

De toekomst  
begint nu

Tijdens de verbouwing  
blijft jouw vereniging  
open

**JAARPLAN 2023**

De toekomst  
begint nu

Per Saldo is van en voor mensen met een langdurige zorgvraag, die zelf hun eigen zorg en ondersteuning willen kiezen. Het pgb is hierbij ons fundament en ons focuspunt. We zijn belangenbehartiger, beleidsbeïnvloeder, kennisdrager en dienstverlener voor iedereen met een pgb. Maar jij als lid, abonnee of abonnee wonen hebt een streepje voor.

In 2021 zijn we gestart met een toekomsttraject. We bekijken hoe onze vereniging moet veranderen om over 5 jaar nog steeds een financieel gezonde organisatie te zijn. En een organisatie die onmisbaar is voor onze leden en de buitenwereld. Wat doen we nog wel, wat laten we los en hoe financieren we dit? Dit is nodig, omdat het aantal leden afneemt en vragen van leden en niet-leden ingewikkelder worden. Door het wantrouwen van de verstrekkers is meer ondersteuning juist nodig. Ook worden we gevraagd mee te werken aan onderwerpen die niet direct met het pgb te maken hebben. Het versnipert onze werkzaamheden. We hebben te weinig focus. Dit moet beter, want we willen het verschil blijven maken voor onze leden.

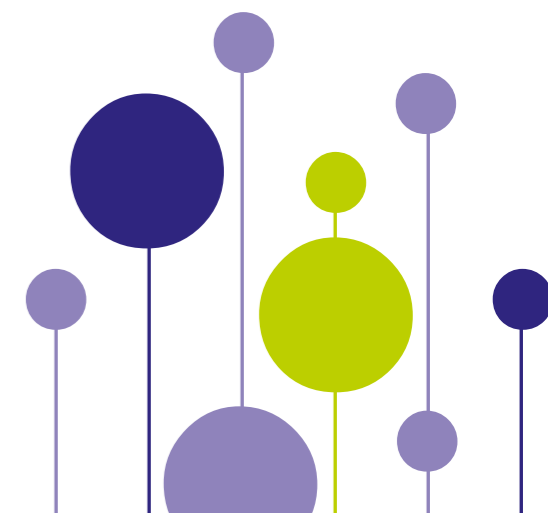
Een externe partij heeft samen met ons aan het traject gewerkt en er is eind juli 2022 een rapport 'Krachtige positie van Per Saldo handhaven door intern te versterken' met aanbevelingen opgeleverd. Met die aanbevelingen gaan we aan de slag. We doen hiervan verslag in onze ledenvergaderingen. We maken een plan van aanpak. Daarna gaan we het in een aantal jaren uitvoeren.

In 2023 volgen we dus 2 sporen:

1. Verandertraject
2. Reguliere werkzaamheden:
  - o Belangenbehartiging
  - o Beleidsbeïnvloeding
  - o Dienstverlening
  - o Kenniscentrum

TERUG

# JAARPLAN 2023





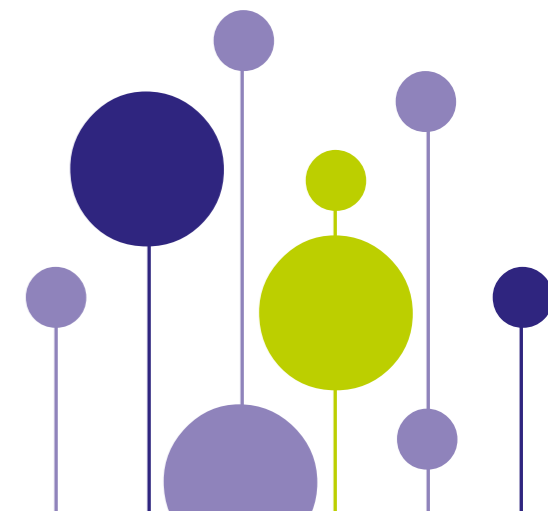
Het verandertraject richt zich op een aantal van de aanbevelingen, waarmee we aan de slag moeten. We kunnen de verbeterpunten niet allemaal tegelijk oppakken. Dat doen we de komende jaren in stappen.

