

# **PerSaldo**

## **Jaaroverzicht 2005**

*Vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van 8 april 2006*

### Inleiding

*Een feestelijk en uitdagend jaar*

1. Vereniging
2. Activiteiten
3. Personeel en beheer

## *Inleiding*

### **Een feestelijk en uitdagend jaar**

Het jaar 2005 was een jubileumjaar, zowel voor Per Saldo als voor het persoonsgebonden budget in de AWBZ. Beide bestaan dit jaar tien jaar. In die tien jaar is het persoonsgebonden budget een begrip geworden. Het blijkt een goed instrument te zijn, dat staat als een huis en waar inmiddels bijna 80.000 mensen gebruik van maken. Het persoonsgebonden budget is volwassen geworden. Per Saldo is meegegroeid en profileert zich als een sterke, professionele belangenorganisatie en ondersteuner van en voor budgethouders.

Per Saldo heeft het tienjarig jubileum met gepaste trots gevierd. Door het organiseren van een jubileumcongres en door een speciale jubileumbijlage uit te geven, maar ook door met hernieuwde kracht te pleiten voor eigen regie op alle terreinen van het leven. Het ideaal voor de toekomst blijft het participatiebudget: één budget voor alle vormen van zorg, hulp, begeleiding, hulpmiddelen en voorzieningen, zodat mensen met een handicap op allerlei terreinen zelf kunnen beslissen over de inzet van de beschikbare middelen.

Behalve een feestelijk jaar, was 2005 voor Per Saldo ook een uitdagend jaar. In voorgaande jaren ging het vooral om het bevechten van de rechten rond het persoonsgebonden budget. Het jaar 2004 stond bijvoorbeeld sterk in het teken van de actie 'Houd hulp in eigen hand' voor het behoud van het persoonsgebonden budget. Inmiddels zijn de omstandigheden sterk gewijzigd. Het persoonsgebonden budget is onder andere door die actie sterker geaccepteerd geraakt. Niemand kan er nog omheen. Ook op andere terreinen van het leven rukt het principe van eigen regie op. In de ene na de andere regeling wordt een vorm van persoonsgebonden financiering ingevoerd.

Tegelijkertijd zijn er ook bedreigingen, al werken die soms paradoxaal. Zeker is dat het huidige persoonsgebonden budget in de AWBZ uit elkaar wordt gespeeld.

- Huishoudelijke verzorging verdwijnt per 1 januari 2007 uit de AWBZ, om overgeheveld te worden naar de gemeente, in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze maatregel raakt bijna de helft van alle budgethouders. Aan de andere kant zal de nieuwe Wmo ook een persoonsgebonden budget kennen bij de verstrekking van rolstoelen, scootmobielen, woningaanpassingen, hulpmiddelen in en om de woningen en individuele vervoersvoorzieningen. De Wmo betekent daardoor ook een enorme kans voor heel veel mensen om meer eigen regie te krijgen over deze voorzieningen.
- Activerende begeleiding op psychiatrische grondslag verdwijnt per 1 januari 2007 uit de AWBZ. Of en hoe deze begeleiding terugkomt in de nieuwe zorgverzekeringswet is nog onduidelijk. Deze maatregel treft één op de twaalf budgethouders. Aan de andere kant kent de zorgverzekeringswet met ingang van 2007 ook een persoonsgebonden budget, dat niet alleen gebruikt kan worden voor GGz begeleidingsfuncties, maar ook voor langdurige zorg voor chronisch zieken en bij de verstrekking van medische hulpmiddelen.

Per Saldo heeft in 2005, door een intensieve politieke lobby, flink bijgedragen aan het invoegen van persoonsgebonden budgetten in de Wmo en in de zorgverzekeringswet. Per Saldo is erg blij met de uitgebreide mogelijkheden van die nieuwe persoonsgebonden budgetten. Tegelijkertijd dreigt versplintering, lijken regelingen niet of nauwelijks op elkaar aan te sluiten en verkeren budgethouders in grote onzekerheid over hun rechten.

Het jaar 2006 wordt een belangrijk overgangsjaar, niet alleen voor Per Saldo, maar ook voor alle tienduizenden mensen die nu al gebruik maken van het persoonsgebonden budget en de tienduizenden mensen die dat in de komende jaren willen en zullen gaan doen.

# 1. De vereniging

## 1.1 Leden, abonnees, donateurs

Per Saldo groeide in 2005 van 14.106 leden op 1 januari naar 15.303 leden per 31 december, waarvan 1.681 met een pluslidmaatschap. Per Saldo organiseert hiermee circa 19% van alle budgethouders.

Alleen (aankomend) budgethouders en hun vertegenwoordigers kunnen lid worden van Per Saldo. Daarnaast telde Per Saldo op 31 december 2005: 315 informatie abonnees, 85 consultatie abonnees en 78 donateurs. In totaal waren daarmee op 31 december 15.781 personen of organisaties aangesloten bij Per Saldo.

### *Opschoning*

De genoemde ledenaantallen zijn gebaseerd op een opgeschoond ledenbestand en omvatten alleen de op dat moment actuele, betaalde lidmaatschappen. Het ledental per 1 januari 2005 wijkt daardoor af van het ledental per 31 december 2004 uit het jaarverslag over dat jaar.

### *Contributie*

Leden betaalden in 2005 een jaarlijkse contributie voor het basislidmaatschap van € 33,50. Plusleden betaalden een extra contributie van € 20 per jaar. Informatie abonnees betaalden € 50 per jaar, consultatie abonnees betaalden € 100 voor een jaar (of voor maximaal 20 consulten), donateurs betaalden € 25 per jaar.

### *Ledenwerving*

Sinds begin 2005 wordt de kennismakingsfolder 'Per Saldo wijst u de weg' in alle zorgmappen van nieuwe budgethouders ingestoken. Alle nieuwe budgethouders en alle bestaande budgethouders die van hun zorgkantoor een nieuwe zorgmap krijgen, maken hierdoor direct kennis met Per Saldo.

Verder is in het decembernummer van EigenWijs een kaart meegehecht, waarin leden wordt opgeroepen om in hun omgeving nieuwe leden en donateurs te werven. De respons hierop was helaas gering.

## 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 vergaderde in 2005 zes keer: op 15 februari, 29 maart, 31 mei, 23 augustus, 27 september en 8 november 2005.

Per Saldo koos al in 2003 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.

Samenstelling van het bestuur van Per Saldo op 31 december 2005:

- Mw. drs. J.J. Graamans, voorzitter
- Mw. drs. G.H. van der Nat, vice-voorzitter
- Dhr. drs. J.P.M. Hundertmark, penningmeester
- Mw. P.A.L. Mulder-van Dam, bestuurslid
- Dhr. A. Haytsma, bestuurslid
- Dhr. drs. F.G.L. Oostrik, bestuurslid

- Dhr. drs. P.J.H. Lemmen, bestuurslid

### **1.3 Klankbordgroep**

Tien betrokken budgethouders uit de achterban fungeren als klankbord voor bestuur en bureau van Per Saldo. Zij kwamen in 2005 vier keer bij elkaar om in alle vrijheid van gedachten te wisselen over de ontwikkelingen rond zorg, hulp en begeleiding en het persoonsgebonden budget en over de visie, strategie en activiteiten van Per Saldo. De secretaris van de klankbordgroep heeft middels een vacature in het magazine EigenWijs twee nieuwe leden voor de klankbordgroep gevonden. Per Saldo heeft gekozen voor iemand met een GGz achtergrond en voor een ouder met twee autistische kinderen. Hierdoor is de klankbordgroep een betere afspiegeling geworden van het totale ledenbestand.

