

Til
Sundhedsstyrelsen

Dokumenttype
Rapport

Dato
September 2018

INDLEDENDE ANALYSE AF BRUGEN AF FRIT- VALGSBEVISER PÅ MADSERVICE



INDLEDENDE ANALYSE AF BRUGEN AF FRITVALGSBEVISER PÅ MADSERVICE

Projektnavn **Indledende analyse af ordningen for fritvalgsbeviser på madservice**
Modtager **Sundhedsstyrelsen**
Dokumenttype **Rapport**
Dato **September 2018**
Udarbejdet af **Rambøll Management Consulting**

Rambøll
Hannemanns Allé 53
DK-2300 København S

T +45 5161 1000
F +45 5161 1001
www.ramboll.dk

INDHOLD

1.	Indledning	3
1.1	Baggrund om lovgivningen for fritvalgsbeviser på madservice	4
1.2	Kort om metoden for analysen	5
1.3	Læsevejledning	5
2.	Resumé og hovedbudskaber	6
2.1	Status på brugen af fritvalgsbeviserne	6
2.2	Fritvalgsbevisordningen på madservice indebærer særlige krav til både kommuner, borgere og leverandører	7
2.3	Digitalt produkt for fritvalgsbeviser	7
3.	Udbredelse af ordningen med fritvalgsbeviser på madservice	8
3.1	Karakteristik af borgere, som benytter fritvalgsbevis til madservice	11
4.	Tværgående perspektiver	13
4.1	Kommunernes perspektiv på ordningen	13
4.2	Borgernes perspektiv på ordningen	14
4.3	Leverandørernes perspektiv	15
5.	Byggesten	17
5.1	Information og vejledning til borgerne	18
5.2	Aftale mellem borger og leverandør	20
5.3	Samarbejde mellem kommune og leverandører	22
5.4	Afregning	23
5.5	Tilsyn	24
6.	Digitalt produkt	26

BILAG

BILAG 1: KOMMUNEBESKRIVELSER

BILAG 2: SURVEYRAPPORT

1. INDLEDNING

Mad og måltider er noget, der har betydning for alle borgere. Et godt måltid kan både bidrage med livskvalitet i det daglige, men også være en afgørende faktor i at forebygge helbredssvigt. Maden er især vigtig, hvis man er ældre og har et svækket fysisk eller psykisk helbred. Borgere, der ikke selv er i stand til at lave mad grundet midlertidig eller varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, kan derfor blive visiteret til madservice i kommunen via § 83 i serviceloven.

Der kan være mange holdninger til, hvad det gode måltid er, idet smag er individuelt. Derfor er der også i lovgivningen lagt op til, at der skal være en vis grad af variation i udvalget af maden, således at den ældre kan vælge den type af mad, som vedkommende foretrækker. Borgere skal derfor, når de visiteres til madservice, have muligheden for at vælge mellem flere madleverandører, ligesom borgerne kan vælge mellem forskellige leverandører af hjemmepleje. Kommunerne kan sikre borgernes frie valg ved at sørge for, at der i kommunen er flere godkendte hovedleverandører af madservice, som borgerne kan vælge imellem. Hvis der kun er en hovedleverandør af madservice skal kommunen sikre, at borgeren kan benytte ordningen med fritvalgsbeviser på madservice. Fritvalgsbeviset er desuden en mulighed, selvom der i forvejen er to eller flere leverandører at vælge imellem.

Med Regeringens udspil "*Frit valg – bedre sammenhæng*" fra oktober 2017 ønskes det at styrke borgernes frie valg på ældreområdet ved at afprøve forskellige former for frit valg og inddragelse af private leverandører. Regeringen har i den forbindelse særligt fokus på madservice til ældre og på rehabiliteringsforløb. I forlængelse af fritvalgsudspillet blev der afsat 25 mio. kr. årligt fra 2018-2021 på finansloven til to forsøgsprojekter¹, hvoraf det ene projekt skal medvirke til at øge brugen af fritvalgsbeviser på madservice og dermed styrke borgerens frie valg.

På grund af begrænset viden om ordningen med fritvalgsbeviser og for at lære af kommunernes indledende erfaringer omkring fritvalgsbevis og give inspiration til, hvilke forhold der skal overvejes fremadrettet, så forsøgsprojektet indrettes bedst muligt, har Sundhedsstyrelsen bedt Rambøll Management Consulting om at gennemføre en indledende analyse af ordningen. Analysen bidrager med opgørelser over den faktiske brug af fritvalgsbeviser i kommunerne, giver viden om måder at varetage fritvalgsbeviser på samt inddrager borgernes, kommunernes og leverandørernes perspektiver og overvejelser i forhold til ordningens udfordringer og muligheder. I analysen afdekkes det dermed også, hvordan fritvalgsbeviser på madservice kan indrettes mere brugervenligt for borgerne i fremtiden, samt hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt at understøtte et digitalt produkt for fritvalgsbeviser på madservice.

Dermed er denne indledende analyse relevant både for kommuner, der tilbyder fritvalgsbeviser på madservice på nuværende tidspunkt, og kommuner der endnu ikke tilbyder ordningen, men overvejer at indføre ordningen på sigt.

¹ Det andet forsøg omhandler frit valg inden for rehabilitering.

1.1 Baggrund for lovgivningen om fritvalgsbeviser på madservice

§ 83 i serviceloven indebærer, at borgere, der ikke selv er i stand til at lave mad grundet midlertidig eller varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, kan blive visiteret til madservice i kommunen. Kommunerne kan sikre det frie valg for borgerne ved at sørge for, at der er flere godkendte leverandører af madservice i kommunen, eller ved at kommunerne benytter ordningen med fritvalgsbeviser på madservice.

→ **VALGFRIHED** Fritvalgsbevis på madservice giver borgere, som er visiteret til madservice, adgang til selv at indgå aftale med en cvr-registreret virksomhed om levering af mad. Den enkelte kommune kan vælge, at madserviceleverandører skal leve op til særlige krav (se ovenfor), hvilket kan begrænse antallet af madleverandører.

Lovgivningen muliggør, at borgerne kan benytte deres fritvalgsbeviser hos flere leverandører. I praksis vil dette sige, at borgerne kan skifte madleverandør i løbet af en uge, eller efter en vis periode, afhængig af hvor bindende aftalen er med den enkelte leverandør, samt hvor fleksibelt ordningen administreres i den pågældende kommune.

→ **TILSKUD TIL MAD** Fritvalgsbevisets værdi skal svare til kommunens omkostninger ved produktion og levering af tilsvarende ydelser under madservice. Kommunen kan dog fastsætte en egenbetaling på op til 53 kr. for et dagligt måltid – mad i form af en hovedret – uanset valg af leverandør. Tilskud kan efter kommunens valg gives dels til hovedmåltid og biretter, dels til transport og administration.

→ **KRAV** Kommunalbestyrelsen har pligt til at stille kvalitetskrav til den leverandør, som borgerne måtte vælge via fritvalgsbeviset. Kvalitetskravene skal afspejle kommunalbestyrelsens kvalitetsstandarder for indhold og levering af hjælp efter servicelovens § 83, jf. servicelovens § 139. Leverandørerne skal kunne levere maden under lignende krav, som dem kommunen opstiller for den/de øvrige leverandører, som de indgår aftale med omkring madservice. Kvalitetskravene skal være saglige og konkrete og må ikke være konkurrenceforvridende.

→ **TILSYN** Kommunalbestyrelsen har ifølge servicelovens § 151 c pligt til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud, som er omfattet af reglerne om frit valg, herunder madservice. Det er op til den enkelte kommune at bestemme, hvordan tilsynet med fritvalgsbevisleverandører tilrettelægges. Kommunen er forpligtet til at føre samme tilsyn med leverandører af madservice via fritvalgsbevis og de leverandører, kommunen har indgået kontrakt med om levering af madservice.

1.2 Kort om metoden for analysen

For at sikre en systematisk analyse af ordningens anvendelse i dag samt afdækning af udfordringer og muligheder for udvikling af ordningen for fritvalgsbeviser på madservice, bygger metoden bag analysen på en landsdækkende kortlægning kombineret med dybdegående casebesøg i særligt udvalgte kommuner. Konkret er analysen baseret på følgende datakilder:

- **Spørgeskema til kommuner:** Der er gennemført en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt visitations- eller myndighedsafdelinger for hjemmehjælp i kommunerne for at undersøge erfaringer med frit valg på madservice. Svarprocenten er 100 pct., hvilket giver en totalafdækning af brugen af fritvalgsbeviserne.
- **Casebesøg i 10 udvalgte kommuner:** Der er gennemført 10 dybdegående kvalitative casestudier, som sætter fokus på praksis i forbindelse med brugen af fritvalgsbeviser i kommunerne. Kommunerne er udvalgt efter, om de har gjort sig erfaringer eller har overvejelser ift. fritvalgsbeviser. Der er foretaget interviews med:
 - **12 ledere** (sundhedschefer, visitationsledere og myndighedsledere)
 - **16 medarbejdere i visitationen** (visitatorer, økonomiansvarlige, konsulenter og jurister)
 - **16 borgere og 3 pårørende**
 - **6 repræsentanter fra et ældreråd**
 - **11 private leverandører af mad².**
- **Dokumentanalyse:** Inden casebesøget i de udvalgte kommuner er dokumenter i relation til fritvalgsbeviser til madservice indsamlet og anvendt ved casebesøg og den efterfølgende analyse.

Analysen her samler kommunernes erfaringer omkring den faktiske brug af ordningen for fritvalgsbeviser på madservice og giver inspiration til, hvilke forhold der kan overvejes fremadrettet.

1.3 Læsevejledning

Analysen er bygget op på følgende måde:

2. kapitel indeholder resumé og hovedkonklusioner.

3. kapitel giver et overblik over brugen af fritvalgsbeviser. Kapitlet bygger på data fra den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse.

4. kapitel ser på tværgående perspektiver for kommuner, borgere og leverandører. Kapitlet bygger på input fra de 10 casekommuner og ser på tværgående perspektiver.

5. kapitel opstiller og gennemgår fem centrale byggesten i ordningen med fritvalgsbeviser, som har vist sig ved casebesøgene. Byggestenene omhandler: 1) Information og vejledning til borgere; 2) Aftaler mellem borger og leverandør; 3) Samarbejde mellem kommune og leverandør; 4) Afregning; og 5) Tilsyn.

6. kapitel omhandler perspektiverne for et digitalt produkt til understøttning af ordningen.

² 11 madleverandører deltager i analysen. Én af disse leverandører er interviewet to gange i forbindelse med to kommuners praksis.

2. RESUMÉ OG HOVEDBUDSKABER

2.1 Status på brugen af fritvalgsbeviserne

22 kommuner tilbyder fritvalgsbeviser til madservice, og i 9 kommuner benytter borgerne sig af ordningen. Der er 603 borgere på landsplan, der benytter ordningen³. I den kommune med flest borgere er der omkring 330, og i den kommune med færrest er der kun 1 borger, der benytter ordningen. Der er dermed en begrænset brug af ordningen på landsplan.

I de kommuner, hvor ordningen fungerer, betragtes ordningen som en succes. Der er i de kommuner, hvor ordningen med fritvalgsbevis fungerer, generel tilfredshed med ordningen, både fra kommunens, borgernes og leverandørers side. Ordningen betragtes som en mulighed for at øge borgernes frie valg og give dem flere muligheder for at vælge den mad, som de kan lide, hvad enten kommunen har en godkendelsesordning eller udbudsaf tale med en eller flere leverandører. Derudover giver ordningen mulighed for, at små lokale leverandører kan indtræde på markedet for mad til ældre.

Kommuner med aktiv brug af ordningen er kendetegnet ved, at de har en proaktiv tilgang. Kommunerne agerer proaktivt, både i forhold til at invitere leverandører til at være med i ordningen og i forhold til information og vejledning af borgerne. Herved gives information om ordningen, og hvad der kræves for deltagelse uopfordret fra kommunen til potentielle leverandører, og på samme proaktive maner informeres alle borgerne via kommunens informationskanaler og de visiterede borgere ved visitationssamtalen.

13 kommuner tilbyder fritvalgsbeviser, uden der er borgere, der bruger ordningen. Der er 13 kommuner, som tilbyder fritvalgsbeviser, men hvor der ikke er nogen borgere, der bruger ordningen, eller leverandører der er tilknyttet ordningen. Disse kommuner fortæller, at de har sikret det frie valg via tilbuddet om fritvalgsbeviser, bl.a. fordi nogle kun har en leverandør af madservice, men at ingen borgere eller leverandører har efterspurgt ordningen.

Værdien af fritvalgsbeviset har betydning for, hvor attraktiv ordningen er for borgere og leverandører. Kommunens niveau for tilskud til madservice har betydning for, om det er interessant for nye leverandører at sælge mad via fritvalgsbeviset. Kommunernes tilskud til transport og det enkelte måltid varierer betydeligt mellem kommunerne og har central betydning for, om det er attraktivt for leverandørerne at tilbyde ordningen. Udover borgerens egenbetaling til kommunen er der de fleste steder en merbetaling direkte til leverandøren ifm. brug af fritvalgsbeviset.

Gode leverandørerfaringer og et muligt forretningspotentiale. For leverandører, der anvender ordningen, er oplevelsen, at det med at sælge mad til ældre via fritvalgsbeviset godt kan integreres i en forretning, der også har andre aktiviteter. Nogle leverandører fremhæver særligt, at de ser et forretningspotentiale, hvis der opnås den rette volumen af ældre kunder, der bruger fritvalgsbeviset, da dette kan sikre en fast drift. Det kan være med til at sikre flow i brugen af råvarer samt eventuelt tiltrække andre kunder til forretningen.

³ Det varierer om borgerne benytter fritvalgsbeviset dagligt til madservice eller nogle dage pr. uge eller måned.

2.2 Fritvalgsbevisordningen på madservice indebærer særlige krav til både kommuner, borgere og leverandører

Nye administrative krav og arbejdsgange for kommunerne. Det er en præmis for ordningen, at kommunen opstiller nogle administrative arbejdsgange særligt for håndtering af fritvalgsbeviser, og at kommunen gør sig klart, hvordan den ønsker at formidle kendskabet til ordningen og varetage vejledning i ordningen.

Nye krav til leverandører. For de private madleverandører indebærer fritvalgsbevisordningen mange steder nye krav til deres forretning. For det første skal de ofte kunne levere maden og dermed have et logistisk setup til transporten af maden; dette er nyt for mange leverandører, der primært har en restaurant/madbutik, hvor kunderne kommer til dem. For det andet stiller kommunen særlige krav til indhold i maden og planlægningen af menuer, hvilket leverandøren ikke er vant til, at andre har indflydelse på. Endelig skal leverandøren til at håndtere den ekstra administration, der er ved at indgå aftaler med visiterede borgerere/kommunen omkring varetagelse af ordningen, afregning og tilsyn. Mange leverandører har allerede en veletableret forretning, fx i form af en kro, en slagterbutik eller cafe. Derfor skal gevinsten ved, at de nu får nye kunder i form af de ældre borgere med fritvalgsbevis, være større end den ekstraomkostning, der kan være ved at indgå i ordningen.

