



Inhoudelijk verslag 2010

Utrecht, juni 2011

Inleiding

PGOsupport heeft in 2010 zijn activiteitsniveau ten opzichte van 2009 ruim verdubbeld. Als we alle soorten activiteiten, variërend van het geven van een advies tot en met het huren van een zaal, als één entiteit tellen is het activiteitsniveau gestegen van 566 in 2008/9 tot 1233 in 2010.

Het jaar valt nadrukkelijk uiteen in twee delen. Het eerste halfjaar van 2010 is gedomineerd door de begeleiding van de aanvragen van projectsubsidies. PGOsupport functioneerde bij die begeleiding als coördinatiepunt, adviseerde naar eer en geweten op haalbaarheid van projectvoorstellen, het Beleidskader indachtig, en propageerde samenwerking en samenhang waar mogelijk. Daarbij bleek de communicatie tussen het team van PGOsupport, de adviseurs en de pgo-organisaties van groot belang, vooral omdat uiteindelijk PGOsupport besloot hoeveel uren er voor begeleiding beschikbaar kwamen. De eigen evaluatie achteraf maakt duidelijk dat die werkwijze uiteindelijk de juiste is gebleken.

De focus op deze taak had tot gevolg dat – naast PGOacademie en PGOweb – andere taken niet ter hand konden worden genomen. De netwerkgesprekken, bijvoorbeeld, leden daar onder, maar ook het doorontwikkelen van nieuwe diensten en producten. Vandaar dat op 30 juni 2010 een heidag is georganiseerd om de focus op het Activiteitenplan te richten en een aanscherping van het werkplan te formuleren. Deze aanscherping is in het inhoudelijk verslag opgenomen.

Projecten

Klantprofielen

PGOsupport heeft in juni 2010 het CRM-systeem Tim geïntroduceerd. Voorafgaand aan die keuze zijn alle bestaande systemen (men name bij de koepels) geanalyseerd en is onderzocht in hoeverre er bij die systemen zou kunnen worden aangesloten. Dat bleek niet het geval, omdat het allemaal op maat gemaakte systemen waren die niet berekend waren op uitbreiding dan wel gebruik door derden.

PGOsupport zocht een systeem dat dit wel mogelijk maakte en heeft uiteindelijk gekozen tussen het CRM-systeem van Microsoft, zoals aangeboden door de Caesargroep, en Tim dat is ontwikkeld door Softmakers BV. Tim bleek in gebruik bij Ypsilon, de vereniging van familieleden van mensen met schizofrenie, de Tweede Kamer en SBS6.

Tim biedt de mogelijkheid om alle soorten informatie op het niveau van een organisatie of persoon te linken, Tim-linken, waardoor een intuïtieve werkwijze mogelijk wordt. De gebruiker bepaalt de samenhang van de data, maar die samenhang blijft traceerbaar.

De informatie in Tim krijgt in de loop van 2010 naar twee kanten vorm:

- ***het type organisatie*** krijgt aan de hand van een aantal indicatoren invulling: de klantenkaart. De klantenkaart bevat gegevens over de omvang van de aandoening of beperking in Nederland, het aantal leden of donateurs, de begroting, dan wel de verkregen subsidie, het aantal beroepskrachten en het aantal vrijwilligers, het hebben van een meerjarenbeleidsplan of niet en de introductie van vrijwilligersbeleid of niet.
- ***de afname van PGOsupport-producten en diensten***. Door te registreren hoeveel cursussen of themabijeenkomsten men bijwoont, hoe vaak men advies krijgt, wordt inzichtelijk of er een verband ontstaat tussen het type organisatie en de afname van producten en diensten. Wie zijn de grootverbruikers, wie bedient PGOsupport helemaal niet.

In 2010 is de klantenkaart omschreven en zijn de gegevens die beschikbaar waren ingevoerd. Dit zijn vooral de NAW-gegevens en de data die PGOsupport zelf, bij voorbeeld bij de netwerkgesprekken heeft vergaard.

Er is een begin gemaakt met het invoeren van de klantgegevensbestanden in Tim. Daarbij gaat het om het deelnemen aan cursussen en themabijeenkomsten en de verhuur van vergaderruimten. Het aantal adviezen wordt wel geregistreerd, maar wordt niet in Tim ingevoerd. Reden hiervoor is dat Tim een servicemodule bevat die de afwikkeling van een advies vastlegt. De introductie hiervan gaat in 2011 gerealiseerd worden.

De voor 2010 geplande koppeling tussen de website en het CRM-systeem is niet gerealiseerd. Doel van die koppeling is om de pgo-organisaties in staat te stellen gegevens over andere organisaties te zoeken en om de organisaties zelf in staat te stellen hun gegeven te actualiseren. De hoeveelheid ingevoerde informatie in 2010 was daartoe echter niet toereikend.

