

JAARPLAN 2020



PerSaldo
www.pgb.nl

Per Saldo is de belangenvereniging
van mensen die hun zorg en begeleiding
zelf willen regelen met een
persoonsgebonden budget (pgb)

T 0900 742 48 57 (€ 0,20 per minuut)

E info@pgb.nl

I www.pgb.nl

INHOUD

VOORWOORD

Voorwoord

pagina 3

Pijlers 2020

pagina 4

> Pijler 1

De essentie

pagina 6

> Pijler 2

Komen tot een bewuste keuze voor eigen regie

pagina 11

> Pijler 3

Werken met een pgb

pagina 15

> Pijler 4

Blik op de toekomst

pagina 17

Dit is het jaarplan voor een bijzonder jaar. Op 1 juli 2020 bestaat het pgb 25 jaar. En drie maanden later, op 29 september, vieren we ons zilveren jubileum.

Je zou verwachten dat na 25 jaar het pgb de fases van kinderziektes en pubertijd wel heeft doorlopen en dat het volwassen is geworden. Alles loopt gesmeerd en knelpunten zijn opgelost. Ook al is het nog niet zo'n feest, we hebben veel te vieren.

We hebben een vereniging die er toe doet en waar we trots op mogen zijn, met veel betrokken leden, ambassadeurs en medewerkers. Ook in 2020 gaan we voortvarend verder met voorlichten, adviseren en belangen behartigen. Dit doen we vanuit het verenigingsbureau en in het land. Ambassadeurs zijn van grote waarde in het overleg met gemeenten. En we geven trainingen en cursussen aan budgethouders en professionals verspreid door het land.

Ons 10 punten plan 'Zelfbewust kiezen, pgb als een integrale oplossing' uit 2017, is verwerkt in de vier pijlers van dit jaarplan:

- » De essentie van ons werk is budgethouders ondersteunen bij het inrichten van hun leven naar eigen wens en behoeften met behulp van een pgb
- » Wij willen dat de keuze voor het pgb een bewuste, positieve keuze voor eigen regie is
- » Wij bieden hulp en advies aan budgethouders die al een tijdje een pgb hebben
- » Wij kijken naar de toekomst

Wat dit inhoudt, lees je op de volgende pagina's.

In voorgaande plannen hebben we het onderdeel wonen altijd apart benoemd. Omdat het ook een onderdeel is van alle pijlers, vind je het dit keer op meerdere plaatsen in ons jaarplan terug.

Zoals ik al zei hebben we veel te vieren. Het is niet alleen kommer en kwel geweest de afgelopen 25 jaar. In de tijd heeft het pgb het leven teruggegeven aan mensen die weer zaken kunnen oppakken, zoals zelfstandig wonen, dagbesteding op maat, waardoor ze kunnen ontwikkelen en groeien. Het voordeel van het actieplan pgb van minister Hugo de Jonge is dat nog bestaande knelpunten nu door verschillende partijen worden gezien. Aan ons de schone taak al deze partijen ervan te overtuigen het gelijk goed op te lossen en niet voor tijdelijke of makkelijk scorende oplossingen te gaan.

Daarom willen wij dit jubileumjaar vooral aangrijpen om te laten zien wat gaat werken:

- » Een integraal budget, samengesteld vanuit de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de hulpvrager
- » Eén loket waar je alles kunt melden, zodat je niet meerdere keren hetzelfde verhaal hoeft te vertellen
- » Lastenverlichting voor de budgethouder, onder meer met het pgb portaal
- » Over de grens kijken en leren van hoe het in andere landen is geregeld

Kortom, plannen genoeg en veel werk aan de winkel in een jaar dat op allerlei manieren een feestelijk tintje krijgt.

Aline Molenaar,
directeur

PIJLERS 2020

Per Saldo: voortrekker en expert op het gebied van eigen regie voor pgb-houders. In de breedste zin van het woord. We faciliteren op alle mogelijke manieren de diepgevoelde wens van mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag om - net als ieder ander - hun leven naar eigen wens en behoefte in te richten.

Per Saldo is er voor de mensen voor wie het persoonsgebonden budget bedoeld is. Die er behoefte aan hebben, er recht op hebben en er bewust voor kiezen. En voor iedereen die zich oriënteert op de vraag of hij (zij) tot die categorie behoort. Dat is de essentie.

In alle fasen die samenhangen met het gebruik van het pgb profiteren budgethouders en hun vertegenwoordigers van de expertise binnen Per Saldo. Van onze opdracht om op te komen voor hun belangen. En van onze dienstverlening. Dagelijks staan we mensen te woord. Informeren we, adviseren we, verzorgen we trainingen aan groepen in het hele land. We geven voorlichting aan (toekomstige) budgethouders, onder andere via mantelzorgers, WMO-raden, scholen voor speciaal onderwijs en achterban van verschillende patiëntenverenigingen.

We helpen budgethouders en hun naasten bij het organiseren van goede zorg en ondersteuning. En bij het beheer van het pgb. Niet door het over te nemen, maar door naast iemand te staan en samen te kijken hoe zaken moeten worden geregeld. En door gebruikers én (zorg)professionals om hen heen, verstrekkers en instanties toe te rusten met alle mogelijke kennis en vaardigheden.

Alle activiteiten die we ook weer in 2020 zullen ontplooiën, kunnen we scharen onder vier hoofdpijlers. Daaronder beschrijven we onze plannen, maar richten we ook de schijnwerpers op ons dagelijks werk. Ons belangrijkste plan is misschien wel dat we in 2020 ons dagelijks werk gaan consolideren en optimaliseren. Concreet betekent dat doorgaan waarmee we bezig zijn, maar dan steeds beter. De lat steeds een beetje hoger leggen.

> Pijler 1 De Essentie

De essentie van het werk van Per Saldo is budgethouders te ondersteunen bij het inrichten van hun leven naar eigen wens en behoefte. Het pgb maakt dat mogelijk voor wie (veel) zorg nodig heeft. Dit klinkt eenvoudiger dan het is. Het verlangen om zoveel mogelijk te kunnen leven als ieder ander, stuit regelmatig op hindernissen en praktische bezwaren. Per Saldo treedt daarom ook op als behartiger van de belangen van budgethouders.

