

Structurele aandacht voor mantelzorg bevordert balans werk-privé

Door: mr. Sandra Kruijt, drs. Gabor Mooij; 28 januari 2011

Met deze paper informeren Gabor Mooij en Sandra Kruijt u over mantelzorg en personeelsbeleid. Gabor is journalist en tekstschrijver, gespecialiseerd in HRM-onderwerpen. Sandra is zelfstandig HRM consultant en work life balance consultant. Het afstemmen van mantelzorg en werk verloopt soepeler als werkgever en werknemer tijdig een 'zorggesprek' voeren. Daarnaast wordt ziekteverzuim voorkomen als direct leidinggevenden letten op signalen dat een medewerker moeite heeft met de combinatie van mantelzorg en werk.

Als mensen langdurig zorgen voor hun chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende familieleden, vrienden, kennissen of burens heet dat formeel mantelzorg. Deze kenmerkt zich door de al aanwezige persoonlijke band tussen de mantelzorger en degene die deze verzorgt. Mantelzorgers krijgen voor hun zorg niet betaald.

Werknemers zegt de term 'mantelzorg' weinig. Zelf zullen mensen zeggen dat hun partner ziek is of dat ze zorgen voor hun zieke ouders. 'Mantelzorg' klinkt wat afstandelijk en abstract voor een term die betrekking heeft op het helpen van en zorgen voor (zieke) mensen om je heen.

Een op de acht medewerkers van bedrijven en organisaties is een mantelzorger. De kans is daarom groot dat u collega's heeft die mantelzorger zijn. Bedrijven schenken steeds meer aandacht aan mantelzorg. Zo introduceerde het bekende adviesbureau PwC in 2010 een speciale regeling waarbij mantelzorgers twee jaar lang 80 procent kunnen werken. Ze krijgen daarbij 90 procent van hun salaris betaald.

Relatie met verzuim

Veel mantelzorgers voelen zich overbelast. Vaak gaan mensen er van uit dat het zorgen voor de ander er gewoon bij hoort. Daarmee vergeten ze dat een te grote belasting door de combinatie werk en zorg dan ook normaal kan worden. De mantelzorger kan zich dan steeds vaker ziek melden. Dit verzuim kan voor de werkgever onverklaarbaar zijn als de mantelzorger op zijn werk niet over de zorgtaken praat.

De werk-privébalans is een belangrijk knelpunt voor mantelzorgers. Het is daarom belangrijk dat de werkgever tijdig signalen oppakt dat een werknemer moeite heeft met het combineren van arbeid en zorg.

De direct leidinggevende speelt hierbij een centrale rol. Hij of zij heeft normaalgesproken signalen van overbelasting eerder in de gaten dan managers verderop in de organisatie. Ook is een cultuur belangrijk met lage drempels voor werknemers om mantelzorg en overbelasting te bespreken. Verder is het van belang dat een werkgever duidelijke afspraken maakt over de afstemming van werk en mantelzorg. Dat kan op basis van een paragraaf over mantelzorg in de personeelsregeling. Daarnaast zou het onderwerp mantelzorg standaard deel moeten uitmaken van de functioneringsgesprekken van de direct leidinggevende met de werknemer.

Een voorbeeld

Tijdens een work life balance coaching trof Sandra Kruijt een extreem vermoeide werknemer. Deze was eerder uitgevallen door een burnout en was (pas) gedeeltelijk weer aan het werk in het kader van haar re-integratie. Tegelijkertijd bleek ze mantelzorger voor haar dementerende moeder te zijn en voor een buurman. De buurman was kort voor de coaching getroffen door een hartinfarct.

Dit voorbeeld roept de volgende vragen op:

1. Wie kunnen de moeder en de buurman nog meer ondersteunen en waarom gebeurt dat op dit moment niet?
2. Waarom geeft deze vrouw mantelzorg voorrang boven haar gezondheid, werk en re-integratie?
3. Hoe moeten leidinggevenden met dit soort situaties omgaan?