Nye krav til borgeren. Fritvalgsbeviset giver frihed, men det er også en ekstra opgave for borgerne. For at borgerne kan benytte ordningen, lægges der op til i flere af de kommuner, der har ordningen, at de skal have viden om lovgivningen, kende kommunens kvalitetsstandard, kunne indgå en aftale med leverandørerne samt administrere den selv. Dermed lægges en ansvarsfuld opgave over på den enkelte borger. Dette kan være en udfordring for borgerne i målgruppen, da mange pga. deres funktionsnedsættelser ikke har overskuddet hertil. Mange af de borgere, der anvender ordningerne, får derfor hjælp fra deres pårørende. Kommuner, hvor ordningen bliver anvendt, er da også kendetegnet ved, at kommunen og leverandører i større grad hjælper de ældre med administrationen og påtager sig ansvaret med at sikre sig, at leverandørerne imødekommer kommunens krav.

2.3 Digitalt produkt for fritvalgsbeviser

Et digitalt produkt kan være en måde at imødekomme de administrative udfordringer, dog vurderes det af flere kommunale medarbejdere, borgere og leverandører, at borgergruppens digitale kompetencer er for umodne til, at det for nuværende vil være en gevinst at have et digitalt produkt.

I spørgeskemaundersøgelsen er der 24 pct. af kommunerne, der vurderer, at det vil være hensigtsmæssigt at udvikle et digitalt produkt til at understøtte ordningen. Derudover svarer 26 pct., at de ikke vurderer, at det er hensigtsmæssigt, og 50 pct. svarer "ved ikke".

76 pct. af kommunerne angiver, at et sådant produkt bør målrettes borgeren, 65 pct. mener, at det skal målrettes leverandørerne, og 51 pct. mener, at det bør målrettes kommunen.

Nogle informanter – både kommunale medarbejdere, borgere og leverandører – finder, at et digitalt produkt til håndtering af fritvalgsbevisordningen vil være en god ide. De fremhæver, at det vil være godt for især borger og leverandør. Der er også eksempler på leverandører, der har digital bestilling, og her er oplevelsen, at det fungerer godt.

3. UDBREDELSE AF ORDNINGEN MED FRITVALGSBEVISER PÅ MADSERVICE

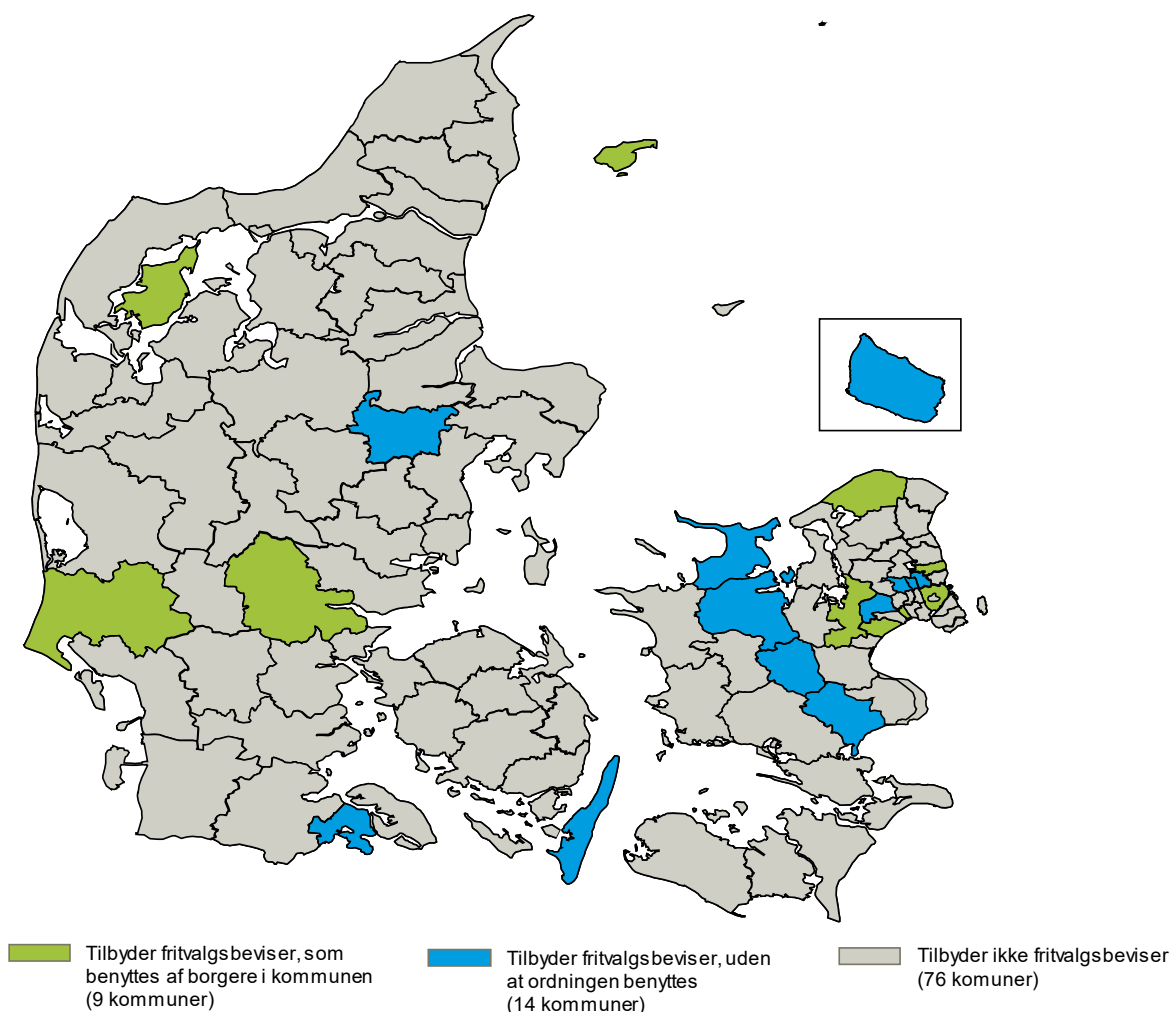
I dette afsnit gennemgår vi resultaterne af den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, som er sendt ud til visitationsenheden i landets 98 kommuner, som alle har svaret. I spørgeskemaet har vi indhentet oplysninger om følgende temaer:

- Udbredelse af fritvalgsbeviser til madservice
- Kommunernes vurdering af fritvalgsbeviser
- Karakteristik af borgere, som anvender fritvalgsbeviser
- Udvikling af digitalt produkt til at understøtte fritvalgsbeviser.

I afsnittet præsenteres resultaterne for hvert af de ovenstående temaer på nær den del, der omhandler udvikling af digitalt produkt, som gennemgås i kapitel 6.

Spørgeskemaet har en svarprocent på 100 pct. Kun en enkelt kommune har grundet ressource-mangel ikke besvaret den del, der omhandler karakteristik af borgere, som anvender fritvalgsbeviser. I bilag 2 har vi samlet alle svarfordelinger i spørgeskemaet i en tabelrapport.

Figur 1: Udbredelse af fritvalgsbeviser i Danmark



Kommunernes brug af fritvalgsbeviser til madservice

Der er i alt 22 kommuner, som tilbyder fritvalgsbeviser som alternativ til den/de kommunale hovedleverandører af madservice. Ud af de 22 kommuner er der 9 kommuner, hvor fritvalgsbeviser aktivt benyttes af borgere til at købe mad hos en leverandør.

Ser vi nærmere på de 13 kommuner, hvor der ikke er borgere, der benytter fritvalgsbeviser, så har 12 af dem kun en hovedleverandør, og en af dem har to (se oversigt i bilag 2). Fritvalgsbeviset benyttes dermed til at sikre, at der er et frit valg i de pågældende kommuner. I de kommuner, der ikke tilbyder fritvalgsbeviser, er der hyppigst to hovedleverandører.

Som det fremgår af tabel 1, er der to kommuner – Varde og Ishøj – hvor en stor andel af de borgere, som får bevilliget madservice, benytter fritvalgsbeviser på madservice. Der er derudover et væsentligt spænd i graden af anvendelse hos de ni kommuner, der svinger mellem 0,3 og 58 pct.

Tabel 1: Overblik over kommuner, der anvender fritvalgsbeviser

Kommunenavn	Antal leverandører	Antal år, der er blevet tilbudt fritvalgsbeviser	Antal borgere, der anvender fritvalgsbeviser	Andel af borgere, der anvender fritvalgsbeviser ud af det samlede antal borgere, som har fået bevilliget madservice.
Gribskov	2	1-2 år	25	10%
Varde	3	1-2 år	331	58%
Ishøj	5	3-4 år	60	55%
Morsø	2	Mere end 4 år	2	1%
Lyngby-Taarbæk	1	1-2 år	1	0,3%
Vejle	3	3-4 år	49	8%
Roskilde	2	1-2 år	33	6%
København	13	3-4 år	100	5%
Greve	1	1-2 år	2	1%

Ordningen er relativt ny hos de fleste kommuner. Dette ses i tabel 1, hvor det mest normale er at have tilbudt fritvalgsbeviser imellem 1 og 2 år. I Morsø Kommune har de dog tilbudt fritvalgsbeviser i mere end 4 år.

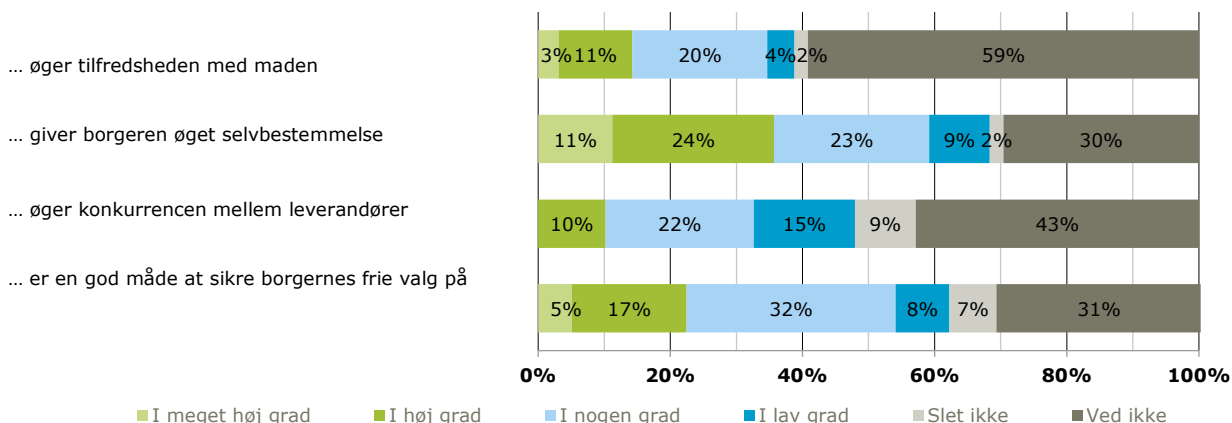
Kommunernes syn på fritvalgsbeviser

For at undersøge kommunernes syn på fritvalgsbeviser har vi i spørgeskemaundersøgelsen spurgt alle kommuner om, hvilke fordele og udfordringer de ser ved ordningen. Spørgsmålene er opstillet som en række udsagn, som kommunerne har taget stilling til. Der har ligeledes været et åbent tekstfelt, hvor kommunerne har haft mulighed for at tilføje input ift. anvendelse af fritvalgsbeviser på madservice. Der er en forholdsvis stor andel af kommunerne, der svarer "Ved ikke" til udsagnene, hvilket skyldes, at de fleste kommuner ikke har erfaringer med brugen af fritvalgsbeviser. Der er dog stadig en stor del af kommunerne, der har givet deres betragtninger ud fra en hypotetisk vurdering af ordningen. Besvarelserne skal derfor ses i dette lys.

I spørgeskemaet har kommunerne forholdt sig til fire udsagn omhandlende fordele ved ordningen, hvilket ses i figur 2.

Figur 2: Kommunernes syn på fordele ved fritvalgsbeviser (n=98)

**I hvilken grad er du enig i følgende udsagn:
Fritvalgsbeviser...**



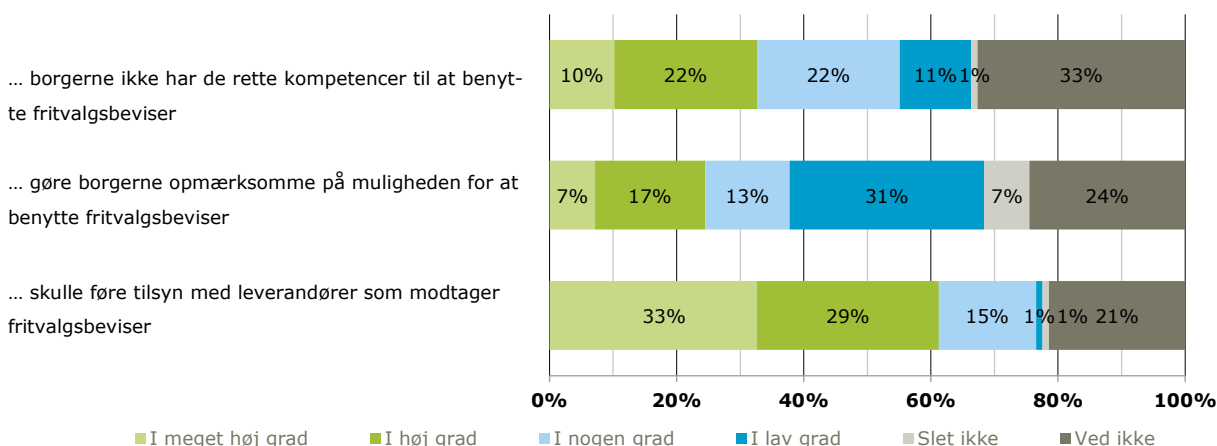
Kommunerne er mest enige i udsagnene om, at fritvalgsbeviser giver borgeren øget selvbestemmelse, samt at fritvalgsbeviser er en god måde at sikre borgernes frie valg på. Over 50 pct. af kommunerne har svaret, at de i nogen eller høj grad er enige i de to udsagn.

Der er desuden 32 pct., som i høj eller nogen grad er enige i, at fritvalgsbeviser øger borgernes tilfredshed med maden. At fritvalgsbeviser øger den positive konkurrence mellem leverandører, er det udsagn, som færrest er enige i. Her svarer 32 pct., at de er enige, mens 24 pct. mener, at fritvalgsbeviser kun i lav grad eller slet ikke øger konkurrencen.

