

*Per***Saldo**



**JAARVERSLAG 2016**



# INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Voorwoord	5
Hoofdstuk 2	De speerpunten	7
2.1	<b>Eigen regie is versterkt</b>	<b>7</b>
2.2	<b>Het pgb is een volwaardige leveringsvorm naast zorg in natura</b>	<b>8</b>
2.3	<b>Het trekkingsrechtensysteem is eenvoudig, solide en betrouwbaar</b>	<b>9</b>
2.4	<b>De continuïteit van wooninitiatieven waarborgen</b>	<b>10</b>
2.5	<b>De juiste informatie, advies en ondersteuning aan budgethouders</b>	<b>10</b>
2.6	<b>Verwerken belangenbehartiging en ondersteuning, lokaal en regionaal</b>	<b>14</b>
2.7	<b>Behouden van leden en uitbreiding</b>	<b>15</b>
Hoofdstuk 3	De Vereniging	17
ALV		17
Bestuur		17
Klankbordgroep Per Saldo		17
Klankbordgroep Wonen Per Saldo		19
Het bureau		19
P&O		19
Bijlage A	Overzicht cursussen	21
Bijlage B	Lijst met gebruikte afkortingen	23



# HOOFDSTUK 1

## VOORWOORD

2016 is voor Per Saldo het jaar geworden van drie grote mijlpalen: de ratificatie van het VN Verdrag, het pgb in de Zorgverzekeringswet én het groene licht voor het Budgethoudersportaal! Hiervoor is achter (en voor) de schermen stevig gelobbyd bij politiek en organisaties. Met als belangrijkste doel natuurlijk een stevig, solide en toegankelijk pgb. Waarbij eigen regie altijd de rode draad is waarlangs wij onze keuzes maken en belangenbehartiging voeren. Voor de budgethouder!

Een aantal belangrijke debatten in de Tweede Kamer hield ons in 2016 flink bezig. Als eerste over de ratificatie van het VN-verdrag voor mensen met een beperking. Op 21 januari beleefden wij een historische dag: een meerderheid van de Tweede Kamer stemde vóór ratificatie. Toegankelijkheid wordt het uitgangspunt!

De verankering van het pgb in de Zorgverzekeringswet had de nodige voeten in de aarde. Door een niet goed geregelde toegang tot dit pgb zou de verankering slechts een lege huls zijn. Dit veranderde toen bij de stemming een amendement werd aangenomen dat de spelregels over een keuzemogelijkheid van een pgb in de Zvw stevig vastlegt.

Het 'ja' voor een nieuw Budgethoudersportaal werd de derde mijlpaal. Samen met D66 ontwikkelde Per Saldo een alternatief plan, als oplossing voor de trekkingsrechtperiodes waarmee budgethouders nog steeds worden geconfronteerd. Vlak voor het zomerreces koos de Kamer voor ons plan, inclusief het pakket van eisen dat is opgesteld door budgethouders. In samenwerking met DSW is er in

2016 hard gewerkt om de oplevering op 1 januari 2018 te kunnen realiseren. Met het nieuwe portaal staat de budgethouder zelf weer aan het roer! En dat is precies waar wij ons sterk voor maken... eigen regie.

Naast deze drie mijlpalen, is er in 2016 natuurlijk nog veel meer werk verzet. Dagelijks geeft Per Saldo informatie, advies en ondersteuning aan (potentiële) budgethouders binnen alle wetten. Om te blijven zorgen voor juiste en tijdige informatie is hierop stevig ingezet. En met resultaat! Zo zijn er 26.000 telefoontjes beantwoord, 5.400 emails en brieven behandeld, dagelijks 12.000 volgers op Twitter 'bijgepraat', bijna 200 online-cursussen verkocht, 4.250 meldingen verwerkt bij het Juiste Loket, 585 pgb-bezwaarzaken aanhangig gemaakt en bezochten ruim 3.000 deelnemers een cursus, ledenbijeenkomst of training van Per Saldo.

Hierover, en meer, leest u alles in dit Jaarverslag 2016!

Aline Molenaar  
*Directeur Per Saldo*

Utrecht, juni 2017



# HOOFDSTUK 2

## DE SPEERPUNTEN

In aansluiting op de missie van Per Saldo zijn onze speerpunten in het Jaarplan van 2016 geformuleerd. De speerpunten omvatten onze doelen met de onderwerpen waar we gericht aandacht aan willen besteden. Ze zijn to-the-point beschreven, afdeling overstijgend en multidisciplinair. Dit past bij ons doel om krachtig op te treden, de juiste ondersteuning te blijven bieden en de belangen goed te behartigen

De speerpunten van Per Saldo in 2016, zoals opgenomen in het Jaarplan, zijn:

- » Eigen regie is versterkt (2.1)
- » Het pgb is een volwaardige leveringsvorm naast zorg in natura (2.2)
- » Het trekkingsrechtensysteem is eenvoudig, solide en betrouwbaar (2.3)
- » De continuïteit van wooninitiatieven waarborgen (2.4)
- » De juiste informatie, advies en ondersteuning aan budgethouders (2.5)
- » Verwerken belangenbehartiging en ondersteuning, lokaal en regionaal (2.6)
- » Behouden van leden en uitbreiding (2.7)

### 2.1 Eigen Regie is versterkt

Het pgb is een middel om eigen regie te kunnen voeren. Een middel om ondanks een beperking of chronische ziekte je eigen leven te kunnen inrichten, je eigen keuzes te kunnen maken. Juist door eigen regie krijgen mensen meer grip op hun eigen leven, wat maakt dat zij meer op hun eigen wijze kunnen participeren en/of meer kwaliteit van leven kunnen ervaren.

In 2016 heeft Per Saldo hier stevig op ingezet door op meerdere terreinen actief te zijn en de eigen regie continu onder de aandacht te brengen van verschillende organisaties en de politiek. Het integrale pgb en een visie op het persoonsvolgend budget zijn onlosmakelijk met eigen regie verbonden. Door deel te nemen aan de pilot Integraal pgb en door in de Coalitie voor Eigen Regie na te denken over het persoonsvolgend budget kunnen we komen met een visie

op het persoonsvolgend budget en zo meewerken aan het behoud van het pgb.

Tevens zijn er in 2016 meerdere brieven aan de Kamer geschreven ter voorbereiding op Algemene Overleggen of plenaire debatten. Hoewel de brieven vaak over een specifiek onderwerp gingen, hebben we eigen regie altijd als thema mee genomen. De brieven zijn te vinden op de site van Per Saldo.

#### 2.1.1 Pilot Integraal pgb

De pilot Integraal pgb is een samenwerking tussen Per Saldo, VWS, twee gemeenten en betrokken ministeries. Doel van deze pilot in de gemeenten Delft en Woerden is het testen van een integraal pgb voor mensen of gezinnen met een complexe hulpvraag. Het integraal pgb zet de inwoner zelf in de regie, gericht op het oplossen van problemen die zich vanuit beleidsoptiek in verschillende domeinen afspelen. Per Saldo neemt deel aan de stuurgroep, pilotsessies en het pilotteam.

