



JAARVERSLAG 2019

Inhoud

Verslag van het bestuur	3
Voorwoord	3
Toekomst	4
Jaarverslag 2019 MantelzorgNL	5
Vereniging MantelzorgNL	5
Mantelzorg is een vrije keuze	10
Ondersteuning van mantelzorgers in Nederland is van een goed niveau	14
Lokaal is sprake van een krachtige ondersteuningsstructuur van ter zake deskundige organisaties	18
Onze achterban: leden en abonneementhouders MantelzorgNL	22
Stichting MantelzorgNL	23
Innovatieprojecten	24
Governance	26
Verslag ledenraad	27
Verslag raad van toezicht	28
Werkorganisatie	29
Tot slot	30

Verslag van het bestuur

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van MantelzorgNL. Een heuglijk feit, want dit is het eerste verslag van vereniging MantelzorgNL en stichting MantelzorgNL. Waar we in de vereniging uitvoering geven aan onze hoofdtaken informeren, ondersteunen en bekendheid geven aan mantelzorg, hebben we in de stichting ruimte om diensten te ontwikkelen die door de markt kunnen worden afgenomen, zoals scholing en advies. De vereniging staat als een huis; MantelzorgNL is dé vereniging die opkomt voor de collectieve belangen van mantelzorgers en is op veel gebieden actief. De stichting ontwikkelt zich en laat na 1 jaar een aantal mooie resultaten zien, maar er zijn ook zaken die we nog verder moeten ontwikkelen.

Per 1 januari 2019 hebben we een nieuwe naam: MantelzorgNL. De nieuwe naam is positief ontvangen door onze leden en onze stakeholders; het draagt bij aan onze herkenbaarheid. MantelzorgNL was ook in 2019 voor vele mantelzorgers relevant. Op de eerste plaats voor onze leden en onze abonnementhouders. Maar ook hebben we veel kunnen betekenen voor organisaties, gemeenten en werkgevers.

We hebben de positie van mantelzorgers in Nederland helpen versterken. Zo hebben we samen met de respijtaanjager Clémence Ross respijtzorg hoog op de agenda gezet met onderzoek naar wat nodig is om mantelzorgers op tijd, makkelijk en op maat ruimte te geven tijdelijk de zorg over te dragen. We hebben zeer veel mensen bereikt met praktische informatie en handvatten; ook mensen bij wie mantelzorg nog ver weg lijkt (campagne "Nu en Straks. Wandel er eens over"). Ook dit jaar werd het scholingsaanbod van onze Academie goed afgenomen, waardoor gemeenten en professionals op lokaal niveau betere ondersteuning kunnen bieden aan mantelzorgers. Met praktijkgericht onderzoek brachten we in beeld wat mantelzorgers ervaren. Met die kennis geven we advies. Dat hoort bij ons. En tot slot, de resultaten van ons onderzoek naar de mantelzorgwaardering per gemeente heeft veel publiciteit opgeleverd, want de verschillen in de wijze waarop gemeenten mantelzorgers waarderen bleken wel heel erg groot.

MantelzorgNL is financieel gezond en sluit 2019 af met een licht positief resultaat. Om onze toonaangevende rol ook de komende jaren te blijven spelen is het belangrijk om te blijven anticiperen op de actuele ontwikkelingen. Dat vraagt snelheid én een heldere visie op de belangen van mantelzorgers. Daarnaast blijven we onze dienstverlening actualiseren en uitbreiden, zodat MantelzorgNL voor alle mantelzorgers en stakeholders aantrekkelijk is.

Ook intern is er veel gebeurd. Eind 2018 zijn we in ons nieuwe pand getrokken, waarbij de muurtjes tussen afdelingen letterlijk zijn afgebroken. Ik ben trots op de collega's, ZZP'ers en vrijwilligers die bij MantelzorgNL betrokken zijn. Veel dank en complimenten voor deze mensen die hun focus in 2019 strak hielden op onze dagelijkse missie: zorgen dat mantelzorgers op een bij hun leven passende manier kunnen zorgen. Dank is er ook voor de mensen die vanuit de Ledenraad bij ons betrokken zijn en de leden van Raad van Toezicht die hun tijd, kennis en energie inzetten om MantelzorgNL verder te helpen.

Liesbeth Hoogendijk
Bestuurder MantelzorgNL

Toekomst

We blijven ons inspannen om zo veel mogelijk bekendheid te geven aan mantelzorg en streven ernaar om zoveel mogelijk mantelzorgers en mensen die mantelzorgers helpen, te bereiken en aan ons te verbinden. Daarnaast willen we een inhoudelijke bijdrage blijven leveren aan de discussie over de maatschappelijke plaats, rol, functie en waarde van mantelzorgers. Daarbij streven wij uiteraard de versterking van de positie van mantelzorgers na.

MantelzorgNL speelt een belangrijke rol in de in 2020 te starten landelijke overheids campagne over mantelzorg. MantelzorgNL is in deze campagne dé plek waar iedereen die vragen heeft over mantelzorg en de ondersteuning van mantelzorgers naartoe kan bellen.

Tevens blijven we werken aan nieuwe diensten en producten ten behoeve van mantelzorgers. Extra aandacht is er in 2020 voor mantelzorgers van mensen met een GGZ-achtergrond.

MantelzorgNL constateert dat de (persoonlijke en financiële) rechtsbescherming van mantelzorgers onvoldoende is beschermd. Waar je woont of wie je tegenover je hebt, maakt het verschil of je wel of niet ondersteund weet. En de mantelzorger kan hier maar weinig tegen doen. MantelzorgNL heeft daarom het initiatief genomen om tot een beschrijving en bescherming van mantelzorg(ers) te komen, die recht doet aan maatwerk én mantelzorgers handvatten geeft voor een goede balans tussen 'zorgen voor' en het eigen leven.

In het kader van ondersteuning van mantelzorgers in Nederland richten we ons ook in 2020 op gemeenten. Waar zorgverzekeraars een rol hebben in de ondersteuning van mantelzorgers, doen we dat ook daar. We blijven (samen met Qidos in de stichting Werk & Mantelzorg) werkgevers, met name in het MKB, ondersteunen in het ontwikkelen en uitvoeren van mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid.

MantelzorgNL streeft ernaar om - in afstemming met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de werkgevers (VNO-NCW) - te komen tot bestuurlijke afspraken over een basisstructuur en -niveau van mantelzorgondersteuning, zodat lokaal voldoende ondersteuning en deskundigheid op het gebied van mantelzorg aanwezig is.

Ter voorbereiding op de verkiezingen in 2021 levert MantelzorgNL input aan de politieke partijen voor hun verkiezingsprogramma's. Onze boodschap is: Stop de onbegrensde verwachtingen ten aanzien van mantelzorgers en respecteer mantelzorg als vrije keuze. De komende jaren continueren we activiteiten zoals de 'Kennis-van-zaken-bijeenkomsten'. De verdere professionalisering van de mantelzorgondersteuning zullen we onder andere vorm geven in een samenwerking met onze partnerorganisaties ontwikkeld scholings- en trainingsaanbod.

Jaarverslag 2019 MantelzorgNL

In dit jaarverslag 2019 wordt per strategische doelstelling aangegeven welke activiteiten vereniging MantelzorgNL in 2019 heeft ondernomen en wat de activiteiten en resultaten van de werving van leden en abonneerders MantelzorgNL zijn geweest. Vervolgens worden de activiteiten van stichting MantelzorgNL toegelicht, gevolgd door de een paragraaf over governance, waarin ook een verslag van de ledenraad en een verslag van de raad van toezicht zijn opgenomen. Het jaarverslag wordt afgesloten met een paragraaf over de werkorganisatie MantelzorgNL.

Vereniging MantelzorgNL

Mantelzorgers worden herkend en erkend

MantelzorgNL zorgt ervoor dat mantelzorgers zichzelf herkennen als mantelzorger. Daarnaast wil MantelzorgNL dat de samenleving mantelzorgers herkent en hun bijdrage aan de kwaliteit van onze samenleving erkent én waardeert. De website en sociale media helpen deze doelen te bereiken.

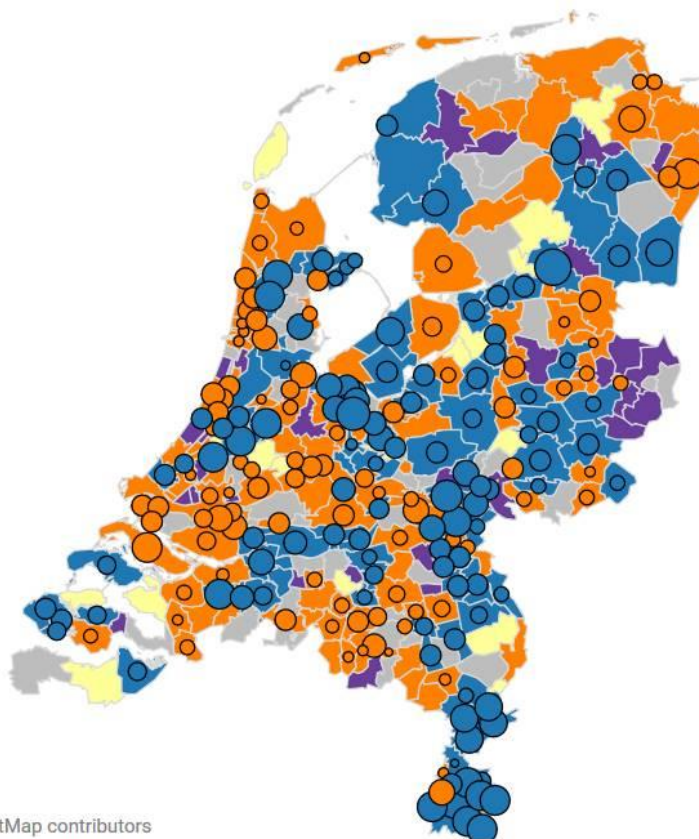
Website

Tegelijk met de naamsverandering begin 2019 is de nieuwe domeinnaam gelanceerd: www.mantelzorg.nl. Het aantal bezoekers dat de website via Google en andere zoekmachines bezoekt is hierna flink afgenomen (bijna de helft minder ten opzichte van 2018). Zoekmachines zijn de belangrijkste bron van bezoek aan de website van MantelzorgNL. Desondanks is de daling van websitebezoekers over 2019 beperkt gebleven dankzij de enorme inzet van de medewerkers. Uiteindelijk vonden in 2019 ruim 281.500 bezoeken plaats aan de website van MantelzorgNL. Het aantal paginabezoeken ligt zelfs ruim boven de 1 miljoen. Het is goed om te zien dat het aantal bezoekers afkomstig van belangrijke websites als regelhulp.nl en rijksoverheid.nl met 20.000 is gestegen ten opzichte van 2018. Mogelijk heeft ook de naamsverandering ervoor gezorgd dat andere partijen gemakkelijker naar de website van MantelzorgNL verwijzen.

Ook vestigde MantelzorgNL in 2019 een nieuw record. Op 5 november 2019 bezochten maar liefst 6.434 mensen de website. Deze grote piek is vooral te danken aan de publicatie over de mantelzorgwaardering in diverse landelijke en regionale media.

