

Jj

MEZZO JAARVERSLAG 2016

Martine van Tuinen

Bunnik, april 2017

Deel 1: Verslag van het bestuur

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2016, het tweede jaar na de invoering van de nieuwe WMO, waarbij de verantwoordelijkheid voor een gedeelte van de langdurige zorg werd gedecentraliseerd naar de gemeenten. Het was weer een heel dynamisch jaar dat werd afgetrapt met de succesvolle TV-serie "Ik zorg voor jou". We zijn er trots op dat we met onze langjarige ervaring en deskundigheid een bijdrage hebben kunnen leveren aan dit programma. Hiermee is mantelzorg weer eens goed op de kaart gezet. Dankzij Mezzo zijn dit jaar wederom veel mantelzorgers geholpen en bedrijven, gemeenten en ziekenhuizen mantelzorgvriendelijker geworden. Het financieel zakboekje voor mantelzorgers, dat we dit jaar voor het eerst uitgeven, konden we – wegens enorme belangstelling – in een hoge oplage verspreiden. Onze campagne rondom de dag van de mantelzorg "Mantelzorg doe je samen" was in heel Nederland zichtbaar, mede dankzij onze lidorganisaties. Er is waarschijnlijk inmiddels geen Nederlander meer, die niet weet wat mantelzorg is.

Is ons werk daarmee gedaan? Zeker niet! Het besef dat jezelf mantelzorger bent of dat een ander mantelzorger is, is de eerste stap. Maar daarmee is niet automatisch geregeld dat er adequate hulp en ondersteuning voorhanden is als dat nodig is. En dat is vaak nodig om mantelzorgtaken langere tijd vol te kunnen houden. De weg naar de benodigde ondersteuning blijkt in de praktijk nog behoorlijk ingewikkeld. Bij het 'keukentafelgesprek' ontbreekt de mantelzorger nog veel te vaak en dat cliëntondersteuning ook voor de mantelzorger beschikbaar is, is nog vrijwel helemaal onbekend.

Het Sociaal Cultureel Planbureau voorspelt dat in 2050 het beroep op mantelzorg twee keer zo groot zal zijn als nu het geval is, door de ontgroening en vergrijzing van onze bevolking. Dan zal de behoefte aan mantelzorg lang niet helemaal in familieverband kunnen worden opgelost. Er liggen ons dus nog grote vraagstukken te wachten. Gelukkig zijn er steeds meer partijen die met ons meedenken en meewerken. Naast de vertrouwde en goede concepten zoals bijvoorbeeld vriendendiensten, ontstaan veel nieuwe ideeën zoals bijvoorbeeld zorgcoöperaties en meer commerciële initiatieven voor bijvoorbeeld zorghotels.

Belangrijk is dat alle Nederlanders zich gaan realiseren dat zij vroeg of laat allemaal met mantelzorg te maken zullen krijgen. Waarom wachten tot het je overkomt en niet al eerder nadenken hoe je samen de zorg wilt regelen? Ook ten aanzien van dit bewustwordingsproces heeft Mezzo een rol te spelen.

Mezzo heeft in 2016 een reorganisatie doorgevoerd, zodat zij veel flexibeler kan inspelen op de ontwikkelingen in de samenleving. Vrijwel alle nieuwe projecten worden met wisselende partijen uitgevoerd en vragen andere vaardigheden. De eerste positieve resultaten van de reorganisatie zijn in dit jaarverslag en jaarrekening al zichtbaar. Hulde voor onze directeur, Liesbeth Hoogendijk, die dit allemaal samen met haar MT heeft uitgevoerd. En mijn complimenten voor de medewerkers van Mezzo die met enthousiasme de nieuwe wegen vinden.

Ik wens u veel leesgenoegen,

Namens het bestuur,

Elisabeth van Oostrum, voorzitter

2. Samenstelling

In dit verslagjaar nemen we afscheid van Philip van Beek als bestuurslid van Mezzo. Het viel hem steeds moeilijker het bestuurslidmaatschap van Mezzo te combineren met zijn overige werkzaamheden. De procedure voor de werving van een nieuw bestuurslid levert zoveel goede kandidaten op dat het bestuur uiteindelijk besluit om twee van hen voor benoeming voor te dragen bij de ledenraad. Het betreft Karlijn Hillen en Yvonne Hof, die beiden kennis en ervaring meebrengen op de gebieden 'marketing en publiciteit' en 'zakelijk en financieel management' en daarmee naadloos passen in het profiel dat het bestuur voor deze functie heeft opgesteld. Eind 2016 kondigt Jacques Uitterhoeve zijn vertrek aan als penningmeester. Hij wil zich met zijn activiteiten meer concentreren op zijn directe leefomgeving (Noord-Brabant). Hierop starten wij opnieuw een selectieprocedure. Deze procedure leidt er toe dat begin 2017 Dirk Jan van Swaay voor benoeming tot penningmeester wordt voorgedragen bij de Ledenraad die hierover in april 2017 beslist.

Per 31 december 2016 bestaat het bestuur uit:

Elisabeth van Oostrum	- voorzitter;
Marianne Kallen-Morren	- vicevoorzitter;
Jacques Uitterhoeve	- penningmeester;
Frits Colnot	- secretaris;
Karlijn Hillen	- lid
Yvonne Hof	- lid

3. Aandachtspunten in 2016

In 2016 komt het bestuur zes maal in vergadering bijeen: in februari, maart, juni, juli, september en december. Het reguliere vergaderschema is gekoppeld aan de plannings- en controlecyclus van Mezzo en aan de planning van de vergaderingen van de ledenraad.

Naast 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 VWS), het jaarverslag en de jaarrekening vast, als ook het jaarplan en de begroting voor het komende jaar.

Hiernaast werd, aan de hand van rapportages, de realisatie van het jaarplan en de begroting 2016 op de voet gevolgd en besproken met de directeur.

Eind 2015 neemt het bestuur een voorgenomen besluit tot reorganisatie van de werkorganisatie. Deze reorganisatie is nodig om, na een periode van tegenvallende inkomsten, alsnog onze strategische doelen te kunnen realiseren. Begin 2016 besluit het bestuur – na overleg met de ondernemingsraad en overweging van het advies van deze raad – definitief om tot reorganisatie over te gaan.

In 2016 maakt het bestuur kennis met de initiatiefnemers van de Wijzelf Zorgcoöperaties. Het concept waarbinnen mensen zelf zorg kunnen regelen, spreekt zo zeer aan dat overwogen wordt een samenwerkingsverband aan te gaan. Na ampele discussie en overleg met de leden wordt – zonder af te doen aan de kracht van het idee achter de Wijzelf Zorgcoöperaties – toch besloten de samenwerking niet te formaliseren. Argumenten die hierbij een rol spelen zijn dat Mezzo, als vereniging voor mantelzorgers zich wil blijven focussen op mantelzorg en een onafhankelijke positie wil behouden ten opzichte van zorgaanbieders. Dit laat onverlet dat Mezzo de samenwerking met de Wijzelf Zorgcoöperaties voortzet op dezelfde manier als waarop zij ook met andere organisaties samenwerkt.

Ter voorbereiding van het strategisch beraad van de ledenraad, dat jaarlijks in juni plaatsvindt, stelt het bestuur de contouren vast voor het meerjarenbeleid van Mezzo. Hierbinnen onderscheidt het bestuur drie rollen voor Mezzo: de door VWS gesubsidieerde expert op het gebied van mantelzorg, de vereniging voor mantelzorgers en de maatschappelijke ondernemer. Vanuit elke rol zal Mezzo zich de komende jaren concentreren op vier thema's: 'leven met mantelzorgtaken', 'financiën', 'werken' en 'wonen'.

4. Vereniging/Ledenraad

De ledenraad komt ook dit jaar viermaal bijeen. Naast de besluitvormende vergaderingen in april en september en het statutaire voorgeschreven 'strategisch beraad' in juni, vindt in februari een informele bijeenkomst plaats waarin ledenraadsleden onder meer van gedachten wisselen over ontwikkelingen in de informele zorg die van belang kunnen zijn voor het beleid van Mezzo.

In zijn april-vergadering stelt de ledenraad de begroting 2016 bij. Deze bijstelling is nodig omdat VWS ons in oktober 2015 liet weten een korting op de instellingssubsidie door te voeren van €200.000,=. Tevens keurt de ledenraad in deze vergadering het jaarverslag en de jaarrekening over 2015 goed. Met betrekking tot de jaarrekening wordt de ledenraad geadviseerd door de financiële commissie bestaande uit de ledenraadsleden Hannie van den Bovenkamp en Jan ten Hove.