#### Resultaat

In 2016 is gebleken dat het werkelijk indiceren van zo'n pgb voor gemeenten ingewikkeld lag omdat er immers domeinen betrokken zijn die niet onder gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen en ook omdat er meer dan gebruikelijk gekeken moet worden vanuit de leefwereld van inwoners. Per Saldo heeft de consultants van de gemeenten geholpen bij het analyseren en vaststellen van de integrale hulpvraag. In de gemeente Woerden heeft Per Saldo de individuele ondersteuning van de deelnemers aan de pilot op zich genomen. Ook hebben wij de consultants getraind en geholpen bij de onafhankelijke cliëntondersteuning. Tevens is er meegedacht en bijgedragen aan het TNO-onderzoek. Naar aanleiding van de pilot is het idee van het gezinsgebonden budget geboren, daar waar meerdere gezinsleden te maken hebben met een pgb.

In 2016 is tevens de pilot Persoonsvolgende bekostiging gestart in Rotterdam en Limburg. Per Saldo zit aan tafel en denkt actief mee hoe de in aanvang 'smalle' doelstelling van de pilot verbreed en uitgebreid kan worden.



### 2.1.2 Coalitie Eigen Regie

Diverse organisaties (Per Saldo, Leder(In), ActiZ, MEE Nederland, Unie KBO, PCOB, LOC en VNG) bekijken samen welke stappen er gezet kunnen worden richting het meer geven en faciliteren van eigen regie bij zorgbehoevenden.

#### Resultaat

Binnen de coalitie is er gewerkt aan een gezamenlijke visie op persoonsvolgende financiering waarbij de eigen regie geborgd is en bestaat naast een pgb. In 2017 wordt dit na de verkiezingen onder de aandacht van de politiek gebracht.

## 2.2 Het pgb is een volwaardige leveringsvorm naast zorg in natura

In 2016 heeft Per Saldo voortdurend gelobbyd voor het pgb als een volwaardige keus naast zorg in natura. We hebben daar met gemeenten, verzekeraars, zorgkantoren en VWS met regelmaat over gesproken. Gemeenten die beleidsmatig geen belemmeringen opwerpen voor het pgb blijken dat in een heel aantal gevallen in de praktijk wel te doen. Zo is in veel gemeenten een pgb voor beschermd wonen niet mogelijk. Hier hebben wij richting VNG, gemeenten en VWS krachtig tegen geageerd. Het is een moeizame strijd en één die een lange adem vergt. Ook in 2017 gaan we hiermee door.

Per Saldo vindt dat iemand die de keus tussen pgb en zin gaat maken, goed moet weten waar hij voor kiest en wat de gevolgen van zijn keus zijn. Daarom hebben wij in 2016 op meerdere terreinen deelgenomen aan onderzoeken en pilots die betrekking hebben op informatieverstrekking (welke informatie is voor wie op welk moment van toepassing) en toerusting. Niet alleen van mensen met een zorgvraag maar ook toerusting van medewerkers van andere organisaties zodat zij beter snappen waarom het hebben

van een pgb de eigen regie versterkt en wat dit voor een budgethouder betekent.

Met partijen als IGZ, ISZW, VNG, ZN en VWS is er in 2016 veel overleg geweest over het heersende idee dat er beperkingen moeten zijn in de toegang tot het pgb, vanuit de gedachte dat dit fraude voorkomt. Wij hebben duidelijk kunnen maken dat de bewezen fraude minimaal is, dat mogelijk oneigenlijk gebruik vaak gebeurt door de ingewikkeldheid van de regelingen en dat versimpeling van de regelingen én het nieuwe budgethoudersportaal vermeende fraude voor groot deel gaan voorkomen. Ook heeft Per Saldo aanhangig gemaakt dat de fraudemaatregelen nu vooral nog gestoeld zijn op uitkomsten van fraudeonderzoeken die gingen over de AWBZ. Na de transitie, invoering van pgb in alle domeinen en invoering van trekkingsrecht, zou opnieuw moeten worden bekeken waar de risico's op fraude nog aanwezig zijn.

Voor het pgb in de Zvw hebben wij opnieuw een bestuurlijk akkoord gesloten met VWS en verzekeraars en daarbij zijn voor 2017 de instroom beperkende maatregelen uit de reglementen verdwenen. Ook daar waar het een pgb voor de Intensieve Kindzorg (IKZ) betreft hebben wij met diverse andere partijen deelgenomen aan de denktank IKZ om te zorgen dat pgb ook voor die groep een gelijkwaardig alternatief is zonder beperkingen.

Ook in 2016 zijn er veel brieven aan de Kamer en de Commissie VWS gestuurd met een diversiteit aan onderwerpen, zoals toerusting, toegang en IKZ. Als resultaat hiervan gaat Per Saldo samen met de VNG een project starten waarbij medewerkers van gemeenten horen wat het nu precies voor iemand betekent een pgb te krijgen of juist niet te krijgen, wat eigen regie betekent en hoe dat door iedereen met welke beperking dan ook op verschillende manieren ingevuld wordt. Deze workshops vinden in 2017 plaats.

## EEN KIJKJE ACHTER DE SCHERMEN

### Hoe kwam het VN-verdrag voor mensen met een beperking tot stand?

In het eerste kwartaal van 2016 is enorm gelobbyd voor de ratificatie van het VN Verdrag. En dan met name voor amendementen die voor Nederland de tekst van de uitvoeringswet concreter en anders van inzet moesten maken. Bijvoorbeeld op het gebied van de toegankelijkheid zou een amendement ervoor moeten zorgen dat algemene toegankelijkheid het uitgangspunt zal zijn en niet dat individuen zouden moeten vragen om aanpassingen in bijvoorbeeld winkels, als deze voor hen niet toegankelijk zijn. Per Saldo heeft achter de schermen hard geknokt. Niet alleen bij Kamerleden, maar ook onder andere bij VNO/NCW. De behandeling in de Tweede Kamer verliep in etappes. Het spel werd hard gespeeld. Uiteindelijk wist de SGP een brug te slaan tussen de twee kampen, zodat er op belangrijke punten een meerderheid gevonden werd. Toen dan ook op 21 januari 2016 via de stemming de wet werd aangenomen, werd dit groots gevierd door veel mensen met een beperking en hun organisaties. Het is een grote stap en een belangrijke mijlpaal. Via de lobby is de waarde van de uitvoeringswet flink toegenomen. Zo worden gemeenten nu verplicht om een agenda op te stellen hoe zij werk maken van de bepalingen in het verdrag. Een AMvB wordt opgesteld die sturend is hoe de algemene toegankelijkheid, niet alleen fysiek maar ook bijvoorbeeld elektronisch, vorm moet krijgen. De Alliantie waarvan Per Saldo deel uitmaakt, blijft de strijd voeren en laat haar stem horen!



### 2.2.1 Toegang pgb bij gemeenten

Per Saldo is van mening dat het pgb altijd een keuzemogelijkheid moet zijn, ook bij gemeenten.

#### **Resultaat**

Met zowel individuele gemeenten als VNG als VWS is gesproken over het terughoudend beleid dat gemeenten voeren bij het toekennen van een pgb. Als gevolg van onze lobby richting de Tweede Kamer is er een motie aangenomen waarin staat dat de VNG en Per Saldo in 2017 gezamenlijk bijeenkomsten gaan organiseren om gemeenten beter te informeren over alle aspecten rond het pgb.