Een antwoord op de laatste vraag is dat leidinggevenden een situatie zoals in het voorbeeld kunnen voorkomen door structureel en tijdig een 'zorggesprek' te voeren met mantelzorgers. De bovenstaande vragen 1 en 2 kunnen in zo'n gesprek aan de orde komen. Het 'zorggesprek' moet plaatsvinden zodra bekend is of het vermoeden bestaat dat iemand mantelzorger is. We zijn daarbij van mening dat de werkgever best opbouwend met de werknemer mag praten over een privé-onderwerp als mantelzorg. De mantelzorg is namelijk van invloed op de werkzaamheden van de

medewerker en kan zelfs leiden tot ziekte(verzuim).

Inhoud zorggesprek

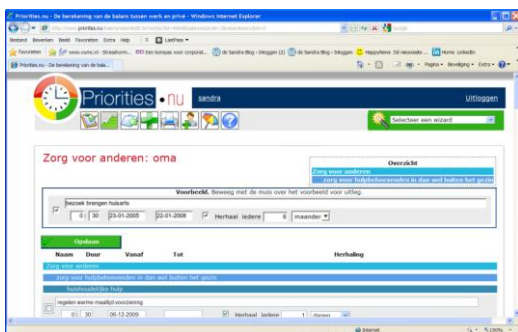
In een 'zorggesprek' tussen werknemer en direct leidinggevende komen de volgende concreet in te vullen zaken aan de orde:

1. de (verwachte) duur van de mantelzorg
2. de hoeveelheid werk en de verdeling van de taken met mogelijke andere mantelzorgers; leidinggevende en werknemer gaan daarbij na wat de taken zijn en wie die kunnen uitvoeren;
3. de wijze waarop de werknemer omgaat met de mantelzorg, met aandacht voor de volgende vragen:
 - waarom zou hij of zij (zoals in het voorbeeld) alles doen?
 - wat is de rol van andere familieleden en van kennissen of burens?
 - kan de werkgever de werknemer ondersteunen om de zorgtaken beter te verdelen?;
4. nagaan of een andere wijze van ondersteuning van de hulpbehoevende en een effectievere zorg door de mantelzorger mogelijk zijn;
5. afspraken over het bewaken van de grenzen tussen werk en mantelzorg;
6. het functioneren van de werknemer op de werkvloer en zijn of haar vitaliteit.

Op basis van deze punten kiezen werkgever en werknemer voor oplossingen. Het kan daarbij gaan om wettelijk verlof (voor de korte termijn: calamiteitenverlof en kortdurend zorgverlof, voor de langere termijn: onbetaald langdurend zorgverlof). Het kan ook gaan om de organisatie van het werk. Denk dan aan tijdelijke aanpassingen van de werkzaamheden of 'Het Nieuwe Werken' (bijvoorbeeld flexibele werktijden of telewerkplekken). Een combinatie van beide soorten oplossingen is natuurlijk ook een optie.

Afstemming werk en mantelzorg

Een hulpmiddel bij het afstemmen van mantelzorg en werk is de Balanstool Priorities.nu – de balans tussen werk en privé. Met deze door Sandra Kruijt ontwikkelde online tool kunt u (na het volgen van een workshop en het afsluiten van een licentie voor het gebruik) een berekening maken van de balans in het werk en de balans tussen werk en privé. Meer over de Balanstool Priorities.nu vindt u in bijlage 2.



Afbeelding 1: Balanstool Priorities.nu

De Balanstool Priorities.nu omschrijft mantelzorg als de zorg voor anderen (buiten je gezin).

Deze zorg bestaat uit:

- concrete vragen over, zorgen over en het omgaan met zieke familieleden, vrienden, kennissen of burens; dit kan op zich al (emotioneel) belastend zijn, zeker als het slecht gaat met de ander;
- alle taken waarbij je de ander kunt, moet of wilt ondersteunen; dit is de praktische, uitvoerende kant van de zorg; werkgever en werknemer kunnen veel van deze taken inzichtelijk maken, vooraf overzien en eventueel met anderen verdelen.