Kommunerne er også blevet spurgt om, hvilke udfordringer, de vurderer, er forbundet med anvendelse af fritvalgsbeviser. I figur 3 ses de udsagn, som kommunerne har taget stilling til.

Figur 3: Kommunernes syn på udfordringer forbundet med fritvalgsbeviser (n=98)

**I hvilken grad er du enig i følgende udsagn:
Det er en udfordring at...**



Kommunerne ser det især som en udfordring at skulle føre tilsyn med de leverandører, der tager imod fritvalgsbeviser. Det opleves således i høj grad som en udfordring at skulle sikre, at den mad, borgerne vælger med deres fritvalgsbeviser, lever op til kvalitetskrav til eksempelvis næringsindhold, sammensætning, opbevaring, transport og tilberedning.

En stor del af kommunerne ser også borgernes kompetencer som en udfordring i forhold til at benytte fritvalgsbeviser. Her svarer 32 pct., at de i meget høj eller høj grad er enige i, at det er en udfordring og 22 pct. i nogen grad. Flere kommuner har også uddybet i tekstfeltet, at borgere i målgruppen typisk er for svækkede til selv at afsøge markedet for leverandører, hvilket ordningen kræver i flere kommuner.

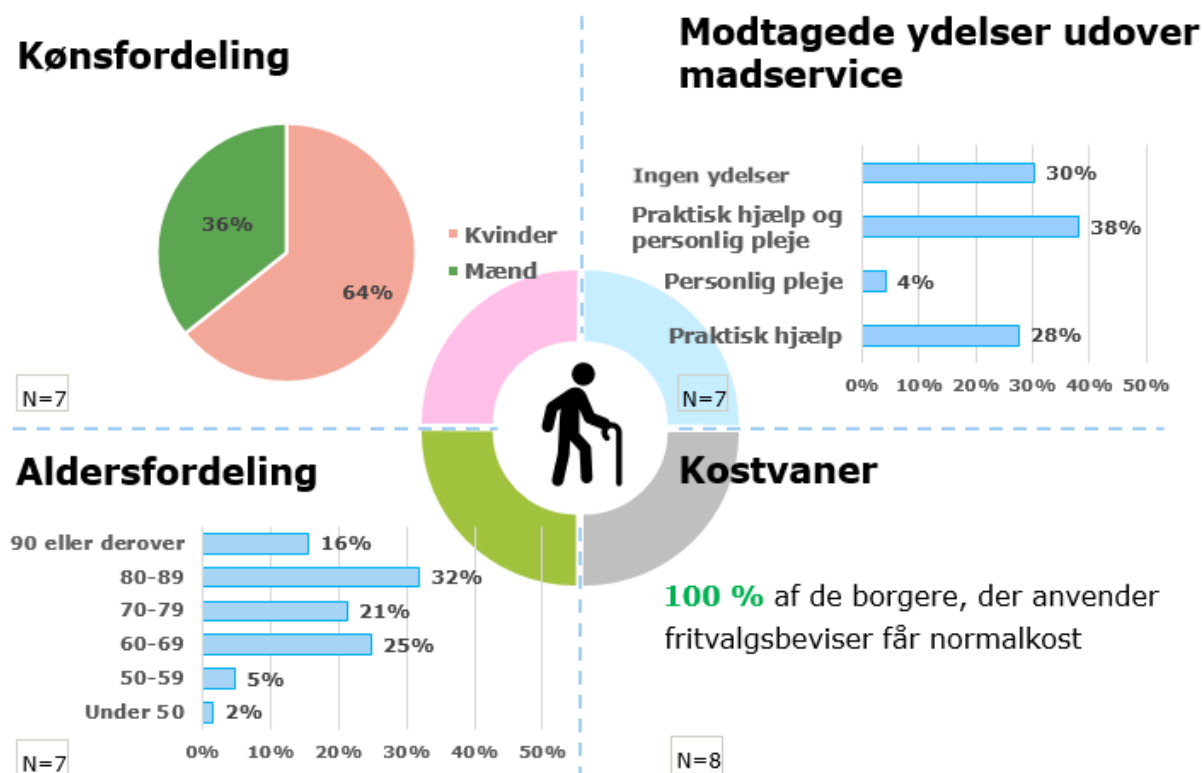
Kommunerne ser det imidlertid ikke i samme grad som en udfordring at gøre borgerne opmærksomme på muligheden for at benytte fritvalgsbeviser. Hertil er 24 pct. i meget høj eller høj grad enige om, at dette udgør en udfordring.

Der kan også være udfordringer forbundet med at være leverandør, der tager imod fritvalgsbeviser. Således har fem kommuner ud af de 22, der tilbyder fritvalgsbeviser, oplevet, at en eller flere leverandører melder ud, at de ikke ønsker at tage imod fritvalgsbeviser. Dette bliver i spørgeskemaets åbne tekstfelt uddybet med, at den administrative byrde, som pålægges leverandøren, er for stor, samt eksempler på, at ordningen ikke har været rentabel for leverandører.

3.1 Karakteristik af borgere, som benytter fritvalgsbevis til madservice

Der er på nuværende tidspunkt 603 borgere på landsplan, som benytter fritvalgsbeviser på madservice. I spørgeskemaet har vi spurgt kommunerne om disse borgeres baggrundsoplysninger og karakteristika for derved at kunne beskrive målgruppen. Dette har vi gjort ved at bede kommunerne angive, hvor mange borgere, der er visiteret til fritvalgsbeviser, og dernæst bedt kommunerne om at fordele borgere ud på nogle kategorier inden for alder, køn, ydelser og typer af kost.

Figur 2: Karakteristik af borgere, der anvender fritvalgsbeviser



I figur 4 kan man se, hvordan borgerne fordeler sig på seks forskellige alderskategorier. Her ses, at gruppen af 80-89-årige er den største gruppe, men der er også 16 pct. over 90, som benytter ordningen.

Kønsfordelingen fremgår ligeledes af figur 4 og viser, at der i borgergruppen er en klar overvægt af kvinder, der udgør 64 pct. af borgere, der anvender fritvalgsbeviser.

Figur 4 viser også, hvor stor en andel af borgergruppen, der modtager ydelser udover madservice. Af figur 4 fremgår det, at omkring 70 pct. af borgergruppen modtager en eller flere ydelser ud over madservice. Det mest udbredte er, at borgerne modtager praktisk hjælp i kombination med personlig pleje eller alene praktisk hjælp, hvorimod kun 4 pct. af borgerne kun modtager personlig pleje ud over madservice.

Slutteligt har vi spurgt kommunerne, hvilken type kost de borgere, der anvender fritvalgsbeviser, spiser. Her har samtlige kommuner svaret, at alle deres borgere, der anvender fritvalgsbeviser, får normalkost.

4. TVÆRGÅENDE PERSPEKTIVER

4.1 Kommunernes perspektiv på ordningen

En succesfuld ordning i flere kommuner

Flere af de casekommuner, der tilbyder fritvalgsbeviser, og hvor der er borgere, der benytter dem, fremhæver ordningen som en overordnet succes. Ordningen betragtes som en succes, fordi den øger borgerens frie valg, sikrer tilfredse borgere, og fordi den er med til at få lokale leverandører involveret.

Det frie valg, der tilbydes ved brug af fritvalgsbeviser, er i de fleste tilfælde ikke bare en anden leverandør, der leverer et produkt lignende hovedleverandørens produkt. For det meste er der forskel på det produkt, der tilbydes af hovedleverandør, og det produkt, de får fra de leverandører, der tager imod fritvalgsbeviser. Der er fx en kommune, hvor hovedleverandøren tilbyder kølemad leveret ugentligt, og fritvalgsbevisleverandørerne tilbyder varmt nylavet mad leveret dagligt. Det giver således borgerne mulighed for at få varmt mad hver dag, hvis de er villige til at betale omkring 15 kr. ekstra pr. måltid.

En leder i visitationen fortæller

Vi var interesserede i at se på, om ordningen virkede - om det ville lykkes. Og det må jeg sige, at det gør den. Det er blevet en stor succes.

Flere af casekommunerne fremhæver, at de fra politisk hold ønsker at fremme borgernes frie valg generelt i kommunen og i den forbindelse ser fritvalgsbeviserne som den bedste mulighed for at få flere leverandører med forskellige koncepter i spil og dermed tilbyde de ældre mere at vælge imellem i forhold til madservice.

En god mulighed for at sikre det frie valg

Fritvalgsbeviset ses i flere kommuner som en god mulighed for at sikre det frie valg, når kommunen kun har indgået aftale med en leverandør af madservice. Det kan fx være fordi en af hovedleverandørerne er gået konkurs, eller fordi der efter en udbudsrunde kun er blevet valgt en enkelt leverandør.

Nogle af de casekommuner, der allerede har sikret det frie valg ved at have to leverandører, påpeger, at de ikke har overvejet at indføre ordningen, fordi de allerede lever op til deres forpligtelser ift. at sikre borgerne frit valg på madservice. De er dog ikke afvisende over for ordningen, hvis der kommer ønsker fra borgere eller leverandører i kommunen, men de har ikke selv ambitioner om at igangsætte ordningen.

Ekstra administration med ordningen

Casekommunerne påpeger, at ordningen kræver ekstra administration i kommunen forhold til fx information, visitation, afregning og tilsyn. Især i de casekommuner, hvor der er mange borgere, der benytter ordningen, fylder administration til drift af ordningen en del; desuden opleves der en administrativ opgave ift. at få leverandører og borgere til at benytte ordningen. Der er dog et ønske fra flere kommuner om, at ordningen på sigt bliver gjort mindre administrativt krævende fra centralt hold, fx omkring afregning.

Dilemmaer i forhold til kommunernes fokus på sundhed og ernæring

I alle kommuner er der fokus på sundhed og ernæring og på at tilbyde de ældre sund og næringsrig mad. Når kommunen tilbyder fritvalgsbeviser er der en mulighed for, at borgerne finder en leverandør, som ikke tilbyder sund og næringsrig mad i kommunens optik. Der kan dermed opstå

Eksempel fra praksis

Hvis det var det lokale pizzeria, der kom på banen, ville der være et problem (krav til leverandørerne). Men det har ikke vist sig som en problemstilling, for ordningen har ikke vist sig at være interessant for disse leverandører.

et dilemma mellem, hvad kommunen anser som god ernæringsrigtigt mad, og hvad borgeren anser som god mad og derfor ønsker at købe via fritvalgsbeviset.

I den forbindelse er det for nogle kommuner vigtigt at kunne føre tilsyn med næringsindholdet og stille krav til leverandørerne.

For andre kommuner er det vigtigere, at borgeren får noget mad, som de kan lide og derfor vil spise. Der er også kommuner, som slet ikke ser det som et problem. Forskellige tilgange til tilsyn berøres nærmere i kapitel 5.

4.2 Borgernes perspektiv på ordningen

Tilfredshed hos borgerne

Generelt er de borgere, som har brugt fritvalgsbeviser til madservice, glade og tilfredse med ordningen, og for at de selv kan vælge den mad, de kan lide. De beskriver, at ordningen fungerer godt. Flere borgere, der bruger fritvalgsordningen, udtrykker dog, at de savner en liste over potentielle leverandører via ordningen i den information, som de har fået om ordningen.

De fleste borgere i casekommunerne har ikke oplevet ordningen som besværlig, dog administrerer mange borgere ordningen med hjælp fra deres pårørende. Enkelte borgere fortæller dog, at de oplever, at det er besværligt, fordi bestillingen af maden nogle gange foregår elektronisk (fx via en hjemmeside eller en app), og fordi de selv skal være opmærksomme på at bestille og afbestille maden.

Der er en række elementer, der er afgørende for borgernes valg om at benytte ordningen. Det skal i den forbindelse nævnes, at flere borgere ikke har overvejet brugen af fritvalgsbeviser, da de er glade for deres nuværende madservice.

En borger fortæller

Smagen er alfa og omega. Det giver livskvalitet. Det gør en glad. Og nu får jeg ordentligt mad – noget jeg godt kan lide. Det er rigtig dejligt, synes jeg.

Øget følelse af selvbestemmelse

Borgerne oplever, at det er en styrke ved fritvalgsbeviset, at de selv kan bestemme, hvad og hvor de ønsker at spise – de er ikke bundet til en fast leverandør, men kan frit vælge mellem flere forskellige udbydere. Den øgede selvbestemmelse og de mange valgmuligheder bevirker også, at borgerne oplever, at de nu kan få den type af mad, som de foretrækker, fx frisklavet mad og måltidet leveret varmt.

Ud i sociale sammenhænge

Flere borgere anvender fritvalgsbeviset til at spise sammen med andre medborgere på det lokale spisested. For disse borgere understøtter fritvalgsbeviset således ikke blot deres frie valg, men medvirker også til, at deres sociale samvær med andre mennesker styrkes.

Tryghed og lokalt engagement

Nogle borgere forklarer, at de oplever, at fritvalgsbeviset giver en øget følelse af tryghed, dels fordi borgerne selv har valgt og typisk kender leverandøren fra lokalområdet, dels fordi den person, som udbringer maden, ofte er den samme. Derudover udtrykker flere borgere også, at de har tilvalgt ordningen, fordi de gerne vil støtte de lokale erhvervsdrivende.

4.3 Leverandørernes perspektiv

Leverandører er tilfredse med ordningen

De leverandører, der er med i fritvalgsbevisordningen, er overordnet glade for ordningen. Deres bevæggrunde for at tilbyde ordningen er, at de gerne vil lave og sælge god mad til ældre borgere og skabe en sund forretning med dette. Nogle leverandører taler om, at de har set fritvalgsbeviset som en måde at skabe en god og stabil

drift i den forretning, de har, hvor de ellers kan være presset i de små lokalområder. De leverandører, der har et fast kundegrundlag qua fritvalgsbeviset, fremhæver, at netop det at have fået en fast kundebase til måltider, der laves og leveres midt på dagen, er noget positivt. En hotelejer fortæller eksempelvis, at dette betyder noget positivt for personalets arbejdstider, da de har opgaver i dagstiden og et kontinuerligt flow af råvarer.

Eksempel fra leverandør

Fritvalgsbeviset giver mulighed for nytænkning. Lokale ildsjæle kan komme i spil med løsninger.

Eksempel fra leverandør

Det er vigtigt at de får noget rigtigt at spise, de gamle. De skal have noget god mad.

Smag og frisk mad vægtes højt

Leverandørperspektivet på kvalitet i maden er, at de synes, det er vigtigt at lave mad, der smager godt, og som falder i de ældres smag, så de ældre får noget at spise. Mange leverandører er af den opfattelse, at de laver en slags mad, som de ældre kan lide og spiser, og at dette forhold bør veje tungere end næringsindholdet.

