uitgaven voor reis- en verblijfskosten tot gevolg.

### **Activiteitenlasten**

De activiteitenlasten stegen vooral wat betreft de kosten voor lezingen en voorlichting in het land, kosten voor cursussen en de hulpgidsen. Daar staan onder de baten een aantal opbrengsten tegenover.

Extra kosten zijn gemaakt voor inhuur derden in verband met de grotere werkdruk. Voor brochures waren de uitgaven lager dan begroot, hier staat echter de stijging van de kopieerkosten tegenover.

Wijziging van de regeling PGB veroorzaakte oponthoud bij de herdruk van enkele folders. Om die reden is overgegaan tot het tijdelijk kopiëren hiervan.