In bijlage 3 vindt u een overzicht van mantelzorgtaken. De Balanstool Priorities.nu gaat van deze taken uit. Mantelzorgtaken zijn de optelsom van de kleine en grote werkzaamheden in bijlage 3. Sommige vinden iedere week plaats, andere maar een keer in het half jaar.

Ontwikkelingen

Door de vergrijzing neemt het aandeel ouderen in de bevolking de komende jaren toe. Dat betekent

dat er meer zorg nodig is. Er zijn relatief minder jonge mensen ('actieven'), die voor relatief meer ouderen moeten zorgen. Daarbij ontstaat er in de zorgsector een steeds groter tekort aan arbeidskrachten. Ook dat leidt ertoe dat mensen meer te maken krijgen met zorg voor familie en bekenden.

Deze ontwikkeling zorgt ervoor dat werkgevers en werknemers goede afspraken moeten maken over mantelzorg. Mantelzorg zal een duidelijke plaats moeten krijgen in de arbeidsvoorwaarden. Ook zullen werkgevers creatieve methoden moeten bedenken om zorg door hun werknemers in te passen in het personeelsbeleid. Dit betekent onder andere slimmer werken in de vorm van variabele arbeidstijden en het extra faciliteren van telewerk.

Langer doorwerken en werken aan de eigen duurzame inzetbaarheid en/of die van werknemers zijn belangrijke speerpunten de komende jaren. Vitaliteit, gezondheid en de werk-privébalans zijn daarbij belangrijke waarden.

Conclusie

Werkgevers doen er in 2011 goed aan om na te gaan of mantelzorg een issue is binnen hun organisatie. Zo ja, dan kunnen ze er een aanpak voor formuleren.

Extra informatie

Meer achtergrondinformatie vindt u hier:

http://scp.nl/Organisatie/Onderzoeksgroepen/Zorg/Lopend_onderzoek_van_Zorg/Mantelzorg

http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2010/Mantelzorg_uit_de_doeken

<http://www.rijksoverheid.nl> (voor de verschillend verlofvormen)

<http://www.werkenmantelzorg.nl>

<http://www.mezzo.nl>

Wie zijn wij?



Drs. Gabor Mooij is journalist, auteur van zakelijke boeken, webredacteur en tekstschrijver. Hij is van origine bestuurskundige en heeft vanaf 2002 een eigen tekstbureau 'Gabor Mooij: journalist & tekstschrijver'. Zijn specialisaties zijn HRM, de sociale zekerheid, pensioenen en financiële producten. Hij is auteur van zes boeken over werk en inkomen. Daarnaast schrijft Gabor veel voor vaktijdschriften en websites. Gabor is door Freelancematch.nl op 20 januari 2011 uitgeroepen tot een van de beste tien tekstschrijvers voor ondernemers in Nederland.



Mr. Sandra Kruijt begon haar loopbaan als advocaat en werd later (corporate) HRM-manager. Sinds 2001 werkt zij als zelfstandig HRM-consultant, professional organizer en work life balance specialist. Hiervoor ontwikkelde zij in een tweejarig project de internetapplicatie De Balanstool Priorities.nu – de berekening van de balans in het werk en de balans tussen werk en privé. Zij geeft workshops over balans werk en privé, licenseert de Balanstool Priorities.nu en adviseert bedrijven en professionals.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Werkgevers kunnen Gabor Mooij inschakelen voor voorlichting aan hun personeel via brochures, e-zines, webteksten of hun personeelsblad. Ook kan Gabor advies geven over het meest geschikte communicatietraject. Daarnaast schrijft Gabor graag een artikel over een geslaagde aanpak van een werkgever (bijvoorbeeld wat mantelzorg betreft) voor een bedrijfsblad of extern magazine. Ook kan hij een heldere en duidelijke tekst over een mantelzorgregeling of andere personeelsregeling verzorgen voor bijvoorbeeld een personeelshandboek.