Mantelzorgwaardering 2019

○ Hoe groter de bol, hoe hoger het bedrag ● Geldbedrag ● Bonnen/passen ● Attentie
● Onbekend ● Afgeschaft ➡ Klik op een gemeente voor meer informatie



Leaflet | © OpenStreetMap contributors

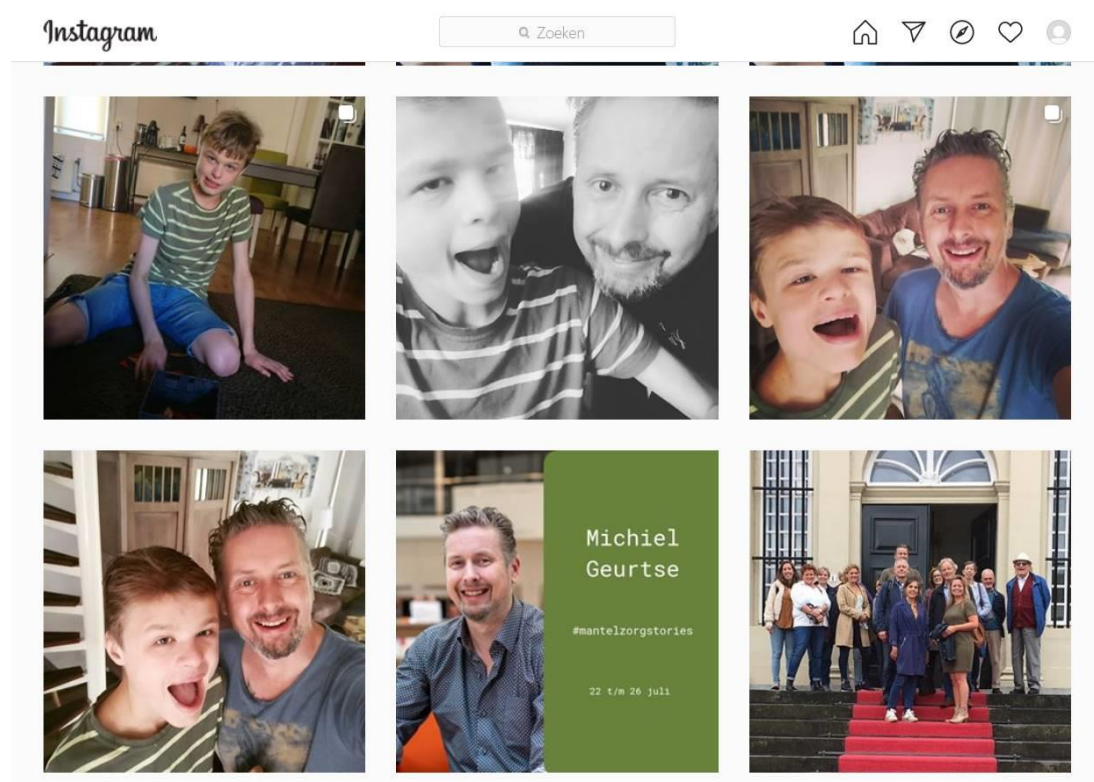
Bron: MantelzorgNL Gemaakt met Localfocus

Sociale media

MantelzorgNL communiceert actief via Facebook, Twitter, Instagram, Youtube en LinkedIn. Via social media bereiken we tienduizenden (mogelijk honderdduizenden) mensen per jaar. Social media worden ingezet voor interessante berichtgeving voor mantelzorgers, verwijzingen naar mantelzorg.nl, het delen van filmmateriaal en andere relevante inhoud.

In het derde kwartaal van 2019 is MantelzorgNL gestart met de Instagram takeover. Hierbij neemt een mantelzorger voor een week het Instagram account van MantelzorgNL over om te laten zien hoe zijn/haar dagelijkse werkelijkheid eruit ziet. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal volgers via Instagram explosief toenam. Ook vond er veel meer interactie plaats (likes op berichten en reacties). Kortom: dit initiatief blijft ook in 2020 doorlopen.

Instagram takeover door Michiel Geurtse



Losse post van Michiel Geurtse op Instagram



 mantelzorgnl • [Volgen](#) ...

 mantelzorgnl Goedemorgen mensen!

Daar zijn we dan op onze #instatakeover van MantelzorgNL! Een week lang gaan Tygo en ik hier de boel op stelten zetten en een kijkje in de keuken geven hoe het bij ons er aan toe gaat. We hebben beide vakantie dus voor beide feest. Tygo is mijn zoon en heeft een zware autisme, kan niet praten en zijn niveau zweeft rondom dat van 6-8 jaar. Ook zijn motoriek is wat wiebelig. Zo, dat is even met de beperking in huis vallen en misschien even schrikken (of niet) maar voor ons is het eigenlijk vrij normaal. 😊 Voor Tygo nog het meest. En dat is helemaal goed.

91 vind-ik-leuks

22 JULI 2019

Een opmerking toevoegen... [Plaatsen](#)

Campagne voorbereiden op

In het derde kwartaal is de campagne Voorbereiden op Mantelzorg afgerond. Dit heeft o.a. geleid tot media-aandacht in EenVandaag radio en online, Hart van Nederland, Medical Facts, Zorg en Welzijn, Nederlands Dagblad en Binnenlands bestuur. Maar ook zijn 15.000 praatposters 'Praten over later' en meer dan 16.000 praatposters 'Nu en straks. Wandel er eens over!' verspreid. Tevens is er een animatiefilm gemaakt en in het derde kwartaal is als vervolg op de campagne het IDOLS-project (OCW) 'Nederland voorbereiden op mantelzorg' van start gegaan. Met behulp van de mantelzorgsimulator (die stond in Eindhoven, Rotterdam en Delft) is een gedeelde visie ontwikkeld op ouder worden en zorgen voor elkaar. In 2020 worden op basis hiervan producten ontwikkeld. De input uit IDOLS gebruiken we in 2020 voor de campagne: er is een gedeelde visie ontwikkeld op hoe Nederland kijkt naar ouder worden en mantelzorg in 2030 en vanaf begin april 2020 wordt een fysiek product ontwikkeld waarmee men zich kan voorbereiden op de toekomst.

Uit reacties op de campagne kwam een grote behoefte naar informatie naar voren over wat je moet doen als je geen (potentiële) mantelzorgers hebt. Hierop is een aparte webpagina ontwikkeld over dit onderwerp.

Toolkit scholen

De toolkit voor scholen, die vlak voor de Week van de Jonge Mantelzorgers in juni werd opgeleverd, is verspreid via social media, nieuwsbrieven, website week van de jonge mantelzorg, een artikel op www.primaonderwijs.nl en op didactief online.

Campagne Palliatieve Zorg

De campagne rond Palliatieve Zorg (waarin Mantelzorg NL participeert) liep het gehele jaar door. Een deel van de campagne-activiteiten vinden lokaal plaats, in aansluiting op de andere projecten binnen dit programma.

Pers

2019 was een bijzonder succesvol jaar voor MantelzorgNL in de pers. We zijn veelvuldig op tv en radio en in de schrijvende pers geweest, met/in de vorm van een interview, achtergrondartikel, nieuwsbericht, ook in vakbladen. In januari nam MantelzorgNL deel aan de thema-uitzending over de ouderenzorg in de toekomst o.l.v. Jort Kelder. De piek was in het vierde kwartaal met o.a. het onderzoek naar de wijze waarop gemeenten uitvoering geven aan de individuele mantelzorgwaardering.

Magazine de Mantelzorger

De magazinespecial over Domotica is in januari uitgegeven en verspreid onder alle leden, abonneementhouders, in slimme huizen en Zorgvannu.nl. Van het magazine gewijd aan week voor de Jonge Mantelzorger zijn 9.000 exemplaren gemaakt, die zijn verkocht via de webshop of op andere wijze zijn besteld.

Met Welzijn Barneveld is een pilot gedraaid om een op maat versie van De Mantelzorger – met algemene informatie en 5 pagina's over Barneveld – te ontwikkelen. Deze mogelijkheid wordt in 2020 voor meer organisaties opengesteld. In 2019 zijn 38.745 magazines verkocht. Hiermee is niet volledig voldaan aan onze doelstelling (50.000 exemplaren). In 2020 onderzoeken we welke overige verbeteringen mogelijk zijn.

Dag van mantelzorg

Ook in 2019 zijn specifieke werkzaamheden verricht rondom de dag van de mantelzorg: er zijn Greetz kaarten gemaakt, er is een website gemaakt waarop lokale organisaties hun programma en activiteiten kunnen vermelden, er is de vruchtbare samenwerking met HandicapNL en er is een onlinecampagne gedaan. Verder is een mailing gestuurd naar steunpunten rondom promotiemateriaal en samenwerkingen en een mailing met checklist voor mantelzorgers als cadeau voor leden en aangesloten organisaties. Tenslotte zijn er via een sponsoractie meer dan 1000 tickets Slagharen afgenomen. De verkoop van promotieartikelen voor de Dag van de Mantelzorg is in 2019 iets gestegen ten opzichte van 2018.

Mantelzorg is een vrije keuze

MantelzorgNL ondersteunt mantelzorgers en behartigt hun belangen vanuit de visie dat mantelzorg een vrije keuze is en geen verplichting. Mantelzorger zijn, geeft velen voldoening en zingeving maar is voor iedereen verschillend. Overheidsbeleid, zowel op nationaal als op lokaal niveau mag naar het oordeel van MantelzorgNL nooit leiden tot het instrumenteel inzetten van mantelzorgers.

Mensen die ervoor kiezen om te mantelzorgen moeten zelf kunnen bepalen hoever ze daarin willen gaan. Belangrijk speerpunt voor MantelzorgNL is het versterken van de eigen kracht van mantelzorgers en het voorkomen van overbelasting.

Om als mantelzorger goede keuzes te kunnen maken is het van belang om geïnformeerd te zijn over allerlei voetangels, klemmen én oplossingen op mantelzorggebied. MantelzorgNL wil de vraagbaak zijn waar iedere mantelzorger en iedere organisatie met vragen over mantelzorg terecht kan.

In 2019 continueerde en ontwikkelde MantelzorgNL in dit kader de volgende diensten en producten:

Clïëntondersteuning: informatieverstrekking en advies

Iedereen kan bellen of mailen naar cliëntondersteuning informatieverstrekking (de Mantelzorglijn). Hier zitten betaalde krachten en gespecialiseerde vrijwilligers die over alle domeinen en wetten vragen van en over mantelzorg(ers) kunnen beantwoorden. De top 5 van meest gestelde vragen gaan over:

1. Mantelzorgwaardering: waar vraag ik het aan? Opvallend veel klachten ook over de mantelzorgwaardering afgelopen jaar, zoals: 'bij ons is het afgeschaft', 'ik kreeg het altijd automatisch maar nu niet meer', 'bij ons is de mantelzorgwaardering van €100 pp naar een cadeaubon van €20 gegaan'.
2. Wonen: Veel vragen over de Mantelzorgwoning en eventuele financiële gevolgen van samenwonen om te zorgen, daarnaast net als ieder jaar vragen over urgentie & mantelzorg en medehuur.
3. Overige Financiële vragen: over vergoedingen voor mantelzorg (reiskostenvergoeding vooral, maar ook vergoeding voor gedeelde inkomsten), vragen over het PGB, vragen over de aftrek Specifieke zorgkosten, over de consequenties voor uitkeringen bij mantelzorg.
4. Gemeente: veel vragen gaan over aan de gemeente gerelateerde onderwerpen, zoals 'hoe vraag ik huishoudelijke hulp/vervoer/dagbesteding/woningaanpassingen of hulpmiddelen aan?' 'Waar vind ik de gemeentelijke mantelzorgondersteuning?'
5. Vragen aan MantelzorgNL: Wat is onze mening over een actueel onderwerp, wil MantelzorgNL samenwerken met ons bedrijf/organisatie?, vragen van scholieren, studenten én journalisten over mantelzorg, vragen over het lidmaatschap van onze vereniging.

