



ONDERZOECT | ADVISEERT | BEWEEGT

# Opbouw tarieven Huishoudelijke Ondersteuning

Nadere analyse van tarieven in de praktijk

Kenmerk ND/24/0682

Publicatiedatum april 2024

© bureau HHM

In de afgelopen jaren hebben we vanuit bureau HHM op vele plaatsen advies gegeven over de tarieven bij de Huishoudelijke Ondersteuning (HO). We merken dat de onderlinge verschillen tussen gemeenten steeds kleiner worden, dat geldt ook voor de marges van de verschillen tussen de uiteindelijke tarieven. Bovendien voeren we in veel opdrachten, soms ook gelijktijdig, dezelfde discussies, vaak ook met dezelfde partijen. Daarnaast hebben we in de tweede helft van 2023, na het openbreken van de cao VVT en de oplopende inflatie, gemerkt dat de tarieven steeds meer onder druk zijn komen te staan. De interne kostprijs van aanbieders lijkt te stijgen, waardoor meer discussie ontstaat over de tarieven die gemeenten hanteren.

Op basis van onze ervaringen in een brede reeks van opdrachten, schrijven we deze notitie. Ons doel hiermee is dat de gesprekken tussen aanbieders en gemeenten makkelijker en sneller kunnen verlopen en dat er meer draagvlak ontstaat voor de uitkomsten in de vorm van de (reële) tarieven. Wellicht leveren we op deze manier een bijdrage aan de opgaven voor de komende periode. Daarbij gaat het om een toenemende vraag door de vergrijzing en een achterblijvend aanbod vanwege de arbeidsmarkt.

Wij denken dat in de komende tijd de verdeling van schaarste aan huishoudelijke ondersteuning een groter vraagstuk zal zijn dan het tarief.

**Disclaimer:**

*Met deze notitie beogen we niet om het HO tarief te normeren. Het kan voorkomen dat lokaal of regionaal op grond van de uitvoeringspraktijk wordt afgeweken van de algemene uitkomsten die we hier beschrijven.*

## 1. Achtergrond

Mede als gevolg van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep - waarin is bepaald dat de inwoner via het indicatiebesluit van de gemeenten moet weten waarop hij/zij recht heeft - verlaten veel gemeenten de resultaatgerichte indicaties om terug te keren naar 'p\*q' (prijs maal hoeveelheid). Daarnaast heeft het openbreken van de cao VVT, met afspraken over (forse) tussentijdse salarisstijgingen en de flink toegenomen inflatie, tot veel discussies geleid over tarieven voor de huishoudelijke ondersteuning (hierna: HO). Sinds begin 2023 hebben we vanuit bureau HHM in tientallen afzonderlijke opdrachten, voor nog meer gemeenten, geadviseerd over die tarieven. In de meeste gevallen doen we dat op basis van een uitvraag onder de aanbieders, waarbij we de basale gegevens over de uitvoeringspraktijk ophalen door middel van de rekentool van de VNG. Bij de terugkoppeling van onze analyse van die gegevens en bij de consultatie van de aanbieders over het ingevulde rekenmodel wanneer we geen uitvraag hebben gedaan, krijgen we steevast dezelfde discussies. Die vinden plaats rond enkele belangrijke parameters in elk tarief in het gemeentelijk sociaal domein:

- a. De gemiddelde inschaling (de periodiekmix).
- b. De overhead van de organisatie.
- c. Het gemiddelde ziekteverzuim als onderdeel van de productiviteit van de medewerkers.
- d. De wijze van indexatie van een vastgesteld tarief.

In deze notitie schetsen we ons beeld van de praktijk van de HO in Nederland, zoals dat tot ons komt in de uitgevoerde opdrachten. Dat doen we voor elk van deze parameters, waarbij we een voorstel doen voor de standaardinvulling van de parameterwaarden. We hebben voor deze notitie een analyse gemaakt van de informatie over het werkveld van de HO sinds begin 2023. Daarmee hanteren we een actueel beeld als uitgangspunt.

## 2. Korte historie van (het tarief voor) de Huishoudelijke Ondersteuning

### Van AWBZ naar Wmo2007

Tot en met 2006 was de Huishoudelijke Verzorging (HV) onderdeel van de voormalige Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Bij een hervorming in 2007 werd de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor het eerst ingevoerd. Daarbij werd de HV onder de verantwoordelijkheid van gemeenten gebracht (prestatieveld 6: verlenen van voorzieningen voor mensen met beperkingen zodat zij zelfstandig kunnen 'meedoen'). Vanaf 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het bijstaan van zelfstandig wonende, kwetsbare inwoners, die hun eigen woning niet meer 'schoon en leefbaar' kunnen houden. Vanaf dat jaar stelt de gemeente het tarief vast waarmee de HV wordt bekostigd. Bij de overdracht van de HV van AWBZ naar Wmo2007 werd door veel gemeenten voor het tarief aangesloten bij uitkomsten van onderzoek door de brancheorganisatie Actiz. Daaruit bleek dat zorgorganisaties die HV leverden (doorgaans de klassieke thuiszorgorganisaties) bijvoorbeeld een gemiddelde overhead kenden van 20%. In de eerste jaren hielden de gemeenten flinke budgetten over op de HV, mede doordat gemeenten kritischer naar de tarieven keken dan de Nederlandse Zorgautoriteit daarvoor deed.

