

# Berenschot



## Terugkoppeling onderzoek tarieven huishoudelijke hulp

Wouter Poels

Sam Beenhakker

# Agenda

---

- 1 De onderzoeksvraag
- 2 De aanpak
- 3 Resultaten van het onderzoek
- 4 Dialoog

## Introductie van het onderzoek

---

De gemeente Almere en haar Wmo-aanbieders van huishoudelijke hulp willen de tarieven onafhankelijk laten vaststellen.

Aan Berenschot is, als onafhankelijk organisatieadviesbureau, de volgende vraag gesteld:

*Wat is een, conform de HV-schaal, reëel tarief voor huishoudelijke hulp voor 2021?*

# Berenschot

A group of six business professionals (three men and three women) are gathered around a conference table in a meeting room. They are all looking at a laptop screen, which is the focus of their attention. The atmosphere appears collaborative and professional. The room has large windows with light-colored curtains in the background.

1

Aanpak

## Toelichting op onze aanpak

- Berenschot stelt zich op als onafhankelijk bureau. Iedere aanbieder heeft andere kostprijzen. Omdat de regio voor alle aanbieders met uniforme tarieven wil werken, berekent Berenschot 'reële tarieven'.
- Een reëel tarief moet volgens ons een (gemiddelde) aanbieder in staat stellen om een gezonde bedrijfsvoering te realiseren. Dit betekent niet dat de tarieven voor alle aanbieders kostendekkend moeten zijn.
- Om tot tarieven te komen, hebben 10 van de 14 aanbieders deelgenomen aan het onderzoek. In onze aanpak is zorgvuldig gekeken naar de input van aanbieders. De input van aanbieders is gecombineerd met resultaten uit andere kostprijsonderzoeken en onze benchmarkgegevens.
- Dit onderzoek richt zich op de (onderliggende) uurtarieven en niet op de gemiddelde inzet per week/per periode.

## Toelichting op onze aanpak

- Voor dit onderzoek is een uniform invulformat gebruikt welke niet specifiek is ontwikkeld voor het product huishoudelijke hulp en/of voor de gemeente Almere. Het invulformat is uitsluitend gebruikt om inzicht te krijgen in de opbouw van de kostprijselementen van aanbieders.
- De uitkomsten van dit onderzoek zijn een resultaat van de -voor dit onderzoek- gekozen aanpak, de input van aanbieders en de productbeschrijvingen (en bijbehorende verplichtingen) van de gemeente Almere. Doordat de aanpak en uitkomsten regio- en tijdsgebonden zijn, zijn deze niet te vergelijken met uitkomsten van andere onderzoeken in andere gemeenten.
- Vandaag presenteren wij de resultaten en bevindingen uit ons onderzoek.

## Toelichting onderzoeksanpak Berenschot (2/3)

De tarieven zijn opgebouwd op basis van de volgende verschillende kostprijselementen:



# Berenschot

An elderly couple, a woman with short white hair and a man with white hair, are looking at a laptop screen together. They are both smiling and appear to be engaged in a conversation. The background is blurred, suggesting an indoor setting with other people and lights.

2

## Uitkomsten van het onderzoek

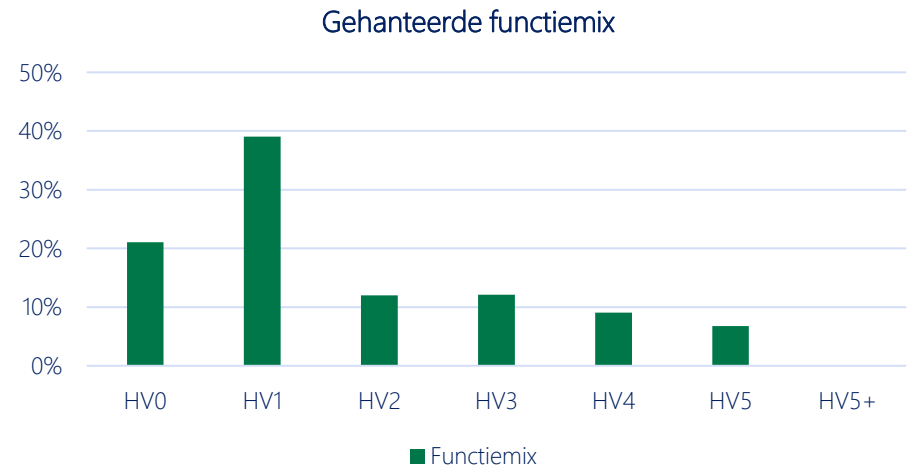
## Enkele bevindingen vooraf

---

- Wij danken de aanbieders voor de medewerking aan het onderzoek.
- Op basis van de invulformats hebben wij validatiegesprekken gevoerd. Voor sommige aanbieders is dit aanleiding geweest om hun input te herzien.
- Wij hebben in ons onderzoek geen aansluiting gezocht met de jaarrekening en dus niet inhoudelijk gevalideerd. Wij hebben wel alle afzonderlijke kostprijselementen met aanbieders besproken.