Naast deze top 5 kwamen veel vragen binnen over respijt; waar vind ik vervangende zorg, ik krijg vervangende zorg maar niet geregeld, ik word van kastje naar de muur gestuurd tussen gemeente en zorgverzekeraar, ik kan geen logeerplek voor mijn naaste vinden voor als ik met vakantie ben, vooral nachtzorg krijg ik maar niet geregeld voor mijn naaste (tijdens mijn vakantie of opname in het ziekenhuis voor een operatie. Maar ook over de indicaties voor de thuiszorg (Zorgverzekering) en WLZ en over waar men dient te zijn, wat is het juiste loket?

Wanneer meer specialistische kennis nodig is, dan kan juridisch advies ingeschakeld worden. In vergelijking tot 2018, kregen we substantieel meer vragen over mantelzorg en wonen.

Om tegemoet te komen aan de behoefte van mantelzorgers om advies te krijgen over aftrekposten voor mantelzorgers bij de belastingaangifte, heeft MantelzorgNL in de periode van maart tot en met april een gespecialiseerde vrijwilliger ingezet die op het gebied van belastingen vragen beantwoordde en tips gaf.

Er is t.o.v. 2019 sprake van een stijging van 11% aan originele contactmomenten. Het doel, 3.650 vragen in 2020, is ruimschoots behaald!

Het aantal

	Jan	Feb	Mrt		Apr	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totaal
2017	272	262	363		238	234	308	221	246	290	389	457	247	3527
2018	337	305	332		230	237	337*	222	180	228	329	390	243	3371
2019	356	305	372		321	263	237	231	261	306	364	447	298	3760

** In juni 2018 nam informatievertrekking deel aan de Supportbeurs. Dit leidde tot incidentele hoge vraag. Zouden we deze 100 vragen van de Supportbeurs buiten beschouwing laten, dan zijn er in 2019 (ongeveer) evenveel vragen bij advies en informatievertrekking binnen gekomen als in 2018).*

Verder is 2019 de animatiefilm over de informatievertrekking gereed gekomen. Deze is verspreid via de MantelzorgNL-kanalen, zoals Facebook en LinkedIn. Ook zijn er diverse interviews gegeven en is in november de What's app functie aan de dienstverlening van informatievertrekking toegevoegd. Deze What's app functie biedt mantelzorgers die niet zo makkelijk bellen of mailen, zoals jonge mantelzorgers, de gelegenheid om toch hun vraag te stellen of te sparren met een deskundige mantelzorgcoach.

Verder is een nieuw 'model-mantelzorgverklaring' en 'inventarisatieformulier' ontwikkeld met een toelichtende brief over de mantelzorgverklaring. Over de mantelzorgverklaring is in 2019 redelijk veel te doen geweest. Het belangrijkste advies dat uit het Argumentenfabriektraject kwam is dat er één mantelzorgverklaring moet komen die door alle mantelzorgers kan worden aangevraagd.

Producten voor mantelzorgers

De navolgende (informatie)producten zijn verspreid:

- Zakboek Mantelzorger en Werk. Dit nieuwe zakboek van MantelzorgNL biedt mantelzorgers informatie over regelgeving en de mogelijkheden om de combinatie van werk en mantelzorg gemakkelijker te maken. Afzet: 1.900 exemplaren.
- Zakboek Financiën. Dit totaal hernieuwde zakboek biedt mantelzorgers een overzicht van regelingen die van invloed zijn op zijn of haar financiële situatie. Afzet: 4.865 exemplaren
- De Belastingsspecial, Special Mantelzorgwoningen en Special Goed Vertegenwoordigd Informatiebrochures die verspreid zijn onder de leden en verkocht via de webshop (meer dan 6.000 exemplaren).
- Praatposter 'Nu en Straks. Wandel er eens over!'. Het doel van deze praatposter is om een gesprek te ondersteunen over het leven en over zorgen voor elkaar. Deze praatposter bevat een set vragen om op een ongedwongen moment eens te praten over het leven en over zorgen voor elkaar. Dit voorkomt verrassingen. De praatposter is onderdeel van de onlinecampagne Voorbereiden op mantelzorg.
- Respijt: De Respijttool gemeenten is geactualiseerd. Tevens is gestart met de ontwikkeling van een digitale wegwijzer respijtzorg voor mantelzorgers. Ook is een training over respijtzorg voor steunpunten ontwikkeld.
- Tiplijsten voor mantelzorgers zijn geactualiseerd: keukentafelgesprek ziekenhuis, huisarts en mantelzorg doe je samen. Totale afzet: 12.800 exemplaren.
- Actualisering handreikingen voor professionals. Het factsheet cijfers uit 2017 is aangepast aan de nieuwe vormgeving alsmede geactualiseerd op basis van de cijfers uit het Mantelzorg en werk onderzoek uit 2019 van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).
- Er is een infographic 'Wie helpt mantelzorgers' ontwikkeld, die de titel 'Welke professionals helpen mantelzorgers?' heeft gekregen en die overzicht geeft van de meest belangrijke professionals in zorg en welzijn waarmee de meeste mantelzorgers in de thuissituatie te maken hebben. Dit heeft als doel om professionals inzicht te geven in welke professionals betrokken kunnen zijn bij de ondersteuning van mantelzorgers en op welke manier zij mantelzorgers kunnen helpen.
Ook is er een filmpje gemaakt met een mantelzorger die verteld over het belang, haar ervaringen en tips voor goede samenwerking tussen mantelzorgers en professionals. De verschillende rollen komen hierin terug.
- Verzekeringen: Er is op de website voor mantelzorgers een Q&A ontwikkeld met de belangrijkste vragen van mantelzorgers op het gebied van keuze aanvullende verzekering
- Ook is er een social mediacampagne gemaakt; elke week wordt er 1 kernvraag gesteld via verschillende social media. Een voorbeeld is: We willen particuliere hulp inhuren voor mijn moeder, omdat we niet elke dag bij haar langs kunnen gaan. Kunnen we de kosten aftrekken bij de belastingafgifte?

Mantelzorgers met een migratie-achtergrond

Op verzoek van het werkveld, zijn we in 2018 gestart met het verspreiden van goede voorbeelden van ondersteuning aan mantelzorgers met een migrantenachtergrond via onze website. In 2019 zijn we verder gegaan met dit thema en is een training cultuur sensitief werken op aanvraag verzorgd. De training is bedoeld voor professionals die met deze doelgroep (verder) aan de slag willen. Deelnemers gaven terug dat veel interessante informatie is gegeven en dat de training zinvol en goed bruikbaar is in de praktijk. Op verzoek van de deelnemers is er een follow up gegeven.

Op het thema migranten zijn we verder betrokken bij twee extern gefinancierde projecten. Allereerst het project van ZonMw (instantie die gezondheidsonderzoek financiert én het gebruik stimuleert van de ontwikkelde kennis om daarmee de zorg en gezondheid te verbeteren): Taking care of caregivers. Onze rol binnen dit project was het vertalen van de onderzoeksresultaten naar een praktische gesprekstool voor mantelzorgers waar in de familie met een migrantenachtergrond, iemand dementie heeft. In 2019 is (evenals in de eerste maanden van 2020) naar aanleiding daarvan gewerkt aan de volgende instrumenten:

- Voor mantelzorgers is een toolkit ontwikkeld. Deze helpt om mantelzorgers in hun kracht te zetten, hen wegwijs te maken en met informatie over mogelijke valkuilen.
- Voor zorgprofessionals zijn tools en is een training ontwikkeld. In de training leren zorgprofessionals hoe zij patiënten en mantelzorgers kunnen stimuleren in gesprek te gaan over zorg delen, over keuzes maken en hoe deze te verantwoorden. Belangrijk is dat professionals het belang van de eigen normen en waarden onderkennen, begrijpen dat er andere waarden kaders zijn
- Voor het beroepsonderwijs gebruiken we ook voor de professionals interessant gebleken tools en training.

Daarnaast participeerden we in het programma context gebonden zorg van Stichting Pelita, een stichting die zich inzet voor mensen die uit voormalig Nederlands-Indië naar Nederland zijn gekomen. Dit programma richt zich op de eerste generatie ouderen. Een van de activiteiten in het programma is het opzetten van een sterk regionaal netwerk voor de doelgroep, waar op het gebied van welzijn en zorg verschillende (lokale) partijen samenwerken aan cultuur sensitieve ondersteuning en het vergroten van veerkracht.

Jonge mantelzorgers

Het webdossier jonge mantelzorgers is uitgebreid met nieuwe informatie. Ook is er een factsheet gemaakt dat in een oogopslag laat zien wie jonge mantelzorgers zijn, waar jonge mantelzorgers mee te maken hebben, welke invloed dit heeft op hun leven en wat er nodig is om jonge mantelzorgers te ondersteunen. Verder zijn er tips voor gemeenten, scholen, mantelzorg ondersteunende organisaties en professionals in zorg en welzijn om aan te sluiten bij de behoefte van deze bijzondere doelgroep. Het factsheet is in het eerste kwartaal van 2020 verspreid.

Ondersteuning van mantelzorgers in Nederland is van een goed niveau

Om te kunnen spreken van een goed niveau van mantelzorgondersteuning in Nederland is een stelsel van publieke en private diensten en producten nodig dat recht doet aan zowel de grote groep mantelzorgers waarmee het goed gaat als aan de risicogroepen bij wie overbelasting dreigt of al bestreden moet worden. Hieronder valt een scala aan ondersteuningsmogelijkheden van waardering tot respijt, zowel in algemene voorzieningen als maatwerkvorm. Om tot een goed niveau van mantelzorgondersteuning te komen, ondernam MantelzorgNL in 2019 verschillende activiteiten en projecten, die waar nodig en mogelijk in samenwerking met andere partijen worden uitgevoerd:

Minimumniveau mantelzorgondersteuning/ rechtsbescherming mantelzorger/ Ruimte voor Mantelzorg

Er zijn bij MantelzorgNL zorgen over de rechtsbescherming van de mantelzorger. Mensen blijven langer thuis wonen. De behoefte aan mantelzorg is groot en zal verder groeien in de toekomst, ook over de gemeentegrenzen heen. Met minder mensen moeten we meer voor anderen gaan zorgen. Mantelzorg wordt door iedereen als heel belangrijk gezien, maar de verwachtingen over wat de mantelzorger kan opvangen, pakken erg verschillend uit.