Samenstelling van de klankbordgroep van Per Saldo op 31 december 2005:

- Mw. W. Boddeus, voorzitter
- Mw. R. van der Nat, afgevaardigde van het bestuur
- Mw. A. Pisters
- Dhr. W. Spijker
- Mw. T. Jonker
- Dhr. B. Wolffers
- Mw. C. Balemans
- Dhr. C. van Ekris
- Mw. I. Verkade
- Dhr. R. de Boer
- Mw. F. Ekens

### **1.4 Vrijwilligers**

Tientallen vrijwilligers zetten zich in voor het werk van Per Saldo. Ze geven voorlichting, bemensten 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.

## 2. Activiteiten

### 2.1 Belangenbehartiging en beleid

#### 2.1.1 PGB in de AWBZ

Kerntaak van Per Saldo was en bleef in 2005 het behartigen van de belangen van budgethouders met een persoonsgebonden budget voor zorg, hulp en begeleiding, op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

##### *Wachlijsten*

In 2005 is het persoonsgebonden budget aan banden gelegd door de overheid. Er is een financieel plafond vastgesteld voor de regeling en elk zorgkantoor kreeg te horen hoeveel geld er dit jaar mocht worden toegezegd. Al aan het begin van het jaar moest Per Saldo alarm slaan, omdat enkele zorgkantoren duidelijk maakten dat hun geld voor het persoonsgebonden budget dreigde op te raken. Staatssecretaris Ross van VWS reageerde snel, door het plafond te verhogen en toestemming te geven voor het toekennen van budgetten tot 10% boven het plafond – immers, budgethouders houden gemiddeld nog altijd geld over en zullen dus niet snel het volledige toegekende budget gebruiken. Het College voor Zorgverzekeringen (CvZ) zorgde vervolgens voor een flexibeler verdeling van het macrobudget over de verschillende zorgkantoren. Daarmee waren de dreigende wachlijsten voor een persoonsgebonden budget van de baan.

##### *Eigen bijdragen*

De eigen bijdrage voor tijdelijk verblijf is met ingang van 2005 komen te vervallen. Maar budgethouders betaalden in 2005 nog wel een eigen bijdrage voor ondersteunende en activerende begeleiding, terwijl mensen die kozen voor zorg in natura niet met zo'n eigen bijdrage geconfronteerd werden. Per Saldo verzette zich tegen deze rechtsongelijkheid. Begin 2005 nam de Tweede Kamer een motie aan voor afschaffing van de eigen bijdrage voor begeleiding, ook voor budgethouders. Uiteindelijk besliste staatssecretaris Ross dat dit ook inderdaad zal gebeuren: per 1 januari 2006.

##### *Persoonlijke assistentie*

Leden van Per Saldo melden steeds vaker dat de kosten voor ondersteunende begeleiding vanwege een fysieke of zintuiglijke beperking niet langer door de AWBZ vergoed worden. De indicatiesteller kijkt vooral naar dreigend isolement of beperkt regelvermogen. Per Saldo wil dat de noodzakelijke kosten voor ondersteunende begeleiding door de AWBZ verzekerd zijn ten behoeve van het maatschappelijke functioneren. Per Saldo overlegde ook in 2005 met alle betrokken partijen om dit voor elkaar te krijgen.

##### *Bureaus Jeugdzorg*

Met ingang van 1 januari 2005 zijn de Bureaus Jeugdzorg verantwoordelijk voor de indicatiestelling voor kinderen en jongeren tot 18 jaar met psychiatrische problemen. De indicatiestellingen door de Bureaus Jeugdzorg brachten veel commotie teweeg, vanwege de onbekendheid van de Bureaus met AWBZ hulp en vooral het persoonsgebonden budget, het te snel willen toepassen van jeugdzorg zelf (in plaats van AWBZ hulp), de lange wachttijden en het te strikt toepassen van werkdocumenten opgesteld door het CIZ. Veel budgethouders tekenden bezwaar aan tegen een indicatie door het Bureau Jeugdzorg, vaak met bemoedigende resultaten. Inmiddels zijn steeds meer Bureaus Jeugdzorg beter op de hoogte van de regels, hoewel er wel knelpunten overblijven. Per Saldo heeft in 2005 in

overleg met de MO-groep (de werkgeverskoepel in de welzijnssector) een aanbod ontwikkeld voor bijscholing van Bureau Jeugdzorg indicatiestellers op het persoonsgebonden budget. Deze bijscholing gaat naar verwachting in 2006 van start.

#### *Verblijfsindicatie*

Het zorgkantoor kan een indicatie voor langdurig verblijf omzetten in een indicatie voor tijdelijk verblijf. Het budget wordt dan ruim € 9.000 per jaar hoger. Niet alle zorgkantoren wilden hieraan meewerken. Uiteindelijk, na aandringen van Per Saldo, besloten het Ministerie van VWS en het College voor Zorgverzekeringen (CvZ) dat de zorgkantoren in 2006 verplicht zouden worden hier aan mee te werken.

#### *Fokus*

Fokus is een aanbieder van persoonlijke verzorging op afroep in een cluster van aangepaste huurwoningen. Op 1 april 2005 zou het Fokus aanbod overgaan naar de AWBZ. Per Saldo sloeg alarm: Fokus bewoners met een persoonsgebonden budget voor persoonlijke verzorging zouden dit aanvullende PGB kwijt kunnen raken. Bovendien dreigde de functie verpleging ook nog eens in het verplichte aanbod van Fokus te worden opgenomen. Ook zouden veel Fokusbewoners vanaf 1 april de eigen bijdrage AWBZ moeten gaan betalen zonder dat er een overgangsregeling was getroffen. Gezien deze problemen heeft de staatssecretaris besloten de invoering uit te stellen tot 2007.

#### *Verlichting administratieve lasten*

Het kabinet wil 25% administratieve lastenverlichting voor de burger realiseren. Per Saldo ziet veel mogelijkheden voor verlichting van budgethouders, ondermeer door vereenvoudiging van de verantwoording en door de kosten van het inhuren van hulp bij beheer onder het PGB te laten vallen. Per Saldo bracht in 2005 deze suggesties in bij diverse trajecten van het programma vermindering administratieve lasten burgers van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

#### *Beleidsonderzoek*

Per Saldo denkt mee en adviseert in verschillende beleidsonderzoek trajecten. Zo heeft Per Saldo in 2005 bijgedragen aan een Interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) onder leiding van het Ministerie van Economische Zaken, directie marktwerking naar de AWBZ en Wmo. Onderdeel in de vraagstelling was om de verzekerden zelf een grotere rol te geven door de zorginkoop nog meer via persoonsgebonden budgetten te organiseren. Per Saldo leverde op verzoek argumenten en onderbouwingen aan.

### **2.1.2 PGB in de Wmo**

Per Saldo vindt de overheveling van huishoudelijke verzorging uit de AWBZ naar de Wmo een slechte zaak. Per Saldo sloot zich daarom aan bij het breed gedragen protest vanuit de patiëntenbeweging en gehandicaptenbeweging tegen de voorstellen voor deze wet. Daarnaast voerde Per Saldo in 2005 een politieke lobby om in iedere gemeente een PGB te krijgen, in ieder geval voor huishoudelijke verzorging, maar zo mogelijk ook voor andere voorzieningen. Met succes.

De invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is uitgesteld tot 1 januari 2007. Het staat inmiddels vast dat in die nieuwe wet de gemeenten onder andere verantwoordelijk worden voor de verstrekking van huishoudelijke verzorging. De gemeenten hebben daarbij de plicht om er voor te zorgen dat gehandicapten, chronisch zieken en ouderen gecompenseerd worden voor hun beperkingen, zodat ze kunnen deelnemen in de samenleving. Er komt in de nieuwe wet een persoonsgebonden budget voor alle individuele voorzieningen. Dus niet alleen voor huishoudelijke verzorging, rolstoelen en scootmobielen,

maar ook voor individuele vervoersvoorzieningen, woningaanpassingen en andere verstrekkingen.