contact: www.mooij.info/contact.html; internet: www.mooij.info

HRM consultant Sandra Kruijt (Priorities – Professional Organizing) adviseert en ondersteunt werkgevers bij het opstellen en implementeren van mantelzorgbeleid in hun bedrijf of organisatie. Daarbij kan inzicht in mantelzorg via de Balanstool Priorities.nu managers en leidinggevenden helpen bij het leiding geven aan een divers personeelsbestand. Ook biedt zij workshops, advies en coaching op het gebied van een goede balans in het werk en tussen werk en privé en licenseert zij het gebruik van de Balanstool Priorities.nu.

e-mail: sandra.kruijt@priorities.nl; internet: www.priorities.nl

Bijlage 1: Gegevens over mantelzorg

Algemeen:

- Nederland telde in 2008 3,5 miljoen mantelzorgers van 18 jaar en ouder.
- 1,1 miljoen mantelzorgers zorgen langdurig en intensief voor een ander. Zij doen dit minimaal acht uur per week en langer dan drie maanden.
- In 2008 voelden ruim 450.000 mantelzorgers van 18 jaar of ouder zich ernstig belast; dit waren er in 2001 nog 300.000.

(bron: Sociaal en Cultureel Planbureau, Mantelzorg uit de doeken, Den Haag, 2010)

Werknemers:

- 1 op de 8 werknemers combineert een baan met mantelzorg.
- Gemiddeld besteden deze werknemers 17 uur per week aan mantelzorg.
- Van de werknemers met mantelzorgtaken ervaart bijna de helft overbelasting en problemen met de combinatie van werk en zorg.
- 55 procent van de werkende mantelzorgers bespreekt mantelzorgtaken op het werk.

(bron: www.werkenmantelzorg.nl)

Daadwerkelijk gebruik zorgverlof:

- Werknemers die mantelzorg verlenen, leveren vooral eigen vrije dagen in om werk en mantelzorg te combineren (30 procent).
- 26 procent doet een beroep op kortdurend zorgverlof.
- Van onbetaald langdurig verlof maken de werknemers nauwelijks gebruik.

(bron: SCP/www.werkenmantelzorg.nl)

Bijlage 2: Langdurend zorgverlof

Mantelzorgers met een baan mogen langdurend zorgverlof opnemen. Dit is verlof voor gevallen dat werknemers langere tijd een ernstig ziek kind, partner of ouder moet verzorgen. Een werknemer mag dit verlof opnemen als hij wil zorgen voor een partner, kind of ouder met een levensbedreigende ziekte. Levensbedreigend houdt in dat iemands leven op korte termijn ernstig in gevaar is.

Periode

De werknemer mag jaarlijks (het begin van dit jaar valt op de eerste verlofdag) gedurende twaalf weken maximaal de helft van het aantal uren dat hij of zij werkt als langdurend zorgverlof opnemen. In overleg met de werkgever mag hij het zorgverlof anders spreiden. Hij mag bijvoorbeeld zes weken voor de volledige werktijd verlof opnemen. Ook mag hij in delen met verlof gaan, als dat maar binnen achttien weken gebeurt.

Het langdurend zorgverlof eindigt:

- als de verlofperiode voorbij is
- na het overlijden van degene voor wie de werknemer verlof heeft opgenomen
- als de partner, het kind of de ouder waarvoor de werknemer zorgt niet langer levensbedreigend ziek is
- als de werknemer werkloos raakt tijdens het verlof.

In een cao of een overeenkomst tussen de werkgever en ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging kunnen andere regels staan voor de duur van het langdurend zorgverlof dan wettelijk is vastgelegd. Deze regels gelden dan (ook als ze in het nadeel zijn van de werknemer).

Aanvraag

Een werknemer vraagt langdurend zorgverlof schriftelijk aan bij zijn of haar werkgever. Dit moet hij minstens twee weken voor de ingangsdatum van het verlof doen. Hij vermeldt bij zijn verzoek de reden voor het verlof, de persoon die verzorging nodig heeft, het tijdstip van ingang, de omvang en de voorgenomen duur van het verlof en de spreiding van de uren over de week of een anders overeengekomen tijdvak. Het verlof kan op verzoek van de werknemer ook binnen de twee weken ingaan als de werkgever daarmee akkoord gaat.

