



JAARVERSLAG MEZZO 2018

Inhoud

1	Verslag van het bestuur	4
	Voorwoord	4
	Samenstelling bestuur	5
	Kernpunten	5
	Vereniging / Ledenraad	6
	Verantwoording governance	7
2	Verslag werkorganisatie	9
	Bevorderen maatschappelijke bewustwording mantelzorg	10
	Informeren en toerusten van mantelzorgers	11
	Van signalen over mantelzorg naar beleid(svoorstellen)	14
	Integrale ondersteuning mantelzorgers	16
3	Vereniging – werven en binden van leden	19
	Ontwikkeling ledenstand	19
	Werving en behoud	19
	Van lidorganisaties naar partnerorganisaties	19
4	Maatschappelijk ondernemen	21
	Mezzo Advies	21
	Mezzo Academie	21
	Webshop	22
	Innovatieprojecten	22
5	Ontwikkeling werkorganisatie	25



Verslag van het bestuur

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2018.

Het was een belangrijk jaar voor MEZZO. Na een uitgebreid voorbereidingstraject heeft de ledenraad in april 2018 een aantal essentiële besluiten genomen.

Na de decentralisatie van de Awbz, de jeugdzorg en de Participatiewet in 2015 zijn veel taken op het gebied van zorg, jeugdhulp en werk naar de gemeenten gegaan. Omdat ook de mantelzorgondersteuning in beginsel bij de gemeenten kwam te liggen, heeft MEZZO een nieuwe koers moeten kiezen. De focus is afgelopen jaren veel meer komen te liggen op het voor het voetlicht brengen van de belangrijke thema's voor mantelzorgers bij de Nederlandse bevolking, de landelijke politiek en de landelijke media. Dit lukt boven verwachting.

De daadwerkelijke ondersteuning van de individuele mantelzorger is sinds 2015 steeds meer opgepakt door de lokale steunpunten en lidorganisaties.

Om antwoord te kunnen blijven geven op wat van Mezzo wordt gevraagd aan ondersteuning van mantelzorgers en het op de kaart zetten van mantelzorg, werken wij veel projectmatiger en commerciëler.

In april heeft de ledenraad besloten naast de vereniging een stichting op te richten die sneller en zakelijker kan opereren. Daarnaast hebben onze lidorganisaties een andere relatie met ons gekregen. Het zijn nu partnerorganisaties, de belangrijkste organisaties waarmee wij op lokaal niveau samenwerken. De directeur is statutair bestuurder geworden en de voormalige bestuursleden maken hun termijn af als lid van de Raad van Toezicht. Met de nieuwe naam MantelzorgNL en de verhuizing naar Zeist per 1 januari 2019 is de verandering compleet.

Ik heb veel waardering voor de organisatie en de directeur die dit allemaal hebben voorbereid. En ondertussen is er gewoon hard doorgewerkt om de positie van mantelzorgers te versterken. Waardering ook voor de ledenraad die hier vele uren extra werk in heeft gestoken. De ledenraad heeft het lef gehad om al deze wijzigingen goed te keuren. Daarvoor moest menigeen over zijn of haar eigen schaduw stappen.

De ledenraad heeft ook in de tweede helft van 2018 laten zien dat zij in staat is het belang van de mantelzorgers en de organisatie voorop te stellen. Wij hebben de steun van de ledenraad in deze fase enorm gewaardeerd.

Nu alle voorwaarden zijn vervuld, kan MantelzorgNL op volle kracht vooruit.

Ik wens u veel leesplezier en ga vol vertrouwen de toekomst van MantelzorgNL tegemoet.

Namens de Raad van Toezicht
Elisabeth van Oostrum, voorzitter

Samenstelling bestuur

In september herbenoemt de ledenraad Elisabeth van Oostrum en Frits Colnot als bestuurslid van Mezzo. Het is hun tweede termijn van vier jaar. Binnen het bestuur bekleedt Elisabeth van Oostrum de functie van voorzitter en Frits Colnot de functie van secretaris.

Per 31 december 2018 bestaat het bestuur uit:

Elisabeth van Oostrum	- voorzitter
Marianne Kallen-Morren	- vicevoorzitter
Dirk Jan van Swaay	- penningmeester
Frits Colnot	- secretaris
Karlijn Hillen	- lid
Yvonne Hof	- lid

Kernpunten

In 2018 komt het bestuur acht keer in vergadering bijeen: in februari, maart, april, juni, september, november (2x) en december. Het reguliere vergaderschema is gekoppeld aan de plannings- en controlecyclus van Mezzo en aan de planning van de vergaderingen van de ledenraad. Behalve aan bestuursvergaderingen nemen de leden van het bestuur ook deel aan de vergaderingen van de ledenraad, de financiële commissie en de commissie Statuten. Het bestuur stelt ook dit jaar het activiteitenverslag (ten behoeve van de verantwoording aan het ministerie van VWS), het jaarverslag en de jaarrekening vast, alsmede het meerjarenbeleidsplan en de begroting voor het komende jaar.

Verder wordt, aan de hand van kwartaalrapportages, de realisatie van het jaarplan en de begroting 2018 op de voet gevolgd en besproken met de directeur.

De overgang naar nieuwe organisatiestructuur is het belangrijkste aandachtspunt van het bestuur. Eind december is de beoogde organisatievorm zo goed als gerealiseerd. Mezzo is dan overgegaan van een bestuurs-/directiemodel naar een bestuurder/raad van toezichtmodel, en van een vereniging naar een vereniging+stichting. Ook gaat Mezzo verder onder een nieuwe naam: MantelzorgNL. De Belastingdienst moet alleen een voorgenomen besluit over de aanvraag voor de vorming van een fiscale eenheid van vereniging en stichting nog formaliseren¹.

2018 vormt de finale van dit intensieve proces dat in 2016 is gestart. In maart stelt het bestuur de concepten vast van de Akte van statutenwijziging Vereniging Mezzo, de Akte van oprichting Stichting Mezzo, het Reglement raad van toezicht, het Bestuursreglement, het Huishoudelijk reglement en het Reglement financiële commissie. In november worden de uit de structuurwijziging voortvloeiende koopovereenkomst en samenwerkingsovereenkomst door het bestuur goedgekeurd.

Alle documenten zijn in voorgaande vergaderingen intensief besproken en – waar het de vereniging betreft – ook met de Klankbordgroep statuten.

In het verlengde van de statutenwijziging denkt het bestuur ook na over een andere naam. Mezzo wordt niet geassocieerd met mantelzorg, wat de naamsbekendheid en het laden van het merk bemoeilijkt. In de septembervergadering stemt het bestuur in met het voorstel van de directie de naam Mezzo te veranderen in MantelzorgNL - een naam die onmiddellijk duidelijk maakt wat we doen - en het besluit voor te leggen aan de ledenraad die de statutaire bevoegdheid heeft een naamswijziging goed te keuren.

De structuurwijziging is voor het bestuur aanleiding om tijdens de Heidag in april zijn rol als toekomstig toezichthouder te agenderen. De gedachtewisseling over verschillende modellen leidt tot het besluit een toezichtplan op te stellen met de focus op een aantal sleutelthema's, gerelateerd aan de drie kerntaken van een raad van toezicht, die van werkgever, toezichthouder en klankbord. In september bespreekt het bestuur de aanzet tot het toezichtplan. In het eerste kwartaal van 2019 moet het plan gereed zijn.

¹ De Belastingdienst heeft de fiscale eenheid van stichting en vereniging op 7 februari 2019 goedgekeurd.

Op de Heidag wordt ook de marketingstrategie voor de periode 2018-2025 besproken. Als overkoepelende ambitie wordt geformuleerd dat Mezzo zich moet positioneren als een partij waar je niet om heen kunt; een partij die de oplossing(srichting) heeft voor het toekomstscenario waarin er sprake zal zijn van een enorm tekort aan mantelzorgers.

In de junivergadering bespreekt het bestuur het 'Plan van Aanpak individuele en collectieve lidmaatschappen'. Het plan verlegt de focus van het werven van individuele leden naar werving via collectieve afspraken met gemeenten, werkgevers en lokale en regionale organisaties voor ondersteuning van mantelzorgers, met voor de verschillende doelgroepen een producten- en dienstenaanbod op maat. Het bestuur concludeert dat het plan een stap in de goede richting is, de basis voor een verder te ontwikkelen, breder palet.