Van alle leden zegt maar liefst 75% dat dit de reden was om zich bij onze vereniging aan te sluiten. Pijler 1 laat onder meer zien dat we ons ervoor inzetten om uitsluiting en ongelijke behandeling van mensen met een beperking te bestrijden. Het vertrekpunt voor ons werk daarin is ons lidmaatschap van De Alliantie voor implementatie van het VN-verdrag Handicap van 14 juli 2016. We zijn nauw betrokken bij de invoering van het VN-verdrag voor rechten van mensen met een beperking. Onder andere door er ervaringsdeskundigen

bij te betrekken, geven we zorg- en hulpvragers een krachtige stem in de uitvoering van het VN-Verdrag.

> Pijler 2 Komen tot een bewuste keus voor eigen regie

Per Saldo heeft het imago een voorvechter van het pgb te zijn. Maar het ligt voor ons genuanceerder. Per Saldo wil dat de keuze voor het pgb een bewuste, positieve keuze is. Dat de potentiële budgethouder weet waar hij of zij aan toe is, en wat de rechten en plichten zijn. En dat het pgb wordt toegerekend op de juiste gronden. Wij willen hierbij ondersteunen en samen onderzoeken of het pgb voor hem (haar) de goede keus is. Is dat niet het geval? Dan schetsen we de alternatieven. Om dit alles te realiseren willen we dat Per Saldo eerder en laagdrempelig in beeld komt bij iedereen die voor deze keuze staat. Daarvoor moeten we maximaal vindbaar zijn met onze dienstverlening. Breder toegankelijk voor de diverse doelgroepen. Daar werken we voortdurend aan. Ook in 2020.

> Pijler 3 Werken met een pgb

Wie denkt de *ins* en *outs* van het pgb na toekenning van het budget volledig te kunnen doorgronden, heeft het mis. Daarvoor is het instrument te complex. Per Saldo biedt met haar dienstverlening ook in de gebruiksfase hulp en advies. Op het gebied van informatieverstrekking, via de pgb-consulenten. Door kennisdeling en toerusting. Met juridische hulp en informatie. En op het gebied van kleinschalige pgb-wooninitiatieven.

> Pijler 4 Blik op de toekomst

Zoals elke slagvaardige organisatie houdt ook Per Saldo de blik op de toekomst gericht en kijken we in dit Jaarplan graag vooruit naar de middellange termijn. Projecten als het experiment integraal budget en de implementatie van het pgb-portaal strekken zich uit over een langere periode. De pgb-agenda zoals de minister deze heeft gelanceerd en die met ons is opgesteld, is pure winst. Maar veel hangt af van de uitwerking en invoering. Per Saldo blijft er bovenop zitten.

Actief zijn we ook betrokken bij het Actieprogramma Zorg voor de Jeugd, dat zich richt op passende en tijdige hulp voor kinderen, jongeren en gezinnen die dat nodig hebben. Zorg tijdens onderwijstijd verdient ook zeker nog onze volle aandacht in 2020. Net als Het Juiste Loket, waar mensen met een langdurige zorgvraag terecht kunnen wanneer zij zijn verdwaald in het zorglandschap. Een verworvenheid die het leven van zorgvragers gemakkelijker maakt. Bij de totstandkoming en in de uitvoering speelde en speelt Per Saldo weer een belangrijke rol. Ook in 2020.

Per Saldo lobbyt intensief voor het Persoonsvolgend Budget (pvb), net als het pgb een financieringsvorm op maat. Wij zetten ons ervoor in om de toepassing uit te breiden. Naar alle zorgwetten, en ook naar extramurale vormen van zorg. Ook de komende jaren blijven we ons focussen op ons Tienpuntenplan. Wel gaan we dit meerjarenplan met tien speerpunten rond de integrale zorgvraag in 2020 actualiseren. Dit met het oog op de komende verkiezingen voor de Tweede Kamer, in 2021. De speerpunten brengen we opnieuw onder de aandacht van de politieke partijen.

'Het pgb is een fantastisch instrument om ook wanneer je een beperking hebt volwaardig mee te doen aan de samenleving. En ook nog eens op een manier die bij je past.' (Yvonne Lammertink, vicevoorzitter bestuur Per Saldo en ervaringsdeskundige.)

1

DE ESSENTIE

Het verhaal van Per Saldo begint niet met het pgb. En ook niet met wetten en regelingen en loketten. Het start met iemand met een beperking of ziekte die overtuigd is van het recht en het belang van de eigen keuze. En van de regie over het eigen leven. Het pgb is een middel. Niet meer, maar zeker ook niet minder.

Wij geven het belang van de pgb-houder op twee manieren vorm. Door onze dienstverlening, uitgaande van individuele vragen en behoeften (voor meer zie pijler 2 en 3). En door collectieve belangenbehartiging via lobbyen. Zo hebben we onder meer regelmatig contact met Kamerleden, minister en ministerie.

Wat het werk van Per Saldo extra krachtig maakt, is de vruchtbare wisselwerking tussen dienstverlening en lobby. De informatie en signalen die we ontvangen in contact met (aanstaande) budgethouders voedt de lobby. Omgekeerd kunnen we onze achterban informeren en op de hoogte houden vanuit de belangenbehartiging en de lobby.

Lobby (Collectieve belangenbehartiging)

Per Saldo gaat in overleg, lobbyt en gaat desnoods de barricaden op. Voor het recht van iedereen die zorg nodig heeft om het leven te kunnen leven naar eigen wensen en inzichten, en voor het middel dat dat mogelijk maakt: het pgb. Wij bevechten dat recht op vele plekken. Samen met anderen, want we opereren niet op een eilandje. We lobbyen dagelijks intensief om ervoor te zorgen dat (potentiële) budgethou-

ders kunnen participeren. We zijn erbij, zitten er bovenop en blijven er bovenop zitten.

Een greep uit de activiteiten waarmee we ons dagelijks bezighouden, en die we voortzetten in 2020.

VN-verdrag

In 2016 heeft Nederland het VN-verdrag Handicap bekrachtigd, na goedkeuring door het parlement. Dit verdrag is een belangrijke erkenning van de gelijkwaardigheid, zelfstandigheid en waardigheid van mensen met een beperking of chronische ziekte. Wetten moeten voldoen aan het VN-verdrag dat uitsluiting en ongelijke behandeling tegen gaat.

Per Saldo en De Alliantie

Om de stem van mensen met een beperking bij de invoering van het VN-verdrag zo sterk mogelijk te maken, is De Alliantie opgericht. Per Saldo maakt daar deel van uit, samen met een aantal andere partijen.