### Code marktverantwoordelijk gedrag Thuisondersteuning

Vanwege de verschoven financiële verdeling vanaf 2015, zochten veel gemeenten de grenzen op bij het vaststellen van tarieven. Dit was in het veld te merken aan daling van marges en, op sommige plekken, tarieven die onder de interne kostprijs lagen. Dit was voor de toenmalige 'Transitiecommissie Sociaal Domein' aanleiding tot het opstellen van een code met betrekking tot het bepalen van tarieven die bijdragen aan duurzaam partnerschap tussen

gemeenten en aanbieders van ondersteuning. Deze code werd op vrijwillige basis ingevoerd. Inmiddels bleken verschillende organisaties zich specifiek op de HO te hebben gericht; die dienstverlening kwam veel meer los te staan van de klassieke, brede thuiszorg. Dat komt tot uiting in een verbetering van de efficiency van aanbieders. Zo ging deze code bijvoorbeeld uit van een opslag voor indirecte kosten (te beschouwen als 'overhead') van 16,5%.

### AMvB Reële Tarieven

In de praktijk bleek de code te weinig van invloed op de tarieven in het sociaal domein. Dat heeft uiteindelijk geleid tot het vaststellen van de Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) bij de Wmo2015. Met deze wettelijke bepaling verdween de vrijblijvendheid bij het vaststellen van tarieven. De AMvB bepaalt dat gemeenten vanaf de zomer van 2017 'reële tarieven' moeten hanteren. In de AMvB zijn de kostprijselementen benoemd waar een tarief op gebaseerd dient te zijn. De invulling van die kostprijselementen om te komen tot 'reële tarieven' is inmiddels in de jurisprudentie uitgekristalliseerd tot herkenbare criteria. Essentiële onderdelen van de jurisprudentie over reële tarieven zijn:

- Transparantie van de onderbouwing van gekozen parameterwaarden;
- Aansluiting op de gevraagde producten en diensten;
- Aansluiting op de regionale uitvoeringspraktijk;
- Passend voor een 'gemiddeld efficiënte' aanbieder (dus niet kostendekkend voor allemaal).

### VNG Rekentool

Ongeveer gelijktijdig met de AMvB werd door de VNG, in afstemming met brancheorganisatie Actiz een 'rekentool' ontwikkeld door adviesbureau Berenschot. In deze rekentool zijn alle kostprijselementen uit de AMvB verwerkt, zodat een aanbieder (of een gemeente) daarmee een 'tarief' kan opbouwen. Het doel van de rekentool is vooral dat de dialoog tussen aanbieders en gemeenten wordt bevorderd.

## De basis voor tarieven zoals door bureau HHM geadviseerd

### • Bureau HHM vanaf 2017

Vanaf de publicatie van de VNG-rekentool, gebruiken we vanuit bureau HHM dat instrument om, indien nodig/gewenst, gericht gegevens te verzamelen om te komen tot een advies over tarieven. Op basis van de eerste opdrachten die aldus tot adviezen over tarieven hebben geleid, kwamen wij op basis van analyse van de gegevens van aanbieders bijvoorbeeld tot een gemiddelde opslag voor de overhead bij HO op **15,0%**.

### • Bureau HHM vanaf 2020

Op basis van de dialogen die we altijd met aanbieders voeren wanneer we over tarieven adviseren, bleek dat de gehanteerde opslag niet langer passend was op de uitvoeringspraktijk in veel regio's. Op basis van analyse van een brede reeks van ingevulde rekentools, bleek in de loop van 2020 dat een opslag overhead van **17,0%** passend is voor een gemiddeld efficiënte aanbieder. Dat percentage hebben we dan ook vanaf 2021 gebruikt in opdrachten waarbij geen andere, meer regio-specifieke cijfers beschikbaar waren. Overigens vonden wij vaak bevestiging dat die 17% passend bleek in regio's waar die cijfers wel beschikbaar waren.

### • Bureau HHM in de tweede helft van 2023

In de periode na de zomer van 2023 kwamen in meer opdrachten signalen naar voren dat de uitvoering van HO aan efficiëntie verloor<sup>1</sup>. Dit werd mede verklaard door 'corona-effecten' en de krapte op de arbeidsmarkt. Aanbieders gaven aan dat er meer overhead nodig is om zieken te vervangen en om het personeelsbestand op peil te houden. Dit was voor ons aanleiding om de analyse van de gemiddelde opslag overhead te actualiseren.

<sup>1</sup> Daaronder een publicatie van Berenschot over de kosten van de uitvoering van HO, op basis van de analyse van 12 aanbieders die bij elkaar 22% van alle HO in ons land uitvoeren.

De rekentool bevat de uitkomsten van de benchmark care als voorbeeldwaarden voor enkele elementen van de tariefopbouw bij de Wmo begeleiding en dagbesteding. Voor de HO zijn in de rekentool geen specifieke voorbeeldwaarden opgenomen.

## 3. Nieuwe analyse rekentools

In de periode vanaf 1 januari 2023 tot en met eind maart 2024 hebben we vanuit bureau HHM in verschillende opdrachten voor 40 gemeenten verspreid over het hele land, gegevens van aanbieders HO verzameld. Uiteindelijk beschikken we over 96 ingevulde rekentools van in totaal 51 verschillende aanbieders. Sommige aanbieders leveren HO in meerdere gemeenten; van verschillende (18) organisaties hebben we meerdere ingevulde rekentools ontvangen.

### Bronnen voor de analyse

Om een zorgvuldige analyse te doen, beschouwen we elke unieke organisatie in principe als een respondent. Daarbij maken we één uitzondering. Van een organisatie waarvan we meerdere ingevulde rekentools tot beschikking hebben, gebruiken we alleen de unieke uitkomsten. Dus wanneer een organisatie voor verschillende gemeenten meerdere rekentools heeft ingevuld met exact dezelfde waarde, tellen we deze waarde slechts één keer mee (omdat we dat dan als één organisatie beschouwen); verschillende waarden van dezelfde organisatie zijn wel meegenomen (omdat we dat dan als verschillende organisaties beschouwen).