Nadat de ledenraad het bestuur dechargeert voor het in 2015 gevoerde beleid nemen de ledenraadsleden Hannie van de Bovenkamp, Marieke Gorter, Corrie de Korte, Jannie Overeem en Jantje Uitvlugt afscheid. Immers, 2016 is het verkiezingsjaar voor de ledenraad en deze leden zijn niet herbenoembaar; om persoonlijke redenen of omdat hun statutaire zittingstermijn is verstreken. Nieuw treden aan Jan Ammerlaan, Maarten Brekelmans, Erna van Bussel, Sonja van Elmpt, Sita Hes, Marion Stumpf, Dirk Jan van Swaay, Lonneke van Tuil, Stijn Velt, Ton Vriezen, Corry Vroon, Jeanne van Vught en Ursula van Weert. De nieuwe samenstelling van de ledenraad komt tot stand na verkiezingen die plaatsgevonden in de periode van 11 februari tot en met 4 maart 2016. De verkiezing is begeleid en gecontroleerd door een kiescommissie bestaande uit Jan van Dijk, Frank du Long en Margriet Mannak.

In de junivergadering benoemt de ledenraad Karlijn Hillen en Yvonne Hof tot nieuw bestuurslid. De heren Ammerlaan, Ten Hove, Van Swaay en Vriezen worden benoemd tot lid van de financiële commissie.

Verder wisselen ledenraadsleden, bestuursleden en directeur met elkaar van gedachten over de gewenste richting van het Mezzo-beleid. De resultaten van dit beraad zijn input voor het jaarplan 2016 dat in de septembervergadering aan de orde komt.

In de septembervergadering keurt de ledenraad het jaarplan en (op advies van de financiële commissie) de begroting 2017 goed. Ook stemt de ledenraad in met een voorstel tot wijziging van het huishoudelijk reglement. Naar aanleiding hiervan constateert de ledenraad dat toch ook de statuten aan revisie toe zijn. De werkgroep die de wijziging van het huishoudelijk reglement heeft voorbereid, bestaande uit Marianne Kallen, Martine van Tuinen en Elisabeth Vreede, stelt zich hiervoor weer beschikbaar. Naar aanleiding van de resultaten van een onderzoek onder de lidorganisaties van Mezzo, bespreekt de ledenraad de situatie binnen met name de vrijwilligerszorg.

5. Verantwoording in verband met Governancecode

Mezzo voldoet vrijwel geheel aan de Governancecode Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Conform deze code heeft Mezzo als een organisatie met 15 tot 75 medewerkers (Mezzo heeft ultimo 2016 38 medewerkers) de keuze tussen een toezichthoudend bestuur en een raad van toezicht. Bij Mezzo is sprake van een toezichthoudend bestuur. Conform de code is binnen het bestuur financiële, juridische en branche kennis samengebracht.

In december 2016 heeft het bestuur zijn eigen functioneren geëvalueerd. Een delegatie uit het bestuur woonde dit jaar een overlegvergadering met de ondernemingsraad bij in het kader van de adviesaanvraag met betrekking tot de voorgenomen reorganisatie.

Deel 2: Verslag werkorganisatie

1. Voorwoord

Een jaar na de invoering van de nieuwe WMO zitten we in Nederland 'officieel' in een transformatie van de langdurige zorg. En het moet gezegd: het is een wereld waarin we soms door mistbanken moeten turen: wat verandert er precies voor mantelzorgers, voor organisaties die mantelzorgers helpen en waar staan we over een paar jaar? 2016 laat glimpen zien van de toekomst, maar grijpt ook terug naar hoe het was. Zo zijn er gemeenten die mantelzorgers ruimhartig helpen en gemeenten waarin mantelzorgers via de rechter hun gelijk moeten halen. En krijgen!

Voor de werkorganisatie van Mezzo is 2016 evenzeer een hectisch jaar. Middels een reorganisatie wordt de werkorganisatie aangepast aan de nieuwe tijd. Mezzo wil en kan zich niet (te) afhankelijk opstellen van financiering door het Ministerie van VWS. Tegelijkertijd blijft het Ministerie heel belangrijk voor Mezzo – én vice versa – juist vanwege de systeemverantwoordelijkheid die daar ligt. Mezzo heeft daarom een drietal 'algemeen nut-taken' uitgewerkt:

- Het zijn van de plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen over mantelzorg;
- Het bieden van praktische hulpmiddelen voor mantelzorgers en organisaties in de informele zorg;
- Het geven van bekendheid aan het fenomeen mantelzorg.

Mezzo is blij dat zij in afstemming met het Ministerie van VWS hiervoor de handen op elkaar heeft gekregen. Maar, noblesse oblige, Mezzo heeft daarnaast de opdracht om ook voor andere partners interessant te zijn. Daarom hebben we, met nieuwe adviseurs en programmaleiders, in 2016 veel werk gemaakt van de verdere ontwikkeling van ons advies- en scholingsaanbod.

Daarbij is Mezzo een vereniging van en voor leden. De daling van het ledenaantal, waarin Mezzo helaas niet uniek is ('waarom nog lid worden?'), zet door en dat is niet goed. Daarom is ook op dit gebied nieuwe kennis en kunde naar Mezzo gehaald. Positief is dat de verbinding met Mezzo wel toeneemt, getuige het stijgende aantal mensen op onze Facebook-pagina en het stijgende aantal bezoekers van onze website.

Met nieuwe mensen – en gelukkig ook veel 'oude' mensen – timmert Mezzo aan de weg. Hieronder verstaan wij ook onze lidorganisaties. Samen zijn wij er voor mantelzorgers. Ook voor de mantelzorgers die het goed gaat en voor wie mantelzorg een verrijking van het leven is. Deze grote groep – zo'n 3,5 miljoen mensen – verdient aandacht en hulp, juist om hen in hun kracht te houden. Dat kan wanneer zij de zorg kunnen delen zodat het te combineren blijft met de andere aspecten van hun leven. Want daar gaat het om bij zorgen op eigen wijze!

In de komende jaren wordt op velen een beroep gedaan om voor een naaste te zorgen. Mezzo wil dat we dat in een samenleving kunnen doen waar mantelzorg gewoon is als het kan en bijzonder als het moet.

Liesbeth Hoogendijk,
Directeur

1. Vergroten bekendheid van mantelzorg en Mezzo

1.1. Communicatie algemeen

In 2016 bouwen we verder aan de zichtbaarheid en positieve beeldvorming van mantelzorg. Het blijft belangrijk om te laten zien wat mantelzorgers doen voor een naaste en welke waarde zij hebben voor de Nederlandse samenleving.

Mantelzorgers hebben het soms zwaar en staan er voor hun eigen gevoel vaak alleen voor. Wij vinden dat iedereen moet kunnen zorgen zoals het binnen haar of zijn leven past. Tijd hebben voor jezelf is een belangrijke voorwaarde om het zorgen vol te kunnen houden. Om deze reden kiezen wij in het voorjaar van 2016 voor 'tijd voor jezelf' als ons communicatie-thema. Via online campagnes vestigen we aandacht op dit thema. We willen hiermee de samenleving oproepen er gezamenlijk voor te zorgen dat mantelzorgers er even tussenuit kunnen.

In het najaar ontwikkelen we, in het kader van de Dag van de Mantelzorg, een campagne rondom onze 'jij bent tegoedbon'. Met deze campagne zetten we mantelzorgers in het zonnetje en laten we zien dat je met een klein gebaar een groot verschil kunt maken voor de mantelzorger in jouw omgeving. Tegelijkertijd zorgen we op deze manier voor een vergroting en versterking van de naamsbekendheid van Mezzo. De campagne realiseert een goed bereik en wordt goed ontvangen blijkens de feedback op Facebook, mail en blog. Er zijn 1668 tegoedbonnen digitaal verstuurd.

1.2. Proactief persbeleid

Begin 2016 wordt het RTL4 programma 'Ik Zorg Voor Jou' met Peter van der Vorst uitgezonden; een programma waaraan Mezzo haar medewerking verleend. Dorrit van Someren treedt, namens Mezzo, in dit programma op als mantelzorgconsulent. Met een gemiddeld kijkcijfer van ruim een miljoen per aflevering en veel aandacht op de sociale media, draagt dit programma bij aan de zichtbaarheid van mantelzorg. Ook heeft het ons mooie publiciteit opgeleverd zowel op tv, in dagbladen en online.

Gedurende het gehele jaar treedt Mezzo op in diverse actualiteitsmedia (De Monitor, RTL Nieuws, Radio 1). Ook de dagbladen besteden op meerdere momenten in het jaar aandacht aan Mezzo en Mantelzorg.

Thema's waarmee wij dit jaar in de publiciteit komen zijn onder andere de regeldruk waar mantelzorgers mee te kampen hebben (aan de hand van een onderzoek van het Nationaal Mantelzorgpanel). Het bericht dat de mantelzorgers 3 uur per week bezig zijn met papieren rompslomp wordt via het persbericht landelijk nieuws. Ook het thema rondom hun financiële situatie (naar aanleiding van het Financieel Zakboekje van Mezzo) wordt goed opgepakt.

