



## **Jaaroverzicht Per Saldo 2004**

*Vastgesteld op de Algemene Ledenvergadering van Per Saldo  
16 april 2005*

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

# 1. Ontwikkelingen

Het jaar 2004 is voor Per Saldo en haar achterban vooral het jaar van de actie 'Houd hulp in eigen hand'. Het voorgaande jaar, 2003, was nog een zonnig jaar voor budgethouders, met de invoering van de gemoderniseerde AWBZ en het vereenvoudigde PGB nieuwe stijl. Tienduizenden nieuwe budgethouders namen dat jaar de regie over hun leven in eigen hand, met de zorg, hulp en begeleiding die daar bij hoort. Maar al eind 2003 beginnen zich donkere wolken samen te trekken boven de zorg in het algemeen en het persoonsgebonden budget in het bijzonder.

Om te beginnen voert de regering per 1 januari 2004 een enorme verhoging door van de eigen bijdrage voor extramurale AWBZ zorg. Het basisbedrag gaat omhoog van € 4,60 per uur naar € 11,80 per uur. Ook de tabel met maximale eigen bijdragen per week wordt flink opgerektd. Met name mensen met een inkomen van net boven het sociale minimum tot net onder modaal, betalen hierdoor eigen bijdragen die tot drie keer zo hoog zijn als in het verleden. Voor zo'n vijftienduizend mensen met zorg in natura is de verhoging van de eigen bijdrage zelfs reden om voortaan van zorg af te zien, ondanks het feit dat zij er wel een indicatie voor hebben. Voor vrijwel alle budgethouders betekent de verhoging van de eigen bijdrage een aderlating. Hun budget wordt immers gekort met de hogere eigen bijdrage, terwijl hun zorgvraag gelijk blijft.

Vervolgens beginnen zich langzaam maar zeker de gevolgen af te tekenen van de invoering, eind 2003, van het Werkdocument Gebruikelijke Zorg bij de indicatiestelling. Omdat niet alle zorggebruikers direct een nieuwe indicatie krijgen, is er sprake van een langzaam maar zeker doorsijpelend effect. Eerst honderden, daarna duizenden en tenslotte tienduizenden mensen worden opnieuw geïndiceerd volgens strengere normen dan voorheen. Vooral als het gaat om huishoudelijke verzorging en ondersteunende begeleiding leveren mensen vaak een groot deel van de geïndiceerde zorg in, terwijl hun situatie hetzelfde blijft of zelfs verslechtert. Ook budgethouders voelen de pijn van het Werkdocument. Ze bellen steeds vaker met Per Saldo voor advies en ondersteuning. Het aantal bezwaarschriften tegen indicatiebesluiten groeit enorm – het aantal bezwaarschriften waarbij Per Saldo ondersteuning biedt verdrievoudigt van circa 50 in 2003 naar meer dan 150 in 2004.

Terwijl de budgethouders nog bezig zijn de effecten van beide maatregelen te incasseren, doemen rond de zomer een aantal nieuwe bedreigingen op rond het persoonsgebonden budget. Er brandt een discussie los rond vermeende verdringing van mantelzorg door persoonsgebonden budgetten, ook wel 'monetarisering van mantelzorg' genoemd. Hoewel er geen concrete aanwijzingen zijn dat zulke verdringing zich voordoet, geeft het College voor Zorgverzekeringen vlak voor de zomer aan staatssecretaris Ross in overweging om budgethouders te verbieden om nog mensen uit hun directe omgeving in te huren van hun persoonsgebonden budget. Zo'n maatregel zou tienduizenden budgethouders hard treffen. Terwijl de onrust onder budgethouders toeneemt, weigert Ross maandenlang een uitspraak te doen over deze suggestie. Daardoor ontstaan de indruk dat ze zo'n maatregel serieus in overweging neemt.

Vervolgens publiceert het College voor Zorgverzekeringen eind augustus de Kernmonitor PGB nieuwe stijl. In deze Kernmonitor adviseert het College onder andere aan staatssecretaris Ross om activerende begeleiding helemaal uit het PGB domein te halen, zodat mensen deze vorm van begeleiding niet meer kunnen inkopen met een persoonsgebonden budget. Ook adviseert het College om de mogelijkheid om 10% van het budget, mits niet besteed, mee te nemen naar een volgend kalenderjaar, te schrappen. Opnieuw weigert staatssecretaris Ross maandenlang om afstand te nemen van deze voor budgethouders zeer ingrijpende voorstellen.

Op de achtergrond dreigt inmiddels ook de aangekondigde Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). In de eerste kaders voor die wet, die in het voorjaar door het ministerie van VWS gepubliceerd worden, ziet het er naar uit dat drie zorgfuncties (huishoudelijke verzorging, ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding) vrijwel volledig uit de AWBZ naar de WMO overgeheveld zullen worden. Zonder garantie dat budgethouders in de toekomst deze hulp en begeleiding nog met een persoonsgebonden budget, en dus onder eigen regie, kunnen inkopen. Later wordt dit voorlopig (met ingang van 2006) beperkt tot alleen enkelvoudige huishoudelijke hulp, maar de dreiging voor latere jaren blijft.

Tenslotte kondigt staatssecretaris Ross eind augustus aan dat ze in het jaar 2005 een subsidieplafond zal leggen in de PGB regeling. Dat betekent dat mensen in de toekomst niet meer in alle vrijheid kunnen kiezen voor een persoonsgebonden budget. Als het geld op is, zullen ze noodgedwongen moeten uitwijken naar zorg in natura.

Per Saldo probeert nog een aantal weken om via politieke en ambtelijke contacten te achterhalen hoe serieus de genoemde adviezen door de staatssecretaris worden overwogen en om invloed uit te oefenen op de mogelijke besluitvorming. Ondertussen neemt de onrust onder budgethouders steeds grotere vormen aan. Op een eerste oproep van Per Saldo aan de achterban (in samenwerking met BOSK en Naar Keuze) om te reageren op de voorstellen, komen eind september, begin oktober honderden reacties binnen. Mensen zien hun leven, soms met pijn en moeite opgebouwd en te handhaven dankzij het persoonsgebonden budget, heel veel moeilijker worden als de voorstellen werkelijkheid worden. Begin november biedt Per Saldo een selectie uit de reacties aan de Tweede Kamer aan, in de vorm van een Kleurboek. Uit de wandelgangen en het lobby circuit klinken verre van geruststellende geluiden. En de staatssecretaris blijft zwijgen.

In de loop van oktober besluit Per Saldo dat het niet langer verantwoord is om af te wachten. Immers, als de staatssecretaris de dreigende adviezen overneemt en mogelijk al per 1 januari een aantal ingrijpende maatregelen invoert, is het te laat om nog in actie te komen. Het is tijd om de achterban te mobiliseren om aan iedereen, zowel het grote publiek als de politiek, duidelijk te maken hoe belangrijk, hoe onmisbaar het persoonsgebonden budget is voor al die tienduizenden budgethouders. Per Saldo start de actie 'Houd hulp in eigen hand'. De achterliggende gedachte van deze actie is die van de kettingreactie. Er wordt geen grote, landelijke manifestatie georganiseerd, maar de achterban van Per Saldo kan met een speciaal pakket met actiematerialen zelf in de eigen omgeving aandacht vragen voor het belang van het persoonsgebonden budget. Daarbij kunnen niet alleen mensen in het eigen netwerk ingeschakeld worden, maar ook de regionale pers. Er zit een miniposter in het actiepakket. Bovendien bevat het actiepakket kaartjes die budgethouders kunnen toesturen aan de verantwoordelijke politici, zowel in de regering als in de Tweede Kamer. Tenslotte kunnen mensen ook een financiële bijdrage leveren. Per Saldo opent een speciale website [www.houdhulpineigenhand.nl](http://www.houdhulpineigenhand.nl), waarop van dag tot dag actuele informatie en resultaten van de actie worden gemeld. Het gaat om een korte actie. De looptijd is niet meer dan drie weken, tot 30 november, als de resultaten als petitie worden aangeboden aan de vaste commissie voor VWS van de Tweede Kamer

De reacties zijn overweldigend. Per Saldo verspreidt 14.500 actiepakketten onder haar leden. Die vragen vervolgens in twee weken tijd nog eens ruim 7.000 actiepakketten op. Staatssecretaris Ross en leden van de Tweede Kamer worden overspoeld met duizenden kaartjes en e-mails. Per Saldo ontvangt duizenden steunbetuigingen en 'getekende handen'. Overal in het land verschijnen de posters met het kenmerkende handje van de actie achter de ramen van budgethouders. De plaatselijke en regionale pers reageert massaal, met interviews, live uitzendingen, reportages en achtergrondverhalen. De landelijke pers reageert ook, maar minder massief – men laat zich leiden door de sussende geluiden die al snel klinken vanuit de afdeling persvoorlichting van het ministerie van VWS. Men beweert daar

dat er niets aan de hand is zolang de staatssecretaris zich niet uitspreekt over de adviezen. Pas eind november spreekt staatssecretaris Ross het verlossende woord. In een brief aan de Tweede Kamer kondigt ze aan dat ze geen inbreuk zal maken op de bestedingsvrijheid van budgethouders en ook zal ze activerende begeleiding niet uit het persoonsgebonden budget verwijderen. Ze kondigt wel een onderzoek aan naar de besteding van het budget voor activerende begeleiding. Toch is de kou voorlopig uit de lucht.