Krav til administration kan være svære at tilpasse en privat leverandør

At levere mad via fritvalgsbeviser i stedet for via godkendelsesmodellen er for nogle af de private madleverandører lettere, da de ikke skal opfylde de præcise udbudskrav og kriterier, som kommunes hovedleverandør skal, fx krav om at stille garanti og prøvesmagninger af maden mv. De er på denne måde mere frie og kan drive en bredere forretning, eksempelvis med mad til sportshal, hotel, cafe eller i form af en slagterforretning eller en madbod.

Flere leverandører nævner dog, at det er et vigtigt aspekt, at kommunerne har forståelse for, at madservice til ældre er en mindre del af deres samlede forretning. Leverandørerne kan derfor ikke lægge hele deres koncept om pga. kommunens administrative krav til fx tidsperiode for madplan, dokumentation af måltider og særlig afregningsform. Omvendt udviser leverandørerne forståelse for, at kommunerne har krav.

Levering som et krav – en udfordring for nogle leverandører

Levering af mad og det at kunne indeholde denne service i prisen for et måltid uden at gå ned på kvalitet kan ofte være udfordrende for leverandørerne. Især i geografisk store kommuner. Flere leverandører nævner, at for at de skal bringe maden ud, kræver det, at der i kundegrundlaget skal være en vis volumen. Det er nødvendigt for, at det er rentabelt at drive en forretning med fritvalgsbeviserne. De nævner i den forbindelse, at der er en langt større omkostning ved levering af varm mad dagligt kontra levering af kølemad ugentligt. Der er dog leverandører, der har lavet aftaler med kommunen om, at de kun leverer i en del af kommunen, og kun leverer i andre områder, hvis der er nok kunder.

5. BYGGESTEN

Ud fra casestudierne viser der sig fem centrale byggesten i forhold til fritvalgsbevisordningen på madservice. Vi præsenterer disse i det følgende. Begrebet "byggesten" dækker her over elementer i ordningen for fritvalgsbeviser på madservice, som har været særligt centrale i casekommunernes tilbud om fritvalgsbeviser. Formålet med at opstille byggesten er at give kommuner, som er interesseret i at tilbyde fritvalgsbeviser på madservice, et overblik over de elementer, hvor der bør tages centrale valg ift. udformningen af ordningen.

Der er variationer mellem casekommunerne i forhold til de enkelte byggesten, hvilket udfoldes i det følgende. Variationerne inden for de enkelte byggesten afhænger af kommunens valg af tilgang til fritvalgsbevis samt graden af udbredelse af ordningen inden for kommunen.

Figur 5: Byggesten der har vist sig centrale ift. brugen af fritvalgsbeviser



5.1 Information og vejledning til borgerne

Dette afsnit handler om, hvordan casekommunen indledende informerer borgeren om ordningen for fritvalgsbeviser på madservice, samt hvordan medarbejdere i kommunen vejleder borgeren om mulighederne i ordningen.



Centrale pointer om information og vejledning til borgeren

- Nogle casekommuner informerer borgeren om muligheden i forbindelse med visitation til madservice (proaktivt), mens andre informerer om ordningen, hvis borgeren retter en specifik henvendelse om ordningen (afventende)
- Flere medarbejdere og borgere peger på, at ordningen kan være svær at forstå. Det stiller krav til visitationens medarbejdere, som typisk informerer borgeren om ordningen og vurderer, om borgeren kan administrere ordningen
- Da ordningen kan være vanskelig at forstå (både for medarbejdere og borgere), har flere casekommuner udarbejdet informationsmateriale, som beskriver indretningen af ordningen for borgeren.

Proaktiv eller afventende tilgang til information til borgerne

Der er blandt casekommunerne overordnet set to tilgange til at informere borgeren om ordningen for madservice: en proaktiv og en afventende tilgang. Det handler med andre ord om, hvorvidt hhv. casekommunerne har taget første skridt ved at informere borgerne om ordningen, eller om casekommunen afventer en eventuel efterspørgsel fra borgerne og derefter informerer om ordningen.

I nogle casekommuner informeres borgeren om muligheden for at vælge en fritvalgsordning i forbindelse med, at borgeren visiteres til madservice. Her præsenteres borgeren for de forskellige muligheder – eksempelvis valget mellem casekommunens hovedleverandør og øvrige lokale leverandører. Nogle af casekommunerne har i den forbindelse udarbejdet informationsmateriale til borgeren i form af foldere eller en hjemmeside, som omhandler brugen af fritvalgsbeviser (se fx her: [Link til orientering om fritvalgsbeviser i Varde Kommune](#)). En enkelt casekommune har derudover informeret om ordningen i den lokale avis.

I andre casekommuner informeres borgerne om ordningen, hvis de henvender sig og spørger efter ordningen. Der er flere eksempler på, at borgerne enten har været utilfredse med deres madservice og har efterspurgt alternativer, eller at de hører om ordningen fra venner og naboer.

En borger fortæller

"Jeg havde hørt rygter om fritvalgsbeviset fra nogle af mine naboer. Så jeg ringede selv til kommunen og fortalte, at jeg havde hørt om det og spurgte, om jeg ikke kunne komme i betragtning. Og så fik de mit CPR-nummer, og så gik det ligesom i gang."

Den information om ordningen, som casekommunerne kan give borgeren, er dog ofte sparsom, da der i flere casekommuner er tale om en ordning, som ikke er udbredt, og hvor der i nogle tilfælde ikke forelægger faste procedurer for eksempelvis afregningen.

De fleste casekommuner med en afventende tilgang ønsker fremadrettet at informere om ordningen proaktivt, når ordningen er blevet mere etableret i casekommunen. Dog udtrykker en af casekommunerne en bekymring for, at ordningen med en mere proaktiv tilgang kan blive en stor administrativ opgave, som kræver kontakt til mange leverandører. I en anden casekommune er medarbejderne betænkelige ved at opsøge borgerne for meget med nye tiltag, da de har erfaret, at borgerne bliver forvirrede.

Informationsmateriale

Ordningen for fritvalgsbeviser på madservice kan for nogle medarbejdere og borgere være vanskelige hhv. at forklare og forstå. Dette gælder særligt informationen omkring tilskud til madservice, og hvordan afregningen foregår. Det betyder, at mange af casekommunerne har udarbejdet informationsmateriale, som skal tydeliggøre ordningens vilkår, krav og fordele.

Flere casekommuner peger på, at der ligger en central opgave i at informere borgerne om borgernes egne forpligtelser i ordningen, herunder at opsøge en leverandør og indgå en aftale med leverandøren.

Det skyldes blandt andet, at casekommunerne af konkurrencehensyn til de forskellige lokale leverandører ikke mener, at de kan anbefale borgeren en eller en række specifikke leverandører (frem for andre), fx i informationsmaterialet.

Medarbejder i visitationen fortæller

Når borgerne er blevet visiteret til madservice, præsenterer vores visitatorer muligheden for fritvalgsbevis og orienterer om vores leverandør. Hvis de viser interesse for fritvalgsbeviset, giver vi dem et udleveringspapir, som beskriver, hvad fritvalgsbeviset konkret er, hvad egenbetalingen er, og hvilke krav der stilles til borgeren.

Derudover kan prisen på ordningen være ugenomsigtig for nogle borgere, hvorfor flere casekommuner i deres informationsmateriale giver forskellige regneeksempler på, hvor meget det koster borgeren at vælge et måltid med brug af fritvalgsbevis, samt hvad tilskuddet er til levering. Det kan for nogle borgere tydeliggøre de økonomiske konsekvenser ved ordningen, således borgerne vælger ordningen, mens det for andre borgere i casekommuner med forholdsvis lave tilskud kan gøre, at borgerne ikke vælger at benytte ordningen. I begge tilfælde bidrager regneeksemplerne til en gennemsigtighed, som gør, at borgerne på et mere oplyst grundlag kan vælge, hvilken madservice han/hun foretrækker.

Vejledning og borgernes evne til at administrere ordningen

Vilkår og krav ift. ordningen er samtidig noget, som visitatoren drøfter med borgeren og evt. borgerens pårørende for at sikre sig, at borgeren kan klare den administration og koordination, som er forbundet med ordningen. Eksempelvis skal borgeren kunne holde styr på fritvalgsbeviserne, indgå aftaler med leverandøren og anmode kommunen om nye fritvalgsbeviser m.m. I en af casekommunerne råder medarbejderne i visitationen også borgerne til prøve forskellige leverandører, så borgeren kan finde den leverandør og den mad, som passer borgeren bedst.

I nogle casekommuner indgår borgernes evne til at administrere ordningen som et parameter for, om de bliver præsenteret for muligheden for fritvalgsbeviser i forbindelse med deres visitation til madservice.

Medarbejder i visitationen udtaler

Vi vurderer, om borgerne er i stand til at vælge noget sundt og nærende – selvom det ikke er det, som det står og falder på. Men det kræver noget af borgeren, og det gør vi dem opmærksomme på.

Årsagen er, at casekommunen forventer, at borgeren selv (evt. med støtte fra pårørende) kan afsøge mulige leverandører, vælge et passende måltid, holde styr på fritvalgsbeviser, afregning m.m.

Ovenstående fokus på borgerens evner til at administrere fritvalgsbeviser kan i nogle casekommuner betyde, at selvom en borger i en casekommune er berettiget til madservice, så er det ikke sikkert, at borgeren får præsenteret muligheden for at benytte fritvalgsbeviser, hvis casekommunen ved visitationen vurderer, at borgeren ikke kan klare den administration og koordination, som er forbundet med ordningen.

Mange casekommuner peger i den forbindelse på et oplevet paradoks. På den ene side fremhæver de, at madservice er til borgere, som ikke er i stand til selv at lave mad af fysiske eller psykiske årsager. På den anden side skal borgere, hvis de vil benytte mulighed for frit valg gennem fritvalgsbevis, kunne administrere ordningen med de opgaver, der følger.

Medarbejder i visitationen fortæller

Det kræver noget selvstændighed, forståelse og funktionsevne, hvis man selv skal sørge for det. Der kan derfor være et mismatch mellem, hvor dårlig du skal være for at blive visiteret til madservice i vores kommune, og hvor selvhjulpen du skal være for at kunne vælge fritvalgsbeviset.

5.2 Aftale mellem borger og leverandør

Når borgeren får tildelt et fritvalgsbevis til madservice, er der flere muligheder for, hvordan aftalen mellem borger og leverandør kan indgås. I det følgende beskrives det, hvordan aftalen mellem borger og leverandør iværksættes i casekommunerne, og hvordan casekommunernes forskellige tilgange har betydning herfor.



Centralt for aftalen mellem borger og leverandør i forbindelse med fritvalgsbeviset

- Ansvar for aftalen ligger enten primært hos borgeren og dennes eventuelle pårørende eller primært ved kommunen
- Når kommunen har forhåndsgodkendt leverandører til at levere mad via fritvalgsbeviset, kan visiterede borgere vælge at benytte den enkelte leverandør
- Når borgeren benytter sit fritvalgsbevis, skal aftalen ofte dokumenteres i form af en individuel kontrakt, som indgås og underskrives af borger og leverandør.

Ansvar for aftalen

Casebesøgene viser, at der er variation i forhold til, hvor meget ansvar der lægges ud til henholdsvis borger og madleverandør i forbindelse med brugen af fritvalgsbeviset.

En række casekommuner fremhæver, at det er borgeren, der vil modtage mad via fritvalgsbevis, som er ansvarlig for aftalen.

Medarbejder i visitationen fortæller

Det er borgeren, som påtager sig det fulde ansvar. Borgeren har aftaleforholdet og står for den juridiske del.

Flere casekommuner nævner, at borgerne må have hjælp af pårørende til at igangsætte og administrere ordningen med fritvalgsbeviser. Nogle casekommuner nævner endda, at brugen af fritvalgsbeviset kun opleves som en mulighed for borgere, der har "stærke pårørende".

Endelig er der casekommuner, der tager mere ansvar og varetager en større del af arbejdet med aftaleindgåelse og sikring af kvaliteten hos leverandørerne i stedet for at lægge dette ansvar hos borgeren alene. Konkret er der casekommuner, der sikrer, at de leverandører, der indgår i ord-

ningen, lever op til casekommunens krav, samt i fællesskab med leverandører varetager det administrative omkring kontrakten således, at borgerne ikke har en særlig stor administrativ opgave, hvis de vælger mad ved brug af fritvalgsbeviset.

En borger fortæller

Det var min svigerdatter, som hjalp mig med at betale for maden. Det var hende, der ordnede alt det, som der skulle ordnes.

Kontraktform og godkendelse af aftaler for brugen af fritvalgsbeviset

Der er variation i, hvordan casekommunerne har valgt, at aftaleformen skal være, når borgerne benytter fritvalgsbeviser. Der ses overordnet to former for modeller herfor. I den ene godkender kommunen leverandørerne, og i den anden indgås der individuelle kontrakter mellem borger og leverandør.

I forhold til de individuelle kontrakter, så har kommunen udformet en kontrakt, som indgås og underskrives individuelt af den enkelte borger og leverandøren. Det er borgeren, der er ansvarlig for at tilvejebringe aftalen og sende dokumentation til kommunen om valg af leverandør. Når kontrakten er udfyldt af begge parter, skal den sendes til kommunen, som skal godkende, om leverandøren lever op til kommunens krav. Hvis leverandøren ikke imødekommer kommunens krav, kan kommunen vælge at afvise kontrakten.

I de tilfælde, hvor kommunen godkender leverandører, har kommunen lavet en overordnet aftale med godkendte leverandører. Det vil sige, at kommunen er ansvarlig for at sikre, at leverandørerne forstår, hvad de skal kunne levere ift. kommunens krav, og hvordan afregningen skal foregå. Herefter kan borgeren så vælge at benytte den enkelte leverandør, uden at der kræves andet end registrering af antal måltider, hvor fritvalgsbeviset er benyttet. Aftale mellem borger og leverandører består typisk i bestilling og afmelding af mad samt den daglige kontakt i forbindelse med levering eller afhentning. Aftalen kan også bestå i en direkte betaling for måltidet (den ikke tilskudsberettiget del).

5.3 Samarbejde mellem kommune og leverandører

Overordnet fortæller casekommuner og leverandører, hvor ordningen fungerer og anvendes, at der er et godt samarbejde mellem kommune og leverandører. Samarbejdet omhandler primært kontrakter omkring fritvalgsbevis, afregning og i mindre omfang tilsyn.



Centralt for samarbejde mellem kommunen og leverandører er:

- Ved et godt samarbejde udviser kommunerne forståelse for, at leverandører af madservice via fritvalgsbevis ikke har leverance til visiterede borgere som deres primære forretning. Deraf følger, at kommunerne kan overveje fleksible rammer, fx ift. krav om levering, krav om månedsplan for mad m.m.
- Leverandørerne har forståelse for, at borgergruppen, der modtager madservice, er skrøbelige ældre borgere. Kommunen har derfor en særlig forpligtelse i forhold til denne målgruppe.