Netwerkgesprekken

In 2010 is gestart met het voeren van netwerkgesprekken, ook wel organisatiebezoeken genoemd. De bij PGOsupport bekende organisaties zijn verdeeld over de accountmanagers/adviseurs. Streven is om iedere organisatie een keer per jaar te spreken.

In 2010 zijn 61 netwerkgesprekken gevoerd. Doel van de gesprekken is kennismaken met de pgo-organisatie en zicht krijgen op hun behoefte aan ondersteuning en het toelichten van de producten en diensten van PGOsupport. PGOsupport streeft er weliswaar naar om alle pgo-organisaties een keer per jaar te spreken, maar heeft vanwege de intensieve begeleiding van alle projectsubsidieaanvragen het eerste halfjaar de keuze gemaakt om de netwerkbezoeken te temporiseren. Met de helft van alle pgo-organisaties was er immers toen volop contact.

Zo kort mogelijk na een netwerkgesprek zijn vragen beantwoord of diensten verleend.

Aan ondersteuningsbehoefte is onder andere opgetekend:

- Zijn er andere manieren van geld verdienen naast ledenwerven?
- Hoe formuleert een organisatie kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren?
- Hoe krijg ik het landelijk beleid goed vertaald naar afdelingen?
- We willen een themadag voor het leren inbrengen van patiëntervaringen bij richtlijnen organiseren, help ons daarbij;
- Hoe ontwikkel je een duurzaamheidsstrategie, waarbij de afhankelijkheid van subsidies en of huisfondsen afneemt en je dus minder kwetsbaar bent?

Op 8 december 2010 zijn de accountmanagers/adviseurs getraind in het voeren van accountgesprekken.

PGOsupport heeft de prioriteit gelegd bij de kleinere organisaties. Door wat als thema's is aangedragen uit de klankbordgroep kleinere organisaties uit te werken in producten. Daarbij gaat het bij voorbeeld om de ledenadministratiewijzer en het virtueel kantoor. Maar ook door bij de organisatiebezoeken de kleinere organisaties extra aandacht te geven. Analyseren we welke organisaties het meest gebruik maken van het aanbod van PGOsupport dan zijn dat de kleinere en middelgrote organisaties. Drie kwart van de klanten van PGOsupport in 2010 zijn lid van de CG-Raad (45%) of kennen geen koepel waar ze lid van zijn (22%). De CG-Raad organiseert veelal kleine organisaties en niet-leden van koepels hebben in het algemeen ook die karakteristiek.

Project werkplaatsen

In totaal zijn ter voorbereiding van de vervolgprojecten op Kwaliteit in Zicht drie werkplaatsen georganiseerd. Kwaliteit in Zicht is het grote project over kwaliteit van zorg van een zestal grote patiëntenorganisaties dat in de eerste ronde projectsubsidies (2008/9) is gehonoreerd.

Op 4 november is een (inhoudelijke) werkplaats rondom de toen net verschenen basiscriteria kwaliteit georganiseerd. Doel van de bijeenkomst was het bespreken van de basisset en bezien of andere pgo-organisaties met de set aan de slag zouden kunnen gaan. Bij deze bijeenkomst waren in totaal veertien organisaties vertegenwoordigd.

Als voorbereiding op de verwachte toekenning aan een aantal vervolgprojecten op KIZ is een tweetal werkplaatsen georganiseerd die meer in het teken stonden van de voorbereiding van de daadwerkelijke start van een project. Doel van deze werkplaatsen was een vliegende start van de vervolgprojecten mogelijk te maken.

Op 17 november een werkplaats voor de middelgrote patiëntenorganisaties en CG-Raad waarbij zes van de twaalf organisaties vertegenwoordigd waren.

Op 18 november een werkplaats voor de GGz cliëntenorganisaties en het LPGGz hierbij waren tien van de dertien betrokken organisaties vertegenwoordigd.

Project kennisinfrastructuur

Aan de website van PGOsupport zijn na de vernieuwing in februari 2010 herhaaldelijk verbeteringen en bijstellingen aangebracht. In december 2010 is een gebruikersonderzoek gehouden, maar is ook een evaluatie van de kennisbank gestart. Half januari 2011 is deze online-enquête afgerond.

De samenwerking met kennisinstituten heeft in 2010 vorm gekregen in het aansluiten bij lopende programma's. Rondom patiëntenparticipatie is PGOsupport via de klankbordgroep betrokken bij een project aan de Vrije Universiteit rond Patiëntenparticipatie. Die betrokkenheid betreft zowel de programmering als de evaluatie van onderzoeksagenda's.

PGOsupport wordt verder regelmatig geïnformeerd over het TRANZO onderzoek naar Patiëntenparticipatie in Kwaliteitsbevordering.