De werkgever beslist binnen een week over de aanvraag. Hij mag de werknemer vragen om bewijs in de vorm van bijvoorbeeld een doktersverklaring. Als de werkgever niet binnen een week reageert, dan gaat het verlof in op de datum die de werknemer in zijn aanvraag heeft genoemd.

Verder mag de werkgever langdurend zorgverlof weigeren als dat verlof het bedrijf of de organisatie in ernstige problemen brengt. De werkgever moet dat dan wel onderbouwen met goede argumenten. Hij mag niet oordelen over de vorm van hulp die de werknemer biedt of de noodzaak van de hulp aan de zieke.

Als het verlof eenmaal is ingegaan, kan de werkgever het niet later stopzetten door alsnog een beroep te doen op een zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang (behalve als de werknemer een 'militaire ambtenaar' is).

Aanvullende afspraken

Werknemers en werkgevers kunnen aanvullende afspraken maken over het langdurend zorgverlof. Deze komen te staan in cao's of overeenkomsten tussen de werkgever en ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.

Inkomensgevolgen

De werkgever hoeft de uren van het langdurend zorgverlof niet door te betalen. Dit betekent dat de werknemer met langdurend zorgverlof alleen betaald krijgt voor de uren die hij naast het verlof blijft werken. Een cao of een regeling tussen de werkgever en ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging kan aangeven dat werknemers de uren van het langdurend zorgverlof wel (deels) doorbetaald krijgen.

De werknemer mag het spaargeld dat hij bij eventuele deelname aan de levensloopregeling opbouwt, gebruiken als inkomen tijdens langdurend zorgverlof. Voor inkomsten tijdens het langdurend zorgverlof mag hij ook geld halen van een spaarloonrekening als hij die heeft (dit mag voor onbetaald verlof).

Vakantiedagen

De werkgever mag langdurend zorgverlof niet compenseren met vakantiedagen die vallen onder het wettelijk bepaalde minimum (vier keer het aantal dagen dat een werknemer per week werkt). Het mag wel met de vakantiedagen die bovenop het wettelijk minimum komen. Hiervoor moeten werkgevers en werknemers dan wel afspraken hebben gemaakt in een cao of overeenkomst tussen werkgever en ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging. De werknemer krijgt over die bovenwettelijke vakantiedagen gewoon zijn salaris doorbetaald.

In de periode dat de werknemer langdurend verlof heeft, bouwt hij gewoon vakantiedagen op.

Ziekte tijdens het langdurend zorgverlof

Indien een werknemer ziek wordt tijdens het langdurend zorgverlof, mag hij het verlof stop zetten. Hierover moet hij wel overleggen met zijn werkgever.

Als de werknemer bij ziekte het verlof niet afbreekt, betaalt de werkgever hem alleen door voor de uren die hij nog werkte tijdens het verlof. Bij voltijds langdurend zorgverlof krijgt de werknemer tijdens ziekte niets.

Wil een werknemer tijdens het onbetaalde langdurende zorgverlof recht op ziekingeld hebben, dan kan hij zich bij het UWV vrijwillig verzekeren voor de Ziektewet.

Werkloos

Langdurend zorgverlof houdt direct op als een werknemer werkloos wordt tijdens het verlof.

Rechten WW-uitkering

Langdurend zorgverlof is voor de WW gewoon werktijd. Het verlof heeft daarom geen gevolgen voor de rechten van een werknemer op een eventuele WW-uitkering.

Daarnaast heeft het verlof geen gevolgen voor de hoogte en duur van uitkeringen op basis van de Ziektewet (ZW) en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA).