Kommunal forståelse af vilkår for leverandørerne

Casekommunerne fremhæver på den ene side, at leverandører via fritvalgsbeviser skal have og får mere fleksible rammer, så borgeren selv kan vælge den mad, der passer dem, og på den anden side har casekommunerne brug for at sikre sig, at leverandørerne også lever op til de krav, casekommunen har til fx levering af mad

og madens kvalitet, da det jo netop drejer sig om mad til svækkede borgere. Nogle casekommuner er dog mere fleksible i deres krav og udviser pragmatisme for at sikre, at borgerne har et reelt udbud af leverandører, hvor de kan benytte fritvalgsbeviset.

At ordningen benyttes, betyder ikke, at casekommunen præsenterer den enkelte leverandør til borgere, der vælger fritvalgsbevis, når de fortæller borgeren om ordningen. Casekommunerne understreger, at det er vigtigt, at leverandørerne har forståelse for, at alle potentielle leverandører betragtes lige. Man vil derfor ikke fra kommunens side fremhæve en potentiel leverandør frem for en anden. I de fleste casekommuner med en afventende tilgang betragtes det som borgerens ansvar at opsøge en potentiel leverandør, og kommunen ser det derfor ikke som deres opgave at fremhæve en leverandør frem for en anden. Nogle leverandører oplever dette som om, kommunen ikke vil samarbejdet med dem. Leverandørens forståelse for, hvorfor kommunerne gør, som de gør, er derfor vigtig for et godt samarbejde.

En leverandør fortæller

De [kommunen] havde nogle bestemte forestillinger, om hvordan det hele skulle køre – altså med hensyn til udbringning og planlægning. Og nogle ting, kunne vi ikke ja til, og andre ting måtte vi fortælle ikke kunne lade sig gøre. (...) Men det var de meget forstående over for.

Leverandørernes forståelse for borgergruppens skrøbelighed

Flere casekommuner udtrykker en bekymring for, at almindelige madleverandører har den rette forståelse for borgergruppen i og med, de visiterede borgere til madservice netop er svækkede og har et lavt funktionsniveausniveau.

De private leverandører udtrykker dog, at de godt forstår, at borgergruppen er særlig, og derfor vil de gerne servicere borgerne og eksempelvis hjælpe dem med de ting, der omhandler udfyldelse af kontrakt og bestilling, hvis borgeren ikke selv kan finde ud af det.

5.4 Afregning

Afregning er en central byggesten i forhold til brugen af fritvalgsbeviser. Afregningen vedkommer både borgerens afregning til kommunen og leverandøren samt kommunens afregning til leverandøren.



Centralt for afregningen

- Tydelighed overfor borgeren. Det er vigtigt, at kommunen og leverandørerne får koordineret, hvem der informerer borgeren om priser og praksis for afregning, så borgeren ved, hvad maden samlet set koster, og hvem der skal betales for hvad og hvordan
- Leverandørens ansvar ift. merbetaling. Det er vigtigt, at leverandøren informerer borgeren om niveauet for merbetaling ved indgåelse af aftalen.
- Kommunal kontrol af afregning til leverandører. Flere casekommuner har et system, hvor det krydstjekkes, at der kun afregnes for de måltider, der er blevet leveret. Det er især centralt i kommuner, hvor mange borgere benytter fritvalgsbeviser.

Borgerens afregning til kommunen og leverandøren

For borgerens vedkommende gør det sig gældende, at de også betaler den kommunale egenbetaling for madservice, når de benytter fritvalgsbeviser, hvilket højest kan være 53 kr. for en hovedret, men som kan variere mellem kommunerne. Denne del af betalingen kan borgeren eventuelt få trukket over sin pension, som det også er tilfældet med madservice fra hovedleverandøren.

Udover egenbetaling til kommunen skal borgeren betale en merbetaling til leverandøren, hvis måltidet er dyrere end fritvalgsbevisets værdi, hvilket for det meste er tilfældet. Forholdene for denne betaling aftales direkte mellem borger og leverandøren, men kan fx foregå via Betalings-service.

Det er i forbindelse med borgerens afregning centralt, at borgeren får et klart overblik over, hvad der skal betales til hvem, hvorfor og hvordan. Det er her centralt, at der koordineres mellem kommunen og leverandøren, hvem der informerer borgeren om hvad. I flere casekommuner informerer kommunen om egenbetalingen ved visitationen, og derudover informerer de om, at der er en merbetaling ved brug af fritvalgsbevis i forhold til madservice ved hovedleverandør(er). Derefter er det leverandørens ansvar at informere borgerne om niveauet for merbetaling, og hvad merbetalingen konkret dækker over.

Kommunens afregning med leverandøren

Casekommunernes afregning med leverandøren består i, at kommunen afregner, hvad der svarer til fritvalgsbevisets værdi for de måltider, der er leveret til borgeren.

Casekommunerne oplever, at de ikke har den samme mulighed for at føre kontrol med, at den mad, der betales for, rent faktisk er blevet leveret til borgeren, som det er tilfældet med hovedleverandørerne af madservice, hvor der ved visitationen sendes en direkte bestilling. I forhold til

En leverandør fortæller

Afregningen med kommunen kører problemfrit. I de første par måneder var der et stort administrativt arbejde forbundet med at opstille/justere regningerne, så de stemte overens med kommunens krav. Nu hvor alt det administrative er på plads kører det bare.

brugen af fritvalgsbeviser kan casekommunen på den ene side se, om borgeren har fået et fritvalgsbevis, men casekommunen kan ikke se, om borgeren rent faktisk har brugt det ved den pågældende leverandør. Det kræver en kobling til en oversigt over borgerens egenbetaling eller anden form for dokumentation på, at maden er leveret. Hvis casekommunen benytter kuponer, giver dette dog mere gennemsigtighed.

Kommuner med mange borgere, der benytter fritvalgsbevis, har derfor brug for en procedure, der sikrer, at det bliver krydstjekket, at den mad, der bliver betalt for, også er blevet leveret. For de casekommuner, der har meget få borgere, der anvender fritvalgsbeviset, kan dette gøres håndholdt, og dette opleves ikke her som noget problem.

Leverandøren bliver betalt bagud for leverede måltider og ikke ved bestillingen, som det normalt er tilfældet, når de handler med andre private kunder. Det betyder derfor, at leverandøren skal have forståelse for dette og have indrettet en forretningsmodel, der er tilpasset denne form for afregning. Det kræver også, at leverandøren løbende holder styr på, hvem der har modtaget mad, og indrapporterer det systematisk til kommunen.

5.5 Tilsyn

Det er op til den enkelte kommune at bestemme, hvordan tilsynet med leverandørerne tilrettelægges. Kommunen er dog forpligtet til at føre samme tilsyn med leverandører af fritvalgsbevis på madservice, sådan som de gør med de leverandører, kommunen har indgået kontrakt med om levering af madservice.



Centralt for tilsyn

- Forskellige tilgange til tilsyn. Nogle kommuner fører et omfattende tilsyn, mens andre kommuner benytter mere pragmatiske tilsynsformer
- Forventningsafstemning med leverandører. I forlængelse af den kommunale tilsynsmodel er der behov for en klar forventningsafstemning med leverandørerne om, hvad der føres tilsyn med.

Forskellige tilgange til tilsyn

Casekommunerne har forskellige tilgange til tilsyn med leverandører, som benytter fritvalgsbeviser. Der er fx en casekommune, som sender prøver til et laboratorium, som undersøger næringsværdi ift. anbefalinger for normal kost. Andre casekommuner lægger mere vægt på at føre tilsyn med hygiejne, og at leveringen foregår, som den skal. Alle casekommuner er derudover opmærksomme på, at leverandørerne lever op til Fødevarestyrelsens Smiley-ordning.

Tilsyn med leverandører, der leverer mad til meget få borgere, kan være et dilemma. På den ene side er kommunen forpligtet til at føre tilsyn på lige vilkår med hovedleverandøren, og på den anden side er det meget ressourcekrævende ift., hvor få borgere det omhandler. Det er ofte i casekommuner, hvor der er leverandører med meget få borgere, at de vælger mere pragmatiske løsninger for tilsynet.

Forventningsafstemning med leverandører

Flere casekommuner har klare krav om næringsindhold i måltiderne til borgere via madservice, og casekommunerne gennemfører løbende tilsyn med deres leverandører af madservice ift., om de overholder kravene.

De leverandører, der primært leverer ældremad, har ofte tilpasset deres produktion til disse krav. Mindre leverandører, som tilbyder fritvalgsbeviser, og som måske kun benyttes af få borgere via fritvalgsbeviser og/eller primært har almindelige kunder, har ofte ikke erfaring med at leve op til disse krav om fx næringsindhold. Det kan derfor være en

udfordring for leverandørerne at leve op til kravene i tilsynet, især hvis der ikke er fælles forståelse for kravene. Det er derfor centralt, at der er foretaget en tydelig forventningsafstemning mellem kommunen og leverandørerne om, hvilke krav det forventes, at de lever op til ift. de kommunale tilsyn.

En medarbejder i visitationen fortæller

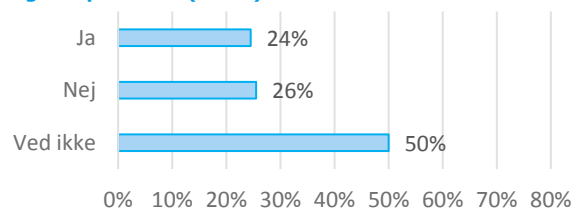
De [leverandører] skal ikke leve op til meget specifikke krav som småtspisende osv., men eksempelvis vil vores slagtere gerne være med, men er blevet fravalgt, fordi de ikke kan tilbyde et fuldt måltid.

6. DIGITALT PRODUKT

Digitale løsninger bliver i dag i stigende grad tænkt ind i velfærdsydelser. Derfor er der også en mulighed for at udvikle og anvende et digitalt produkt til ordningen for fritvalgsbeviser på madservice. Et digitalt produkt vil sige en hjemmeside, en app eller et softwareprogram, som fx kan give borgeren en bedre service, gøre ydelser mere tilgængelige samt mindske administration.

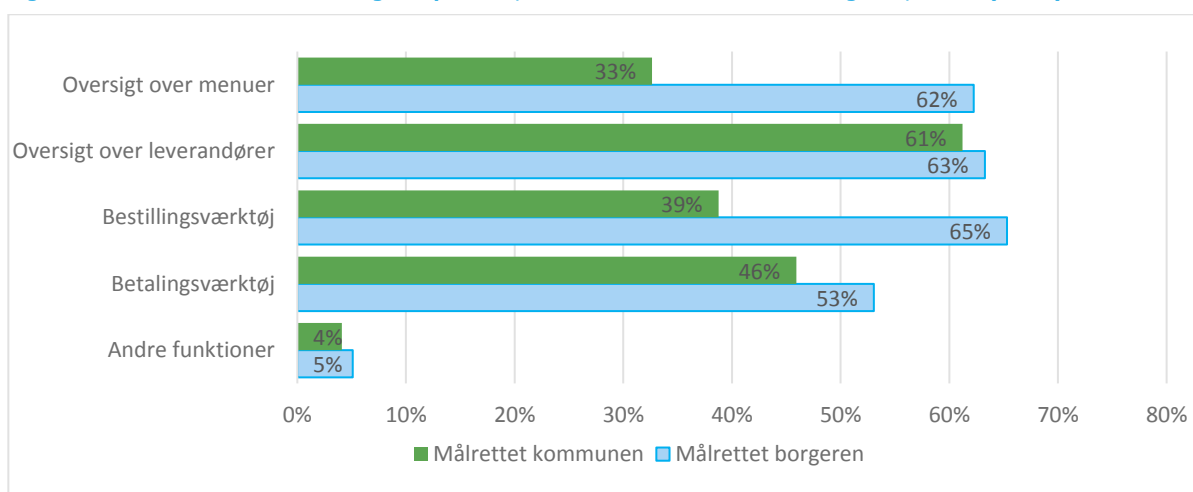
I spørgeskemaundersøgelsen har kommunerne svaret på, hvorvidt de mener, at udviklingen af et digitalt produkt vil være hensigtsmæssig i forbindelse med ordningen for fritvalgsbeviser. Der er ca. lige mange kommuner, som hhv. vurderer udviklingen af et digitalt produkt hensigtsmæssig og ikke hensigtsmæssig. Halvdelen af kommunerne har svaret "ved ikke", hvilket indikerer en vis tvivl om, hvad et sådant produkt kunne indebære, hvilke fordele der vil være, og hvilke konsekvenser som det vil have.

Figur 6: Vil det være hensigtsmæssigt at udvikle et digitalt produkt? (n=98)



For kommunerne samlet set vurderer 76 pct., at et digitalt produkt bør målrettes borgeren, 65 pct. mener det bør målrettes leverandørerne, 51 pct. det bør målrettes kommunen, mens 9 pct. angiver andre, eksempelvis pårørende. De vigtigste funktioner, som det digitale produkt bør indeholde, er bestillingsværktøj, betalingsfunktion, oversigt over hhv. leverandører og menuer.

Figur 7: Hvilke funktioner bør et digitalt produkt, målrettet kommunen eller borgeren, have? (n=98)



Desuden mener 65 pct. af kommunerne, at et digitalt produkt også kunne målrettes leverandørerne, særligt med det formål at fungere som kommunikation med borgeren, kommunen og til administration af økonomi.

En mere tilgængelig ordning for leverandør og borger

Fra casestudierne har respondenterne udfoldet, hvordan et eventuelt digitalt produkt vil have potentialer og udfordringer. Flere respondenter forestiller sig et digitalt produkt i form af en platform, som man kender fra eksempelvis online bestillingssider, hvor borgere vil kunne bestille maden fra flere forskellige leverandører og sammenligne den mad, de kan bestille, samt leverandørernes priser. For at gøre ordningen så tilgængelig så muligt, nævner flere respondenter, at det vil være en god ide at indbygge et program i løsningen, som kunne gøre bestillingen af mad tilgængelig for svagtseende og blinde, som på den måde vil opleve en større selvstændighed i hverdagen. Endelig vil et digitalt produkt fra leverandørens perspektiv give leverandøren indblik i markedet, herunder de øvrige leverandører i lokalområdet. Andre foreslår muligheden for at benytte elektroniske underskrifter på fritvalgsbeviserne. En af de interviewede leverandører i analysen har haft et digitalt produkt til bestilling af mad. Leverandøren fremhæver, at det fungerer godt for nogle borgere, især dem der får hjælp fra deres pårørende. Det digitale produkt er dog kun et værktøj til bestilling af mad mellem borger og leverandør, og kommunen har ikke adgang til produktet eller kan trække information herfra.