2010 stond voor een groot deel in het teken van het verkennen van het onderwerp "Inzet van ervaringsdeskundigheid" (bij richtlijnontwikkeling) met onder andere een themabijeenkomst in oktober. Rondom dit onderwerp is met de relevante andere partijen of personen in Nederland gesproken. PGOsupport werkt dit thema verder uit met een toolkit, een training, en nadere samenwerking met bijvoorbeeld het project Kwaliteit in Zicht.

Verder is er samengewerkt met het Centrum Klantervaringen in de Zorg over de ontwikkeling van de CQ-index. Bij de Wetenschapswinkels is onderzocht welke mogelijkheden zij hebben voor het verrichten van onderzoek ten behoeve van patiëntenorganisaties.

PGOsupport heeft zitting in de begeleidingscommissie van het onderzoek dat is uitgevoerd door Bob Keizer naar de opzet van patiëntenorganisaties in zeven Europese landen. Dit onderzoek is in 2010 afgerond.

Ondersteuning projectaanvragen

In het Activiteitenplan 2010 wordt nog de verwachting uitgesproken dat het project PGOKoers een systematiek op zou gaan leveren die “pasklare” projectvoorstellen op zou gaan leveren. Zoals in het inhoudelijk verslag 2009 is vermeld, is het project PGOKoers in december van dat jaar beëindigd. De systematiek – overgenomen van de wereld van de sport – veronderstelde een veel praktischer beleidskader dan beschikbaar kwam, bleek te dwingend en lang niet altijd hanteerbaar, zeker voor kleinere pgo-organisaties niet.

In 2009 is evenwel terecht geanticipeerd op een goede advisering bij het aanvragen van projectsubsidies. Het was het grootste project waarvoor PGOsupport zich in 2010 geplaatst wist.

Voorafgaand aan het feitelijke begeleiden heeft PGOsupport in samenwerking met het CIBG/Fonds PGO een viertal voorlichtingsbijeenkomsten en een startersbijeenkomst georganiseerd. Doel was de Subsidieregeling toe te lichten en de rol van PGOsupport te verduidelijken.

In totaal 187 deelnemers bezochten de vier voorlichtingsbijeenkomsten in Zwolle, Amersfoort, Den Bosch en Voorburg die op 2 en 4 van februari 2010 zijn georganiseerd.

De startbijeenkomst, bedoeld om te leren van de ervaringen uit de eerste ronde projectsubsidieaanvragen (hoe ziet een goedgekeurde aanvraag er uit?), is bezocht door 72 deelnemers. De startbijeenkomst vond in Utrecht plaats op 17 februari 2010.

PGOsupport heeft bij het adviseren van de projectsubsidieaanvragen een aantal uitgangspunten gehanteerd.

1. Het Beleidskader is in vergelijking tot het Beleidskader dat ten grondslag ligt aan de eerste ronde projectsubsidieaanvragen (2010-2013) op een aantal punten verhelderd. Zo is explicieter aangegeven welke activiteiten vallen onder de instellingssubsidie en zijn er bij de beleidsthema's voorbeelden van activiteiten gegeven. Toch is het beleidskader ook weer niet zo directief dat onmiddellijk kan worden aangegeven of een idee voor een projectaanvraag binnen de door het ministerie beschreven kaders valt.

Bij de advisering is PGOsupport uitgegaan van het beleidskader en heeft “naar eer en geweten” integer geadviseerd. Daarbij neemt PGOsupport het risico het beleidskader op bepaalde terreinen anders te interpreteren dan de Programmaraad dat uiteindelijk zal doen. Maar omdat er geen oplossing voor dat dilemma is, zal moeten blijken of er juist geadviseerd is. Bovendien moest worden voorkomen dat er binnen toch al voor veel taken staande pgo-organisaties plannen zouden worden uitgewerkt die geen kans op subsidie hebben. Als een idee voor een project in de ogen van de adviseur en PGOsupport kansloos was, werd dat duidelijk gesteld, of gezocht naar een verbinding naar de thema's. Als dat allemaal geen soelaas bood, werd alleen toetsing op de kwaliteit van het project aangeboden.

2. Het tweede uitgangspunt was het ontwikkelen van een manier van werken die het mogelijk maakt inhoudelijk goed te adviseren en budgettair de gevolgen van de advisering te bewaken. Werkendeweg is een methode uitgekristalliseerd die voor PGOsupport de mogelijkheid bood op verschillende momenten in het adviestraject te vinger aan de pols te houden.