Daarnaast hanteren we nog twee uitgangspunten:

1. We gaan ervan uit dat de ingevulde waarden in de rekentool een goede weerslag vormen van de feitelijke overhead van aanbieders. De rekentool is in de loop van de jaren een bekend instrument geworden dat mede vanuit de eigen branche is opgesteld. Dat betekent voor ons dat we de via de rekentool aangeleverde informatie als basis kunnen hanteren voor de opbouw van tarieven.

2. We tellen elke organisatie waarvan we een rekentool hebben ontvangen in gelijke mate mee, dus ongeacht de omvang van de organisatie. Enerzijds omdat de rekentool geen informatie verzamelt over de omvang en omdat een organisatie klein in de ene, maar groot in de andere gemeente kan zijn. En anderzijds omdat de 'efficiëntie' van een organisatie met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning (overhead), als een kenmerk van de organisatie is te beschouwen (net als bijvoorbeeld de vestigingsplaats).

## 4. Gemiddelde inschaling (periodiekmix)

De (enige) salarisschaal die bij HO van toepassing is, is de zogeheten HbH-schaal uit de cao Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (VVT). Deze schaal<sup>1</sup> kent zes periodieken. De onderste periodieken zijn recent harder gestegen dan de hele cao; niet alleen in verband met de absolute minimale stijging die in de cao is overeengekomen, maar mede als gevolg van de besluitvorming over het landelijk minimumloon. Bij het bepalen van de tarieven is het belangrijk na te gaan welke verdeling van toepassing is voor het personeel in een gemeente of regio over de zes treden van de HbH-schaal. Onze werkwijze is dat we met behulp van de verdeling over de verschillende periodieken een gemiddeld salaris uitrekenen, dat we uitdrukken als percentage van het maximumsalaris van de hele schaal (het salaris dat bij de hoogste periodiek hoort).

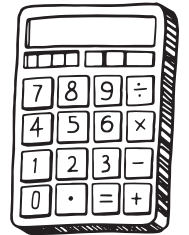
Op grond van de analyse van de rekentools vanaf januari 2023 zien we de gemiddelde periodiekmix op het niveau van een individuele aanbieder variëren van 83,9% van het maximumsalaris tot 99,5% van datzelfde maximum. Hierin weerspiegelt zich de personeelsopbouw van een organisatie.

Organisaties met veel personele wisselingen, of een organisatie in opbouw met veel nieuwe medewerkers, zien een lager gemiddeld salaris dan organisaties die al langere tijd actief zijn.

<sup>1</sup> Deze schaal werd in 2017 ingevoerd. Daarvoor werden medewerkers HO ingeschaald conform de FWG-systematiek. Doorgaans was dat in schaal FWG10 (voor de 'HH1' medewerkers) of FWG15 (voor 'HH2').

Er zijn ook organisaties met medewerkers die op basis van oude rechten een salaris boven het maximum van de HbH-schaal hebben (aangeduid als '5+'). In onze analyse rekenen we die mee op basis van de hoogste periodiek van de HbH-schaal, omdat de gemeente immers van die schaal uitgaat.

Het gemiddelde over alle organisaties, uitgerekend zonder rekening te houden met de omvang van de organisaties, komt in onze analyse uit op 92,9%. Wanneer we dit per regio analyseren om tot een adviestarief te komen, kunnen we wel rekening houden met het marktaandeel van de organisaties in die regio. We zien dan uitkomsten die soms iets hoger uitkomen. Dat houdt verband met de constatering dat organisaties met een groter marktaandeel doorgaans personeel langer in dienst hebben, die dus op een hogere trede zijn ingeschaald. Op lokaal/regionaal niveau zien we het gewogen gemiddelde van de daar actieve aanbieders uitkomen in een bandbreedte van 91,0 – 94,2%. Gemiddeld over de opdrachten waarmee we de rekentools verzameld hebben, komen we uit op een inschaling van **93,5%** van het schaalmaximum.



### Vergelijking met het recente verleden

Op basis van rekentools die we 2021 en 2022 ontvingen, kwamen we op een lagere gemiddelde inschaling, namelijk 90,9% (op basis van de cao per 1-1-2023). Dat we nu hoger uitkomen verbaast niet. Aan de ene kant zien we dat in de cao-aanpassingen van de zomer van 2023 minimumbedragen voor de salarisstijging zijn overeengekomen. Die minimumbedragen zijn van toepassing bij de HbH-schaal. Het gevolg daarvan is dat de onderste treden procentueel meer salarisstijging ondergaan en dat daardoor de uitkomst van de periodiekmix als percentage van het maximumsalaris hoger uitkomt dan daarvoor. Aan de andere kant horen we van veel aanbieders dat de krapte op de arbeidsmarkt tot gevolg heeft dat nieuw personeel vrijwel niet meer op de onderste trede instroomt, maar hoger. Ook dat leidt tot een hogere uitkomst op deze parameter.

Op grond van onze analyse gaan wij ervan uit dat een gemiddelde inschaling (periodiek-mix) van **93,5%** van het maximum van de HbH-schaal, een goed uitgangspunt vormt voor het tarief voor de Huishoudelijke Ondersteuning in 2024.

## 5. Overhead

De overhead is misschien wel de meest ingewikkelde parameter in de opbouw van het tarief voor de Huishoudelijke Ondersteuning. Wij zien grote verschillen tussen aanbieders als het gaat om de kosten die zij maken voor de overhead. Mede omdat er organisaties zijn die uitsluitend HO leveren en daardoor mogelijk efficiënt kunnen werken. Andere organisaties zijn mogelijk complexer te organiseren; zij leveren naast de HO andere vormen van (thuis)zorg, zoals wijkverpleging en/of verpleeghuiszorg. We realiseren ons terdege dat de overhead een belangrijke parameter is die voor een organisatie maakt dat zij wel of niet kostendekkend kan opereren.