# Inschaling

- Op basis van het invulformat en een uitdraai van het personeelsbestand hebben wij inzicht gekregen in de opbouw van het personeelsbestand.
- In deze opdracht hebben wij overwogen om met het gewogen gemiddelde te rekenen in plaats van met het ongewogen gemiddelde. Op basis van de cijfers hebben we geen aanleiding gezien om te herwegen. De inschaling van relatief kleinere aanbieders wijkt in de gemeente Almere niet substantieel af van relatief grotere aanbieders.
- De inschaling heeft betrekking op de situatie op 1 januari 2021. Bij de organisaties die de huidige functiemix hebben aangeleverd is dit gecorrigeerd.
- De bruto-uurlonen zijn gecorrigeerd voor de aangekondigde loonsverhoging per 1 juli 2021.



## Productiviteit (1/2)

Onder de correctie van productiviteit verstaan wij alle uren waarvoor de werkgever aan de medewerker wel (volledig) loon betaalt, maar waarvoor geen financiële vergoeding van de opdrachtgever tegenover staat.

Hoewel wij het volledige ziekteverzuim hebben uitgevraagd, dient in de berekening van de productiviteit alleen gecorrigeerd te worden voor het verzuim waarvoor de werkgever loon doorbetaalt. Het gemiddelde verzuim in de gemeente Almere is hoger dan het gemiddelde van de Branche Viewer VVT. Wij hebben de correctie van het ziekteverzuim (waarvoor het loon wordt doorbetaald) voor dit onderzoek vastgesteld op 6,8% welke mede is gebaseerd op het branchegemiddelde van de jaren 2016 t/m 2019.

In de Cao staat opgenomen dat aanbieders verplicht zijn om reistijd tussen cliënten door te betalen. Uit ons onderzoek blijkt dat aanbieders hier verschillend mee omgaan. In onze berekening hebben wij hiervoor een correctie van 1% opgenomen, hetgeen gebaseerd is op het gemiddelde van aanbieders.

## Productiviteit (2/2)

De Cao verplicht om 2% budget op te nemen voor de ontwikkeling van medewerkers. Wij hebben gemerkt dat organisaties hier verschillend invulling aan geven en dat deze 2% niet altijd in praktijk wordt gebracht. Wij hebben de 2% overgenomen en adviseren om de ontwikkeling van medewerkers onderdeel te laten zijn van de gesprekken met de gemeente om zodoende -conform de ambitie van de gemeente Almere- gezamenlijk te kijken hoe de rol/impact van de huishoudelijke hulp vergroot kan worden. Er zijn verschillende (rekenkundige) manieren om dit opleidingsbudget te verrekenen. In deze berekening hebben wij hiervoor gecorrigeerd in de productiviteit. Mede hierdoor is de berekende productiviteit niet zomaar te vertalen naar andere onderzoeken/berekeningen.

Een beperkt aantal organisaties heeft aangegeven dat er gecorrigeerd moet worden voor no-show. Mede gelet op de vorm van bekostiging hebben wij besloten om deze correctie niet op te nemen in de correctie voor productiviteit.

Categorie	Uren	In procenten
Ziekteverzuim	127	6,8%
Verlof	237	12,6%
Scholing	38	2,0%
Zakelijke reistijd	19	1,0%
<b>Productiviteit</b>	<b>1457</b>	<b>77,6%</b>

**Berenschot**

## Sociale lasten

De opslag voor sociale lasten is gebaseerd de verplichtingen uit de CAO VVT 2019-2021. De gemiddelde opslag van de sociale lasten bedraagt 25,8%, de hoogte hiervan wijkt af per schaal.

Hierbij is uitgegaan van:

- De meest recente informatie omtrent werkgeverslasten in 2021.
- Voor de WW-premie is uitgegaan van een verhouding van 80% vaste krachten en 20% flexibele contracten.
- Voor de WHK-premie is het gemiddelde van de aanbieders gehanteerd.

De sociale lasten liggen hierdoor hoger dan het gemiddelde uit de Benchmark Care.