Zo werd de werkwijze:

- Het houden van een intakegesprek, dat de ideeën voor projecten in beeld bracht.
- Het maken van een intakeverslag door de PGO-adviseur die dat vervolgens naar PGOsupport stuurde voor een check op het beleidskader.
- Een beoordeling van het intakeverslag door het team van PGOsupport.
- Een advies en een go of no-go rond het onderwerp, bij voorbeeld om het onderwerp meer te koppelen aan de beleidsthema's. Van PGOsupport naar organisatie en adviseur.
- Het afwegen van mogelijkheden tot samenwerking met organisaties die een soortgelijke projectaanvraag overwogen.
- Een plan van aanpak door de adviseur plus een voorstel tot het inzetten van een bepaald aantal uren.
- Een akkoord op of een bijstelling van het aantal uren.

3. Daar waar de aanvraag voor projectsubsidie door kleinere of middelgrote organisaties is gedaan, wordt het gesprek gevoerd over de mogelijkheden om een project ook daadwerkelijk uit te voeren. Uiteraard is een organisatie "eigen baas" en ondersteunt PGOsupport met respect voor de wensen van zijn klanten. En als men het doorzet omdat het nu eenmaal zo gewenst is zal PGOsupport uiteraard niet tegen werken. Maar soms is het gesprek over de eigen mogelijkheden niet te vermijden. Vaak biedt samenwerking met derden dan een oplossing, of meeliften met een grotere organisatie die een groot deel van het project kan uitvoeren.

De feitelijke advisering

PGOsupport heeft in totaal 96 projectaanvragen begeleid, waar 108 organisaties bij betrokken zijn. Daarvan zijn zeven aanvragen gestopt na de intakefase. Het intakegesprek leidde tot de conclusie dat het idee kansloos was of niet tot uitvoering gebracht zou kunnen worden.

In veertien gevallen heeft de intake geleid tot het inschuiven van het idee in een groter samenwerkingsproject. In twee gevallen is een strategische sessie ingezet om naar aanleiding van een of meer projectideeën tot een verdiepingsslag te komen. Zes keer is een plan getoetst.

Vijftig van de 96 projecten zijn samenwerkingsverbanden van verscheidene pgo-organisaties. De geringste inspanning in uren was twee, de grootste 195, dat betrof het ondersteunen van samenhangende programmalijnen.

Kijken we naar de verdeling van de organisaties over de koepels dan ontstaat het volgende beeld:

CG-Raad	42 organisaties	38,9%
---------	-----------------	-------

NPCF	18 organisaties	16,7 %
CSO	4 organisaties	3,7%
Platform GGz	17 organisaties	15,7%
Platform VG	5 organisaties	4,6%
Geen koepel	22 organisaties	20,4%

Evaluatie van de dienstverlening door PGOsupport.

PGOsupport heeft een enquête gehouden onder pgo-organisaties en de adviseurs. Van de 108 door ons begeleide organisaties hebben er 48 de vragenlijst ingevuld. Daarbij moet worden opgemerkt dat de enquête in de zomermaanden is gehouden, omdat de inleverdatum van de projectsubsidieaanvragen 1 juli 2010 was.

Hierbij een aantal van de belangrijkste bevindingen:

Heeft u goede afspraken met uw adviseur over de ondersteuning kunnen maken?

	Aantal	%
1 ja	47	98
2 nee	1	2
Total	48	100

Reden dat er geen goede afspraken konden worden gemaakt: *“Aanvankelijk ben ik ingestapt bij gezamenlijke projecten van een van de andere patiëntenorganisaties. Uiteindelijk bleken onze thema's daar niet in te passen.”*

Is uw adviseur de afspraken nagekomen?

	Aantal	%
1 ja	42	89
2 nee	5	11
Total	47	100

Heeft u problemen ondervonden m.b.t. de bereikbaarheid per telefoon of per e-mail van uw adviseur?

	Aantal	%
1 ja	2	4,3
2 nee	45	95,7
Total	47	100,0

Heeft uw adviseur voldoende flexibiliteit getoond om u van dienst te zijn bij de ondersteuning?

	Aantal	%
1 ja	45	97,8
2 nee	1	2,2
Total	46	100,0

Kunt u uw adviseur een cijfer geven voor de geboden ondersteuning?

	Aantal	%
5	1	2,2
6	2	4,3
7	8	17,4
8	20	43,5
9	13	28,3
10	2	4,3
Total	46	100,0

Kunt u uw adviseur een cijfer geven voor de geboden ondersteuning?

N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
46	5	10	8,04	1,010

Project PG(O) monitor

In 2010 zag het vijfde brancherapport "Organisaties van patiënten-, gehandicapten- en ggz-cliënten" het licht, met daarin gegevens over 2009. Dit brancherapport is gebaseerd op de monitor, een landelijke enquête onder pg-organisaties. Van de ongeveer 200 organisaties hebben 137 de vragenlijst ingevuld.

De monitor kent twee toepassingen. Een externe toepassing, omdat de gegevens inzicht bieden in de behaalde resultaten en het afleggen van verantwoording mogelijk maakt. Daarnaast biedt de monitor de mogelijkheid voor pg-organisaties om zichzelf met anderen te vergelijken: de interne functie. Dit geeft een impuls aan het realiseren van de eigen doelen.