In de rekentool is de overhead voor ons de optelsom van verschillende rijen waar organisaties waarden op kunnen aangeven:

- Kosten van overheadpersoneel (management, administratie, etc.)
- Kosten van inhuur/uitbesteding
- Materiële kosten
- Kosten van vastgoed (kantoren)
- Overige personeelskosten (zoals de kosten van werving en vervanging bij ziekte of scholing)

In onze berekeningen is de overhead een opslag op de kosten van het personeel dat de HO levert. De rekentool geeft daarvoor apart het inzicht per aanbieder.

De gemeente is gehouden om een reëel tarief te betalen voor de dienst die zij vraagt. De meeste gemeenten koppelen het tarief aan het product en niet aan de organisatie die dat product levert. Daarom is de discussie over de overhead een complexe, omdat die organisaties zoveel van elkaar verschillen. De oplossing hiervoor in de jurisprudentie is dat de gemeente zich moet richten op een gemiddeld efficiënte aanbieder; ook rechters realiseren zich dat een tarief nooit voor alle aanbieders kostendekkend kan zijn.

### De 'gemiddeld efficiënte' aanbieder

Wij zien in rapportages van kostprijsonderzoeken weleens dat de door aanbieders aangeleverde informatie per parameter wordt uitgemiddeld (soms gewogen op het aandeel in de omvang) om tot een tarief te komen. Als dat gebeurt met de opslag overhead, wordt daarmee volgens ons een 'gemiddelde efficiëntie in een regio of gemeente' bepaald. En dat vinden wij iets anders dan de 'gemiddeld efficiënte aanbieder', waar de gemeente vanuit moet gaan bij het bepalen van tarieven. Dat laatste vraagt om een definitie, die voor zover wij kunnen nagaan, nog nergens eenduidig is vastgesteld.

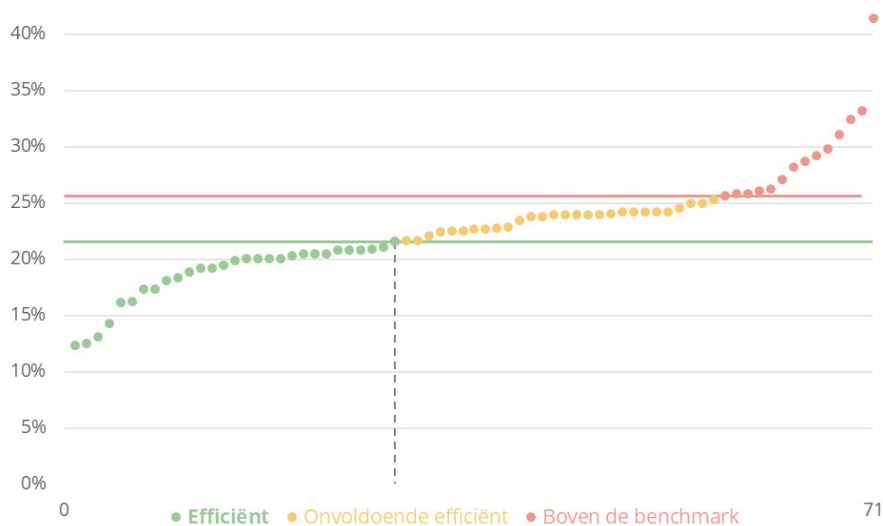
Daarom doen wij hier een poging tot het definiëren van de gemiddeld efficiënte aanbieder ten behoeve van de nieuwe analyse. Daartoe maken wij een driedeling in de organisaties als het gaat om de efficiency, om daarmee de gemiddeld efficiënte aanbieder waar de gemeente zich volgens de jurisprudentie op dient te baseren, te kunnen terugvinden in de analyse:

1. Huishoudelijke Ondersteuning is in de kern een relatief eenvoudig te organiseren vorm van thuisondersteuning. De 'hulpen' hebben doorgaans een vaste klantenlijst, waar zij vaak gedurende een lange periode frequent naartoe gaan. Er is in vergelijking met andere vormen van thuiszorg (veel) minder management nodig, de 'span of control' van leidinggevendenden is veel groter dan bij andere vormen. Daarnaast zijn de administratieve lasten gering, mede omdat de inzet van week tot week weinig varieert.

Alle organisaties met een overheadpercentage **Boven de benchmark** voor de hele sector VVT (waaronder ook zorgvormen als wijkverpleging en verpleeghuiszorg die meer ‘organisatie’ vragen) nemen we dus niet mee bij het bepalen van wat gemiddeld efficiënt is.

2. Alle organisaties met een overheadpercentage onder de sectorale benchmark verdelen we in twee helften. De organisatie in de tweede helft (de ‘bovenste’ helft als het gaat om efficiëntie) beschouwen we als **Onvoldoende efficiënt**.
3. De organisaties in de eerste helft van de verdeling onder de sectorale benchmark (de ‘onderste’ helft als het gaat om de efficiënte) beschouwen we als **Efficiënt**. Het gemiddelde van deze organisaties vormt voor ons de basis voor het gesprek over een tarief (er kunnen immers altijd redenen in een regio of een gemeente zijn om uiteindelijk een andere basis voor het tarief te kiezen).

In figuur 1 geven we deze driedeling weer aan de hand van de uitkomsten van de analyse die we hierna bespreken.



Figuur 1. Opslag overhead op basis van 71 rekentools in 2023 en Q1 2024

**Onze definitie:**

De *gemiddeld efficiënte HO-aanbieder* heeft een overhead die gelijk is aan het gemiddelde van de onderste helft van alle organisaties met een overhead onder de sectorale benchmark.