### 2.2.2 Wettelijke verankering in ZVW

In 2016 is het pgb ook vastgelegd in de ZVW. Per Saldo heeft hier hard voor geknakt. Vasthouden aan de gemaakte bestuurlijke afspraken en steviger verankeren van het pgb in de ZVW was een belangrijke doelstelling in dat jaar.

#### **Resultaat**

In 2016 zijn er nieuwe bestuurlijke afspraken gemaakt met ZN en VWS. Dit heeft erin geresulteerd dat de beperkende voorwaarden voor toegang tot het pgb uit de afspraken zijn gehaald. Met ZN en V&VN zijn er afspraken gemaakt over het cyclisch proces van indiceren. Het afschaffen van de mogelijkheid van een maandloonbetaling hebben we niet tegen kunnen houden.

### 2.2.3 Meer maatwerk in de WLZ

In de WLZ wordt gewerkt met Zorgprofielen. Daarmee is er onvoldoende ruimte voor maatwerk, zoals Per Saldo bepleit.

#### **Resultaat**

Door samen met het CIZ op te trekken in onze lobby richting VWS en door actief deel te nemen aan een onderzoek van de NZA en ZINL, hebben wij ons standpunt over maatwerk in de WLZ duidelijk kunnen maken. Dit heeft erin geresulteerd dat de staatssecretaris in afwijking van het uiteindelijke adviesrapport van NZA en ZINL ervoor heeft gekozen om in te zetten op meer maatwerk in de WLZ. Dit wordt in 2017 nader uitgewerkt door VWS.

### 2.2.4 Werkgroep WLZ-indiceerbaren

Het tijdig en volledig informeren van de groep WLZ-indiceerbaren, na afloop van het overgangsrecht; dit was de doelstelling van de Werkgroep.

#### **Resultaat**

Per Saldo heeft door middel van overleg en notities het CIZ en Zorgkantoren aangespoord om tijdig, juist en volledig de budgethouders te informeren. Hierdoor kon het merendeel van de WLZ-indiceerbaren op tijd een budget aanvragen in het nieuwe domein.

## 2.3 Het Trekkingsrechtstelsel is eenvoudig, solide en betrouwbaar

In 2016 hebben wij veel capaciteit ingezet op het realiseren van een goed werkend Budgethoudersportaal. In eerste instantie nog uitgaand van verbeteringen aan het systeem van de SVB maar al snel bleek dat door de zwaar verouderde automatisering geen haalbare kaart. Eind 2015 hadden wij, naar aanleiding van het negatieve BIT-advies over het ICT-plan van de SVB reeds stevig gepleit voor een nieuw systeem. Wel zijn wij blijven meedenken met de SVB over verbeteringen in hun proces en systeem, echter over zaken die op de korte termijn opgelost dienden te worden. Samen met verzekeraar DSW is Per Saldo gaan denken over de mogelijkheid van een geheel nieuw budgethoudersportaal. Uitgangspunt voor ons was om te komen tot een portaal dat eenvoudig is in gebruik, dat zoveel als mogelijk zorgt dat budgethouders bijna geen fouten meer kunnen maken en vooral een portaal dat uitgaat van de eisen die budgethouders daaraan stellen. Samen met budgethouders hebben we een programma van eisen gemaakt dat vervolgens door de Kamer als leidend is gemaakt voor de bouw van een nieuw portaal. Een ander belangrijk punt was dat het een stabiel en toekomstbestendig systeem moet zijn.

De werkzaamheden die Per Saldo in 2016 heeft uitgevoerd rond het Trekkingsrecht:

- » Deelname aan de werkgroep Trekkingsrecht
- » Deelname aan het Ketenregie overleg (Vereenvoudiging en Communicatie)
- » Deelname aan het bestuurlijk overleg
- » Opstellen van het programma van eisen van budgethouders
- » Monitoren gebruik programma van eisen bij bouw
- » Diverse overleggen met SVB over aanpassingen aan huidig portaal
- » Brieven aan de Kamer

#### **Resultaat**

In al deze overleggen brengen wij steeds weer de wensen en eisen van de budgethouder naar voren en zorgen ervoor dat die leidend blijven. Daarnaast gebruiken we deze overleggen ook om het systeem zo in te richten dat het budgethouders niet beperkt in het gebruik van het pgb. Zo bespreken wij bijvoorbeeld waarom pgb's zoals een deel van de gemeenten die nog gebruiken onuitvoerbaar zijn en waken ervoor dat verstrekkers het nieuwe systeem niet gebruiken om nog meer controlemaatregelen op te leggen dan die we nu al kennen.

Daarnaast is er veel tijd en energie gestoken in de vereenvoudiging van formulieren, verbeteren van processen en de dienstverlening en communicatie van de SVB aan budgethouders. In 2016 zijn er veel Kamerdebatten gevoerd over het trekkingsrecht. In al onze brieven daarover aan de

Kamer hebben we gepleit voor een nieuw portaal dat uitgaat van de eisen van de budgethouder en een budgethouder ook echt ondersteunt. Met als resultaat dat dit portaal – op basis van het pakket van eisen van Per Saldo - er komt!

## 2.4 De continuïteit van Wooninitiatieven waarborgen

Per Saldo vindt een goede belangenbehartiging van en ondersteuning voor wooninitiatieven essentieel. Daartoe zijn er in 2016 verschillende projecten gestart cq afgerond. Ook zijn er diverse workshops aangeboden en is er individuele ondersteuning en advisering geweest.

### 2.4.1 Project Toekomstbestendig Wooninitiatief

Doel van dit project is om startende en bestaande wooninitiatieven aan te moedigen en te ondersteunen om hun wooninitiatief wat betreft bedrijfsvoering toekomstbestendig te maken en te houden.

#### Resultaat

In 2016 is vanuit dit project de Inspiratiewijzer uitgebracht; een publicatie met concrete tips en adviezen afkomstig uit de praktijk. Kostenbesparingen zijn op basis van 5 thema's beschreven, namelijk zorg, wonen, dagbesteding, samenwerking en fondsenwerving. Een sterke visie is daarbij een geleider voor duurzaam succes. Tevens zijn in 2016 drie workshops georganiseerd waarin wooninitiatieven, met als basis hun eigen visie en doelen, een plan op maat leren maken om mogelijke kostenbesparingen door te voeren.

### 2.4.2 Project Wooninitiatief in Transitie

Doel van dit project is om de continuïteit van wooninitiatieven die sinds 2015 onder de Wmo vallen te waarborgen. Deze initiatieven staan namelijk onder druk: zorgbudgetten slinken, eigen regie is steeds minder een optie. Inzet van het project is om de positie van ouders te versterken.

#### Resultaat

De positie van ouders is versterkt door de toerusting van kennis en informatie over Wm-beleid plus het overdragen van kennis over het voeren van een lokale lobby. Hiervoor is een brochure gemaakt: Wooninitiatief met een Pgb-Wmo van de gemeente. Via workshops krijgen ouders de gelegenheid een plan van aanpak op maat te maken, gericht op belangenbehartiging vanuit hun eigen specifieke situatie en gemeente.