Bovendien bieden de achtereenvolgende rapporten mogelijkheden tot trendanalyses.

In 2010 zijn naast het pg-brancherapport verschenen:

- Een factsheet over de pg-organisaties;
- Een factsheet over de Zorgbelangorganisaties;
- Het brancherapport Cliëntenraden (in de Verpleging en Verzorging, en de Gehandicaptenzorg);

- Het brancherapport Per Saldo (Vereniging van houders van een persoonsgebonden budget);
- Een lijst met prestatie-indicatoren voor ouderenorganisaties;
- Een samenvattende publiekskrant "Het effect van pgo-organisaties".

Met de Stuurgroep die de monitor aanstuurt is overeengekomen dat de gegevens uit de monitor beschikbaar komen voor algemeen gebruik binnen PGOsupport. Verder is in 2010 hard gewerkt aan de vernieuwing van de monitor. Door een nieuwe opzet zijn de rapportages toegankelijker geworden en wordt er meer aandacht besteed aan het maatschappelijk rendement van de pgo-organisaties. Ook is de vragenlijst voor 2011 grondig gereviseerd en gecomprimeerd.

Project Enquêtetool

In 2010 is het aantal gebruikers van de Enquêtetool gestegen tot 29. Er is een cursus voor beginnende gebruikers georganiseerd op 26 oktober met tien deelnemers. Gevolgd door een cursus voor gevorderden op 25 november 2010 met elf deelnemers.

PGOsupport heeft samen met de NPCF de technische faciliteiten van de Enquêtetool verbeterd:

- Met name de rapportage was voor veel organisaties te ingewikkeld. Er is dan ook een rapportagemogelijkheid ingebouwd.
- Er zijn verbeteringen aangebracht om de tool te gebruiken in de look en feel van de organisatie. De lay-out van de vragenlijsten is vernieuwd.
- De centrale bibliotheek is verbeterd. Alle PGO-organisaties kunnen hiermee gemakkelijker gebruik maken van vragen en vragenlijsten die door anderen zijn gemaakt.
- Het is technisch mogelijk gemaakt om vragenlijsten direct in een website te tonen. Dit zorgt ervoor dat deelnemers niet meer naar een externe webpagina gaan, maar in de webomgeving van de organisatie blijven. Voor veel organisaties een aantrekkelijke optie omdat bezoekers dan meer op de eigen website zullen bekijken.

In samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenverenigingen (NFK) zijn de mogelijkheden van een ledenscan geanalyseerd. Er is een algemene ledenscan samengesteld en ter beschikking gesteld aan de pgo-organisaties. De NFK is een pilot gestart om te bezien of de scan voldoet en waar mogelijke verbeteringen te realiseren zijn, maar feitelijk is de ledenscan voor alle pgo-organisaties te gebruiken.

In 2010 is een begin gemaakt met het verzamelen van voorbeelden voor vrijwilligersscans, ook dit in samenwerking met de NFK. De productie van de vrijwilligersscan zal in 2011 plaatsvinden. Streven is om met de Enquêtetool, een ledenscan en een vrijwilligersscan pgo-organisaties voldoende te faciliteren voor het bevragen van en in kaart brengen van hun achterban.

De NPCF heeft in 2010 een panelmodule in gebruik genomen. Deze is gekoppeld aan de enquêtetool. Met de module is het mogelijk om een panel te beheren, profielgegevens bij te houden en het panel vragenlijsten met de enquêtetool voor

te leggen. In 2010 zijn de technische mogelijkheden aangepast zodat PGO-organisaties hun eigen panel kunnen beheren en bevragen vanuit de panelmodule. De technische en financiële gevolgen van de uitbreiding van het aantal panels zijn in 2010 in beeld gebracht. In 2011 zullen een aantal organisaties de module in gebruik gaan nemen. De kosten kunnen nog wel een struikelblok blijven. Een licentie voor gebruik voor een pgo-organisatie kost ongeveer duizend Euro per jaar.

Reguliere activiteiten

PGOconsult

De reguliere taak van PGOconsult is het geven van adviezen, het doorverwijzen naar andere organisaties en het accountmanagement.

In 2010 zijn er 113 adviezen gegeven over een baaierd aan onderwerpen. Een selectie:

Vragen over

- het inrichten en runnen van een organisatie, over statuten en structuur;
- over de keuze voor of het gebruik van ledenadministratiesystemen of cloudcomputing;
- over financiën, reservevorming, sponsoring of het verkrijgen van subsidie;
- over vrijwilligersbeleid (en vergoedingen);
- over het opzetten van een website (ook voor jongeren) en de introductie van sociale media;
- over ledenwerving en –behoud;
- over het opzetten van een communicatieplan; over mailingen aan leden; PR-beleid;
- over samenwerking;
- over het aantrekken van nieuwe bestuursleden, teambuilding binnen besturen;
- over privacybeleid.