Het zal in ieder geval gaan om de thema's:

- Financiële zekerheid
- Lidmaatschap en abonnementen
- Doelgroepen
- Ervaringsdeskundigheid en ervaringsprofessionals
- Organisatiestructuur

Een verandertraject heeft effect: op de medewerkers, de organisatie, de vrijwilligers en de leden. En een verandertraject kost tijd en capaciteit. En dat betekent voor 2023 dat we heel goed na moeten denken over hoe we onze tijd gebruiken en onze capaciteit inzetten. We moeten onze aandacht verdelen tussen dat wat we voor onze achterban doen en wat we in het verandertraject doen. Want we willen een financieel gezonde vereniging blijven, die invloed heeft op en opkomt voor alles wat met het pgb te maken heeft.

Het bestuur heeft de directeur de opdracht gegeven om het verandertraject uit te voeren. En het bestuur volgt de voortgang van het traject namens de leden. In de algemene ledenvergaderingen doet het bestuur hiervan verslag. Op het moment van schrijven van dit jaarplan is er nog geen plan van aanpak en kunnen we niet duidelijker zijn. De belangrijke punten uit het plan van aanpak komen eind 2022 voor leden beschikbaar.



Tijdens de verbouwing  
blijft jouw vereniging  
open

Natuurlijk is Per Saldo ook in 2023 de vereniging die jou helpt met alle zaken rond het pgb. We zijn er om je vragen te beantwoorden, om moeilijke kwesties met je door te nemen en om je te ondersteunen bij juridische conflicten. En natuurlijk geven we je net als andere jaren alle informatie over het pgb en voeren we onze lobby om het pgb nog beter te maken. We brengen focus aan en daarom mag je in 2023 het volgende van ons verwachten.

#### BELANGENBEHARTIGING EN BELEIDSBEÏNVLOEDING

De speerpunten uit ons programma 2021 -2025 hebben we volop ingezet in aanloop naar [het pgb-debat op 23 juni 2022](#). We roepen op tot het volgende:

- Werk vanuit vertrouwen.
- Zorg dat budgethouders, vertegenwoordigers en verstrekkers goed toegerust zijn.
- Stel de hulpvraag met hulpvrager en deskundigen vast volgens een stappenplan.
- Bij de hulpvraag moet de keuze voor een pgb of zorg in natura bewust overwogen worden. Beide mogelijkheden moeten dezelfde kansen krijgen.
- Accepteer dat juist ook familie en vrienden passende zorg kunnen geven (informele zorg door naasten).
- Geef iedereen die een levenslange en/of levensbrede hulpvraag heeft een langdurige indicatie.
- Kom tot een integraal budget, waarin wonen, werken onderwijs/ontwikkeling, maatschappelijke ondersteuning, mobiliteit en zorg hand in hand gaan..

Veel punten zijn opgepakt en het is nu tijd om aan oplossingen te werken. Alleen samen geven we het pgb weer glans. Minister Helder heeft na het debat voor een aantal pgb-onderwerpen een actieplan gemaakt. Dat is ook gebaseerd op het rapport 'Waarde en betekenis van het pgb' van Significant Public. We zijn nauw betrokken bij de uitwerking en invulling van de onderwerpen:

- Verbeteren toegang, met daarin ook onderwerpen als toerusting (van medewerkers gemeenten en budgethouders), tarieven, langdurige indicaties en toepassing van weigeringsgronden
- Informele zorg (o.a. door naasten)
- Wonen met een pgb
- Werkgeverschap van budgethouders

We zijn in 2023 ook betrokken bij het aanscherpen van de bestuurlijke afspraken Zvw voor 2024. We werken mee aan de toekomstagenda gehandicaptenzorg en mogelijke projecten die daaruit voortkomen. We houden specifieke aandacht voor budgethouders en/of vertegenwoordigers in ouder-, woon- en bewonersinitiatieven. En natuurlijk blijven we betrokken bij de verdere uitrol en doorontwikkeling van het PGB Portaal (mijnpgb.nl) voor budgethouders. Ook blijven we aandringen op een onderzoek naar de hardvochtigheden in de pgb-regeling, zoals is bepaald in de aangenomen

TERUG

JAARPLAN  
2023



motie van Omzigt/Ploumen. Het verbetertraject voor gemeenten krijgt een vervolg. Het gaat om verbeteringen aan lokale regelingen en de uitvoering daarvan. En we vinden dat er daarin ruimte moet komen om voorbeelden uit de praktijk met gemeenten te bespreken. Pas wanneer voorbeelden worden besproken, komen de echte problemen op tafel en kom je samen tot verbeteringen.