### 2.4.3 ZonMW onderzoekstraject Netwerk Samen Kunnen Kiezen

Per Saldo Wonen doet mee aan een onderzoek naar eigen regie van mensen met ernstige meervoudige beperkingen van het Netwerk Samen kunnen Kiezen. Het onderzoek sluit aan bij het VN-verdrag voor mensen met een beperking, waarin respect voor eigen keuze een belangrijk grondbeginsel is.

#### Resultaat

Ouderinitiatieven zijn bij dit onderzoek betrokken, omdat juist hier eigen regie en zelfbepaling een grote rol spelen. Per Saldo denkt mee over de opzet en aanpak van het onderzoek, het werven van deelnemers en het verspreiden van resultaten. Het Netwerk Samen Kunnen Kiezen is een initiatief van twee academische werkplaatsen onder leiding van Tilburg University en de Vrije Universiteit waarin onderzoeks- en zorginstellingen met cliëntorganisaties samenwerken.

### 2.4.4 NSGK startersadviezen

Vanaf 2016 heeft de Nederlandse Stichting voor het Gehandicapte Kind (NSGK) Per Saldo gevraagd advies uit te brengen over het aanvragen van een starterssubsidie voor wooninitiatieven.

#### Resultaat

In 2016 zijn 11 adviezen uitgebracht voor de aanvraag van een starterssubsidie. In 2017 wordt de samenwerking voortgezet.

## 2.5 De juiste informatie, advies en ondersteuning aan budgethouders

Per Saldo geeft informatie, advies en ondersteuning aan (potentiële) budgethouders binnen alle wetten. Met de hervormingen in de zorg zijn er meer spelers in het veld en is het speelveld complexer geworden. Zo zijn er nu niet alleen zorgkantoren waar budgethouders mee te maken hebben, maar ook de gemeenten en Sociale Verzekeringsbank (SVB). Daarbij zijn ook de vragen waarmee Per Saldo benaderd wordt veel complexer geworden en niet altijd in een telefoongesprek meteen van antwoord te voorzien. Om te blijven zorgdragen voor juiste en tijdige informatie, advies en ondersteuning is er in 2016 stevig ingezet op dit speerpunt.

### 2.5.1 Advies

In de eerste helft van het jaar is het bijzonder druk geweest aan de telefoon; dat kwam vooral door de voortdurende van de SVB/trekkingsrecht-problemen. Er was naast de afdeling Advies nog een speciaal Trek het Recht team. Dit team heeft zich in de eerste helft van 2016 vooral bezig gehouden met spoedbetalingen aan de budgethouders en problemen in dossiers. Eind juni zijn de werkzaamheden geïntegreerd binnen het Team Advies.

In totaal zijn er in 2016 ruim 30.000 telefoontjes binnengekomen bij Per Saldo. Bijna 26.000 daarvan zijn beantwoord door de pgb-consulenten. Zo'n 4.000 bellers hebben binnen 30 seconden (in de wachtrij) opgehangen. In augustus is een nieuwe internetverbinding en nieuwe telefoonsoftware in gebruik genomen. Daardoor zijn de technische sto-



ringen sterk verminderd en was Per Saldo beter bereikbaar voor bellers.

Naast telefonisch contact konden budgethouders ook via mail en post hun vragen stellen. Bijna 5.400 mensen maakten hier gebruik van.

Plusleden kunnen het advies van Per Saldo inroepen bij de formulieren met zorgbeschrijvingen en indicatiestelling of bij dossieronderzoek. 1185 budgethouders maakten van deze service gebruik. Er zijn leden die beter geholpen kunnen worden in een gesprek. Als zij Pluslid zijn kunnen ze een steunpuntafspraak maken bij Per Saldo. In 2016 zijn op 34 dagen steunpuntafspraken geweest en 77 leden bezochten hiervoor het kantoor in Utrecht.

### 2.5.2 Communicatie

Op 1 september 2016 is de nieuwe website van Per Saldo live gegaan. Door middel van social media en een speciale eerste Nieuwsbrief zijn alle leden, abonnees en andere lezers geïnformeerd. De reacties waren zeer positief; leden, organisaties en stakeholders waren blij met de vindbaarheid van informatie, het overzichtelijke menu en de frisse nieuwe opmaak. De website heeft het Waarmerk Toegankelijkheid gekregen, iets waar Per Saldo trots op is. Begin 2017 zal de site worden uitgebreid met informatie over Wonen.

Ook de digitale Nieuwsbrief, die tweewekelijks wordt verstuurd naar ruim 25.000 geadresseerden, is aangepast aan de look-en-feel van de nieuwe website. De nieuwsitems zijn korter en linken direct door naar de website. Ook de ledenbijeenkomsten en cursussen van Per Saldo worden gepromoot.

Op Twitter heeft Per Saldo ruim 12.000 volgers, waarvan een vaste groep zeer actief is op social media. Via een zogenaamd 'dashboard' wordt door de afdeling Communicatie de berichtenstroom nauwlettend gevolgd, en waar nodig wordt geïntervenieerd in discussies. Voor het gebruik van social media binnen Per Saldo zijn duidelijke afspraken vastgelegd. Naast het algemene Per Saldo-account, wordt er vanaf oktober ook namens Aline Molenaar getwitterd. Hierdoor wordt het beeld versterkt dat Per Saldo overal nauw bij betrokken is als het gaat om belangenbehartiging en lobby in Den Haag.

Per Saldo is in 2016 veelvuldig in het nieuws geweest; pgb in de ZVW, nieuw Budgethoudersportaal, problemen bij gemeenten, VN Verdrag etc. Aline Molenaar is hiervoor regelmatig geïnterviewd voor radio, tv en kranten. Hiervoor hebben wij actief de media gezocht en journalisten ondersteund met informatie en achtergrondgegevens van budgethouders. Met name NOS, RTL Nieuws en regionale kranten weten Per Saldo te vinden en gebruiken ons ook als expertisecentrum bij de vaak ingewikkelde materie rond

het pgb. Er is een nauwe samenwerking tussen de afdelingen Communicatie, Advies/Kennisdeling en CBB om zo snel mogelijk de juiste informatie te kunnen verstrekken. Het programma De Monitor heeft meerdere uitzendingen besteed aan het pgb, waarvoor ook een enquête onder onze leden is uitgezet.

Communicatie heeft ook in 2016 een belangrijke bijdrage geleverd aan de projecten van Per Saldo. Niet alleen in de uitvoering (door middel van foldermateriaal en online-uitingen) maar ook in de advies-fase van een project, zoals Mijn Kwaliteit van Leven, Ambassadeurs Per Saldo/AVI, Toerusting Budgethouders, Meldpunt Juiste Loket en Wooninitiatieven.

### 2.5.3 Cursussen, ledenbijeenkomsten en lezingen

Het aanbod is in 2016 gewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar. Er zijn voor de diverse wetten specifieke cursussen gemaakt. Dit heeft wel logistieke gevolgen; het aantal deelnemers versnipperd en daardoor is het lastiger om voldoende deelnemers te hebben voor een cursus. In het eerste kwartaal was het nieuwe aanbod vooral gericht op budgethouders; in het tweede kwartaal is ook de eerste nieuwe cursus voor professionals aangeboden. Van de workshop Oriëntatie Starten van een wooninitiatief is een tweede variant gemaakt; er is een splitsing gemaakt tussen ouderinitiatieven en ondernemers. De ervaringen daarmee zijn positief. De workshop Het toekomstbestendige wooninitiatief is een aantal malen georganiseerd in het kader van het project. Op basis van evaluatie is de workshop na afloop van het project ook nog een aantal keren gegeven.