Ook de dreigende overheveling van activerende begeleiding aan mensen met psychiatrische problemen naar de nieuwe zorgverzekeringswet, weet Per Saldo - met ruggesteun van de actie Houd hulp in eigen hand – op de valreep te voorkomen.

Dat de actie 'Houd hulp in eigen hand' tot deze resultaten heeft geleid, is niet direct te bewijzen. Zeker is dat duizenden budgethouders de afgelopen maanden afdoende duidelijk hebben gemaakt welke rol het persoonsgebonden budget in hun leven speelt en dat ze bereid zijn om in actie te komen als er serieuze bedreigingen zijn.

De actie vraagt veel van Per Saldo. De reguliere activiteiten lopen uiteraard door, maar een aantal geplande vernieuwingen moet worden uitgesteld naar 2005. Voor Per Saldo betekent de actie Houd hulp in eigen hand echter vooral een nieuwe impuls. De band met de achterban is sterker geworden. Per Saldo is meer dan ooit zichtbaar en vindbaar, niet alleen voor een breed publiek van mensen die geïnteresseerd zijn in het persoonsgebonden budget, ook voor de media, voor de politiek en voor uitvoeringsinstellingen. Per Saldo heeft daarbij een duidelijker profiel gekregen als zelforganisatie die opkomt voor de belangen van mensen met een persoonsgebonden budget op alle fronten.

In dit jaaroverzicht vindt u in het kort de feiten en cijfers op een rij rond de activiteiten van Per Saldo in 2004. Op een aantal plaatsen zijn de doelstellingen van het oorspronkelijke Activiteitenplan niet gerealiseerd. De voornaamste reden is dat deze doelstellingen gebaseerd waren op een hogere veronderstelde subsidie, dan daadwerkelijk voor 2004 is toegekend. Per Saldo kreeg in 2004 te maken met een korting op de structurele subsidie vanuit het ministerie van VWS van 10% ten opzichte van het voorafgaande jaar, bij een enorme stijging van het ledental en dus ook bij een groei van de werkzaamheden ten behoeve van al die nieuwe leden. Voor een klein deel kon deze teruggang in structurele subsidie worden opgevangen door een verhoging van de contributie. Maar voor een groter deel moesten de doelstellingen voor 2004 in de loop van het jaar noodgedwongen naar beneden worden bijgesteld. In het jaaroverzicht is telkens aangegeven welke doelstellingen wel en niet gehaald zijn en zo niet, om welke reden.

## 2. Activiteiten

### 2.1 Vereniging

#### 2.1.1 Leden

Per Saldo groeit van 13.195 leden op 1 januari 2004, naar 15.884 leden op 31 december 2004, een aanwas van ruim 20%. Omdat er ook veel leden afvallen (voornamelijk doordat ze geen zorg meer krijgen, overstappen naar zorg in natura, opgenomen worden in een instelling of overlijden), is het aantal daadwerkelijk binnenstromende nieuwe leden nog veel groter: ruim 4.000 nieuwe budgethouders melden zich in 2004 als lid bij Per Saldo aan. Bij een aantal van 67.000 budgethouders eind 2004, betekent dit een organisatiegraad van 23,7%. Het getal van 15.884 leden wordt overigens bij de jaarovergang naar beneden bijgesteld door een opschoning van het ledenbestand. Daardoor start Per Saldo het jaar 2005 met 14.406 daadwerkelijk betalende leden, een organisatiegraad van 21,5%.

Alle leden ontvangen elke twee maanden het tijdschrift Per Saldo PGB Actueel in de brievenbus. Ze kunnen inloggen op het ledenweb van [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) en daar bijvoorbeeld de nieuwe brochures downloaden of bestellen 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 of het voeren van een goede administratie.

Leden bezoeken ook de landelijke algemene ledenvergaderingen in de Jaarbeurs te Utrecht, de eerste op 24 april (uitgebreid met een paneldiscussie over de indicatiestelling en de gevolgen van het Werkdocument Gebruikelijke Zorg), de tweede op 2 oktober 2004. Die ledenvergaderingen fungeren ook als landelijke ontmoetingsplaats voor vele honderden budgethouders. Ze leren bij op cursussen, speciaal voor budgethouders. Ze schrijven brieven en e-mails en ze zoeken telefonisch contact met het bureau van Per Saldo om te laten weten wat hen bezighoudt. Kortom, Per Saldo is niet alleen een organisatie voor mensen, maar vooral ook een organisatie ván mensen met een persoonsgebonden budget.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Organiseren van een ledenwerfcampagne.
- Tenminste 25% van de budgethouders zijn lid van Per Saldo.
- Organiseren van twee algemene ledenvergaderingen, waarvan één opgetuigd met een inhoudelijke programma.
- Opstellen en goedkeuren van nieuwe statuten in een extra algemene ledenvergadering.
- Behoud van leden door leden die niet meer betalen te benaderen met een leuk aanbod.
- Invoering van een nieuw systeem bij de uitgifte van ledenpassen.
- Onderzoeken van de mogelijkheden voor het verkrijgen van het CBF-keurmerk voor verantwoorde fondsenwerving.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Een ledenwerfcampagne is in 2004 om budgettaire redenen niet gerealiseerd. Wel is er hard gewerkt aan de naamsbekendheid van Per Saldo, bijvoorbeeld door de ruime verspreiding van de gratis brochure 'Zelf aan zet. Het persoonsgebonden budget' en de folder 'Per Saldo wijst u de weg', door het verspreiden van een algemeen artikel over het persoonsgebonden budget naar een groot aantal media, het consequent noemen van het webadres [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl), ook in doorlinks van derden, enzovoorts. Al die inspanningen samen leiden uiteindelijk tot een forse instroom van nieuwe leden in 2004.
- De organisatiegraad van budgethouders is eind 2004 23,7% volgens de 'oude telling'.

- Er zijn twee ledenvergaderingen gehouden, waarvan één opgetuigd met een forumdiscussie over de indicatiestelling.
- Om budgettaire redenen en omdat het nog onduidelijk is hoe Per Saldo zich na 2005 verder zal ontwikkelen, zijn de statuten in 2004 niet gewijzigd.
- Leden die niet meer betalen krijgen een betalingsherinnering. Van een 'leuk aanbod' is het om budgettaire redenen niet gekomen. De indruk bestaat bovendien dat mensen niet meer betalen omdat ze om 'goede' redenen geen lid meer zijn (geen indicatie meer, opname in een instelling, overstap naar zorg in natura, overlijden).
- Inpassing van de uitgifte van ledenpassen in het ledensysteem is voorbereid in 2004 en begin 2005 ingevoerd.
- Onderzoek naar de mogelijkheden voor verkrijgen van het CBF-keurmerk is om budgettaire redenen uitgesteld.

Per Saldo start in 2004 met het organiseren van bijeenkomsten voor leden, in de regio. In het voorjaar worden in eerste instantie tien algemene bijeenkomsten voor leden gehouden, als proef. In het najaar volgen nog eens twee algemene bijeenkomsten en vier bijeenkomsten, speciaal voor ouders met een gehandicapt kind. Er wordt niet alleen informatie overgedragen, maar ook kunnen leden op deze bijeenkomsten elkaar leren kennen en ervaringen uitwisselen. De bijeenkomsten worden druk bezocht en zeer gewaardeerd. Men waardeert de actuele informatie die Per Saldo medewerkers op de bijeenkomsten geven. Men waardeert ook de mogelijkheid om met andere budgethouders in contact te komen en ervaringen uit te wisselen. In totaal zo'n 500 leden nemen deel aan de bijeenkomsten. Per Saldo krijgt door deze bijeenkomsten voor leden niet alleen een gezicht in de regio, maar ook een sterkere band met de leden, die de gelegenheid tot ontmoeting met andere budgethouders bovendien hoog blijken te waarderen. Reden voor Per Saldo om met ingang van 2005 structureel bijeenkomsten voor leden in de regio te gaan organiseren. Algemene bijeenkomsten, maar ook bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen, zoals ouders, jongeren en mogelijk ook voor (ouders van) mensen met een verstandelijke handicap, ouders van kinderen en met psychische problemen en ouderen.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Organiseren van 40 regionale bijeenkomsten voor leden.