Op 23 november komt het bestuur in een extra vergadering bijeen om de situatie te bespreken die is ontstaan na een schrijven van een van de ledenraadsleden (hierna: genoemd lid) aan de ledenraad. Genoemd lid doet onderzoek naar juridische mogelijkheden om de invoering van de door het bestuur reeds vastgestelde en door de ledenraad goedgekeurde statuten tegen te houden. Ook zoekt hij draagvlak voor zijn verzet tegen de beperkte positie van de commissie ledenbeleid, die is ingesteld op de buitengewone ledenraadsvergadering op 29 oktober. Genoemd lid verzoekt het bestuur opnieuw een buitengewone ledenraad uit te schrijven. Voorafgaand aan deze ledenraad komt het bestuur op 11 december in een extra vergadering bijeen. Onverkwikkelijke incidenten in de afgelopen maanden zijn voor het bestuur voldoende reden om te besluiten genoemd te schorsen. Het bestuur is van mening dat door het gedrag van genoemd lid een onwerkbaar situatie is ontstaan.

Niet alleen de structuur wordt gewijzigd, ook geeft het bestuur in de junivergadering goedkeuring aan de keuze van de directie voor Sparrenheuvel in Zeist als nieuwe huisvesting. De verhuizing vindt plaats in december. Het nieuwe jaar beginnen we met een nieuwe organisatievorm, een nieuwe naam en op een nieuwe locatie!

Vereniging/Ledenraad

De ledenraad komt dit jaar zesmaal bijeen. Naast de besluitvormende vergaderingen in april en september en het statutair voorgeschreven 'strategisch beraad' in juni, vindt in februari een informele ledenraad plaats. In oktober en december houdt de raad een buitengewone vergadering. Vijf ledenraadsleden treden in 2018 terug als lid van de raad.

Tijdens de informele bijeenkomst in februari praat directeur Liesbeth Hoogendijk de ledenraad bij over de ontwikkelingen in mantelzorgend Nederland. Daarna discussiëren de leden aan de hand van drie mini-documentaires over de voor- en nadelen van robotisering en leefstijlmonitoring in mantelzorgsituaties.

In zijn aprilvergadering keurt de ledenraad het Jaarverslag 2017 en de Jaarrekening 2017 goed. Met betrekking tot de jaarrekening is de ledenraad geadviseerd door de financiële commissie, bestaande uit de ledenraadsleden Jan Ammerlaan, Jan ten Hove en Ton Vriezen. Aansluitend besluit de ledenraad het bestuur te dechargeren voor het in 2017 gevoerde beleid.

In deze vergadering wordt een belangrijke stap gezet in de verdere ontwikkeling van de organisatie. De ledenraad verleent unaniem goedkeuring aan de door het bestuur vastgestelde concept Akte van statutenwijziging Vereniging Mezzo en concept Akte van oprichting Stichting Mezzo; alsmede aan het voorgenomen besluit van het bestuur om de belastingdienst te verzoeken de stichting en de vereniging onder te brengen in een fiscale eenheid.

De ledenraad spreekt ook zijn goedkeuring uit over het Reglement Financiële Commissie en het gewijzigde Huishoudelijk Reglement.

Bij de totstandkoming van de statuten heeft de ledenraad bij monde van een uit zijn midden samengestelde klankbordgroep een belangrijke rol gespeeld. De klankbordgroep bestaat uit Angelette Akkermans, Rosemarie Boesten, Maarten Brekelmans, Nico Hamers, Jan ten Hove, Monique Laurier, Stijn Veld en Elisabeth Vreede.

In het 'strategisch beraad' – de junivergadering van de ledenraad – verzamelen bestuur en directie aan de hand van een eerste schets bouwstenen voor het meerjarenbeleidsplan 2019-2025. Met als opmaat een video van Anne-Mei Thé, bijzonder hoogleraar langdurige zorg en dementie aan de Universiteit van Amsterdam, die stelt dat de samenleving/overheid mantelzorgers op eenzelfde manier zou moeten ondersteunen als de zorg waarmee ouders worden gefaciliteerd bij het grootbrengen van hun kinderen, buigt de ledenraad zich over de vraag wat dit betekent voor de

visie van Mezzo op goed mantelzorgerschap.

De aankondiging van de voorzitter dat het bestuur een naamswijziging overweegt, omdat de in naam Mezzo onze kernactiviteiten onvoldoende tot uitdrukking komen, wordt met begrip ontvangen.

In de septembervergadering gaat de ledenraad na bespreking van de daarop betrekking hebbende documenten en toezegging van verwerking van de gemaakte opmerkingen over tot goedkeuring van het Meerjarenbeleidsplan 2019-2025 en het Jaarplan 2019. Ook de meerjarenbegroting 2020-2024, de begroting 2019 en de verdeling van de activa (voortvloeiend uit de structuur vereniging/stichting in een fiscale eenheid), worden – met een positief advies van de financiële commissie – goedgekeurd.

Verder keurt de ledenraad het voorstel goed om de naam Mezzo te wijzigingen in MantelzorgNL.

Zoals hierboven gememoreerd herbenoemt de ledenraad Elisabeth van Oostrum en Frits Colnot als bestuurslid. De herbenoeming is voor een termijn van vier jaar.

In haar presentatie over het ledenbeleid gaat Liesbeth Hoogendijk in op de oorzaken van het dalend ledental, de gevoerde acties en plannen om leden te werven. Het thema roept verschillende reacties en vragen op. Op voorstel van Maarten Brekelmans besluit de ledenraad een buitengewone vergadering te houden om het gesprek over het te voeren beleid voort te zetten.

Deze buitengewone ledenraadsvergadering vindt plaats op 29 oktober. Ter bespreking zijn een notitie van een van haar leden (hierna: genoemd lid) en een schriftelijke reactie hierop van het bestuur. Nadat alle leden hun visie op beide stukken hebben gegeven besluit de raad een Adviescommissie Ledenbeleid in te stellen voor de periode van één jaar en benoemt Angelette Akkermans, Jan Ammerlaan en Maarten Brekelmans tot leden van de commissie. De commissie opereert als adviesorgaan van de ledenraad onder verantwoordelijkheid en aansturing van de directeur.

Op 11 december komt de ledenraad opnieuw in een buitengewone vergadering bijeen. De drie initiatiefnemers brengen als agendapunten in de verhouding bestuur/ledenraad en de oproep tot een strategische heroriëntatie.

Aan het begin van de vergadering geeft voorzitter Elisabeth van Oostrum aan dat het bestuur voorafgaand aan de ledenraad unaniem het besluit heeft genomen genoemd lid op grond van artikel 6 van de statuten met onmiddellijke ingang te schorsen als lid van de vereniging Mezzo en daarmee ook van de ledenraad. Het bestuur is tot de conclusie gekomen dat er een onwerkbaar situatie is ontstaan. Nadat genoemd lid de vergadering heeft verlaten, geven de ledenraadsleden desgevraagd aan het besluit van het bestuur te steunen.

Wat betreft de verhouding bestuur/ledenraad en de strategische heroriëntatie geeft het bestuur aan dat het niet zo kan zijn dat zorgvuldig voorbereide en intensief besproken, door de ledenraad goedgekeurde besluiten over de toekomst van de vereniging, worden teruggedraaid. Het bestuur zal in de eerstvolgende ledenraad terugkomen op de vragen die door de raad zijn gesteld. Vervolgens besluit de ledenraad met één onthouding dat het proces van statutenwijziging kan worden afgerond zoals eerder afgesproken.

Verantwoording governance

Mezzo volgt de Governancecode Sociaal Werk. Op het punt van de herbenoeming van twee bestuurders heeft Mezzo niet aan de richtlijn van deze code voldaan. Conform de Governancecode Sociaal Werk heeft Mezzo, als organisatie met ultimo 2018 29 medewerkers, de keuze tussen een toezichthoudend bestuur en een raad van toezicht. Bij Mezzo is sprake van een toezichthoudend bestuur. Conform code is binnen het bestuur financiële-, juridische- en branchekennis samengebracht.

Het bestuur heeft op 7 februari 2019 zijn eigen functioneren over 2018 geëvalueerd.



2. Verslag werkorganisatie

Voorwoord

Mezzo heeft een druk jaar achter de rug met een aantal mooie wapenfeiten, maar ook een paar mindere resultaten. Om met die laatste te beginnen. Het is ons niet gelukt om met een aantrekkelijk aanbod de individuele mantelzorger in groten getale aan ons te binden. Een gegeven waar meer verenigingen meer te maken hebben. Ook al kunnen wij wel spreken namens een grote groep mantelzorgers, waaronder de mantelzorgers die zich lokaal bij een Steunpunt Mantelzorg hebben aangemeld, tevreden zijn wij niet. Dit delen we met Bestuur en Ledenraad. Daarom is een commissie Ledenbeleid ingesteld. Deze commissie onderzoekt samen met de medewerkers ledenbeleid en directeur of en welke mogelijkheden er zijn om tot een substantiële ledengroei te komen.

Ook de opbrengsten van Mezzo Academie en Advies zijn lager dan begroot. Zeker voor de adviesportefeuille geldt dat de gemeenteraadsverkiezingen en het formatieproces onze portefeuille gedurende ongeveer zes maanden hebben stilgelegd. In het najaar van 2018 kregen we de stijgende lijn weer te pakken.

Tot slot heeft de start van Mantelzorg Werkt! (een nieuw programma rond werk en mantelzorg) lang op zich laten wachten. Pas in 2019 is de beschikking gekomen.

Gelukkig ging veel goed. U kunt daarover in het hierna volgende verslag lezen. We kunnen trots zijn op de plek die mantelzorg in het Programma Langer Thuis van het Ministerie van VWS heeft gekregen. Wij hebben bij de totstandkoming veel input geleverd en zien onze voorstellen terug in de uitwerking. Verder zijn wij nauw betrokken bij de uitvoering.

De strategische keuzes die we in het meerjarenbeleidsplan hebben gemaakt hebben nog meer focus gegeven aan de uitvoering van onze basiswerkzaamheden die zeer succesvol zijn verlopen. Er is meer consistentie en samenhang gekomen in onze vier hoofddoelen, namelijk:

1. Herkenning en erkenning van de mantelzorger;
2. Mantelzorg als vrije keuze;
3. Ondersteuning van mantelzorgers in Nederland is van een goed niveau;
4. Lokaal sprake is van een krachtige ondersteuningsstructuur van ter zake deskundige organisaties.

Het is al gauw unfair om er één activiteit uit te halen en andere goede activiteiten niet te noemen, maar ik wil ons mediabeleid hier toch extra belichten. We hebben flink geïnvesteerd in onze contacten met de media en dat heeft geleid tot een groot aantal artikelen over mantelzorg, waarvoor we onderwerpen hebben aangedragen en mantelzorgers voor portretten en interviews. Veel exposure was er voor de Dag van de Mantelzorg en de campagne 'Voorbereiden op mantelzorg'. Met campagne, onder de prangende kop 'Je ouders worden ouder, en nu?' en met het bijbehorende praatpakket hebben we een moeilijk bespreekbaar onderwerp bespreekbaar gemaakt. Veel mensen hebben het pakket besteld, het heeft veel publiciteit opgeleverd én een steunbetuiging van minister De Jonge.

Tot slot is het goed om in aanvulling op hetgeen Elisabeth van Oostrum in haar voorwoord bij het bestuursverslag al benoemde, stil te staan bij een drietal majeure veranderingen in 2018, namelijk de nieuwe structuur, de nieuwe huisvesting en de nieuwe naam. Deze veranderingen hebben veel extra inzet gevraagd van de collega's. Het waren ingewikkelde dossiers om tot een goed einde brengen, maar het is gelukt binnen de financiële en inhoudelijke kaders die wij hebben opgesteld. Een woord van dank aan mijn collega's, maar ook aan de bestuursleden en de ledenraad is op z'n plaats.

Met vriendelijke groet,
Liesbeth Hoogendijk, directeur

Bevorderen maatschappelijke bewustwording mantelzorg

Nog altijd beseffen veel mantelzorgers niet dat zij mantelzorger zijn. Door dit bewustzijn te bevorderen, draagt Mezzo eraan bij dat mantelzorgers gericht kunnen zorgen voor een goede balans tussen mantelzorgtaken en andere activiteiten. Ook maakt Mezzo de samenleving er van bewust dat mantelzorg iedereen aangaat. Dat doen we via onze eigen kanalen, van print tot sociale media, maar ook door een actief persbeleid om mantelzorg en Mezzo in de media een gezicht te geven.

Startpunt van ieder nieuw (verslag)jaar is de Mezzo-nieuwjaarsbijeenkomst; geen nieuwjaarsreceptie, maar een inhoudelijke netwerkbijeenkomst voor onze stakeholders. Het thema van de goedbezochte bijeenkomst is toekomstbestendig wonen en de grenzen aan de mantelzorg. Onderwerpen als alternatieve woonvormen, robotica en domotica passeren de revue. Naast de zegeningen komen ook de mitsen en maren aan de orde. Technologie kan vooruitgang suggereren, maar is niet noodzakelijk morele vooruitgang. We willen mensen beschermen en tegelijkertijd hun autonomie respecteren. Domotica en robotica kunnen de zelfstandigheid bevorderen, maar de wederzijdse afhankelijkheid verandert niet op het moment dat technologie wordt ingezet. Wonen is een van de terreinen waarop Mezzo mantelzorgers ondersteunt, de bijeenkomst biedt veel inspiratie om mee aan de slag te gaan.

Mezzo in de media

Het actieve persbeleid van Mezzo heeft geresulteerd in meer dan 150 artikelen in de landelijke en regionale dagbladen. Zowel het thema mantelzorg als Mezzo als organisatie komt in de media naar aanleiding van onder andere het tekort aan mantelzorgers, de kosten van het mantelzorgen, de respijtaanjager, de proef met deeltijdverpleeghuiszorg, de Dag van de Mantelzorg, ethische dilemma's rondom mantelzorg en de publiekscampagne 'Je ouders worden ouder, wat nu? We brengen thema's die bij mantelzorgers spelen onder de aandacht van de media en leverden een bijdrage door middel van woordvoering, casuïstiek en ervaringsverhalen. Liesbeth Hoogendijk wordt geïnterviewd in onder meer de programma's van Radio 1 (Radar, EenVandaag) en BNR, en voor de dagbladen Trouw, De Volkskrant, NRC en het Algemeen Dagblad.

Publiekscampagne

Met de multimediale publiekscampagne 'Je ouders worden ouder, en nu?' wil Mezzo kinderen van ouder wordende ouders bewust maken van het feit dat mantelzorg vroeg of laat op hun pad komt. Doel van de campagne is om het familiegesprek hierover op gang te brengen. Omdat praten over later binnen veel families geen vanzelfsprekendheid is, heeft Mezzo een koppeling gemaakt tussen de campagne en het door TU Delft en Muzes ontwikkelde praatpakket voor het familiegesprek waarin zorg, financiën, werken en wonen aan de orde komen. Het pakket is gratis verkrijgbaar via de website.

De campagne wordt aangejaagd met een animatiefilm, waarin het thema wordt toegelicht en met banners op websites en social media met onderliggende artikelen die aanzetten tot nadenken het gesprek.

De campagne is een groot succes. Er zijn 1637 praatpakketten besteld. Ook de pers toont veel belangstelling: in 20 kranten, twee online artikelen en in drie radioprogramma's is aandacht aan de campagne besteed. De website telt bijna 20.000 nieuwe bezoekers.

Dag van de mantelzorg

10 november is de Dag van de Mantelzorg. Onder het motto 'Mantelzorg mag naam hebben. Wie verras jij?' roept Mezzo iedereen op om op deze dag mantelzorgers een gratis kaartje te sturen, met een gedicht van Jörgen Raymann, het gezicht van de Dag van de Mantelzorg.

Alle leden van Mezzo krijgen deze dag een pakketje bloembollen met een kaartje. Lokale steunpunten organiseren een groot aantal activiteiten. Voor de promotie ter plaatse zijn in de webshop diverse artikelen te koop.

Voor de Dag van de mantelzorg is een nieuwe website gebouwd. De site trekt 14.517 bezoekers, bijna twee keer zoveel als in 2017. De toename komt onder andere door bovengenoemde campagne die de faciliteit biedt om met een klik op de banners gelijk op dagvandemantelzorg.nl uit te komen. Ook de pagina met een landkaart met activiteiten blijkt een publiekstrekker.

Mezzo heeft op de Dag van de Mantelzorg vooral een faciliterende rol. Met een aantal partijen (Greetz, VVV-bon, IVN,

Apetito, Baltus-bloembollen) zijn partnerships afgesloten die het mogelijk maken om mantelzorgers gratis in het zonnetje te zetten. Deze nieuwe faciliterende rol van Mezzo is positief ontvangen. We gebruiken dit concept ook in de komende jaren.



Informeren en toerusten van mantelzorgers

Mezzo stelt zich ten doel om mantelzorgers en organisaties voor mantelzorgondersteuning op de thema's leven, wonen en werken met mantelzorg, en financiën zo te informeren en te ondersteunen dat zij alle relevante informatie kunnen vinden en gebruiken. Mezzo zet voor informatie en toerusting een breed scala aan instrumenten in.

Mantelzorglijn en Juridisch Advies

De Mantelzorglijn behandelt in 2018 bijna 3400 klantvragen, dat is een daling van ongeveer 150 ten opzichte van 2017. De meeste vragen gaan over mantelzorg en wonen, gemeentelijke mantelzorgwaardering en financiën. Over de Wmo komen bijna geen vragen meer binnen. De uitvoering van de wet lijkt drie jaar na invoering duidelijk te zijn en verklaart de daling in klantvragen. Wel zien we dat de vragen in complexiteit toenemen.

Juridisch Advies krijgt veel vragen over mantelzorg in relatie tot wonen en werk.

Mezzo heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Sensor. Via een doorschakeling buiten kantoortijden is daarmee een 24/7 bereikbaarheid van de Mantelzorglijn gegarandeerd. Bellers betalen met ingang van 2019 een lager tarief.

De kwaliteit van de Mantelzorglijn en Juridisch Advies is verder versterkt door het functieprofiel van de vrijwilligers te verzwaren en een extra medewerker in deeltijd aan te trekken. Met BMZM, de beroepsvereniging van Mantelzorgmakelaars is een samenwerkingsovereenkomst gesloten, die er in voorziet dat Juridisch Advies mensen met vragen die buiten haar scope vallen, kan doorverwijzen naar een mantelzorgmakelaar.

Mezzo Website

In 2018 is de website verrijkt met dossiers over Overbelasting en ontspoorde mantelzorg, Werk en mantelzorg, Respijt en Belangenbehartiging, Technologie in de zorg en Rouw en verdriet. Bestaande dossiers zijn geactualiseerd. De dossiers zijn deels samengesteld op basis van eigen onderzoek.

De gebruiksvriendelijkheid van de website is verbeterd op basis van gebruikersonderzoek. Ook is een aantal veranderingen aangebracht om de conversies en interacties op de website te verhogen. Zo worden de praktijkverhalen en succesvolle producten nu beter onder de aandacht gebracht. Met succes: bezoekers blijven langer op de website en worden meer verleid om door te klikken. Eind 2018 is de website aangepast aan de nieuwe naam en huisstijl.

In 2018 bezoeken 316.420 mensen de website. Dit is een stijging van 3,5% ten opzichte van 2017. De meest bezochte pagina's zijn Mezzo.nl, Vergoedingen, Mantelzorgwaardering, Dit is mantelzorg en PGB. De drie meest gedownloade items zijn het Overzicht budgetten mantelzorg per gemeente 2018, de Handreiking mantelzorgwaardering en Mantelzorg in cijfers 2017.

Social Media

Mezzo maakt gebruik van diverse sociale netwerksites: LinkedIn, Facebook, Twitter en Instagram. Het aantal volgers op Facebook en Twitter stijgt gestaag, op LinkedIn en Instagram zijn de absolute aantallen lager dan bij Facebook en Twitter, maar procentueel gezien is de stijging aanzienlijk.

Platform	Volgers 2018	Stijging/daling t.o.v. 2017
Facebook	15197	+6%
Twitter	6507	+6,5%
LinkedIn	745	+24%
Instagram	745	+30%

Het aantal bezoekers van Mezzo.nl dat via Facebook op onze site terechtkomt is ten opzichte van 2017 flink is gestegen (+34%). Er komen minder bezoekers binnen via Twitter en LinkedIn, maar de kwaliteit van het bezoek via deze platforms is gestegen. Ook blijven bezoekers langer op de site en bezoeken zij meer pagina's.

Magazine De Mantelzorger

De lay out van De Mantelzorger is met ingang van 2018 vernieuwd en verfrist. Het magazine bevat onmisbare informatie, inspiratie en achtergrondverhalen van en voor mantelzorgers. In het voorjaar en de zomer verschijnt De Mantelzorger in een oplage van 20.000 exemplaren. In verband met extra bestellingen rond de Dag van de Mantelzorg wordt najaarseditie gedrukt in een oplage van 50.000 stuks. Leden en lidorganisaties krijgen De Mantelzorger thuisgestuurd.

Het voorjaarsnummer is een bewaarexemplaar over financiën, in het zomernummer is veel aandacht voor respijt en het voorkomen van overbelasting. De najaarseditie bevat een aantal mooie human interestverhalen die – indachtig het thema van de Dag van de Mantelzorg - mantelzorg een naam en een gezicht geven.

Lokale organisaties hebben veelal hun eigen blad, waarin zij hun mantelzorgers informeren en daarbij maken de organisaties gebruik van de informatie van Mezzo. Daarom bereiden we ons voor om het magazine in 2019 ook uit te brengen als combinatieproduct. Met dit concept kunnen lokale en regionale organisaties De Mantelzorger met daarin een eigen katern bestellen. Hiervoor is een nieuw online platform in ontwikkeling.

Digitale Nieuwsbrieven

Mezzo verstuurt periodiek vier digitale nieuwsbrieven: InterMezzo, de Nieuwsbrief voor lidorganisaties; Mezzo Actueel, voor mantelzorgers; en de Nieuwsbrief voor gemeenten en Mezzo Selectie voor Vrijwilligers. De inhoud bestaat uit voor de specifieke doelgroep relevante informatie. De gemiddelde openingsratio, meer dan 40%, is goed. Het totaal aantal abonnees is gestegen, alleen het aantal abonnees op de nieuwsbrief voor gemeenten is met 20% afgenomen. In 2019 wordt de nieuwsbrief voor gemeenten opgenomen in de abonnementen.

Nieuwsbrief	# Edities	# Abonnees	Openingsratio	Doorklikratio
InterMezzo	11	705	43%	16%
Mezzo Actueel	15	8450	46%	13%
Mezzo Vrijwilligers	6	34	65%	41%
Mezzo Gemeenten	11	1024	39%	7%

Voorlichtingsbijeenkomsten

In 2018 hebben we in totaal 22 voorlichtingsbijeenkomsten gegeven, waaronder een presentatie op het congres 'In voor Mantelzorg', bij het Expertiselab Jonge Mantelzorgers, bij gemeenten en zorginstellingen. Voor deze bijeenkomsten zet Mezzo –naast haar eigen professionals - ook vrijwilligers in. Dit zijn allemaal ervaringsdeskundige (ex-) mantelzorgers.

Scholing, training en toerusting

Op voor mantelzorgers belangrijke thema's hebben we nieuw scholings- en trainingsaanbod ontwikkeld.

Financiën: Voorlichting PGB en eigen bijdrage (in samenwerking met Per Saldo)

Wonen: Workshop Langer thuiswonen met zorg
Training Mantelzorg en wonen (voor professionals)

Leven: Workshop Rouw en verdriet
Lespakket voor basisscholen en onderbouw middelbaaronderwijs
E-learning Mantelzorgondersteuning op maat in de palliatieve fase (ZonMW-project)

Algemeen: Train de trainer Praktijkondersteuner i.s.m. Tandem en MaatjeZ²
Train de trainer Sociaal Juridische Dienstverlening aan mantelzorgers
Terugdringen van de administratieve drempels voor mantelzorgers.
MBO-curriculum Samenwerken met informele zorgverleners

In 2018 zijn door Mezzo 65 cursussen, trainingen en workshops gegeven, met in totaal zo'n 630 deelnemers en een omzet van bijna € 70.000. In het hoofdstuk maatschappelijk ondernemen is dit nader gespecificeerd.

² Tandem en MaatjeZ zijn regionale centra voor mantelzorg (Kennemerland)



Van signalen over mantelzorg naar beleid(svoorstellen)

Mezzo vertaalt de signalen vanuit mantelzorgend Nederland naar beleidsaanbevelingen en praktische oplossingen. De signalen komen tot ons via de Mantelzorglijn, Juridisch Advies, onze correspondenten, focusgroepen met mantelzorgers, werkbezoeken bij lidorganisaties en andere contacten in het werkveld. Daarnaast doen we ook onderzoek, eigenstandig of in samenwerking met anderen. Het Nationaal Mantelzorgpanel is daarbij een belangrijk instrument. We registreren en analyseren de signalen en mengen ons op basis daarvan in het politieke veld, zowel landelijk als lokaal en komen tot overleg en afstemming met het ministerie. Door de samenwerking te zoeken met (lokale) overheden en (zorg)organisaties verbinden wij de dagelijkse praktijk van de mantelzorger met de beleidsontwikkeling bij deze partijen.

Signalen in beeld

Mezzo onderzoek

Nationaal Mantelzorgpanel

Met het Nationaal Mantelzorgpanel, dat bestaat uit 1450 leden, peilt Mezzo periodiek de mening van mantelzorgers over actuele onderwerpen. Dat doen we met online enquêtes. In 2018 peilen we de mening van het panel over de ondersteuning van mantelzorgers op lokaal niveau, het gebruik van domotica en de tevredenheid met het PGB. De onderzoeksresultaten worden verwerkt in onder meer position papers, webdossiers en beleidsadviezen. In andere onderdelen van dit jaarverslag gaan we nadere op de onderzoeken in.

Mezzo correspondenten

Mezzo beschikt over een landelijk dekkend correspondentennetwerk. De correspondenten zijn de ogen en oren van Mezzo op lokaal niveau. Ze zijn afkomstig uit verschillende typen gemeenten (grote stad, kleine stad, platteland) en verschillende typen organisaties (steunpunten mantelzorg, expertisecentra mantelzorg, centra voor informele zorg, vrijwilligerswerk en mantelzorg). De correspondenten informeren Mezzo over het mantelzorgbeleid in hun regio en wisselen onderling informatie en ervaringen uit. De correspondenten zijn in 2018 vier maal bijeen gekomen.

Focusgroepen

Op verschillende momenten worden op lokaal niveau groepen mantelzorgers in opdracht van gemeenten bevroegd over de ondersteuning die zij nodig hebben. Mezzo gebruikt deze informatie lokaal, in het overleg met gemeente en zorgaanbieders, maar ook naar de landelijke overleggen.

Steunpuntenpeiling

In 2018 is voor het eerst de zogenoemde Steunpuntenpeiling gehouden. Hiermee kunnen we op korte termijn onze lidorganisaties op digitale wijze bevragen over bepaalde thema's. Dit jaar hebben we via de Steunpuntenpeiling onderzocht hoe onze achterban aankijkt tegen het toenemende gebruik van de term betaalde mantelzorg en tegen de overlap dan wel het onderscheid tussen de functies van mantelzorgconsulent en mantelzorgmakelaar. De resultaten van de laatstgenoemde steunpuntenpeiling worden gebruikt bij de verdere ontwikkeling van de opleiding Casemanager mantelzorg en voor de samenwerking met BMZM.

Branchemonitor

De branchemonitor is een periodiek onderzoek onder onze lidorganisaties, met als doel zicht te krijgen op wie ze zijn en wat ze doen, en inzicht te krijgen in de invloed die decentralisatie op hen heeft. Een belangrijke reden om dit onderzoek te doen is om onze branche te kunnen vergelijken met de resultaten van de Evaluatie Hervorming Langdurige Zorg, die in de periode 2016-2018 is uitgevoerd in opdracht van VWS.

De lidorganisaties geven aan dichter bij de mantelzorger te kunnen staan, maar dat zij met minder budget meer moeten doen. Ook het tekort aan vrijwilligers is een nijpend probleem. Verder komt uit de branchemonitor naar voren dat het verschuiven van de grenzen tussen formele en informele zorg zowel bij mantelzorgondersteuning als vrijwillige inzet een belangrijk knelpunt is.

Extern onderzoek

Mijnkwaliteitsvanleven.nl is een landelijk initiatief van de Patiëntenfederatie waarin meerdere organisaties participeren. Twee keer per jaar worden de bijna 60.000 deelnemers uitgenodigd een online vragenlijst in te vullen. De uitkomst laat zien waar goede zorg om draait. De anonieme resultaten worden onder de aandacht gebracht bij beleidsmakers, gemeenten en zorgorganisaties. Mezzo maakt ieder jaar een vragenlijst die onder de deelnemende mantelzorgers wordt uitgezet. In 2018 gaat de vragenlijst over de kosten van mantelzorgen. Uit het onderzoek blijkt onder meer dat bijna 20% van de mantelzorgers het als gevolg van de zorgtaken financieel krap tot zeer krap heeft.

Wat doen we met de signalen

Onze onderzoeksresultaten verwerken we samen met andere signalen die we onder andere uit onze achterban krijgen tot goed onderbouwde beleidsvoorstellen en standpunten die we inbrengen in overleggen met de landelijke overheid en -politiek en op gemeentelijk niveau.

Landelijke overheid en -politiek

Mezzo levert een grote bijdrage aan de verschillende overleggen bij VWS en wordt gezien als een organisatie die weet wat er speelt bij mantelzorgers. Er is ook regelmatig contact met woordvoerders Zorg van de fracties in de Tweede Kamer. De meeste contacten zijn in de voorbereiding op debatten en Algemene Overleggen. Wij worden regelmatig door de woordvoerders benaderd om de punten te toetsen die zij willen inbrengen of waarvoor zij draagvlak willen krijgen. Tegelijkertijd spreekt Mezzo 'Den Haag' ook aan wanneer de belangen van mantelzorgers in het geding zijn.

Pact voor de Ouderenzorg/Programma Langer Thuis

"Wij geloven in een samenleving waarin ouderen zich gezien en gewaardeerd voelen. Een samenleving waarin zij goede zorg en liefdevolle aandacht krijgen, gewaardeerd worden om wie ze zijn en waarin zij kunnen blijven meedoen." Met dit citaat uit het manifest Waardig Ouder Worden opent het Pact voor de Ouderenzorg dat op 8 maart is ondertekend door minister Hugo de Jonge en veertig samenwerkende partijen, waaronder Mezzo. Centrale thema's van het pact zijn eenzaamheid signaleren en doorbreken, goede zorg en ondersteuning thuis organiseren en de kwaliteit van verpleeghuiszorg verbeteren. Mantelzorg is belegd bij het thema 'goede zorg en ondersteuning thuis', kortweg Programma Langer Thuis.

Mezzo is nauw betrokken bij de totstandkoming van Programma Langer thuis. Het doel van het programma met betrekking tot mantelzorg is om toe te werken naar een verhoogde maatschappelijke bewustwording van mantelzorg; naar een verbeterd ondersteuningsaanbod (i.c. respijtzorg), dat beter toegankelijk is en naar een versterkte samenwerking tussen formele en informele zorg. We zijn vertegenwoordigd in de kerngroep en de projectgroep 'mantelzorg en vrijwilligers'. We nemen deel aan bijeenkomsten, hebben frequent contact met het Ministerie van VWS en fractiespecialisten uit de Tweede Kamer, brengen ideeën in, die afgestemd zijn met een vertegenwoordiging van de lidorganisaties.

We zijn tevreden met het resultaat. Diverse onderdelen sluiten goed aan bij eerdere plannen van Mezzo, waaronder betere signalering van overbelasting en vermindering van regeldruk en bureaucratie voor mantelzorgers. De uitwerking van Langer Thuis vindt plaats vanaf 2019.

Position papers en brieven

Position papers en brieven schrijven we alleen of in samenwerking met op het betreffende onderwerp verwante partijen. In 2018 hebben we position papers opgesteld over respijtzorg, jonge mantelzorgers en mantelzorgwoningen. Ze worden op meerdere beleidstafels gebruikt. Mezzo heeft respijtzorg stevig op de politiek-bestuurlijke agenda gezet. Ons plan voor respijtzorg is uitgebreid besproken in het Algemeen overleg. Over de besteding van de voor respijtzorg beschikbaar gekomen gelden hebben we gesprekken gevoerd met Kamerleden en het ministerie van VWS. Ook hebben we een voorstel van D66 en de VVD ondersteund voor een pilot voor 'parttime verpleegzorg'. De uitwerking van de pilot wordt afgestemd met Mezzo en de ANBO.

We schrijven onder andere een reactie op de Kamerbrief van minister De Jonge over onafhankelijke cliëntondersteuning voor mantelzorgers. Samen met Per Saldo schrijven we een brief aan de minister voor Medische Zorg en Sport over het terugdringen van administratieve lasten van het PGB, en met Alzheimer Nederland zetten we ons onder meer met een brief om in de nieuwe Wet Zorg en Dwang op te nemen dat mantelzorgers niet mogen worden belast

met het houden van toezicht op patiënten die niet intramuraal gedwongen behandeling ontvangen. Dit is inmiddels door de minister overgenomen.

Gemeentelijke overheid en gemeentepolitiek

Op 21 maart vinden de Gemeenteraadsverkiezingen plaats. Uit onderzoek van het Nationaal Mantelzorgpanel blijkt dat bij 57% van de respondenten het thema mantelzorg (zeer) zeker een rol speelt in de keuze voor een bepaalde partij. Slechts 29% heeft in de verkiezingsprogramma's iets over mantelzorg kunnen terugvinden en 22% van de panelleden zegt niets te verwachten van de lokale politiek op het gebied van mantelzorg.

Ter voorbereiding op de verkiezingen heeft Mezzo een toolkit ontwikkeld voor lidorganisaties om mantelzorg op de lokale politieke agenda te krijgen. Aangevuld met de eigen lokale beleidsplannen biedt de toolkit een goede basis voor het gesprek met de gemeente, zo blijkt uit de reacties.

Tijdens een speciale Kennis van Zakenbijeenkomst voor gemeenten heeft Mezzo een toolkit over respijtzorg gepresenteerd. De toolkit geeft gemeenten inzicht hoe zij het lokale aanbod aan respijtzorg beter kunnen laten aansluiten op de vraag van mantelzorgers en hoe zij mantelzorgers hierover beter kunnen informeren. Ook benadert Mezzo gemeenten over verschillen in de gemeentelijke praktijk bij de bouw van mantelzorgwoningen.

De 'Handreiking Mantelzorgwaardering voor gemeenten' en de 'Handreiking Financiële ondersteuning voor gemeenten' zijn geactualiseerd.

Integrale ondersteuning van mantelzorgers

Leven, financiën, werken en wonen zijn vier terreinen waarop mantelzorgers knelpunten ervaren. Daarom ontwikkelt Mezzo voor mantelzorgers op deze thema's producten en diensten om hen zo optimaal mogelijk te kunnen ondersteunen. Waar nodig zoeken we hiervoor samenwerking met andere partijen.

Leven

Voorbereiden op mantelzorg, overbelasting en respijtzorg, mantelzorg in de palliatieve fase en leven met rouw en verdriet na mantelzorg zijn belangrijke thema's waar mantelzorgers mee te maken hebben en waarop Mezzo hen informeert en toerust, en beleidsvoorstellen doet.

Met haar multimediale campagne drukt Mezzo 45+'ers op het hart om met de familie tijdig het gesprek aan te gaan over wat er moet gebeuren als hun ouders ouder worden en hulp nodig hebben. Als instrument worden onder meer een animatiefilm en een praatpakket voor het familiegesprek ingezet.

Uit onderzoek blijkt dat bijna 10% van de mantelzorgers zwaar belast is door de zorgtaak. Mezzo zet in op preventie met onder andere position papers, webdossiers en een toolkit over respijtzorg, overbelasting en ontspoorde mantelzorg.

Binnen het programma 'Op weg naar mantelzorgondersteuning op maat' ontwikkelt Mezzo diensten en producten voor de ondersteuning van diverse groepen mantelzorgers die een naast verzorgen in de palliatieve fase. In dit kader is onder andere een e-learning uitgebracht en wordt gewerkt aan een handreiking bij voor- en nazorg bij het sterven. Op het thema leven na mantelzorg is een workshop ontwikkeld en een film waarin ex-mantelzorgers zijn geportretteerd.

Financiën

In een enquête over het PGB – in samenwerking met Per Saldo³ – geven de respondenten aan dat het PGB zorgt voor veel meer regie en invloed op de zorgverlening en bij 92% draagt het PGB in (zeer) hoge mate bij aan de kwaliteit van leven. Wel komt een aantal knelpunten naar voren, zoals de formulieren- en verantwoordingsdruk, het ontbreken van reële tarieven voor gespecialiseerde zorg.

In samenwerking met Per Saldo is een Frequently Asked Questions-document opgesteld dat mantelzorgers en mantelzorgontvangers helpt bij de afweging om een PGB aan te vragen.

³ Per Saldo, landelijke vereniging die opkomt voor de belangen van alle mensen met een persoonsgebonden budget.

Werken

Het VWS-programma Next Step is conform planning en tot tevredenheid van alle partijen afgerond. Binnen het programma Langer thuis hebben Mezzo en Quidos⁴ een nieuw tweejarig programma op het gebied van werk en mantelzorg ontwikkeld. Dit programma, Mantelzorg Werk^t is vooral gericht op het midden- en kleinbedrijf en zal in 2019 en 2020 worden uitgevoerd.

De samenwerking met Stichting Werk&Mantelzorg is verder versterkt. Bij acquisitie en ontwikkeling van producten en diensten trekken Mezzo en Werk&Mantelzorg gezamenlijk op. Er zijn abonnementsvormen ontwikkeld voor bedrijven die invulling willen geven aan een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid en voor gemeenten die hun ondersteuning aan mantelzorgers willen verbeteren.

Wonen

Op beleidsniveau is Mezzo betrokken bij de uitwerking van Programma Langer thuis, een onderdeel van het Oude-renpact. We krijgen hiervoor aanvullende financiering ter grootte van 28 uur per week per 1 januari 2019. Daarnaast zijn we vertegenwoordigd in de kerngroep en de projectgroep 'mantelzorg en vrijwilligers'.

Onder onze achterban hebben we de behoefte aan en het gebruik van domotica onderzocht. Bijna 60% is het eens met de stelling dat domotica en technologie in de zorg een belangrijk hulpmiddel kan zijn om langer thuis te kunnen blijven wonen. Van de groep mantelzorgers die ervaring heeft met domotica is 83% (zeer) positief over deze technologie.

Het onderzoek heeft geleid tot een extra inspanning op de informatie voorziening op dit thema. We hebben speciale webpagina's over domotica gemaakt voor mantelzorgers en professionals en die gevuld met ervaringsverhalen van mantelzorgers. Een speciale editie van de Mantelzorger met achtergrondinformatie en persoonlijke verhalen is persklaar en inmiddels verspreid.



⁴ Qidos is een innovatief HR trainings- en adviesbureau, waarmee we in Stichting Werk&Mantelzorg samenwerken.



3. Vereniging – werven en binden van leden

Ontwikkeling ledenstand

2018 sluiten we af met een bescheiden ledengroei. Het aantal individuele leden is gestegen met 43, het aantal lidorganisaties met 36. Het aantal serviceabonnement-houders stijgt met 2.

De stijging van het aantal individuele leden is de resultante van een instroom van 345 en een uitstroom van 302.

24 lidorganisaties zeggen hun lidmaatschap op, 60 melden zich als lid aan. Vier organisaties hebben een collectief abonnement afgesloten.

	Ledenstand 1-1-2018	Ledenstand 31-12-2018
Individuele leden	3303	3346
Lidorganisaties	272	308
Serviceabonnementen	6	8

Bij de start van het nieuwe jaar is besloten 96 wanbetalers uit te schrijven. In de afgelopen 3 jaar zijn daarmee 492 wanbetalers uitgeschreven.

Ledenbeleid

In 2018 is het ledenbeleid herijkt. Een belangrijk speerpunt daarbij is de focus op collectieve abonnementen. Werkgevers kunnen met korting een collectief abonnement afsluiten voor hun mantelzorgende medewerkers en gemeenten voor hun mantelzorgende inwoners.

Ook het werven van individuele leden blijven we belangrijk vinden. In samenspraak met de in november ingestelde tijdelijke Adviescommissie Ledenbeleid van de ledenraad, werkt Mezzo hiervoor scenario's uit.

Werving en behoud

Dit jaar zijn stappen gezet om het lidmaatschap aantrekkelijker te maken. De economische waarde van het Mezzo-lidmaatschap is geëxpliciteerd door prijskaartjes te hangen aan bestaande producten en diensten, waaronder magazine De Mantelzorger, Coachfriend en Juridisch Advies. Er is extra waarde toegevoegd door de Belasting-special voor het eerst exclusief te verstrekken aan leden en lidorganisaties, en door partnerships aan te gaan met verschillende partijen die aan leden van Mezzo producten en diensten met korting willen aanbieden.

Wie een nieuw lid werft, ontvangt een VVV-cadeaukaart en op de Dag van de Mantelzorg krijgen alle leden een kleine attentie thuisgestuurd.

Van lidorganisaties naar partnerorganisaties

Als gevolg van de structuurwijziging maken de lidorganisaties met ingang van 1 januari 2019 geen deel meer uit van de vereniging, maar worden zij partners van stichting MantelzorgNL die op basis van een abonnement producten en diensten kunnen afnemen. Om de lidorganisaties voor te bereiden op de overgang van het lidmaatschap naar een abonnementensysteem hebben we in drie regionale Kennis van Zaken-bijeenkomsten de achtergronden van de structuurwijziging die ten grondslag ligt aan de deze verandering toegelicht.

Ook in bilaterale contacten met lidorganisaties heeft de directeur doel en noodzaak van de nieuwe structuur verduidelijkt. Op basis van deze gesprekken zijn verschillende abonnementsvormen ontwikkeld. Iedere lidorganisatie heeft een voorstel-op-maat ontvangen. Over het algemeen is er onder lidorganisaties begrip voor de nieuwe weg

die Mezzo inslaat. In november zijn alle gemeenten uitgenodigd een abonnement te nemen op onze producten en diensten. Gemeenten reageren positief, ultimo 2018 hebben 21 – meest middelgrote – gemeenten een abonnement afgesloten. De abonnementen voor erkende mantelzorgvriendelijke werkgevers zijn gereed en worden in het eerste kwartaal van 2019 gelanceerd.

De structuurwijziging en de verandering die dat voor lidorganisaties met zich meebrengt is door de directeur, naast de kennis van zaken bijeenkomsten, in gesprekken toegelicht bij werkbezoeken in het land en verder ondersteund met mailings, folders en advertenties.



4. Maatschappelijk ondernemen

Mezzo levert als maatschappelijk ondernemer een belangrijke bijdrage aan de kennis over mantelzorg bij iedereen die vanuit zijn/haar functie betrokken is bij dit onderwerp. Mezzo realiseert deze doelstelling niet alleen langs de lijn van VWS-subsidiering, maar ook met behulp van andere financieringsbronnen. Onder 'maatschappelijk ondernemen' rapporteren we over de betaalde activiteiten van Mezzo, te weten Mezzo Advies, Mezzo Academie, innovatieprojecten en de producten uit de webshop.

Mezzo Advies

Mezzo Advies geeft advies over alle vraagstukken rond de vier V's, het vinden, verbinden, versterken en verlichten van mantelzorgers. We ondersteunen en adviseren bij inventarisatie en onderzoek, implementatie, communicatie en borging van mantelzorgbeleid. De adviestrajecten zijn met name gericht op gemeenten, werkgevers en (mantel) zorgorganisaties. Methoden en werkwijzen worden op maat ingezet.

Het portfolio bestaat uit behoeftepeilingen, deskresearch, interviews, focusgroepen, mantelzorgwerkplaatsen, een quickscan en een hackathon.

In 2018 heeft Mezzo Advies geïnvesteerd in het verbreden van haar naamsbekendheid door aanwezigheid op of bijdragen aan landelijke events en bijeenkomsten. Het portfolio is versterkt met mantelzorgwerkplaatsen voor gemeenten en een workshop. Verder is de quickscan ontwikkeld als gespreksmodel voor afstemming tussen beleid en praktijk. Ook Coachfriend is in het portfolio opgenomen.

De Gemeenteraadsverkiezingen en de formatieperiode hebben geleid tot stagnatie in de afname van onze adviestrajecten door gemeenten.

Mezzo voert in samenwerking met Werk&Mantelzorg naast voor VWS gesubsidieerde ook betaalde adviestrajecten uit. Dit jaar onder andere bij ING, Schiphol, vijftien farmaceutische bedrijven en 21 gemeenten.

De betaalde adviestrajecten zijn goed voor een omzet van € 165.554

Mezzo Academie

Mezzo Academie, de vlag waaronder Mezzo scholing, training en workshops aanbiedt, richt zich zowel op professionals als op mantelzorgers. Sommige trainingen bieden we 'in company' aan, andere via open inschrijving.

Ondanks de uitbreiding van ons aanbod met nieuwe trainingen en workshops, de goede beoordelingen en de accreditatie door het Registerplein, heeft Mezzo Academie de beoogde groei niet gerealiseerd. De beperkte scholingsbudgetten bij lidorganisaties en het toenemende aanbod van andere organisaties werken remmend op het realiseren van de beoogde groei. We zetten in op samenwerking en afstemming met andere aanbieders.

Het aantal in company trainingen, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten ligt hoger dan in 2017. De stijging van het in company aanbod wordt veroorzaakt door een groeiende belangstelling naar Mantelzorg NL-voorlichtingsbijeenkomsten. We bereiken daardoor ook meer professionals. De Steunpunten Mantelzorg hebben minder workshops ingekocht.

Mezzo Academie heeft met de LOI voor het curriculum van MBO niveau 3 en 4 verzorgenden en verpleegkundigen de keuzemodule mantelzorg 'Samenwerken met informele zorgverleners' ontwikkeld. Het keuzedeel is door de Minister van OCenW goedgekeurd en kan nu door alle MBO-zorgopleidingen worden aangeboden.

Mezzo is een CRKBO geregistreerde instelling; wij voldoen aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs en mogen onze opleidingen btw-vrij aanbieden. Bij het CRKBO zijn over Mezzo Academie geen klachten binnengekomen.

Mezzo Academie in cijfers

Aanbod	Aantal	Bereik (circa)
Open aanbod	10	75 professionals
In company	50	170 professionals
		260 mantelzorgers
		45 (zorg)vrijwilligers
E-learning	3	80 Professionals en zorgvrijwilligers
Totaal	65	630

De omzet van Mezzo Academie in 2018 bedraagt € 69.643

Webshop

In de webshop zijn 41 artikelen te koop, 11 voor mantelzorgers en 30 voor professionals. De omzet in 2018 is € 35.000.

De verkoop van bestaande producten, zoals het zakboekje wonen en het financieel zakboekje, viel lager uit dan was voorzien. Andere nieuw ontwikkelde en bestaande producten hebben deze terugval niet kunnen compenseren.

Innovatieprojecten

Mezzo bevordert innovatie in de informele zorg en op het snijvlak van formele en informele zorg en neemt daartoe het initiatief tot of sluit aan bij innovatieprojecten.

In 2018 heeft Mezzo bijgedragen aan de uitvoering van de volgende projecten:

Next Step

Het programma Next Step is conform planning in maart 2018 afgerond. Doel van Next step was om werkgevers bewust te maken van het belang werk en mantelzorg te combineren, en zowel werkgevers als werknemers daarbij te ondersteunen. Met 350 door Werk&Mantelzorg erkende 'Mantelzorgvriendelijke werkgevers', kunnen we spreken van een succesvol programma. Ook de betrokken ministeries (VWS, SZW en OCW) kijken met tevredenheid terug op het resultaat. De subsidie-inkomsten op Next Step bedragen € 96.844

Mantelzorg Werkt

Op verzoek van de minister van VWS hebben Mezzo en Qidos binnen het Programma Langer Thuis een nieuw tweejarig programma ontwikkeld, gericht op de combinatie werk en mantelzorg. Dit programma, Mantelzorg Werkt, gaat begin 2019 van start en wordt uitgevoerd door Stichting Werk&Mantelzorg. Mantelzorg Werkt borduurt voort op Next Step en richt zich in het bijzonder op het ontwikkelen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid in het midden- en kleinbedrijf.

Vrijwillig Dichtbij

Het NOV⁵-programma 'Vrijwillig Dichtbij' wil landelijke informele zorgorganisaties slagkracht bieden om lokaal in te spelen op de veranderingen in het sociaal domein. Het programma is eind december afgerond.

Mezzo heeft aan het programma deelgenomen vanuit het perspectief van de mantelzorgers. De druk op mantelzorgers neemt toe. Ook de vraag naar vrijwilligers stijgt. De vraag is daarbij ook steeds complexer en langduriger van aard. Veel organisaties en gemeenten zoeken naar een lokale samenwerking die past bij deze ontwikkelingen, waarbij formele en informele zorg samenwerken. Mezzo faciliteert met het programma Vrijwillig Dichtbij die samenwerking en bevordert de onderlinge uitwisseling van kennis.

In 2018 heeft Mezzo voor Vrijwillig Dichtbij een filmpje gemaakt, verschillende bijeenkomsten belegd en in samenwerking met Movisie de coaching en training van coördinatoren uitgewerkt. Leden en deelnemers reageren positief op onze invulling op lokaal niveau. Het programma heeft alleen niet – zoals gehoopt – tot een toename van de betaalde adviestrajecten geleid.

Vrijwillig Dichtbij krijgt in 2019 een vervolg met het programma Samen Ouder Worden, waar we als MantelzorgNL ook weer in participeren. Dit programma valt onder Langer Thuis.

De subsidie-inkomsten op Vrijwillig Dichtbij bedragen € 108.985

Palliantie

In ons land geven ongeveer 300.000 mensen mantelzorg aan een naaste in de laatste fase van het leven. Tijdige ondersteuning op maat van deze mantelzorgers is belangrijk. Mezzo werkt daaraan binnen het ZonMw-programma 'Palliantie. Meer dan zorg.' We zijn projectleider van het deelprogramma 'Op weg naar Mantelzorgondersteuning op maat'. Daarnaast nemen we deel aan zes andere Palliantie-projecten.

'Op weg naar Mantelzorgondersteuning op maat' bevindt zich in de tweede fase. Hierin ontwikkelen wij aanbod om thuismedewerkers te equiperen voor de ondersteuning van diverse groepen mantelzorgers in de palliatieve zorg thuis. In 2018 is in dit kader met VPTZ⁶ een blended learning uitgegeven. Deze e-learning is ondergebracht bij Mezzo Academie. Ook werken we aan de ontwikkeling en implementatie van een praktische handreiking bij voor- en nazorg rondom het sterven van een geliefde'.

Het Palliantieproject ligt op schema. De tussenrapportage is door ZonMw goedgekeurd.

De subsidie-inkomsten op 'Mantelzorgondersteuning op maat' bedragen € 104.536

Jonge mantelzorgers

Een kwart van alle kinderen en jongeren t/m 24 jaar in Nederland groeit op met een familielid dat langdurige zorg nodig heeft. Dit heeft grote impact op het leven van deze jonge mantelzorgers, qua zorg en hulp die ze bieden, maar ook emotioneel. Daarnaast is de combinatie met school of studie, werk en sociaal leven niet altijd eenvoudig.

Mezzo werkt nauw samen met JMZPro⁷ om de positie van deze jonge mantelzorgers te verbeteren. We hebben samen een plan ontwikkeld voor 'De week van de Jonge Mantelzorger', die van 3 t/m 9 juni 2019 plaatsvindt. Door het genereren van media-aandacht willen we zo meer bewustwording creëren voor het herkennen en erkennen van jonge mantelzorgers. En we hebben gezamenlijk input geleverd voor het Kamerdebat over de evaluatie van de Jeugdwet en een position paper gemaakt op het thema jonge mantelzorgers. Op onze voorstellen voor de ontwikkeling van ondersteuningsaanbod voor jonge mantelzorgers is, door VWS subsidie toegezegd.

Mezzo zit bij VWS aan tafel over het nieuwe jeugdzorgbeleid, we zitten in diverse werkgroepen en hebben meegewerkt aan het Actieplan Studentenwelzijn van het Expertisecentrum Handicap en Studie.

De subsidie-inkomsten om Jonge mantelzorgers bedragen € 30.343,-

⁵ Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk

⁶ Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Nederland

⁷ JMZ Pro is het landelijk netwerk voor en door professionals betrokken bij de ondersteuning van jonge mantelzorgers en/of hun gezinnen.



5. Ontwikkeling werkorganisatie

Bij Mezzo werken op 31 december 29 medewerkers (21 fte) met een vast of tijdelijk contract, 17 medewerkers zijn op freelance basis aan ons verbonden.

Het verzuimpercentage in 2018 is 6,7%. Het betreft hier twee langdurig zieken. Geen van de medewerkers heeft gebruik gemaakt van de externe vertrouwenspersoon.

In hoofdstuk 2 t/m 4 zijn de primaire werkzaamheden beschreven, zoals de uitvoering van de door VWS gesubsidiëerde activiteiten, betaalde advies- en scholingstrajecten en de innovatieprojecten. Daarnaast is geïnvesteerd in het realiseren van de nieuwe organisatiestructuur en het daarop aanpassen van alle bedrijfsprocessen en –systemen.

De directie heeft er na overleg met de medewerkers voor gekozen verantwoordelijkheden en bevoegdheden lager in de organisatie te leggen. De hiërarchische laag 'MT' is daarmee komen te vervallen. Om ook als 'horizontale' organisatie succesvol te zijn is een Mezzo-brede coaching gegeven, gericht op persoonlijke effectiviteit, effectief samenwerken en effectief communiceren. Ook zijn werkgroepen ingesteld. Eén werkgroep heeft zich gebogen over de vraag of wijzigingen van arbeidsvoorwaarden nodig zijn met de overgang naar de nieuwe statuten. De andere werkgroep is aan de slag om een nieuwe HR-cyclus te ontwikkelen, een die meer past bij deze nieuwe manier van werken.

Voor bedrijfsbrede informatie-uitwisseling zijn in 2018 vier instrumenten ingezet. Yammer, een sociaal netwerk voor bedrijven waarop gebruikers continue berichten kunnen plaatsen, post-updates van anderen volgen, onderwerpen 'taggen' etc. In het Mezzo-breed overleg (5x) komen de jaarstukken, het Activiteitenplan voor VWS en grote inhoudelijk thema's als ledenbeleid en marketingvisie aan de orde. De Mezzo Break (7x) is bedoeld voor informatie-uitwisseling over lopende zaken, waaronder de privacywetgeving en de nieuwe huisstijl. In de What's up (13x) geven medewerkers een korte update van hun onderhandenwerk.

De implementatie van de nieuwe CRM-software is afgerond en we zijn overgestapt op een ander, online systeem voor HR en salarisadministratie. De administratieve organisatie is aangepast aan de nieuwe privacywetgeving. Om ook in de toekomst AVG-proof te blijven is een kleine werkgroep gevormd die de ontwikkelingen in de privacywetgeving nauwlettend in de gaten houdt.

En last but not least op 31 december nemen we afscheid van de naam Mezzo en onze locatie in Bunnik. In 2019 zijn we onder de naam MantelzorgNL te vinden in Sparrenheuvel te Zeist, een aangenaam en 'open' kantoorgebouw dat past bij onze cultuur, waar we ook onze trainingen en ledenraadsvergaderingen kunnen houden.

Vrijwilligersbeleid

Mezzo kan niet zonder vrijwilligers. Deze vaak ervaringsdeskundige (ex-)mantelzorgers, zijn belangrijk voor de stem- en steunfunctie van Mezzo. Het functieprofiel van de vrijwilliger is verzwaard en er is een betere balans gerealiseerd tussen betaalde krachten en vrijwilligers. In 2018 hebben in totaal 42 vrijwilligers zich ruim 3600 uur voor Mezzo ingezet. De vrijwilligers werken bij de Voorlichtingspool, de Mantelzorglijn, Juridisch Advies en als Mezzo-correspondent.

De jaarlijkse enquête onder vrijwilligers wijst uit dat de meeste vrijwilligers trots zijn op Mezzo. Uit het antwoord op de vraag 'wat maakt dat je bij ons vrijwilliger bent en blijft', blijkt een grote drive en betrokkenheid.