1.3. Websites / sociale media

We optimaliseren in 2016 de website mezzo.nl ten behoeve van verschillende doelgroepen. Met behulp van 'social media monitoring' kunnen we een betere en snellere wisselwerking met onze websitebezoekers realiseren. Dankzij 'Google Analytics' weten we meer over gedrag op onze website en door het gebruik van 'Pixel' krijgen we meer kennis over het profiel van de verschillende bezoekers. Hierdoor hebben we nu meer inzicht in hun behoeften. Het bezoek aan onze website *Mezzo.nl* stijgt dit jaar ten opzichte van 2015 met 8% naar een totaal aantal bezoekers van 318.841.

Voor *Tijdvoorjezelf.mezzo.nl* geldt dat in het eerste jaar van zijn bestaan 4882 mensen deze site hebben bezocht.

De site *Dagvandemantelzorg2016.nl* kan zich dit jaar verheugen in 10.670 bezoekers. Dit is een stijging van 13,3% ten opzichte van het jaar daarvoor.

Het aantal Facebook-likes stijgt in 2016 met 3645 naar 10659 en het aantal volgers op Twitter met 770 naar 5951. Het commitment van het publiek is hoger dan voorheen: mensen reageren meer.

1.4. Nieuwsbrieven en Magazine

Met tweewekelijkse nieuwsbrieven houden we onze doelgroepen (mantelzorgers, lidorganisaties, belangenbehartigers, gemeenten, zorgprofessionals, actieplaatsen van de Dag van de Mantelzorg, Mezzo-vrijwilligers) op de hoogte van de voor hen relevante, meest actuele ontwikkelingen rond mantelzorg. Ook informeren wij onze achterban over de activiteiten, producten en diensten van Mezzo.

De ontwikkeling in het aantal lezers is als volgt:

Doelgroep	ontvangers 1 juli 2016	ontvangers 1 oktober 2016	verschil
Mantelzorgers	5389	6647	+1258
Gemeenten	1222	1211	-11
Actieplaatsen Dag van de Mantelzorg	866	873	+7
Zorgprofessionals	986	996	+10
Lidorganisaties	701	712	+11
Mezzo Selectie	53	53	0
Belangenbehartigers	217	203	-14

De zogenaamde 'doorklikratio' van onze nieuwsbrieven ligt hoog: tussen de 8% en 36%. Het landelijk gemiddelde ligt rond de 7%.

Het magazine 'De Mantelzorger' verschijnt in 2016 drie maal, in maart, juni en oktober. Met de keuze om in 2016 drie maal te verschijnen, is de oplage gestegen van 70.000 naar 105.000 exemplaren. Het zomernummer verschijnt in een oplage van 20.000 vanwege de grote belangstelling in de voorverkoop. Een gedeelte van het magazine is te raadplegen op onze website.

1.5. Inzet van vrijwilligers

Mezzo wil als vereniging van en voor mantelzorgers zoveel mogelijk gebruik maken van hun ervaringsdeskundigheid. Daarom is in 2016 gestart met het uitbreiden van activiteiten waarbij wij ervaringsdeskundige mantelzorgers inzetten. Naast de inzet van deze vrijwilligers bij voorlichtingen en op beurzen en evenementen, hebben wij vrijwilligers toegevoegd aan de Mantelzorglijn en als maatje voor mantelzorgers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, bijvoorbeeld bij een bezwaar- of beroepsprocedure. Ter voorbereiding op de inzet van vrijwillige correspondenten – vrijwilligers die ons informeren over de lokale situatie van mantelzorgers – is alleen een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd. Er zijn (nog) geen correspondenten geworven of ingezet.

1.6. *Dag van de Mantelzorg*

Als thema voor de Dag van de Mantelzorg kiezen we in 2016: 'Mantelzorg doe je samen'. Als in voorgaande jaren faciliteren we onze lidorganisaties bij de organisatie van lokale evenementen rond deze dag en trekken zelf ook het land in. We ontwikkelen daarnaast een landelijke campagne met als doel iedereen in Nederland op te roepen in actie te komen om mantelzorgers te steunen. In deze campagne is er aandacht voor wat mantelzorg is, werken we aan de bewustwording dat mantelzorg van iedereen is en roepen we op mantelzorgers te verrassen met een jij-bent-tegoedbon.

De Dag van de Mantelzorg levert ons de nodige publiciteit op binnen het thema 'zorgen doe je samen'. Zo besteedt het landelijke magazine Plus magazine er op meerdere momenten aandacht aan. Er zijn 6 verschillende items bij diverse landelijke radiozenders, dagbladen besteden aandacht aan mantelzorg(ers), en binnen 4 tv-items komt Mantelzorg en de Dag van de Mantelzorg voorbij. Onder andere naar aanleiding van Gerda Havertong die we bereid vinden om een mantelzorger het hart onder de riem te steken. Ook online wordt het nieuws gedeeld.

2. Werving en behoud van leden en donateurs

2.1. Werving

Om meer nieuwe leden aan ons te kunnen binden is dit jaar het 'collectieve lidmaatschap' ontwikkeld ten behoeve van gemeenten. Dit biedt gemeenten de mogelijkheid waardering te uiten voor 'hun' mantelzorgers door hen het lidmaatschap van Mezzo aan te bieden. Deze mantelzorgers worden dan individueel lid terwijl de gemeente hun contributie betaalt.

Omdat gemeenten niet voldoen aan de lidmaatschapscriteria van Mezzo, ontwikkelen we aanbod voor hen in de vorm van een service-abonnement. Dit abonnement biedt dezelfde voordelen als het lidmaatschap, met uitzondering van het stemrecht in de vereniging.

Hiermee zijn belangrijke voorwaarden geschapen voor het realiseren van een van de speerpunten van ons marketingbeleid voor 2017, namelijk het werven van meer nieuwe leden en het binden van meer gemeenten aan Mezzo.

2.2. Behoud

Om leden blijvend aan ons te binden is regelmatig contact noodzakelijk. In dit kader besluiten we om de frequentie van het magazine 'De Mantelzorger' te verhogen van één naar drie edities per jaar.

Hiernaast doen wij onze leden in samenwerking met andere partijen een aantal maal een aantrekkelijk aanbod. Veel positieve reacties ontvangen wij op de zondagochtendconcerten die Mezzo haar leden, in samenwerking met Menzis, aanbiedt. Van omroep Max mag Mezzo mantelzorgers uitnodigen voor het Kerstconcert in de Grote Kerk in Den Haag op 13 december. Bij dit concert zijn 500 mantelzorgers via Mezzo aanwezig. Ook kunnen mantelzorgers van Mezzo medio december naar een van de Promsconcerten van Max in de Jaarbeurs in Utrecht.

2.3. Optimalisering interne processen

Dit jaar werken we hard aan het verder optimaliseren van het aanmeldingsproces van leden. Het proces rondom facturering/verlenging van het lidmaatschap scherpen we aan. We schonen het facturatiebestand op door leden en lidorganisaties met achterstallige betalingen meerder malen aan te manen en uit te schrijven wanneer zij de facturen uit 2014 en 2015 niet betalen. Hierdoor daalt het ledenaantal. Eindresultaat is wel een bestand met loyale leden.

2.4. Resultaat

Instroom: 473 nieuwe individuele leden waaronder een aantal collectieve lidmaatschappen.

Uitstroom: 1134 leden. Ca. 25% van de uitstroom is het gevolg van het uitschrijven van wanbetalers. Ca. 18% zegt het lidmaatschap op wegens het overlijden van degene voor wie zij zorgden waardoor ze niet langer mantelzorger zijn.

3. Mezzo Mantelzorgmonitor

Onder de noemer 'Mantelzorgmonitor' verzamelt Mezzo op verschillende manieren en via verschillende kanalen informatie. Dit gebeurt niet alleen via onderzoek, het inzetten van het Mezzo Mantelzorgpanel en het voeren van gesprekken met zogenaamde focusgroepen, maar ook via de registratie van de klantvragen en klantreacties bij de Mezzo Mantelzorglijn/Juridisch Advies en de ervaringen van onze adviseurs en vrijwilligers. Ook houden we op social media regelmatig snelle polls en in onze nieuwsbrief en/of op onze website vragen we mensen te reageren op stellingen. Op deze manier houden wij de situatie van mantelzorgers in Nederland in de gaten. Bovendien stelt het ons in staat om bij onze productontwikkeling in te spelen op de behoeften van onze doelgroepen.

3.1. Mantelzorgpanel

Het aantal leden van het Mantelzorgpanel is dit jaar, conform doelstelling, toegenomen van 950 naar 1350 leden. Het Mezzo Mantelzorgpanel is dit jaar vijf maal ingezet. Er zijn vragen gesteld over belemmerende wet- en regelgeving, de mantelzorgverklaring, ervaringen met mantelzorgwaardering en respijt. De resultaten van deze peilingen zijn te vinden op onze website. In zijn algemeenheid blijkt eruit dat mantelzorgers nog steeds tegen belemmeringen oplopen bij het zorgen voor hun naaste. In de volgende hoofdstukken van dit jaarverslag valt te lezen wat we met de resultaten van deze onderzoeken hebben gedaan.