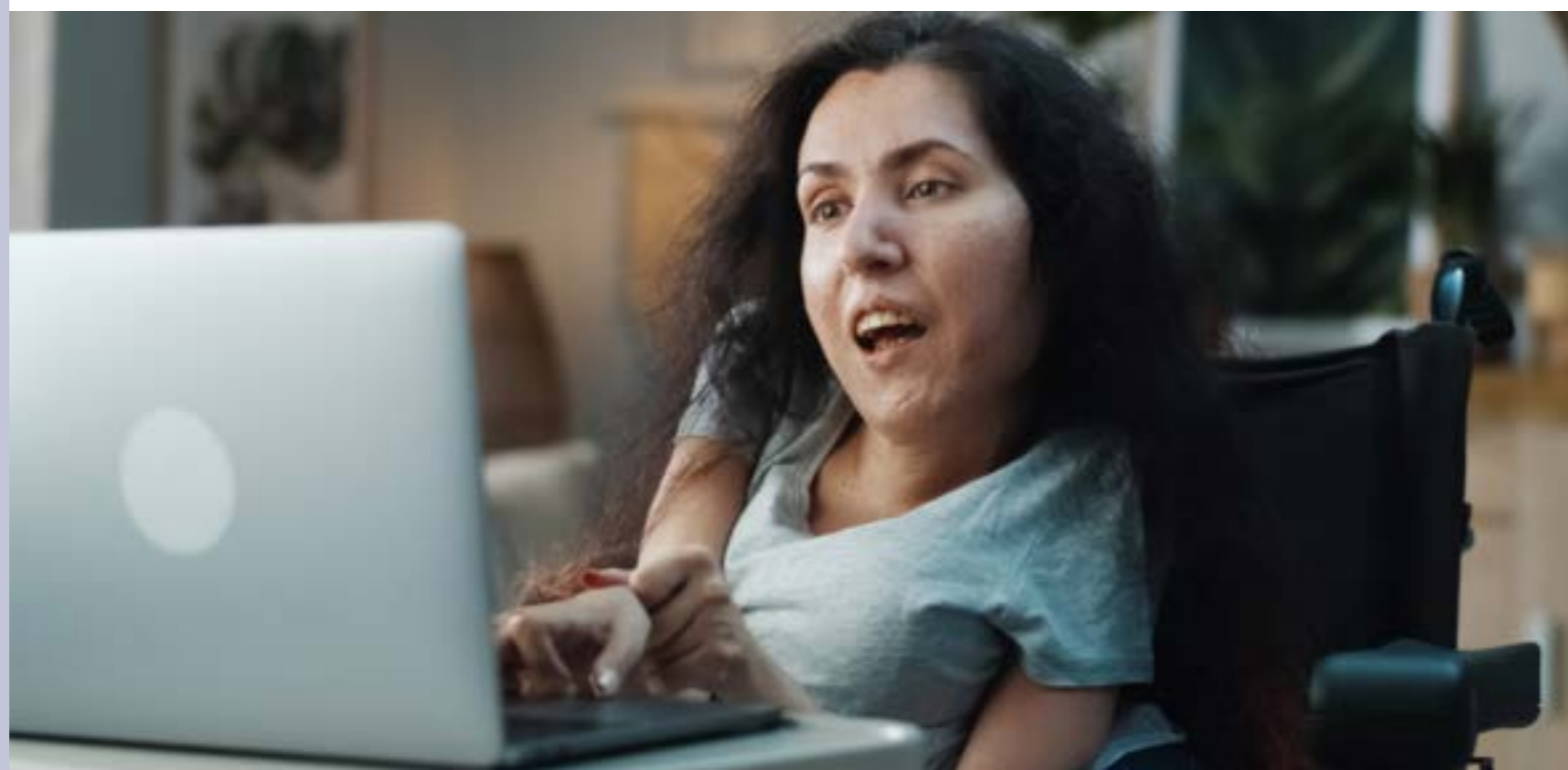
Uiteraard blijven we net als andere jaren onze standpunten en signalen delen met de Kamerleden door brieven te schrijven, hen te spreken, debatten te volgen en hen met werkbezoeken te laten zien wat Per Saldo allemaal doet en oplost. Je kunt onze acties volgen in de thema's op onze [website](#).

### DIENSTVERLENING

We willen met onze kennis en dienstverlening de budgethouder of zijn vertegenwoordiger versterken in het voeren van eigen regie met het pgb.