De aanpassingen van de Wmo zijn een verbetering voor de positie van mensen met een handicap, chronisch zieken en ouderen. Zij hebben meer zekerheid dat ze straks, als de nieuwe wet van kracht wordt, recht hebben op voldoende zorg. Ze kunnen bovendien in elke gemeente kiezen voor een persoonsgebonden budget. Per Saldo, de belangenvereniging van mensen met een persoonsgebonden budget, is blij met deze verbeteringen. Per Saldo is vooral blij dat de Tweede Kamer blijkbaar goed wil luisteren naar de stem van mensen met een handicap, chronisch zieken en ouderen, waaronder veel mensen met een persoonsgebonden budget. De uitbreiding van het persoonsgebonden budget naar rolstoelen, scootmobielen en andere individuele voorzieningen is een grote verbetering, vindt Per Saldo.

Toch maakt Per Saldo zich ook zorgen over de nieuwe wet. Straks moet iedereen bij de gemeente aankloppen voor huishoudelijke verzorging. Dat is vooral erg onhandig als je een persoonsgebonden budget hebt voor verschillende vormen van zorg, hulp en begeleiding. Je krijgt dan zowel geld van de gemeente als van het zorgkantoor, je moet mogelijk een dubbele administratie gaan voeren en naar twee instanties verantwoording afleggen. Die knelpunten moeten de komende tijd worden opgelost. Ook moet duidelijk worden dat elke gemeente de plicht heeft om een goed niveau van voorzieningen te handhaven.

Per Saldo leverde daarnaast een actieve inbreng in een aantal gemeentelijke pilots rond de invoering van de Wmo.

Met subsidie van het bureau Implementatie Wmo van het Ministerie van VWS schreef Per Saldo de tekst van de handreiking 'De Wmo en het pgb', als onderdeel van de Gereedschapskist Invoering Wmo voor gemeenten.

### **2.1.3 PGB in de zorgverzekeringswet**

Mede dankzij de lobby van Per Saldo komt er in 2007 een experiment met het PGB in de zorgverzekeringswet, voor een aantal bij algemene maatregel van bestuur aangewezen vormen van zorg of diensten. Dit PGB is daardoor niet alleen beschikbaar voor mogelijk uit de AWBZ over te hevelen begeleidingsfuncties in de GGz, maar mogelijk ook voor langdurige zorg aan chronisch zieken (zoals diabeteszorg, reumazorg en nierdialyse) en bij de verstrekking van medische hulpmiddelen.

### **2.1.4 Jeugd- en gezinsbeleid**

Eind 2005 is een project ontwikkeld, dat jongeren ondersteunt bij het meer de eigen regie in eigen hand nemen. Uitvoering van dit project is afhankelijk van projectsubsidies. In 2005 zijn er in samenwerking met de afdeling communicatie acht bijeenkomsten georganiseerd voor ouders van kinderen met een handicap en is materiaal van ongeveer 200 ouders verzameld door vragenlijsten en evaluaties. De rapportage hiervan is eind december afgerond. De conclusies en aanbevelingen hebben er mede toe geleid dat in februari 2006 wordt gestart met een aantal nieuwe bijeenkomsten waarin de zelfstandigheid van jongeren centraal staat.

### **2.1.5 Participatiebudget**

Per Saldo wil zelfregie voor mensen met een beperking. Het participatiebudget is hiervoor het instrument van de toekomst. Kenmerkend voor dit budget (1) de brede inzetbaarheid van



het budget op allerlei verschillende terreinen van het leven en (2) minder administratieve lasten rond aanvraag, besteding en verantwoording door de budgethouder. Per Saldo heeft aan bureau AEF gevraagd om te onderzoeken aan welke gebruikerseisen een participatiebudget zou moeten voldoen, en hoe het participatiebudget in de praktijk handen en voeten zou kunnen krijgen. AEF heeft hierover een startnotitie geschreven, die in oktober verscheen. Per Saldo organiseerde vervolgens in november een invitational conference voor een kleine kring van belangrijke genodigden over het participatiebudget. Doel van de conferentie was het levend houden van het idee van het participatiebudget en het informeren en betrekken van politici, topambtenaren, beleidsmakers en partners in het veld. Ze werden uitgenodigd om tijdens de conferentie mee te denken en mee te praten over dit onderwerp. De conferentie werd geopend met een videoboodschap door Herman Wijffels, voorzitter van de Sociaal Economische Raad (SER). De ambitie is dat het kabinet besluit om het participatiebudget in te voeren en met de voorbereiding te starten. Mede dankzij de conferentie is het participatiebudget met name bij politici en ambtenaren sterk in beeld gekomen. Inmiddels heeft het Ministerie van VWS aan Per Saldo gevraagd om uitgangspunten voor een pilot met het participatiebudget te formuleren, met als doel om zo'n pilot nog in 2006 te laten uitvoeren. Dit project werd mogelijk gemaakt door ZONmw.

### **2.1.6 Competentiewijzer**

In 2005 is een competentiewijzer uitgebracht, onder de titel 'Sta sterker met een persoonsgebonden budget – vaardigheden en kwaliteiten voor eigen regie'. De competentiewijzer bestaat uit een boekje met een overzicht van vaardigheden en kwaliteiten die goed van pas komen bij het werken met een persoonsgebonden budget. Hier aan gekoppeld is een eenvoudige vragenlijst op internet, die werkt als een zelftest: aankomende budgethouders die de test invullen, krijgen een oordeel over hun vaardigheden en kwaliteiten en een advies op maat over hoe zij die vaardigheden eventueel kunnen verbeteren.

### **2.1.7 Doelen en resultaten beleid**

In het Activiteitenplan 2005 zijn een aantal concrete doelen opgenomen voor de afdeling beleid. Hieronder een overzicht van die doelen en de behaalde resultaten.

- Deelname aan het Platform AWBZ. Is gerealiseerd.
- Afstemming en samenwerking met budgethoudersnetwerk Naar Keuze. Is gerealiseerd.
- Deelname aan de Regiegroep PGB en regulier overleg met CvZ. Is gerealiseerd.
- Ontwikkelen van instrumenten voor kwaliteitsbeoordeling van zorg, hulp en begeleiding. Voor realisatie zie afdeling communicatie en marketing, onderdeel kwaliteitscriteria Hulpguids.
- Digitaal indicatie aanvraagformulier beschikbaar stellen. Is gerealiseerd via de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl).
- Organiseren van bijeenkomsten voor gemeenten in het kader van de Wmo. Is gedeeltelijk gerealiseerd in het kader van de bijdrage van Per Saldo aan de pilots huishoudelijke verzorging en PGB in verschillende gemeenten.
- Monitoring van knelpunten bij de uitvoering van de Richtlijn afbakening AWBZ en onderwijs. Is gerealiseerd. Aankaarten van deze knelpunten bij politiek en uitvoerders. Is een begin mee gemaakt.
- Nadenken over de ontwikkeling van ondersteunende producten en diensten voor budgethouders IRO/PRB (reïntegratie op de arbeidsmarkt). Is gerealiseerd door het maken van een plan voor ondersteuning van deze budgethouders in samenwerking met het Breed Platform Verzekerden en Werk. Uitvoering van dit plan is afhankelijk van projectfinanciering.