3.2. Focusgroepen

Dit jaar werven we meer dan 100 mantelzorgers die zitting willen nemen in focusgroepen. Een focusgroep is een gestructureerde discussie met een kleine groep deelnemers (6 – 10 personen) die begeleid wordt door een gespreksleider. Het doel van een focusgroep is om een goed beeld te krijgen van meningen, motieven en ervaringen over bepaalde onderwerpen. Mezzo organiseert in 2016 zes focusgroepen op verschillende plekken in het land. De onderwerpen van deze bijeenkomsten zijn mentale veerkracht, het delen van zorg, mantelzorgondersteuning, samenwerking met zorgprofessionals en respijtzorg. De resultaten van deze gesprekken gebruiken we om producten en diensten voor mantelzorgers te ontwikkelen of te verbeteren of als signalen die we meenemen in onze lobbyactiviteiten. (Zie verder in de volgende paragrafen.) Daarnaast hebben leden van ons focusgroepenbestand in het laatste kwartaal van 2016 deelgenomen aan online focusgroepen aan een onderzoek van de vrije Universiteit (Mantelzorg bij palliatieve zorg) en aan 2 focusgroepen van Wijzelf zorgcoöperaties in Almere en Zoetermeer.

3.3. Signalen Mantelzorglijn

Bij de Mantelzorglijn komen signalen binnen via telefoon, e-mail, de 'community' (forum) op onze website, Facebook en Twitter. Ter versterking van de signaleringsfunctie van de Mantelzorglijn werken we in 2016 aan de verfijning van het registratiesysteem zodat wij signalen specifiekere kunnen registreren en rapporteren.

Mantelzorgers blijken veel tijd kwijt te zijn met het vinden en regelen van de juiste zorg. Dit blijkt ook uit de top 5 aan onderwerpen waarover vragen gesteld worden bij de Mezzo mantelzorglijn:

1. Vergoedingen;
2. Mantelzorgwaardering en -ondersteuning;
3. Zorg vanuit de gemeente;
4. Wonen;
5. Respijtzorg.

3.4. Overig onderzoek

In opdracht van de ledenraad doen we onderzoek naar de knelpunten waarmee onze lidorganisaties worden geconfronteerd sinds de invoering van de nieuwe WMO. Het resultaat is, kort samengevat, dat er onvoldoende vrijwilligers zijn om aan de groeiende en complexer wordende hulpvraag te voldoen. (Zie verder hoofdstuk 6.)

Ons onderzoek naar witte vlekken in Nederland op het gebied van mantelzorgondersteuning bevestigt het beeld dat de ondersteuning van mantelzorgers nog lang niet overal voldoende passend en beschikbaar is. Nog te vaak wordt aanbod over de hoofden van mantelzorgers heen ontwikkeld. Met dit inzicht gaan onze adviseurs in gesprek met verschillende gemeenten over een aanpak om hierin verandering aan te brengen. Dit heeft geleid tot een aantal adviestrajecten. (Zie verder hoofdstuk 8.)

Als antwoord op vragen die mantelzorgers ons stellen, ontwikkelen wij specifieke diensten en producten, zoals het zakboekje en een training over financiën en de belasting hand-out.

4. Vertegenwoordiging mantelzorgers

Mezzo brengt ervaringen van mantelzorgers in bij overleggen die zij heeft met organisaties die van invloed zijn op de mantelzorger. Door de samenwerking te zoeken met bijvoorbeeld (lokale) overheden, zorgverzekeraars en (zorg-)organisaties verbinden wij de dagelijkse praktijk van de mantelzorger met de beleidsontwikkeling bij deze organisaties. Hierbij trekken wij ook op met patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties.

4.1. *Politiek Den Haag*

Ook dit jaar volgen we de Tweede Kamerdebatten op de voet. Ten behoeve van het Algemeen Overleg over de WLZ schrijven we een brief waarin we erop aandringen dat de overheid, bij de ontwikkeling van regelgeving en beleid, in een veel eerder stadium dan nu het geval is, de belangen van mantelzorgers meeneemt. In het najaar vraagt Mezzo bij het Algemeen Overleg om aandacht voor de regeldruk waar veel mantelzorgers last van hebben. Onderzoek onder de leden van Mezzo en het Mantelzorgpanel wijst namelijk uit dat mantelzorgers gemiddeld 3 uur per week kwijt zijn aan regeltaken; uren die zij beter in de zorg hadden kunnen steken. De maatschappelijke kosten hiervan bedragen bijna 1 miljoen euro. We publiceren de resultaten in aanloop naar Prinsjesdag.

Ter voorbereiding op de Tweede Kamerverkiezingen in maart 2017 schrijft Mezzo het pamflet "Naar een mantelzorgvriendelijke samenleving", waarin wij vijf thema's uitwerken om de politieke partijen in de Tweede Kamer te informeren. Daarnaast gaan we met verschillende fracties in overleg en geven we input voor hun programma's.

Mezzo neemt deel aan de overlegtafel Volwaardig Meedoen. Vanuit dit overleg wordt gevolgd 'hoe het gaat' met de Wmo 2015. In oktober 2016 vindt een bestuurlijk overleg plaats met Staatssecretaris Van Rijn. Mezzo brengt het voorstel in om binnen het maatwerkgesprek meer bescherming te bieden aan zeer kwetsbare groepen mantelzorgers. In 2017 werkt Mezzo dit samen met patiënten- en ouderenorganisaties verder uit.

Mezzo brengt hiernaast ook casussen in bij de HLZ-tafel (hervorming langdurige zorg) over concrete situaties waarin mantelzorgers vast lopen in de (nieuwe) wet- en regelgeving.

4.2. *Lokale overheid*

Via advisering aan gemeenten dragen we bij aan het verbeteren van de positie van de in die gemeenten woonachtige mantelzorgers.

Geïntroduceerd is een tweemaandelijks nieuwsbrief naar gemeenteraadsfracties met daarin de visie van Mezzo op de huidige ontwikkelingen. De eerste nieuwsbrief is eind september 2016 verzonden.

4.3. *Overige stakeholders*

Mezzo participeert in het project 'Mijn Kwaliteit van Leven'; een project waarbij gemeten wordt wat de effecten zijn van de veranderingen in de zorg op de kwaliteit van leven van mensen, m.n. ouderen, zorggebruikers en mantelzorgers. Mezzo denkt mee over opzet van deze monitoring en draagt praktisch bij middels (mede-) uitvoering van, en feedback op monitorrapportages. Patiëntenfederatie Nederland is penvoerder. Het programma loopt door tot en met eerste kwartaal 2019.

Uit de vragenlijst over mantelzorg in het kader van het programma Mijinkwaliteitvanleven.nl blijkt dat mantelzorgers in 2016 gemiddeld een 6,1 scoren op hun kwaliteit van leven. De groep die zich weinig belast voelt (16% van de respondenten), scoort zelfs een 7. De groep zeer zwaar tot overbelaste mantelzorgers (12% van de respondenten) scoort veel slechter, namelijk een 4,7 op hun ervaren kwaliteit van leven. Dit lage cijfer maakt duidelijk dat mantelzorg een zware last kan zijn en van grote invloed is op het leven van de mantelzorger.

Omdat een wetenschappelijk evaluatieonderzoek naar de effecten van de decentralisatie van de langdurige zorg vooralsnog ontbreekt, werken organisaties als Mezzo met de signalen die zij binnen krijgen. Daar waar Mezzo inbreng heeft bij overleggen, richten wij ons vooral op de (kosteneffecten van) regeldrukke en het feit dat systemen en manieren van werken van gemeenten onvoldoende geïntegreerd zijn waardoor hiaten en gaten ontstaan in de ondersteuning en sommige (kwetsbare) groepen niet bereikt (lijken te) worden. Essentie is, volgens Mezzo, dat er – gemiddeld gesproken - te veel vanuit standaardaanpak gedacht en gewerkt wordt, en te weinig gebruik gemaakt wordt van maatwerkoplossingen voor complexe(re) gevallen.

5. Toerusten mantelzorgers

5.1. Mezzo Mantelzorglijn / Juridisch Advies (MZL/JA)

De Mezzo Mantelzorglijn en Afdeling Juridisch Advies behandelen in 2016 4306 klantvragen. Juridisch advies neemt hiervan ca. 113 dossiers voor haar rekening (waarvan zes bezwaarschriften, 19 bemiddelingszaken, acht verzoekschriften en 80 adviezen). Het eerste kwartaal van 2016 komt er een groot aantal vragen binnen dat nog verband houdt met de decentralisatie van zorg naar de gemeenten. Veel van deze vragen gaan over: waar moet ik zijn voor de zorg, waarom verandert mijn zorg, klopt het dat ik minder zorg krijg dan voorheen, waar heb ik recht op?