*Gerealiseerd in 2004*

- Om budgettaire reden zijn in totaal geen 40, maar 16 regionale bijeenkomsten voor leden georganiseerd, waarvan 12 algemene bijeenkomsten en 4 bijeenkomsten voor ouders.

Vanaf 1 januari 2004 kunnen alleen (aankomende) budgethouders lid worden van Per Saldo. Anderen, zoals dienstverleners en instellingen, kunnen een informatie abonnement of een consultatie abonnement nemen. 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 kiest hiermee voor een nog duidelijker profiel als belangenbehartiger van en voor budgethouders.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Afschaffing buitengewoon lidmaatschap.
- Invoering informatie-abonnement.
- Invoering consultatie-abonnement.
- Invoering donateurschap.

*Gerealiseerd in 2004*

- Doelstellingen zijn volledig gerealiseerd

### **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 in 2004 vijf keer. Per Saldo heeft al in 2003 gekozen voor een bestuur op afstand, dat zich uitspreekt over de visie en de grondslagen van de vereniging, strategische lijnen uitzet, vanuit betrokkenheid meedenkt over de uitvoering, maar zich niet mengt in de dagelijkse gang van zaken binnen het bureau en de manier waarop het bureau de vastgestelde taken uitvoert.

### **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.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Vier keer paar jaar een bijeenkomst van de klankbordgroep.

*Gerealiseerd in 2004*

- Vier bijeenkomsten van de klankbordgroep, met ondersteuning vanuit het bureau.

### **2.1.4 Professionalisering bureau**

Het bureau van Per Saldo groeit gestaag mee met het ledental. Begin 2004 is daarom ook de omvang van het kantoor uitgebreid. Dat kon relatief eenvoudig, door het overnemen van een aantal kamers die de CG-Raad niet meer nodig had. Hierdoor kon ook een oude wens in vervulling gaan: een kleine vergaderzaal annex cursusruimte voor maximaal 20 personen binnen de eigen kantoorruimte.

Ook de interne organisatie van het bureau is begin 2004 gestroomlijnd. Er zijn vier afdelingen gevormd, met elke een eigen afdelingshoofd: (1) dienstverlening, (2) communicatie en marketing, (3) beleid en (4) secretariaat en beheer. De directeur is tevens hoofd van de beleidsafdeling. Ook de taken worden opnieuw verdeeld. De afdeling communicatie is voortaan ook verantwoordelijk voor een aantal producten en diensten (cursuswerk, hulpgids, verzending brochures) en marketing (onderzoek, productontwikkeling).

De directeur vormt samen met de afdelingshoofden het Management Team Overleg (MTO). Afdelingshoofden worden ook formeel verantwoordelijk voor het beheer van activiteitenbudgetten en projectbegrotingen op hun afdeling.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Betere dienstverlening, effectievere communicatie, inspirerend beleid en een soepeler functionerende organisatie door professioneler werken en het stroomlijnen van werkprocessen.
- Optimalisering van de stroom managementinformatie naar het MTO, bewaking voortgang werkplannen, opstellen controlemomenten, opstellen procedure voor controle en bijstelling van werkplannen. Maandelijks financiële rapportages naar de directie.

- Analyse en zo nodig opnieuw vaststellen van de taken van het directiesecretariaat, in samenhang met de taken van de afdeling secretariaat en beheer.
- Opschoning adressenbestand en opstellen van een jaarlijkse procedure hiervoor.
- Onderzoeken van de mogelijkheden voor digitale archivering.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Doorvoeren nieuwe organisatiestructuur met afdelingen en afdelingshoofden. Stroomlijnen werkprocessen, waardoor bijvoorbeeld de afdeling dienstverlening langer open kan zijn. Soepeler communicatie tussen de afdelingen, waardoor bijvoorbeeld de signalen die binnenkomen op de afdeling dienstverlening direct gebruikt kunnen worden in de collectieve belangenbehartiging, de signalen die binnenkomen via de collectieve belangenbehartiging direct ingezet kunnen worden in de communicatie.
- Stroom managementinformatie aan MTO is nog niet optimaal. Controle van werkplannen (activiteitenplan) vindt per kwartaal plaats, op basis van voortgangsrapportages en de financiële kwartaalrapportages die vanaf juli 2004 gestuurd worden naar de directie en het MTO.
- Taken van het directiesecretariaat zijn geanalyseerd en opnieuw vastgesteld. Implementatie bij de aanstellen van een nieuwe directiesecretaresse begin 2005.
- Het adressenbestand is om budgettaire redenen niet opgeschoond.
- Mogelijkheden voor digitale archivering zijn onderzocht. Voorstellen hiertoe zijn begin 2005 te verwachten.

## 2.2 Dienstverlening

### **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 2004 gebeurt dat 57.602 keer. Van die telefoontjes worden er 50.340 beantwoord, de andere beller haken noodgedwongen af omdat ze te lang moeten wachten. Spreken ze het antwoordapparaat in, dan worden ze op een rustiger moment teruggebeld door een medewerker van de afdeling dienstverlening. Overigens daalt de gemiddelde wachttijd aan de telefoon in 2004 naar minder dan een minuut (51 seconden tegen 94 seconden in 2003).

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.

Ongeveer de helft van de bellers is lid van Per Saldo. Zij bellen via het ledenservice nummer (030) 2304066. Ze krijgen zo nodig uitgebreid antwoord op hun vragen of worden doorverwezen naar andere producten en diensten, zoals de website, de brochures of het cursuswerk. Niet-leden kunnen Per Saldo bellen op 0900- 7424857 à € 0,20 per minuut. In de praktijk bellen niet-leden overigen nog steeds in grote aantallen naar (030) 2304066. Ze worden daar in 2004 nog op dezelfde manier te woord gestaan als wanneer ze het 0900-nummer hadden gebeld. Ze krijgen alleen een kort, algemeen antwoord op hun vragen.



Willen ze een uitgebreid antwoord, dan worden ze verzocht lid te worden. Wie ter plekke lid wordt, krijg ook onmiddellijk informatie en advies op maat. Er geldt dus geen wachttijd om gebruik te maken van de Per Saldo ledenservice.

Per Saldo treft voorbereiding voor scheiding van het telefoonverkeer, zodat in 2005 alleen nog leden, na het intoetsen van hun lidnummer, toegang hebben tot de afdeling ledenservice via het 030-nummer.

Om de toenemende stroom telefonische vragen te kunnen beantwoorden wordt de formatie in 2004 uitgebreid en de openingstijden verruimd. De ledenservice van Per Saldo is daardoor in 2004 telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 9.00-17.00 uur.

Onder leiding van een nieuw afdelingshoofd, die in maart 2004 aantreedt, worden de werkprocessen op de afdeling gestroomlijnd. Het geautomatiseerde ledensysteem wordt verder uitgebreid en er worden verschillende vraagcodes aangemaakt, zodat niet alleen per lid direct kan worden gezien welke vragen er in het verleden gesteld zijn, maar er ook rapportages gemaakt kunnen worden met welke knelpunten en problemen budgethouders zich bij de ledenservice melden. Die rapportages dienen als werk materiaal, met name voor de collectieve belangenbehartiging en het beleid van Per Saldo.

Ook leveren medewerkers van de afdeling dienstverlening inhoudelijke bijdragen aan de publicaties van de afdeling communicatie.

In het kader van de professionalisering van de dienstverlening en om inzicht te krijgen in het soort problemen waarmee budgethouders Per Saldo bellen, intensificeert de afdeling dienstverlening de registratie van de binnenkomende telefonische vragen. Aan het begin van het jaar wordt nog 25,5% van de telefoontjes geregistreerd, aan het eind van het jaar is dat percentage gestegen naar 62%.

De afdeling dienstverlening beantwoordt niet alleen telefoontjes, maar beantwoordt ook e-mails en brieven van leden. In 2004 krijgen meer dan 2.000 leden een antwoord per e-mail en 576 leden een antwoord per brief.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Onderhouden telefonische ledenservice.
- Beschikbaar stellen van een betaald 0900-nummer voor algemene informatie aan niet-leden.

*Gerealiseerd in 2004*

- Doelstellingen zijn volledig gerealiseerd.