- Voeren van een brede politieke lobby voor invoering van een persoonsgebonden budget voor hulpmiddelen in de Wmo en de Zorgverzekeringswet. Is gerealiseerd. Beide wetten bieden deze mogelijkheid met ingang van 1 januari 2007.
- Uitwerken van experimenten met een restitutie­stelsel voor hulpmiddelen in de nieuwe zorgverzekering in 2005. Bleek overbodig met de komst van de nieuwe zorgverzekering per 1 januari 2006, waarin het restitutie­stelsel verankerd is als keuzemogelijkheid voor elke burger.
- Uitkomsten van het project participatie­budget bespreken met partners in het veld, ministeries en politici op een eigen conferentie. Is gerealiseerd.
- Blijvend pleiten voor verlichting van de administratieve lastendruk. Is gerealiseerd.
- Ontwikkelen van concrete producten en diensten voor jongeren met een persoonsgebonden budget en hun ouders. Is gerealiseerd door de organisatie van bijeenkomsten voor ouders (zie afdeling communicatie en marketing) en door het ontwikkelen van een project­voorstel voor activiteiten voor jongeren.
- Opzetten consultancy functie in een Kennis­centrum PGB. Is gerealiseerd.
- Onderzoek doen naar hoe Per Saldo kan bijdragen aan eigen regie van budgethouders. Is niet gerealiseerd wegens gebrek aan financiering.
- Handboekje en website toepassingen ontwikkelen en uitbrengen die budgethouders inzicht geeft in hun kennis en vaardigheden voor het werken met een persoonsgebonden budget en hoe die te verbeteren. Is gerealiseerd in de vorm van het project ‘Sta sterker...’.

## **2.2 Dienstverlening**

### **2.2.1 Ledenservice**

Per Saldo wordt veel gebeld door leden en anderen, die informatie, advies en ondersteuning willen bij het omgaan met het persoonsgebonden budget. Om aan deze vragen tegemoet te komen onderhoudt Per Saldo een telefonische ledenservice, die ook ingaat op vragen per e-mail en brief.

In de eerste helft van 2005 is Per Saldo overgestapt op een ander (technisch) telefoonsysteem. In aansluiting op de overstap naar het nieuwe telefoonsysteem zijn de medewerkers van de telefonische ledenservice in de tweede helft van 2005 nog consequenter registraties gaan bijhouden van de telefoongesprekken met leden. Vrijwel alle gesprekken worden geregistreerd in korte of langere notities in het ledenbestand. Belt een lid opnieuw, dan kunnen de medewerkers snel zien welke vragen dit lid in het verleden heeft gesteld en welke antwoorden er toen gegeven zijn. Dit verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening aan leden aanzienlijk.

De overgang naar het nieuwe telefoonsysteem is in juni afgerond. Daardoor zijn alleen nauwkeurige cijfers te geven over het tweede halfjaar van 2005.

- De ledenservice van Per Saldo werd in het derde kwartaal 4.995 keer gebeld. Er zijn in het derde kwartaal totaal 4.746 vragen geregistreerd, waarvan 416 binnengekomen per e-mail en 111 schriftelijk of per fax.
- De ledenservice van Per Saldo werd in het vierde kwartaal 5.445 keer gebeld. Er zijn in het vierde kwartaal totaal 5.173 vragen geregistreerd. Van de 4.893 geregistreerde vragen van Per Saldo zijn er 554 binnengekomen per e-mail, 186 schriftelijk of per fax, 49 steunpuntvragen en 4.104 telefonische vragen.

## 2.2.2 Basispakket en pluspakket

De stijgende vraag naar juridische dienstverlening bij Per Saldo leidde in 2004 tot het onderzoeken van de mogelijkheden van het bieden van juridische ondersteuning tegen extra (contributie)betaling. Op 1 januari 2005 ging vervolgens het Pluslidmaatschap van start. Naar aanleiding van verschillende signalen over de gevolgen van de invoering van het pluspakket heeft er in het tweede kwartaal van 2005 een evaluatie van het pluspakket plaatsgevonden. Besloten is vervolgens dat er voortaan geen tijdslimiet meer op juridische hulp voor plusleden zit. Het hoge instaptarief van € 40 is afgeschaft. Eveneens is het nu mogelijk gemaakt tussentijds een pluslidmaatschap aan te gaan, waardoor het uurtarief van € 65 vervalt.

Het pluslidmaatschap geeft dezelfde rechten op informatie en advies als het basislidmaatschap. Daar bovenop hebben leden met een pluslidmaatschap ook recht op telefonische en schriftelijke juridische bijstand bij bezwaar- en beroepsprocedures rond indicatiestelling en toekenning van het persoonsgebonden budget. Volgt er op het bezwaar opnieuw een negatieve beslissing en heeft een beroepsprocedure naar het oordeel van Per Saldo kans van slagen, dan kan Per Saldo ook daarbij juridisch ondersteunen. Verder kan ook een beroep worden gedaan op de juridische ondersteuning van Per Saldo bij problemen rond overeenkomsten met hulpverleners en hulpverlenende instellingen.

In 2005 zijn er in totaal 1.037 vragen gesteld aan de juridische medewerkers. In deze gegevens zijn niet die vragen opgenomen waar de juridische medewerker wel haar expertise heeft gebruikt ter ondersteuning voor de medewerkers van de afdeling dienstverlening. Deze zitten in de algemene vragenrapportage van de afdeling dienstverlening.

Geconcludeerd kan worden dat de invoering van het pluspakket is geslaagd. De opbrengsten wegen op tegen de kosten. Ook is de bijstelling van de voorwaarden van het pluspakket goed geweest.

### *Bezwaar*

Ook in 2005 zijn door leden van Per Saldo veel bezwaarprocedures gevoerd tegen de indicatiestelling. De richtlijnen worden steeds duidelijker, maar veel mensen weten toch niet hoe ze een goede indicatie aan moeten vragen. De juiste terminologie is van groot belang bij een indicatie. Bezwaar is vaak nodig omdat mensen zelf niet exact weten wat ze nodig hebben. Mensen hebben al jaren een PGB en bereiden zich eigenlijk nauwelijks voor op de indicatie. Door de strengere regels valt de indicatie vaak lager uit.

### *Beroep*

Eén beroepszaak (bij de Centrale Raad van Beroep) is op het laatste moment door het CIZ ingetrokken. Het CIZ gaat de zaak nu zelf opnieuw bekijken. Een andere beroepszaak is door de Rechtbank gegrond verklaard. De zaak is terugverwezen. Het zorgkantoor moet haar beslissing opnieuw bekijken met de argumenten van de Rechtbank.

## 2.2.3 Regionale steunpunten

Budgethouders maken niet alleen gebruik van de landelijke ledenservice van Per Saldo, ze kunnen ook aankloppen bij een aantal regionale steunpunten. Daarbij maakt Per Saldo, net als bij de telefonische ledenservice, onderscheid tussen leden en niet-leden. Niet-leden krijgen alleen algemene informatie, leden krijgen informatie, advies en zo nodig ondersteuning op maat.

### *Eigen steunpunten*

Per Saldo ontvangt budgethouders zo nodig op het kantoor in Utrecht. Daarnaast kunnen budgethouders terecht bij de Per Saldo steunpunten in Beilen en 's-Hertogenbosch. Die laatste twee steunpunten worden bemest door vrijwilligers.

## *CZ*

De samenwerking van Per Saldo en zorgkantoor CZ is in 2005 vormgegeven door steunpunten in de zorgkantoren in Sittard, Goes en Eindhoven. Daarnaast zijn er informatiebijeenkomsten voor nieuwe budgethouders van het zorgkantoor.

## *Agis*

In samenwerking met zorgkantoor Agis heeft Per Saldo steunpunten ingericht in Amersfoort, Hilversum, Apeldoorn en Amsterdam, elk met een wekelijks spreekuur. De bezoekers van de Agis steunpunten zijn zeer tevreden met de geboden dienstverlening blijkt uit een evaluatie. Bij Agis neemt Per Saldo naast de steunpunten eveneens deel aan de bijeenkomsten voor nieuwe budgethouders.

## *MEE*

Per Saldo heeft een wekelijks spreekuur voor leden bij MEE in Alkmaar en Haarlem. Daarnaast organiseert Per Saldo informatiebijeenkomsten voor MEE consultants in deze regio en kunnen de consultants Per Saldo raadplegen namens hun cliënten.