Na veel praktische vragen en zorgen in 2015 over de nieuwe situatie, daalt het aantal vragen in 2016 iets. Traditiegetrouw neemt het aantal vragen in oktober en november weer toe. De Mezzo Mantelzorglijn krijgt dan veel vragen over mantelzorgwaardering en mantelzorgondersteuning (voorheen mantelzorgcompliment).

De Mantelzorglijn en Juridisch advies voeren dit jaar diverse activiteiten uit om deze dienstverlening beter onder de aandacht te brengen:

- Medio 2016 sturen we een nieuwe folder over Mezzo Mantelzorglijn en Juridisch Advies naar alle lidorganisaties. Ook wordt deze op verzoek naar andere organisaties verstuurd en gebruikt bij beurzen en bijeenkomsten.
- Tussen oktober en december 2016 verschijnen er promotiefilmpjes , gemaakt door studenten van de HKU, op Facebook.
- De Vraag van de week (Mantelzorglijn) wordt wekelijks gepost op Facebook en gedeeld via de het forum op onze website.
- We maken afspraken met organisaties waar ook vragen van mantelzorgers binnen komen over het doorzetten van mantelzorgvragen aan Mezzo. Het betreft organisaties als Sensor, Hart&Vaat, Zorgverzekeraars (Menzis, Zilveren kruis, CZ), KNB (Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie) en het Ouderenfonds.

Om de follow up van de contacten van de Mezzo Mantelzorglijn en Juridisch Advies te optimaliseren hebben twee vrijwilligers bij wijze van proef mantelzorgers teruggebeld die eerder de Mantelzorglijn hebben gebeld met een complexe hulpvraag en/of een schrijnende mantelzorgsituatie. Doel van het terugbellen is om hen te vragen hoe het nu gaat en hoe zij de hulp van de Mantelzorglijn hebben ervaren.

In totaal zijn er 79 mantelzorgers terug gebeld: 29 voor vragen over de eigen bijdrage, 50 voor vragen omtrent het PGB. De teruggebeld mantelzorgers zijn content met de terugbel-actie en blijken veel aan het antwoord van Mezzo gehad te hebben. De meeste mantelzorgers zijn overigens nog steeds met instanties in gesprek, hetzij om de zorg (PGB) voor elkaar te krijgen, hetzij om duidelijkheid te verkrijgen rondom de eigen bijdragen. De mantelzorgers geven aan dat gemeenten tijdens het 'keukentafelgesprek' niet of nauwelijks informatie verstrekken over de te verwachten hoogte van de eigen bijdragen. Onze terugbel-vrijwilligers kunnen een aantal mantelzorgers weer verder helpen, door hen extra en nieuw advies te geven.

In 2017 continueren we het project met de terugbel-vrijwilligers.

Naast de 'terugbel-vrijwilligers' werven en scholen we zes 'juridische maatjes'. Met de inzet van deze juridische maatjes helpen we in de tweede helft van dit

verslagjaar in totaal 23 mantelzorgers. Driekwart van de ondersteuningsverzoeken betreft vragen rond belastingen (bijvoorbeeld bij mantelzorgwoningen, de aftrekpost specifieke zorgkosten en de eigen bijdragen) en vragen over de mogelijkheid van aanvraag ongehuwden AOW bij opname van een van de partners in het verpleeghuis. De overige ondersteuningsverzoeken hebben betrekking op o.m. aanvragen van PGB, bewindvoering en mentorschap en bezwaarschriften tegen vermindering uren huishoudelijke hulp.

De juridische maatjes spreken persoonlijk af met de mantelzorgers, en begeleiden hen daarna telefonisch. De mantelzorgers die zijn geholpen door een maatje geven aan zeer blij te zijn met deze persoonlijke ondersteuning. Op dit moment zijn de juridische maatjes met name actief in het westen en midden van het land. Het project wordt in 2017 voortgezet.

In het vierde kwartaal van 2016 starten we met de voorbereiding van een nieuwe werkwijze bij de MZL waarbij we de ervaringsdeskundigheid van mantelzorgers inzetten (o.a. voor het luisterend oor). Deze nieuwe werkwijze voor de MZL&JA houdt een 'drietrapsraject' in, waarbij (goed getrainde) vrijwilligers in eerste instantie de telefoon opnemen en vragen beantwoorden. (trede 1). Meer complexe vragen worden naar trede 2 doorgezet en krijgen de professionele medewerkers van de MZL aan de lijn. Trede 3 is Juridisch Advies. De vrijwilligers krijgen een stevige (telefoon)training vooraf..

Naar aanleiding van een motie in de Tweede Kamer over 24-uurs bereikbaarheid voor mantelzorgers, overleggen wij met Sensor over samenwerking met als doel om mantelzorgers die na openingstijden van de MZL bellen automatisch door te schakelen naar Sensor. Zo zou een 24-uurs bereikbaarheid voor mantelzorgers gerealiseerd kunnen worden. Voorwaarde hiervoor is wel dat de overheid bereid is hiervoor extra middelen beschikbaar te stellen. Wij hopen hier in 2017 duidelijkheid over te krijgen.

5.2. *Ondersteuning mantelzorgers*

Ons doel is om mantelzorgers zodanig toe te rusten dat zij beter opgewassen zijn voor hun taak. Thema's waarop we dit jaar scholing voor mantelzorgers ontwikkelen zijn het 'keukentafelgesprek', 'financiën' en 'mentale veerkracht'.

- *E-learning Keukentafelgesprek*
De e-learningmodule over het keukentafelgesprek is sinds maart 2016 operationeel via de Mezzo-site. De pagina's over het keukentafelgesprek kennen in totaal bijna 16.000 unieke weergaves.
- *Financieel zakboekje*
Eind juni 2016 brengen we het Financieel Zakboekje op de markt. Het blijkt een groot succes. In 2016 zijn ruim 13.000 exemplaren verkocht. Aanvullend op dit financieel zakboekje is de training mantelzorg & financiën ontwikkeld. Deze training zal ook in 2017 aangeboden worden aan mantelzorgers die via steunpunten en gemeenten worden uitgenodigd.
- *Mentale veerkracht*
Medio 2016 vindt een focusgroep plaats over de behoefte aan ondersteuning op het gebied van mentale veerkracht. Er blijkt behoefte aan verschillende methodieken, van laagdrempelig tot intensief. Voor de groep mantelzorgers die een laagdrempelig instrument wil, biedt Mezzo 'Do

Something Different' aan en voor mantelzorgers die meer ondersteuning vragen, ontwikkelt Mezzo de mantelzorgmodule 'Coachfriend' .

Om mantelzorgers zelf te laten bepalen welke ondersteuning hen het beste past, is de 'Mantelzorg in balans'-test ontwikkeld. Deze is vanaf oktober 2016 operationeel waarbij de resultaatpagina van de test onder andere leidt naar Coachfriend Mantelzorg. De balanstest is in 2016 ruim 1000 maal ingevuld. Vijftien mantelzorgers hebben zich aangemeld voor Coachfriend Mantelzorg. Medewerkers van de Mezzo Mantelzorglijn verzorgen vanuit Mezzo de coaching. De eerste ervaringen laten zien dat Coachfriend mantelzorgers goed kan helpen om zicht te krijgen op de door hen ervaren belasting. De Mezzo-coach biedt handelingsperspectief. Veel deelnemers gebruiken ruime tijd om het traject te doorlopen. In 2017 loopt de werving van deelnemers aan dit coachingstraject door.

6. Samenwerking binnen de sector informele zorg

Mezzo wil graag lokale samenwerking bevorderen en kennis en ervaring delen met als doel de positie van mantelzorgers te versterken. In dit kader benoemen we de volgende resultaten:

- *Mantelzorgwaardering*
In samenwerking met VNG formuleert Mezzo de Handreiking Mantelzorgwaardering met daarin alle mogelijkheden die de gemeente tot zijn beschikking heeft om mantelzorgers financieel te ondersteunen. Ook is een overzicht opgesteld van de budgetten die gemeenten beschikbaar hebben voor mantelzorgondersteuning en –waardering.
De Handreiking mantelzorgwaardering is op verzoek aan ruim honderd gemeenten verstuurd en daarnaast bijna 350 maal gedownload vanaf onze website. Het overzicht budgetten is 2530 maal op onze website bekeken.
- *Keukentafelgesprek*
Mezzo en VNG starten samen begin 2016 met het opstellen van een handreiking voor gemeentelijke WMO-medewerkers die het keukentafelgesprek voeren. Deze handreiking is enerzijds een hulpmiddel voor gemeenten om te komen tot integraal beleid ten aanzien van mantelzorgondersteuning en anderzijds een hulpmiddel aan de hand waarvan tijdig, passende mantelzorgondersteuning geboden kan worden. De handreiking biedt vlot inzicht in de belasting en de belastbaarheid van de mantelzorger en zijn behoefte aan ondersteuning vanuit de gemeente. Ook maakt deze handreiking inzichtelijk wanneer een mantelzorger in aanmerking komt voor bepaalde ondersteuning. Om tot een breed gedragen handreiking te komen, vraagt Mezzo zes gemeenten mee te lezen gedurende het ontwikkelingsproces. De meningen zijn erg verschillend. VNG neemt daarop het besluit niet over te willen gaan op publicatie. Mezzo is ervan overtuigd dat deze handreiking (ook wel het 'Afwegingskader' genoemd) genoeg handvatten bevat die voor gemeenten behulpzaam kunnen zijn bij het vormgeven van tijdige en passende ondersteuning aan mantelzorgers. Mezzo heeft VWS gevraagd de publicatie te ondersteunen. VWS heeft dit verzoek nog in beraad. Naar onze verwachting zal het afwegingskader medio april 2017 worden gepubliceerd en verspreid.
- *Mezzo Model Informele zorg*
We ontwikkelen dit jaar het stoplichtspel MMIZ (Mezzo Model Informele Zorg). Dit instrument gaan we met ingang van 2017 gebruiken in de mantelzorgwerkplaatsen. Doel van deze werkplaatsen is het verbeteren van lokale samenwerking op het gebied van mantelzorgondersteuning.
- *Waarderingplatform*
Evaluatie van het waarderingsplatform – een platform dat gemeenten in staat stelt hun mantelzorgers een kortingspas aan te bieden – leert ons dat de daarmee gepaard gaande overheadkosten te hoog zijn. Eind 2016 besluiten we daarom de samenwerking met Groupcard, de aanbieder van het waarderingsplatform, te stoppen. Mezzo wil namelijk dat zoveel mogelijk geld van het gemeentelijk mantelzorgbudget daadwerkelijk naar de mantelzorger gaat.
Wat onze eigen Mezzo-card voor leden betreft: omdat het gebruik daarvan ver achter blijft bij de verwachtingen en de opbrengsten daardoor niet opwegen tegen de kosten, besluiten we zelf ook te stoppen met deze ledenkaart.

- *Versterking Steunnetwerk*

In het kader van het programma 'Vrijwillig dichtbij' van de samenwerkende landelijke vrijwilligersorganisaties, voert Mezzo het project 'Versterking Steunnetwerk' uit. Doel van dit project is organisaties innovatieruimte te bieden om beter aan de veranderende vraag te voldoen. Er is namelijk een sterke groei in de vraag van mantelzorgers naar vrijwillige ondersteuning. Ook is er sprake van een toename in de complexiteit van de vraag. In dit kader zijn vier lidorganisaties geselecteerd die aan de slag gaan als 'innovatiemakelaar'.

We ontvangen vanuit de leden van Mezzo enthousiaste reacties op het concept en de aanpak van het programma 'Versterking steunnetwerk'. Het programma voorziet duidelijk in een behoefte.

Er is een divers aanbod in de coaching trajecten, variërend van persoonlijk coachen van een manager, naar duo-coaching tot het coachen van werkgroepen. En variërend van op inhoudelijk thema (zoals respijt en samenspel formele- en informele zorg) tot procesmatig coachen op innovatiebeleid. Verspreid over het land organiseren we werkplaatsen om innovaties te delen en om van elkaar te leren.

7. Samenspel tussen mantelzorgers en zorgverleners

De formele zorg heeft te maken met forse bezuinigingen en doet daarom een steeds groter beroep op mantelzorgers en vrijwilligers. Samenwerking tussen mantelzorgers en zorgprofessionals gaat in veel gevallen goed, maar kan nog veel beter.

Om de (over)belasting bij mantelzorgers te monitoren, ontwikkelen wij de 'Mezzo Mantelzorger-check'. Hiervoor is een klankbordgroep ingesteld en is verbinding gelegd met het projectteam dat verantwoordelijk is voor scholing van mantelzorgers. Dit laatste om ervoor te zorgen dat de Mezzo Mantelzorger-check ook gebruikt kan worden bij de scholing en empowerment van mantelzorgers.

Mezzo en Vilans werken in 2016 aan het ontwikkelen van een 'Erkenning goed samenspel' voor zorgorganisaties. Op basis van onze ervaringen en ontwikkelde modellen (SOFA, COUP en Mezzo Model) stellen we criteria voor goed samenspel op. Bij voldoende score op door ons opgestelde criteria zou een organisatie de erkenning kunnen ontvangen. Echter, tijdens de ontwikkeling van de erkenning lopen we tegen een aantal knelpunten aan. Het ontwikkelen en borgen van een erkenning blijkt te veel tijd, geld en middelen te kosten.

We wijzigen de koers en besluiten te onderzoeken in welke mate samenspel tussen mantelzorgers en zorgprofessionals al onderdeel is van bestaande kwaliteitsinstrumenten in de zorg. We bekijken in dit kader zeven veelvoorkomende keurmerken in de zorg (o.a. HKZ, Prezo, Gastvrijheidszorg) en elf zorgstandaarden (o.a. CVA, dementie). Op basis van ons onderzoek concluderen we dat er binnen deze kwaliteitsinstrumenten nog veel ruimte is om de samenwerking met mantelzorgers te verbeteren. Onze bevindingen en opgestelde criteria voor goed samenspel zullen we begin 2017 verwerken in een artikel over het erkennen van de rol van mantelzorgers in het zorgproces en het borgen van deze samenwerking in kwaliteitskaders.

Mezzo organiseert in dit verslagjaar ook een focusgroep over samenwerking met zorgprofessionals. We gaan met de leden van deze groep in gesprek over de knelpunten zij ervaren in hun relatie met verschillende zorgverleners. Tijdens dit gesprek geven zij ook tips over hoe zij als mantelzorger zelf de samenwerking met zorgprofessionals kunnen verbeteren. Deze bevindingen zijn verwerkt in een tiplijst die verspreid is onder mantelzorgers via de Mezzo Actueel, de website, Facebook en twitter.

8. Innovatie

8.1. Zelfregie in de zorginkoop

In het eerste kwartaal van 2016 maken bestuur en ledenraad kennis met de initiatiefnemers van de 'Wijzelf Zorgcoöperaties'. De mogelijkheden voor duurzame samenwerking in een gemeenschappelijk stichting worden onderzocht. Uiteindelijk besluit de ledenraad dat een geformaliseerde vorm van partnerschap in de vorm van een gemeenschappelijke stichting vooralsnog niet opportuun is. Uiteraard continueren we de goede samenwerking.

8.2. Mezzo Respijtwijzer 2.0. / 'Tijd voor jezelf'

In januari 2016 gaat het platform 'Tijd voor jezelf' online. Dit platform vervangt de Respijtwijzer. Door middel van twee mailingen worden 3000 aanbieders van respijtzorg benaderd met het verzoek hun diensten bekend te maken via 'Tijd voor jezelf'. 250 respijtaanbieders melden zich aan. Om de ambitie te realiseren dit jaar 350 aanbieders via 'Tijd voor jezelf' te ontsluiten, zijn contactgegevens gezocht van aanbieders respijtzorg en recreatie. In oktober start een bel-team met het benaderen van deze aanbieders. Met deze inspanning ligt het aantal aanbieders dat via het platform 'Tijd voor jezelf' te vinden is, op 300 per 31 december 2016.

In het najaar 2016 voeren we, op basis van de eerste ervaringen met het platform, een update door en breiden we de informatie over respijtvorzieningen uit met 'reviews' van mantelzorgers.

Om nieuwe vormen van respijtzorg te kunnen ontwikkelen dient Mezzo, samen met vijf van haar lidorganisaties, een aanvraag voor subsidie in bij het Innovatiefonds Zorgverzekeraars. Deze aanvraag wordt afgewezen. Een teleurstellende uitkomst. Vooral ook omdat er signalen zijn dat met alle veranderingen in de zorg het aanbod aan respijt onvoldoende aansluit bij de vraag van mantelzorgers.

In maart 2016 brengen we het 'Tijd-voor-jezelf-platform' nog eens breed onder de aandacht als onderdeel van de Mezzo-campagne rond de 'Jij-bent-tegoedbon'. Dit gebeurt door middel van verschillende media-uitingen waaronder een thema-uitgave van 'De Mantelzorger' over respijtzorg.

8.3. Werk & Mantelzorg

Mezzo en de Stichting Werk & Mantelzorg trappen het jaar 2016 af met het Nieuwjaarsdebat in het gebouw van de SER in Den Haag. Uiteraard is het thema de combinatie van werk en mantelzorg.

Het lopende project Werk & Mantelzorg liep af tegen het einde van het eerste kwartaal 2016. Daarom is o.a. met Movisie en WomenInc. een aanvraag voor een nieuw project ingediend: 'Next Step'. In april 2016 geven VWS, SZW en OCW akkoord op een tweejarig programma gericht op het bevorderen van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid bij publieke organisaties en het bedrijfsleven. De projectorganisatie is inmiddels ingericht en de website geactualiseerd.