Met onze ruim 27-jarige kennis en ervaring zetten we ons hiervoor dagelijks in door vragen te beantwoorden en voorlichting te geven via mail, telefoon en post. Maar ook door het geven van praktische handreikingen in onze cursussen, via e-learnings of voorlichtingsbijeenkomsten op locatie aan leden, niet-leden, professionals, ouder- en wooninitiatieven.

We dachten altijd dat mensen een grote voorkeur hebben voor fysieke cursussen en bijeenkomsten. Maar na onderzoek is gebleken dat online vaak in praktische zin of qua planning een uitkomst is. In 2023 willen wij daarom hierop zoveel mogelijk aansluiten. Dat geldt ook voor een ledenbijeenkomst of een pgb-café. We willen kijken hoe we veel voorkomende vragen aan de advieslijn kunnen ondersteunen met korte cursussen, die we dan vaker online willen geven. Hiervoor gaan we bijvoorbeeld korte gerichte vragen(lijsten) gebruiken. Ook willen wij verder onderzoeken hoe wij de verschillende soorten vragen beter kunnen stroomlijnen (bijvoorbeeld voor een deel via een chat te beantwoorden).





### Op tijd en goed informeren

Budgethouders komen nog te vaak pas bij onze advieslijn binnen als er problemen zijn. We zijn ervan overtuigd dat een deel van deze problemen voorkomen hadden kunnen worden als deze mensen de weg naar Per Saldo en de onafhankelijke informatie over het pgb en wat daarbij komt kijken eerder hadden gevonden of erop waren geweest. Aan de telefoon of tijdens een cursus horen we van mensen: 'had ik maar eerder geweten van Per Saldo en wat er allemaal komt kijken bij een pgb'.

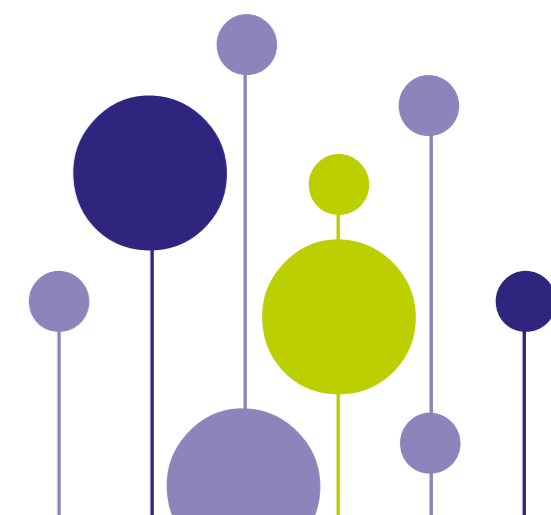
In de afgelopen jaren is een flinke inhaalslag gedaan als het gaat om basisinformatie op onze website, de pgb-pagina op Rijksoverheid.nl, bij de SVB en de verstrekkers. Toch willen mensen van ons weten of het in hun situatie ook zo is. Of de vraag is iets moeilijker of er is een probleem. Of ze willen bijvoorbeeld weten of een pgb wel bij hem of haar past. En er is ook gewoon behoefte aan een luisterend oor of het afgeven van een signaal als het gaat om strenge toepassing van regels zonder oog voor de hulpvrager. Budgethouders weten niet altijd dat ze in elke fase en met elke vraag over het pgb bij ons terecht kunnen of leggen die link niet.

In 2023 blijft daarom een belangrijk actiepoint voor ons om bij gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars de aandacht hierop te vestigen en wegen te zoeken hierin gezamenlijk op te trekken. Dit doen we als we opkomen voor je belangen, maar ook door ons te richten op verstrekkers die daar energie in willen stoppen en graag een stap verder willen komen. En we willen voorlichting geven voor bewustwording en kennis over mensen die al een pgb hebben en waar zij tegenaan lopen. Deze voorbeelden kunnen meehelpen andere gemeenten, zorgverzekeraars of zorgkantoren te inspireren.

Daarnaast willen we, om de juiste informatie op tijd bij de verschillende doelgroepen te krijgen, inzetten op duurzame samenwerking met (collega-belangen)organisaties, waarmee budgethouders al in contact zijn of gaan komen, Dit willen we bereiken door ons, met hulp van onze ervaringsdeskundige vrijwilligers, explicieter te gaan richten op relatiebeheer.