# Overhead en opslag winst, risico en innovatie

- Onder de overheadkosten vallen de kosten voor overheadpersoneel, inhuur/uitbesteding van overheadtaken, materiële overheadkosten, kosten voor vastgoed en overige personele kosten. De volledige definitie is te vinden in bijlage 1.
- In het invulformat stond het branchegemiddelde voor overhead van de gehele VVT-sector opgenomen. Een deel van de aanbieders heeft dit overgenomen, waarbij een goede onderbouwing veelal ontbrak. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de gemiddelde overhead voor het product van huishoudelijke hulp lager is. Op basis van onze eigen referentiecijfers, de input van aanbieders en andere onderzoeken hebben wij de opslag voor overhead en overige kosten voor dit onderzoek vastgesteld op 22,2%. Deze opslag is hoger dan het gemiddelde dat voortkomt uit de input van aanbieders (19,35%).
- Een groot deel van de aanbieders heeft aangegeven dat er geen aanleiding is om een opslag voor gemeentelijke eisen te verwerken in het tarief. Van de gemeente hebben wij begrepen dat er maatregelen worden genomen om de administratieve last te beperken. Op basis daarvan hebben wij geen aanleiding gezien om een opslag voor gemeentelijke eisen te verwerken in het tarief.
- De opslag voor winst, risico en innovatie hebben wij vastgesteld op 2,5%

# Samenvatting resultaten onderzoek

Tarieven huishoudelijke hulp 2021	Gemiddelde aanbieders	Berekening Berenschot
1. Inschaling	€ 12,47	€ 12,47
2. Eindejaarsuitkering	8,33%	8,33%
3. Vakantiegeld	8,00%	8,00%
4. Productiviteit	75,4%	77,6%
5. ORT	Niet van toepassing	Niet van toepassing
6. Sociale lasten	28,1%	25,8%
7. Opslag voor overhead, materiële en overige kosten	19,3%	22,2%
8. Opslag voor innovatie en organisatieontwikkeling	4,1%	2,5%
<b>Tarief</b>	<b>€ 32,38</b>	<b>€ 30,01</b>

## Advies omtrent indexatie (1/2)

- Wij adviseren om de tarieven jaarlijks te indexeren waarin u de volgende verhouding hanteert. Deze verhouding is mede gebaseerd op de uitkomsten van dit onderzoek:

Product	Weging Cao VVT + (eventuele) stijging treden	Weging Consumentenprijsindex
Huishoudelijke hulp	80%	20%

- Omdat u vaste tarieven wenst voor 2021, hebben wij de verhoging van 3% die per 1 juli 2021 van kracht gaat voor 50% (1,5%) doorgevoerd in de tarieven voor 2021. Wanneer u de tarieven voor 2022 vaststelt, dient u er rekening mee te houden dat 1,5% van deze verhoging nog niet in de tarieven voor 2021 verwerkt zit.
- Medewerkers die in dienst zijn/blijven bij aanbieders stijgen elk jaar een trede in de loonschaal. Echter, onduidelijk is in welke mate de stijging over de treden wordt opgevangen door de uitstroom en instroom van nieuwe medewerkers. Om deze stijging op te vangen adviseren wij om volgend jaar opnieuw de samenstelling van het personeelsbestand van aanbieders in beeld te brengen en op basis daarvan tot een besluit te komen over de hoogte van de indexatie. Het alternatief is om hiervoor een aanname te doen. Op basis van de huidige inschaling verwachten wij dat ongeveer 80% van het huidige personeel volgend jaar werkzaam is in een hogere trede, de overige 20% stroomt dan opnieuw in. Dit hangt samen met een gemiddelde stijging van het bruto uurloon van 1,6% in 2022 ten opzichte van 2021. In deze stijging is de reguliere Cao-verhoging niet meegenomen. Vanzelfsprekend dient de uiteindelijke indexatie gebaseerd te worden op bovenstaande verhouding (CAO en CPI).

## Advies omtrent indexatie (2/2)

- Ons advies voor wat betreft de indexatie is gebaseerd op de reguliere bedrijfsvoering en ontwikkelingen die redelijkerwijs te voorspellen zijn. Echter, in het verleden hebben zich deels onverwachte ontwikkelingen (buiten hetgeen wat door zorgaanbieders vooraf redelijkerwijs verwacht kon worden, zoals de impact van de nieuwe loonschaal) voorgedaan die, al dan niet met terugwerkende kracht, een grote impact hebben op de kostprijs van aanbieders. Wij adviseren daarom om de voorgestelde formule te hanteren voor de indexatie, maar ook een clause op te nemen dat hiervan kan worden afgeweken op het moment dat er zich ontwikkelingen voordoen die een dermate hoge invloed hebben op de kostprijs, dat de nieuwe tarieven voor alle aanbieders aantoonbaar niet meer kostendekkend zijn.
- Wij adviseren in/bij een dergelijke onvoorziene situatie om opnieuw met aanbieders in gesprek te gaan en te zoeken naar een passende verhoging van de tarieven. Op deze wijze wordt er volgens Berenschot een zo eerlijk mogelijke indexatie van de tarieven doorgevoerd die zowel recht doet aan de specifieke situatie van de zorgaanbieders als aan de specifieke omstandigheden van de gemeente.