MantelzorgNL wil dat mantelzorg op een makkelijke (zonder tegenwerking, belemmeringen en schotten), inzichtelijke (waarom krijg ik dit en op deze manier) en robuuste manier kan gebeuren, zodat de zorgsituatie houdbaar blijft.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is onduidelijk: mantelzorg is geen verplichting, maar als je je als mantelzorger op dit recht beroept, dan stelt diezelfde Wmo dat jouw dierbare, afhankelijk van zorg en ondersteuning, niet hoeft te rekenen op hulp van de gemeente. Met dit morele mes op de keel is er geen mantelzorger die niet thuis geeft. De grens tussen waar een beroep op het netwerk van mensen wordt gedaan en waar deze grens ten koste van de mantelzorger wordt overgegaan, is nergens vastgelegd, want maatwerk. Zonder rechtsbescherming die de mantelzorger zekerheid geeft over een gezonde balans tussen zorgen voor de ander en het eigen leven (zoals werk, gezin en opleiding), is er willekeur. Hoe die rechtsbescherming vorm moet krijgen, staat voor ons open voor discussie. Denkrichting kan zijn een compensatiebeginsel.

Binnen MantelzorgNL is een brede projectgroep gevormd die zich bezighoudt met een scherpere definitie van wat een mantelzorger is en op welke hulp/ondersteuning je dan moet kunnen rekenen, en hoe dat dan toegankelijk wordt gemaakt. Tevens is er een overzicht van de rechtspraak en jurisprudentie gemaakt en zijn eerste verkenningen gevoerd over het compensatiebeginsel en basispakket en de structuur op gemeentelijk niveau en zijn interviews gehouden met Correspondenten-organisaties.

Dit heeft geleid tot de brief aan Tweede Kamerleden ten behoeve van Algemeen Overleg Wmo 26 juni 2019 waarin scherp en kort onze positie is weergegeven.

In de loop van 2019 is voor MantelzorgNL de visie hierop helder geworden. De visie heeft als titel "Ruimte voor Mantelzorg". Hierbij zijn ook externe projecten als de schrap- en verbeteragenda van "de Argumentenfabriek", analyses van SCP en Planbureau voor de Leefomgeving betrokken. Daarnaast is het ook de basis om te werken aan draagvlak bij externe partijen. In "Ruimte voor Mantelzorg" worden drie lijnen uitgewerkt: het opheffen van belemmeringen, het erkennen en beschermen van mantelzorg(-ers) en het mogelijk maken van innovatie tussen formele en informele zorg.

Dit inhoudelijk verhaal is de basis voor onze lobby in Den Haag, die wij als volgt gestalte hebben gegeven:

- Lobbybrief over mantelzorg in de toekomstvisie zorg
- Lobby op wonen/ omgevingswet via de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Lobby op wijziging Participatiewet 2e graad
- Samenwerking in lobby op wijziging bekostigingsstructuur GGZ

Vanuit onze visie is ook inhoudelijke inbreng gedaan naar "Samen Sterk voor mantelzorg". Samen Sterk voor mantelzorg beoogt het bestuurlijke kader te worden van een routekaart van verantwoorde en belanghebbende partijen om te komen tot samenhangend mantelzorgbeleid. Na inhoudelijke overeenstemming en gedeelde procedure-afspraken moet dit leiden tot bestuurlijk commitment. Voor al deze activiteiten geldt: daar waar van toepassing zoeken wij coalities met andere organisaties, zoals Per Saldo, de Patiëntenfederatie en Ieder(in).

Innovatie: Ondersteuning voor mantelzorgers vanuit private sfeer

Naast de mantelzorgondersteuning vanuit de publieke sfeer is er ook mantelzorgondersteuning vanuit de private sfeer mogelijk. MantelzorgNL vindt het belangrijk om hierbij oog te hebben voor beschikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit.

In de eerste helft van 2019 hebben verkennende gesprekken plaatsgevonden met Saar aan Huis en De Mantelaar om te komen tot een mogelijke samenwerking zodat het aanbod naar een landelijk aanbod kan doorgroeien met een zekere garantie op kwaliteit. Naast "aanvullende mantelzorg" zijn ook andere diensten op termijn denkbaar. In november 2019 zijn de eerste contouren van de samenwerking uitgewerkt. In 2020 wordt het traject vervolgd.

Met de beroepsvereniging van onafhankelijke mantelzorgmakelaars/Clientondersteuners (BMZM) heeft MantelzorgNL al enkele jaren een goed contact. We zoeken elkaar op waar nodig, en informeren elkaar over interne en externe ontwikkelingen.

Als mantelzorger heb je vaak te maken met verschillende instanties; de gemeente, maar ook de Zorgverzekeraar of het Zorgkantoor. Voor mantelzorgers is het te vaak onduidelijk waar zij moeten zijn en waar zij kunnen vragen om hulp. Daarom is verder ingezet op gesprekken met Zorgverzekeraars over het borgen van preventie van overbelastingen ondersteuning van mantelzorgers. Hiervoor zijn o.m. gesprekken gevoerd bij zorgverzekeraars DSW en ONVZ en met de branchevereniging Zorgverzekeraars Nederland (ZN).

Ondersteuning via Stichting Werk & Mantelzorg

In de Stichting Werk & Mantelzorg werkt MantelzorgNL samen met Qidos aan het verbeteren van de *Kennis van Zaken-bijeenkomsten* mogelijkheden om mantelzorg en werk te combineren. In de Stichting worden naast de uitvoering van een tweetal grote programma's, Mantelzorg Werkt! (VWS/SZW) en Werk en Mantelzorg (Instituut GAK), ook adviestrajecten uitgevoerd. Om hierbij werkgevers meer concrete handvatten te bieden, hebben we het werkgeversabonnement ontwikkeld. Werkgevers die mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid voeren kunnen hun werknemers met mantelzorgtaken een lidmaatschap van MantelzorgNL aanbieden tegen gereduceerd tarief. Het in de markt zetten van deze dienstverlening verloopt vooralsnog traag.

De Kennis van Zaken-bijeenkomsten zijn bedoeld voor lokale organisaties en hun gemeenten. In 2019 was respijtzorg het thema van de bijeenkomsten. Respijtzorg staat hoog op de politieke agenda. Het is één van de acties uit het VWS-programma Langer Thuis van minister De Jonge. Clémence Ross-van Dorp, dé landelijk aanjager respijtzorg, was bij alle Kennis van Zakenbijeenkomsten aanwezig om samen met het veld antwoord te geven op de vraag hoe de vraag naar en het aanbod van respijt beter op elkaar afgestemd kunnen worden. Naast de inhoudelijke gesprekken over respijt-

zorg bieden de Kennis van Zaken-bijeenkomsten ook gelegenheid om elkaar te ontmoeten en te netwerken, ook met landelijk respijtanjager Clémence Ross-van Dorp. De Kennis van Zaken-bijeenkomsten zijn succesvol geweest.

Naast de voornoemde bijeenkomsten is er een extra Kennis van Zaken-bijeenkomst georganiseerd met als thema 'Anders kijken naar de samenwerking, de dynamiek tussen vrijwilligers, mantelzorgers en betaalde krachten'. Deze bijeenkomst was erop gericht om de lokale samenwerking tussen vrijwilligers, mantelzorgers en professionals vooruit te helpen. De onderlinge ontmoeting, het delen van ervaringen en goede voorbeelden werden positief ontvangen door de aanwezige organisaties.

Actuele belangenbehartiging rond pgb

Op 4 april 2019 vond in de Tweede Kamer een debat over het pgb plaats. In aanloop naar dat debat voerde MantelzorgNL in samenwerking met Per Saldo (vereniging van mensen met een persoonsgebonden budget) een onderzoek uit onder beide achterbannen, waarin naast de voordelen van het pgb voor mensen, ook de knelpunten bevestigd werden. Hieruit kwam onder andere naar voren dat de tarieven niet voor iedereen toereikend zijn om goede zorg voor in te kunnen kopen, en dat de bureaucratie knelpunt nummer één is. Ook vroegen we aandacht voor de introductie van symbolisch lage vergoeding voor informele zorgverleners, vaak mantelzorgers.

De resultaten van het onderzoek en de bijbehorende position paper hebben we op 2 april 2019 aangeboden aan negen Commissieleden van de Tweede Kamer. In het pgb debat was er veel aandacht voor het onderzoek. De minister zegde naar aanleiding daarvan toe met MantelzorgNL en Per Saldo in gesprek te gaan over de knellende tarieven die budgethouders ervaren. Dit overleg heeft plaatsgevonden, maar helaas niet geleid tot verruiming van de tarieven. Omdat er nog geen signalen zijn over de (effecten van de) symbolisch lage vergoeding is later in 2019 gezamenlijk geconstateerd dat op dit moment geen verdere actie noodzakelijk is.

Nationaal Mantelzorg Panel - Personeelstekorten in de thuiszorg

In het voorjaar stelt MantelzorgNL zich de vraag: Wat de mantelzorger merkt van de tekorten in de thuiszorg, nu iedereen zich opmaakt voor een vakantie. We hebben het nagevraagd bij de leden van het Nationaal Mantelzorgpanel. Van de groep mantelzorgers die zorgt voor een naaste die ook thuiszorg ontvangt, zegt bijna de helft dat reeds is aangekondigd of te voorzien dat als gevolg van personeelstekort er minder professionele zorg zal worden gegeven gedurende de vakantieperiode. Van hen geeft driekwart aan zelf meer te moeten gaan zorgen de komende periode.

In het derde kwartaal heeft opnieuw onderzoek plaatsgevonden om te kijken in hoeverre de verwachtingen van minder thuiszorg in de zomerperiode zijn uitgekomen. Bijna de helft van de mantelzorgers met een naaste met thuiszorg ontving inderdaad minder thuiszorg. Bij 36% van hen is vooraf niet gecommuniceerd dat er minder thuiszorg zou worden gegeven in de zomerperiode. Zij stonden voor een voldongen feit. Bij degenen die wel vooraf werden geïnformeerd, gaf 65% aan dat er geen overleg was geweest of minder thuiszorg mogelijk was. Ook zij stonden voor een voldongen feit.

Deze resultaten zijn met de Tweede Kamerleden gedeeld, in aanloop naar het debat dat net voor het zomerreces plaatsvond over de arbeidsmarkttekorten onder zorgpersoneel. De SGP (Van der Staaij) vroeg in dit debat expliciet aandacht voor de positie van mantelzorgers in de zomerperiode, verwijzend naar de resultaten van dit onderzoek.

We zullen hier aandacht voor blijven vragen, aangezien de druk op mantelzorgers iedere vakantieperiode extra toeneemt en de oplossingen nog niet gevonden zijn.

Nationaal Mantelzorg Panel - Zoektocht naar hulp en ondersteuning

In het vierde kwartaal is onder het NMP uitgevraagd hoe de zoektocht naar hulp en ondersteuning voor de mantelzorger is verlopen. Zo krijgen wij in beeld wanneer en bij wie de mantelzorger aanklopt als hij ondersteuning wenst. De resultaten uit het onderzoek geven houvast om interventies te kunnen plegen in het zoekpad van (het grootste deel) van de mantelzorgers. Begin 2020 worden de resultaten naar buiten gebracht.