In 2023 loopt de pilot 'Toerusting (kandidaat) Wlz-budgethouders' die wij samen met zorgkantoor Zilveren Kruis gestart zijn. Het doel is het effect te meten van vroege informatie om te komen tot een weloverwogen, positieve keuze voor een pgb. En na de keuze voor een pgb te kijken wat de toegevoegde waarde van goede toerusting is. Motivaction doet de analyse en het rapport is eind 2023 klaar.

De online pgb test, die we hebben gemaakt en die gratis (anoniem) beschikbaar, is vormt ook een belangrijke bron van informatie en voorlichting om te komen tot een weloverwogen keuze. Deze test laat zien of het pgb past bij iemands situatie/persoon en wat je moet leren en kunnen om met het pgb te werken. De test wordt steeds vaker gevonden en gestart. In 2023 willen we de test waar mogelijk nog verder onder de aandacht brengen en optimaliseren.





### **Verbeteren van onze service**

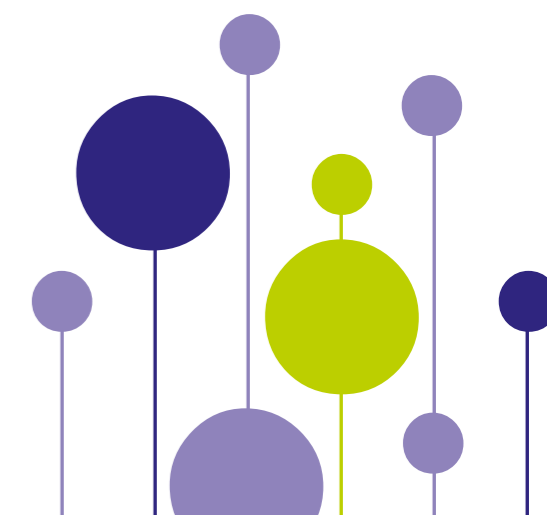
Door corona en de nasleep daarvan in combinatie met de krappe arbeidsmarkt is onze dienstverlening via de advieslijn onder druk komen te staan. Een bekend verschijnsel dat vele advieslijnen treft. Toch willen we onze service in 2023 verbeteren. Vooral als het gaat om voordeel voor leden, openingstijden, het beantwoorden van de mail en de manier waarop we antwoord willen en kunnen geven. Omdat onze middelen beperkt zijn, moeten we duidelijke keuzes maken.

### **Dienstverlening Wonen**

We blijven adviseren via telefoon, mail en online gesprekken. We staan klaar met goede basisinformatie over en voor ouder-, bewoners- en wooninitiatieven, zoals op onze website en in de toolkit Wonen. En we helpen abonnees met de meer complexe vragen. We organiseren bijeenkomsten waarin specifieke kennis centraal staat, of juist een café waarin het gaat om uitwisseling en discussie. Nieuwe abonnees wonen geven we een warm welkom. We verstevigen de samenwerking met externe partijen, waarin het budgethouders- perspectief en het collectieve belang elkaar versterken. Tijdens bijeenkomsten met de klankbordgroep Wonen halen we informatie op over wat er leeft en speelt in ouderinitiatieven. In het Netwerk Ouderinitiatieven dragen we samen met andere organisaties van ouderinitiatieven bij om de duurzaamheid van deze initiatieven goed te borgen.

### **Landelijke dag Wonen 15 april 2023**

Op 15 april 2023 organiseren we de Landelijke Dag Wonen. Een dag voor en van pgb ouder- en wooninitiatieven. De dag gaat over de actuele stand van zaken over beleid en belangenbehartiging, kennisuitwisseling, ontmoeting en inspiratie.





### **Juridische dienstverlening**

Voor bezwaarzaken of beroepszaken bij gemeenten en zorgkantoren kan de budgethouder, die pluslid is, bij onze afdeling juridische zaken terecht. Allereerst voor een haalbaarheidstoets en eventueel voor begeleiding van een bezwaarzaak als deze kans van slagen heeft. Mensen zien er tegenop dit alleen op te pakken en weten niet altijd dat het pluslidmaatschap deze mogelijkheid biedt. Hieraan willen we meer bekendheid geven. Ook in 2023 werken we samen met onze vaste partner Advocatenkantoor Van der Woude de Graaf.