**Uitkomsten van de analyse**

Bovenstaande uitgangspunten passen we nu toe op de database van alle rekentools die we sinds 1 januari 2023 hebben ontvangen van aanbieders HO verspreid over het hele land.

- We beschikken over 96 ingevulde rekentools, afkomstig van 51 unieke aanbieders.
- De door deze aanbieders opgegeven waarde voor de overhead (genoteerd uit de ingevulde rekentools als opslag op de kosten van de uitvoering; dus niet als aandeel in het totaal van de kosten) varieert van 12,36% (minimum) tot 41,44% (maximum). Het ongewogen gemiddelde van alle 96 ingevulde rekentools komt op 21,46%.
- Na het ontdebellen van aanbieders met meerdere rekentools met gelijke waarden, zodat we rekenen met unieke waarden, blijven er 71 waarden over.
- De sectorale benchmark bepalen we op een opslag van 25,5%. Dat is gedaan door in de rekentool de voorbeeldwaarden voor de VVT (afkomstig uit de benchmark care van Berenschot) te nemen, waarbij we 1% voor kapitaallasten van kantoorgebouwen toevoegen. Van de 71 unieke waarden blijken er 14 boven de sectorale benchmark te liggen; die blijven buiten de verdere analyse. Het gemiddelde van resterende 57 waarden komt nu op 21,0% (bandbreedte is dus 12,36% - 25,5%).
- De laatste stap is het berekenen van het gemiddelde van de 29 efficiënte waarden, zodat we uitkomen op de waarde voor een gemiddeld efficiënte aanbieder. Dat blijkt uit te komen op een opslag van **18,6%**. Deze opslag komt overeen met een aandeel overhead in het totaal van de kosten van een organisatie van 15,7%.



Op grond van deze nadere analyse hanteren wij vanuit bureau HHM voor de overhead van een gemiddeld efficiënte aanbieder HO een opslag van **18,6%**. Dit komt overeen met een aandeel in het totaal van de kosten van de organisatie van **15,7%**.

## 6. Productiviteit

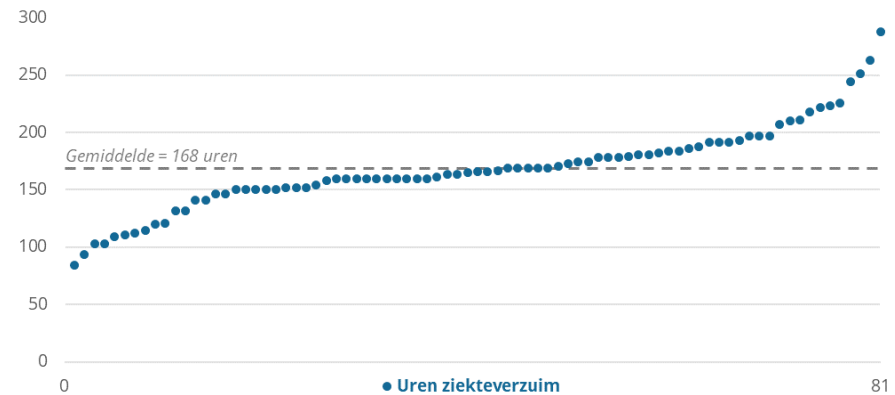
Om tot een tarief te komen, worden de totale kosten van een medewerker in een organisatie gedeeld door het aantal uren dat deze medewerker declarabel kan zijn.

### Ziekteverzuim

Het aantal productieve uren is in de afgelopen jaren afgenomen als gevolg van het (fors) gestegen ziekteverzuim. Mede onder invloed van de coronapandemie en de nasleep daarvan, zien we dat het gemiddeld verzuim (gemiddeld aantal uren dat één fte op jaarbasis niet inzetbaar is vanwege ziekte) bijna is verdubbeld van rond de 100 uren per jaar in 2018 (5,5%), tot actueel bijna 10% (188 uren per jaar). Als bron hiervoor kijken we naar het landelijk dashboard op de website [inzet zorg.arbeidsmarktinbeeld.nl](https://inzet zorg.arbeidsmarktinbeeld.nl) dat wordt gevuld op basis van cijfers van Vernet. Dat dashboard laat ook het volatiel verloop van de verzuimcijfers in de afgelopen tijd zien. Omdat gemeenten de contracten doorgaans voor meerdere jaren afsluiten, zijn wij van mening dat we voor de tarieven niet naar het actuele verzuim moeten kijken; dat kan immers een kwartaal later alweer achterhaald zijn.

Wij gaan uit van een gemiddeld beeld over de afgelopen vier jaren, om de schommelingen in de ontwikkelingen op te vangen. Het actuele landelijke beeld, gemiddeld over de afgelopen vier jaren komt op een verzuim van **8,8%** (dat komt overeen met een verlies van **165 uren**).

Als we kijken naar de ingevulde rekentools, zien we ook op deze parameter forse verschillen tussen de aanbieders die de informatie aan ons hebben aangeleverd. Onderstaand schema laat zien dat dit varieert tussen de 85 en 288 uren per fte per jaar (ingevuld in 2023 en 2024). Dit schema is gebaseerd op 81 ingevulde rekentools van 51 aanbieders, ook hierbij hebben we de gelijke waarden geëlimineerd van de aanbieders die meerdere rekentools hebben aangeleverd. Het gemiddelde hiervan komt op 168 uren, nagenoeg gelijk aan het actuele landelijke vierjaarsgemiddelde.