Steunpuntenpeiling -mantelzorgondersteuning GGZ

In 2020 gaat MantelzorgNL extra aandacht besteden aan mantelzorgers van naasten met een psychische kwetsbaarheid. In aanloop daarnaar is in het vierde kwartaal een Steunpuntenpeiling gehouden over de stand van zaken rondom mantelzorgondersteuning GGZ en de ambities en wensen van onze abonneehouders ten aanzien van deze specifieke doelgroep. De ambitie om meer ondersteuning te bieden aan deze doelgroep is er zeker met name in de vorm van lotgenotencontact, informatievoorziening en cursussen. Bij de aangesloten organisaties is behoefte aan kennis: wat is de impact van GGZ-problematiek op de mantelzorger en hoe pakt men de ondersteuning aan van deze doelgroep op bij andere organisaties? Maar ook, wat zijn succesvolle ondersteuningsvormen voor deze mantelzorgers? Naast behoefte aan kennis is er behoefte aan meer publiciteit omdat er nog een groot taboe op rust.

Steunpunten Peiling overbelaste mantelzorgers

In het vierde kwartaal is een start gemaakt met een nieuwe steunpuntenpeiling over overbelaste mantelzorgers en hoe zij door professionals worden ondersteund. Momenteel is er weinig zicht op methodieken of werkwijze van steunpunten. Enerzijds is dit input voor een module in de opleiding Casemanager Mantelzorg, anderzijds helpt dit ook het project rondom effectiviteit van mantelzorgondersteuning. De peiling zal 2020 worden uitgezet.

Design sprint platform Wet langdurige zorg (Wlz)

Op uitnodiging van Zorgverzekeraars Nederland heeft MantelzorgNL geparticipeerd in een Design Sprint om antwoord te vinden op de vraag: "Hoe moet het Landelijk Platform Langdurige Zorg er uit zien?". In vijf dagen tijd is een prototype van een website ontstaan, die mantelzorgers de weg helpt te vinden binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) en een overzicht biedt van intramurale instellingen in Nederland. ZN is bezig met het uitwerken van een projectvoorstel om tot een functionerende website te komen, gebaseerd op het prototype.

Verkenning zorgstandaarden – overbelaste mantelzorger

In dit project kijken de zorgstandaarden en richtlijnen die ontwikkeld worden, bijvoorbeeld voor verpleegkundigen en verzorgenden, waarbij wij ons inspannen om deze voldoende aan te laten sluiten op de behoefte en ondersteuning bij mantelzorgers. De navolgende werkzaamheden zijn hiervoor verricht:

- Interne kennisdossiers zijn opgebouwd over ontwikkelingen in de zorg en mantelzorgondersteuning door de wijkverpleging, huisarts en praktijkondersteuner huisarts.
- Er is een webdossier gemaakt voor professionals over overbelaste mantelzorg (inclusief bijbehorende factsheets en infographics). De oplevering hiervan zal in 2020 plaatsvinden.
- Er is een inhoudelijk reactie geleverd op de conceptrichtlijn Ziekte van Parkinson;
- We hebben deelgenomen aan de Ervaringsraad van Stichting kwaliteitsimpuls langdurige zorg om mee te denken over kwaliteitsontwikkeling in de langdurige zorg (care);
- Er is gestart met het ontwikkelen van een checklist waarmee we toekomstige kwaliteitsstandaarden kunnen beoordelen en feedback hierop kunnen geven;
- Er is een samenwerking gestart met Stichting Expertisecentrum Re-integratie (STECR) om gezamenlijk in 2020 een standaard te ontwikkelen voor bedrijfsartsen. STECR wil in de tweede helft 2020 met ons een werkwijze opstellen over combinatie mantelzorg & betaald werk.
- In november is de richtlijn Overbelaste Mantelzorg (als ZonMw-traject) in laatste conceptversie verschenen, waarbij MantelzorgNL betrokken is geweest. Naar verwachting zal MantelzorgNL begin 2020 met de ontwikkelaars van de richtlijn: Beroepsvereniging Verzorgenden Verpleegkundigen, VWS, drie steunpunten mantelzorg en gemeenten in gesprek gaan hoe de kwaliteitsstandaard in de praktijk gebruikt kan worden.

Actualiseren van handreikingen voor gemeenten

De navolgende (web)dossiers voor gemeenten zijn geactualiseerd:

- a. Keukentafelgesprek
- b. Financiële regelingen
- c. Mantelzorgwaardering

Voor deze dossiers zijn nieuwe infographics/factsheets opgesteld en er is een communicatieplan ontwikkeld voor de verspreiding ervan welke begin 2020 zal plaatsvinden.

Lokaal is sprake van een krachtige ondersteuningsstructuur van ter zake deskundige organisaties

Op lokaal niveau zijn diverse instanties en organisaties verantwoordelijk voor de ondersteuning van mantelzorgers. MantelzorgNL hecht eraan om in goed contact te staan met deze mantelzorgondersteunende organisaties; ze zijn immers onze 'partners'. Wederzijds inzicht hebben in elkaars problemen, mogelijkheden en onmogelijkheden is nodig om gezamenlijk wegen te vinden om mantelzorgers zo goed mogelijk te bedienen. Het is belangrijk om elkaar over en weer te steunen, te informeren en te inspireren met goede voorbeelden en om kennislacunes bij elkaar op te vullen.

In 2019 gaf vereniging MantelzorgNL hier op de volgende wijze invulling aan:

Correspondenten-netwerk

De navolgende onderwerpen zijn besproken:

- MantelzorgNL en Scholings Trainings en Opleidingscentrum (STOC) hebben een proefcollege gegeven over de post-HBO-opleiding casemanagement mantelzorg.
- We inventariseerden of en op welke manier de organisaties ondersteuning bieden voor mantelzorgers van mensen met psychische problematiek en welke signalen MantelzorgNL mee kan nemen in het projectplan voor 2020.
- Ook bespraken we hoe organisaties bezig zijn met de effectiviteit van mantelzorgondersteuning. Hoe meten ze dit en aan welke informatie hebben zij behoefte.

In december vond de tiende bijeenkomst van het correspondentennetwerk plaats. Een goed moment om te evalueren. De deelnemers zien het correspondentenoverleg als een zeer waardevol netwerk waar ze veel leren en inspiratie uit ophalen. Uit de evaluatie is ook een nieuw initiatief gekomen. Een extra bijeenkomst op locatie, bij een van de correspondenten, waarin we een thema centraal zullen stellen (bijv. werkmethodeken). Ook hebben we besproken hoe de correspondenten een bredere groep mantelzorg-ondersteunende organisaties uit hun regio kunnen vertegenwoordigen, wat de impact vergroot.

Ambassadeurs-netwerk

In het tweede kwartaal van 2019 is gestart met het Ambassadeursnetwerk. Dit is een netwerk van individuele mantelzorgers die een rol spelen in het lokaal vertegenwoordigen van mantelzorg en mantelzorgers. Het netwerk bestaat nu uit 6 deelnemers verdeel over Nederland. Enkele signalen uit het overleg:

- Het aantal personen met verward gedrag stijgt. Achter een verward persoon, zit vaak een heel gezin. Diverse oorzaken voor de stijging: o.a. ambulantisering, personeelstekorten in de zorg en gebrek aan betaalbare woningen (waardoor cliënten genoodzaakt zijn bij ouders weer in te trekken). Deze groep mantelzorgers heeft het zwaar en vreest de gevolgen van de nieuwe Wet zorg en dwang, als cliënten meer thuis behandeld zullen worden.
- Leren van de pilots logeerszorg. Assen is een van de 10 gemeenten die hieraan meedoet.
- In de Tweede Kamer is besloten dat de samenwoonkorting gaat gelden voor familieleden in de tweede graad. Dit druist in tegen het belang van mantelzorgers. Het voorstel moet nog door de Eerste Kamer goedgekeurd worden. Vanuit MantelzorgNL wordt de Eerste Kamer op de gevolgen voor mantelzorgers gewezen, waarbij we de samenwerking hebben gezocht met andere belangenorganisaties die het ook voor hun achterban een achteruitgang vinden. Aangezien er extra vragen zijn gesteld door de Eerste Kamerfracties- waar onder andere onze punten naar voren kwamen- is de stemming hierover uitgesteld tot 2020. We zullen daarom aandacht hiervoor blijven vragen bij de fracties die net als wij hier bezwaren in deze wetswijziging zien.

In de zomer van 2019 werd MantelzorgNL geïnformeerd over het onverwachts overlijden van één van de leden van het correspondentennetwerk.

Zorgen over krachtige ondersteuningsstructuur

Voor mantelzorgondersteuning is op jaarbasis slechts zo'n 200 miljoen euro beschikbaar (dit komt neer op een paar tientjes per mantelzorger). Hoe dit lokaal wordt ingezet en met welke effecten en resultaten is niet bekend. Er zijn weinig financiële cijfers over lokale mantelzorgondersteuning beschikbaar. In combinatie met het ontbreken van normering zorgt dit ervoor dat er nauwelijks verantwoording mogelijk is, er kan niet worden bijgestuurd en landelijk kunnen geen lessen getrokken worden. De lokale verschillen in mantelzorgondersteuning zijn groot.

De lokale kwaliteit en beschikbaarheid van de ondersteuning voor mantelzorgers verschilt. Daar komt bij dat als gevolg van de bezuinigingen (mede door de tekorten op de jeugdzorg, dan wel op het hele sociale domein) afbraak op de loer ligt. We zien op verschillende plekken in het land dat de lokale ondersteuning afneemt en mantelzorg-expertise gemainstreamed wordt in wijkteams, wat vaak in de praktijk betekent dat expertise en het oog voor mantelzorgers verdwijnt. MantelzorgNL maakt zich zorgen over deze ontwikkeling. Daarom pleit MantelzorgNL voor de herinvoering van de 8 basisfuncties (vraaggebieden) waarop mantelzorgers altijd een beroep moeten kunnen doen.

Professionalisering werkveld

Begin 2019 is samenwerking gezocht met STOC en zijn er afspraken gemaakt om de bestaande opleiding tot casemanager mantelzorg inhoudelijk te versterken. Met als doel een nieuwe lichter van casemanagers mantelzorg op te leiden, die lokaal mantelzorgers in zorg-intensieve situaties bijstaan, gericht op het voorkomen of verminderen van overbelasting. Een ander doel binnen het project is het ontwikkelen van de beroepsgroep 'casemanager mantelzorg', verenigd binnen MantelzorgNL. Het streven is dat de vernieuwde opleiding op 2 maart 2020 van start gaat. Organisaties met een abonnement bij MantelzorgNL krijgen korting op de opleidingskosten.

Campagne mantelzorg

Mensen blijven langer thuis wonen. De behoefte aan mantelzorg is groot en zal verder groeien in de toekomst. Tegelijkertijd herkennen veel mensen zich niet als mantelzorger. Dat betekent ook dat deze mantelzorgers niet weten dat zij – waar dat nodig is – een beroep kunnen doen op ondersteuning. Om hier verandering in aan te brengen, is in 2019 een start gemaakt met de ontwikkeling van een landelijke bewustwording campagne. MantelzorgNL heeft deelgenomen aan de ontwikkeling van de centrale boodschap en de 3 doelgroepen waarop de campagne zich gaat richten: jonge mantelzorgers, werkende mantelzorgers en (oudere) mantelzorgers voor ouderen.