### **KENNISCENTRUM**

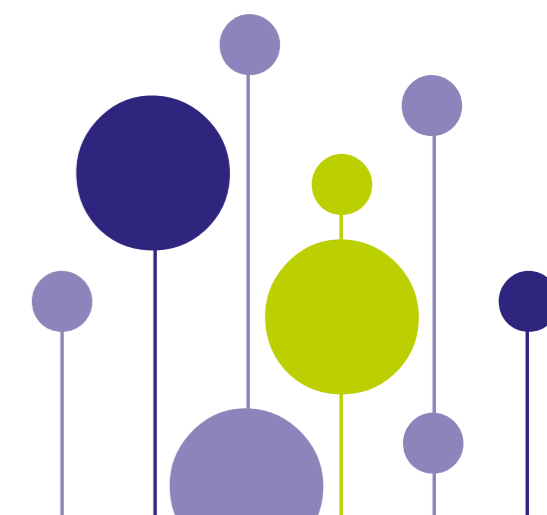
Ook in 2023 brengen we onze expertise en ervaringsdeskundigheid in bij projecten, zoals het PGB Portaal en het informatieplatform pgb van de VNG. De koepels van verstrekkers en uitvoerders, zoals VNG, ZN en SVB, maar ook het ministerie van VWS en kennisinstututen als Movisie weten ons te vinden als ze vragen hebben over het pgb en alle regelingen. En we informeren organisaties als Ieder(in), NPCF, Spierziekten Nederland en werken met hen samen.

Naast zelf goed geïnformeerd te zijn helpt het de budgethouder als er kennis en begrip is over het pgb bij de mensen van wie ze afhankelijk zijn. Daarom willen we in 2023 onze rol als kenniscentrum sterker laten zien aan andere professionals. Het gaat bijvoorbeeld om bewindvoerders, mentoren, cliëntondersteuners en professionals binnen het sociaal domein. Het is belangrijk dat zij goede kennis van het pgb hebben om zo de (potentiële) budgethouder of vertegenwoordiger verder te kunnen helpen. Ze kunnen bij ons terecht met vragen uit hun dagelijkse praktijk, vragen over wet- en regelgeving of als ze meer willen leren over het pgb. We kijken samen met de professional of organisatie welke vorm het beste past bij de vraag en kunnen zo maatwerk bieden. In 2023 willen we beginnen met variatie aanbrengeen binnen ons abonnement en ons meer gaan richten op maatwerktrainingen in plaats van onze vaste cursussen voor professionals.

De Minister heeft in haar brief aan de kamer van 20 mei 2022 één doelgroep specifiek genoemd door te zeggen dat verdere toerusting van gemeenten om een professioneler gesprek te voeren met hulpvragers nodig is, zodat onterechte afwijzing of ontmoediging wordt geminimaliseerd. Op grond hiervan is ons doel in 2023 met een 4-tal gemeenten hierin op te trekken en ze de juiste informatie en kennis over het pgb te geven.

### **Communicatie**

Communicatie zorgt ervoor dat (het werk van alle teams van) Per Saldo zichtbaar is voor jou en de buitenwereld. We blijven je goede en actuele informatie over het pgb en wijzigingen geven, vooral via onze website en nieuwsbrief. We maken voor jou 4 magazines Eigenwijs, 2 op papier en 2 digitaal. We laten je zien waarom we het waarderen dat je lid bent van onze vereniging. We voeren campagnes via social media om leden en donateurs te werven. En we zorgen ervoor dat nieuwe leden zich welkom voelen. Verder draagt ons informatiemateriaal, zoals folders, flyers en animaties, bij aan goede informatie over het pgb voor hulpvragers, budgethouders, vertegenwoordigers en professionals.







We gaan de pers gericht benaderen met ervaringen uit het dagelijkse leven van budgethouders, de problemen waar zij tegenaan lopen en onze oplossingen. We willen zoveel mogelijk jou als ervaringsdeskundige inzetten om je verhaal te vertellen. Dit kan bijvoorbeeld in een korte video, bij overleggen met het ministerie van VWS of verstrekkers, op de website, in onze nieuwsbrief. Het helpt andere budgethouders. En het is de beste en sterkste stem om verbeteringen voor elkaar te krijgen. Wil en kun je hieraan meewerken? Meld je dan via de [website](#).

### **Staf en ondersteuning**

Om bovenstaande te realiseren moeten de voorwaarden goed zijn. De organisatie kan niet functioneren zonder de staf en ondersteuning.