### **2.2.2 Juridische dienstverlening**

Een groeiend deel van de vragen die aan de ledenservice van Per Saldo worden voorgelegd, heeft een juridisch karakter. De groei zit vooral in de problemen bij de indicatiestelling. Die ontstaan met name door de invoering, eind 2003, van het Werkdocument Gebruikelijke Zorg. Daardoor worden in de loop van 2004 steeds meer mensen gekort in de geïndiceerde zorg. Dat leidt tot een groeiende stroom bezwaarprocedures. Ook kloppen mensen bij Per Saldo aan met vragen rond het afsluiten van overeenkomsten en het arbeidsrecht.

Per Saldo kan maar beperkt ingaan op vragen met een juridisch karakter 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. Daarnaast biedt Per Saldo aan steeds meer mensen ondersteuning bij het schrijven van bezwaarschriften tegen de indicatiestelling, zo nodig door het opstellen van een bezwaarschrift. In 2004 ondersteunde Per Saldo zo'n 150 budgethouders in bezwaarprocedures.

De stijgende vraag noopt tot nadenken over juridische dienstverlening aan leden. Zonder extra inzet van deskundige, juridische medewerkers, kan het aanbod aan juridische dienstverlening niet duurzaam worden gewaarborgd. Daarom wordt met ingang van 1 januari 2005 een pluslidmaatschap ingevoerd, waarbij leden van Per Saldo voor een extra bedrag aan contributie een beroep kunnen doen op 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.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Onderzoeken van de mogelijkheden voor het bieden van juridische ondersteuning tegen extra (contributie)betaling.

*Gerealiseerd in 2004*

- Pluslidmaatschap, als lidmaatschap plus juridische ondersteuning, is op 1 januari 2005 van start gegaan.

### **2.2.3 Regionale steunpunten**

Budgethouders vragen niet alleen aan de landelijke ledenservice van Per Saldo om informatie en advies rond het persoonsgebonden budget. Ze kunnen ook aankloppen bij regionale steunpunten. Per Saldo heeft op verschillende plaatsen een meer of minder sterke band met deze steunpunten.

- In de loop van 2004 is het aantal regionale steunpunten dat de naam van Per Saldo zelf voert en waarmee Per Saldo een nauwe band mee onderhoudt, teruggebracht van zes naar drie: Beilen, Zaandam en 's-Hertogenbosch.
- Daar staat tegenover dat Per Saldo in de loop van 2004 met twee zorgkantoren (Agis en CZ) een samenwerking is aangegaan, waardoor een aantal medewerkers van de afdeling dienstverlening van Per Saldo op locatie werken. Bij zorgkantoor CZ werkt Per Saldo in de tweede lijn, op doorverwijzing van de zorgkantoor medewerkers. Bij Agis bemest Per Saldo drie eigen regionale Per Saldo steunpunten, die direct door budgethouders te benaderen zijn.
- Verder werkt Per Saldo samen met een aantal regionale steunpunten en ondersteuningsorganisaties, op verschillende niveaus. Bijna dertig GGz consulenten werden tot halverwege 2004, toen het project 'PGB in de GGz' formeel afliep, nog intensief door Per Saldo begeleid en van informatie voorzien. Na juli 2004 is een groot aantal GGz consulenten informatie abonnee bij Per Saldo geworden. De band met de PGB steunpunten bij RPCP's is in de loop der jaren zwakker geworden. RPCP's ontwikkelen steeds meer initiatieven op het gebied van informatievoorziening, advisering en in een aantal gevallen ook ondersteuning van budgethouders. Ze maken daarbij wel gebruik van de informatie die Per Saldo aan hen levert. Vrijwel alle MEE ondersteuningsorganisaties zijn informatie abonnee bij Per Saldo. Zij maken gebruik van het informatiemateriaal van Per Saldo bij het adviseren en ondersteunen van hun cliënten.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Onderhouden en ondersteunen van een netwerk van regionale ondersteuning aan budgethouders.

*Gerealiseerd in 2004*

- Doelstelling is volledig gerealiseerd.

## **2.2.4 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. In december 2003 wordt de Budgetplanner officieel op de markt gebracht. Helaas blijkt de Budgetplanner nog te veel fouten te bevatten. De problemen zijn zo groot, dat de Budgetplanner begin 2004 van de markt moet worden gehaald. Helaas lukt het niet om de problemen al in 2004 op te lossen.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Heruitgave van de Budgetplanner. Uitzetten van de Budgetplanner bij een testpanel om eventuele fouten te kunnen corrigeren.

*Gerealiseerd in 2004*

- Om organisatorische redenen, en doordat het Nibud haar beloften niet bleek te kunnen waarmaken, is deze doelstelling in 2004 niet gerealiseerd.

## **2.3 Communicatie en marketing**

### **2.3.1 Nieuwe huisstijl**

In 2004 steekt Per Saldo zich in een nieuw jasje. Er wordt een nieuw logo ontwikkeld in nieuwe huiskleuren. Het na acht jaar wat somber ogende donkerblauw en donkerpaars wordt vervangen door stevig blauw en lentegroen. Het resultaat is een nieuwe huisstijl die niet alleen professioneler oogt en daarmee beter past bij de ambities van Per Saldo, maar ook een frisse, heldere uitstraling heeft. In de uitingen van Per Saldo komt bovendien meer aandacht voor beeld van mensen in hun gewone, dagelijkse situatie. De nieuwe huisstijl wordt in de loop van het jaar doorgevoerd in brochures, presentaties, website, correspondentieset (briefpapier, enveloppen, visitekaartjes), enzovoorts. Daarbij wordt telkens de voorraad in de oude huisstijl opgemaakt.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Ontwikkelen en doorvoeren van een nieuwe huisstijl.

*Gerealiseerd in 2004*

- Doelstelling is volledig gerealiseerd.

### **2.3.2 Mondeling communicatie**

*Lezingen*

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 en die ook regelmatig door Per Saldo worden geïnformeerd, bijgepraat en bijgeschoold. 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 2004 117 lezingen gegeven op uitnodiging van diverse organisaties, zoals patiëntenverenigingen, plaatselijke gehandicaptenplatforms, ouderenorganisaties en organisaties van dienstverleners. Daarnaast verleent Per Saldo medewerking aan 24 bijeenkomsten voor professionals in de regio, door het Ministerie van VWS georganiseerd om alle betrokken partijen bij het PGB nieuwe stijl goed te informeren. Ook verzorgt Per Saldo enkele tientallen bijeenkomsten in samenwerking met zorgkantoren, voor budgethouders die overstapten van het PGB oude stijl naar het PGB nieuwe stijl.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Verzorgen van 200 lezingen op aanvraag.
- Verzorging van 75 voorlichtingsbijeenkomsten in samenwerking met zorgkantoren.
- Bijdragen aan bijeenkomsten van derden.

*Gerealiseerd in 2004*

- Om budgettaire redenen en omdat het aantal aanvragen voor lezingen ten opzichte van vorig jaar terugliep, is deze doelstelling voor ongeveer 60% gehaald.

### *Beurzen en bijeenkomsten*

De voorlichtingsactiviteiten worden aangevuld met bijdragen aan congressen, workshops, paneldiscussies, ontmoetingsdagen, symposia, beurzen, informatiemarkten en landelijke dagen. Hoogtepunt daarbij is de Per Saldo stand op de vierdaagse landelijke beurs Support in mei. Honderden bezoekers melden zich aan de Per Saldo stand voor informatie en advies, soms omdat ze Per Saldo al kennen, ook vaak als eerste kennismaking.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Deelnemen aan tenminste drie beurzen en meerdere kleinere beurzen.

*Gerealiseerd in 2004*

- Om budgettaire reden is deelgenomen aan één grote beurs en meerdere kleinere beurzen.

### **2.3.3 Schriftelijke communicatie**

#### *Brochures*

In 2004 wordt brochurelijn van Per Saldo uitgebreid met vier nieuwe brochures (de nummers 2, 4, 5 en 6) en in zijn geheel in een nieuw jasje gestoken, in lijn met de nieuwe huisstijl. Ook inhoudelijk worden zowel de bestaande als de nieuwe brochures geactualiseerd voor het jaar 2004. De brochurelijn over het persoonsgebonden budget in de AWBZ is nu compleet.

Ook de informatiefolder 'Per Saldo wijst u de weg', over het aanbod aan producten en diensten van Per Saldo is in 2004 opnieuw opgemaakt en in een grote oplage gedrukt en verspreid. Eind december doet zich de gelegenheid voor om deze folder op te nemen in elke zorgmap die elke nieuwe budgethouder van zijn zorgkantoor krijgt. Een unieke kans om elke nieuwe budgethouder kennis te laten maken met Per Saldo.