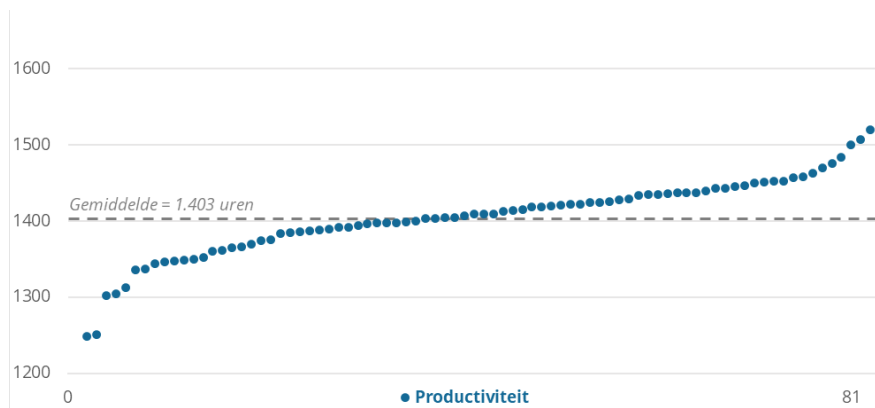
Figuur 2. Gemiddelde ziekteverzuim gebaseerd op 81 ingevulde rekentools in 2023 en Q1 2024

Het genoemde dashboard geeft overigens ook inzicht in de cijfers per veiligheidsregio. Dat laat zien dat er regio's zijn met een gemiddeld hoger verzuim en regio's met een lager verzuim. Voor het opstellen van een lokaal/regionaal tarief, ligt gebruik van deze regionale benchmarkcijfers meer voor de hand.



### Totale productiviteit

Naast het verzuim wordt de totale declarabiliteit mede bepaald door andere niet productieve uren, bijvoorbeeld de in de cao bepaalde vakantie- en verlofuren, niet productieve tijd zoals voor scholing, werkoverleg en reistijd. Indirect cliënt-gebonden uren komen bij de Huishoudelijke Ondersteuning vrijwel niet voor (zie de opmerking over HH2 later in deze notitie). Onderaan de streep zien we in de aangeleverde rekentools dat de aanbieders variëren tussen de 1.248 en de 1.520 declarabele uren per fte per jaar. Gemiddeld is dat **1.403** uren per fte per jaar.



Figuur 3. Gemiddelde productiviteit gebaseerd op 84 ingevulde rekentools in 2023 en Q1 2024.

Bij het tarief voor Huishoudelijke Ondersteuning kan in het algemeen worden uitgegaan van een gemiddelde productiviteit van **1.403 uren per fte per jaar (74,9%)**. Dat is mede gebaseerd op een gemiddeld **verzuim van 8,8%**.

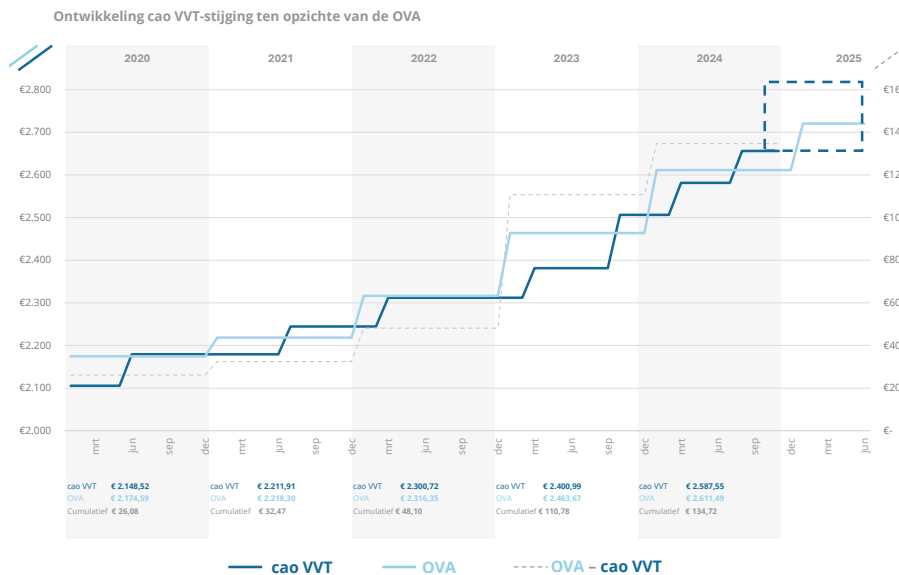
## 7. Indexatie

Indien een tarief eenmaal als reëel is vastgesteld, zorgt indexatie ervoor dat het tarief in de daaropvolgende jaren reëel blijft. Indexatie heeft betrekking op de ontwikkeling van lonen en kosten; een ontwikkeling in bijvoorbeeld het ziekteverzuim als onderdeel van de productiviteit wordt daarmee niet direct opgevangen. Bij ambulante diensten zoals de Huishoudelijke Ondersteuning, maakt de looncomponent ca. 90% van het tarief uit, het tarief bestaat voor ca. 10% uit de materiele kosten. Die verhouding zien we doorgaans terug in de wijze van indexeren (90% op basis van een loonindex en 10% op basis van een materiële index).