## Tot slot

Het uurtarief vormt samen met de normatieve inzet de basis voor de arrangementstarieven. Wij adviseren om het voorgestelde uurtarief over te nemen. De normatieve ureninzet maakt geen deel uit van dit onderzoek.

Met het oog op de toenemende vraag naar huishoudelijke hulp en bijbehorende kostenstijging adviseren wij gemeente Almere en aanbieders om gezamenlijk te zoeken naar mogelijkheden om (i) de gemiddelde ureninzet en (ii) het aantal cliënten dat huishoudelijke hulp ontvangt, te beperken. Daarnaast adviseren wij om kritisch te kijken naar de wijze waarop de rol van de huishoudelijke hulp vergroot kan worden. Hierbij doelen wij onder andere op het vergroten van de wijkgerichte functie en het signalerend vermogen.

Op deze manier wordt gezamenlijk gewerkt aan het beheersbaar houden van de kosten en het realiseren van de gemeentelijke ambities.

# Vragenronde

---

Zijn er nog vragen of opmerkingen?

# Disclaimer

- De tarieven zijn vastgesteld op basis van de input van aanbieders, referentiecijfers van Berenschot en inzichten en keuzes van de gemeente Almere. Deze tarieven zijn hierdoor niet te gebruiken voor andere producten en/of andere regio's/gemeenten.
- De berekende tarieven zijn door wijzigende Cao-afspraken en indexatie van lonen beperkt houdbaar. De tarieven zijn nu berekend op basis van het peiljaar 2021 en hierbij is geen rekening gehouden met op dit moment onbekende toekomstige Cao-wijzigingen. Berenschot adviseert de gemeente Almere om zo goed als mogelijk rekening te houden met deze wijzigende Cao-afspraken en indexatie
- Berenschot heeft zijn onderzoek en advies uitsluitend gericht op het uurtarief van huishoudelijke hulp. Berenschot heeft geen uitspraak gedaan, dan wel advies gegeven, aangaande de productbeschrijving en het normatief aantal uren dat mede de basis vormt voor de arrangementprijzen.
- Een kostprijs is tijdsgebonden, verschilt per product en per aanbieder. Wij berekenen deze op een zo zorgvuldig, transparant en objectief mogelijke wijze. Maar deze is dus per definitie *niet* in beton gegoten. En daar waar wij gemiddelden berekenen, kan deze afwijken van de individuele praktijk.
- In dit rapport adviseren wij over de hoogte van de verschillende kostprijselementen. De tarieven die Berenschot berekent zijn de uitkomsten van een zorgvuldig proces, maar het is uiteraard de opdrachtgever die uiteindelijk de definitieve tarieven vaststelt. Berenschot is derhalve niet aansprakelijk voor eventuele schade of andere negatieve gevolgen die inkopers en aanbieders menen te ondervinden als gevolg van onze berekeningen.



# Berenschot

[www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl)

 /berenschot

## Bijlage 1: definities overheadkosten

- Overhead personeel wordt gedefinieerd als: management (hoger management en operationeel management), stafpersoneel (beleid, marketing, communicatie, beleid en planning), administratief financieel personeel, ICT-personeel, P&O, arbo en opleidingen, secretariaat.
- Materiële overheadkosten wordt gedefinieerd als: hardware en software, repro/drukwerk, communicatiekosten (telefonie, internet), kosten algemeen beheer (advies, accountants, exclusief dienstreizen) en overige algemene kosten. Deze kostenpost is inclusief zakelijke lasten en verzekeringen.
- Kosten voor vastgoed worden gedefinieerd als: onderhoud, dotaties, energiekosten, huur en operationele leasing en interest. Bij individuele begeleiding maken we onderscheid tussen de opslag voor 'op locatie' en 'thuis'. Het betreft hier de vastgoedkosten die zijn toe te schrijven aan de geleverde zorg (bij individuele begeleiding) plus de vastgoedkosten die gepaard gaan met overheadpersoneel/-diensten.
- Overige personele kosten worden gedefinieerd als kosten voor vervanging bij verzuim, kosten voor beroepsregistraties, kosten voor werving & selectie en materiële opleidingskosten.