Ook de staf en ondersteuning kent de twee sporen. Er zal vooral vanuit de staf een concrete bijdrage aan het verandertraject geleverd moeten worden. Bijvoorbeeld vanuit de financiële administratie op het thema Financiën en vanuit personeelszaken op de thema's Ervaringsdeskundigheid en ervaringsprofessionals en Organisatiestructuur. Het is nu nog niet duidelijk hoeveel tijd daarmee gemoeid is en wat dat betekent voor de vaste werkzaamheden die gewoon doorgaan.

Bij deze vaste werkzaamheden ligt er een belangrijk accent op de leden-en cursusadministratie, de jaarrekening, begroting en tussentijdse managementinformatie. En ook op de (ICT-)ondersteuning, die nodig is voor medewerkers die bezig zijn met dienstverlening en belangenbehartiging en beleid. In 2023 moet ook het huidige systeem voor onze gewerkte urenregistratie worden vervangen. Het huidige systeem is vanaf 1 januari 2024 niet meer beschikbaar.

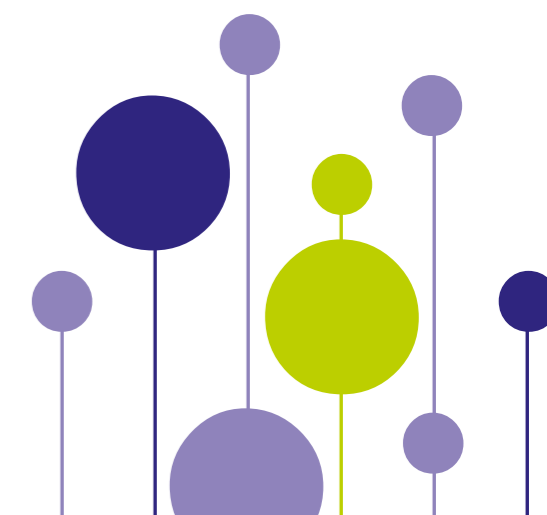
### **Projecten**

#### *Juiste Loket*

Het Juiste Loket is de plek waar mensen heen kunnen wanneer zij van het kastje naar de muur gestuurd worden. Per Saldo is samen met Iederin al sinds 2016 bij het Juiste Loket betrokken. Het ministerie van VWS heeft nu een 5-jarige projectsubsidie toegezegd. Naast het beantwoorden van vragen zullen wij ook de verbinding zoeken met andere 'loketten', zodat mensen steeds beter de weg kunnen vinden in het ingewikkelde zorglandschap.

#### *PGB-portaal*

Ook in 2023 loopt het project pgb 2.0, het budgethoudersportaal mijnpgb.nl door. Vooral de invoering van het portaal voor budgethouders die hun pgb via de gemeente hebben staat centraal. We zijn er blij mee dat steeds meer mensen van het portaal gebruik kunnen maken. We zien ook een aantal punten waarop het portaal kan verbeteren. En we doen er alles aan om deze verbeteringen voor elkaar te krijgen.





### *Toekomstagenda gehandicaptenzorg*

De toekomstagenda gehandicaptenzorg heeft als doel het werken aan een toekomstbestendige gehandicaptenzorg, die over domeinen heen kijkt. We zijn in dit project vooral betrokken bij de doelgroep met een levenslange en levensbrede beperking, die met behulp van het pgb eigen regie willen behouden over hun leven en zorg. Het gaat om het verbeteren van pgb-regelingen en van de uitvoering van het pgb. We kijken en denken mee op de onderdelen passende beschikkingsduur, juiste zorg op de juiste plek (domeinoverstijgend). Ook kennis over het pgb in de toegang en leren werken met het pgb in het sociaal domein is een belangrijk onderdeel.

### **Inzet van onze ervaringsdeskundige leden**

En dan tot slot waar het allemaal om draait: onze vereniging is van jou en voor jou. En we kunnen dan ook niet zonder de tomeloze inzet van al onze ervaringsdeskundige vrijwilligers. Denk aan onze bestuursleden, klankbordgroepleden en ambassadeurs. Maar ook alle leden die meewerken aan ons ledenmagazine Eigenwijs, leden die mee gaan om hun verhaal te vertellen aan Kamerleden of ambtenaren en voor Per Saldo aan overleggen willen deelnemen of onze berichten op de social media delen. Ook in 2023 hebben wij jullie weer hard nodig. Wil jij ook bijdragen? Graag. Meld je dan via de [website](#).