Op 10 november 2016 start in het kader van het project 'Next Step' de zogenaamde BuzzTour in Utrecht. Wethouder Diepeveen van de gemeente Utrecht heeft de BuzzTour officieel geopend, waarna de bus in Utrecht en

Nieuwegein standplaats was voor werkgevers en werknemers om hun ervaringen met mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid te delen. Alle provincies worden aangedaan. In de BuzzTour-bus maken de ambassadeurs van Werk&Mantelzorg (organisaties die al langer een erkenning hebben voor mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid) andere bedrijven en gemeenten warm voor werk & mantelzorg.

8.4 Palliantie

Mezzo ontwikkelt, samen met het NIVEL/VUmc, VPTZ, Actiz en KBO-PCOB, het project "Op weg naar mantelzorgondersteuning op maat". Voor dit programma is een subsidieaanvraag gedaan bij ZonMW. Mezzo is kartrekker van dit project dat tot doel heeft om mantelzorgers in de palliatieve zorgfase beter te herkennen en te ondersteunen. In 2017 start het onderzoek.

Daarnaast neemt Mezzo deel aan twee andere Palliantie-projecten:

1. Mantelzorgbalans: eHealth ondersteuning bij het maken van keuzes (penvoerder is UMCG);
2. Ondersteuning van naasten van patiënten in de palliatief terminale fase door de wijkverpleegkundige (penvoerder is Hogeschool Rotterdam)

8.5 Jonge mantelzorgers

Jonge mantelzorgers blijven in de belangstelling staan. Terecht is er aandacht voor deze kwetsbare groep. Mezzo heeft veel kennis op dit thema. In samenwerking met Movisie maken we een notitie over de ondersteuningsbehoefte van jonge mantelzorgers ten behoeve van alle deelnemers van de 'Toekomstagenda informele zorg'.

9. Maatschappelijk ondernemerschap

Mezzo zet in 2016 verdere stappen op het gebied van maatschappelijk ondernemerschap. We richten ons daarbij op twee soorten activiteiten: advies en training/scholing.

9.1 Betaalde Adviestrajecten

De nieuwe Mezzo-adviseurs hebben in de zomerperiode van 2016 een plan van aanpak opgesteld gericht op het adviseren van gemeenten rondom mantelzorgbeleid. In dit kader is een QuickScan voor gemeenten ontwikkeld waarmee de lokale mantelzorgsituatie in beeld kan worden gebracht. De QuickScan is ingezet om met gemeenten het gesprek aan te gaan over hun mantelzorgbeleid en de praktijk en over de ondersteuning die vanuit Mezzo op dit terrein geboden kan worden.

Vanaf juni 2016 hebben de adviseurs kennisgemaakt met 62 gemeenten. In het laatste kwartaal van 2016 zijn er binnen 5 gemeenten betaalde adviestrajecten gestart. Een opdracht is afgerond in 2016, de andere opdrachten lopen door tot in het tweede kwartaal van 2017. De adviestrajecten kenmerken zich door een praktijkgerichte aanpak waarbij lidorganisaties actief betrokken worden. Resultaat van de trajecten is een advies waarmee mantelzorgbeleid en -praktijk verbeterd kunnen worden ten gunste van mantelzorgers; lokale mantelzorgers en professionals vormen dan ook een belangrijke bron van informatie in deze adviestrajecten.

Parallel hieraan is met adviesbureau BMC gesproken over de uitvoering van een pilot waarin we gezamenlijk betaalde adviestrajecten aanbieden aan gemeenten. Het gesprek hierover wordt in 2017 voortgezet.

9.2 Betaalde scholing/training

De Mezzo Academie richt zich in 2016 met haar aanbod aan scholing, training en workshops, zowel op professionals als op mantelzorgers. Sommige cursussen worden 'in company' aangeboden, andere 'open inschrijving'. Het gaat dan om de volgende aantallen:

In company training:

- 19 maal opdracht uitgevoerd
- 6 opdrachten goedgekeurd, uitvoering vindt plaats in 2017
- 13 offertes uiteindelijk niet toegekend

Deelnemers open inschrijvingen

- 42 deelnemers bij 5 trainingen

De omzettoelstelling voor de Mezzo Academie (€45.000) is behaald. Met name in het laatste kwartaal verkopen we nog verschillende in company trainingen, waaronder de nieuwe training voor mantelzorgers inzake financiële regelingen. Het aantal deelnemers via open inschrijving (42) bleef echter in 2016 aanzienlijk achter bij het aantal deelnemers in 2015 (171), ondanks inspanningen om het aanbod (o.m. via een speciale nieuwsbrief) beter de onder de aandacht te krijgen van (lid)organisaties. Deze ontwikkeling wordt toegeschreven aan onder meer de overgang van regioadviseurs naar adviseurs 'nieuwe stijl' en daarmee het wegvallen van warme acquisitie bij de lidorganisaties en een relatief verouderd trainingsaanbod. Daarom beginnen we eind 2016 met het actualiseren van het aanbod en het ontwikkelen van een nieuw marketingplan voor de Mezzo Academie. Verder zetten we de eerste stappen om ons scholingsaanbod geaccrediteerd te

krijgen. Dit is van belang voor de kwaliteitsborging en een aantrekkelijke propositie en positionering.

De Mezzo Academie werkt met een flexibele schil. Er is afgelopen jaar geïnvesteerd in een duurzame relatie met de huidige trainerspool. De opdrachtovereenkomst (die wij gebruiken bij het contracteren van flexwerkers) is aangepast aan de nieuwe wetgeving met betrekking tot de inhuur van ZZP-ers (Modelovereenkomst in plaats van VAR) en met de trainers afgesloten.

10. Ontwikkeling werkorganisatie

Het is noodzakelijk dat Mezzo meer onafhankelijk wordt van subsidie van de rijksoverheid en zich voorbereid op een situatie waarin minder structurele middelen beschikbaar zijn. Hiertoe moeten alternatieve geldbronnen worden aangeboord en moet Mezzo meer flexibel worden in de beheersing van personeelskosten. Inzet van personeel wordt meer afhankelijk te gemaakt van de verwerving van projecten/derde geldstroom. Daarom is de werkorganisatie van Mezzo in 2016 gereorganiseerd.

De organisatiewijziging, die ingaat op 1 mei 2016, leidt ertoe dat een aantal functies vervalt en de omvang van de totale formatie vermindert. Een aantal medewerkers wordt boventallig verklaard en wordt – voor zover zij niet kunnen worden herplaatst – in de periode maart-juni 2016 ondersteund bij het vinden van een andere baan. Voor een aantal nieuwe functies zijn nieuwe medewerkers geworven.

Door de reorganisatie komen we qua huisvesting wat ruim in ons jasje te zitten. Hoewel ons huidige huurcontract loopt tot eind 2018, beginnen we ons al wel te oriënteren op alternatieve accommodaties.

In augustus en september doet de OR een dringende oproep aan medewerkers om de OR te komen aanvullen. Dit leidt niet tot nieuwe OR leden. De OR geeft vervolgens aan niet voldoende leden te hebben om te kunnen functioneren als OR. We besluiten de inbreng van medewerkers te waarborgen door thema's in een organisatie-breed overleg te bespreken en de mogelijkheid te bieden voor het formeren van werkgroepen op verschillende thema's. Een eerste werkgroep op het gebied van het actualiseren van het verzuimbeleid is inmiddels aan het werk gegaan.

Met name vanaf het derde kwartaal is er veel aandacht voor de invulling van een nieuwe bedrijfscultuur. Begonnen is met de uitwerking van de kerncompetenties 'professioneel', 'samen' en 'flexibel'. Tevens is gestart met een meer projectmatige aanpak van projecten (onder andere door gebruik te maken van de Scrum-methodiek).

Om wendbaar te zijn en snel te kunnen inspelen op veranderingen werkt Mezzo met flexibele inzet van medewerkers. Daartoe ontwikkelen we dit verslagjaar beleid ten aanzien van inzet van flexibele krachten. Ook zijn overeenkomsten voor samenwerking met ZZP'ers ontwikkeld en juridisch getoetst. Om snel en goed medewerkers te kunnen aantrekken is het van belang dat Mezzo zich helder positioneert als werkgever. Daarom starten we eind 2016 met het schrijven van de 'corporate story' van Mezzo (employer branding).

11. Financiën

Het jaar 2016 is voor Mezzo een roerig jaar. Dit jaar voeren we een reorganisatie door met als doel een organisatiestructuur en -cultuur neer te zetten die bijdraagt aan maximale flexibiliteit bij maatschappelijke ontwikkelingen en wisselende inkomensstromen. Ondanks deze moeilijke omstandigheden sluit Mezzo het boekjaar af met een positief resultaat van €349.142 (2015: €142.147 negatief).

Deze positieve ontwikkeling van het resultaat is grotendeels te verklaren doordat er in 2015 een reorganisatievoorziening is gevormd voor €230.000 die in het resultaat van 2015 is verwerkt. In 2016 is deze reorganisatie afgerond en bleek deze voorziening te hoog, waardoor het restant is vrijgevallen ten gunste van het resultaat 2016.