De deelname aan de cursussen is vlak voor de zomer wat teruggelopen en dat is na de zomer niet hersteld. De ledenbijeenkomsten zijn onveranderd goed bezocht. Naast de al bekende onderwerpen zoals pgb actualiteiten en pgb en gemeente is ook een nieuw onderwerp geïntroduceerd namelijk pgb en onderwijs. Er is via direct mailings, de digitale nieuwsbrief en de website extra aandacht gevraagd voor het cursusaanbod.

(voor een totaal overzicht van cursussen en bezoekers – zie bijlage A)

In 2016 is gestart met het ontwikkelen van een online cursus. Vooral de bijbehorende ICT faciliteiten realiseren heeft veel meer tijd gekost dan gedacht. In mei is de eerste online cursus (pgb in de Wlz voor budgethouders) opgeleverd en het hele proces er omheen geregeld. In 2016 hebben 194 budgethouders deze cursus gekocht (181 leden en 13 niet-leden). De eerste reacties van de deelnemers zijn positief. In 2017 wordt het online cursusaanbod verder uitgebreid met pgb in de Zvw en Wlz voor professionals.



Per Saldo geeft door heel Nederland op aanvraag voorlichting over het persoonsgebonden budget. In 2016 zijn er in totaal 38 lezingen gegeven bij o.a. WMO-raden, MEE, SVB, PWC en V&VN.

#### 2.5.4 Dienstverlening Meldpunt Juiste Loket

Eind 2014 is het Meldpunt Juiste Loket gestart als Wlz-informatielijn voor de potentiële Wlz-indiceerbaren. Vanaf januari 2015 fungeert het Meldpunt Juiste Loket als vraagbaak voor mensen die zich van 'het kastje naar de muur gestuurd' voelen en/of niet weten welk zorgloket voor hun zorg of ondersteuning verantwoordelijk is. Per Saldo is penvoerder voor dit project, maar voert het uit samen met leder(in).

##### Resultaat

Niet alleen zorgvragers en hun vertegenwoordigers, maar ook andere partijen weten het Meldpunt Juiste Loket steeds beter te vinden en de expertise te gebruiken; zoals bijvoorbeeld verzekeraars die het Meldpunt benaderen met vragen over wet- en regelgeving. Per 1 oktober is een Expertisepunt voor kinderen met een intensieve zorgvraag aangehaakt bij het Meldpunt Juiste loket. Dit expertisepunt wordt net als het Meldpunt gefinancierd met projectsubsidie van VWS.

Het aantal telefoontjes en meldingen op het Meldpunt Juiste Loket is gedurende de tweede helft van 2016 terug gelopen, wat in lijn is met het projectplan. In totaal kreeg het Meldpunt in 2016 4.250 meldingen en casussen te verwerken.

#### 2.5.5 Juridisch zaken

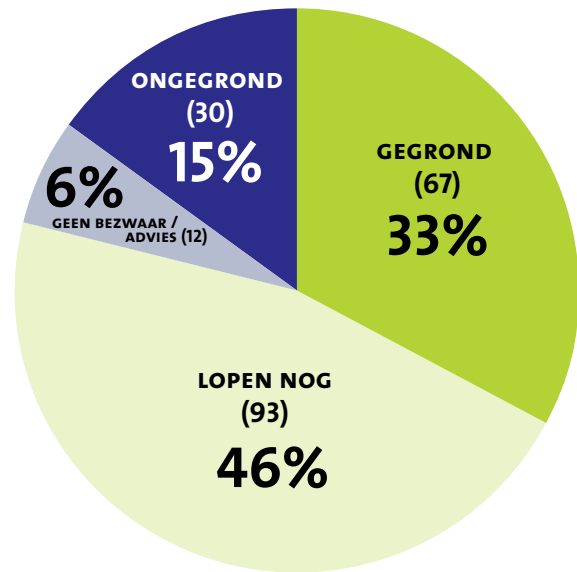
Per Saldo biedt Plusleden juridische ondersteuning bij bezwaarzaken, beroepszaken (CIZ, gemeenten en zorgkantoren) en klachten bij de zorgverzekeraar. Juridisch complexe en kansrijke zaken worden gedaan door het advocatenkantoor Van der Woude de Graaf Advocaten, waarmee een samenwerkingsovereenkomst gesloten is. Via diverse communicatiekanalen van Per Saldo, zoals magazine Eigenwijs, nieuwsbrief, website en social media, worden leden gewezen op de ontwikkeling met betrekking tot jurisprudentie over het pgb.

##### Resultaat

In totaal zijn er in 2016 585 bezwaarzaken geweest, zowel door het advocatenkantoor als Per Saldo. De voornaamste bezwaarmeden betroffen teruggang in budget of korting op het aantal uren. Het aantal zaken in de WMO Jeugdwet is het grootst, gevolgd door de Wlz. Binnen de Wmo hadden veel kwesties betrekking op Beschermd Wonen.

Door het advocatenkantoor Van der Woude de Graaf zijn 202 zaken aanhangig gemaakt.

### OVERZICHT BEZWAARZAKEN VAN DE ADVOCATEN OVER 2016 TOTAAL: 202



In samenwerking met de Juridische afdeling van Per Saldo zijn er 383 bezwaarzaken in 2016 geweest.

- » 59 Jeugdwet
- » 180 WMO
- » 24 Zvw
- » 6 overige juridische kwesties
- » 114 Wlz zaken; waarvan 60 zorgkantoorzaken en 54 CIZ bezwaarzaken

#### 2.5.6 Project Toerusting budgethouders

In 2016 heeft Per Saldo samen met het Zilveren Kruis een project gestart dat nieuwe budgethouders traint om hun pgb zo goed mogelijk te beheren en te gebruiken. Deze betere toerusting zal na de inzet van Per Saldo een betere uitvoering van het budgethouderschap tot gevolg hebben en bijdragen aan een solide pgb. De getrainde groep wordt door middel van het invullen van een enquête vergeleken met een groep die geen training heeft gehad. Zo kan worden bekeken of de training bijdraagt aan een goed beheer. Met als doel een meer solide pgb en een goede start van het budgethouderschap voor alle budgethouders.

##### Resultaat

Hoewel het aantal deelnemers aan de training lager was dan vooraf gedacht, lijken de eerste resultaten over de bevindingen van de getrainde budgethouders positief. Zij geven aan te ervaren goed voorbereid te zijn op hun pgb.

### 2.5.7 Project ZorgVerandert: Het persoonlijk plan

In het project Zorg verandert biedt Ieder(In) in samenwerking met Per Saldo aan zorgvragers een gratis workshop, Persoonlijk Plan, aan. Deze workshop is bedoeld als voorbereiding op het Keukentafelgesprek. Onderdeel van dit project is een benchmark tussen verschillende gemeenten naar hun ervaringen. Per Saldo en Ieder(In) hebben 8 gemeenten benaderd om aan de benchmark mee te doen en een bijdrage te leveren aan de organisatie door bijvoorbeeld de werving te ondersteunen.

