

- Eksempler på at kommuner hidtil (indtil frit valg) har fungeret med en *latent undernormering*, med andre ord tilpasset (afkortet/aflyst) levering af ydelserne efter personaleressourcerne – og ikke omvendt.

Denne formodning understøttes også i flere kommuner. F.eks. oplyser Frederiksberg Kommune, at man i forbindelse med udarbejdelse af kravspecifikation var tvunget til at se på ydernes faktiske pris. Resultatet var, at området kostede 2 mio. mere end man havde budgettet, hvis de ydelser, der faktisk var tildelt skulle leveres. Den samme erfaring har man gjort i Odense Kommune.

- Kommunerne oplever, at der følger en ny opgave med – kontrol/opfølgning – når man skal samarbejde med private leverandører. Kommunerne er ikke særligt erfarne med at kontrollere leveringen af ydelser, for »man kontrollerer« jo ikke sig selv«

Der er eksempler på øget brugerbetaling på madområdet i forbindelse med fritvalgsordninger. Her er der imidlertid tale om, at betalingen kommer til at stå mere i direkte sammenhæng med omkostningerne på den type mad brugeren vælger.

Generelt er det erfaringen, at kvalitetskravene øges (serviceforbedring) i forbindelse med overdragelse af driften af madordningerne til private leverandører, herunder:

- at brugerne almindeligvis opnår øgede valgmuligheder på menu for så vidt angår almindelig mad.
- at brugerne kan vælge forskellige leverancemuligheder (varm mad ud hver dag, frost én gang om ugen osv.).

Udover erfaringen med, at brugerne opnår øgede valgmuligheder – både på leverandør og på indholdet i ydelsen – er der erfaringer, der viser, at kommunerne kan opnå forholdsvis store besparelser ved brug af private leverandører på madområdet.

Konkret viser erfaringerne, at de reelle direkte omkostninger ved etablering af fritvalgsordninger er forbundet med *etableringen*. De fleste kommuner køber ekstern konsulentbistand til udarbejdelse af kravspecifikationen samt til gennemførelse af udbudsprocessen. Herudover kan der være omkostninger forbundet med informationsmateriale til brugerne om valgmuligheden.

#### *Vejledning til brugerne om frit leverandørvalg*

Der anvendes mange forskellige former for information/vejledning til brugerne om mulighed

for valg af leverandører og/eller på madområdet, valg af forskellige ydelser, herunder:

- Generel information til kommunens borgere, herunder dagspressen
- Specifik information om ydelser på ældreområdet (kvalitetsstandarder)
- Vejledning i forbindelse med visitationen til/afgørelse om tildeling af hjemmehjælp
- Fælles (de/den private leverandør og kommunen) annoncering/pjece
- De private leverandørers egen annoncering/markedsføring
- Ældre imellem

Den mest betydende er pkt. 3 »*Vejledning i forbindelse med visitationen til/afgørelse om tildeling af hjemmehjælp*«. Der er her eksempler på, at kommunens visitator, når visitator er en del af den kommunale driftsorganisation »misinformere« eller undlader at informere om valgmuligheden.

Erfaringen viser, at det er en forudsætning, at myndighed og drift skal skilles ad, hvis der skal skabes en »lige« konkurrence mellem private leverandører og kommunale udførere. Herudover viser erfaringerne, at det er utrolig vigtigt, hvordan de kommunale medarbejdere inddrage i processen i forhold til om de bliver med- eller modspillere.

En del kommuner har i forbindelse med etablering af en ordning med frit leverandørvalg valgt at udarbejde særlige pjecer og foldere om muligheden (pkt. 4). Nogle gange sker det i samarbejde med de/den private leverandør for at signalere, at der fortsat er tale om offentlige ydelser. Der er skepsis for at lade private leverandører formidle gennem egne metoder f.eks. foldere ind af dørsprækken (pkt. 5). Andre kommuner anvender som nævnt kvalitetsstandarderne til at formidle om valgmuligheden.

I forhold til 1. pkt. – generel information – så er etablering af fritvalgsordning almindeligvis et emne, der »kommer op i« og fylder den lokale presse og debat.

Ifølge Odense Kommunes undersøgelse er formidling ældre imellem (pkt. 6) også en væsentlig kilde til information om valgmuligheden. Denne kilde bliver mere og mere central i takt med ordningernes udbredelse.

#### *Kilder*

Bruger- og tilfredshedsundersøgelser:

Odense Kommune – brugertilfredshedsundersøgelse vedr. fritvalgsordning.