Het bedrijfsresultaat stijgt in 2016 naar €295.000 (2015: €79.000). Deze toename wordt veroorzaakt door een positieve dekking van de uren ten opzichte van een negatieve dekking in 2015. Daarnaast is er een positief resultaat op de Instellingssubsidie gerealiseerd van €47.000.

BALANS PER 31 DECEMBER 2016

ACTIVA BALANS PER 31 DECEMBER 2016

PASSIVA

	In Euro's		In Euro's	
	2016	2015	2016	2015
VASTE ACTIVA			EIGEN VERMOGEN	
Immaterieële vaste activa	2.042	4.617	Algemene reserve	1.025.944
Materieële vaste activa	50.436	47.692	Egalisatiereserve	163.958
	52.478	52.309	Bestemmingsreserve	7.600
				1.197.502
VLOTTENDE ACTIVA			VOORZIENINGEN	
Debiteuren	47.979	106.656	Overige voorzieningen	-
Belastingen en premies	10.085	-		227.988
Overige vorderingen	101.492	131.889	SCHULDEN KORT	
Liquide middelen	1.492.552	1.511.688	Onderhanden projecten	126.749
	1.692.108	1.750.333	Crediteuren	119.792
			Belastingen en premies	103.790
			Overige schulden	156.753
				507.084
Totaal activa	1.704.586	1.802.642	Totaal passiva	1.704.586
				1.802.642

RESULTATENREKENING OVER 2016

<i>In Euro's</i>	2016	Begroting 2016	2015
BRUTO-MARGE			
Subsidies	3.382.267	3.206.100	3.791.607
Vereniging	184.149	286.200	212.369
Maatschappelijke dienstverlening	203.301	129.200	221.162
Fondswerving	2.540	50.000	56.048
Overige baten	12.575	10.000	25.162
Directe activiteitskosten	679.157-	799.000-	1.142.735-
Bruto-marge	3.105.675	2.882.500	3.163.613
BEDRIJFSKOSTEN			
Personeel	2.389.805	2.443.800	2.588.216
Huisvesting	141.810	143.600	143.502
Kantoor	194.056	201.300	255.705
Bestuur en Ledenraad	43.632	51.200	49.234
Financieel beheer	40.859	39.300	47.600
Totaal bedrijfskosten	2.810.162	2.879.200	3.084.257
BEDRIJFSRESULTAAT			
	295.513	3.300	79.356
Financiële baten en lasten	2.370	9.800	8.194
Bijzondere baten en lasten	51.259	-	229.697-
TOTAAL RESULTAAT BEDRIJFSVOERING			
	349.142	13.100	142.147-
Bestemming resultaat			
Algemene reserve	301.566		132.302-
Egalisatiereserve	47.576		9.845-
	349.142		142.147-

GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Algemeen

Vereniging Mezzo hanteert voor de waardering van de activa en passiva eigen grondslagen.

Voor zover niet anders vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. De vorderingen en schulden vervallen binnen één jaar, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. In situaties waarbij geen recht op aftrek van de omzetbelasting bestaat zijn de lasten inclusief omzetbelasting opgenomen.

Op het bureau zijn specificaties aanwezig van activa en passiva die in de toelichtingen niet zijn gespecificeerd.

Vergelijkende cijfers

De vergelijkende cijfers zijn, waarmodig voor vergelijkingsdoeleinden, slechts qua rubricering aangepast.

Vaste activa

Vaste activa worden gewaardeerd op basis van aanschafwaarde of vervaardigingsprijs inclusief omzetbelasting, onder aftrek van terzake ontvangen subsidies en bijdragen van derden c.q. onttrekkingen aan reserves en afschrijvingen.

Afschrijving geschiedt lineair volgens een percentage van de geactiveerde kosten, gebaseerd op de verwachte levensduur. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventuele restwaarde. In het jaar van investering wordt de afschrijving bepaald op een evenredig deel van de jaarafschrijving. De maand waarin de investering plaatsvindt wordt hierbij volledig meegeteld.

De volgende afschrijvingstermijnen en percentages worden gehanteerd:

Inventaris

Termijn:	5 jaar
Percentage:	20%

Computerapparatuur / Software

Termijn:	3 jaar
Percentage:	33,33%

Onderhanden projecten

De projecten worden gewaardeerd op basis van baten minus lasten. Deze baten bestaan uit ontvangen subsidies, bijdragen gemeenten of van derden ontvangen bedragen. Onder de lasten zijn begrepen de door derden in rekening gebrachte kosten en de doorberekende lasten van salarissen en overhead middels uren maal afgesproken tarief, verminderd met gerealiseerde of te verwachten verliezen.

Projecten worden in beginsel uitgevoerd indien daarvoor eerst een specifiek toegekende subsidie is verleend. Niet bestede subsidiegelden worden aan de subsidieverstrekker terugbetaald of met instemming besteed aan een ander project.

Vorderingen

Vorderingen worden tegen nominale waarde gewaardeerd onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid.

Vorderingen uit hoofde van subsidies en bijdragen zijn veelal eerst inbaar na goedkeuring van de formele eindrapportage aan de fondsverstreckende instelling.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas en banktegoeden.

Reserves

De reserves zijn als volgt onderverdeeld:

De Algemene reserve heeft het karakter van algemeen financieel weerstandsvermogen van de vereniging.

De Egalisatiereserve wordt gevormd voor zover het bedrag van de instellingssubsidie niet is besteed aan de doeleinden waarvoor het is verstrekt. Deze is gemaximeerd op 10% van de ontvangen instellingssubsidie.

De Bestemmingsreserve dient voor de transitie van het strategisch beleidskader 2014-2018.

Voorzieningen

De reorganisatievoorziening is gevormd in verband met de in 2016 uit te voeren reorganisatie om Mezzo bestendig te maken voor de toekomst. Hiervoor is een schatting gemaakt van de kosten welke hiermee gemoeid zijn. Waarbij rekening is gehouden met de kosten van transitievergoedingen en de kosten van mobiliteitsvergoedingen ter ondersteuning voor het vinden van nieuw werk.

Resultaatbepaling

Met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen voor de activa en passiva wordt het resultaat bepaald als het verschil tussen baten en lasten. Deze worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben, ongeacht het jaar van ontvangst of uitgave.

Baten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn verwezenlijkt. Lasten, die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar, worden in acht genomen zodra zij bekend zijn geworden.

Voor projecten vindt verantwoording van het resultaat plaats in het jaar van afronding. Bij meerjarige projecten wordt per balansdatum rekening gehouden met een eventueel verlies. Verliezen en risico's die hun oorsprong kennen voor het einde van het boekjaar worden in aanmerking genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Buitengewone baten en lasten

Onder buitengewone baten en lasten worden verstaan baten en lasten die voortvloeien uit handelingen en gebeurtenissen die duidelijk te onderscheiden zijn van activiteiten in het kader van de gewone bedrijfsuitoefening en derhalve een zeer incidenteel karakter hebben.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Bij deze methode wordt het exploitatieresultaat aangepast voor posten van de exploitatierekening die geen invloed hebben op de ontvangsten en uitgaven in het verslagjaar, mutaties in de balansposten en posten van de exploitatierekening waarvan de ontvangsten en uitgaven niet worden beschouwd als behorende tot de operationele activiteiten.

De liquiditeitspositie in het kasstroomoverzicht bestaat uit de liquide middelen.

In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele- en investeringsactiviteiten.

Publicering in verband met de WNT

Naam	Functie	Beloning	Belastbare onkosten	beloningen belastbaar op termijn	Totaal bezoldiging		Maximum bezoldiging	aanvang periode	einde periode	Omvang dienst verband	
					2016	2015				2016	2015
L.W.M.N.Hoogendijk	directeur	106.343	2.003	11.055	119.401	108.684	179.000	1-1-2016	31-12-2016	1,00	1,00
E.J. van Oostrum	voorzitter	0	0	0	9.000	9.000	26.850	1-1-2016	31-12-2016	80u. pj.	80u. pj.
J.J.M. Uitterhoeve	penningmeester	0	0	0	1.650	1.650	17.900	1-1-2016	31-12-2016	40u. pj.	40u. pj.
M.N.Morren	secretaris	0	0	0	1.200	1.200	17.900	1-1-2016	31-12-2016	30u. pj.	30u. pj.
F.E. Colnot	lid	0	0	0	1.200	1.200	17.900	1-1-2016	31-12-2016	30u. pj.	30u. pj.
K.J.H. Hillen	lid	0	0	0	600	0	17.900	1-6-2016	31-12-2016	30u. pj.	n.v.t.
Y.M. Hof	lid	0	0	0	600	0	17.900	1-6-2016	31-12-2016	30u. pj.	n.v.t.
P.van Beek	lid	0	0	0	300	1.200	17.900	1-1-2016	31-3-2016	30u. pj.	30u. pj.

NB: Al deze personen zijn in loondienst bij Mezzo.