De Alliantie volgt de invoering van het VN-verdrag op de voet. We zijn gesprekspartner van de overheid en de andere belangrijke spelers op dit terrein. Wij voeren ook in 2020 regelmatig bestuurlijk overleg met de minister van VWS, het ministerie van Binnenlandse zaken, de VNG en de VNO/NCW. Onderwerpen van bespreking zijn onder meer: hoe moet het verdrag praktisch worden vormgegeven? Wat is de voortgang?

Niets Over Ons Zonder Ons

Binnen de uitvoering van het VN-Verdrag is het een vereiste dat ervaringsdeskundigen een rol spelen bij elke beslissing, onder het motto: *Niets over ons zonder ons*. Maar hoe pak je dat aan als rijksoverheid, gemeente of brancheorganisatie? In Alliantieverband werkt Per Saldo ook in 2020 verder aan het thema ervaringsdeskundigheid. En aan de vraag: hoe geef je ervaringsdeskundigen een vaste plek in de uitvoering van het verdrag? Ook Per Saldo werkt met ervaringsdeskundigen, maar we willen kijken waar en op welke wijze wij dit nog breder kunnen oppakken en inbedden in onze eigen organisatie.



Pgb in de verschillende wetten

Het pgb is verankerd in de diverse zorgwetten. Dat is positief, maar geen reden voor Per Saldo om tevreden achterover te leunen. Want het kan beter. De pgb-regelingen in de diverse wetten verschillen nog te veel van elkaar. Heb je zorg en ondersteuning nodig vanuit een andere wet? Of verhuis je naar een andere gemeente? Grote kans dat je met andere regels te maken krijgt. Hiervoor vragen wij (onder punt 5) ook aandacht in ons Tienpuntenplan.

Ook de uitvoering van het pgb door de diverse verstrekkers is voor verbetering vatbaar, zeker als het gaat om de Jeugdwet en de Wmo. Er starten diverse trajecten om dit voor elkaar te krijgen. Voor gemeenten komt er een agenda om de toepassing van hun pgb-beleid beter uit te voeren.

En dan zijn we ook nog betrokken bij het traject van Zorg voor de Jeugd. Doel van dit actieprogramma is ervoor te zorgen dat kinderen en jongeren met een levenslange en levensbrede hulpvraag meer aandacht krijgen binnen gemeenten en bij andere stakeholders. En om de Jeugdwet beter te laten werken voor deze doelgroepen.

Daarnaast wordt in 2020 de uitwerking van de pgb-agenda van de minister voortgezet. Hierin is het Tienpuntenplan grotendeels opgenomen. Per Saldo werkt mee aan de zeven thema's, voor zover ze nog niet zijn afgerond.

Genoeg te doen, dus. Ook in 2020 zullen wij ons voor alle genoemde onderwerpen weer intensief inzetten. Daarbij kunnen we wel extra hulp gebruiken. We maken dan ook dankbaar gebruik van de diensten van onze ambassadeurs.

Ambassadeurs

In pakweg de eerste 20 jaar van het bestaan van Per Saldo was alles rond het pgb centraal geregeld. Maar sinds 2015 hebben (potentiële) budgethouders en hun vertegenwoordigers te maken met gemeenten. Dat betekent dat we veel meer regionaal en lokaal op moeten pakken. De ambassadeurs, vrijwilligers en allen pgb-houders of vertegenwoordigers van pgb-houders, maken dat mogelijk. Sinds jaar en dag, nog ruim voor de decentralisatie van overheidstaken naar de gemeenten, zetten zij zich actief in voor Per Saldo en zijn zij onze ogen en oren ter plekke. Pakken signalen op en signaleren misstanden. En helpen mensen waar nodig of gewenst.

Waardevol

De ambassadeurs van Per Saldo zijn de afgelopen jaren dan ook zeer waardevol gebleken. Zo zetten zij lokaal en regionaal het pgb op de agenda. Ook gaan ze als ervaringsdeskundige vaak mee naar gesprekken met VWS, bijvoorbeeld als het over de pgb-agenda gaat. Dat werkt prima en de structuur staat. De volgende stap is het waarborgen van continuïteit.

Integratie in het reguliere werk van Per Saldo

Tijd om het werk van de ambassadeurs te integreren in het reguliere werk van Per Saldo en binnen de vereniging.



Daar gaan we ons in 2020 mee bezighouden. Met drie deelactiviteiten, die we nader beschrijven in de Toekomstvisie Ambassadeurs:

- » Versterking van de ondersteuning
- » Werving en selectie
- » Binden en behouden.

Een van de gebieden waarin de ambassadeurs een centrale rol spelen, is de dialoog van Per Saldo met onze belangrijkste doelgroep: de mensen voor wie het pgb is bedoeld, en hun vertegenwoordigers.

In dialoog

Onze visie op het werk en het bestaansrecht van Per Saldo vertalen we in toenemende mate naar onze communicatieve uitingen. In dialoog met elkaar en met de wereld om ons heen praten we meer met en vanuit de achterban. Zoals onder andere ons magazine EigenWijs laat zien door nog meer dan voorheen de verhalen van budgethouders in beeld te brengen: wat betekent het voor hen om een pgb te hebben? Wat brengt het om op die manier zorg en ondersteuning te kunnen regelen? Maar ook onze website en social media lenen zich bij uitstek voor direct contact met onze doelgroepen.

Nieuwe leden en abonnees(wonen)

Hoe groter ons bereik, des te meer kunnen we bereiken. Om nieuwe leden en abonnees te werven en met hen in dialoog te komen, willen we onze vindbaarheid verder vergroten. Daarvoor zetten we diverse middelen in. Denk aan folders in beurstasjes en verwijzingen op websites. Ook ondernemen we gerichte acties in het kader van algemene voorlichting, laagdrempelig en dichtbij. Alles om ervoor te zorgen dat meer leden van onze potentiële achterban weten van ons bestaan, zien waar wij voor staan en de kans krijgen te ervaren wat wij voor hen kunnen betekenen.

25 jaar pgb en Per Saldo

In 2020 bestaan het pgb en Per Saldo 25 jaar. In ons jubileumjaar zullen wij hieraan in onze communicatie natuurlijk op vele verschillende manieren aandacht besteden. In ieder geval via de EigenWijs, de website en de nieuwsbrieven nemen we leden en niet-leden mee in het roemruchte verleden. En naar een hopelijk sprankelende toekomst van pgb en Per Saldo. Daar zullen we ons met zijn allen ook in 2020 weer met hart en ziel voor inzetten.