Lettere administration via digitalt produkt

Som før nævnt er ordningen for fritvalgsbeviser i dag for flere kommuner, leverandører såvel som borgere forbundet med en del administration: fakturaer, kvitteringer, kuponhæfter med fritvalgsbeviser m.m. Der ses her en fordel i, at et man med et digitalt produkt kan digitalisere og automatisere de administrative opgaver i et vist omfang.

Det vil desuden gøre kommunens tilsyn med forskellige leverandører nemmere, hvis leverandørernes kontrolrapporter (Smiley-ordningen) var at finde på en platform. Derudover vil afregningen kunne gøres nemmere for kommunen, hvis kommunen kunne tilgå leverandørernes afregning på en platform, herunder tilskuddenes størrelse og de borgere, som får leveret maden.

Det er ikke alle, som mener, at administrationen vil blive lettere gennem en digital løsning. En leverandør fortæller eksempelvis, at hun kun bruger en time om måneden på administration af fritvalgsbeviser, og at hun ikke tror, at et digitalt produkt vil kunne gøre tidsforbruget mindre. En anden leverandør er meget tilfreds med den måde, hvorpå administrationen fungerer nu, og tror, at det vil blive mere besværligt, hvis kuponerne eksempelvis skulle scannes ind i en digital løsning.

Ikke alle borgere er klar til en digital løsning

Mange kommuner, leverandører og borgere er betænkelige over for mulighederne og realiserbarheden af et digitalt produkt til fritvalgsbeviser. Respondenterne fortæller overvejende, at borgergruppen ikke vil have mulighed for at betjene et digitalt produkt. En leverandør fortæller eksempelvis, at næsten ingen ældre borgere bruger bestillingsmuligheden på leverandørens hjemmeside, og en kommune peger på, at meget få ældre borgere bestiller mad over nettet, når de bestiller hos kommunes hovedleverandør.

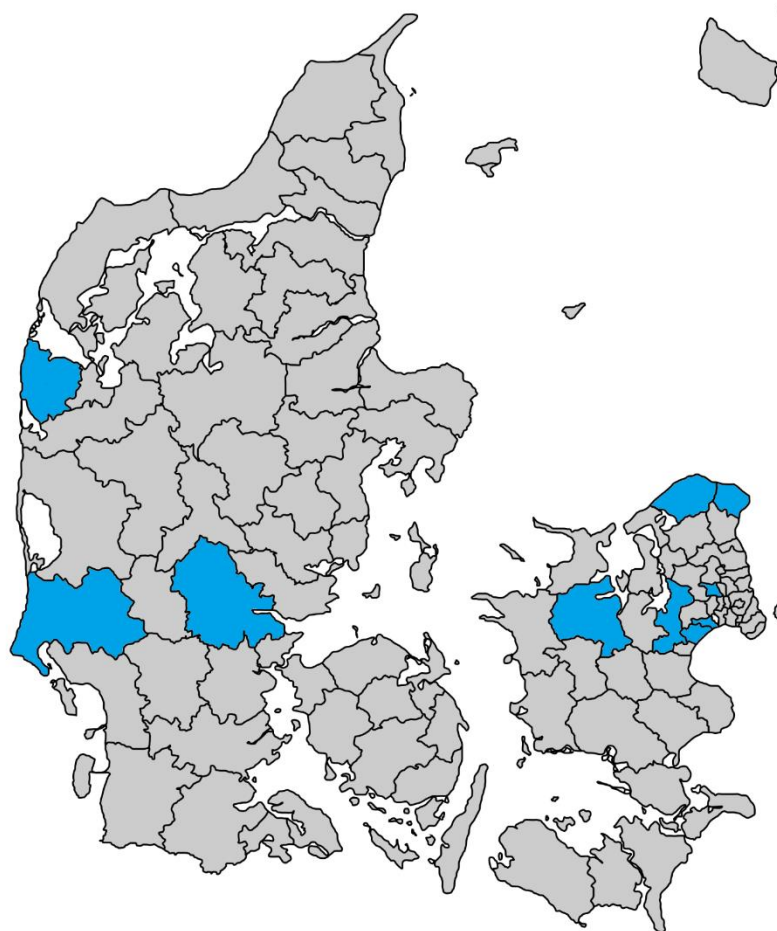
Det kan for det første handle om, at borgerne ikke ejer en computer, tablet eller smartphone, hvor de vil kunne tilgå eksempelvis en digital platform. Flere medarbejdere i kommunerne fortæller, at der i mange af borgernes hjem stadig er tryknaptelefoner og drejetelefoner, og at ganske få har computere. For det andet mener kommuner, leverandører og borgere samstemmende, at borgerne vil have meget vanskeligt ved at betjene produktet, hvis de havde adgang. Årsagen hertil er, at borgerne ikke har de nødvendige digitale kompetencer. Både medarbejderne i kommunen og borgerne selv peger i den forbindelse på, at dette dog formodentlig vil ændre sig, og at gruppen af borgere, som modtager madservice og deres digitale kompetencer vil være ganske anderledes om ti år.

Derudover kan borgernes forbehold over for et digitalt produkt handle om borgernes funktionsniveau. Som før nævnt har borgere i målgruppen for madservice et svækket funktionsniveau. Det betyder samtidig for mange borgere, at de heller ikke er i stand til at betjene en computer, tablet eller smartphone – eksempelvis på grund af deres syn.

BILAG 1 KOMMUNEBESKRIVELSER

I det følgende bilag fremgår en kvalitativ beskrivelse af de 10 casekommuners praksis med fritvalgsbeviser til madservice.

Figur 8: Oversigt over casekommuner



Ballerup Kommune

I Ballerup Kommune fungerer fritvalgsbeviset således, at borgeren selv, eller vedkommendes pårørende, laver en aftale med en madleverandør eller et spisested, som er indforstået med kommunens kriterier (bl.a. at leverandøren har meddelelsespligt samt sender regningen elektronisk månedsvist bagud til Ballerup Kommune). Når aftalen mellem borger og madleverandør er indgået, er det ligeledes borgerens opgave at administrere madordningen.

På nuværende tidspunkt benytter ingen borgere fritvalgsbeviset. Ifølge kommunens visitationsledelse skyldes den manglende interesse for ordningen fra borgernes side dels, at kommunen yder et lavt økonomisk tilskud gennem fritvalgsbeviset til mad og levering (10 kr.), dels at der er en oplevelse af, at borgerne ikke kan påtage sig det ansvar, som fritvalgsbeviset fordrer.

Greve Kommune

Greve Kommune har tilbudt fritvalgsbeviser til madservice i ca. to år. På nuværende tidspunkt har en til to borgere benyttet sig af ordningen, men i nogle perioder oplever kommunen, at ingen borgere gør brug af fritvalgsbeviset.

Greve Kommune har forsøgt at informere borgerne om ordningen ved at udarbejde en pjece, som dels beskriver, hvad fritvalgsbeviset tilbyder, dels eksemplificerer tilskud og egenbetaling. Pjecen bliver uddelt ved visitationssamtaler, men kun til de borgere, som vurderes at være i stand til fysisk og psykisk at kunne håndtere et fritvalgsbevis.

I Greve Kommune fungerer fritvalgsbeviset således, at borgeren får tildelt et kuponhæfte til køb af hovedmåltider inklusiv levering, gældende for et kvartal ad gangen. Herefter er det borgerens opgave at finde en leverandør, som imødekommer kommunens kvalitetskrav, samt efterfølgende selv administrere ordningen.



På nuværende tidspunkt benytter **ingen borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Ballerup Kommune kan borgerne få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til selv at finde en leverandør.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **10,00 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt levering.



På nuværende tidspunkt benytter **1-2 borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Greve Kommune kan borgerne få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til selv at finde en leverandør.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **4,53 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt levering.

Gribskov Kommune

Gribskov Kommune tilbyder fritvalgsbeviser til madservice og har gjort det i ca. et år. På papiret udgør fritvalgsbeviset i Gribskov Kommune et kuponhæfte, som borgeren selv har ansvaret for at administrere. Kupon-ordningen giver principielt borgeren mulighed for at få leveret mad fra en ny leverandør hver dag. Det er dog administrationens vurdering, at denne form for organisering ikke er hensigtsmæssig for de visiterede borgere, idet borgere, der er berettiget til madservice fra kommunen, har et fysisk og psykisk funktionsniveau, der medfører, at de sjældent selv kan af søge markedet og indgå en aftale med en eller flere leverandør.

Inden kuponordningen fandt sin fysiske form som et egentligt kuponhæfte, blev Gribskov Kommune kontaktet af en leverandør, der gerne ville levere madservice i henhold til fritvalgsbevisordningen. Der er ikke andre leverandører, der har henvendt sig, ligesom der heller ikke er nogen borgere, der har udtrykt ønske om at indgå aftale med en helt tredje leverandør. Konkret indebærer den praktiske tilrettelæggelse af fritvalgsbevisordningen derfor, at de borgere, som vurderes at være i stand til at håndtere beviset, både modtager information om fritvalgsbevisordningen, herunder om den leverandør, som kommunen ved er villig til at indgå en aftale med borgeren i henhold til fritvalgsbeviset, samt om kommunens hovedleverandør ved visitationssamtalen. Hvis borgeren tilvælger fritvalgsbevisordningen, modtager vedkommende en beskrivelse fra kommunen af fritvalgsbevisordningen samt kontaktoplysningerne på leverandøren. Leverandøren modtager tilsvarende en mail med besked om, at vedkommende borger er blevet visiteret til madservice efter fritvalgsbevisordningen. Leverandøren og borgeren indgår herefter selv en aftale om levering af madservice.

Borgeren der får leveret mad fra den pågældende leverandør i henhold til fritvalgsbevisordningen, afregner egenbetaling samt eventuel merpris for måltidet direkte med leverandøren. Kommunens tilskud til mad og levering udbetales direkte fra kommunen til leverandøren.

På nuværende tidspunkt leverer fritvalgsbevisleverandøren dog ikke mad til borgerne grundet en langvarig sygemelding.



Der var **25 borgere**, som anvendte fritvalgsbeviset, men på nuværende tidspunkt bruger ingen ordningen, da udbyderen er sygemeldt.



I Gribskov Kommune kan borgerne vælge mellem at få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller blive visiteret til et **fritvalgsbevis**. I kommunen er der dog kun én leverandør, som aktuelt leverer i henhold til fritvalgsbeviset.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **4,76 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt levering. Tilskuddet afregnes direkte med leverandøren.

Helsingør Kommune

Helsingør Kommune tilbyder endnu ikke fritvalgsbeviser til madservice, men forventer at igangsætte ordningen pr. d. 1. september 2018. Det skyldes, at kommunen har fulgt godkendelsesmodellen, men kun modtaget en ansøgning om godkendelse fra en enkelte leverandør; den nuværende hovedleverandør.

Kommunen er på nuværende tidspunkt ved at forberede og formulere de produkter og materialer, som skal give kommunens borgere og madleverandører information om muligheden for at benytte fritvalgsbeviset.

Helsingør Kommune er dog fortsat i tvivl om organiseringen af ordningen og forventer først, at denne bliver endelig skitseret, når ordningen er iværksat. I øjeblikket søger kommunen inspiration ved andre kommuner for at se, hvordan de kan indrette og administrere ordningen.

Holbæk Kommune

Holbæk Kommune tilbyder fritvalgsbeviser til madservice og har gjort det i ca. et år. På nuværende tidspunkt benytter ingen borgere sig af ordningen. Holbæk Kommune har forsøgt at udbrede information om fritvalgsbeviset ved at udarbejde en pjece, som beskriver, hvad fritvalgsbeviset er, samt hvad ordningen konkret indebærer. Pjecen bliver uddelt ved visitationssamtaler, men kun til de borgere, som vurderes at være i stand til fysisk og psykisk at kunne håndtere et fritvalgsbevis. Kommunens visitationsledelse nævner dog, at pjecen ikke har givet større tilslutning til ordningen.

Kommunens visitationsledelse forklarer, at den manglende interesse for ordningen kan bero på, at kommunen ikke yder et økonomisk tilskud gennem fritvalgsbeviset til mad og levering. Årsagen hertil er, at kommunens hovedleverandør gik under mindsteprisen ved sidste udbud (jf. reglerne for frit valg og udbud), hvorfor kommunen ikke har prioriteret at yde tilskud.

I praksis betyder det, ingen borgere i kommunen får tilskud til madservice (hverken måltid eller transport), og at fritvalgsbeviset derfor ikke repræsenterer en reel økonomisk værdi.



På nuværende tidspunkt benytter **ingen borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Holbæk Kommune kan borgerne få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til selv at finde en leverandør.



Tilskuddet til madservice er på **0 kr.** Borgerne skal selv betale det fulde beløb for mad og levering (52 kr.), uanset om borgerne får mad via kommunens hoved- eller en fritvalgsbevisleverandør

Ishøj Kommune

Ishøj Kommune har tilbudt fritvalgsbeviser til madservice i ca. tre år. Kommunen iværksatte ordningen ved at sende et informationsbrev om fritvalgsbeviset til alle visiterede borgere og madleverandører i Ishøj Kommune samt ved at indrykke en annonce om ordningen i lokalavisen. På baggrund af kommunens initiativer, meldte tre potentielle leverandører tilbage, at de ønskede at blive madleverandører under ordningen.

I Ishøj Kommune fungerer fritvalgsbeviset som madbilletter (eller hvad andre kommuner betegner som kuponer). Konkret afleverer borgeren en madbillet (som repræsenterer en værdi lig tilskuddet for et måltid) til leverandøren, når de køber deres mad. Borgeren betaler selv det resterende beløb direkte til madleverandøren –enten ved handlen eller over Betalingsservice. Leverandøren sender herefter billetterne tilbage til kommunen, som refunderer det beløb til madleverandøren, der modsvarer fritvalgsbevisets værdi.



På nuværende tidspunkt benytter ca. **60 borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Ishøj Kommune kan borgerne vælge mellem at få mad fra kommunens **to hovedleverandører** eller benytte et **fritvalgsbevis** til **tre** forskellige spisesteder.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der er tilskud på **28,00 kr.** pr. dag til et hovedmåltid. Der gives intet tilskud til levering.

Når borgerne visiteres til madservice, anbefaler visitatorerne, at borgerne i starten veksler mellem at få mad fra en af kommunens hovedleverandører samt fra en fritvalgsbevisleverandør, således at de selv kan afgøre, hvilken ordning der passer dem og deres behov bedst. Hvis borgerne fremadrettet både ønsker at modtage mad fra en af hovedleverandørerne samt anvende fritvalgsbeviset, kan de kombinere ordningerne således, at de den ene dag modtage mad fra den ene udbyder, mens de den anden dag anvender fritvalgsbeviset.