### **2.2.4 Rugzakinformatielijn**

De Rugzak Informatielijn is een gezamenlijk initiatief van de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad (CG-Raad) en de Federatie van Ouderverenigingen (FvO). Deze informatielijn biedt ouders informatie over leerlinggebonden financiering in het onderwijs, de zogenoemde Rugzak. Sinds maart 2005 werkt Per Saldo mee aan de bemensing van de Rugzak Informatielijn.

### **2.2.5 Budgetplanner**

Per Saldo liet in 2003 door het Nibud de Per Saldo Budgetplanner ontwikkelen, een computerprogramma waarmee budgethouders zelf thuis hun PGB administratie konden opzetten. Helaas bleek al snel dat de budgetplanner veel fouten bevatte en de planner moest begin 2004 van de markt gehaald worden. In 2005 is de Budgetplanner verder ontwikkeld. De rekenkracht van het programma is daardoor nu op orde. Helaas is de gebruikersinterface dat nog niet. Per Saldo heeft besloten om het programma niet verder te ontwikkelen, maar het beschikbaar te stellen voor een initiatief in overleg met het College voor Zorgverzekeringen (CvZ), het Ministerie van VWS en ZN (de koepel van zorgkantoren), voor een aanbod voor elektronische administratie en verantwoording voor alle budgethouders via internet.

### **2.2.6 Doelen en resultaten dienstverlening**

In het Activiteitenplan 2005 zijn een aantal concrete doelen opgenomen voor de afdeling dienstverlening. Hieronder een overzicht van die doelen en de behaalde resultaten.

- Geen algemene informatie meer aan organisaties en instellingen. Is gerealiseerd.
- Leden die bellen vooral helpen bij het zelf zoeken naar antwoorden en oplossingen. Deze beweging is in gang gezet.
- Niet-leden korter te woord staan. Is gerealiseerd. Het resultaat is dat niet-leden minder bellen.
- Inbreng bij de ontwikkeling van producten en diensten. Is gerealiseerd door meer samenwerking (onder andere in werkgroepen) met de afdeling communicatie en marketing.

- Invoering van het pluspakket. Is met succes ingevoerd.
- Invoering van een instaptarief voor het pluspakket. Is ingevoerd, maar snel weer afgeschaft. De drempel bleek te hoog. Na afschaffing van het instaptarief is het pluspakket pas echt gaan lopen. De opbrengsten zijn voldoende om de dienstverlening aan de plusleden op peil te houden met extra inzet van deskundig personeel.
- Evaluatie van samenwerking in projecten met organisatie en instellingen in het land. Deze evaluatie heeft er toe geleid dat Per Saldo alleen nog op de eigen voorwaarden voor dienstverlening (namelijk alleen dienstverlening op maat aan leden en onder de eigen naam) samenwerking op projectbasis aangaat.
- Aanpassing van het ledensysteem, zodat de signaleringsfunctie beter gebruikt wordt. Is doorgevoerd in de loop van het jaar, maar er kan in de toekomst nog beter gebruik van gemaakt worden.
- De afdeling dienstverlening levert cursusleiding, ontwikkelt nieuwe cursussen en denkt mee over de marketing van cursussen, alles in samenwerking met de afdeling communicatie en marketing. Is uitgevoerd.
- Actualiseren van de Budgetplanner voor het lopende jaar. Is gedeeltelijk uitgevoerd, namelijk tot op het niveau van programmatuur, maar niet als volwaardig te gebruiken programma voor de budgethouders.
- Deelname van medewerkers dienstverlening aan werkgroepen binnen de organisatie. Is uitgevoerd.

## **2.3 Communicatie en marketing**

### **2.3.1 Schriftelijke informatie**

#### *PGB Actueel*

In het eerste halfjaar verschenen de drie laatste nummers van de Per Saldo nieuwsbrief PGB Actueel, met telkens acht pagina's nieuws, achtergronden en service informatie rond het persoonsgebonden budget. Bij twee nummers zaten bijlagen: bij het februarinummer een korte handreiking bij de aangifte inkomstenbelasting, over de samenhang tussen het persoonsgebonden budget en de aftrek van buitengewone uitgaven en bij het aprilnummer een samenvatting van het jaarverslag over het jaar 2004.

#### *EigenWijs*

In het eerste halfjaar is de uitgave van een volwaardig full colour magazine voor mensen met een persoonsgebonden budget voorbereid, met nieuws, achtergronden, interviews, opinievorming en servicerubrieken. Er is een eindredacteur aangetrokken, een redactionele formule ontwikkeld en samenwerking gezocht met een uitgeverij voor vormgeving, drukwerk, distributie en advertentie acquisitie. In september verscheen het eerste nummer (thema 'zorgen in de familie'), in oktober volgden nummer 2 (thema 'participatiebudget', in aansluiting op de jubileumbijeenkomst van 29 oktober) en in december nummer 3 (thema 'wooninitiatieven'). Bij nummer 3 was de jubileumspecial over 10 jaar Per Saldo bijgevoegd voor alle leden.

EigenWijs is ook te lezen op de website van Per Saldo. Slechtzienden kunnen in plaats van het tijdschrift in druk een grootletter versie van EigenWijs krijgen. Op verzoek wordt de tekst van EigenWijs ook per e-mail aan de leden verstuurd.

#### *Jubileumuitgave*

Ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van het persoonsgebonden budget en van Per Saldo is een speciale jubileumuitgave gemaakt, met een historisch overzicht, een blik naar de toekomst, interviews met portretten van budgethouders, gastcolumns, het PGB

Ganzenbord en informatie over het NRF (die de uitgave financieel mee mogelijk maakte) en Per Saldo. De Jubileumuitgave is gedrukt in een oplage van 17.500 exemplaren. 16.000 daarvan zijn meegestuurd aan de leden, bij EigenWijs van december. De overige 1.500 exemplaren zijn beschikbaar als promotiemateriaal.

#### *Brochures en folders*

De brochure 'Zelf aan zet' is wegens het grote aantal bestellingen, in 2005 twee keer herdrukt. De brochure wordt ook meegestuurd in het Starterspakket PGB, dat tot halverwege 2005 gratis kon worden verspreid.

De zes inhoudelijke brochures die Per Saldo in 2004 in een grote oplage heeft gemaakt, zijn ook in 2005 volop verspreid onder budgethouders en andere belangstellenden. De informatie begint echter langzaam achterhaald te raken. De brochures zijn daarom eind 2005 vernieuwd, maar niet opnieuw gedrukt. Wie de brochure op internet downloadt (de grote meerderheid van de lezers doet dat), krijgt een actuele versie. Wie de brochures via de webwinkel in druk bestelt, krijgt de 'oude' brochure, zo nodig met een inlegvel met actuele gegevens. Hier is voor gekozen, omdat Per Saldo in de loop van 2006 toe wil naar een nieuw systeem van informatievoorziening, waarbij de brochures worden omgezet in een losbladig handboek, waarvan de inhoud gemakkelijker actueel te houden is (zie hierna onder het kopje 'handboek'). Dezelfde informatie kan dan ook gebruikt worden voor het inrichten van een kenniscentrum voor leden, op de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl).

Per Saldo maakte in samenwerking met de Federatie Blinden- en Slechtziendenbelang (FSB) een brochure over de mogelijkheden van de AWBZ voor mensen met visuele beperkingen. De mogelijkheden van eigen regie en het persoonsgebonden budget komen in deze brochure ruim aan de orde.

De folder 'Per Saldo wijst u de weg' met basisinformatie over het aanbod van Per Saldo, is opnieuw herdrukt, in een oplage van 40.000 exemplaren. De oplage wordt gericht verspreid onder (nieuwe) budgethouders via de zorgmappen van de zorgkantoren en via bijeenkomsten, lezingen, beurzen, enzovoorts.

#### *Factsheets*

In 2005 zijn de brochures van Per Saldo aangevuld met factsheets: korte informatievellen over gespecialiseerde onderwerpen, voor specifieke doelgroepen.