#### Resultaat

De belangstelling voor de workshop Persoonlijk Plan was lager dan vooraf gedacht. In totaal zijn er in 2016 54 workshops gegeven. De deelnemers hebben de bijeenkomsten als positief ervaren. Slechts vier gemeenten hebben meegegaan aan de benchmark. De eindrapportage verschijnt in 2017.

## 2.6 Versterken belangenbehartiging en ondersteuning, lokaal en regionaal

Met de hervorming van de langdurige zorg en de decentralisatie is het belangrijk dat Per Saldo regionaal en lokaal goed zichtbaar is en blijft. De belangenbehartiging en ondersteuning wordt lokaal en regionaal versterkt en de positionering van de Per Saldo ambassadeurs op lokaal niveau verstevigd. De toerusting van deze koplopers, de verbinding met lokale netwerken en de inzet op belangenbehartiging wordt vergroot. Dit hebben we in 2016 o.a. gedaan door middel van de projecten Aandacht Voor Iedereen (AVI), waarmee de ambassadeurs een stevige gesprekspartner zijn voor zowel gemeenten als zorg- en welzijnsaanbieders, alsook Mijn Kwaliteit van Leven.

### 2.6.1 AVI/Project ambassadeurs Per Saldo

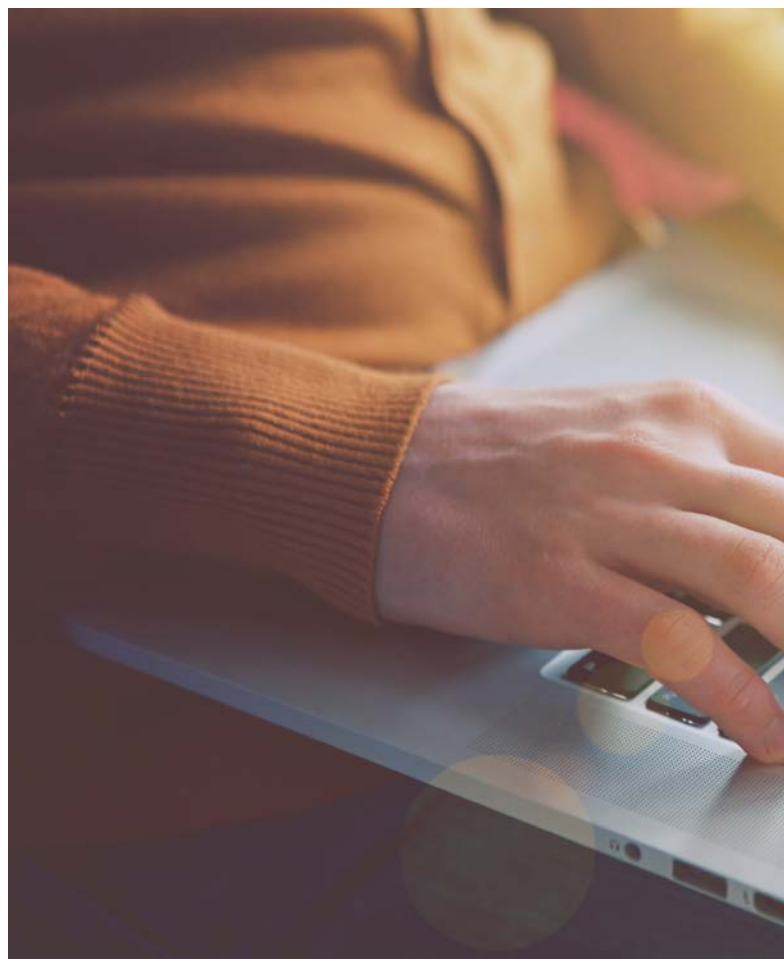
Per Saldo heeft de plannen om de komende jaren het netwerk van ambassadeurs een nieuwe impuls te geven in 2016 verder vormgegeven. Tijdens de bijeenkomst 'De volgende stap' hebben een 30-tal ambassadeurs daarvoor het startsein gegeven. De Per Saldo ambassadeurs zullen in de eigen gemeenten de implementatie van beleid kritisch volgen en waar nodig knelpunten lokaal onder de aandacht brengen, en dit aan Per Saldo laten weten. Per Saldo geeft deze signalen door aan het VNG-Transitiebureau en de landelijke politiek. Verder zijn ambassadeurs ingeschakeld om deelnemers te werven onder budgethouders in hun eigen netwerk. Deze activiteiten worden in 2017 voortgezet.

### 2.6.2 Project Mijn Kwaliteit van Leven

Mede dankzij een actieweek Mijn Kwaliteit van Leven in september, een oproep richting organisaties voor kleine aanbieders om budgethouders uit hun netwerk aan te sporen mee te doen, berichtgeving in de nieuwsbrief en op de website van Per Saldo, is het aantal budgethouders dat deelneemt aan Mijn Kwaliteit van Leven uitgegroeid tot zo'n 2.000. Door blogs van budgethouders te plaatsen op de themapagina Mijn Kwaliteit van Leven wordt een kijkje gegeven in het dagelijks leven van een aantal deelnemers. Tijdens de actieweek is dagelijks een blog geplaatst van een budgethouder, waaronder Aline Molenaar die persoonlijk iedereen heeft opgeroepen mee te doen. Daarnaast vraagt Per Saldo in al haar bijeenkomsten en cursussen aandacht voor dit project en roept aanwezigen op om deel te nemen.

### 2.6.3 Taskforce GGZ

Doelstelling van de Taskforce GGZ is om cliëntorganisaties en familie-organisaties beter in positie te brengen bij gemeentes zodat ze hun invloed kunnen uitoefenen op beleid en uitvoering van beleid. Het gaat dan om zaken die van belang zijn voor mensen met een psychische kwetsbaarheid zoals toegang tot zorg en ondersteuning, beschermd wonen, dagopvang, onafhankelijke cliëntondersteuning etc.



### **Resultaat**

In 2016 heeft Per Saldo een Taskforce-lid geleverd dat deelneemt in een team van vier leden, een projectleider en een boegbeeld. Per Saldo is actief geweest in de gemeenten Amersfoort, Doetinchem, Enschede, Arnhem en Tiel. Steeds is gestart bij lokale organisaties van cliënten of familie-organisaties en is samen met hen gewerkt aan een betere positie. De resultaten zijn per gemeente heel verschillend. Zo is in Doetinchem een blijvende samenwerking gerealiseerd tussen Stichting Clientinitiatieven en Laborijn, welke namens gemeente Doetinchem taken op gebied van werk en inkomen op zich neemt. In gemeente Amersfoort is gezorgd voor betrokkenheid van pgb-gefinancierde ouderinitiatieven bij inkoop van Beschermd Wonen.

#### **2.6.4 Cliënt/Familie-ondersteuning ggz**

Doelstelling van Cliënt/familieondersteuning ggz is het versterken van cliëntorganisaties en familie-organisaties zodat zij beter in staat zijn hun belangenbehartigingsrol op zich te nemen.

### **Resultaat**

In het kader van dit project zijn 10 bijeenkomsten gehouden over het gebruik of de aanvraag van een pgb.