Ziektekostenverzekering

Tijdens het langdurend zorgverlof loopt de ziektekostenverzekering van de werknemer gewoon door. Hij of zij blijft verplicht verzekerd voor de Zorgverzekeringswet. Als de werknemer helemaal geen inkomsten heeft tijdens het verlof dan betaalt hij geen inkomensafhankelijke maar alleen nominale premie.

Pensioen

Voor de dagen langdurend zorgverlof bouwt de werknemer in principe geen aanvullend pensioen op. Het kan zijn dat zijn pensioenregeling hiervoor speciale bepalingen kent. Deze kunnen bijvoorbeeld inhouden dat de werknemer bijvoorbeeld voor de verlofuren zelf de gehele pensioenpremie betaalt. Hij of zij zorgt er daarmee voor dat er sprake blijft van een volledige pensioenopbouw.

Wetgeving

Langdurend zorgverlof is wettelijk vastgelegd in hoofdstuk vijf van de Wet arbeid en zorg.

Levensloopregeling

Werknemers kunnen via deelname aan de levensloopregeling sparen voor een periode van onbetaald langdurend zorgverlof. Ze mogen het spaargeld uit de levensloopregeling gebruiken om het onbetaalde verlof te financieren.

De levensloopregeling gaat waarschijnlijk met de spaarloonregeling op in een nieuwe vitaliteitsregeling. Hoe deze nieuwe regeling er precies uit gaat zien, is nog niet bekend.

Bijlage 3
Zorg voor anderen
(mantelzorgtaken)

zorg voor hulpbehoevenden in dan wel buiten het gezin
huishoudelijke
hulp

Algemene huishoudelijke hulp
maaltijden klaarmaken
regelen warme maaltijd voorziening
licht huishoudelijk werk
de was doen
boodschappen doen
zwaar huishoudelijk werk
regelen van huishouden

persoonlijke
verzorging

Algemene persoonlijke verzorging
wakker maken
baden, douchen of wassen
aan- en uitkleden
persoonlijke verzorging (tanden, haren, nagels, huid, make-up
verzorgen)
maaltijden verzorgen
eten en drinken tussen de maaltijden door verzorgen
naar bed brengen
helpen bij toiletgebruik
hulp bieden bij medicijngebruik

begeleiding
zakelijk

Algemene zakelijke begeleiding
verpleegkundige assistentie
administratie
aanvragen professionele thuiszorg
afstemmen met professionele zorg
inschakelen huishoudelijke hulp
aanvragen woningaanpassingen, thuiszorg middelen
regelen dat woningaanpassingen worden
uitgevoerd/verbouwing - aanpassing woning
aanvragen financiële ondersteuning
(nieuwe/andere) huisvesting regelen
persoonsalarmering regelen
hulp bij invullen formulieren/correspondentie
aanvragen persoonsgebonden budget/aanvragen financiële
vergoedingen
uitvoeren van de voorzieningen waar het persoonsgebonden
budget voor is verleend
voeren van de administratie rond het persoonsgebonden
budget
informatie, advies, begeleiding geven
contact met de juiste instanties / personen
vragen en problemen op een rij zetten en naar oplossingen
zoeken

begeleiding (algemeen / psychisch)

Algemene (psychische) begeleiding

begeleiding bieden
 aanwezigheid/oppas
 luisteren
 psychische begeleiding bieden
 emotionele steun bieden
 gezelschap bieden