#### *Handboek*

De voorbereidingen voor het geplande Handboek persoonsgebonden budget zijn gestart. Er is gewerkt aan vormgeving van het Handboek, inclusief drukwerk van 2.500 mappen met tabbladen. De mappen komen in de loop van 2006 beschikbaar voor leden van Per Saldo.

#### *Hulpgids*

Sinds begin 2005 is de Hulpgids (naslagwerk voor budgethouders die een passende hulpverlener zoeken) op internet door iedereen onbeperkt te raadplegen. Het bezoekersaantal is hierdoor verdubbeld naar meer dan 600 per maand (december 2005), met een extra piek van 1.300 bezoekers in januari, na een bericht op de nieuwspagina van de website over deze openstelling. Ook de aanbieders die om een vermelding vragen, stromen toe. Sinds de onbeperkte openstelling zijn er via internet zo'n 400 nieuwe vermeldingen bijgekomen. De verkoop van de Hulpgids in druk valt tegen. De Hulpgids verschijnt daarom in 2006 niet meer in druk.

In 2005 is de Hulpgids administratie geïntegreerd in het gewone administratieve systeem van Per Saldo.

Er is een projectplan geschreven in samenwerking met de afdeling beleid voor uitbreiding van de Hulpgids met circa 15 extra selectiecriteria, die bovendien 'gewogen' geraadpleegd

kunnen worden. Op die manier wordt het voor budgethouders gemakkelijker om een hulpverlener te vinden die bij hun wensen pas. Bovendien zou de Hulp-gids in dit kader uitgebreid kunnen worden met een kwaliteitsinstrument waarmee budgethouders zelf de door henzelf gewenste kwaliteit van de hulpverlening kunnen toetsen. Uitvoering van dit plan in 2006 is afhankelijk van projectsubsidies.

#### *Verzendhuis*

Besloten is om de samenwerking met het verzendhuis voort te zetten. Het feit dat mensen moeten betalen voor toezending van drukwerk, vormt geen belemmering voor leden en anderen om zich goed te informeren.

### **2.3.2 Internet**

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

Het bezoekersaantal van de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) bleef ook in 2005 stijgen tot zo'n 1.250 unieke bezoekers per dag. Door een aantal technische ingrepen is de toegankelijkheid van de site voor met name blinden en slechtzienden sterk verbeterd.

Ondanks het stijgende bezoekersaantallen, begint de website een beetje sleets te worden. De site bestaat vooral uit tekst en nodigt daardoor nauwelijks uit tot verder bladeren. Vooral dieperliggende pagina's met achtergrondinformatie worden daardoor nauwelijks bereikt, zo blijkt uit de statistieken van de bekeken pagina's. Ook is het op dit moment niet goed mogelijk om belangrijke acties en nieuwe producten effectief onder de aandacht van de bezoekers te brengen.

Er is in 2005 dan ook een start gemaakt met de voorbereidingen voor een andere opzet van de website. Daarbij wordt uitgegaan van een database structuur, waarin alle publieksinformatie wordt ondergebracht die Per Saldo uitgeeft. Vervolgens kan deze informatie via verschillende kanalen worden verspreid: op internet, maar ook in het Handboek of in speciale uitgaven. Het gaat om een omvangrijke operatie, die een intensieve voorbereiding vergt. Resultaten zijn in de loop van 2006 te verwachten.

#### *E-mail signalering*

Telkens als er een nieuwsbericht op de website wordt geplaatst, krijgt het netwerk van Per Saldo (kaderleden, vrijwilligers, steunpuntmedewerkers, informatie-abonnees, perscontacten en andere belangstellenden) een e-mail om hen daar op attent te maken.

#### *Elektronische nieuwsbrieven*

Wekelijks krijgt Per Saldo via de elektronische post een aantal nieuwsbrieven binnen. Een medewerker screent deze nieuwsbrieven op relevante zaken en stuurt deze per e-mail naar bestuur, beleidsmedewerkers, management, vrijwillige voorlichters en steunpuntmedewerkers.

### **2.3.3 Perscontacten**

Door de pers is begin 2005 met name aandacht besteed aan de 'knip' tussen zorg thuis en opname in een instelling. Er kwamen in 2 Vandaag en in Nova mensen in beeld die zich door achteruitgang van hun persoonsgebonden budget gedwongen zagen naar het buitenland te vertrekken of noodgedwongen te verhuizen naar een instelling. Per Saldo kreeg in beide gevallen de gelegenheid om uitgebreid te reageren. De boodschap is kennelijk overgekomen, want met instemming van de Tweede Kamer heeft staatssecretaris Ross besloten dat hoge budgetten tot € 300 per dag door het zorgkantoor gewoon toegekend moeten worden, zonder doelmatigheidstoets.



## 2.3.4 Mondelinge overdracht

### *Ledenvergaderingen*

De algemene ledenvergaderingen van Per Saldo zijn op 16 april en 29 oktober 2005 gehouden. De vergadering van 16 april stond in het teken van het bespreken en goedkeuren van het jaarverslag en de jaarcijfers over het jaar 2004. De vergadering van 29 oktober is gecombineerd met het jubileumfeest en stond vooral in het teken van het bespreken en goedkeuren van het activiteitenplan en de begroting voor 2006.

### *Jubileumfeest*

Op zaterdag 29 oktober vierden ruim 250 leden van Per Saldo het tienjarig bestaan samen met bestuur en medewerkers, onder het motto 'tien jaar kracht, talent en creativiteit van budgethouders en de mensen om hen heen.'

### *Film participatiebudget*

In het kader van het tienjarig jubileum van Per Saldo heeft het NRF een subsidie toegekend voor het maken van een korte film over de toekomst van persoonsgebonden financiering en de mogelijkheden van het participatiebudget, onder de titel *Eigen tijd, eigen regie, eigen keuzes*. De film ging in première tijdens de jubileumbijeenkomst op 29 oktober, in combinatie met een ervaringssessie voor de aanwezige relaties van Per Saldo.

### *Contactbijeenkomsten voor leden*

Tijdens de ledenbijeenkomsten krijgen leden niet alleen het laatste nieuws rond het persoonsgebonden budget, ze kunnen elkaar ook ontmoeten, ervaringen uitwisselen en elkaar steunen. Dat gebeurt bij elke bijeenkomst opnieuw met groot enthousiasme. In 2005 zijn er 25 algemene bijeenkomsten georganiseerd. Deze bijeenkomsten worden telkens geleid door een professionele kracht vanuit Per Saldo, in samenwerking met een vrijwilliger die door Per Saldo op deze taak is voorbereid via een gerichte training.

Daarnaast zijn er acht bijeenkomsten met informatie rond de Wmo georganiseerd, speciaal bedoeld voor leden die actief zijn lokale en regionale belangenorganisaties van patiënten, gehandicapten en ouderen. Ook voor ouders hebben er aparte bijeenkomsten plaatsgevonden, acht in totaal.

### *Cursussen*

De cursussen worden georganiseerd onder verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie en inhoudelijk verzorgd door de afdeling dienstverlening.

In 2005 organiseerde Per Saldo in totaal 30 cursussen voor budgethouders: 21 algemene cursussen, 3 cursussen ter voorbereiding op de (her)indicatie, 4 cursussen administratie en verantwoording en 2 workshops over het PGB en de aftrek van buitengewone uitgaven. Aan elke cursus namen circa 15 budgethouders deel.

In 2005 organiseerde Per Saldo in totaal 21 cursussen voor dienstverleners en hun organisaties: 7 algemene basiscursussen, 3 algemene verdiepingscursussen, 6 in-company cursussen (voor Stichting Icare, voor de NBPA, voor MEE en voor een stichting Vrijwillige thuiszorg) 4 basiscursussen voor ouderenadviseurs en 1 basiscursus voor zorgboeren.