Overgang GGZ naar Wlz

Wij hebben er jarenlang voor gelobbyd: de overgang van GGZ naar Wlz. En met succes. Dit proces wordt in 2020 grotendeels afgerond. Vanaf 2021 krijgen mensen die levenslange intensieve geestelijke gezondheidszorg nodig hebben, toegang tot de Wet langdurige zorg. Per Saldo blijft de ontwikkelingen op de voet volgen, om te bewaken dat de overgang goed verloopt.



2

KOMEN TOT EEN BEWUSTE KEUZE VOOR EIGEN REGIE

Pgb of geen pgb?
Een goed begin is het halve werk.

Wie hulp nodig heeft en zelf wil bepalen hoe, wanneer en van wie hij (of zij) zorg en ondersteuning wil ontvangen, oriënteert zich op het persoonsgebonden budget. Een voor de hand liggende keuze voor maatwerk. En voor eigen regie. Ook mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag richten bij voorkeur hun leven in naar eigen wens, inzicht en behoefte.

Op het eerste gezicht lijkt kiezen voor een pgb niet moeilijk. Veel mensen hebben het beeld van een zak met geld waarmee naar goeddunken zorg kan worden ingekocht. Een eenduidige, overzichtelijke en simpele regeling.

Bewuste keuze

De werkelijkheid is complexer. Daarom is een pgb niet voor iedereen, altijd en onder alle omstandigheden het beste. In ons Tienpuntenplan bepleit Per Saldo onder punt 3 een gedegen, uitgebreide oriëntatiefase. Dat zorgt voor kennis en inzicht, en leidt tot een bewuste keuze. Voor een pgb, voor zorg in natura, of voor een combinatie daarvan. Redenen waarom Per Saldo veel aandacht vraagt voor én geeft aan de 'voorkant': de initiële fase. We stellen ons ten doel om mensen laagdrempelig, goed en helder te informeren, in een zo vroeg mogelijk stadium. Om antwoord te geven op vragen als: wat is een pgb? Welke soorten zijn er? Wat zijn de verschillen? Waar moet ik zijn? Wat komt er allemaal bij kijken? Wat is voor mijn situatie van toepassing? En wat betekent dat in de praktijk voor mij?

Op deze manier draagt Per Saldo eraan bij dat potentiële gebruikers een reëel beeld krijgen van het pgb. Dat ze weten waar ze aan toe zijn en een stevig fundament hebben om hun keuze op te baseren. Weten of je in principe pgb-vaardig kunt worden, draagt bij aan een bewuste en weloverwogen keuze voor het pgb. Blijkt dan dat iemand de regie niet kan of wil voeren? Dan schetsen wij de alternatieven.

Aanvraag pgb

Wie tot de conclusie is gekomen dat een pgb de oplossing is, komt bij het volgende hoofdstuk: de aanvraag. Dat brengt nieuwe vragen met zich mee: Waar moet ik zijn? Bij welk loket? Wat moet ik daarvoor invullen en aanleveren? Ook in deze fase profiteert een potentiële budgethouder van de dienstverlening van Per Saldo.

Dienstverlening: ons dagelijks werk in de oriënterende fase en bij de aanvraag

Zoals te lezen valt bij punt 4 van ons Tienpuntenplan, begeleidt en ondersteunt Per Saldo op verschillende manieren en via diverse kanalen mensen met een zorg of ondersteuningsvraag in dat eerste stadium. En bij de aanvraag. Wat doen we al en waar gaan we zeker mee door in 2020?

Hulp, ondersteuning en advies

Elke werkdag van maandag tot en met vrijdag zitten er pgb-consulenten klaar om mensen te woord te staan die behoefte hebben aan antwoorden, advies en concrete hulp. Soms ook aan een luisterend oor en geruststelling. Aan toetsing of bevestiging: klopt mijn informatie? Met name zitten ze er ook om inzicht te geven in wat de wet- en regelgeving in het specifieke geval van de zorgvrager betekent en overzicht te geven in wat op hem afkomt. Dat vraagt van de teamleden om actuele kennis over tal van onderwerpen rond en gerelateerd aan het pgb. Maar ook om flexibiliteit



en snel schakelen, tact en geduld. En om vertaling van algemene informatie naar een concrete situatie. Wie gebruik wil maken van de expertise en vaardigheden van onze consulenten, kan ze ook in 2020 weer actief benaderen via telefoon, mail en post.

Ambassadeurs

In de oriëntatiefase kunnen ook ambassadeurs worden geraadpleegd. Ambassadeurs zijn zelf budgethouder of vertegenwoordiger van een budgethouder. Zij zijn in den lande werkzaam, grotendeels als vrijwilliger. Per Saldo rust hen toe met opleiding en training, onder andere om lokaal en regionaal te kunnen helpen met de aanvraag van een pgb. Zij doen goed werk en gaan daar hopelijk mee door in 2020.

Kennis en vaardigheden

Ook voor beginners in de materie rond het pgb organiseert Per Saldo dagelijks overal in het land trainingen, cursussen, workshops en voorlichting. Dat gebeurt door mensen die weten waarover ze praten. Onze trainers en voorlichters hebben niet alleen de nodige expertise op het gebied van de pgb wet- en regelgeving. Ze zijn vaak ook ervaringsdeskundig als budgethouder of vertegenwoordiger en kennen daarnaast de alternatieven voor het pgb. Gezien de belangstelling voor deze vormen van toerusting, gaan we hier in 2020 mee door. Ook online zijn er mogelijkheden om kennis op te doen,

de eerste kennis gratis en in eigen tempo. Dat kan via de cursussen 'Wat is een pgb?' en 'Pgb in Vier wetten'. Wie vervolgens globaal, in grote lijnen wil weten wat een pgb is en wil uitzoeken of het pgb iets voor hem of haar is, kan de in 2019 vernieuwde online pgb-test doen. Een handige (anonieme) online tool, die Per Saldo heeft ontwikkeld ter ondersteuning van de keuze. Deze test bestaat uit twee delen: deel 1 gaat over het pgb en in deel 2 worden vaardigheden getest aan de hand van stellingen. Na het invullen van de vragenlijst, verschijnt onmiddellijk een persoonlijk advies op het scherm.

Juridische hulp en informatie

Als de aanvraag eenmaal gedaan is kunnen mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag en hun vertegenwoordigers te maken krijgen met juridische zaken. Denk aan bezwaarprocedures na afwijzing van een aanvraag. Of aan klachten over afhandeling of besluiten. Waar gewerkt wordt met wetten en regelingen, kan onbegrip of onvrede ontstaan. Juridische ondersteuning is uitsluitend toegankelijk voor plusleden van Per Saldo.

Kleinschalig wonen

Om het jaar organiseert Per Saldo een landelijke wooninitiatieven-dag. Daarnaast geven we regelmatig voorlichting over kleinschalig wonen waarbij de zorg wordt gefinan-

cierd vanuit het pgb. Ook organiseren we cursussen voor startende en bestaande wooninitiatieven of adviseren wij hen. Naast de landelijke dag organiseren wij in het land themabijeenkomsten, bijvoorbeeld over kwaliteit. In de uitvoering van workshops, voorlichting of cursussen, maken we onderscheid tussen ouderinitiatieven en ondernemers van wooninitiatieven.

Consolideren en optimaliseren

Bij Per Saldo hebben we onze handen vol aan ons dagelijks werk. Het belang van de mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag staat voor ons voorop en is wat ons drijft. Wat we doen, doen we graag en goed. Maar het kan altijd beter. We gaan voor kwaliteit en ook voor een bewuste keuze. Pgb is daarbij niet ons doel. We bieden ondersteuning en advies om te komen tot passende zorg en optimale eigen regie. Daarom leggen we in 2020 het accent op consolideren en optimaliseren van onze dienstverlening. Niet méér doen, maar dat wat we doen en waar we goed in zijn meer uitdra- gen. Dat doen we door:

- » in 2020 samen met Zorgkantoor Zilveren Kruis (Wlz) een pilot te starten. We willen mensen met een zorg- of ondersteuningsvraag op maat voorlichten over het pgb. Hen duidelijk maken wat erbij komt kijken aan taken en vaardigheden. En samen onderzoeken of het pgb bij iemand past. Daarna kunnen ze een bewuste

keuze maken. Met deze pilot willen we aantonen dat veel problemen en risico's kunnen worden voorkomen. Voor de zorgvrager, maar ook voor het zorgkantoor en bijvoorbeeld de SVB. Naast voorlichting en advies kan ook ondersteuning daarin een belangrijke rol spelen. Op dit moment hebben wij een aanvraag hiervoor bij VWS in voorbereiding.

- » in 2020 de algemene informatievoorziening rondom het pgb nog beter vindbaar en toegankelijker te maken. Door telkens op zoek te gaan naar plekken waar onze toegevoegde waarde het grootst is. Door bij VWS aandacht te blijven vragen voor het belang van vroegtijdige voorlichting op maat. Zo breed mogelijk en voor iedereen toegankelijk, ongeacht of hij of zij lid is van Per Saldo. Daarnaast zullen wij verbindingen blijven zoeken met verstrekkers en andere stakeholders.
- » in 2020 rondom het onderwerp Wonen en het pgb voorbeelden van eigen regie weer te geven op een meer dynamische en aansprekender wijze. Zodat mensen zich herkennen in een situatie en zien welke oplossing iemand anders met een zorg- of ondersteuningsvraag gevonden heeft voor zijn probleem.
- » samen met HandicapNL de toegevoegde waarde van de online pgb-test te volgen en waar nodig verder te optimaliseren. Dit om een zo groot mogelijk effect aan de voorkant, de initiële fase, te kunnen sorteren.



3

WERKEN MET EEN PGB

Bewust gekozen voor een pgb. En dan?

De aanvraag is goedgekeurd. Het pgb is toegekend en de budgethouder weet hoeveel er te besteden is om zelf de noodzakelijke zorg in te kopen. Tijd om afspraken te maken met een of meer zorgverleners. Om vorm te gaan geven aan de regie over het eigen leven. Maar dan rijst al gauw de vraag: hoe wil ik het hebben? En wat zijn de mogelijkheden? Waar moet ik allemaal aan denken?

De ervaring leert dat de toekenning van het budget onmiddellijk weer nieuwe en andere vragen oproept. Want het pgb biedt de vrijheid om zelf te kiezen hoe, wanneer en van wie je de benodigde hulp ontvangt. Maar dat brengt ook nieuwe verantwoordelijkheden met zich mee. In de eerste plaats voor de eigen zorg. Maar ook voor de ingeschakelde zorgverleners. En hoe ga je daarmee om?

Verantwoordelijkheden en verplichtingen in de gebruiksfase

De nieuwe pgb-houder bevindt zich van de ene op de andere dag in de positie van werkgever of opdrachtgever. Met alle bijbehorende verplichtingen die een arbeidsrelatie met zich meebrengt. Dat vraagt nogal wat van iemand. Want elke keuze heeft consequenties. Gevolgen die vaak maar moeilijk te overzien zijn. Dit geldt overigens niet alleen voor de nieuwe pgb-houders maar zeker ook voor bestaande budgethouders. Want hoe zit het nou met formele en informele zorgverleners? Wat als je bijvoorbeeld werkt met de Drie Dagen Regeling en je gaat over naar de volwaardige arbeidsovereenkomst? Of als de indicatie verandert of regelingen wijzigen? En misschien wel de meest fundamentele vraag: *Wat als ik een fout maak en ik krijg niet de noodzakelijke zorg?* Maar ook bijvoorbeeld als het gaat om de overgang naar het nieuwe portaal en wat daarbij komt kijken.

Dienstverlening: ons dagelijks werk in de gebruiksfase

Er komt voor een pgb-houder nogal wat bij kijken om het budget te beheren. Hoe helpt en ondersteunt Per Saldo om een goed toegeruste budgethouder of vertegenwoordiger te worden, zoals te lezen valt bij punt 4 van ons Tienpuntenplan? Wat doen we al en waar gaan we zeker mee door in 2020?

Hulp, ondersteuning en advies

Wie werkt met een pgb, heeft onvermijdelijk te maken met wetten en regelingen. In de gebruiksfase is er bij budgethouders veel behoefte aan een vertaalslag: wat betekent deze wet of die regeling nu concreet voor mijn situatie? Maar ook aan tekst en uitleg: wat wordt met deze tekst bedoeld? Voor antwoorden op deze en vele andere vragen, maar ook voor advies en ondersteuning kunnen budgethouders dagelijks terecht bij de pgb-consulenten van Per Saldo. Zij zijn ook in 2020 weer eenvoudig te bereiken via telefoon, mail en post. Daarnaast wordt gekeken of whatsapp van toegevoegde waarde kan zijn en praktisch uitvoerbaar is, gelet op de aard van de vragen en de verwachtingen die mensen met whatsapp hebben.