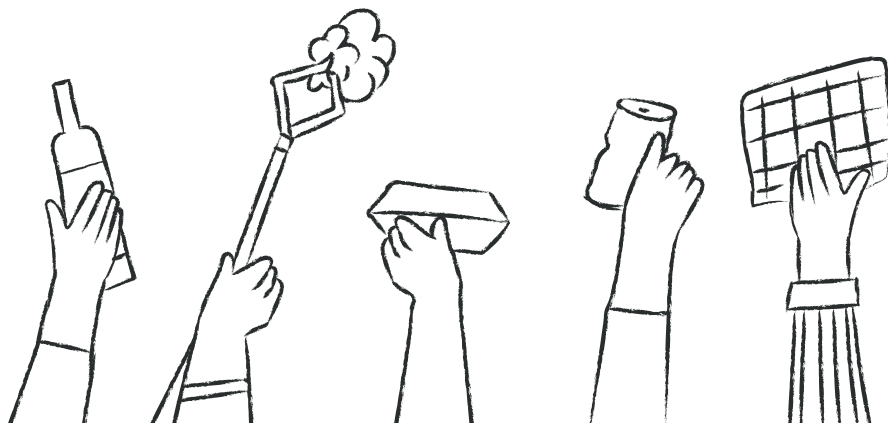
Als het gaat om de ontwikkeling van de lonen zijn er in de kern twee methodieken mogelijk, indexeren op basis van de ontwikkelingen in de cao VVT en indexeren op basis van de OVA. Het lastige van indexatie op basis van de cao VVT is dat de cao op verschillende momenten in de loop van het jaar een salarisstijging toekent, terwijl de OVA steeds uitgaat van volledige jaren. In de onderstaande grafiek hebben we beide methodieken vergeleken. Hierbij is het maximumsalaris van de HbH-schaal (periodiek 5) in 2019 als uitgangspunt genomen. Dit is op basis van de feitelijke salarisbedragen in de vernieuwde cao's telkens tot een jaargemiddelde verwerkt, zodat het kan worden vergeleken met de ontwikkeling van het gemiddelde jaarsalaris op basis van de (definitieve) OVA. Uit de grafiek blijkt dat in de afgelopen jaren de indexatie van de loonkosten op basis van de OVA net iets hoger uitkomt dan indexatie op basis van de cao. Ter illustratie is het cumulatieve verschil tussen beide uitkomsten ook in de grafiek opgenomen.

Voor de gemeente heeft de OVA een zekere voorkeur, gelet op het feit dat op jaarbasis wordt geïndexeerd en deze methodiek voor tarieven in het sociaal domein, waarbij meerdere cao's aan de orde zijn, eigenlijk de enige is. Voor de aanbieders heeft de OVA in de afgelopen jaren een licht voordeel opgeleverd ten opzichte van de loonontwikkeling in de cao.

Op basis van de analyse concluderen we dat geen van beide indexatiemethodieken (OVA en cao) duidelijk de voorkeur verdient, aangezien deze in de uitkomsten elkaar nauwelijks ontlopen.



Figuur 4. Vergelijking cao-ontwikkeling (HbH-schaal, periodiek 5) met de OVA (De cao-ontwikkeling in 2025 is nog niet bekend.)



## 8. Doorrekening

Wanneer we deze parameters, aangevuld met de kostprijselementen die hier verder zijn uitgeschreven, verwerken tot een tarief, krijgen we de volgende doorrekening (zie figuur 5).

Uiteraard kunnen er lokaal of regionaal redenen zijn om af te wijken van deze algemene opbouw. Het tarief dient immers aan te sluiten op de regionale uitvoeringspraktijk. Gemeenten zullen hiertoe soms onderzoek (laten) doen naar de aanbieders die in de eigen gemeente of regio werkzaam zijn. Dat kan bijvoorbeeld op basis van de rekentool. Dat kan dan leiden tot een andere uitkomst dan hier berekend.

## 9. Beschouwing en reflectie

### Verschillen HH1 en HH2

Al hetgeen hiervoor beschreven is over de opbouw van het tarief, heeft betrekking op het brede begrip van de Huishoudelijke Ondersteuning. Dat gaat met name over de activiteiten die leiden tot een schoon en leefbaar huis. In sommige gemeenten wordt onderscheid gemaakt tussen de schoonmaakwerkzaamheden en het ondersteunen bij het voeren van de regie over het huishouden. Dat eerste wordt dan HH1 genoemd; het tweede HH2. In het verleden kwam dit verschil tot uiting in de salarisschaal van de betreffende medewerker.

Door de invoering van de HbH-schaal is dat onderscheid feitelijk verdwenen. Wij zien dat aanbieders de medewerkers die voor HH2 worden ingezet selecteren op basis van sociale vaardigheden en persoonlijke kenmerken, die eigenschappen worden niet vertaald naar een andere salarisschaal. Wel zien we dat doorgaans alleen de meer ervaren medewerkers kwalificeren voor de ondersteuning bij de regievoering op het huishouden.

In de opbouw van het tarief zien we dat eigenlijk alleen terugkomen in de periodiekmix. De meer ervaren medewerkers maken dat de periodiekmix voor HH2 gemiddeld hoger uitkomt, hetgeen tot een hoger tarief leidt.

In een enkel geval zien we dat het tarief voor HH2 ook wordt beïnvloed doordat voor HH2 wel met indirect cliëntgebonden uren wordt gerekend. Er kan rondom een huishouden waar regievoering aan de orde is, overleg nodig zijn met andere zorgverleners. Dat verlaagt het aantal declarabele uren. Beide factoren dragen er aan bij dat het tarief voor HH2 doorgaans enkele procenten boven het HH1 tarief uitkomt.