## 2.7 Behouden van leden en uitbreiding

Per Saldo is een vereniging van en voor budgethouders. Dankzij de lidmaatschapsgelden kunnen we onze onafhankelijkheid waarborgen en die producten en diensten aanbieden die aansluiten bij de wensen en behoeften van budgethouders en specifiek onze leden.

### **Resultaat**

In het afgelopen jaar heeft de tendens die inzette in 2015 een verdere daling laten zien van het aantal lidmaatschappen. Hoewel het aantal abonnees steeg, is het totale ledenaantal gedaald met bijna 2.000. De abonnees Wooninitiatieven liet een stijging zien van bijna 50.

Aantal leden per	31 december 2015	31 december 2016
Abonnees	1.716	1.730
Donateurs	180	165
Gezinsleden (gratis)	12	11
Informatieabbonnementen	13	13
Gewone leden	15.253	13.914
Plusleden	8.191	8.025
Subtotaal	25.365	23.858
Abonnees wooninitiatieven	256	302
Totaal	25.928	24.160

De actie die is gestart om nieuwe leden een cursus Pgb in één dag tegen een gereduceerd tarief aan te bieden, heeft 73 lidmaatschappen opgeleverd.

Eind 2016 is er binnen het MT van Per Saldo een plan van aanpak besproken, dat de visie/missie en strategie van de vereniging helder voor het voetlicht moet brengen bij potentiële leden/budgethouders die nog geen lid zijn van Per Saldo. Ook is er bij Advies een onderzoek gestart naar de reden van opzegging door leden en worden de wensen en verwachtingen van budgethouders structureel gemonitord. In 2017 zullen deze en andere maatregelen hoge prioriteit hebben.





# HOOFDSTUK 3

## DE VERENIGING

Per Saldo is een vereniging van en voor mensen met een persoonsgebonden budget die er daarmee voor kiezen om de regie over hun eigen leven te voeren. De leden bepalen het beleid van de vereniging. Het bestuur van de vereniging wordt door de leden gekozen tijdens de Algemene Ledenvergadering. Een klankbordgroep van betrokken leden-budgethouders adviseert het bestuur en het bureau. Het bureau voert de vastgestelde taken uit.

De inkomsten van Per Saldo in 2016:

- » Instellingssubsidie VWS: € 1.120.475
- » Opbrengsten contributies en abonnementen: € 1.522.907
- » Projectsubsidies: € 954.441
- » Producten en diensten: € 186.875
- » Diverse baten: € 47.490

### Algemene Ledenvergadering (ALV)

In 2016 zijn er twee Algemene Ledenvergaderingen geweest; op 28 mei (ochtend) en 8 oktober. Op de eerste ALV zijn de jaarrekening en het jaarverslag 2015 vastgesteld. Yvonne Lammertink werd benoemd als bestuurslid en er is een presentatie gegeven over Trekkingsrecht en de Zvw. Voor de uitgebreide ALV in oktober is de werkgroep Ledendag in het leven geroepen, die de voorbereidingen voor de vergadering op zich heeft genomen. Dit heeft geresulteerd in een informatieve en interactieve bijeenkomst, waarvoor ruim 100 mensen werden verwelkomd in Utrecht. Naast het vaststellen van het jaarplan 2017 en de begroting werd Caroline Boerma benoemd als bestuurslid. Het middagprogramma had als thema Zorg voor Eigen Regie; in drie workshops stonden de speerpunten voor 2017 centraal. De dag werd afgesloten met drie interactieve sessies (Wmo/Wlz/Zvw) waarin er veel ruimte was voor de input van leden.

### Bestuur

De Algemene Ledenvergadering van Per Saldo kiest het bestuur. Het bestuur is verantwoordelijk voor het strategisch beleid van de organisatie. In het bestuur hebben de volgende personen zitting:

- » Dhr. Alwin Hietbrink (voorzitter)
- » Dhr. Mat Botman (penningmeester)
- » Mw. Inge Zweerts-de Jong
- » Dhr. Wim van Minnen
- » Dhr. Gabriël Enkelaar
- » Mw. Yvonne Lammertink
- » Mw. Caroline Boerma

#### Doelstelling:

Het bestuur bestuurt op afstand, spreekt zich uit over de visie en de grondslagen van de vereniging, zet de strategische lijnen uit, denkt vanuit betrokkenheid mee over de uitvoering, maar mengt zich niet in de dagelijkse gang van zaken binnen het bureau en de manier waarop het bureau de vastgestelde taken uitvoert.

#### Terugblik:

In 2016 zijn er een viertal bestuursvergaderingen geweest; op 15 februari, 10 mei, 12 september en 14 november. De onderwerpen die op de agenda stonden zijn o.a.: kwartaalcijfers, voortgangsverslagen, bestuurs- en directiereglement, toerusting budgethouders bij start pgb, projectplan TR strategie, veranderagenda pgb/Wlz en compensatiegel-den budgethouders.

### Klankbordgroep Per Saldo

Betrokken budgethouders uit de achterban fungeren als klankbord voor het bureau van Per Saldo. Leden van de klankbordgroep zijn:

- » Dhr. Freek Diersen (voorzitter)
- » Mw. Milly Koefoed-Beijerink
- » Mw. Annemie Pisters
- » Dhr. Rob Guffens
- » Dhr. Boy Royackers
- » Mw. Sabine van Wanrooy
- » Dhr. Jan Blok



- » Mw. Yvonne Westhoek
- » Mw. Margriet van Eck
- » Mw. Lies van de Loo

**Doelstelling:**

De klankbordgroep adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur en bureau.

**Terugblik:**

De klankbordgroep is in 2016 vier keer bijeengekomen; op 17 maart, 16 juni, 25 augustus en 8 december. Onderwerpen waren o.a. Trekkingsrechten, beschermd wonen, IKZ, gewaarborgde hulp en knelpunten bij de gemeenten.

## Klankbordgroep Wonen Per Saldo

Voor wooninitiatieven is een specifieke klankbordgroep opgericht. Leden van deze klankbordgroep zijn:

- » Dhr. Gabriël Enkelaar (voorzitter)
- » Dhr. Hans Biemans
- » Mw. Annemie van den Heuvel
- » Dhr. John Buitenhuis
- » Dhr. Bert Daalder
- » Dhr. Lourens van den Berg
- » Dhr. Jos van Rijsingen
- » Dhr. Paul Offerman
- » Mw. Gerry Spronk
- » Mw. Monique Kromhout
- » Mw. Janneke Heijstek

**Doelstelling:**

De klankbordgroep Wonen adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur en bureau.

**Terugblik:**

De klankbordgroep Wonen is in 2016 drie keer bijeengekomen; op 14 maart, 9 juni en 3 november. Onderwerpen waren o.a. gevolgen van de transitie, toekomstbestendig wonen, IGZ, kwaliteit en de Wooninitiatievendag 2017.

## Het bureau

Per Saldo heeft een platte organisatiestructuur met directe lijnen en een hands-on mentaliteit. Per Saldo beschikt over een professioneel bureau, met een aantal afdelingen: Collectieve Belangenbehartiging Budgethouders (CBB), Dienstverlening, Communicatie PR en Marketing en het Bedrijfsbureau. Het bureau staat onder leiding van de Directie (directeur Aline Molenaar en adjunct-directeur Maria van Bommel).