Kennis en vaardigheden

Om goed te kunnen werken met het pgb biedt Per Saldo ondersteuning en toerusting in de vorm van training, cursussen, workshops en voorlichting. Dagelijks trainen we groepen, overal in het land. Ook online vinden budgethouders én professionals een cursusaanbod in de vorm van e-learning.

4

BLIK OP DE TOEKOMST

Ons team Kennisdeling beschikt over de nodige expertise op het gebied van de pgb en zorgt voor een gevarieerd en actueel aanbod. Daar gaan we ook in 2020 mee door.

Juridische hulp en informatie

Budgethouders worden soms geconfronteerd met bezwaarzaken of beroepszaken bij het CIZ, gemeenten of zorgkantoren. Of ze hebben klachten, bijvoorbeeld over de zorgverzekeraar. In zulke gevallen hoeven ze er niet alleen voor te staan. Per Saldo biedt Plusleden juridische ondersteuning. Ook informeren we budgethouders over interessante jurisprudentie, via communicatiekanalen als de EigenWijs, de nieuwsbrief en de website. Genoeg reden om deze dienstverlening voort te zetten.

Kleinschalig wonen

Het aantal kleinschalige wooninitiatieven neemt toe. Budgethouders en verwanten kunnen bij het team van Per Saldo Wonen terecht voor advies en ondersteuning, als er sprake is van financiering van de zorg vanuit het pgb. Eigen regie is voor ons het uitgangspunt en daarom adviseert dit team ook zorgondernemers van wooninitiatieven. Gezien de groeiende behoefte aan wonen op maat en de veelomvattende pgb-regeling hiervoor, zal er ook voor Per Saldo Wonen in 2020 meer dan genoeg te doen zijn.

In onze dienstverlening (cursussen en workshops) en algemene informatieverstrekking maken we onderscheid tussen ouderinitiatieven en ondernemers. En tussen de verschillende fasen van een wooninitiatief:

- » Oriëntatie
- » Haalbaarheid
- » Realisatie
- » In stand houden

Binnen elke fase is er aandacht voor de thema's op het gebied van zorg, wonen, financiering, kwaliteit, eigen regie en dergelijke.

Zie ook de pgb-agenda onderdeel 4: Collectieve woonvormen. En punt 9 van ons Tienpuntenplan: Eigen regie voor (toekomstige) bewoners van wooninitiatieven.

Consolideren en optimaliseren

De opdracht aan onszelf om in 2020 te consolideren en optimaliseren vormt ook de leidraad bij al onze activiteiten om budgethouders bij het beheer te helpen en ondersteunen. Net als in de vorige fase, beschreven onder pijler 2. We leg-

gen voor onszelf de lat voor de kwaliteit van onze dienstverlening weer hoger. Dat doen we onder andere door:

- » aandacht te blijven vragen voor de groep die tussen wal en schip valt als het gaat om passende zorg. Zorg die om praktische redenen niet volledig via zorg in natura voorhanden is.
- » de extra ondersteuning te bieden die deze mensen nodig hebben, maar anders niet krijgen omdat ze geen (plus) lidmaatschap of cursus kunnen betalen. Om dit te kunnen doen, brengen wij de noodzaak via meerdere kanalen bij VWS onder de aandacht. Met het verzoek hiervoor middelen ter beschikking te stellen.
- » onze uitgebreide expertise, ervaringen en ontvangen signalen meer en beter te benutten. Om bij te dragen aan bewustwording bij verschillende doelgroepen als zorgkantoren, gemeenten en (zorg)professionals. En om hen te adviseren.
- » extra in te zetten op advisering over wonen. Voortbordurend op de toolkit Wonen die wij in 2019 hebben ontwikkeld in de vorm van tools en uitgebreide informatie op onze website.
- » te werken aan modules voor de verschillende behoeftes van groepen.

Dienstverlening: speciale activiteiten in 2020

- » Op dit moment zijn we bezig met het ontwikkelen van een nieuwe cursus op het gebied van werkgeverschap. Deze zal vanaf volgend jaar gegeven gaan worden.
- » We optimaliseren bestaande cursussen verder. Waar nodig zullen er nieuwe werkvormen worden gebruikt, om een zo breed mogelijke doelgroep te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan een ondersteunend filmpje.
- » We gaan concrete invulling geven aan (de opvolger van) de Per Saldo Hulpvragen. Dit om budgethouders (beter) te kunnen helpen een goede pgb-professional te vinden. Voor we aan de slag gaan, bekijken we wat de meest geschikte vorm en het beste platform zijn om in die behoefte kunnen voorzien. Daarover willen we in 2020 een definitief besluit nemen.
- » We gaan onderzoeken welke andere vormen en uitingen we kunnen aanwenden om informatie over het pgb en ervaringen van budgethouders te delen. Onder andere om ook het verschil tussen de verschillende fasen over het voetlicht te brengen.

Veel van ons werk strekt zich uit over meerdere jaren. Ook in 2020 valt er - naast onze dagelijkse dienstverlening - voor Per Saldo nog genoeg te doen om ervoor te zorgen dat de belangen van zorgvragers met een pgb worden behartigd. We zijn erbij op die plaatsen waar het allemaal gebeurt en waar we invloed uit kunnen oefenen. Een blik op de toekomst.

Experiment integraal budget

Vier wetten, vier soorten pgb's, drie loketten: 'het' pgb is zo simpel nog niet. Zeker niet voor mensen of gezinnen die zorg of ondersteuning nodig hebben op verschillende gebieden. Dat moet anders kunnen, vindt Per Saldo. En daarin staan we niet alleen. In 2015 is mede onder onze aanvoering een pilot gestart voor een integraal pgb: samengevoegde budgetten uit meerdere zorgwetten of levensdomeinen, zoals wonen en werken.