De website van MantelzorgNL wordt de centrale landingsplek met informatie over mantelzorgondersteuning per gemeente en met de cliëntondersteuning informatie (telefoon, mail en what's app) In juni 2020 start de bewustwordingscampagne.

Respijtaanjager

Begin 2019 is Clémence Ross-Van Dorp gestart als landelijke respijtaanjager. MantelzorgNL heeft nauwe contacten met haar om de signalen die we ontvangen vanuit de Mantelzorglijn, de adviestrajecten in gemeenten, de correspondenten, eigen onderzoek en advies met haar te delen. Ze was ook aanwezig op de 5 Kennis van Zaken bijeenkomsten die we op het thema respijt organiseerden. De aanwezige gemeenten en lidorganisaties hebben haar adviezen gegeven over hoe respijtzorg volgens hen vorm zou moeten krijgen, zowel lokaal als regionaal, zowel professioneel als vrijwillig en het samenspel daartussen.

Tijdens de eerste Kennis van Zaken-bijeenkomst bood MantelzorgNL samen met damesblad Margriet bijna 7.000 handtekeningen aan van mensen uit het hele land die mantelzorgers een mantelzorg-vrije week gunnen. Hoewel respijtzorg op papier beschikbaar lijkt, blijkt dat in de praktijk niet. Dit leidt ertoe dat sommige mantelzorgers niet op vakantie kunnen. De oproep aan Clémence Ross was; maak inzichtelijk waar in de praktijk de knelpunten ontstaan.

In het derde kwartaal van 2019 heeft de aanjager enkele praktijkinterventies uitgevoerd. Eind november werden op een bijeenkomst de resultaten hiervan gedeeld en getoetst. MantelzorgNL was hierbij aanwezig. De belangrijkste conclusie van de respijtaanjager is dat respijtzorg tijdig, makkelijk en op maat aangeboden moet worden. De beste weg om dit te bereiken is met een coalition of the willing. Begin 2020 zijn de eindresultaten overhandigd aan de minister.

Ontregel de mantelzorger

In het kader van het project Ontregel de mantelzorger heeft MantelzorgNL in het eerste kwartaal meegedacht met De Argumentenfabriek over een vragenlijst voor het Nationaal Mantelzorg Panel. Met dit panel werd gemeten hoeveel tijd wordt besteed aan administratieve taken en of er samenhang is tussen regeldruk en bepaalde vormen van formele zorg of ondersteuning. De resultaten vormden de basis voor het verdere onderzoek.

Als resultaat van dit project kwamen diverse lacunes in de uitvoering van wetten en regels bovendrijven. Er blijkt bijvoorbeeld behoefte aan een vorm van mantelzorgverklaring waardoor een begin van juridische status ontstaat die noodzakelijk is om (verruimende of beperkende) beleidsregels toe te passen. Wij hebben de hoop dat hardnekkige praktische uitvoeringsproblemen in de regelgeving voor mantelzorgers daarmee vergemakkelijkt kunnen worden. Het wachten is op de concrete vorm en inhoud van de resultaten. In september 2019 zijn de resultaten van het gehele onderzoek bekend gemaakt en gepresenteerd aan VWS. Ook zijn in het derde kwartaal de resultaten van de schrap- en verbeteragenda mede door MantelzorgNL aangeboden aan de minister. In het verlengde hiervan zijn stappen gezet om met belanghebbende partijen te komen tot gezamenlijke aanpak met (inmiddels) de naam 'Samen Sterk voor Mantelzorg'.

Samen Ouder-projecten

In het kader van Langer Thuis zijn in het voorjaar twee van de vier trajecten die MantelzorgNL uitvoert, gestart. In totaliteit beslaat het programma 40 projecten. De focus is om lokaal zoveel mogelijk vrijwilligers en inwoners te stimuleren hun steentje bij te dragen. De trajecten van MantelzorgNL focussen zich op vrijwilligers in respijt en respijtvoorzieningen. Ook ouder worden is als thema bij deze trajecten betrokken; zowel in passieve zin (ouderen die vrijwilligersondersteuning krijgen) als actieve zin (ouderen als vrijwilligers)

In Het Hogeland (Gr.) en Aa en Hunze (Dr.) zijn de eerste contacten gelegd en de eerste stappen gezet. Beide gemeenten zijn krimpregio's waar ontgroening en vergrijzing merk- en voelbaar is. In Het Hogeland richt Samen Ouder Worden zich op zorgzame inwonersinitiatieven in de dorpen, deze te bestendigen door enerzijds toerusten van actieve inwoners en anderzijds vraaggerichte samenwerking zoeken met professionals. In Aa en Hunze neemt de vraag naar respijt aan huis, door vrijwilligers, toe. In deze gemeente focussen we ons op samenwerking tussen mantelzorger, professional en vrijwilliger. In beide gemeenten wordt samengewerkt met de achterban van MantelzorgNL; mantelzorgers, het Steunpunt Mantelzorg en de Vrijwilligerspunten, zodat de opgedane kennis wordt geborgd.

In voor Mantelzorg Thuis

Vanuit het programma Langer Thuis financiert VWS de uitvoering van een 12-tal projecten die moeten bijdragen aan het verstevigen van verschillende lokale praktijken van mantelzorgondersteuning. Met de uitvoerders van de projecten, Vilans en Movisie, heeft MantelzorgNL iedere twee maanden afstemming over deze praktijkprojecten, om zo veel als mogelijk samen te kunnen werken in het verspreiden van de goede voorbeelden, maar ook om los daarvan – waar mogelijk – samen te werken om mantelzorgondersteuning sterker en inzichtelijker te maken. De projecten zijn na de zomer van 2019 gestart.

Monitoring pilot logeerszorg

Movisie doet in opdracht van VWS een onderzoek naar de pilot logeerhuizen. Hiertoe is samen met MantelzorgNL een vragenlijst opgesteld om uit te zetten onder mantelzorgers. Voor de monitoring van de pilot logeerszorg is onder de leden van het Nationaal Mantelzorg Panel in het derde kwartaal een oproep verspreid om mee te doen. De dataverzameling en –analyse is door Movisie uitgevoerd. De resultaten worden in de begin 2020 verwacht.

Onze achterban: leden en abonneenthouders MantelzorgNL

Indachtig ons gedachtengoed ontwikkelen wij producten en diensten om zo het lidmaatschap aantrekkelijk te maken en te houden. Tevens zetten we in op verdere groei van onze collectieve lidmaatschappen en abonnementen. Het werven en bereiken van mantelzorgers verloopt langs meerdere kanalen.

Leden

In 2019 zijn de bestuurder en de commissie ledenbeleid van de ledenraad driemaal bijeengekomen om te bezien of en zo ja welke acties nodig zijn om tot een groei van het ledenbestand te komen. Input daarvoor is een groot onderzoek geweest onder onze leden, maar ook onder niet-leden. Belangrijkste redenen om lid te willen zijn van MantelzorgNL zijn informatievoorziening en het opkomen voor de belangen van mantelzorgers in Den Haag. Ook is gekeken naar de verschillende wervingsactiviteiten. Hierbij is rekening gehouden met de diverse kanalen die MantelzorgNL heeft om mantelzorgers te bereiken. Geconcludeerd kan worden dat MantelzorgNL op dit gebied voldoende doet en dat met extra inzet van middelen werven, niet zal leiden tot een significante groei van de individuele leden.

Abonnementen

In 2019 hebben we in overleg met de adviseurs van Werk en Mantelzorg een abonnement ontwikkeld voor werkgevers. Werkgevers die mantelzorgvriendelijk willen werken kunnen hun mantelzorgende werknemers extra ondersteunen met een lidmaatschap van MantelzorgNL. Helaas is het nog niet gelukt om het abonnement goed voor het voetlicht te brengen. In 2020 staat dit hoog op de agenda. Vorig jaar zijn de nieuwe abonnementsvormen geïntroduceerd en zijn de oude abonnementen omgezet naar nieuwe abonnementen. Organisaties kunnen kiezen voor een praktisch abonnement speciaal voor organisaties die mantelzorgers ondersteunen of een beleidsmatig abonnement, meer gericht op gemeenten en werkgevers. Daarbinnen kunnen zij kiezen voor een basis abonnement of een aanvullend abonnement met veel extra's zoals gratis kennisbijeenkomsten, extra korting op trainingen en advies op maat.

Het aantal organisaties dat een abonnement heeft bij MantelzorgNL, bedraagt ultimo 2019 387. Ten opzichte van 2018 is er sprake van een groei van bijna 25%. We zien vooral een stijging van het aantal gemeentes (van 4 naar 40) en van mantelzorgmakelaars (van 19 naar 35).

Ontwikkeling ledenstand		31-12-2018	31-12-2019
Individuele leden		3346	3.755 (incl. 814 collectieve leden)
Totaal organisaties		316	387

Ultimo 2019 is de verdeling van de abonnementen als volgt:

Jaar	Stand 30/6	Stand 30/9	Stand 31/12
2019	382	394	387
Basis MO	279	288	283
Aanvullend MO	307	314	300
Basis Beleid	34	34	31
Aanvullend beleid	30	30	35
Werk en Mantelzorg		3	5
Totaal aantal abonnementen	650	669	654

Stichting MantelzorgNL

De maatschappelijke winstgevende activiteiten, zoals onder andere de ondersteuning van organisaties en overheden op het gebied van mantelzorg en informele zorg en de ontwikkeling van producten en diensten ter ondersteuning van mantelzorgers, worden door de stichting MantelzorgNL verzorgd. Naast de vereniging voert de stichting met name advies- en scholingstrajecten uit. Het gaat om betaalde trajecten die door gemeenten, zorginstellingen en organisaties voor mantelzorgondersteuning worden afgenomen. Met de advies- en scholingstrajecten faciliteert MantelzorgNL de ondersteuning van mantelzorgers lokaal.

Advies MantelzorgNL

Bij de start van 2019 was de orderportefeuille goed gevuld. In de laatste maanden was er sprake van een terugloop. Mogelijk heeft dit deels te maken met de tekorten van gemeenten op het sociaal domein en de jeugdzorg, maar wij merken ook dat de doorstroming van adviestrajecten een grillig verloop heeft. De begrote omzet bedraagt € 150.000,-, de gerealiseerde omzet ligt ongeveer 1/3 lager (€ 100.839,-). Positief is dat het grootste deel van de opdrachten is uitgevoerd door eigen adviseurs, hetgeen een positief effect heeft op de brutomarge. Ultimo 2019 zijn de benodigde acties ondernomen (en deze worden gecontinueerd) opdat Advies MantelzorgNL zich doorontwikkeld.

Brutowinstmarge scholing

De omzet doelstelling van €52.500 is ruimschoots gehaald met een omzet van €62.170. Daarnaast heeft kosten efficiëntie gezorgd voor lagere directe kosten dan begroot. Dit tezamen zorgt voor een fors hogere brutomarge dan begroot op de scholingsactiviteiten.

Er zijn geen klachten gemeld bij de Klachtencommissie Scholing van MantelzorgNL.