Kommunen yder et tilskud på 28,00 kr. pr. måltid, og der gives intet tilskud til levering af maden. Konkret har dette medført, at fritvalgsbevisleverandørerne sjældent bringer maden ud. Enkelte leverandører har dog lavet individuelle aftaler med en række borgere, hvis fysiske funktionsniveau ikke tillader, at de selv henter maden. Kommunen fremhæver det manglende tilskud til levering som en specifik strategi, da intentionen bag fritvalgsbeviset også er at fastholde borgernes fysiske funktionsniveau samt sikre, at borgerne indgår i sociale sammenhænge.

Lemvig Kommune

Lemvig Kommune tilbyder ikke fritvalgsbeviser til madservice. Kommunen har på nuværende tidspunkt en kommunal samt en privat hovedleverandør, hvorfor de har sikret borgerne det frie valg ved at udbyde to valgmuligheder. Kommunen har derfor ikke overvejet, hvorvidt de skal tilbyde fritvalgsbeviser i fremtiden.

Kommunens sundhedschef understreger imidlertid, at de ikke er afvisende over for ordningen og derfor også vil overveje at indføre beviset, hvis en potentiel fritvalgsbevisleverandør skulle rette henvendelse. Hun tror dog ikke, at der er interesserede leverandører på grund af det kommunale krav om udbringning, da det vil kræve, at leverandøren skal være villig til at levere mad i hele kommunen.

Roskilde Kommune

Roskilde Kommune tilbyder fritvalgsbeviser til madservice og har gjort det i ca. et år. I Roskilde Kommune fungerer fritvalgsbeviset således, at den enkelte borger, eller vedkommendes pårørende, selv tager kontakt til og laver en aftale med fx en slagter, kro eller anden madleverandør om køb af et måltid. Når borgeren har fundet en leverandør, som vedkommende ønsker at anvende, og som efterlever kommunens kvalitetsstandarder, udfyldes fritvalgsbeviset med borgerens samt leverandørens oplysninger.

Kommunen yder et tilskud på 38,00 kr. pr. dag pr. måltid. I dette tilskud er levering også inkluderet. Det er leverandørens ansvar at sende fakturaerne for måltiderne til kommunen, som gennem et betalingssystem sender regningerne ud til borgerne. I Roskilde Kommune benytter alle borgere, som anvender fritvalgsbeviset, den samme madleverandør.

Kommunens visitatorer beretter, at årsagen hertil er, at leverandøren er meget hjælpsom og blandt andet både printer og udfylder fritvalgsbeviset for borgerne.

Varde Kommune

Varde Kommune tilbyder fritvalgsbeviser til madservice og har gjort det i ca. tre år. I Varde Kommune fungerer fritvalgsbeviset således, at den enkelte borger, eller vedkommendes pårørende, selv tager kontakt til og laver en aftale med et spisested eller en madleverandør om køb af et hovedmåltid.

Der er for tiden to leverandører, som tager imod fritvalgsbeviser. Den ene leverandør leverer mad i hele kommunen, mens den anden kun leverer i et afgrænset område af kommunen. De to leverandører leverer begge et alternativ til kommunens hovedleverandør, da hovedleverandøren tilbyder kølemad leveret ugentligt, mens de to fritvalgsbevisleverandører tilbyder varmt, nylavet mad leveret dagligt.

Den ene af de to leverandører har tidligere leveret mad under godkendelsesordningen, men efter en udbudsrunde har de leveret efter ordningen med fritvalgsbeviser. Efter udbuddet overgik en stor del af de kunder der tidligere benyttede leverandøren via godkendelsesordningen til at benytte fritvalgsbeviser.

Der har tidligere været op til seks leverandører i kommunen, men de andre har meldt fra grundet for meget administration.



På nuværende tidspunkt benytter ca. **20 borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Roskilde Kommune kan borgerne få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til selv at finde en leverandør.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **38,00 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt levering.



På nuværende tidspunkt benytter **331 borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Varde Kommune kan borgerne vælge mellem at få mad fra kommunens **hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til **to** forskellige spisesteder.



Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **19,28 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt levering.

Vejle Kommune

Vejle Kommune tilbyder fritvalgsbeviser til madservice og har gjort det i ca. tre år. I Vejle Kommune fungerer fritvalgsbeviset som madkuponer. Konkret afleverer borgeren en madkupon til leverandøren, når borgeren køber sin mad. Leverandøren sender herefter en faktura til kommunen, som kommunen krydstjekker i forhold til antal bevillinger. Hvis tallene stemmer overens, refunderer kommunen fritvalgsbevisets værdi til leverandøren samt udsender en faktura til borgeren på borgerens egenbetaling. Værdien af en madkupon til et hovedmåltid er 69 kroner, hvoraf 51 kr. udgøres af borgerens egenbetaling, 4,20 kr. af kommunens tilskud og 13,80 kr. moms, som kommunen betaler.

Selvom kommunen og madleverandøren er ansvarlige for den administrative del af ordningen, har borgeren selv ansvaret for at indgå en aftale med leverandøren. Når borgeren visiteres til madservice, fremviser visitatorerne en pjece, som beskriver fritvalgsbevisordningen. Herefter er det borgerens egen opgave at finde en leverandør, som efterlever kommunens kvalitetskrav. På nuværende tidspunkt benytter majoriteten af borgerne to spisesteder.



På nuværende tidspunkt benytter **ca. 50 borgere** sig af fritvalgsbeviset.



I Vejle Kommune kan borgerne få mad fra **kommunens hovedleverandør** eller benytte et **fritvalgsbevis** til selv at finde en leverandør.



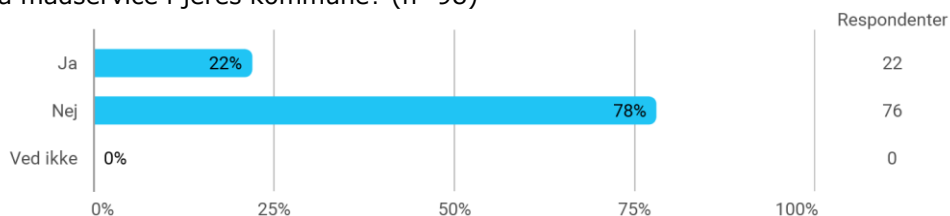
Ved brug af fritvalgsbeviset ydes der et tilskud på **4,20 kr.** pr. dag til et hovedmåltid samt **36,40 kr.** til levering en gang om ugen.

BILAG 2

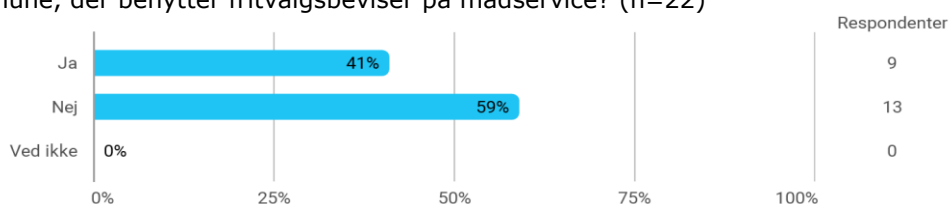
TABELLER FRA SPØRGESKEMAUNDERSØGELSEN

Anvendelse af fritvalgsbeviser

Tilbyder I fritvalgsbeviser på madservice i jeres kommune? (n=98)



Er der borgere i jeres kommune, der benytter fritvalgsbeviser på madservice? (n=22)



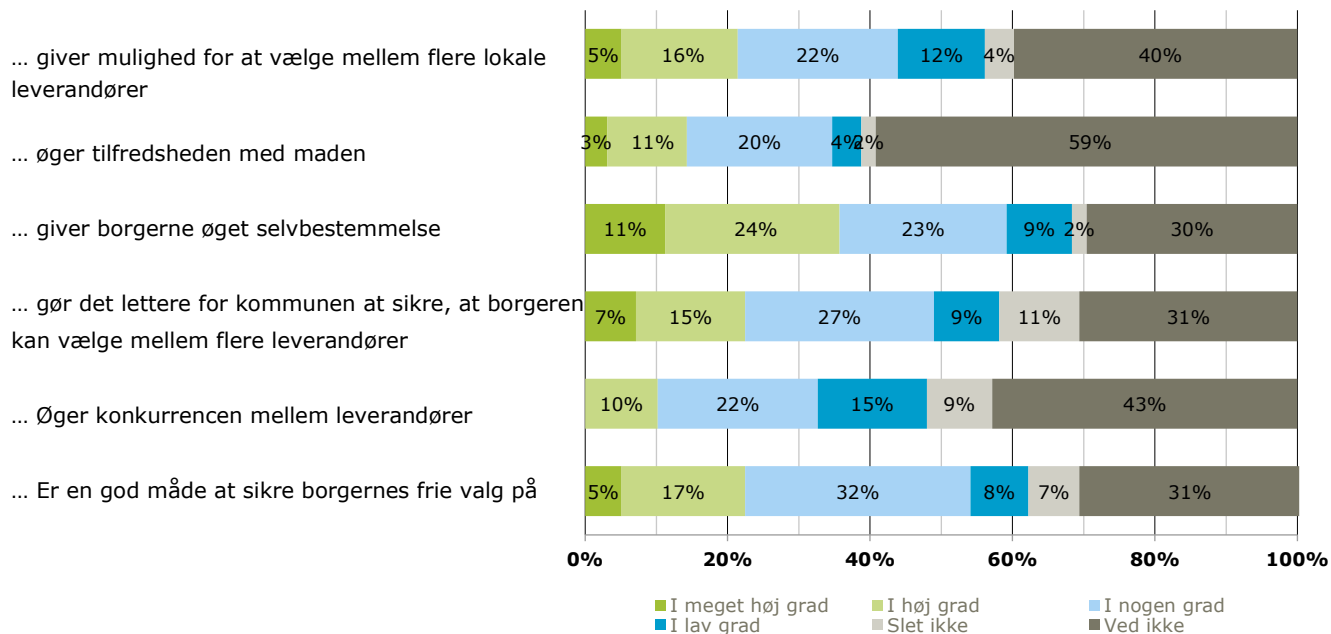
Overblik over kommuner, der tilbyder fritvalgsbeviser:

Kommunenavn	Antal faste leverandører	Antal år, kommunen har tilbudt fritvalgsbeviser	Antal borgere, visiteret til madservice	Antal borgere, der anvender fritvalgsbeviser
Varde	3	1-2 år	570	331
København	13	3-4 år	1900	100
Ishøj	5	3-4 år	110	60
Vejle	3	3-4 år	601	49
Roskilde	2	1-2 år	524	33
Gribskov	2	1-2 år	245	25
Morsø	2	Mere end 4 år	298	2
Lyngby-Taarbæk	1	1-2 år	319	1
Greve	1	1-2 år	163	2
Faxe	1	Under 1 år	173	0
Bornholm	1	Under 1 år	245	0
Høje-Taastrup	1	1-2 år	306	0
Favrskov	2	3-4 år	347	0
Ballerup	1	1-2 år	220	0
Langeland	1	3-4 år	122	0
Ringsted	1	Under 1 år	157	0
Odsherred	1	Under 1 år	235	0
Herlev	1	Under 1 år	88	0
Sønderborg	1	1-2 år	530	0
Gladsaxe	1	Under 1 år	350	0
Holbæk	1	Under 1 år	380	0
Læsø	1	Ved ikke	70	0
I alt	1 (typetal)	1-2 år (typetal)	7953	603

Kommunernes syn på fritvalgsbeviser

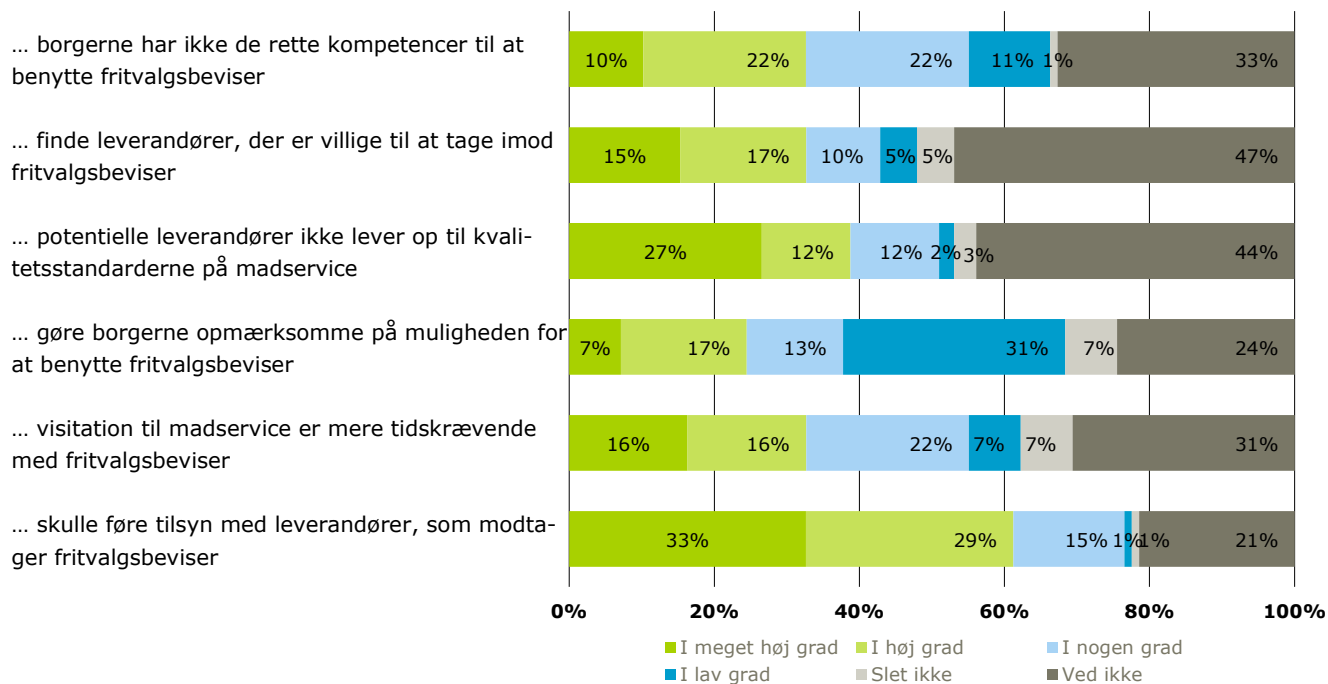
Nedenfor har vi listet en række fordele ved at benytte fritvalgsbeviser.

I hvor høj grad er du enig i følgende (n=98): Fritvalgsbeviser...



Nedenfor har vi listet en række potentielle udfordringer ved at benytte fritvalgsbeviser.