Levensbrede ondersteuning

Invoering van het integraal persoonsgebonden budget (i-pgb) of het integraal gezinsbudget betekent voor budgethouders dat ze kunnen werken met één flexibel budget, één budget en proces en één loket. Dat is eenvoudiger en overzichtelijker, bespaart budgethouders veel administratieve rompslomp en maakt de zorg toegankelijker. Niet het systeem centraal, maar de leefwereld en hulpvragen van de gebruikers. In het aanbod worden ook opgenomen voorzieningen rond wonen, mobiliteit, school en opleiding (passend onderwijs), en (re)integratie op de arbeidsmarkt. Dat betekent dat mensen uit één en hetzelfde budget ook hulp en ondersteuning op school of op het werk kunnen krijgen. Zoals bijvoorbeeld bij het regelen van vervoer en bij het vinden van werk. Kortom: levensbrede ondersteuning.

Verlenging project

Per Saldo werkt er hard aan om dit alles mogelijk te maken voor elke budgethouder. Om het idee uit te breiden naar integrale zorg in natura. En om het breed uitgerold te krij-

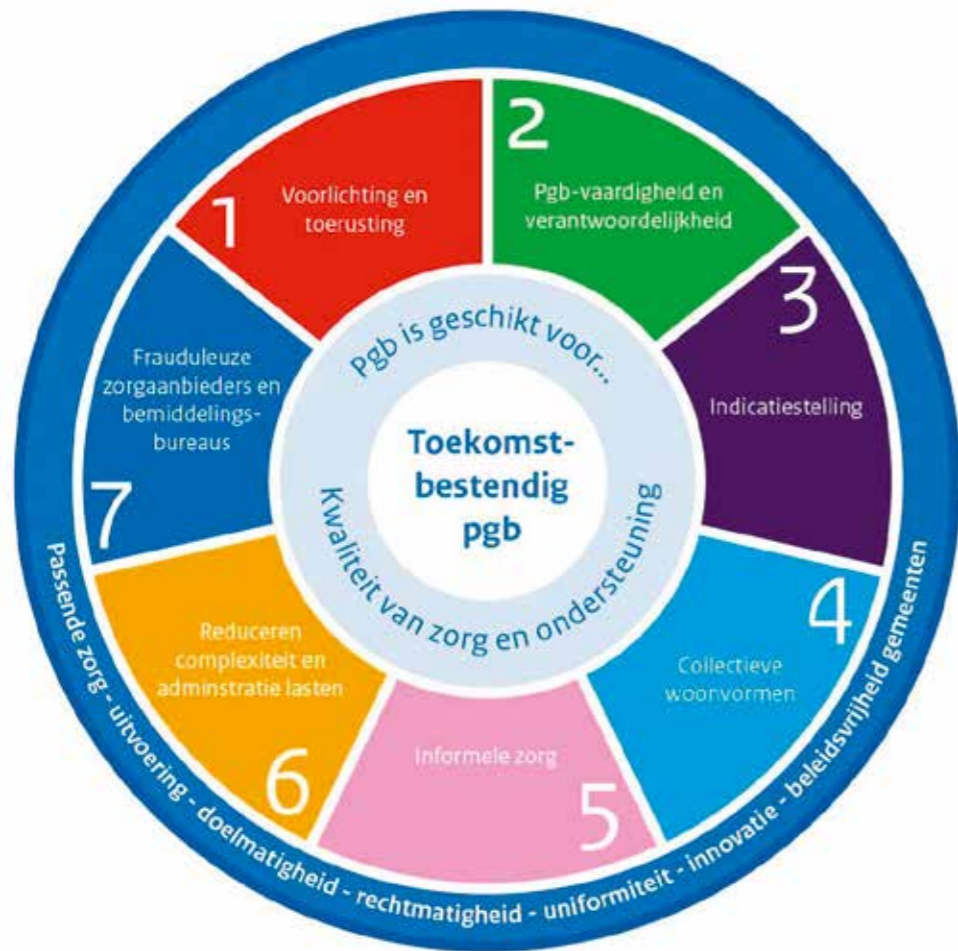
gen. Maar zover is het helaas nog niet. Pas in de tweede helft van 2019 gaat een beperkt aantal gemeenten werken met het i-pgb en met arrangementen voor zorg in natura. Dit project loopt voorlopig dan ook nog wel even door. Per Saldo blijft er ook in 2020 actief bij betrokken.

Implementatie pgb-portaal

In het (digitale) pgb-portaal kunnen budgethouders zelf snel, direct en eenvoudig hun pgb regelen. Een declaratie indienen, een zorgovereenkomst opstellen, informatie over het budget bekijken, de zorgverlener ziek melden. Een wijziging doorgeven. Uitgangspunt van het portaal is de eigen regie. Het pgb-portaal is voor gebruikers gemakkelijk, bevordert de snelheid van afhandeling, verkleint de kans op fouten en biedt altijd actueel inzicht. En overzicht, want alle zaken rond het eigen pgb zijn op één, goed beveiligde plek te vinden.

Vinger aan de pols

De implementatie van het portaal maar zeker ook de doorontwikkeling vergen veel van de tijd en dus capaciteit van Per Saldo. Daarnaast testen wij met en namens budgethouders ook de wijzigingen en nieuwe zaken die in het portaal worden doorgevoerd. We zijn betrokken bij diverse werkgroepen over beleidsmatige zaken die voor budgethouders van belang zijn. Denk aan maximum tarieven en scheiding tussen zorgfuncties. Maar we hebben en houden in de diverse overleggen ook aandacht voor de praktische vraag: hoe goed, veilig en gemakkelijk werkt het systeem voor de budgethouders? Onze inzet blijft dat het een verbetering moet zijn voor de budgethouder.



Inmiddels zijn de eerst voorlopers over naar het pgb-portaal. En vanaf 2020 gaan in fasen alle budgethouders over op het gebruik van het portaal. Wij houden de vinger aan de pols om hun belangen rond dit onderwerp te blijven behartigen.

Pgb-agenda

Onder andere dankzij lobbywerk van Per Saldo is er in 2019 een pgb-agenda gekomen, een actieplan om het pgb toekomstbestendig te maken. De huidige minister van VWS, Hugo de Jonge, heeft deze agenda opgesteld. Ambassadeurs van Per Saldo hebben er als ervaringsdeskundigen waardevolle input voor geleverd.

Ook Per Saldo heeft haar invloed aangewend om ervoor te zorgen dat er belangrijke punten op de agenda zijn gekomen. Denk aan de noodzaak en ons streven om goed te informeren aan de voorkant, in de oriënterende fase. Alleen als potentiële budgethouders weten welke keuzes er zijn voor zorg en ondersteuning, kunnen ze bewust kiezen voor een pgb. Of anders voor zorg in natura, of een combinatie van beide vormen.