Virtueel kantoor

Geheel 2010 is nodig gebleken om de inrichting van en het aanbesteden van het virtueel kantoor te realiseren. Daarbij is steeds een aantal pgo-organisaties betrokken geweest in een werkgroep die het proces begeleidde. Een uitgebreid offertetraject waaraan aanvankelijk tien en later vier organisaties hebben deelgenomen heeft uiteindelijk geleid tot de keuze van de Caesargroep en voor Microsoft software. Eind 2010 hebben drie organisaties de keuze gemaakt voor het virtueel kantoor. Bij het samenstellen van het functioneel ontwerp en het aanbestedingstraject is PGOsupport bijgestaan door een tweetal werkzoekenden die op basis van een vrijwilligerscontract een dag per week werkten aan de realisering van het virtueel kantoor.

De klankbordgroep middelgrote organisaties is volgens plan opgericht en heeft na oprichting gekozen voor een werkwijze die afwijkt van die van de klankbordgroep van kleinere organisaties. Tweemaal per jaar bij elkaar komen vindt men niet opportuun, omdat dit gezien de drukke agenda onvoldoende

effectief is. Men weet elkaar wel te vinden, als er samengewerkt moet worden. Voor PGOsupport is de klankbordgroep als groep waar bepaalde zaken kunnen worden getoetst wel operationeel. Zo is met name bij een thema-avond over social media de klankbordgroep betrokken geweest, ook in de vorm van het leveren van een bijdrage. Voor de thema-avond over ledenwerving en – binding geldt hetzelfde.

Toolkits en andere producten

In 2010 zijn de volgende producten en diensten gerealiseerd:

- Een handboek over fondsenwerving, gekoppeld aan werkbladen die op de site gepubliceerd gaan worden en een thema-avond.
- Een brochure met voorbeelden van verschillende vormen van samenwerking tussen pgo-organisaties, ook in relatie tot de geldende subsidieregelingen.
- Een voorbeeldovereenkomst voor pgo-organisaties die - bijvoorbeeld in het kader van een project - samenwerken ter voorkoming van betaling van btw. In deze overeenkomst zijn de afspraken tussen partijen zo uitgewerkt, dat er geen sprake is van diensten en er dus geen 19% btw moet worden betaald
- PGOsupport-analyse: een aantal instrumenten dat een pgo-organisatie in staat stelt een strategische analyse van zichzelf en de omgeving te maken. Zeer geschikt om snel de vinger aan de pols te houden om te bezien of er andere keuzes gemaakt moeten worden.

In 2010 is een begin gemaakt of doorgewerkt aan:

- Een ledenadministratiewijzer die pgo-organisaties in staat stelt om op verantwoorde wijze een keuze voor een ledenadministratie te maken. De wijzer geeft een advies op maat als ruim 20 vragen zijn ingevuld.
- Een format voor een website dat door pgo-organisaties te gebruiken is en waar veel kwaliteitsinfo rond de aandoening of beperking bij geleverd wordt.
- Een aantal toolkits in samenwerking met de Nederlandse Federatie van Kankerpatiëntenverenigingen, onder andere over: vrijwilligersbeleid, financieel beleid, ledenwerving en – binding en lotgenotencontact.

Met name in de klankbordgroep kleinere organisaties is geopperd dat PGOsupport inkoopvoordelen voor pgo-organisaties zou kunnen realiseren. Bijvoorbeeld bij de productie van allerlei verenigingsbladen. PGOsupport heeft een brede verkenning laten doen naar de mogelijkheden van inkoop, variërend van de inkoop van papier tot en met gezamenlijke huisvesting. En heeft een enquête gehouden onder de kleinere pgo-organisaties om te onderzoeken rond welke producten men gezamenlijk zou willen inkopen. Daarbij een elftal onderwerpen uitgevraagd, onder andere gezamenlijke inkoop van papier en bezorging van ledenbladen, inkoop van software en websites. Dit heeft uiteindelijk niet tot vormen van gezamenlijke inkoop geleid behalve bij het virtueel kantoor.

PGOweb

Als doel voor 2010 is in het Activiteitenplan opgenomen dat het aantal tevreden bezoekers aan de website zou stijgen tot 150 per week. Dat is geen erg SMARTe omschrijving, omdat het lastig is tevredenheid te meten. Feitelijk is het aantal bezoeken aan de website in 2010 gemiddeld 618 per week. Per bezoek kijkt men naar bijna 4 (3,87) pagina's en neemt daar 3 minuten (3:18) de tijd voor. Dit zijn overigens allemaal gemiddelden.

De populairste pagina's zijn: Nieuws, Over PGOsupport, Academie, Kennisbank.