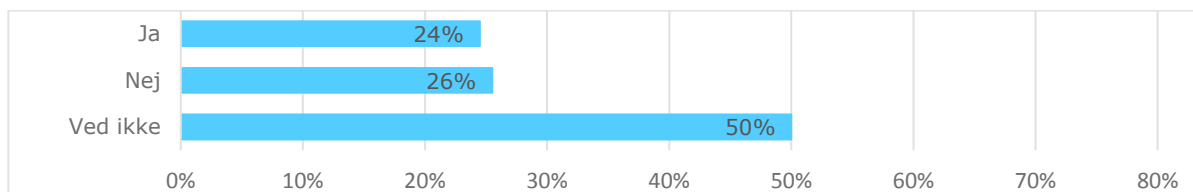
I hvor høj grad er du enig i følgende (n=98): Det er en udfordring, at...



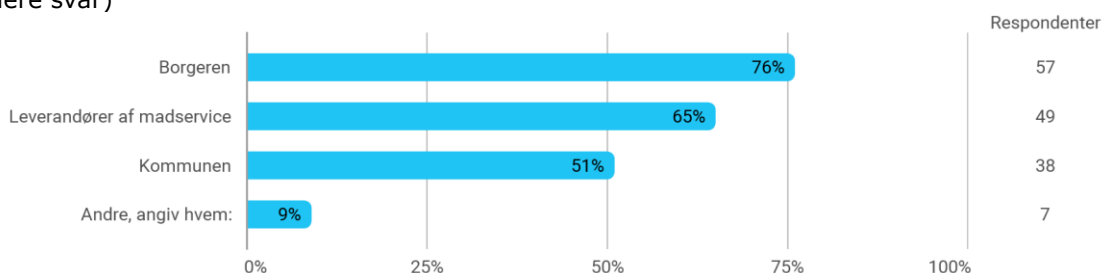
Digitalt produkt

De følgende figurer omhandler holdning til udvikling af et digitalt produkt. En del af spørgsmålene inden for dette emne er formuleret således, at kommunerne kan angive mere end et svar pr. spørgsmålsbatteri. Det betyder, at svarfordelingerne på de forskellige kategorier kan summe op til mere end 100 pct.

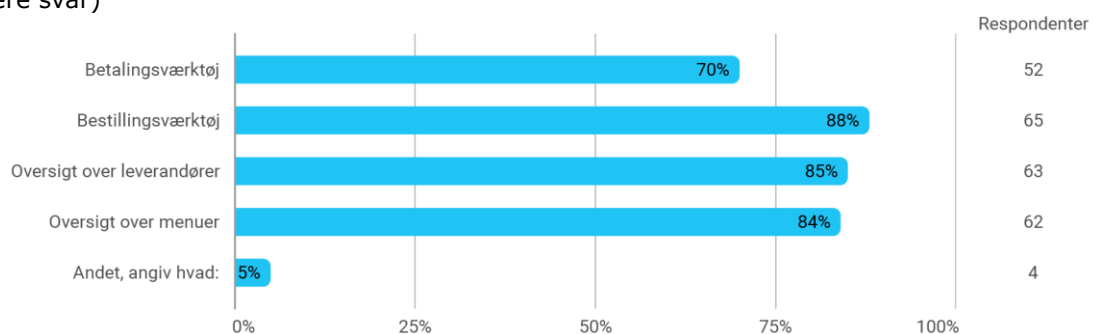
Vurderer du, at det vil være hensigtsmæssigt at udvikle et digitalt produkt til at understøtte ordningen om fritvalgsbeviser på madservice? (n=98)



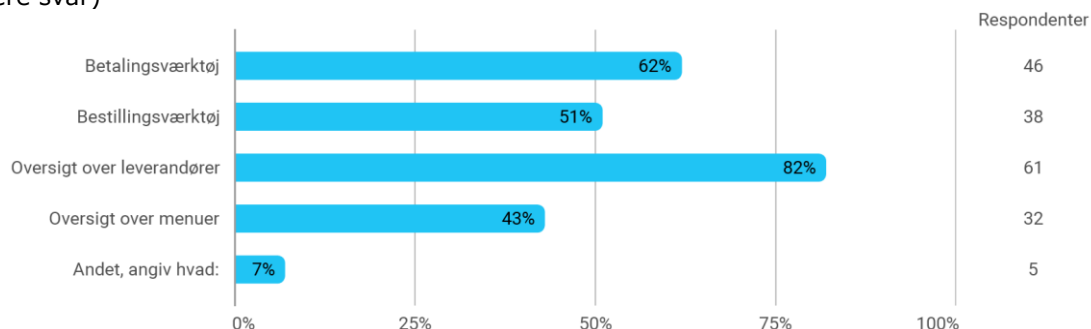
Hvem bør et digitalt produkt målrettes? (n=98)
(Mulighed for flere svar)



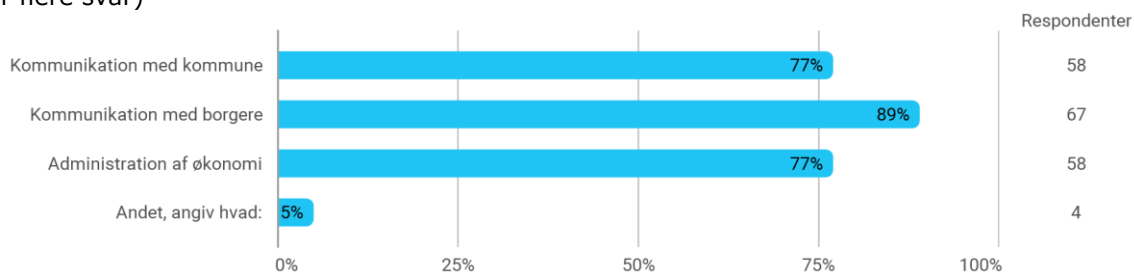
Hvilke funktioner bør et digitalt produkt, målrettet borgeren, have? (n=98)
(Mulighed for flere svar)



Hvilke funktioner bør et digitalt produkt, målrettet kommunen, have? (n=98)
(Mulighed for flere svar)



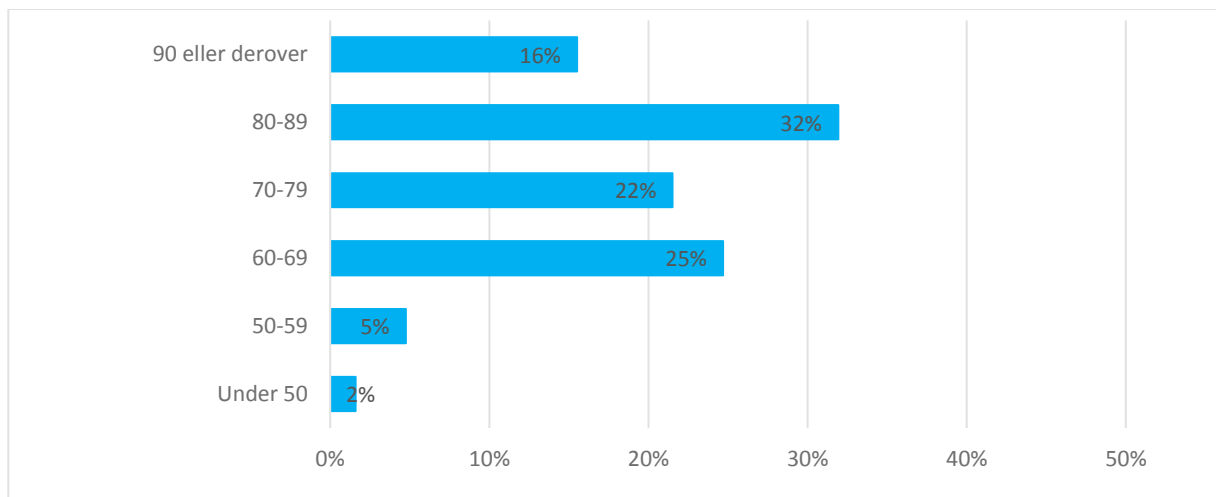
Hvilke funktioner bør et digitalt produkt, målrettet leverandører, have? (n=98)
(Mulighed for flere svar)



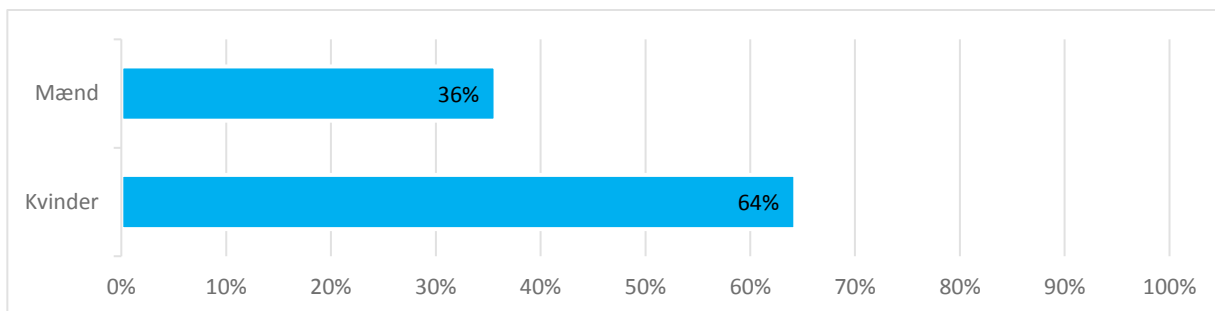
Karakteristik af målgruppen

De følgende spørgsmål omhandler karakteristika af de 603 borgere, der anvender fritvalgsbeviser. Kommunerne er her blevet bedt om at fordele kommunens samlede antal borgere ud på forskellige kategorier. Det antal borgere, som er fordelt, varierer i et mindre omfang på tværs af de forskellige figurer, hvilket skyldes, at alle ni kommuner ikke har haft mulighed for at hente data på alle de pågældende borgere. Derudover har en af kommunerne kun svaret på spørgsmålet, omhandlende kostvaner. Disse to forhold betyder, at n for figurerne er mindre end 603 og varierer fra figur til figur.

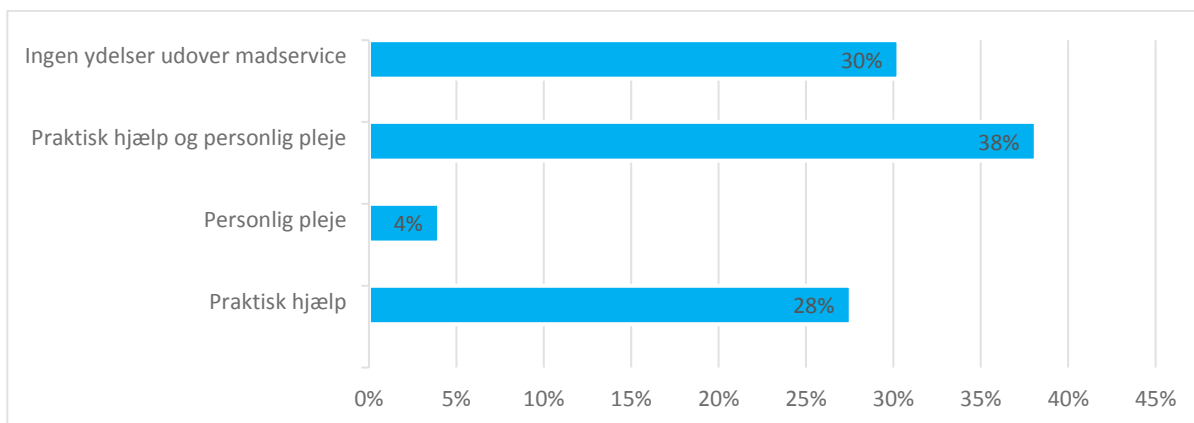
Hvor stort et antal borgere, der anvender fritvalgsbeviser, tilhører hver af følgende alderskategorier? (n=567)



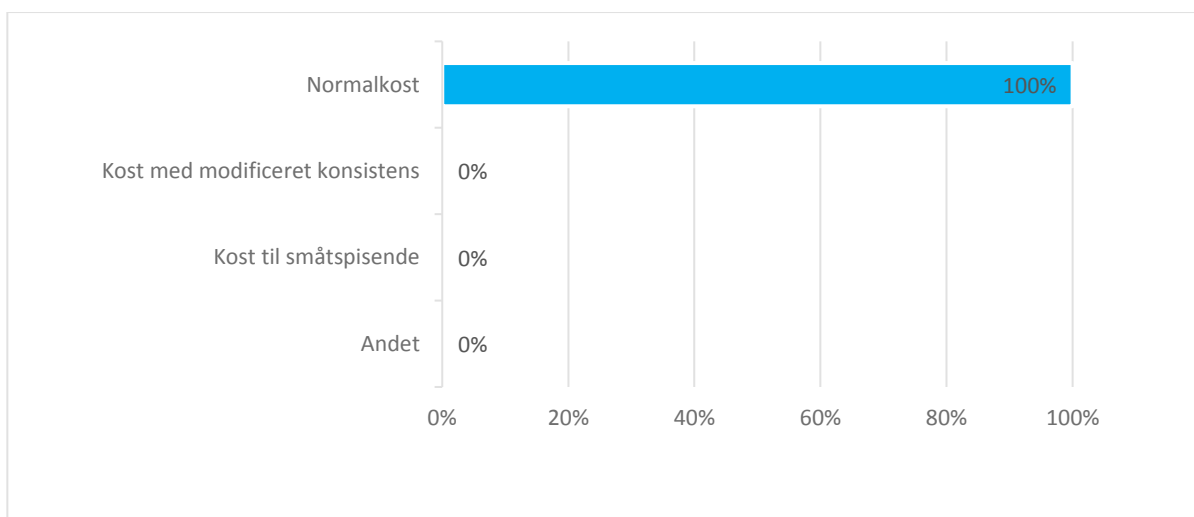
Hvordan er kønsfordelingen for borgere, der anvender fritvalgsbeviser? (n=549)



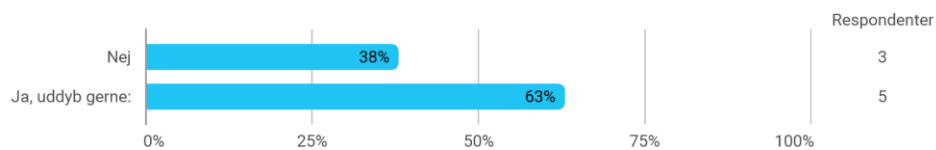
Hvor mange borgere modtager følgende typer af ydelser? (n=548)



Hvor mange borgere modtager følgende typer af kost? (n=581)



Er der borgere i jeres kommune, der får bevilliget fritvalgsbeviser på madservice, men som ikke benytter fritvalgsbeviserne? (n=8)



Baggrundsplysninger

Hvor mange leverandører leverer i alt madservice til borgere i jeres kommune? (n=98)

- En kommune har 13 leverandører
- 50 pct. af kommunerne har to leverandører

Hvor mange borgere får bevilliget madservice i jeres Kommune? (n=98)

Inkl. borgere som benytter fritvalgsbeviser.