Wisselwerking lobby en diensten

Per Saldo zit onder meer in een werkgroep om ervoor te zorgen dat we daar ook onze diensten op aangesloten krijgen. En dat we beter vindbaar worden in de initiële fase. Toegankelijker zijn voor de diverse doelgroepen. Een goed voorbeeld van de wisselwerking tussen onze lobby-activiteiten en onze dienstverlening.

Toerusting en voorlichting

We verwachten dat trajecten en projecten die voortkomen uit de agenda, doorlopen dan wel starten in 2020. Per Saldo is en blijft ook dan betrokken bij veel van deze activiteiten.

Actieprogramma Zorg voor de Jeugd

Jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering merkbaar en meetbaar steeds beter maken voor kinderen, jongeren en gezinnen, zodat ze op tijd passende hulp ontvangen. Dat is het doel van Zorg voor de Jeugd, gelanceerd in 2018.

Per Saldo neemt actief deel aan dit actieprogramma, bedoeld om de genoemde groepen te ondersteunen. Er wordt gewerkt via zes actielijnen. Per Saldo is actief betrokken

ken bij twee daarvan. De eerste is de actielijn rond kinderen die vanwege hun beperking zijn aangewezen op langdurige vormen van ondersteuning. Gemeenten en andere relevante partijen gaan voor deze kinderen zorgen voor een passende toegang tot jeugdhulp. De andere actielijn waarmee we ons bezighouden is de realisatie van flexibele onderwijs-zorgarrangementen.

Ondersteuning vanuit pgb

Bij beide lijnen speelt ondersteuning via een pgb een rol. Ook al omdat het voor de betrokken kinderen vaak onmogelijk is om passende ondersteuning via zorg in natura te krijgen. Daarom houdt Per Saldo zich specifiek bezig met deze twee onderdelen van het actieprogramma. Bij de overige actielijnen lezen we mee. In 2020 valt in dit programma nog meer dan genoeg te doen. Ook voor ons.

Zorg tijdens onderwijstijd

Ook in 2020 blijven we ervoor lobbyen dat zorg tijdens onderwijstijd beter wordt geregeld. Dat deze goed wordt gefinancierd voor kinderen met complexe problematiek. Er wordt nu collectief ingekocht, dus niet vanuit een pgb. Per Saldo wil dat de belangen worden geborgd van kinderen die wel ondersteuning vanuit een pgb nodig hebben. Voor hen moet maatwerk mogelijk blijven. Zo nodig dan toch in de vorm van een pgb. Daar maken we ons sterk voor.

Een andere maatregel in het kader van zorg tijdens onderwijstijd, is het regelen van onderwijsarrangementen op andere locaties dan een school. Zodat kinderen die niet naar volledig onderwijs toe kunnen groeien, zich toch kunnen ontwikkelen. Om dit financieel mogelijk te maken krijgen velen van hen ondersteuning vanuit een pgb. Vandaar onze betrokkenheid.

Bij nieuwe trajecten rond het thema Zorg tijdens onderwijstijd zullen wij onze standpunten zeker blijven inbrengen en uitdragen. Ook in 2020.

Persoonsvolgend Budget

Het Persoonsvolgend Budget (pvh) is een budget op maat, een geldbedrag waarmee zorg en ondersteuning kan worden ingekocht. Bedoeld voor volwassenen met een beperking die veel, vaak of intensieve ondersteuning nodig hebben. Op dit moment wordt het pvh nog vrijwel uitsluitend intramuraal gebruikt in de Wlz.

Anders dan bij het pgb is er een uitvoeringsinstantie die het budget beheert en de verantwoordelijkheid regelt. Het voordeel: met een pvh ontstaat het zorgaanbod vanuit de vraag, in plaats van dat de zorgvraag wordt opgelost met het aanwezige

aanbod. En de zorgvrager heeft wel de regie en de vrijheid om zelf keuzes te maken, maar niet de positie van werkgever, met alle bijbehorende plichten en verantwoordelijkheden.

Per Saldo lobbyt ook voor deze vorm van financiering. En met succes. Er zijn al mooie voorbeelden van geslaagde pilots, onder andere in Rotterdam en Zuid-Limburg. Onze belangenbehartiging richt zich met name op uitbreiding van de mogelijkheden voor toepassing van het pvh. Van uitsluitend intramuraal naar ook extramuraal. En van uitsluitend ouderenzorg (Wlz) naar bijvoorbeeld ook gehandicaptenzorg. Het uiteindelijke doel van onze lobby is dat het pvh mogelijk wordt in alle zorgwetten. Zover zijn we helaas nog niet. Daarom blijven we ons ook in 2020 hiervoor inzetten.

Het Juiste Loket

Van het kastje naar de muur. Dat is het gevoel dat mensen met complexe zorg- en ondersteuningsvragen op het gebied van Jeugdwet, Wmo, Zvw en Wlz vaak hebben. Ook als ze domeinoverstijgende vragen hebben. Waar moet je zijn, wie weet het antwoord? Wie helpt?

Het Meldpunt Juiste Loket voorziet in één duidelijke plek waar zorgvragers, hun naasten en professionals terecht kunnen. Met vragen over de aanvraag en het regelen van zorg en ondersteuning, curatieve zorg aan kinderen, zorg & onderwijs, palliatieve zorg. Noem maar op. Het Juiste Loket is telefonisch en per mail bereikbaar, en wordt bemenst door Per Saldo en Leder(in).

Het Juiste Loket is een samenwerking van Per Saldo en Leder(in). Het ministerie van VWS maakt het mogelijk.

Herijken Tienpuntenplan Per Saldo

In 2021 vinden de volgende verkiezingen voor de Tweede Kamer plaats. We willen met onze lobby activiteiten voorbereid zijn op de nieuwe Kabinetsperiode. Daarom is het goed om ons huidige Tienpuntenplan - waarvan verschillende onderdelen verweven zijn in de vier pijlers van dit jaarplan - tijdig nader onder de loep te nemen en te actualiseren. En voor najaar 2020 opnieuw onder de aandacht van politieke partijen te brengen.

Samen met leden van onze achterban zullen we dit meerjarenplan van Per Saldo kritisch en zorgvuldig tegen het licht houden. Aan welke van de tien speerpunten rond de individuele, integrale hulpvraag houden we vast? Welke kunnen eruit en welke issues moeten we er in een nieuwe versie zeker bij opnemen? De komende jaren focust Per Saldo zich weer op deze hernieuwde speerpunten.