Gemiddeld maandsalaris HbH-max	<b>€ 2.587,55</b>	Gemiddeld maandsalaris heel 2004
Periodiekmix	93,50%	Keuze op basis van analyse
Jaarsalaris 1 fte	€ 29.032,31	12x maandsalaris x periodemix
Vakantietoeslag (o.b.v. minimum)	€ 2.397,66	O.b.v. cao (gemiddeld heel 2024)
Eindejaarsuitkering (o.b.v. minimum)	€ 2.535,68	O.b.v. cao (gemiddeld heel 2024)
<b>Bruto loonkosten 1 fte</b>	<b>€ 33.965,65</b>	
Sociale lasten (26,14%)	€ 8.878,62	O.b.v. wettelijke percentages + pensioen
<b>Werkgeverslasten</b>	<b>€ 42.844,27</b>	
Overhead	18,60%	Keuze o.b.v. analyse
Opslag	€ 7.969,03	Opslag x werkgeverslasten
Risico-opslag (2%)	€ 1.016,27	Berekend over werkgeverslasten + overhead
<b>Totale kosten per fte</b>	<b>€ 51.829,57</b>	
Declarabiliteit (in uren)	1.403	Keuze o.b.v. analyse
Kosten per uur	€ 36,94	Totale kosten gedeeld door declarabiliteit
Reiskosten per uur	€ 0,45	Keuze o.b.v. historie en gemiddelde beeld
<b>TARIEF 2024</b>	<b>€ 37,39</b>	Algemeen berekend tarief over 2024

*Figuur 5. Doorrekening van beschreven parameters tot een algemeen tarief (prijspeil 2024)  
In sommige regio's wordt ook een opslag voor Personeel Niet in Loondienst en/of voor No Show in het tarief verrekend.*

### Tarief in de toekomst?

De opbouw van het uurtarief, zoals in deze notitie beschreven, past bij een inspanningsgerichte bekostiging. Het tarief vormt de eenheid van de bekostiging, elk geleverd uur wordt op basis van dat tarief in rekening gebracht,  $p \cdot q$ . In een dergelijk sturingsmodel wordt bij indicatiestelling bepaald op hoeveel uren een cliënt recht heeft als het gaat om de ondersteuning. Veel gemeenten gebruiken daarvoor bijvoorbeeld het Normenkader HO van bureau HHM.

In toenemende mate merken wij in gesprekken met aanbieders dat het moeilijker wordt om vacatures vervuld te krijgen. Ook zien we (bijvoorbeeld in het [wmovoorspelmodel.vng.nl](http://wmovoorspelmodel.vng.nl)) dat een flinke toename wordt verwacht van het aantal inwoners dat aanspraak maakt op Huishoudelijke Ondersteuning zoals we dat nu kennen. Dit is mede een effect van de dubbele vergrijzing (steeds meer oudere mensen die steeds langer thuis blijven en steeds meer problemen ervaren); het zijn immers vooral oudere inwoners die HO ontvangen. Het valt niet te verwachten dat de beschikbare middelen meegroeien met de ontwikkeling van de vraag. Bovendien weten we dat een 'reëel' tarief, bijvoorbeeld zoals hiervoor beschreven, niet voor alle aanbieders kosten-dekkend is. Er zijn dus grenzen aan de toepasbaarheid van een tarief.

Wij vragen ons dan ook af in hoeverre een bekostigingsmodel op basis van  $p \cdot q$ , waarvoor dus een reëel tarief noodzakelijk is, houdbaar blijft. Daar waar een paar jaar geleden het accent bij HO lag op een voor de gemeente zo gunstig mogelijk tarief, op een voor de inwoner zo hoog mogelijke indicatie en voor de aanbieder op een zo groot mogelijk marktaandeel; zien we voor de komende periode compleet andere opgaven. Huishoudelijke Ondersteuning wordt als gevolg van de dubbele vergrijzing en de krappe arbeidsmarkt een schaars product. De regie vanuit gemeenten vraagt om zorgvuldige verdeling van die schaarste. Wij denken dat de rol van de (professionals van de) aanbieders hierdoor wezenlijk kan veranderen.

Zij kunnen in de directe communicatie met de inwoners (goed) beoordelen waar welke ondersteuning nodig is om daarmee de beschikbare uren HO zorgvuldig in te zetten waar die het hardst nodig zijn. Daarbij hoort ruimte voor de professionals om te kunnen variëren in inzet per inwoner. Een dergelijke rol wordt niet gefaciliteerd door een cliëntvolgende bekostiging per geleverd uur; dit vraagt om andere vormen van regievoering, sturing en bekostiging.

## 10. Tot slot

Met deze notitie willen we een bijdrage leveren aan het beheersbaar houden van de Huishoudelijke Ondersteuning. Deze unieke vorm van 'zorg' helpt veel, voornamelijk oudere mensen thuis hun zelfstandigheid te kunnen behouden. Voor de nabije toekomst vraagt dit om andere keuzes dan die nu in de praktijk vaak worden gemaakt. Door in deze notitie onze inzichten rond tarieven te delen, hopen we aan de ene kant bij te dragen aan een debat over de toekomstige houdbaarheid van de voorziening HO bij een vergrijzende bevolking en een krappe arbeidsmarkt. Aan de andere kant hopen we dat door de inhoud van deze notitie gemeenten en aanbieders minder energie kwijtraken aan de discussie over de tarieven, zodat het gesprek kan gaan over waar het de komende jaren om draait: de gezamenlijke zoektocht naar een manier waarop de verwachte schaarste aan HO op zorgvuldige wijze kan worden verdeeld over de kwetsbare (oudere) inwoners die de voorziening nodig hebben voor het behoud van hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

### Wilt u reageren?

Dat kan altijd in contact met onze adviseurs via [info@hhm.nl](mailto:info@hhm.nl).

Wij willen in de zomer een discussiebijeenkomst organiseren om door te praten over de inhoud van deze notitie en de ontwikkelingen in de Huishoudelijke Ondersteuning. Via genoemd e-mailadres kunt u ook kenbaar maken als u daaraan wilt deelnemen.

Enschede, april 2024

Nico Dam, Harm Eskes, Ilco Toebes, Lilian van Oosterhout, Nikita Buitenhuis en Peter Bakker