In het laatste kwartaal 2005 hebben de afdelingen communicatie en dienstverlening gezamenlijk het initiatief genomen om het cursuswerk van Per Saldo verder te ontwikkelen. Er is geïnvesteerd in het verbeteren van de bestaande werkmethoden en in uitbreiding van het cursusaanbod, onder andere door het aanbieden van trainingen.

### *Lezingen*



Per Saldo draagt bij aan lezingen en voorlichtingsbijeenkomsten van derden, over het persoonsgebonden budget. Die lezingen worden deels verzorgd door vrijwilligers die daarvoor bij Per Saldo een opleiding hebben gevolgd. De meer gespecialiseerde lezingen en de lezingen voor specifieke doelgroepen worden gegeven door een professionele voorlichter van Per Saldo. In 2005 zijn er 86 lezingen gegeven aan patiëntenorganisaties, ondersteuningsorganisaties, en dienstverleners.

#### *Beurzen en informatiemarkten*

Ook bijdragen aan congressen, workshops, paneldiscussies, symposia, beurzen en informatiemarkten behoren tot de activiteiten van Per Saldo. Zo stond Per Saldo in 2005 onder andere op vakbeurs Medica in de Jaarbeurs te Utrecht, op de informatiemarkt van de opening van 'de week van chronisch zieken' in Groningen en de beurs Handicap en Studie. Per Saldo heeft de bestaande presentatieschermen en de achterwand voorzien van nieuwe schermen, in de huidige huisstijl van Per Saldo.

### **2.3.5 Overige projecten**

#### *Inkoopbureau*

Inkoopbureau Zorg6 is een inkoopcombinatie van verschillende gehandicaptenorganisaties en patiëntenverenigingen. Per Saldo had hierin een belangrijke voortrekkersrol.

#### *Onderzoek PGB advies- en bemiddelingsbureaus*

In 2004 hebben verschillende PGB advies- en bemiddelingsbureaus deelgenomen aan een kwaliteitsonderzoek van de Consumentenbond. In februari werd deze bureaus gevraagd om te reageren op hun eigen scores. Van de 22 bureaus hebben tien bureaus gereageerd. Deze reacties zijn verwerkt in de presentatie van de resultaten van het onderzoek op de website van Per Saldo. Naast het weergeven van de scores en de reacties is ook een algemene reactie van de NBPA geplaatst en is voor de leden van Per Saldo een checklist opgesteld, aan de hand waarvan zij zelf kunnen beoordelen of het bureau dat zij willen inschakelen voldoet aan de kwaliteitscriteria die door de Consumentenbond zijn opgesteld.

#### *PGB Bekend en bemind*

Op basis van het onderzoek onder (startende) budgethouders naar hun informatiebehoefte bij aanvang van het zoeken naar zorg en de overwegingen rond het kiezen voor een persoonsgebonden budget in 2004, is eind 2004 een communicatieplan gemaakt met verschillende elementen. Twee belangrijke elementen uit dit communicatieplan zijn begin 2005 uitgevoerd, namelijk het samenstellen en (de eerste periode gratis) verspreiden van een Starterspakket PGB en het produceren en verspreiden van een tijdschriftartikel en interviews over de mogelijkheden van het PGB en de keuze voor een eigen budget. Het project is hiermee afgerond.

#### *Sponsoring en fondsenwerving*

Per Saldo volgde in 2005 het Maatprogramma Zorg van het Instituut voor Sponsoring en Fondsenwerving (ISF). Eerste resultaat van deze cursus was een stappenplan voor een structurele aanpak van fondsen- en sponsorwerving door Per Saldo.

### **2.3.6 Doelen en resultaten communicatie en marketing**

In het Activiteitenplan 2005 zijn een aantal concrete doelen opgenomen voor de afdeling communicatie en marketing. Hieronder een overzicht van die doelen en de behaalde resultaten.

- Uitgave van zes edities magazine. Is gerealiseerd door drie nummers van PGB Actueel uit te geven en drie nummers van het nieuwe magazine EigenWijs.
- Actualiseren van de algemene brochures 'Per Saldo wijst u de weg' en 'Zelf aan zet'. Is gerealiseerd.
- Zo nodig actualiseren van de overige brochures. Brochure 6 'Afrekenen met de belastingdienst' is geactualiseerd. De overige brochures bleken nog voldoende actueel voor het jaar 2005.
- Nadenken over alternatieven voor de brochures. Is gerealiseerd door de uitgave van de factsheets en door ideeën te ontwikkelen rond database publishing, voor het Activiteitenplan 2006.
- Consolideren van de uitgave van de Hulpgids in druk, zo nodig in de vorm van 'printing on demand'. Is van afgezien door het vrijwel wegvallen van de vraag naar Hulpgidsen in druk. De nadruk ligt nu geheel op de Hulpgids op internet.
- Invoegen van de administratie van de Hulpgids in het algemene administratieve systeem van Per Saldo. Is gerealiseerd.
- Uitbreiding van de Hulpgids met kwaliteitscriteria. Is aan gewerkt door het uitwerken van een nieuw plan hiervoor. De fondsenwerving voor realisatie van dit plan is nog niet rond.
- Verzorgen van zo'n 200 lezingen en bijdragen aan voorlichtingsbijeenkomsten. Is gedeeltelijk gerealiseerd door het geven van 86 lezingen.
- Vernieuwing presentatiematerialen voor lezingen, bijeenkomsten en beurzen. Is gerealiseerd.
- Verzorgen van 40 regionale bijeenkomsten voor leden. Er zijn in totaal 41 van deze bijeenkomsten georganiseerd.
- Deelname aan tenminste 10 grote en kleinere beurzen, informatiemarkten of bijeenkomsten. Is gerealiseerd door deelname aan 10 informatiemarkten en aan de beurs Medica 2005.
- Organiseren van een grote publieksdag rond het 10-jarig jubileum. Is gerealiseerd.
- Onderhouden en zo mogelijk uitbreiden van de website [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl). Streven naar 750 unieke bezoekers per dag. Is gerealiseerd met 1.250 unieke bezoekers per dag.
- Inrichting van een website [www.persaldohulpgids.nl](http://www.persaldohulpgids.nl). Is gerealiseerd door het koppelen van deze domeinnaam aan de Hulpgids pagina op [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl).
- Mogelijkheden onderzoeken tot het inrichten van een nieuwe website [www.eigenregie.nl](http://www.eigenregie.nl). Deze domeinnaam is vastgelegd voor Per Saldo. De invulling komt met de plannen voor database publishing in 2006.
- In stand houden van e-mail signalering. Is gerealiseerd.
- Verder stroomlijnen van de website als verkoopkanaal voor producten en diensten. Is niet gerealiseerd. De huidige website biedt hiertoe te weinig mogelijkheden.
- Woordvoerderschap in de pers namens budgethouders. Is gerealiseerd.
- Ten minste twee keer per jaar een eigen publicatie breed aanbieden aan bladen van patiëntenorganisaties. Is gedeeltelijk gerealiseerd door het aanbieden van een publicatie in het kader van het project 'PGB bekend en bemind'.
- Ten minste vier keer per jaar een persbericht uitbrengen. Gedeeltelijk gerealiseerd door uitgave van twee persberichten, over het plafond aan de PGB bestedingen en over de komst van de Wmo.
- Organiseren van ten minste 20 algemene cursussen voor startende budgethouders. Is gerealiseerd door de organisatie van 21 van deze cursussen.
- Organisatie van ten minste 15 vervolgcursussen of meer gespecialiseerde cursussen voor budgethouders. Is gedeeltelijk gerealiseerd door de organisatie van 9 van deze cursussen.
- Organisatie van ten minste 25 cursussen voor dienstverleners. Is gedeeltelijk gerealiseerd door de organisatie van 21 van deze cursussen.