#### *Verzendhuis*

Met ingang van mei 2004 worden de bestellingen van Per Saldo publicaties (brochures, boekjes, factsheets, Hulp-gids) niet meer door Per Saldo zelf verzonden, maar is de afhandeling van bestellingen via een webwinkel uitbesteed aan een verzendhuis. Leden betalen nu € 2,50 voor een brochure, wat geen belemmering vormt voor het beschikken over goede informatie. Bovendien blijven de brochures voor leden gratis te downloaden vanaf de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl).

Samenwerking met het verzendhuis levert een grote besparing op aan werk, met name op de afdeling dienstverlening. De uren van deze medewerkers komen beschikbaar voor betere telefonische informatieverstrekking en advisering aan de leden.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Vernieuwen van de serie brochures over het persoonsgebonden budget nieuwe stijl.
- Vereenvoudiging van de beschikbaarheid van brochures en folders voor leden via internet.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Vernieuwen van de serie brochures is volledig gerealiseerd.
- Brochures op internet omzetten van downloads naar internetpagina's is om budgettaire redenen niet gerealiseerd.
- Wel gerealiseerd, maar niet voorzien in het activiteitenplan is de samenwerking met het verzendhuis.

#### *Nieuwsbrief PGB Actueel*

Met de groei van het ledental groeit ook de oplage van de nieuwsbrief 'Per Saldo PGB Actueel'. De 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.

De uitgestelde uitgave van oktober verschijnt pas in de eerste week van november, aangevuld met het actiepakket 'Houd hulp in eigen hand'. Per Saldo gebruikt zo de nieuwsbrief om de achterban direct op te roepen om in actie te komen voor behoud van het persoonsgebonden budget.

De geplande uitbouw van de nieuwsbrief naar een volwaardig magazine rond het thema eigen regie is uitgesteld tot halverwege 2005. De voorbereidingen voor zo'n magazine (uitwerken redactionele formule, werven van een eindredacteur en samenwerking zoeken met een uitgever) zijn eind 2004 gestart.

#### *Jaarkrant*

Het Jaaroverzicht van Per Saldo, met een overzicht van de activiteiten in 2003, wordt als bijlage bij de nieuwsbrief PGB Actueel van juni, naar alle leden en belangstellenden gestuurd. Het Jaaroverzicht wordt bijgedrukt in een oplage van enkele duizenden exemplaren, om toe te sturen aan relaties en belangstellenden.

#### *E-mail signalering*

Bestuursleden, klankbordgroep, vrijwilligers, steunpuntmedewerkers, informatie-abonnees en een breed bestand aan belangstellenden, waaronder alle bekende contactpersonen bij de pers, worden vanaf juli 2004 via e-mail attent gemaakt op nieuwe berichten op de nieuwspagina van de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl). Ze blijven zo op de hoogte van de laatste ontwikkelingen rond het persoonsgebonden budget en Per Saldo.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Uitgave van zes edities van de nieuwsbrief Per Saldo PGB Actueel.
- Uitwerken van een redactionele formule voor een nieuw magazine als opvolger van de nieuwsbrief.
- Uitgave van een jaarkrant.

- Uitgeven van een interne nieuwsbrief vanaf het najaar van 2004.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Zes edities van de nieuwsbrief zijn gerealiseerd.
- De Jaarkrant is als bijlage toegevoegd aan het juninummer van de nieuwsbrief.
- De redactionele formule voor een vernieuwd magazine is uitgewerkt. Dit nieuwe magazine kon echter niet al per 1 januari 2005 van start, omdat in de tweede helft van 2004 heel veel tijd en energie gaat zitten in de actie 'Houd hulp in eigen hand'. De uitgave staat nu gepland vanaf de zomer van 2005.
- Een interne nieuwsbrief is niet gerealiseerd. In plaats hiervan is de e-mail signalering ingevoerd.

### *Hulpgids*

De Per Saldo Hulpgids is hét naslagwerk voor budgethouders die een passende hulpverlener zoeken. Eind 2004 wordt de Hulpgids geactualiseerd en opnieuw gedrukt, net als in 2003 in acht regionale edities met een totale oplage van 2.550 exemplaren. Omdat deze nieuwe edities eind december beschikbaar komen, siert het jaartal 2005 de cover. De Hulpgids is bovendien voor leden van Per Saldo gratis te raadplegen op de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) en sinds eind 2004 ook op de speciale hulpgids website [www.persaldohulpgids.nl](http://www.persaldohulpgids.nl). Deze website toepassing is zeer succesvol. Niet alleen wordt de Hulpgids online veel geraadpleegd, de belangstelling voor een vermelding in de Hulpgids stijgt flink, sinds die vermelding automatisch ook vermelding op de website inhoudt. Begin 2005 wordt de Hulpgids op internet daarom gratis en onbeperkt te raadplegen. In 2004 wordt verder gewerkt aan plannen 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. Helaas leidt dit in 2004 nog niet tot concrete resultaten.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- In stand houden en zo mogelijk verder uitbreiden van de Hulpgids, zowel in druk als op internet.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Doelstelling is volledig gerealiseerd.

### **2.3.4 Internet**

#### *Website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl)*

Begin 2004 wordt de navigatiestructuur van de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) ingrijpend verbeterd, waarbij ruimte komt voor een extra, diepere laag informatie. Er wordt bovendien een zoekmodule toegevoegd voor regionale PGB steunpunten. De vormgeving wordt in de loop van het jaar aangepast aan de nieuwe huisstijl en de toegankelijkheid van de website voor mensen met een (visuele) handicap wordt geoptimaliseerd. De website groeit daardoor verder uit 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, effectieve informatie over zorgaanbieders en nog veel meer. Het bezoekersaantal groeit in 2004 van 750 naar ruim 1.000 unieke bezoekers per dag. Het aantal leden dat dagelijks inlogt om de informatie op de speciale pagina's voor leden te kunnen bekijken groeit naar meer dan 100 per dag, iets minder dan 10% van het totaal aantal unieke bezoekers per dag.

#### *Website [www.houdhulpineigenhand.nl](http://www.houdhulpineigenhand.nl)*

Ter ondersteuning van de actie Houd hulp in eigen hand, wordt in de laatste maanden van 2004 de speciale actie website [www.houdhulpineigenhand.nl](http://www.houdhulpineigenhand.nl) opgezet en van dag tot dag actueel gehouden. Tijdens de looptijd van de actie, van eind oktober tot begin december trekt deze website honderden unieke bezoekers per dag.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Onderhouden van de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl). Groei van het aantal unieke bezoekers naar 500 per dag.
- Aanbrengen van een nieuwe, overzichtelijker structuur in de informatie op de website.
- Uitbreiden van de informatie op de website.
- Uitbouwen van de ledenpagina's.
- Ontwikkelen van plannen voor inzet van internet en e-mail ter promotie van de organisatie en ter ondersteuning van projecten.

*Gerealiseerd in 2004*

- Het bezoek aan de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) groeit in 2004 naar ruim 1.000 unieke bezoekers per dag.
- De structuur van de website is gestroomlijnd, waardoor de informatie beter vindbaar is.
- Er is een extra, diepere laag informatie toegevoegd.
- De ledenpagina's zijn niet uitgebreid, maar worden wel steeds beter bezocht. Het aantal leden dat inlogt groeit mee met de bezoekersaantallen van de website naar een kleine 100 per dag.
- Ter ondersteuning van de actie 'Houd hulp in eigen hand', wordt een 'zustersite' geopend: [www.houdhulpineigenhand.nl](http://www.houdhulpineigenhand.nl), met oproepen, actuele informatie en ervaringsverhalen.

### **2.3.5 Perscontacten**

Vele tientallen journalisten en redacteuren, zowel van (landelijke) dagbladen als van vaktijdschriften, radio en televisierubrieken en internetsites, weten Per Saldo in 2004 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. Ook werkt Per Saldo regelmatig mee aan publicaties op aanvraag, in vakbladen, naslagwerken en patiëntenbladen.

Vooraf rond de actie Houd hulp in eigen hand is de aandacht van de pers enorm. Met name regionale dagbladen en omroepen worden bediend, maar ook verschijnen woordvoerders van Per Saldo in landelijke bladen en bijvoorbeeld live aan tafel in Twee Vandaag. De naamsbekendheid van Per Saldo neemt hierdoor enorm toe. Het gevolg is dat Per Saldo door de pers ook steeds vaker gebeld wordt met vragen die niet specifiek over het persoonsgebonden budget gaan, maar over de zorg in het algemeen. Als dat in het belang van budgethouders is, gaat Per Saldo ook op deze vragen in. Denk bijvoorbeeld aan de problemen rond het Werkdocument Gebruikelijke Zorg en de omslagpunten van zorg thuis naar opname in een instelling – zaken waar niet alleen budgethouders mee te maken hebben, maar waar ze wel vaak hard door worden getroffen.

*Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Onderhouden reguliere perscontacten.
- Publicatie van tenminste vier persberichten op eigen initiatief of naar aanleiding van de actualiteit.
- Ten minste twee keer een eigen publicatie aanbieden aan redacties binnen de gehandicapten- en patiëntenbeweging.

*Gerealiseerd in 2004*

- Onderhouden van reguliere perscontacten heeft in 2004 meer aandacht gevraagd dan gebruikelijk. Rond de actie 'Houd hulp in eigen hand' heeft Per Saldo intensief de aandacht van de pers gezocht, niet alleen door zelf persberichten en artikelen te versturen, maar ook door een pro-actieve persbenadering.

- Een algemeen artikel over het persoonsgebonden budget nieuwe stijl is aangeboden aan iedere redactie die daar om vroeg, buiten maar vooral ook binnen de gehandicapten- en patiëntenbeweging.

### **2.3.6 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 2004 enkele tientallen cursussen, zowel voor budgethouders als voor dienstverleners en hun organisaties. Een kleine 240 budgethouders nemen deel aan één van de 13 cursussen voor budgethouders. Zo'n 300 hulp- en dienstverleners nemen deel aan één van de 18 cursussen voor dienstverleners. Onder hen zijn ook managers in het maatschappelijk werk, zorgboeren en ouderenadviseurs, die deelnemen aan speciaal voor hen georganiseerde cursussen. De deelnemers zijn bijna zonder uitzondering tevreden over de inhoud van de cursussen.

Sinds begin 2004 worden de cursussen gegeven in de eigen cursusruimte in het kantoor van Per Saldo te Utrecht. Dat bespaart niet alleen flink op de kosten voor zaalhuur, het versterkt ook de band van Per Saldo met de verschillende doelgroepen.

Het aantal cursussen en deelnemers is hiermee stabiel ten opzichte van 2003. Het plan was echter om in 2004 veel meer cursussen te geven dan in 2003. Die doelstelling is niet gehaald. Rond de zomer heeft Per Saldo de cursusorganisatie gestroomlijnd. De organisatie van de cursussen is nu de verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie, de invulling de verantwoordelijkheid van de afdeling dienstverlening. Bovendien blijkt een flinke marketinginspanning nodig om de deelname aan de cursussen op peil te houden, met name bij de cursussen voor dienstverleners. In 2005 zal dit meer cursussen opleveren en daarmee ook meer deelnemers.

Eind 2004 beginnen de voorbereidingen voor het differentiëren van de cursussen voor budgethouders. Er worden dan niet alleen algemene cursussen gegeven voor startende budgethouders, maar ook cursussen rond indicatiestelling, het vinden van passende hulpverleners en het sluiten van contracten, het leiding geven aan hulpverleners, administratie en verantwoording van het persoonsgebonden budget en de aftrek van buitengewone uitgaven bij de inkomstenbelasting.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Organiseren van cursussen voor dienstverleners.
- Organiseren van cursussen voor budgethouders.
- Openstellen voor niet-leden van de cursussen voor budgethouders, tegen een hoger tarief.
- Onderzoeken of het haalbaar is om vervolgcursussen voor budgethouders te ontwikkelen, rond specifieke onderwerpen of voor bepaalde doelgroepen.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- De doelstellingen zijn volledig gerealiseerd. Met de ontwikkeling van vervolgcursussen is eind 2004 begonnen. Deze cursussen komen vanaf begin 2005 beschikbaar.

### **2.3.7 PGB Bekend en bemind**

Doel van het project 'PGB bekend en bemind' is meer bekendheid te geven aan het persoonsgebonden budget voor zorg, hulp en begeleiding aan mensen die zelfstandig, thuis wonen, en bij te dragen aan een beter gebruik van deze regeling. Het project is in 2003 gestart en loopt door tot februari 2005.



In de eerste fase van het project is onderzocht welke informatiebehoefte mensen hebben die zorg, hulp of begeleiding behoeven of op het punt staan die hulp in te roepen. Ook is onderzocht waar en hoe mensen informatie over de verschillende vormen van zorg (waaronder het persoonsgebonden budget) verwachten te krijgen en waar ze die daadwerkelijk krijgen. In 2003 zijn de gegevens voor het onderzoek verzameld. In de zomer van 2004 zijn deze gegevens geanalyseerd en tot een rapportage verwerkt door onderzoeksbureau Acquest.

In de tweede fase van het project zijn de resultaten van het onderzoek gebruikt in een communicatiecampagne, waarin gerichte informatie over het persoonsgebonden budget onder verschillende doelgroepen is verspreid, zodat meer mensen weet hebben van het persoonsgebonden budget en de voordelen ervan, kortom zodat het PGB meer dan nu 'bekend en bemind' wordt. Dat heeft geleid tot de volgende activiteiten:

- Het maken van een freecard 'Durf te dromen', waarmee mensen op het idee worden gebracht dat zorg, hulp en begeleiding er toe dient om je eigen levensdoelen te verwezenlijken en dus om je onafhankelijkheid te vergroten. De freecard is verspreid in een oplage van 50.000 exemplaren, met name in gezondheidszorginstellingen. Door een deel van de freecard terug te sturen konden mensen het gratis 'Starterspakket PGB' opvragen.
- Het samenstellen van een informatiepakket over het persoonsgebonden budget, onder de titel 'Starterspakket PGB'. Dit informatiepakket bevat basisinformatie voor mensen die overwegen zorg, hulp of begeleiding aan te vragen via de AWBZ en die mogelijk gebruik zouden kunnen maken van het persoonsgebonden budget.
- Het samenstellen van een algemeen, informatief tijdschriftartikel met interviews en praktijkvoorbeelden over het persoonsgebonden budget. Dit artikel wordt begin 2005 breed aangeboden aan een groot aantal patiëntenbladen, vaktijdschriften, publiekstijdschriften (met name gezondheidsbladen en gezinsbladen), regionale dagbladen en huis-aan-huis bladen.

Door de grote aandacht voor de actie 'Houd hulp in eigen hand' was de respons op dit project lager dan verwacht. Door de lange naloop verwacht Per Saldo dat de resultaten in 2005 zullen doorwerken.

## 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. In 2004 wordt dat meer dan ooit duidelijk, in de actie Houd hulp in eigen hand. De actie vraagt een grote inzet van alle geledingen van het bureau. Er wordt een strategie uitgezet, een actiepakket vervaardigd, de respons wordt verwerkt en de resultaten van de actie worden tenslotte weer doorvertaald naar de relevante partijen in politiek en beleid. Het resultaat mag er zijn. Niet alleen is er veel bereikt voor budgethouders, ook in de organisatie zelf heeft de actie een grote saamhorigheid teweeggebracht.

Per Saldo onderhoudt uitgebreide contacten met alle relevante partijen in het veld.

- Per Saldo participeert in verschillende overleggen van het ministerie van VWS, waaronder de werkgroep modernisering AWBZ, de cliëntklankbordgroep implementatie WMO en als toehoorder in het RIA (Regiegroep Indicatiestelling AWBZ). In deze overleggen worden knelpunten besproken naar mogelijke oplossingen gezocht. In het RIA worden bovendien de werkdocumenten vastgesteld.