Voor PGOsupport is de digitale Nieuwsbrief een van de belangrijkste middelen om met pgo-organisaties te communiceren. Recent verschenen artikelen op de site worden in de digitale Nieuwsbrief opgenomen en vormen zo een natuurlijke verwijzing van de site.

De eerste Nieuwsbrief van de nieuwe site, op 4 februari, is bezorgd bij 401 abonnees. Het abonneebestand groeit gestaag tot 737 abonnees in de laatste nieuwsbrief van 2010 (15 december). De open/klikratio kan als indicatie gezien worden van de mate van geïnteresseerdheid van de abonnees. Het geeft het aantal abonnees aan dat na opening van de Nieuwsbrief een link activeert, of doorklikt naar een ander bericht. Bij de Nieuwsbrief van PGOsupport is die in 2010 tussen de 55 tot zestig procent.

De website van PGOsupport is buitengewoon interactief van opzet. Er kan op vrijwel elke tekst gereageerd worden en het forum nodigt uit tot uitwisseling van ervaringen dan wel debat. Het gebruik van de interactieve mogelijkheden valt in de praktijk erg tegen. Vandaar dat PGOsupport vanaf oktober 2010 een project is gestart om de interactiviteit te bevorderen. Doel van het project is het realiseren van een zevental communities en het in verband brengen van online activiteiten via de website en offline activiteiten als cursussen, themabijeenkomsten en klantcontacten.

Februari 2010 is de vernieuwde website van Pgosupport de lucht in gegaan, eind 2010 is de gebruiksvriendelijkheid van de site getest bij een aantal gebruikers. Mensen werkzaam bij een pgo-organisaties is gevraagd wat men van de website vindt en tegelijk is hen een aantal opdrachten gegeven. Met name de zoekfunctie van de site, de indeling en de logica daarvan voor de gebruiker (hiërarchische paden) en de begrijpelijkheid van bepaalde termen is onderzocht. Daarbij is gebruik gemaakt van de zogeheten eye-tracking methode. Deze methode brengt in beeld waar een gebruiker naar kijkt als hij internetpagina's opent.

Conclusie: "Gebruikers weten goed wat het doel is van de website en wat er te doen is. Zij zijn positief over de website en het doel er van. De kennisbank wordt het meest belangrijke onderdeel van de website gevonden." Tegelijk met deze in de kern geruststellende conclusie komen de onderzoekers van Metrixlab met 26 verbetervoorstellen. Vooral de zoekfunctie moet verbeterd.

PGOsupport twittert sinds 1 juni 2010 en heeft dat social medium regelmatig gebruikt om de aandacht te vestigen op activiteiten of nieuws. Rond de themabijeenkomst over social media werd - uiteraard - veel getwitterd. Ook

geven twitteraars af en toe live uiting aan hun ervaringen tijdens het volgen van een cursus.

Op de website moet op een overzichtelijke manier het aanbod van producten en diensten aan te treffen zijn. Dus is zomer 2010 een begin gemaakt met het bedenken van een aantrekkelijke omgeving daarvoor. Gedacht wordt onder andere aan het creëren van een webwinkelachtige omgeving en het gebruik van de vormgeving van apps. Dit moet leiden tot een verbeterslag in 2011, die inhoud krijgt in samenhang met de geplande onderzoeken, zoals het genoemde gebruikersonderzoek, de evaluatie van de kennisbank en het voor 2011 geplande onderzoek naar de accessibility van de website voor blinden en slechtzindenden.

Het gebruik van de Netwerkkkaart als onderdeel van de website voldeed niet aan de verwachtingen. Doel van de kaart is het pgo-netwerk te ontsluiten. Mensen kunnen zichzelf aanmelden en zo hun profiel en specifieke deskundigheid in beeld brengen. Daarna kan men anderen uitnodigen hetzelfde te doen. Idealiter zou zo de gehele sector zichtbaar moeten worden en kan men een bepaalde deskundige opsporen die kan helpen bij het oplossen van een probleem. In de praktijk bleek de kaart echter onvoldoende dynamiek te kennen. Dus is in juli 2010 besloten om de kaart nog een keer een stevige impuls te geven en eind 2010 te beslissen ermee door te gaan of niet. Ondanks gerichte verzoeken tot deelname en verbeteringen van de werking van de kaart, bleef de noodzakelijke dynamiek en groei achterwege. Derhalve is besloten deelnemers aan de netwerkkkaart uit te nodigen deel te gaan nemen aan linked-in, waar een te vergelijkbare faciliteit voorhanden is. De kaart is van de site verwijderd.