- Opstarten ledenwerfcampagne. Nadenken over de werving van donateurs. Gedeeltelijk gerealiseerd door de brede verspreiding van de folder 'Per Saldo wijst u de weg', het bijvoegen van een wervingskaart voor leden en donateurs in het magazine EigenWijs en het schrijven van een notitie over sponsoring en fondsenwerving.
- Verder uitwerken van de informatie- en consultatieabbonementen en gericht abonnees werven. Gedeeltelijk gerealiseerd door het invoeren van een 'knipkaart tarief' voor consultatie abonnees (20 consulten voor € 100, mogelijkheden tot verlening als binnen een jaar 20 consulten zijn verbruikt).

## 3. Personeel en beheer

### 3.1 Samenstelling personeel

Samenstelling van het personeel van Per Saldo op 31 december 2005:

#### *Medewerkers directie en beleid*

- Mw. M. Kamperman, beleidsmedewerker
- Dhr. F. van der Pas, beleidsmedewerker
- Mw. A. Saers, directeur
- Mw. M. Senne, medewerker jongerenbeleid
- Mw. H. Termeer, directieassistente

#### *Medewerkers dienstverlening*

- Mw. I. Brandsma, medewerker dienstverlening
- Mw. C. Eichenwald, juridisch medewerker
- Mw. M. Ennahachi, medewerker dienstverlening
- Mw. M. Günther, medewerker dienstverlening
- Mw. A. Hardus, medewerker dienstverlening, tevens cursusleider
- Dhr. R. van Holland, medewerker dienstverlening, tevens cursusleider
- Mw. L. Isabella, medewerker dienstverlening
- Mw. S. Jongert, hoofd dienstverlening
- Dhr. N. Kiamoeddin, medewerker dienstverlening
- Mw. J. Leemhuis, medewerker dienstverlening
- Dhr. J. Maas, 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

#### *Medewerkers communicatie en marketing*

- Dhr. K. Dijkman, hoofd communicatie en marketing
- Mw. E. Hilderink, medewerker communicatie, redacteur
- Dhr. H. van der Knijff, voorlichter, tevens consultant afdeling beleid
- Mw. L. van de Loo, medewerker communicatie
- Mw. M. Okma, medewerker administratie en marketing, tevens beleidsmedewerker
- Mw. B. Schoemaker, eindredacteur magazine
- Mw. M. Storm, coördinator cursussen en bijeenkomsten
- Mw. R. Vlieger, productontwikkelaar

#### *Medewerkers secretariaat en beheer*

- Mw. M. de Bruijne, medewerker secretariaat
- Mw. M. Geurts, bureaumanager
- Dhr. H. Keizer, medewerker secretariaat
- Mw. A. Staats, medewerker secretariaat

#### *Medewerkers financiën*

- Mw. A. Krul, medewerker ledenadministratie
- Mw. M. Risseeuw, administrateur

#### *In dienst in 2005*

Mw. M. de Bruijne, dhr. J. Maas, mw. L. Isabella, mw. H. Termeer, mw. E. Hilderink, mw. B. Schoemaker, mw. C. Eichenwald.

#### *Uit dienst in 2005*

Mw. P. ter Bekke, mw. W. Bruins Slot, mw. B. Kooij, mw. F. Veltkamp.

### **3.2 Arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden**

#### *Beeldschermtachograaf*

In het najaar is het gebruik van de beeldschermtachograaf ingevoerd. Doel hiervan is het voorkomen van klachten zoals RSI.

#### *Urenverantwoording*

In het laatste kwartaal is geëxperimenteerd met een systeem van urenverantwoording. Doel hiervan is in beeld te krijgen waaraan medewerkers hun tijd besteden en hoeveel tijd de verschillende activiteiten kosten. Het systeem zal met ingang van 1 januari 2006 definitief ingevoerd worden.

#### *Preventiemedewerker*

In het kader van de nieuwe wetgeving is in het laatste kwartaal een preventiemedewerker aangesteld, die hiervoor ook een cursus heeft gevolgd.

#### *Arbeidsvoorwaarden*

Per Saldo volgt de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Het sociaal akkoord inzake de handhaving van de nullijn gold net zoals in 2004 ook voor 2005. De salarissen zijn per 1 januari 2005 gestegen met 0,75%. De loonkostenstijging die voortvloeit uit de toekenning van periodieken bedraagt in individuele gevallen gemiddeld 3%. Voor Per Saldo is het een percentage van 1,1%, doordat een aantal mensen al in de hoogste periodiek zitten.

Het totale ouderdomspensioenpremie is in 2005 gestegen met 5,2% ten opzichte van het vorig jaar.

De OVA, de zogenaamde overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling, is voor 2005 uitgekomen op 0,99% van het loonvoelige deel van de jaarlijkse bijdrage subsidie.

#### *Ziekteverzuim*

In 2005 bedroeg het ziekteverzuimpercentage 5,2 %, op grond van kortdurend en middellang verzuim (tot 13 weken). Langdurig verzuim (meer dan 13 weken) is buiten dit verzuimpercentage gehouden. Ook het zwangerschapsverlof is niet meegenomen.

#### *Deskundigheidsbevordering*

Diverse medewerkers van Per Saldo hebben een training bijgewoond die gewijd was aan teambuilding, enkele medewerkers volgden een persoonlijke training en een cursus EHBO.

#### *Kinderopvang*

In 2005 maakten 2 medewerkers gebruik van de regeling kostenvergoeding voor kinderopvang.

### *Seniorenverlof*

Werknemers van 55 jaar en ouder krijgen 4 uur extra verlof per week bij een fulltime dienstverband. In 2005 hadden 2 medewerkers recht op dit verlof. Dit verlof zal zich volgend jaar met drie personen uitbreiden.

### *Personeelsuitje*

Vanwege het 10-jarig jubileum is het voltallige personeel op 4 oktober een dagje naar de Efteling geweest. Het was een heerlijke dag en iedereen heeft genoten.

### *Personeelsvertegenwoordiging*

Per Saldo is geen kleine organisatie meer. De CAO schrijft voor dat elke organisatie met meer dan 35 werknemers een Ondernemingsraad (OR) moet instellen. De directie is in principe akkoord gegaan met het ombouwen van de personeelsvertegenwoordiging (PVT) naar OR. Dit is in 2006 in gang gezet. PVT en directie hebben een akkoord bereikt over de reiskostenvergoeding. De PVT heeft ingestemd met de aanschaf van een nieuw verzuimbeheersysteem en de daaraan gekoppelde procedures. De PVT heeft de directie gevraagd om een onderzoek naar de tevredenheid van alle medewerkers bij Per Saldo uit te voeren. Dit onderzoek zal in 2006 plaatsvinden.

## **3.3 Doelen en resultaten personeel en beheer**

In het Activiteitenplan 2005 zijn een aantal concrete doelen opgenomen voor de afdeling personeel en beheer. Hieronder een overzicht van die doelen en de behaalde resultaten.

- Verbeteren van de informatiestromen tussen de verschillende afdelingen. Is gedeeltelijk gerealiseerd, onder andere door de instelling van werkgroepen.
- Maandelijksse rapportages over de financiële administratie aan de directe. Is gerealiseerd.
- Verkrijgen van het CBF keurmerk voor verantwoorde fondsenwerving. Is een begin mee gemaakt via de notitie over sponsoring en fondsenwerving. Zie afdeling communicatie en marketing.
- Koppeling van de financiële administratie aan de ledenadministratie. Is gedeeltelijk gerealiseerd. Beide systemen zijn niet geïntegreerd tot één systeem, maar de gegevens kunnen inmiddels wel eenvoudig uitgewisseld worden.
- Vernieuwing van de telefooncentrale. Is gerealiseerd. Zie afdeling dienstverlening.
- Onderzoeken of digitale archivering zinvol is. Dit onderzoek loopt nog.
- Invoering van tijdschrijven. Is niet gerealiseerd, maar wel voorbereid, zodat invoering met ingang van 1 januari 2006 mogelijk is geworden.