- Ter voorbereiding aan elk relevant Algemeen Overleg in de Tweede Kamer benadert Per Saldo de verschillende kamerleden met de gesignaleerde knelpunten. Nadat er schriftelijk informatie is gestuurd, worden kamerleden vaak nog telefonisch benaderd om een ander mondeling nader toe te lichten.
- Per Saldo denkt in 2004 mee over de invulling van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) per 1 januari 2005. Per Saldo probeert hierbij de knelpunten rond de organisatie van de indicatiestelling zoals die in het verleden naar voren kwamen, zo veel mogelijk te ondervangen.
- Elke zes weken is er een afstemmingsoverleg met de Sociale Verzekeringsbank. In dit overleg worden knelpunten die bij de afdeling dienstverlening van Per Saldo en bij Naar Keuze binnen komen en die niet opgelost kunnen worden, besproken. Gezamenlijk wordt er naar adequate oplossingen gezocht. Twee keer per jaar wordt er ook op directieniveau gesproken.
- Per Saldo heeft bijna dagelijks contact met zorgkantoren. Telefonisch worden veel knelpunten opgelost. Het gaat dan om knelpunten waar de afdeling dienstverlening geen oplossing voor kan vinden en om zaken die veel budgethouders aangaan.
- Per Saldo heeft regelmatig contact met het netwerk van budgethouders Naar Keuze van de Federatie van Ouderverenigingen. Per Saldo en Naar Keuze trekken regelmatig samen op in de collectieve belangenbehartiging van budgethouders.
- Per Saldo geeft voorlichting aan consulenten van de MEE ondersteuningsorganisaties. Dit jaar is er bovendien een samenwerkingsovereenkomst met MEE-Nederland van start gegaan. In dit verband levert Per Saldo de informatievoorziening over het PGB aan MEE-consulenten.
- Per Saldo heeft vier keer per jaar een overleg met de Nederlandse Branchevereniging voor PGB Adviseurs (NBPA), in het kader van de bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening van die adviseurs. Inmiddels zit Per Saldo ook in de klachtencommissie.
- Ten slotte participeert Per Saldo als lidorganisatie in verschillende werkgroepen van de CG-Raad en NPCF. Er wordt een actieve bijdrage geleverd aan de beleidsgroep volksgezondheid, de beleidsgroep onderwijs en de werkgroep modernisering AWBZ.

Per Saldo volgt de ontwikkelingen en het beleid 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.

#### *PGB AWBZ*

Het persoonsgebonden budget in de AWBZ is nog altijd het voornaamste aandachtsveld binnen Per Saldo, zowel in de dienstverlening als in de communicatie en de collectieve belangenbehartiging. Per Saldo vertegenwoordigt een groot aantal budgethouders en kan namens hen spreken met politiek, uitvoerders en zorgaanbieders. Dat de PGB regeling in 2004 niet sterk aan banden is gelegd is voor een groot deel te danken aan de Per Saldo actie Houd hulp in eigen hand. Maar ook op andere punten heeft Per Saldo in 2004 een belangrijke inbreng bij de ontwikkelingen rond het persoonsgebonden budget voor zorg, hulp en begeleiding. Bijvoorbeeld rond de verantwoording (en hoe die eenduidiger en eenvoudiger kan), het onderzoek naar fraude en oneigenlijk gebruik (tot genoegen van Per Saldo blijkt geen van beide op grote schaal voor te komen), de evaluatie van het PGB nieuwe stijl (met een aantal zeer nadelige adviezen van het College voor Zorgverzekeringen, maar ook een aantal voorstellen voor verbeteringen), enzovoorts.

#### *Zorgverzekeringswet*

De regering wil per 1 januari 2006 de oude scheiding tussen ziekenfonds en particuliere zorgverzekering opheffen. Er voor in de plaats komt een nieuw stelsel, vastgelegd in een zorgverzekeringswet. Per Saldo volgt de ontwikkelingen, signaleert risico's en grijpt kansen. Zo heeft Per Saldo in de nasleep van de actie Houd hulp in eigen hand weten te voorkomen dat activerende en ondersteunende begeleiding aan mensen met een psychiatrische

achtergrond per 1 januari 2006 zonder meer zou overgaan van de AWBZ naar de nieuwe zorgverzekeringswet, zonder dat hier een persoonsgebonden budget in mogelijk zou zijn. Verder denkt Per Saldo mee over de invoering van een restitutiesysteem voor hulpmiddelen in de nieuwe wet, waardoor gebruikers van hulpmiddelen meer te zeggen krijgen over de verstrekking.

### *WMO*

Begin 2004 verschijnen de eerste concrete voorstellen voor een nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), uit te voeren door de gemeenten, waarnaar een groot deel van de huidige AWBZ zorg moet worden overgeheveld. Per Saldo pleit van begin af aan voor zorgvuldige wetgeving, het behoud van recht op zorg, hulp en begeleiding en de mogelijkheid voor persoonsgebonden financiering. Met succes, want in het najaar spreekt de Tweede Kamer nadrukkelijk uit dat er in de nieuwe WMO een garantie moet worden opgenomen dat wie dat wil kan kiezen voor persoonsgebonden financiering. De komst van de WMO, mogelijk al per 1 januari 2006, kan een enorme invloed hebben op het leven van budgethouders.

In dit kader heeft Per Saldo zich een tweetal zaken voorgenomen: Ten eerste een PGB in de WMO op de politieke agenda te krijgen. Het tweede voornemen is het persoonsgebonden budget in de WMO te verankeren, zodat ieder gemeente verplicht wordt gesteld een PGB aan haar burgers aan te bieden. Het PGB op de politieke agenda is in elk geval gerealiseerd, wat blijkt uit de hoeveelheid kamervragen die zijn gesteld en de motie die is ingediend. Per Saldo richt zich nu op het tweede voornemen: in alle gemeenten een recht op PGB in de WMO te verankeren.

### *WVG*

Per Saldo adviseert verschillende gemeenten als het gaat om de verstrekking van WVG hulpmiddelen (vervoer, rolstoelen, kleine woningaanpassingen) in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB WVG). Verder blijft Per Saldo pleiten voor een landelijke regeling voor zo'n persoonsgebonden budget.

### *Onderwijs*

De aandacht van Per Saldo richt zich in 2004 voornamelijk op de samenhang tussen PGB AWBZ en onderwijs, al dan niet met leerlinggebonden financiering (LGF of 'rugzakje'). Die is onhelder. Tot augustus geldt er nog een overgangsregeling voor budgethouders, per augustus geldt een ingewikkelde afbakeningsregeling. Bovendien kunnen kinderen met een 'rugzakje' geen persoonlijke verzorging meenemen vanuit het speciaal onderwijs naar het reguliere onderwijs, maar geldt er wel een aftrek voor die persoonlijke verzorging via de AWBZ. Per Saldo is er helaas nog niet in geslaagd om deze knelpunten opgelost te krijgen, maar is druk bezig de lobby op dit terrein te intensiveren.

In dit kader heeft Per Saldo een afspraak met de WEC-Raad (overkoepeling van Regionale Experise Centra). Tijdens deze bijeenkomst staat de onbekendheid met het PGB centraal. Ambulant begeleiders, leerkrachten en ouders zijn onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheid om een PGB op school in te zetten. Op deze manier kunnen mogelijk veel problemen op school worden opgelost. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de WEC-Raad besloten dit onderwerp zelf op de agenda te zetten. Per Saldo zal in dit traject nauw betrokken blijven.

### *Reïntegratie*

Per 1 januari 2004 is er een landelijke regeling voor mensen met een arbeidshandicap die via persoonsgebonden financiering reïntegreren naar betaald werk: de Individuele Reïntegratie Overeenkomst. Tegelijkertijd loopt de oude regeling van het Persoonsgebonden Reïntegratie Budget (PRB) door voor bepaalde groepen arbeidsongeschikt geraakte werknemers. Per Saldo is blij dat er nu landelijke regelingen zijn, maar blijft pleiten voor meer eenduidigheid in die regelingen en meer mogelijkheden voor de mensen die er gebruik van

maken om daadwerkelijk het heft in eigen hand te nemen als het om hun reïntegratie gaat. De IRO en PRB regelingen zijn wat dat betreft nog geen volwaardig alternatief.

#### *Vermindering administratieve lastendruk*

Eén van de doelstellingen van de huidige regering is het verminderen van de administratieve lastendruk voor burgers. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken neemt hierin het voortouw. Per Saldo denkt en werkt hier op verschillende niveaus aan mee. Doel hiervan is het verminderen van de administratieve lasten voor budgethouders. Die zijn nog altijd aanzienlijk. Elke budgethouder krijgt met verschillende instanties te maken en dient aan een groot aantal administratieve verplichtingen te voldoen bij het beheer en de verantwoording van zijn persoonsgebonden budget. De eerste resultaten zijn hoopgevend. Zo lukt het Per Saldo om de verplichte maandverantwoording voor budgethouders met een hoog budget uit de PGB regeling te krijgen.

#### *Jongeren*

Per Saldo wil meer jongeren bereiken. Een inventarisatie van de mogelijkheden hiertoe komt begin 2004 gereed. Eén van de conclusies is dat het verstandig lijkt om eerst ouders als specifieke doelgroep te benaderen. Dat leidt tot het organiseren van drie bijeenkomsten voor ouders, in de tweede helft van 2004. De ideeën rond speciale webpagina's voor jongeren met een persoonsgebonden budget moeten nog verder worden uitgewerkt.