Stichting Werk & Mantelzorg

De Stichting Werk & Mantelzorg geeft uitvoering aan grote innovatieprojecten als Mantelzorg Werkt! (VWS en SZW) en Mantelzorg en Werk (Instituut GAK) en ontwikkelt ook adviestrajecten buiten de programma's. Stichting Werk & Mantelzorg heeft aanmerkelijk minder adviestrajecten ingezet, dan begroot. Hierdoor is de begrote fee niet gehaald. Vanuit beide partijen wordt bezien hoe de gestelde doelen in 2020 wel worden behaald.

MantelzorgNL Webshop

In 2019 is het online platform ontwikkeld om organisaties beter van dienst te zijn. Met het platform krijgen organisaties die zich bij MantelzorgNL hebben aangesloten toegang tot diverse middelen, zoals een uitgebreide beeldbank en een webshop met ondersteunend materiaal voor organisaties. In het platform zit ook een module om producten van MantelzorgNL te voorzien van eigen logo, kleuren en teksten. Hiermee faciliteert MantelzorgNL de organisaties door eenvoudig en voordelig 'eigen' informatiemateriaal uit te brengen. Het platform is in 2019 uitgebreid getest en geïntroduceerd bij circa veertig organisaties, waaronder de correspondenten. In het eerste kwartaal van 2020 wordt het platform geïntroduceerd.

Innovatieprojecten

Mantelzorg Werkt!

Begin 2019 is een start gemaakt met het vervolgprogramma Mantelzorg werkt! van Stichting Werk & Mantelzorg. In dit 2-jarige programma gaat het over het verder vergroten van de kennis over de combinatie van werk en mantelzorg, het vergroten van het aantal erkende organisaties (bedrijven, overheid) en het aanjagen van het thema bij het midden- en kleinbedrijf. Het plan van aanpak is verder geconcretiseerd en er is een aftrapbijeenkomst geweest. Er is een indeling gemaakt naar de verschillende hoofdthema's (gemeenten, mkb-bedrijven en communicatie) en hiermee zijn clusters van adviseurs aan de slag om per hoofdthema een plan van aanpak te maken. Eind 2019 zijn contacten gelegd met diverse brancheorganisaties uit het MKB, zoals WEMB, het Brancheplatform Kappers en de Erkende verhuizers. Ook zijn nieuwe trajecten bij gemeenten gestart, o.a. met Hackatons.

Werk en Mantelzorg. Instituut GAK

Het project Werk en Mantelzorg, gefinancierd door het Instituut GAK, is begin 2019 van start gegaan waarin we ons richten op de werkende mantelzorger zelf. Het is van groot belang dat de werkende mantelzorger zelfbewust keuzes maakt en daarbij bekend is met en gebruik maakt van ondersteuningsmogelijkheden. De doelstelling van het project is tweeledig:

- Verbeteren van de mogelijkheden voor de combinatie werk en mantelzorg en hun participatie in het arbeidsproces te behouden, teneinde te voorkomen dat mantelzorgers ervoor kiezen om te (moeten) stoppen met betaalde arbeid.
- Vergroten van de arbeidsparticipatie van uitgetreden of niet-werkende mantelzorgers door een geïntegreerd ondersteuningsconcept te ontwikkelen.

De website, M-power, met divers ondersteuningsaanbod voor werkende mantelzorgers is geactualiseerd en zal begin 2020 op de website van MantelzorgNL komen.

Stichting JMZ Pro

Eind 2018 is de toekenning binnen gekomen op het project dat MantelzorgNL samen met het landelijk netwerk voor en door professionals betrokken bij de ondersteuning van jonge mantelzorgers en/of hun gezinnen JMZ Pro doet in het ondersteunen van jonge mantelzorgers en het beschrijven en verspreiden van methodieken.

In de week van de Jonge mantelzorger in juni heeft Staatssecretaris Paul Blokhuis de opening verzorgd. Eerder is er een werkbezoek geweest van de kinderminister.

Mantelzorgondersteuning op maat / Palliantie

Het ZonMw-programma 'Palliantie. Meer dan zorg' streeft ernaar de palliatieve zorg merkbaar te verbeteren voor de patiënt en naasten. Dit 3-jarige project zit nu in de fase dat de methodieken zijn ontwikkeld en de training voor zorgprofessionals is gegeven. Er is voor gekozen om dit in nauwe samenwerking te doen met de Hogeschool van Rotterdam, die met hetzelfde thema aan de slag is. Ook wordt samengewerkt met het project De Mantel verbeeldt van Movisie en het Radboud UMC. Zo ontstaat bij elkaar pakket van voorzieningen voor zowel zorgprofessionals als mantelzorgers.

Voor het project "Mantelzorgondersteuning op maat" zijn 4 profielen van mantelzorgers opgesteld. Deze kunnen de professional helpen bij het in gesprek gaan met mantelzorgers in de palliatieve fase. Ook is een training ontwikkeld voor professionals ontwikkeld en zijn de "Mantelzorgmonologen" ontwikkeld op dit thema. De samenwerking met de andere partners verloopt zo goed dat ZonMW toestemming heeft gegeven om de producten en diensten in samenhang uit te brengen.

Vrijwillig Dichtbij

In 2019 heeft het Vrijwillig Dichtbij project van Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) een vervolg gekregen in het programma Samen Ouder Worden, vrijwillige inzet voor en door ouderen, dat in januari gestart is en een doorlooptijd heeft van vier jaar. Een van de maatschappelijke vraagstukken waar dit programma aan zal werken is ouderen mogelijkheden bieden om langer thuis te blijven wonen. Doelstellingen die hierbij horen zijn: (lokale) vrijwilligers toerusten op signaleren en bespreekbaar maken van overbelasting van mantelzorgers en een groei van het aantal (lokale) activiteiten op het gebied van respijt. Het programma steekt in op het verbeteren van de lokale situatie. Er is in het programma ruimte om 40 lokale trajecten uit te gaan voeren, waarvan de eerste 20 voor de zomer zijn gestart.

Vanuit MantelzorgNL participeren we ook in het programma. We hebben een kwartiermaker geleverd die namens MantelzorgNL meedenkt over de uitvoering en samenhang van het programma. En we begeleiden vier lokale trajecten. Meer hierover onder Langer Thuis, Samen ouder worden.

Gender en gezondheid

MantelzorgNL neemt deel aan een onderzoeksproject over genderverschillen in de combinatie van werk en mantelzorg, met name in de zorg. Centraal in dit project staat het onderzoek, uitgevoerd door VUMC, naar de verschillen vrouw/man in overbelasting, veroorzaakt door de combi werk en Mantelzorgen. Het onderzoek bevindt zich in een afsluitende fase. Centraal in de uitkomsten staat dat sociale steun (op het werk door collega's en leidinggevende) en autonomie mentale (over)belasting voorkomen. Deze twee factoren vormen een buffer bij de depressieve klachten.

Movisie en MantelzorgNL zijn gevraagd een product maken met de uitkomsten van het onderzoek.

Movisie maakt een animatie en presenteert de resultaten van het onderzoek op hun website. Plus publiceert het interview in hun blad/magazine. En wij zijn gevraagd om:

- Resultaten te verspreiden via het netwerk van MantelzorgNL en van Werk & mantelzorg
- Inzichten mee te nemen in het GAK-project, i.c. bij de ontwikkeling/vernieuwing van M-power
- een gesprekstool voor werkgever en werknemer te ontwikkelen die werkgever en werknemer helpen het gesprek aan te gaan over mantelzorg en werk. En daarin tot afspraken te komen die de mantel zorgende werknemer gezond aan het werk houden.

In het derde kwartaal zijn we gestart met de voorbereidingen. Dit heeft geresulteerd in een concept informatietool voor mantelzorgers (de praatposter). De praatposter zal in het eerste kwartaal van 2020 worden verspreid en daarmee is het project afgerond.

Rond precies hetzelfde thema hebben we ook samengewerkt met het Leids Universitair Medisch Centrum. Werk&Mantelzorg en MantelzorgNL hebben hiertoe een e-platform voor (bedrijfs)artsen ontwikkeld (<https://vrouwenindezorg.mantelzorgtools.nl>).

Stagebureau Informele Zorg

Van VWS is subsidie ontvangen om in samenwerking met lokale organisaties voor vrijwillige inzet en steunpunten mantelzorg de inzet van stagiaires in de thuissituatie te bevorderen. Hiervoor is samenwerking nodig tussen MBO- en HBO-opleidingen en de informele zorgorganisaties. Met drie pilotorganisaties onderzoeken we de inzet van stagiaires vanuit 5 stakeholders (oudere, student, organisatie, gemeente en school). De 3 pilotorganisaties zijn verdeeld over Nederland. Daarnaast doen we MKBA-onderzoek naar stagiaire-inzet in de informele zorg. Zo brengen we in beeld welke opleidingen geschikt zijn, om hoeveel studenten het gaat en aan welke voorwaarden voldaan moet worden om tot opschaling te komen van stagiaire-inzet in de informele zorg.

Governance

MantelzorgNL werkt in lijn met de Governancecode Sociaal Werk. Met ingang van 1 januari 2019 heeft MantelzorgNL een raad van toezicht-model met een éénhoofdig bestuur waarbij sprake is van een personele unie tussen het bestuur en de raden van toezicht van vereniging en stichting. Vereniging MantelzorgNL is een ondernemende, inspirerende en krachtige vereniging. Vooruitstrevend en leidend op het thema mantelzorg. MantelzorgNL is er voor iedereen die mantelzorger is en voor iedereen die nog mantelzorger wordt of in zijn omgeving een mantelzorger kent; mensen die affiniteit hebben met de doelstelling van MantelzorgNL en onze organisatie willen ondersteunen. MantelzorgNL staat voor verbinding met de achterban. Dit betekent dat MantelzorgNL de belangen van mantelzorgers behartigt en hen ondersteunt. Daar hoort een sterke relatie bij met organisaties en instellingen die voor hen belangrijk zijn.

Vereniging MantelzorgNL is tevens een door de overheid gesubsidieerde mantelzorgexpert voor de uitvoering van de VWS-agenda als vraagbaak over mantelzorg, met het ontwikkelen van ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en het geven van landelijke bekendheid aan mantelzorg (de algemene nutsfunctie). De uitvoering van verenigingsactiviteiten en de VWS-agenda in de vorm van producten en diensten heeft de vereniging ondergebracht bij stichting MantelzorgNL.

Stichting MantelzorgNL is dé expert op het gebied van mantelzorg. Ondersteunend aan de doelstellingen van en in lijn met de activiteiten van de vereniging.

De stichting kent 4 pijlers:

- Advies
- Scholing en training
- Innovatie
- Samenwerking met derden

Binnen stichting MantelzorgNL wordt projectmatig gewerkt, met een vaste kern en een flexibele schil. De kernwaarden van stichting MantelzorgNL zijn: professioneel, samenwerken en flexibel.

De spelregels van de vereniging en stichting zijn vastgelegd in de statuten en daaruit afgeleide reglementen. Het huishoudelijk reglement en het reglement van de raad van toezicht zijn daarvan de belangrijkste. Hierin zijn voor de ledenraad, de raad van toezicht en het bestuur de belangrijkste verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden in onderlinge samenhang vastgelegd. De statuten en reglementen ontwikkelen zich mee met maatschappelijke veranderingen en zijn in 2019 gewijzigd.