PGOacademie

In 2010 heeft PGOsupport binnen de PGOacademie de volgende **cursussen** georganiseerd

1. Cliëntenparticipatie met 13 deelnemers.
2. Vrijwilligersmanagement voor ouderen met 16 deelnemers.
3. Vrijwilligersmanagement met 17 deelnemers.
4. E-mail advisering met 9 deelnemers.
5. Interactief spiegelen met 9 deelnemers.
6. Ketenzorg en zorginkoop 12 deelnemers.
7. Masterclass voor directeuren met 17 deelnemers.
8. Samen sterk met 9 deelnemers.
9. Schrijven voor internet met 13 deelnemers.
10. Training lotgenotencontact met 13 deelnemers.
11. Zorginkoop GGZ met 23 deelnemers.
12. Doelen en drijfveren van professionals met 6 deelnemers.
13. Vrijwilligersmanagement voor ouderen met 18 deelnemers.
14. E-mailvragen beantwoorden met 8 deelnemers.
15. Mediatraining met 6 deelnemers.
16. Projectmanagement met 16 deelnemers.

17. Schrijven voor internet met 8 deelnemers.

In 2010 heeft de PGOacademie de volgende **themabijeenkomsten** georganiseerd:

1. Elektronisch kantoor en ledenadministratie met 16 deelnemers.
2. Lotgenotencontact met 15 deelnemers.
3. Marketing en PR met 13 deelnemers.
4. Privacy en ledenadministratie met 23 deelnemers.
5. Kwaliteit en zorginkoop met 24 deelnemers.
6. Social media met 37 deelnemers.
7. Richtlijnontwikkeling met 14 deelnemers.
8. Fondsenwerving met 42 deelnemers.
9. Een penningmeestersbijeenkomst met 19 deelnemers.

Aparte vermelding verdient de dag van “Bestuur en support” die op 26 juni 2010 is gehouden in Slot Zeist, waar 70 mensen aan deelnamen. Een middag waarop inleidingen werden gecombineerd met workshops. Spreker was onder andere Rien Meijerink van de Raad voor de Volksgezondheid. Twee van de drie op die dag gehouden workshops zijn in het gewone cursusaanbod opgenomen, op uitdrukkelijk verzoek van de deelnemers. In het tweede halfjaar van 2010 zijn cursussen over mediatraining en fondsenwerving aan het programma toegevoegd.

In het kader van de bedrijfsvoering zijn de werkprocessen binnen de academie beschreven en vastgesteld. Hoe verloopt het proces van het benoemen van een thema voor een cursus, het offertetraject, de keuze van de aanbieder, de datum vaststellen, de inschrijving openen, de cursus geven, het statiegeld innen, tot en met het evalueren van de beoordeling van de deelnemers en het retourneren van het statiegeld? Welke termijnen gelden ervoor, en wie is voor wat verantwoordelijk? Verder worden alle evaluaties van cursussen en themabijeenkomsten in teamverband besproken.

Een onderzoek naar de mogelijkheid om meer cursussen te betrekken vanuit pgo-organisaties, er worden immers op meer plekken dezelfde cursussen gegeven, heeft geen resultaten opgeleverd. Praktisch blijkt dit moeilijk te realiseren, met name agendatechnisch. Het heeft in 2010 ook niet geleid tot nadere samenwerking. Wel wordt deskundigen uit de sector nadrukkelijker gevraagd een bijdrage te leveren aan de cursussen.

Het bleek, bij navraag bij de deelnemers, niet altijd duidelijk dat PGOsupport een cursus faciliteert. Het scholingsinstituut dat de cursus daadwerkelijk geeft, wist men zich nog wel te herinneren. Dat is voor PGOsupport aanleiding geweest eigen cursusmateriaal te ontwikkelen, de deelnemers aan het begin van een cursus welkom te heten en te wijzen op wat PGOsupport nog meer aan activiteiten heeft. Ook wil PGOsupport eigenaar zijn van het cursusmateriaal en dat via de website beschikbaar stellen. In de loop van 2010 zijn die bepalingen in de contracten over de cursussen opgenomen.

Vergaderfaciliteit

219 keer is er in 2010 een zaal verhuurd aan organisaties. Doel voor 2010 was om zes dagdelen per week een ruimte te verhuren. Met name de kleinere organisaties zouden van de goedkope vergaderfaciliteit (€ 30,- per dagdeel) moeten kunnen profiteren. Aanvankelijk waren het vooral grote pgo-organisaties of koepels die van de vergaderruimte gebruik maken. Maar in toenemende mate melden kleine organisaties zich in de avonduren of de weekenden. Daarbij is er feitelijk alleen op de zaterdagen vraag naar vergaderruimte, ook hier is een toename vast te stellen.

Voor de cursussen en themadagen zijn de vergaderzalen gemiddeld vier dagdelen en een avond bezet. Aan de verhuur gaat ongeveer vijf dagdelen op, uitgaande van veertig effectieve weken per jaar.

Juni 2011

Ment Gillissen