#### *Vraagsturing in de praktijk*

In opdracht van Per Saldo heeft bureau voor vraagsturing Artemea instrumenten ontwikkeld, die budgethouders kunnen gebruiken om de zorg, hulp en begeleiding die ze krijgen beter te laten aansluiten bij hun wensen en mogelijkheden. Er is een map met verschillende instrumenten ontwikkeld, variërend van een levensboom met vragen tot rollenspellen die in cursussen en bijeenkomsten gebruikt kunnen worden. Per Saldo zal de instrumenten gebruiken in cursussen en bijeenkomsten voor leden. Samen met Artemea zal Per Saldo extra aandacht geven aan vraagsturing door jongeren met een PGB en in de GGZ.

#### *Competentiewijzer*

Over welke competenties moet een budgethouder beschikken om effectief met een persoonsgebonden budget aan de slag te gaan? En hoe kunnen budgethouders hun eigen 'tekorten' opsporen en aanvullen? De competentiewijzer, in opdracht van Per Saldo ontwikkeld door Joke Visser Management Support, geeft antwoord op deze vragen. Om de competentiewijzer te kunnen ontwikkelen zijn zestien ervaren budgethouders intensief ondervraagd. Begin 2005 zal de competentiewijzer aan budgethouders worden aangeboden in de vorm van een website toepassing, waar mensen door antwoord te geven op een aantal persoonlijke vragen hun eigen competenties in kaart kunnen brengen en meer te weten komen over hoe ze hun tekorten kunnen aanvullen door middel van informatie, cursussen of trainingen.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Opkomen voor de collectieve belangen van budgethouders, door lobbywerk en zo nodig in actie komen om die belangen onder de aandacht te brengen van de media en relevante veldpartijen, waaronder niet in de laatste plaats overheid en politiek.
- Ontwikkelen van instrumenten waarmee budgethouders zelf de regie over hun leven meer in eigen hand kunnen nemen, onder andere door het werven van een productontwikkelaar.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Doelstellingen zijn volledig gerealiseerd.
- De productontwikkelaar is gedetacheerd op de afdeling communicatie en marketing.

## 2.4.2 Kenniscentrum

Per Saldo wordt steeds vaker door derden gevraagd om deskundige inbreng te leveren rond persoonsgebonden financiering. Per Saldo wil deze rol graag spelen, om bij te dragen aan meer vraagsturing en eigen regie voor mensen met een handicap, chronisch zieken, ouders van gehandicapte kinderen, ouderen en mensen met psychische problemen. Tegelijkertijd mogen activiteiten als het adviseren van zorgaanbieders, het spreken op congressen, het meedenken over het beleid van uitvoeringsorganisaties, niet ten koste gaan van de kerntaak van Per Saldo: informatieverstrekking, advisering en belangenbehartiging voor mensen met een persoonsgebonden budget. Per Saldo start daarom op 1 januari 2005 met een consultancy, waar partijen tegen betaling advies kunnen inwinnen over vraagsturing, eigen regie en persoonsgebonden financiering.

### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Profileren van Per Saldo als Kenniscentrum PGB.

### *Gerealiseerd in 2004*

- Incidenteel ingaan op vragen van diverse partijen in het veld wordt per 1 januari 2005 omgezet in een gestructureerde consultancy functie.

## 2.4.3 Projecten

### *Inkoopmacht*

Na jaren van voorbereiding krijgt Per Saldo, mede namens ANGO, BOSK, Reumapatiëntenbond, Crohn en Colitis Ulcerosa Vereniging Nederland, Nierpatiëntenvereniging Nederland en CG-Raad (als toehoorder) eind december groen licht voor de uitvoering van het project 'Inkoopcentrum', met als werktitel Healthcoöp. Per Saldo is de penvoerder van het project en verantwoordelijk voor het goede verloop en de verantwoording. Doel van dit project is het opzetten, in samenwerking met een ondernemer, van een inkoopcombinatie van mensen met een handicap en chronisch zieken. Het project gaat in 2005 van start.

### *PGB advies- en bemiddelingsbureaus*

In opdracht van Per Saldo voert de Consumentenbond in 2004 een onderzoek uit naar de kwaliteit van de dienstverlening door PGB advies- en bemiddelingsbureaus. Belangrijkste conclusies: de informatievoorziening van de bureaus kan beter en ook de dienstverlening kan op een hoger peil worden gebracht. Per Saldo bespreekt de resultaten met de betreffende bureaus en draagt hiermee bij aan verbetering van hun dienstverlening. Dat leidt onder andere tot de eerste stappen op weg naar een kwaliteitskeurmerk, in samenwerking met de brancheorganisatie NBPA.

### *Project GGZ*

Per Saldo heeft tot 1 juli 2004 op projectbasis met financiële steun van het ministerie van VWS bijgedragen aan het opzetten van een ondersteuningsstructuur voor budgethouders met een GGZ achtergrond. Inmiddels zijn er 26 PGB steunpunten GGZ, waar 42 PGB consulenten werken. Per Saldo heeft de basis- en voortgezette scholing verzorgd. Er is een ondersteunersprofiel gemaakt, een handboek en informatiemateriaal. Het ministerie van VWS kon echter niet voor geld zorgen om de ondersteuning en de steunpunten structureel te maken. De steunpunten hebben een eigen platform opgezet om hun belangen te bundelen. Per Saldo blijft de consulenten en steunpunten ondersteunen via een informatie- en consultatie-abonnement. Per Saldo neemt deel aan de landelijke stuurgroep Cliëntenondersteuning om de ondersteuning verder te ontwikkelen.

### *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.

#### *Doelstellingen Activiteitenplan 2004*

- Verder werken aan de oprichting van een inkoopbureau, dat voordelen moet behalen voor de leden.
- Starten met een studie naar de mogelijkheden en randvoorwaarden voor een integraal participatiebudget.
- Afronding van het project PGB in de GGz.
- Mogelijk verwerven van andere projecten ter versterking van de positie van budgethouders.

#### *Gerealiseerd in 2004*

- Doelstellingen zijn volledig gerealiseerd.

## 3. Mensen

### 3.1 Leden

Per Saldo telt op 31 december 2004 14.406 leden.  
Leden betalen in 2004 een jaarlijkse contributie van € 32,50.

### 3.2 Bestuur

Samenstelling van het bestuur van Per Saldo op 31 december 2004

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. J.W.E.C. Verhoeven-van den Berg  
vacature  
vacature

Het algemeen bestuur van Per Saldo vergaderde op 13 januari, 1 april, 25 mei, 31 augustus en 9 november 2004

### 3.3 Klankbordgroep

Samenstelling van de klankbordgroep van Per Saldo op 31 december 2004

Dhr. J. Akkerhuis  
Dhr. J. Anneveld  
Mw. C. Balemans  
Mw. W. Boddêus  
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 2004

#### *Medewerkers directie en beleid*

Mw. W. Bruins Slot	Directieassistente
Mw. M. Kamperman	Beleidsmedewerker
Dhr. F. van der Pas	Projectmedewerker GGZ en beleid
Mw. A. Saers	Directeur
Mw. M. Senne	Beleidsmedewerker
Mw. B. Kooij	Beleidsmedewerker (langdurig ziek)

### *Medewerkers dienstverlening*

Mw. P. ter Bekke	Medewerker dienstverlening
Mw. I. Brandsma	Medewerker dienstverlening
Mw. M. Ennahachi	Medewerker dienstverlening
Mw. M. Günther	Medewerker dienstverlening
Mw. A. Hardus	Medewerker dienstverlening
Dhr. R. van Holland	Medewerker dienstverlening
Mw. S. Jongert	Hoofd 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. F. Veltkamp	Medewerker dienstverlening
Mw. M. van der Velde	Juridisch medewerker
Mw. H. Verheij	Medewerker dienstverlening
Mw. N. Verpalen	Medewerker dienstverlening

### *Medewerkers communicatie*

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

### *Medewerkers secretariaat en beheer*

Mw. M. Geurts	Hoofd secretariaat, directieassistente
Dhr. H. Keizer	Medewerker secretariaat
Mw. A. Krul	Medewerker secretariaat
Mw. A. Staats	Medewerker secretariaat (langdurig ziek)
Mw. M. Tamboer	Medewerker financiële administratie

### *In dienst in 2004*

Mw. P. ter Bekke, mw. H. Brandsma, mw. M. Ennahachi, mw. M. Günther, mw. S. Jongert, dhr. H. Keizer, mw. A. Krul, mw. M. Kamperman, mw. L. van der Straten (medewerker dienstverlening), mw. M. Tamboer, mw. F. Veltkamp, mw. R. Vlieger.

### *Uit dienst in 2004*

Mw. A. Eijkelhof, Mw. Y. Lammeretz, dhr. L. Louwrier, mw. J. Meesters, mw. R. van der Knijff, mw. L. van der Straten.

## 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 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.