De raad van toezicht, momenteel bestaande uit 6 (maximaal 7) leden, wordt benoemd door de ledenraad en houdt toezicht op het bestuur. Daarnaast vervult de raad van toezicht ten opzichte van de directie de rol van werkgever. Het bestuur van MantelzorgNL wordt gevoerd door Liesbeth Hoogen-dijk. Zij is verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie.

Verslag ledenraad

De ledenraad (van maximaal 25 leden) vervult de functie van algemene ledenvergadering van vereniging MantelzorgNL. De ledenraad is in 2019 viermaal bijeengekomen. In het voorjaar werden het jaarverslag 2018, de jaarrekening 2018 en het accountantsverslag 2018 vastgesteld. In het najaar werden de Meerjarenbeleidsplan 2020-2025, de begroting 2020 en het jaarplan 2020 van de strategie vastgesteld. Bij alle vergaderingen waren ook leden van de raad van toezicht aanwezig.

Overige onderwerpen die zijn behandeld in de ledenraad zijn:

- Verlening decharge voor het in 2018 gevoerde beleid
- Statutenwijziging Mezzo
- Wijziging Huishoudelijk reglement Mezzo
- Wijziging Reglement Financiële Commissie Mezzo
- Voorzitterschap ledenraad
- Belangenbehartiging
- Terugkoppeling belangenbehartiging 2018
- Gelegenheid tot evaluatie
- Aangepaste begroting 2019
- Strategisch beraad
- Verkiezingen ledenraad 2020

Tevens is er een presentatie over de Branchemonitor lidorganisaties en partnerorganisaties gegeven en is er een speeddate geweest met de mensen van MantelzorgNL over hun werk met rondgang door nieuwe huisvesting.

In 2019 hebben twee leden afscheid genomen van de ledenraad en in 2020 vinden verkiezingen voor de ledenraad plaats.

Verslag raad van toezicht

In 2019 is verdere invulling gegeven aan de in 2018 ingezette strategie. Per 1 januari is uit Mezzo de vereniging MantelzorgNL en de stichting MantelzorgNL ontstaan. Het voormalig bestuur is gesplitst in een bestuurder en een raad van toezicht. De nieuwe raad van toezicht heeft deze nieuwe rol en taken voortvarend opgepakt. Vrijwel alle leden van de raad van toezicht hadden al ervaringen in andere raden van toezicht waardoor de verandering in bevoegdheden en werkwijze soepel verliep.

De raad van toezicht heeft zich uitvoerig laten informeren over de werkzaamheden van de stichting als van de vereniging. De raad van toezicht kwam in het afgelopen jaar 5 keer bijeen in een regulier geplande vergadering met de bestuurder. Naast de reguliere vergaderingen waren er 9 reguliere overleggen met de voorzitter van de raad van toezicht met de bestuurder.

De navolgende onderwerpen zijn in de vergaderingen van de raad van toezicht besproken, vastgesteld of goedgekeurd:

- Financieel Beleid 2020-2025
- Treasury Beleid
- Informatie Beveiliging Beleid
- Mezzo Concept Jaarverslag 2018
- Mezzo Concept Jaarrekening 2018
- Statutenwijziging vereniging Mezzo
- Wijziging Huishoudelijk reglement
- Wijziging Reglement financiële commissie
- Toezichtplan MantelzorgNL
- Vergoedingsregeling ledenraad Vereniging MantelzorgNL
- Rooster van aftreden raad van toezicht
- Aangepaste begroting 2019
- Auditcommissie
- Huishoudelijk reglement raad van toezicht
- Profielschets raad van toezicht
- Vergoedingsregeling ledenraad 2020
- Vergoedingsregeling raad van toezicht 2020
- Begroting 2020
- Meerjarenbeleidsplan 2020-2025 en Jaarplan 2020
- Ledenraadsverkiezing 2020
- Functioneringsgesprek met bestuurder

De raad van toezicht heeft geconcludeerd dat de kwartaalrapportages toereikende informatie bevatten om de voortgang van de realisatie van de bedrijfsdoelstellingen te monitoren. Wij constateren met voldoening dat uit het voorliggend jaarverslag blijkt dat de doelen voor 2019 zijn gerealiseerd. Ook heeft de raad van toezicht nauwlettend gekeken naar het effect van de resultaatontwikkeling, de balansverhoudingen en de vermogenspositie op de kredietwaardigheid van de vereniging en de stichting. MantelzorgNL is een gezonde organisatie. We stellen met tevredenheid vast dat zowel de organisatiewijziging, de wijziging in de bestuursstructuur, de nieuwe naam en het nieuwe pand tot meer bekendheid van MantelzorgNL heeft geleid in 2019. De impact voor de herkenbaarheid, erkenning en ondersteuning van mantelzorgers is groter dan ooit. De nieuwe stichting heeft wel meer dan een jaar nodig om tot volle wasdom te komen.

De raad van toezicht vindt integer handelen van medewerkers vanzelfsprekend van groot belang. Er zijn geen meldingen bij de raad van toezicht binnengekomen omtrent misstanden of onregelmatigheden.

De raad van toezicht heeft in eigen kring zijn functioneren over 2019 tegen het licht gehouden. Het betrof een zelfevaluatie zonder externe begeleiding, waarbij de raad van toezicht zijn eigen functioneren en dat van de individuele leden van de raad van toezicht heeft besproken. De evaluatie helpt de raad om zijn samenstelling en rol te optimaliseren. De conclusies van de evaluaties zijn besproken met de bestuurder.

Daarnaast heeft de raad van toezicht, zoals ook in het bestuur gebruikelijk was, een dag "op de hei" gezeten en gesproken over langetermijntontwikkelingen, visie en strategie.

Het rooster van aftreden raad van toezicht MantelzorgNL

naam	functie	1 ^e termijn	2 ^e termijn	eind max. zittingsduur
<i>Fits Colnot</i>	<i>lid</i>	15/04/14-14/04/18	15/04/18-23/04/22**	23/04/20
Karlijn Hillen	lid	21/06/16-20/06/20*		20/06/24
Yvonne Hof	lid	21/06/16-20/06/20*		20/06/24
<i>Marianne Kallen-Morren</i>	<i>vicevoorzitter</i>	24/04/12-23/04/16	24/04/16-23/04/20**	23/04/20
Elisabeth van Oostrum	voorzitter	01/10/14-30/09/18	01/10/18-30/09/22**	30/09/22
Dirk Jan van Swaay	lid	25/04/17-25/04/21*		25/04/25

* aftredend, herbenoembaar

** aftredend, niet herbenoembaar

Er hebben zich geen wijzingen voorgedaan binnen de raad van toezicht

Op 23 april 2020 zal de jaarrekening 2019, met daarin opgenomen het voorstel tot winstbestemming over 2019, tijdens de ledenraad ter vaststelling worden voorgelegd. De raad van toezicht stelt voor dat aan de bestuurder decharge wordt verleend voor het gevoerde bestuur, dat aan de raad van toezicht decharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

De raad van toezicht spreekt zijn waardering uit voor de behaalde resultaten, en dankt de bestuurder, de ledenraad, de medewerkers en vrijwilligers voor hun inzet en betrokkenheid in 2019. We gaan nu duidelijk oogsten na de jarenlange inspanningen om de structuur, herkenbaarheid en werkwijze te verbeteren.

Werkorganisatie

Eind 2018 is MantelzorgNL over gegaan naar een nieuw kantoor in Zeist. Het nieuwe kantoor kenmerkt zich door openheid en transparantie. Dit draagt bij aan een open en collegiale werksfeer. Na afronding van de coaching in december 2018, is in kwartaal 1 de opzet voor een scholingstraject gemaakt. Hierin komen de thema's terug die ook tijdens de coaching naar voren zijn gebracht: persoonlijke effectiviteit, effectief communiceren en effectief samenwerken. In Q2 heeft de eerste scholing plaatsgevonden. Op basis van de gevraagde feedback is besloten om de scholing op deze wijze niet voort te zetten en meer de aansluiting te zoeken bij de leerbehoefte uit de 360 graden feedback.

Nadat in 2018 de keuze is gemaakt om naar een horizontale organisatiestructuur te gaan, is een werkgroep HR-cyclus ingericht. Deze werkgroep heeft in kwartaal 1 het voorstel gedaan om met 360 graden feedback te gaan werken. De werkgroep heeft een keuze gemaakt voor een methodiek. Na de zomer is gestart met de 360 graden feedback met IKS0. In een drietal sessies is de tool aangepast aan de situatie bij MantelzorgNL en is na een gezamenlijke startbijeenkomst iedereen gestart met de

360 graden feedback. Alle medewerkers hebben feedback ontvangen en gegeven op een gekozen ontwikkeldoel.

Maandelijks wordt een break georganiseerd. Diverse thema's zijn besproken, zoals de plannen voor de nieuwe website en wat een horizontale organisatie betekent voor iedereen.

Verschillende medewerkers hebben hun loopbaanbudget ingezet voor individuele training op het gebied van onder meer (loopbaan)coaching, fiscale ontwikkelingen en bezwaar en beroep in de sociale zekerheid. Verder is het loopbaanbudget ingezet voor een opleiding tot mantelzorgmakelaar, de aanschaf van een e-bike en voor opname verlof.

Ziekteverzuimcijfers

MantelzorgNL	Verzuim Q1 2019	Verzuim Q 2 2019	Verzuim Q3 2019	Verzuim Q4 2019	Verzuim Totaal 2019
Totaal	4%	3,3%	3,6%	5%	3,7%

Het verzuimpercentage van MantelzorgNL ligt in 2019 gemiddeld op 3,7%. Dat is fors lager dan in 2018 (6,7%) en ook lager dan in 2017 (5%). De cijfers zijn exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof, maar inclusief 'gewoon' verzuim wegens klachten in verband met zwangerschap. Het gehele jaar is er één langdurig zieke geweest.

In 2019 hebben geen gesprekken plaatsgevonden met de externe vertrouwenspersoon.

In en uitstroom

In 2019 zijn 9 medewerkers ingestroomd en 4 medewerkers uitgestroomd bij MantelzorgNL.

Op 31 december 2019 zijn er 34 medewerkers in dienst van MantelzorgNL. Daarnaast werken er 18 medewerkers op freelancebasis.

Op 31 december 2019 zijn er 21 vrijwilligers actief bij MantelzorgNL. In 2019 zijn 5 nieuwe vrijwilligers welkom geheten en van zes vrijwilligers is afscheid genomen.

Stand van zaken verlofuren

Ultimo 2019 was het verloftegoed in 10,3%, aanzienlijk lager dan het verloftegoed ultimo 2018 (16,9%). Omdat aan het eind van 2019 een negatief saldo dreigde te ontstaan door veel opgenomen verlofuren is aan de betreffende medewerkers gevraagd om via het Individueel Keuzebudget verlofuren bij te kopen. Dit is gebeurd.

Tot slot

Dit jaarverslag 2019 is een weergave van de fundamentele invulling die wij aan onze doelstelling en taken hebben gegeven: de ondersteuning van mantelzorgers, organisaties en overheden op het gebied van mantelzorg en informele zorg alsmede aan de daarbij behorende ontwikkeling van producten en diensten.

Opdat mantelzorg gewoon wordt en tegelijkertijd bijzonder blijft.

Zeist, april 2020