## P&O

Per 31 december 2016 had Per Saldo 47 medewerkers in dienst (38,96 fte). De in het najaar van 2015 ingezette verandering van de organisatie heeft in 2016 volledig zijn beslag gekregen. Een logische indeling van afdeling is ont-

staan. Ook is door aanstelling van drie nieuwe teamleiders voldoende capaciteit gecreeërd om de organisatie adequaat sturing te geven. Eén van de manieren om hieraan uiting te geven is om aandacht te geven aan de toerusting van medewerkers in hun functie en toerusting gericht op hun loopbaan. Verschillende medewerkers volgden in 2016 een opleiding, training of kregen coaching. Een aantal medewerkers kreeg na een interne sollicitatieprocedure een nieuwe functie waardoor zij hun loopbaan verder vorm konden geven.

In 2016 werd besloten het Individueel Keuze Budget en het Loopbaanbudget per 2017 in te voeren. In het laatste kwartaal van 2016 is daartoe de administratie ingericht en zijn voorlichtingsbijeenkomsten gehouden. Het Individueel Keuze Budget geeft medewerkers de mogelijkheid om meer keuzes te maken in hun arbeidsvoorwaardenpakket. Er zijn uitgebreide mogelijkheden voor uitruil van verschillende arbeidsvoorwaarden. Het Loopbaanbudget biedt medewerkers door middel van geld en tijd een instrument om zelf vorm te geven aan hun loopbaan.

## Ziekteverzuim

Het verzuimcijfer in 2016 was 4,7%. Daarvan is 3,4% lang verzuim, 0,8% kort en 0,5% middenlangverzuim. Ten opzichte van 2015 (7,6%) is het verzuimcijfer verder gedaald. Wij werden afgelopen jaar geconfronteerd met enkele langdurige ziektegevallen waarvan de oorzaken veelal buiten de invloedssfeer van ons als werkgever liggen. Het blijft ons aandachtspunt alle ziekteverzuimgevallen, zowel kort, midden als lang verzuim, goed te begeleiden en te voldoen aan de wettelijke eisen. Met de komst van de nieuwe bedrijfsarts in samenwerking met de leidinggevenden wil Per Saldo het verzuimcijfer in 2017 verder omlaag brengen.

## Ondernemingsraad

De OR had zich voor 2016 vooral zichtbaarheid ten doel gesteld. Daarvoor is in het begin van het jaar een wekelijks spreekuur ingesteld, waar medewerkers langs kunnen komen om vragen te stellen, te overleggen en eventuele problemen aan te kaarten. Tevens is er eens per 2 maanden een update op intranet geplaatst. Hans van der Knijff heeft zijn OR-werkzaamheden in 2016 gestopt. Caroline van Opendorp is toegetreden als nieuw lid.

## Dank

In 2016 ontving Per Saldo subsidie van NSGK, AVI, Patiëntenfederatie Nederland, Zorg Verandert, Kansfonds en het ministerie van VWS. Per Saldo wil alle organisaties en donateurs hartelijk danken voor hun bijdrage.



# BIJLAGE A

## OVERZICHT CURSUSSEN

2016 Aantal	Q1		Q2		Q3		Q4		TOTALEN	
	Cursussen	Deelnemers	Cursussen	Deelnemers	Cursussen	Deelnemers	Cursussen	Deelnemers	Cursussen	Deelnemers
<b>BUDGETHOUDERS</b>										
Pgb hoe besteed ik dat	1	13	3	32	1	6	1	9	6	60
Cursus WLZ	4	41	1	11	1	9	1	8	7	69
Cursus Wmo en Jeugdwet	3	15	2	14					5	29
Cursus zorg gemeente					1	6			1	6
Pgb in een dag	4	58	4	38	1	11	2	15	11	122
Workshop hoe beschrijf ik mijn zorg	3	26	3	24					6	50
Cursus Zvw	2	11	3	11					5	22
Ledenbijeenkomst actualiteiten/Wlz			24	595					24	595
Ledenbijeenkomst actualiteiten/ZvW	10	284							10	284
Ledenbijeenkomst actualiteiten 2017							12	330	12	330
Ledenbijeenkomst pgb in 2016	16	477							16	477
Ledenbijeenkomst pgb en onderwijs					15	252			15	252
Ledenbijeenkomst pgb en gemeente							11	158	11	158
Workshop Zilveren kruis			2	19	5	49	10	86	17	154
<b>Wooninitiatieven</b>										
Oriëntatie "starten van een wooninitiatief" Ouders	2	30							2	30
Oriëntatie "starten van een wooninitiatief" Ondernemers	1	4	2	17			1	13	4	34
Actualiteiten woon	1	18	1	12			2	26	4	56
Workshop het toekomstbestendige wooninitiatief	3	40			1	9	1	10	5	59
<b>Professionals</b>										
Pgb in een dag voor professionals	3	38	2	26	1	14	3	32	9	110
Wmo en jeugdwet voor professionals			2	12			1	9	3	21
Actualiteiten professionals	1	14							1	14
Pgb en onderwijs					1	11	1	11	2	22
Wlz professionals							3	32	3	32
Pgb en gemeente (professionals)							3	39	3	39
Pgb in 2016	5	71	4	35					9	106
Cursus op maat/in company	1						2		3	
<b>TOTAAL</b>									<b>194</b>	<b>3.131</b>





# BIJLAGE B

## LIJST MET GEBRUIKTE AFKORTINGEN

<b>ALV</b>	Algemene Ledenvergadering
<b>AmvB</b>	Algemene Maatregel van Bestuur
<b>AVI</b>	Aandacht Voor Iedereen
<b>CAK</b>	Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten
<b>CBB</b>	Collectieve Belangenbehartiging Budgethouders
<b>CIZ</b>	Centrum Indicatiestelling Zorg
<b>Fte</b>	Rekeneenheid om de omvang van een functie uit te drukken
<b>GGz</b>	Geestelijke Gezondheidszorg
<b>IGZ</b>	Inspectie voor de Gezondheidszorg
<b>IKZ</b>	Integrale Kindzorg
<b>ISZW</b>	Inspectie SZW
<b>NSGK</b>	Nederlandse Stichting Gehandicapte Kind
<b>NPCF</b>	Nederlands Patiënten Consumenten Federatie
<b>NZa</b>	Nederlandse Zorgautoriteit
<b>OR</b>	Ondernemingsraad
<b>PCOB</b>	Protestants Christelijke Ouderen Bond
<b>Pgb</b>	Persoonsgebonden budget
<b>PGO</b>	Fonds voor Patiëntenorganisaties, Gehandicaptenorganisaties en Ouderenbonden
<b>P&amp;O</b>	Personeel en Organisatie
<b>SVB</b>	Sociale Verzekeringsbank
<b>SZW</b>	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>VNG</b>	Vereniging Nederlandse Gemeenten
<b>V&amp;VN</b>	Verplegenden & Verzorgenden Nederland
<b>VWS</b>	Ministerie voor Volksgezond, Welzijn en Sport
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>ZIN</b>	Zorg in Natura
<b>ZN</b>	Zorgverzekeraars Nederland
<b>Zvw</b>	Zorgverzekeringswet

## ***PerSaldo***

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](mailto:info@pgb.nl)

I [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl)