

jaarverslag 2017

Peter-Jan
Mantelzorger van zijn vrouw Truus

Inhoud

1	Verslag van het bestuur	3
1.1	Samenstelling bestuur	4
1.2	Kernpunten	4
1.3	Vereniging/Ledenraad	5
1.4	Verantwoording in verband met Governancecode	7
2	Verslag werkorganisatie	8
2.1	Bevorderen maatschappelijk bewustwording mantelzorg	9
2.2	Integrale ondersteuning van mantelzorgers	19
3	Vereniging – binden en werven van leden	21
3.1	Ontwikkeling ledenstand	21
3.2	Ledenwerving	21
3.3	Ledenbehoud	21
3.4	Optimaliseren interne processen	22
4	Maatschappelijk ondernemen	23
4.1	Betaalde Adviestrajecten	23
4.2	Betaalde scholing/training	23
5	Werkorganisatie	25



Mezzo

Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers

Regulierenring 6 Postbus 179 030 659 22 22
3981 LB Bunnik 3980 CD Bunnik www.mezzo.nl

1 Verslag van het bestuur

Voorwoord

Het jaarverslag van 2017 laat een mooi beeld zien. Wij lopen goed in de pas met het Jaarplan en sluiten het jaar af met een positief saldo. Maar belangrijker nog is dat Mezzo effectief is geweest in het ondersteunen van mantelzorgers. De mantelzorglijn is veel geraadpleegd en we hebben succesvolle projecten uitgevoerd. Wij signaleren dat de lokale steunpunten voor mantelzorgers hun taak steeds beter kunnen uitoefenen waardoor Mezzo nog meer de focus kan leggen op de landelijke thema's en de ontwikkelingen in de samenleving.

Het langer thuis wonen heeft een enorme vlucht genomen. Waar in 2010 de gemiddelde verblijfsduur in een verpleeghuis nog 3 jaar was, is dit daarna gedaald. Nog slechts 4% van de ouderen komt in een verpleeghuis terecht. De verzorgingshuizen zijn vrijwel overal verdwenen. Wij zijn blij met de actie van Hugo Borst en Carin Gaemers, die veel aandacht en middelen voor de verpleeghuizen teweeg heeft gebracht. Maar wij zien dat er in de langdurige zorg in de thuissituatie minstens zo hard extra geld en mensen nodig zijn. De druk op mantelzorgers is daardoor toegenomen en zal in de komende jaren nog verder toenemen. Uit een recent onderzoek is gebleken dat de mantelzorger van een partner met dementie, vaak eerder overlijdt dan de partner met dementie.¹

Met de komst van de nieuwe regering is mantelzorg ondergebracht bij Minister Hugo de Jonge. Het is nog te vroeg om over resultaten te spreken. Het is goed dat zowel zorg voor oud en jong als aandacht voor eenzaamheid hoog op de agenda staan. Vermindering van administratieve lasten zal ook de mantelzorgers aanspreken.

Mezzo heeft in 2017 een nieuw meerjarig beleidsplan vastgesteld. Een speerpunt haal ik er uit; elke mantelzorger in Nederland moet kunnen rekenen op een goed niveau van ondersteuning. Wij signaleren grote verschillen tussen gemeenten en vinden dit niet te verantwoorden. Wij maken er ons landelijk hard voor dat binnen het maatwerkgesprek de mantelzorger erop kan vertrouwen dat hij of zij voldoende en kwalitatief goede ondersteuning krijgt. Ook willen we dat er meer lijn komt in welke gemeente de mantelzorger kan aankloppen voor ondersteuning: nu zijn er mantelzorgers die bij twee gemeenten ondersteuning kunnen krijgen (waar de mantelzorger woont en waar de zorgvrager woont) terwijl er ook mantelzorgers zijn die nergens aanspraak kunnen maken op ondersteuning.

In 2017 zijn we volop bezig geweest met een nieuwe bestuurlijke structuur. De ontwikkeling van onze maatschappelijke dienstverlening naast onze gesubsidieerde taken, vraagt om een nieuwe structuur. Naast de vereniging zal een stichting komen, die samen één geheel vormen. Het huidige bestuur zal dan transformeren naar een raad van toezicht voor beide rechtspersonen. Voor de mantelzorgers blijft Mezzo dé Nederlandse vereniging van mantelzorgers. Met een vereniging én een stichting kunnen we mantelzorgers en partnerorganisaties nog beter maatwerk leveren.

Ik wens u veel leesplezier namens het bestuur,

Elisabeth van Oostrum, voorzitter

¹ Anne-Mei The, Dagelijks leven met dementie, een blik achter de voordeur. Amsterdam, 2017

1.1 Samenstelling bestuur

In april benoemt de ledenraad Dirk Jan van Swaay op voordracht van het bestuur met algemene stemmen tot bestuurslid van Mezzo. Hij volgt Jacques Uitterhoeve op, die zijn bestuurstaken eind 2016 heeft neergelegd om zich te concentreren op activiteiten in zijn eigen leefomgeving. Dirk Jan van Swaay brengt veel kennis mee op het gebied van financiën en heeft daarnaast ervaring als mantelzorger. Binnen het bestuur bekleedt hij de functie van penningmeester.

Per 31 december 2017 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

1.2 Kernpunten

In 2017 komt het bestuur zevenmaal in vergadering bijeen: in januari, februari, maart, juni, juli, september en november. 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 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 jaarplan en de begroting voor het komende jaar. Verder wordt, aan de hand van kwartaalrapportages, de realisatie van het jaarplan en de begroting 2017 op de voet gevolgd en besproken met de directeur.

Op de strategiedag in januari beraadt het bestuur zich op basis van een inventarisatie van de demografische ontwikkelingen en de ontwikkelingen in de gezondheidszorg op de gevolgen daarvan voor mantelzorgers en de positie van Mezzo in het veld van de informele zorg. De dag resulteert in een aantal hoofdlijnen voor het strategisch beleidskader en de contouren voor een nieuwe organisatiestructuur, de transitie van een vereniging naar een vereniging en een stichting. In een extra bestuursvergadering in juli werkt het bestuur de hoofdlijnen verder uit. Hierbij maakt het bestuur gebruik van consultaties onder de medewerkers en de ledenraad, alsmede van onderzoek onder lidorganisaties en mantelzorgers. Beide onderwerpen – de nieuwe organisatiestructuur en het strategisch beleidskader – domineren de bestuursagenda in 2017.

De nieuwe organisatiestructuur behelst de transitie van een bestuurs-/directiemodel naar een bestuurder/raad van toezicht model, en van een vereniging naar een vereniging+stichting binnen een fiscale eenheid. Dit traject is in september 2016 in gang gezet met de wens van de ledenraad om de statuten aan te passen aan de eisen van de huidige tijd en de voorzienbare toekomst. Uit een verkenning van die eisen wordt onder meer duidelijk dat het door de druk op de instellingssubsidie noodzakelijk is andere inkomstenbronnen te vinden, waardoor ook samenwerkingsverbanden met marktpartijen ontstaan en dat het noodzakelijk is om in de structuur onderscheid te maken tussen verenigingsactiviteiten en marktgerichte activiteiten. Voor de begeleiding van het proces is een werkgroep Statuten gevormd, die bestaat uit Marianne Kallen-Morren (namens het bestuur), Elisabeth Vreede (namens de ledenraad) en Martine van Tuinen (directiesecretaris).

In maart presenteert directeur Liesbeth Hoogendijk een notitie met een aantal uitgangspunten voor de nieuwe structuur en in mei een blauwdruk. Het bestuur stemt in met de gedachte dat de blauwdruk een goed uitgangspunt is voor het gesprek met de notaris. In de junivergadering neemt het bestuur op basis van de voorliggende notitie van de notaris het besluit tot uitwerking van een model dat voorziet in twee rechtspersonen die een fiscale eenheid vormen, in de ene rechtspersoon worden de gesubsidieerde activiteiten ondergebracht en in de andere de marktgerichte activiteiten. Het bestuur besluit verder de marktgerichte activiteiten onder te brengen in een stichting. Voor de governancestructuur valt de keuze op een raad-van-toezichtmodel.

In de septembervergadering buigt het bestuur zich over een eerste versie van de conceptakte van oprichting van Stichting Mezzo en een notitie met beslispunten voor de statutenwijziging van de vereniging. In de volgende bestuursvergadering (november) liggen twee nieuwe concepten op de bestuurstafel. Na bespreking besluit het bestuur de beide concepten met een 'oplegger' door te geleiden naar de ledenraad. De verzamelde voorstellen voor en besluiten tot wijziging, die door het bestuur en de ledenraad zijn ingebracht, zullen door de notaris en een fiscalist worden getoetst op haalbaarheid. Toetssteen hiervoor is de gewenste fiscale eenheid. Het proces blijkt al met al weerbarstiger dan gedacht, maar zorgvuldigheid gaat voor snelheid. Zo mogelijk per 1 juli 2018, doch uiterlijk per 1 januari 2019 zal de nieuwe structuur in werking treden.

In september worden het Strategisch Beleidskader 2018-2025 en de meerjarenbegroting 2018-2023 vastgesteld. Het beleidskader bevat vier strategische doelen: herkenning en erkenning van de mantelzorger, het realiseren van een basisniveau van ondersteuning, mantelzorg als keuze, niet als plicht, en krachtige ondersteuning op lokaal niveau. Ze zijn de uitwerking van Mezzo's visie op mantelzorg en mantelzorgondersteuning, ankerpunten op weg naar 2025. Dan wil Mezzo dé organisatie op het gebied van mantelzorg in Nederland zijn die mantelzorgers, organisaties en overheden verbindt; dé spreekbuis en belangenbehartiger van mantelzorgers in Nederland die ervoor zorgt dat zij gezien en gehoord worden. En een maatschappelijk dienstverlener met een aantrekkelijk aanbod van diensten en producten voor zowel individuele mantelzorgers als organisaties en overheden.

In juni stemt het bestuur in met het Afwegingskader samenwerking met externe partijen. En in september met de Klachtenregeling Mezzo Academie en –Advies. Het afwegingskader beschrijft de beginselen van Mezzo, de interne regels en procedures voor samenwerking en de voorwaarden waaronder Mezzo bereid is tot samenwerking met derden. De klachtenregeling is een vereiste om in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs te worden opgenomen.

Mezzo neemt na zeven jaar afscheid van accountantskantoor Baker, Tilly & Berk, omdat de maximale termijn die het kantoor voor de relatie tussen een organisatie en haar accountants hanteert, is verstreken. De directie heeft in RSM Netherlands Accountants BV een nieuw accountantskantoor gevonden. In zijn septembervergadering besluit het bestuur de opdrachtbevestiging met vertrouwen ter goedkeuring aan de ledenraad voor te leggen.

1.3 Vereniging/Ledenraad

De ledenraad komt dit jaar vijfmaal bijeen. Naast de besluitvormende vergaderingen in april en september en het statutair voorgeschreven 'strategisch beraad' in juni, vindt in februari een informele bijeenkomst plaats. In november houdt de raad een extra vergadering over de statutenwijziging. De samenstelling van de ledenraad kent een mutatie. Dirk Jan van Swaay verlaat de raad vanwege zijn benoeming als bestuurslid.

Tijdens de informele bijeenkomst in februari wisselen de ledenraadsleden aan de hand van cijfers van het Centraal Planbureau van gedachten over de situatie van mantelzorgers in de toekomst. Drie nieuwe programmaleiders en een nieuwe adviseur houden presentaties over hun werk en directiesecretaris Martine van Tuinen licht namens de werkgroep Statuten de stand van zaken toe met betrekking tot de statutenwijziging.

In zijn april-vergadering keurt de ledenraad het Jaarverslag 2016 en de Jaarrekening over 2016 goed. Met betrekking tot de jaarrekening is de ledenraad geadviseerd door de financiële commissie, bestaande uit de ledenraadsleden Jan Ammerlaan, Jan ten Hove, Dirk Jan van Swaay en Ton Vriezen. Aansluitend besluit de ledenraad het bestuur te dechargeren voor het in 2016 gevoerde beleid. Het bestuur ontvouwt zijn denkrichting voor de nieuwe statuten en daarmee samenhangende structuur van Mezzo. Mezzo als vereniging voor mantelzorgers en een aparte rechtspersoon voor marktgerichte activiteiten. Lidorganisaties zouden binnen de structuur een plaats moeten krijgen die recht doet aan hun positie als 'partner' of 'klant'. Een notaris zal het bestuur in dezen adviseren. Ter voorbereiding van verdere besprekingen willen het bestuur en de werkgroep een klankbord instellen bestaande uit leden van de ledenraad. De ledenraad stemt in met het voorliggende procedurevoorstel en de bijbehorende tijdsplanning, die gericht is op uiteindelijke besluitvorming in april 2018. Zoals hierboven gememoreerd benoemt de ledenraad in deze vergadering Dirk Jan van Swaay tot penningmeester.

In de statutaire vergadering over het 'strategische beraad' (juni) schetst Liesbeth Hoogendijk de hoofdlijnen van het Strategisch Beleidskader 2018-2025. In een inspirerende discussie geeft de ledenraad input op twee capita selecta uit het kader: het realiseren van een goed niveau van ondersteuning en voorwaarden voor samenwerking met andere partijen. Ook in deze bijeenkomst wordt de ledenraad door het bestuur geïnformeerd over de voortgang van de voorgenomen statutenwijziging. De raad gaat met de grootst mogelijke meerderheid – één lid onthoudt zich van stemming – akkoord met het voorstel van de voorzitter om de statuten uit te werken met een splitsing naar vereniging en stichting. Er wordt een klankbordgroep geformeerd die bestaat uit: Angelette Akkermans, Rosemarie Boesten, Maarten Brekelmans, Nico Hamers, Jan ten Hove, Monique Laurier, Stijn Veld en Elisabeth Vreede.

In de septembervergadering gaat de ledenraad na bespreking van de daarop betrekking hebbende documenten en verwerking van de gemaakte opmerkingen over tot goedkeuring van het strategische beleidskader 2018-2025, het jaarplan 2018 en (op advies van de financiële commissie) de begroting 2018 alsook de opdrachtbevestiging voor de nieuwe accountant. Dit gebeurt met algemene stemmen, met uitzondering van de begroting 2018, die met één onthouding wordt goedgekeurd. Het bestuur informeert de ledenraad over de voortgang van de statutenwijziging. Het ambitieuze tijdpad om in deze vergadering de eerste concepten te bespreken is niet realistisch gebleken. De constructie vereniging/stichting moet het maximale rendement opleveren. Cruciaal daarbij is de manier waarop vereniging en stichting met elkaar verweven zijn. Een aantal varianten binnen de gekozen hoofdlijn moet nog op de financiële en fiscale implicaties worden onderzocht. Desgevraagd stemt de ledenraad in met het uitgangspunt dat de inrichting van de statuten volgend is op het strategisch doel van de operatie: een toekomstbestendig Mezzo.

In oktober komt de klankbordgroep statuten voor het eerst bijeen. Na de inleiding van Marianne Kallen-Morren wordt ingezoomd op een aantal punten die specifiek des ledenraads zijn. De klankbordgroep vraagt om alert te blijven op de positie van de lidorganisaties en van de kringen. Voor de lidorganisaties moet worden voorzien in een betekenisvolle relatie met de stichting, waarbij het van belang is het partnerschap vooraf goed in te vullen.

Met betrekking tot de kringen bestaat er in de klankbordgroep consensus om deze in de huidige vorm op te heffen en de ondersteuning op een andere manier vorm te geven.

In een extra vergadering in november bespreekt de ledenraad de concept akte van statutenwijziging van de vereniging en de concept akte van oprichting van stichting Mezzo. Ook hier wordt uitgebreid stilgestaan bij de positie van de lidorganisaties en de kringen. De ledenraad verzoekt op een aantal punten om nadere informatie en spreekt zich bij stemming uit over een viertal artikelen die onder zijn bevoegdheid vallen. De verwerking van de opmerkingen van de raad is mede afhankelijk van de juridische en fiscale mogelijkheden en beperkingen. Daarvoor zullen ze ter toetsing worden voorgelegd aan de notaris en de fiscalist. De finale bespreking in de ledenraad zal naar verwachting in de eerste helft van 2018 plaatsvinden.

1.4 Verantwoording in verband met Governancecode

Mezzo voldoet vrijwel geheel aan de Governancecode Sociaal Werk. Conform deze code heeft Mezzo, als een organisatie met ultimo 2017 34 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.

Op 14 april 2018 heeft het bestuur zijn eigen functioneren geëvalueerd.



2 Verslag werkorganisatie

Voorwoord

Mezzo is 2017 gestart met een kleinere kernorganisatie met een duidelijke scheiding tussen onze algemene nutfunctie, het zijn van een vereniging met leden en onze functie als maatschappelijk dienstverlener. In de kernorganisatie geven we uitvoering aan de VWS-agenda als vraagbaak over mantelzorg, met het ontwikkelen van ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en het geven van landelijke bekendheid aan mantelzorg. Als vereniging willen we de plek zijn waar mantelzorgers zich gehoord en vertegenwoordigd voelen en waar we samenwerken met onze partnerorganisaties. Naast de kernorganisatie werkt Mezzo ook met een flexibele schil van medewerkers en ZZP'ers die aan ons verbonden zijn. In die schil zitten ondertussen 20 mensen die zorgen voor activiteiten binnen onze maatschappelijke dienstverlening. De resultaten van deze inzet werken we hierna uit.

De rol van de programmaleiders als inhoudelijk verantwoordelijken voor de uitvoering van het jaarplan is werkenderwijs uitgekristalliseerd en staat nu stevig. Zij zorgen voor de verbinding tussen de VWS-agenda, onze leden en de maatschappelijke dienstverlening. Het is belangrijk om focus en onderlinge afstemming optimaal op elkaar aan te laten sluiten. Zo is er werk gemaakt van het benoemen van een aantal themagebieden waar onze gesubsidieerde activiteiten en maatschappelijke dienstverlening elkaar aanvullen. Hieronder vallen ook de grote projecten als Next Step en het Palliantie-project 'Ondersteuning op maat'. Om onze acquisitiekracht te versterken is in het najaar van 2017 een vierde adviseur aangetrokken.

Hoewel we met tevredenheid terugkijken op de resultaten over 2017, kunnen we op één front niet tevreden zijn; het aantal individuele leden blijft dalen. Het is ons (nog) niet gelukt om die afname te keren. Hoewel voor de daling een aantal redenen is aan te wijzen, zorgelijk is het wel. Daarom is aan het (vernieuwde) marketingteam gevraagd om voor 2018 met een marketingvisie te komen waarin het vinden en binden van leden hoge prioriteit heeft. Tot slot zijn we in 2017 gestart met de uitvoering van het door de ledenraad in september 2016 gedane verzoek om de statuten van Mezzo te herzien. Momenteel werken we in afstemming met de Ledenraad aan een constructie waarbij Mezzo een verenigingsdeel en een stichtingsdeel zal kennen.

Liesbeth Hoogendijk,
directeur

2.1 Bevorderen maatschappelijk bewustwording mantelzorg

Het blijft belangrijk om te laten zien wat mantelzorgers doen voor een naaste en welke waarde zij hebben voor de Nederlandse samenleving. Dat doen we in 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.

2.1.1 Mezzo in de media

Mezzo voert een actief persbeleid. Dat resulteert in 2017 in bijna 100 artikelen in de landelijke en regionale dagbladen, 19 radio- en televisie-items, 4 artikelen in publicatiebladen en 2 in vakbladen. Daarnaast worden meer dan 130 artikelen op internetsites gepubliceerd. De dagbladen vermelden Mezzo naar aanleiding van een onderzoek over mantelzorg en zelfdoding, over mantelzorg en geldzorgen (bij het verschijnen van het Financieel Zakboekje), en over het afschaffen van de mantelzorgboete bij AOW. Op Prinsjesdag is Liesbeth Hoogendijk te gast bij het MAX-programma Meldpunt. Een onderzoek in samenwerking met dezelfde omroep naar mantelzorg en wonen leidt tot een mooi item in Hallo Nederland. Het thema wonen wordt ook opgepakt door het tijdschrift Margriet en het Algemeen Dagblad, met een spread in bijna alle regionale edities.

In de aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen ligt de focus op het onder de aandacht brengen van mantelzorgverhalen en in het najaar zorgt de campagne rond het verzamelen van mooie mantelzorgmomenten voor een publiciteitsgolf.

2.1.2 Publiekscampagne 'Mantelzorgen doe je samen'

Een kleine campagne in juni leidt tot een stijging van het sitebezoek van bijna 17.000 naar ruim 21.000 bezoekers (+26%) in vergelijking met dezelfde periode in 2016. De campagne levert echter weinig nieuwe leden op. In het najaar voeren we twee weken campagne met radio- en online spots om het thema 'Mantelzorgen doe je samen' onder de aandacht te brengen. Insteek is de bekendheid met de term mantelzorg, herkenning van mantelzorg en mensen bewustmaken dat mantelzorg iedereen aangaat. Op sociale media is de campagne gebruikt om extra inzendingen te werven van mooie mantelzorgmomenten in het kader van de Dag van de Mantelzorg.

Ondanks de stijging van het websitebezoek en activiteiten zoals de campagne op de radio zien we dat de naamsbekendheid van Mezzo onder mantelzorgers is gedaald naar 23,9%. De naamsbekendheid was in 2016 nog 43,4%.

2.1.3 Dag van de Mantelzorg

De twintigste editie van de Dag van de Mantelzorg vindt plaats op 10 november. Het thema dit jaar is 'mooie momenten in het zorgen voor een naaste'. Zo'n 170 mantelzorgers sturen hun dierbaarste verhaal en een foto in. Met de foto's wordt het digitale 'Nationaal mozaïek van mooie mantelzorgmomenten' samengesteld. Het wordt op de Dag van de Mantelzorg tijdens een lunch met honderd mantelzorgers onthuld door presentatrice en zangeres Antje Monteiro.

Het thema 'mooie momenten' wordt goed ontvangen door pers, lidorganisaties en publiek. In diverse landelijke media (radio- en televisie-items en artikelen in dagbladen) is aandacht voor de Dag van de Mantelzorg. Op de dag zelf is de 'Dag van de Mantelzorg' trending topic op de sociale media. Lidorganisaties vinden het thema lastig te vertalen naar een lokale activiteit, waardoor de aandacht in gemeenten minder prominent is dan andere jaren.

Er is veel waardering van individuele mantelzorgers. Zij voelen zich door de positieve insteek – de nadruk op mooie momenten – écht in het zonnetje gezet.

2.1.4 Informeren en toerusten van mantelzorgers

Mezzo mantelzorglijn

De Mezzo Mantelzorglijn behandelt in 2017 ruim 3.500 klantvragen, dat is een daling van ongeveer 775 klantvragen ten opzichte van 2016. Deze daling heeft te maken met het feit dat er in 2016 veel vragen waren met betrekking tot de decentralisering waarbij de inrichting en uitvoering van het sociaal domein een verantwoordelijkheid werd voor gemeenten. De Awbz is deels overgegaan naar de Wmo en de Zorgverzekeringswet. Het nieuwe beleid is ondertussen verder uitgekristalliseerd waardoor mantelzorgers en hulpvragers minder vragen hebben. Ook bij patiënten organisaties is een daling van het aantal klantvragen zichtbaar.

Evenals vorig jaar krijgen we met name vragen over het vinden en regelen van de juiste zorg. Vragen over financiën voeren de Top-5 aan.

1. Financiën (m.n. vergoedingen en pgb)
2. Vragen over Mezzo (met name lidmaatschap, producten, dienstverlening)
3. Mantelzorgwaardering
4. Vragen over gemeenten (met name keukentafelgesprek en huishoudelijke hulp)
5. Wonen

Eind 2017 werken er naast twee professionals in totaal zes gemotiveerde en enthousiaste vrijwilligers en een stagiaire bij de Mantelzorglijn. Zij zijn goed voorbereid onder meer door middel van opleidingen.

Mezzo juridisch advies

Juridisch Advies heeft als vervolg op hun contact met de Mantelzorglijn 124 keer mantelzorgers teruggebeld of –gemaild over complexe juridische vragen. In 100 gevallen gaat het om een juridisch advies op maat en in 20 om een bemiddelingszaak. Ook verleent Juridisch Advies diensten bij een bemiddelingsbrief en bij het aantekenen van bezwaar. Verder schrijft Juridisch Advies een brief naar de SVB over de voor mantelzorgers verwarrende berichtgeving door het CAK en vertaalt zij twee uitspraken van de Centrale Raad van Beroep in voor mantelzorg en pers relevante informatie.

Met de Beroepsvereniging Mantelzorgmakelaars zijn afspraken gemaakt over samenwerking. Begin 2018 wordt hiervoor een overeenkomst ondertekend. Uitgangspunt bij deze samenwerking is dat Mezzo mantelzorgers met een complexe regeldruk direct koppelt aan een gekwalificeerde mantelzorgmakelaar.

Bij Mezzo zijn zes vrijwilligers vanuit huis actief die aanvullend klanten hebben geholpen bij vraagstukken die meer tijd vragen. In 2017 zijn 40 klanten door deze vrijwilligers geholpen. Dit betrof o.a. belastingvragen, hulp bij de aanvraag van zorg en bemiddeling bij mantelzorgwoningen.



Mezzo Website

In 2017 heeft Mezzo de website verder geprofessionaliseerd. Pagina's met weinig tot geen bezoekers of pagina's die overbodig zijn, zijn verwijderd. De onderdelen 'Werken bij Mezzo' en 'Over Mezzo' hebben een nieuwe, aantrekkelijkere lay-out en inhoud gekregen. 'Voor professionals' heeft een nieuwe structuur, die de bezoeker in een oogopslag toont wat Mezzo te bieden heeft: kennisbank, advies en Mezzo Academie. De landingspagina is zodanig ingedeeld, dat bezoekers eenvoudig naar relevante informatie kunnen doorklikken. We werken aan betere zichtbaarheid van Mezzo op externe websites. Relevante organisaties zijn benaderd met het verzoek om op hun website een verwijzing naar de Mezzo-website te plaatsen.

In 2017 bezoeken ruim 300.000 mensen de website. Dit is een daling van 3% ten opzichte van 2016. Tegelijkertijd zien we het aantal downloads toenemen van 27.300 naar 28.300. De meest bezochte pagina's zijn mezzo.nl, vergoedingen, mantelzorgwaardering en pgb. Het Overzicht budgetten mantelzorg per gemeente 2017, de Belastingsspecial en de Handreiking mantelzorgwaardering worden het meest gedownload. Met de website tijdvoorjezelf.mezzo.nl positioneert Mezzo zich als marktmeester-wegwijzer-organisator voor respijtzorg.

Sociale media

Mezzo maakt gebruik van diverse sociale netwerksites: LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram.

Het bereik² van Facebook en Twitter neemt flink toe en ook het aantal volgers en likes stijgt. De interactie op Facebook en Twitter, door middel van een like, reactie of retweet, neemt toe met respectievelijk 6% en 37%. Om de mooie momenten breed te kunnen delen, starten we rond de Dag van de Mantelzorg een Instagram-account. Binnen een paar weken hebben we hier 573 volgers.

Platform	Volgers 2017	Stijging/daling t.o.v. 2016	Bereik 2017	Stijging/daling t.o.v. 2016
Facebook	14.304	+34,2%	942.623	+ 19,8%
Twitter	6.341	+6,5%	4.642.621	+ 55,3%
LinkedIn*	1.507		145.727	
Instagram*	573		506	

* Met LinkedIn en Instagram zijn we in resp. maart en november 2017 gestart, een vergelijking met 2016 is nog niet mogelijk.

We zien in 2017 een stijging van het aantal bezoekers dat via een van de sociale media-platforms op de website terechtkomt. Deze stijging is het grootst bij Facebook.

² Het aantal keren dat een bericht is geplaatst in de tijdlijn van Twitter- of Facebookvolgers

Via ... naar mezzo.nl	Aantal	Stijging/daling
Facebook	25.732	+36%
Twitter	4.719	-9%
LinkedIn	1.461	
Instagram	221	

Magazine 'De mantelzorger'

De Mantelzorger verschijnt in 2017 in maart, juni en oktober. Het magazine wordt ook dit jaar gratis verspreid. De eerste editie, over zorgen op eigen wijze, heeft een oplage van 20.000 exemplaren. Thema van het tweede nummer, met een oplage van 15.000 stuks, is 'Tijd voor jezelf'. Respijtzorg staat hierin centraal. Het oktobernummer staat in het teken van de Dag van de Mantelzorg. Hugo Borst, auteur van het boek 'Ma' en co-auteur van het manifest Scherp op Ouderenzorg, en Mezzo-boegbeeld Antje Monteiro komen aan het woord. De oplage van 50.000 exemplaren is al snel uitverkocht. Lidorganisaties bestellen het nummer voor hun achterban.

Digitale nieuwsbrieven

Mezzo verstuurt periodiek vier digitale nieuwsbrieven, met als doel de verschillende doelgroepen op maat te informeren: InterMezzo, de nieuwsbrief voor lidorganisaties; Mezzo Actueel, voor mantelzorgers; Mezzo Selectie, voor vrijwilligers; en de Nieuwsbrief voor gemeenten. De inhoud bestaat uit voor de specifieke doelgroep relevante informatie. Naast reguliere edities verschijnen ook specials, zoals Mezzo Actueel's over het thema wonen en de Dag van de mantelzorg, en twee InterMezzo specials voor lidorganisaties. De gemiddelde openingsratio van de nieuwsbrieven (meer dan 40%) is goed.

Nieuwsbrief	# Edities	# Abonnees	Openingsratio	Doorklikratio
Intermezzo	13+2	687	43%	15%
Mezzo Actueel	20	8000	45%	14%
Mezzo Selectie	6	31	62%	29%
Mezzo voor gemeenten	9	1211	42%	11%

Lezingen en presentaties

Om de bewustwording over mantelzorg te vergroten geven medewerkers van Mezzo lezingen, presentaties en voorlichtingsbijeenkomsten. Op het congres van de Guus Schrijvers-academie over de toekomst van de PGB heeft Liesbeth Hoogendijk een presentatie gegeven over mantelzorg en PGB. In juni heeft zij presentaties gegeven over gemeentelijke mantelzorgondersteuning aan onder andere aankomende raadsleden van het CDA. Voor het geven van voorlichting doet Mezzo ook een beroep op vrijwilligers. De pool van zeven voorlichters-vrijwilligers is onder de aandacht gebracht van zorginstellingen en coördinatoren van zorgopleidingen in het MBO en HBO. In 2017 zijn 12 van deze bijeenkomsten gegeven.

Scholing, training & toerusting

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

- Financiën: Vervolgtraining Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) aan mantelzorgers en Train de trainer SJD
- Werken: Workshop Werk en Mantelzorg voor mantelzorgers
- Wonen: Training Mantelzorg en wonen
- Leven: Train de trainer (algemene coachingsvaardigheden), workshop Jonge Mantelzorgers en training Jonge Mantelzorgers voor consulenten; workshop Mantelzorger, zorg goed voor jezelf; workshop Respijtzorg en de workshop Goed Samenspel met Zorgprofessionals.

In 2017 zijn door Mezzo bijna 60 trainingen en cursussen gegeven, met in totaal zo'n 900 deelnemers en een omzet van € 63.000. In het hoofdstuk maatschappelijk ondernemen is dit nader gespecificeerd.

Samen met de LOI is een keuzedeel ontwikkeld ten behoeve van de kwalificatiestructuur MBO. Begin 2018 horen we van Stichting Beroep en Bedrijfsleven we of we dit keuzedeel verder mogen uitwerken.

De trainingen voor professionals zijn in 2017 CRKBO -erkend en opgenomen in het landelijk kwaliteitsregister. Dat is van belang voor de kwaliteitsborging. Het betekent tevens dat we de trainingen voor professionals BTW-vrij kunnen aanbieden.

In 2017 is geen beroep gedaan op de aan het kwaliteitsregister verbonden klachtenregeling.

2.1.5 Vertalen 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 zelf onderzoek, eigenstandig of in samenwerking met anderen. Het Nationaal Mantelzorgpanel is daarbij een belangrijk instrument. We registreren en analyseren de signalen. Op basis daarvan mengen we ons in het politieke veld, zowel landelijk als lokaal. 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. Ook zijn de signalen een bron van inspiratie voor de ontwikkeling van producten en diensten waarmee we mantelzorgers ondersteunen.

Mezzo Onderzoek

Nationaal Mantelzorgpanel

Met het Nationaal Mantelzorgpanel, bestaande uit 1450 leden, peilt Mezzo periodiek de behoeften en meningen van mantelzorgers over actuele onderwerpen die met mantelzorg te maken hebben. In 2017 is het Nationaal Mantelzorgpanel vijf keer bevraagd over actuele onderwerpen. Zo is in het kader van de Tweede Kamerverkiezing het panel gevraagd welke mantelzorgthema's het nieuwe kabinet de hoogste prioriteit moet geven. Regeldruk is één van de onderwerpen waarvan mantelzorgers aangeven dat het hen belemmert in de zorg voor hun naaste. Deze resultaten zijn gebruikt bij de door Mezzo georganiseerde speeddate tussen mantelzorgers en Tweede Kamerleden.

In samenwerking met omroep MAX zijn de panelleden bevraagd over mantelzorg en wonen. Bij een andere peiling via MAX is gevraagd naar de ervaringen van mantelzorgers met gemeentelijke ondersteuning; 60% geeft aan niet aan te kloppen bij de gemeente. Ook maken weinig mantelzorgers (11%) gebruik van vergoedingen die de aanvullende zorgverzekering biedt. Tot slot hebben we panelleden ook gevraagd naar het belang van mooie momenten bij het zorgen. Meer dan 80% geeft aan dat de mooie momenten in een mantelzorgrelatie een belangrijke stimulans zijn om het vol te houden. Dat blijkt ook uit de reacties van mantelzorgers op onze oproep om hun mooie momenten te delen rond de Dag van de Mantelzorg.

Mezzo correspondenten

In 2017 heeft Mezzo een landelijk dekkend correspondentennetwerk geformeerd. 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 (steunpuntenmantelzorg, centra voor informele zorg, vrijwilligerswerk en mantelzorg). De correspondenten informeren Mezzo over het mantelzorgbeleid in hun regio en wisselen onderling informatie en ervaringen uit.

Focusgroepen

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

Extern onderzoek

Het Nibud voert in opdracht van Mezzo onderzoek uit naar de stapeling van kosten voor de mantelzorger. Eind 2017 heeft een eerste verkennend gesprek plaatsgevonden tussen TNO en Mezzo over de mogelijkheid om samen te werken bij het in beeld krijgen van de 'preventieve waarde' van mantelzorgondersteuning in relatie tot investeringen door zorgverzekeraars. Aanvullende financiering is een voorwaarde.

Kennisdossiers en position papers

Om de informatie en onderzoeksresultaten die we verzamelen nog beter en sneller te kunnen omzetten in acties hebben we kennisdossiers aangemaakt op een beperkt aantal thema's die voor mantelzorg(ondersteuning) relevant zijn. Zo hebben we een kennisdossier opgesteld over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Thema's die grote groepen mantelzorgers raken, maar die in hun analyse en oplossingsrichtingen complex zijn, vertalen wij in position papers. We zetten op een rij wat er speelt en doen concrete voorstellen om tot oplossingen te komen. In 2017 is een position paper opgesteld over regeldruk. Uit onderzoek komt naar voren dat regeldruk zowel in tijd (3 uur per week) als in complexiteit (meerdere wetten en regels per gemeente) mantelzorgers extra belast. In het position paper doet Mezzo voorstellen om meer te werken vanuit één loket voor alle zorg- en ondersteuningsvragen en voor ondersteuning van mantelzorgers bij regeltaken, onder andere door inzet van mantelzorgmakelaars. Mezzo zal begin 2018 met de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars (BMZM) een samenwerkingsovereenkomst sluiten.

Ook respijtzorg is een thema dat veel mantelzorgers raakt en één van de speerpunten van Mezzo. We werken aan een position paper over dit thema, dat begin 2018 uitkomt. Mezzo wil de landelijke politiek hiermee informeren en overtuigen van zijn visie op respijtzorg. Mezzo pleit er voor dat de extra middelen ingezet worden op het versterken van de informele zorg en het verlagen van drempels om gebruik te maken van respijtzorg.



Landelijke overheid en - politiek

Beleidstafels

Mezzo neemt deel aan de beleidstafel Volwaardig Meedoen. Met landelijke partners wordt besproken hoe het gaat met de decentralisatie van de zorg. Mede op basis van deze inbreng rapporteert de staatssecretaris aan de Tweede Kamer over de voortgang van de decentralisatie. Mezzo legt op tafel dat er nog problemen zijn bij onafhankelijke cliëntondersteuning, de ondersteuning voor mantelzorgers en het inkoopbeleid van gemeenten. Vanuit dezelfde tafel werkt Mezzo in afstemming met partners aan het realiseren van een goed niveau van ondersteuning voor mantelzorgers.

De minister wil komen tot een Pact voor de Ouderenzorg. Mezzo is één van de deelnemende partijen en zet zich in voor verbetering van de zorg voor ouderen thuis. Hier is naar de mening van Mezzo nog een wereld te winnen, zowel in beschikbaarheid van professionele zorg, als in laagdrempelige ondersteuning door vrijwilligers en het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers.

Mezzo was met z'n 60 andere organisaties aanwezig op de startbijeenkomst. Op verzoek van VWS is Mezzo ook deel van de kerngroep die de opzet en de uitvoering toetst van een grootschalig onderzoek naar geletterdheid en de effecten op sociale participatie. Laaggeletterde mantelzorgers maken deel uit van het onderzoek. Mezzo heeft verder zitting in klankbordgroep 'Maatwerk in de Wlz-zorg thuis'.

Input voor Kamerleden

Naast de deelname aan beleidstafels blijven brieven een beproefd middel om signalen en onderzoekersresultaten onder de aandacht van beleidsbepalers te brengen. We doen dit alleen of in samenwerking met op het betreffende onderwerp verwante partijen. Zo schrijven we in samenwerking met de ANBO een brief aan het Ministerie van VWS waarin wordt bepleit dat middelen niet alleen ter beschikking worden gesteld aan de intramurale- c.q. verpleeghuiszorg, maar juist ook voor zorg in de thuissituatie.

In de wetenschap dat tijdens de formatie brieven niet op de onderhandelingstafel komen, maar de dagbladen door politici wel goed worden gelezen, sturen we met succes een ingezonden brief naar Het Financieel Dagblad, waarin we pleiten voor een goed niveau van mantelzorgondersteuning

Alle Tweede Kamerfracties ontvangen ter voorbereiding op het debat over de stapeling van zorgkosten en zorgmijding een brief van Mezzo e.a. waarin dringend wordt verzocht om vereenvoudiging, maximering en verlaging van alle eigen bijdragen voor chronisch zieken en mensen met een beperking of psychische aandoening.

Mezzo organiseert in juni een speeddate tussen mantelzorgers en de fractiespecialisten van de politieke partijen in de Tweede Kamer. Doel is om (nieuwe) woordvoerders van de politieke partijen kennis te laten maken met de achterban van Mezzo en de onderwerpen die hen aan het hart gaan. Zes politieke partijen hebben aan de speeddate deelgenomen. Mezzo heeft aangemoedigd dat contactgegevens werden uitgewisseld, zodat Kamerleden, mantelzorgers en steunpunten mantelzorg elkaar kunnen opzoeken.

Mantelzorg in de Tweede Kamer

Mezzo constateert dat bijna alle politieke partijen mantelzorg in het vizier hebben. Ter voorbereiding op de verkiezingen heeft Mezzo bijgedragen aan de aandacht voor mantelzorg in hun verkiezingsprogramma's. Als vervolg op een Kamerbrief over Cliëntondersteuning is Mezzo betrokken bij de inkleuring van het beleid voor mantelzorgers.

Ook is een motie ingediend die vraagt om betere vindbaarheid van onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuning en is een motie is aangenomen voor een bewustwordingscampagne voor mantelzorgers.

Lokale overheid

Zoals eerder beschreven heeft Mezzo ter voorbereiding op de gemeenteraadsverkiezingen (21 maart 2018) alle lokale partijen een pamflet over mantelzorgondersteuning gestuurd. Ook heeft Mezzo ter voorbereiding op de verkiezingen presentaties gegeven aan (nieuwe) gemeenteraadsleden, zoals voor CDA Noord-Holland.

Mezzo ondersteunt gemeenten bij de toerusting van mantelzorgers met verschillende publicaties en initiatieven. Naast de al genoemde nieuwsbrief gaat het om een handreiking om vast te stellen wie mantelzorger is, de 'Handreiking mantelzorgwaardering', de 'Handreiking financiële ondersteuning', een uitgave over wonen, een overzicht van budgetten per gemeente voor mantelzorgondersteuning en -waardering, en het verspreiden van lokale best practices.

In verschillende gemeenten zijn inspiratiebijeenkomsten gehouden over onder andere financiële ondersteuning van mantelzorgers door gemeenten, ethische dilemma's, privacy en mantelzorgvriendelijke woonbeleid.

Samenwerkingsverbanden

Goede ondersteuning van en aandacht voor mantelzorgers raakt heel veel partijen. Daarom werkt Mezzo als netwerkorganisatie samen met zowel landelijke als lokale organisaties en neemt Mezzo deel aan een aantal grote projecten. Hieronder enkele voorbeelden.

Palliantie

Mezzo is projectleider van 'Op weg naar mantelzorgondersteuning op maat'. Hierin ontwikkelen wij aanbod om thuismedewerkers toe te rusten bij de ondersteuning van diverse groepen mantelzorgers in de palliatieve fase in de thuissituatie. Bij de implementatie werken we samen met VPTZ en Actiz. Daarnaast neemt Mezzo deel aan zo'n zes andere projecten binnen Palliantie.

Als deelnemer van de Kerngroep Palliatieve Zorg, is Mezzo van mening dat de kerngroep te zwaar leunt op de zorg binnen het ziekenhuis en de verpleeghuiszorg. Het is de kerngroep in die drie jaar niet gelukt om tot verbreding te komen. Mezzo heeft daarom besloten zich uit de kerngroep terug te trekken. Dit laat verdere samenwerking binnen de Palliantie Call van Zonmw onverlet.

Jonge mantelzorgers

De specifieke ondersteuning van jonge mantelzorgers krijgt ook gemeentelijk aandacht. JMZPro is een samenwerkingsverband van 60 organisaties die aanbod hebben om jonge mantelzorgers lokaal te ondersteunen. Mezzo en JMZPro werken in afstemming met VWS aan een sterkere samenwerking die tot doel heeft om landelijke richtlijnen en methodieken te ontwikkelen en ondersteunen. In het scholingsaanbod van Mezzo is in 2017 voor het eerst een training voor professionals over jonge mantelzorgers en een workshop voor jonge mantelzorgers opgenomen.

Werk&Mantelzorg

Mezzo en Qidos werken samen in de Stichting Werk&Mantelzorg. De HR-kennis van Qidos en de kennis over mantelzorg van Mezzo biedt een krachtige combinatie voor werkgevers die tot mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid willen komen. Binnen het Programma Next Step bieden we ondersteuning middels onderzoek, voorlichting en interventies. Een mooi middel om het thema onder de aandacht te brengen is de BUZZ-toer.

De Stichting Werk&Mantelzorg heeft een goed jaar achter de rug. Er is sprake van een forse toename van het aantal gemeenten dat deelneemt en daardoor van betaalde opdrachten (ca. € 150.000,- in 2017 versus ca. € 50.000 in 2016). Qidos en Mezzo overleggen nu hoe we deze netwerkorganisatie verder kunnen ontwikkelen.

Per Saldo

Eind 2017 zijn we de samenwerking met Per Saldo gestart. Vooralsnog op het gebied van scholing, maar de intentie is om dat in 2018 uit te breiden met gezamenlijke lobbyactiviteiten en informatievoorziening in de vorm van kennisdossiers. Ook zijn er plannen voor het aanbieden van combinatielidmaatschappen.

BMZM

Met de branchevereniging voor mantelzorgmakelaars (BMZM) is een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Mantelzorgmakelaars, soms in dienst van steunpunten mantelzorg, gemeenten, zorgverzekeraars of als ZZP'er, zijn een belangrijke hulpbron voor mantelzorgers bij het regelen van hun – meer complexe – vragen. Mezzo en BMZM werken hierbij samen door aanvullende inzet van ervaren mantelzorgers die mantelzorgers verder kunnen helpen bij regeltaken.

2.2 Integrale ondersteuning van mantelzorgers

Financiën, werken en wonen zijn drie belangrijke terreinen waar mantelzorgers knelpunten ervaren. Daarom ontwikkelt Mezzo voor hen speciaal – maar niet uitsluitend – op deze thema's producten en diensten, bijvoorbeeld met informatie over woonvormen. Ook ontwikkelt Mezzo thema-overstijgende producten en diensten, zoals over het keukentafelgesprek, onafhankelijke cliëntondersteuning, zorg delen met anderen, en hebben we voor beginnende mantelzorgers de digitale wegwijzer.

2.2.1 Financiën

Het Financieel zakboekje voorziet nog steeds in een behoefte. Van de editie 2017, de derde, zijn er bijna 12.500 verkocht. Er zijn 21 informatiebijeenkomsten over financiële regelingen voor mantelzorgers verzorgd. De special Belastingaangifte is naar Mezzo-leden verstuurd en gepubliceerd op de websites. De special is meer dan 2.000 keer gedownload. In samenwerking met Independer is een overzicht samengesteld van wat verzekeraars aan mantelzorgers bieden en een koppeling gemaakt met een NMP-onderzoek naar gebruik en ervaringen van mantelzorgers met deze vergoedingen. In opdracht van Mezzo heeft het Nibud de extra kosten van mantelzorgen onderzocht waarbij de focus ligt op de stapeling van kosten voor de mantelzorger. In de rapportage worden vier voorbeeldcases uitgewerkt.

2.2.2 Werken

Op het thema 'werken' verbindt Mezzo zich met stichting Werk&Mantelzorg. De stichting zet zich in voor alle werkgevers die mantelzorgvriendelijk willen werken. Inmiddels zijn dat er bijna 300. Mezzo heeft een training ontwikkeld voor het combineren van werk en mantelzorg. Er zijn twee workshops gegeven en een training voor professionals.

Het programma Next Step is een project van de ministeries VWS, SZW en OCW dat wordt uitgevoerd door de stichting Werk&Mantelzorg. De tweede projectperiode, die loopt van 2016-2018, is gericht op het doorbreken van taboes en vooroordelen over de combinatie werk en mantelzorg. Met Next Step helpen we werkgevers en werknemers om de combinatie van werk en mantelzorg steeds gewoner te vinden. De Buzz-toer is 29 keer bij een halte in het land gestopt, waar bijna 200 mensen – vertegenwoordigers van gemeenten en bedrijven – zijn ingestapt. Samen met drie hogescholen is een onderzoeksopdracht uitgezet onder HR-professionals in opleiding en is een toolkit gemaakt voor hogescholen. Voor de Top Arbeid- en zorg werken studenten en young professionals 45 ideeën uit over een goede combinatie van werk en mantelzorg.

De website werkenmantelzorg is een kennisbank en gids voor werkgevers die mantelvriendelijk willen worden.

2.2.3 Wonen

In 2017 is een inventarisatie gemaakt van de vragen van mantelzorgers over wonen, zoals die binnenkomen bij de Mantelzorglijn. Drie thema's springen eruit: ouders in huis nemen, het aanpassen van de woning en domotica.

Bij het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg hebben we kennis en kunde getoetst en met elkaar gedeeld. Eén van de resultaten is de ontwikkeling van het boekje 'Samen wonen om te zorgen'. Met 800 verkochte exemplaren in vier maanden bewijst het te voorzien in een behoefte. Onze kennis hebben we ook ingebracht op een groot landelijk congres over langer thuis wonen. We hebben workshops en trainingen over dit thema ontwikkeld voor mantelzorgers en professionals, die we in 2018 gaan geven.

In samenwerking met Aedes-Actiz en een belastingadviseur is de uitgave 'Mantelzorg en samenwonen. De woonregelingen en tips op een rij!' ontwikkeld. Hiervan zijn 6000 exemplaren verkocht.

Publicitair zetten we het thema wonen op de publieke agenda door een gezamenlijk onderzoek met Omroep Max naar de belemmeringen die mantelzorgers ervaren bij wonen. Opvallend resultaat is dat 25% van de mantelzorgers zich tegengewerkt voelt door gemeenten en instanties. Mezzo vraagt in een televisie-item en artikelen in De Telegraaf, Margriet en Zin aandacht voor deze resultaten en roept gemeenten en instanties op mantelzorg mogelijk te maken en niet te belemmeren.



3 Vereniging – binden en werven van leden

3.1 Ontwikkeling ledenstand

Het is voor verenigingen steeds lastiger om leden te werven en te binden. Dat geldt ook voor Mezzo. De doelstelling voor 2017, 6.000 leden, blijkt te ambitieus. Dit ondanks de vele inspanningen en acties die wij ondernemen.

Het aantal individuele leden daalt met 201 en het aantal lidorganisaties met 7. Het aantal serviceabbonementhouders blijft gelijk. De daling van het aantal individuele leden is de resultante van een instroom van 297 en een uitstroom van 495, waaronder 112 structurele wanbetalers die als lid zijn uitgeschreven. 21 lidorganisaties zeggen hun lidmaatschap op en 14 melden zich als lid aan.

Het collectief lidmaatschap is bij 11 gemeenten onderwerp van gesprek geweest; meerdere sluiten voor hun mantelzorgers een collectief lidmaatschap af. Bij één gemeente is het lidmaatschap onderdeel van het keuzemenu voor de waardering van mantelzorgers.

	Ledenstand 1-1-2017	Ledenstand 31-12-2017
Individuele leden	3504	3303
Lidorganisaties	279	272
Serviceabbonementen	6	6

3.2 Ledenwerving

Om leden te werven en te behouden is een scala aan instrumenten ingezet. Zoveel als mogelijk gebruiken we ieder contactmoment – telefonisch, per mail, vis-a-vis - om het lidmaatschap onder de aandacht te brengen om zo nieuwe leden aan ons te binden. De Mantelzorglijn stelt aan het eind van ieder gesprek de vraag of de beller lid is en zo niet of men meer informatie over het lidmaatschap wil ontvangen. Bij trainingen worden brochures over het lidmaatschap en aanmeldformulieren uitgereikt aan de deelnemers. Bij bestellingen van producten uit de webshop wordt de brochure 'Word lid' meegestuurd bij de verzending.

Ook zetten we premiums in om het lidmaatschap aantrekkelijker te maken. In de nieuwe folder van Mezzo Academie wordt de korting op het aanbod voor lidorganisaties en gemeenten duidelijker en beter onder de aandacht gebracht. Het Financieel zakboekje wordt ingezet als premium bij het aangaan van het lidmaatschap. Organisaties die iets bij Mezzo bestellen of contact met ons opnemen, worden benaderd met de vraag om lid te worden.

De wervingsfolders zijn aangepast zodat de meerwaarde en het maatschappelijk belang van het lidmaatschap gelijk in het oog springen.

3.3 Ledenbehoud

Om het lidmaatschap meer inhoud en waarde te geven worden informatie, onderzoeken, handreikingen, gesponsorde aanbiedingen etc. eerst aan leden ter beschikking gesteld en pas later aan derden. Zo ontvangen individuele leden als eerste de Belastingspecial. Met ingang van volgend jaar worden deze en andere informatie en aanbiedingen alleen nog aan leden beschikbaar gesteld.

Ook hebben wij inspanningen verricht om onze leden, onze vrijwilligers en panelleden van het NMP de mogelijkheid te geven om gratis de Zondagochtendconcerten in het Concertgebouw in Amsterdam bij te wonen. We mogen hiervoor – met dank aan Concertgebouw-sponsor Menzis - 120 vrijkaarten weggeven. Daarnaast zijn wij ter plaatse om Mezzo en het lidmaatschap bij de overige bezoekers onder de aandacht te brengen.

Voor lidorganisaties zijn in 2017 op verschillende plekken in het land inspiratiebijeenkomsten georganiseerd. Doel is om de zichtbaarheid van Mezzo te vergroten en de verbinding met onze lidorganisaties te versterken. De communicatie-uitingen naar onze leden zijn verbeterd. Wij brengen nu scherper en frequenter naar voren wat de voordelen en belangen van het lidmaatschap zijn.

3.4 Optimaliseren interne processen

Het proces om lid te worden is verbeterd en de database met emailadressen wordt beter benut. Het lidmaatschap voor lidorganisaties is met een aantal lidorganisaties tegen het licht gehouden en opnieuw beschreven vanuit de klant. Het collectieve lidmaatschap is op haalbaarheid getoetst bij de contactpersonen van gemeenten. Eind 2017 maken we een slag in het optimaliseren van de contactgegevens van onze lidorganisaties om de gegevens up to date te laten instromen in het nieuwe CRM-systeem dat in 2018 wordt geïmplementeerd.



4 Maatschappelijk ondernemen

Mezzo heeft zich in 2017 verder ontwikkeld als maatschappelijk ondernemer. We richten ons daarbij op twee soorten activiteiten: advies en training/scholing.

4.1 Betaalde Adviestrajecten

De adviestrajecten zijn vooral gericht op gemeenten; lidorganisaties worden bij deze trajecten waar mogelijk actief betrokken. Resultaat van de trajecten is een advies aan een gemeente waarmee mantelzorgbeleid en –praktijk verbeterd kunnen worden ten gunste van mantelzorgers. Lokale mantelzorgers en professionals zijn een belangrijke bron van informatie in deze adviestrajecten.

Adviestrajecten zijn er in verschillende vormen:

- **Behoefteteilingen:** Met een (digitale) vragenlijst brengen we de ondersteuningsbehoefte van de lokale mantelzorgers in kaart. De uitkomst geeft inzicht in de behoeften en knelpunten die mantelzorgers in hun gemeente ervaren.
- **Mantelzorgwerkplaatsen:** interactieve werksessies waarin lokale partijen aan de slag gaan met een lokaal vraagstuk, bijvoorbeeld het verbeteren van respijtzorg, het vinden van specifieke doelgroepen of het versterken van het samenspel tussen de formele en informele zorg. Aan de hand van creatieve werkvormen of gespreksmethoden worden vragen en mogelijkheden verkend om toe te werken naar praktische handvatten.

Naast adviestrajecten worden ook Quick-scans aangeboden, waarbij op basis van het Mezzo Model Informele zorg een 'röntgenfoto' wordt gemaakt waarmee een organisatie of gemeente snel en effectief inzicht krijgt in wat goed gaat, wat beter kan en hoe de organisatie of gemeente het doet in vergelijking met andere organisaties of gemeenten. De Quick scan is 30 keer uitgevoerd.

In 2017 brengen we in totaal acht offertes uit. Alle acht resulteren in een opdracht waarvan zes in 2017 zijn afgerond en twee in 2018 starten.

De betaalde adviestraject zijn goed voor een omzet van € 135.047. Grote klanten zijn de gemeenten Arnhem, Ommen/Hardenberg, Sliedrecht en Oostzaan.

4.2 Betaalde scholing/training

Mezzo Academie, de vlag waaronder Mezzo scholing, training en workshops aanbiedt, richt zich zowel op professionals als op mantelzorgers. Sommige cursussen bieden we 'in company' aan, andere via een open inschrijving. De trainingen en workshops worden gewaardeerd met een rapportcijfer tussen de 7 en 9,5.

Om meer bekendheid aan ons aanbod te geven maken we in 2017 voor het eerst een opleidingsbrochure. Daarnaast brengen we de trainingen ook via de geëigende kanalen als InterMezzo, LinkedIn en de website onder de aandacht. Met succes. Het aantal aanmeldingen voor de open trainingen in Bunnik stijgt flink.

Mezzo academie in cijfers

Aanbod	Aantal	Bereik	Omzet	
Open aanbod	13	106	professionals	€ 22.665
In company	41	48	professionals	€ 33.651
		630	mantelzorgers	
		60	(zorg)vrijwilligers	
E-learning	3	60	Professionals en zorgvrijwilligers	€ 6.686
Totaal	57	904		€ 63.002

* Cursief: omzet 2016 - € 49.000.



5 Werkorganisatie

In 2017 hebben we verder gewerkt aan het meer flexibiliseren van de organisatie, zodat Mezzo wendbaarder is en kan inspelen op actuele ontwikkelingen en veranderingen. Enerzijds zijn het beleid en de processen ten aanzien van het werken met een flexibele schil verder uitgewerkt en is hier invulling aan gegeven. In het kader van onze positionering hebben we onze employer branding ontwikkeld. Dit heeft onder meer geleid tot een pagina 'Werken bij Mezzo' op onze website. Hierin is specifiek aandacht voor het werven van tijdelijke medewerkers. Anderzijds hebben we gekeken hoe we projecten meer flexibel kunnen oppakken. Hiertoe heeft Mezzo het Agile-werken door middel van Scrum geïntroduceerd. In 2017 zijn verschillende Scrum-teams aan de slag gegaan.

De functie van programmaleiders, sinds 2016 een nieuwe functie binnen Mezzo, is verder uitgewerkt. De programmaleiders zijn toegerust om hun rol, in samenwerking met het MT, goed neer te kunnen zetten. Ook voor andere nieuwe functies binnen Mezzo geldt dat de medewerkers zijn ondersteund in de ontwikkeling van hun nieuwe functie. Hiertoe is in 2017 onder meer een 'collegetour' georganiseerd. In een aantal bijeenkomsten vindt voor alle medewerkers op een inspirerende manier verdieping op een thema plaats.

Daarnaast zijn er door het jaar heen drie grote Mezzo-brede overleggen georganiseerd over onderwerpen die iedereen in de organisatie betreffen, zoals de jaarstukken en de nieuwe statuten. Bij het onderwerp ziekteverzuim heeft een aantal medewerkers geadviseerd over de regeling en toepassing binnen Mezzo.

Ook is het verzuimbeleid geëvalueerd in een werkgroep van medewerkers en vervolgens geactualiseerd.

In het laatste kwartaal van 2017 is een start gemaakt met de implementatie van nieuwe CRM-software. Deze standaard software is speciaal ontwikkeld voor verenigingen en sluit daardoor goed aan op de wensen en eisen die binnen onze organisatie worden gesteld. In het eerste kwartaal van 2018 wordt de implementatie verder uitgevoerd en naar verwachting zal het systeem begin tweede kwartaal gereed zijn voor ingebruikname.