begeleiding medisch

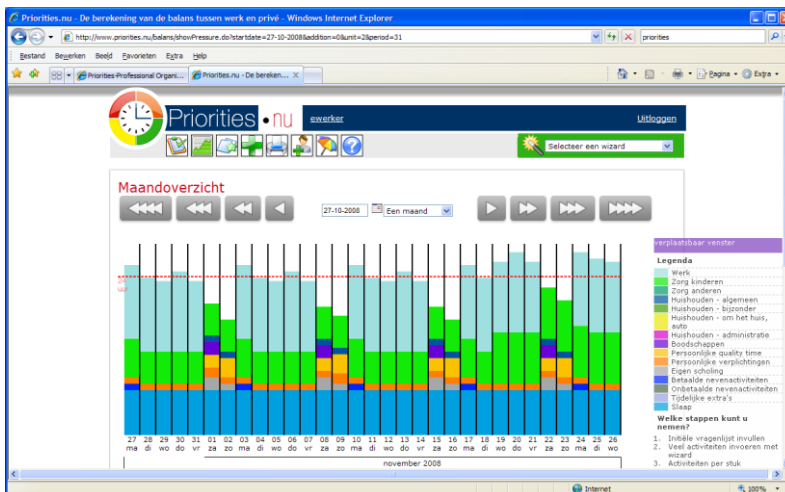
Algemene medische begeleiding
 bezoek spreekuur huisarts
 bezoek spreekuur specialist
 maken afspraak
 regelen vervolgafspraken
 bellen voor uitslag
 overleg arts/specialist
 regelen vervoer

voorkomen eigen overbelasting

regelen van noodhulp bij eigen afwezigheid
 ander mantelhulp zoeken
 ondersteuning zoeken over aanpak zorg
 ondersteuning zoeken over omgang met hulpbehoevende
 ondersteuning zoeken over zorgen over hulpbehoevende
 zoeken oppas, dagopvang en activiteitencentrum

Mantelzorgtaken zijn dan de optelsom van deze kleine en grote werkzaamheden, sommige iedere week, andere weer eens in het (half) jaar.

Met de balanstool Priorities.nu worden deze taken geprojecteerd op een 24-uurslijn. Het uitgangspunt daarbij is dat voor taken die boven de dagelijkse 24 uur uitkomen en niet in de dag passen, concreet de werkstress vormen waar een oplossing voor gevonden moet worden. Zo kan met de Balanstool de (oplopende) werkdruk inzichtelijk gemaakt worden en kunnen oplossingen geformuleerd worden.



Afbeelding 2: Voorbeeldscrem Balanstool Priorities.nu.

Met de Balanstool Priorities.nu kan inzichtelijk gemaakt worden waar oplopende werkdruk voor een mantelzorgert uit kan bestaan. Veel regeltaken, veel 5-minutentaken, veel minder belangrijke kleine dingetjes of juist belangrijke taken waarbij overleg met meerdere partijen nodig is. Veel taken die vooraf overzien kunnen worden als je erop gewezen wordt en taken die met anderen verdeeld kunnen worden.

De kracht van de Balanstool voor de mantelzorger is erin gelegen dat een overzicht is op te stellen van al deze taken en dat de werkdruk (en werk privé balans) voor de mantelzorger nauwkeurig in beeld gebracht kan worden. Het ondersteunt daarmee om oplossingen te formuleren.

The screenshot shows a web browser window titled 'Priorities.nu - De berekening van de balans tussen werk en privé'. The URL is 'http://www.priorities.nu/balans/wizardselectfromcategorysubject.do?subjectid=4684&categoryid=2'. The browser's address bar and menu bar are visible. The main content area displays a wizard interface for calculating a balance between work and private life. The interface is organized into sections, each with a title bar and a list of tasks. Each task has a checkbox, a duration field (e.g., '0: 30'), a start date field ('06-12-2009'), and a frequency field (e.g., 'Herhaal iedere 1 dagen'). The 'Algemene persoonlijke verzorging' section is highlighted in orange. The 'begeleiding zakelijk' section is highlighted in blue. The 'afstemmen met professionele zorg' section is highlighted in green. The 'aanvragen logopedie' section is highlighted in grey. The 'regelen vervoersvoorzieningen' section is highlighted in light blue. The 'aanvragen persoonsgebonden budget/aanvragen financiële vergoedingen' section is highlighted in light green. The 'verpleegkundige assistentie' section is highlighted in light orange. The 'aanvragen professionele thuiszorg' section is highlighted in light grey. The browser's status bar at the bottom shows 'Internet' and a zoom level of '150%'.

Afbeelding 3: Voorbeeldscrem uit de wizard zorg voor anderen – Balanstool Priorities.nu.