

# Odsherred Kommune

## Kvalitetskontrakt 2010-2013

## Indhold

Kvalitetskontrakt .....	3
Udfordringer .....	3
Odsherred Kommune - en udviklingskommune .....	4
Udviklingsmål i kvalitetskontakten .....	4
Generelt om kommunens brug af instrumenter til kvalitets- og effektivitetsudvikling...	11

## Kvalitetskontrakt

I år 2009 blev der vedtaget en ændring til den kommunale styrelseslov som indebærer, at byrådet senest den 1. juli 2010 skal vedtage og offentliggøre en såkaldt kvalitetskontrakt. Det er det enkelte byråd selv der fastlægger kvalitetskontrakten, og det er ikke muligt at uddelegere til f.eks. økonomiudvalg eller administration. Det er frit for den enkelte kommune, hvor tit der ønskes udarbejdet en ny kvalitetskontrakt. Det er muligt at udarbejde en kvalitetskontrakt på tværs af valgperioder, men til gengæld er det lovbunden, at der udarbejdes en opfølgingsredegørelse mindst en gang årligt, senest samtidig med vedtagelsen af næste års budget. Opfølgingsredegørelsen foretages første gang i 2011. Både kvalitetskontrakt og opfølgingsredegørelse skal offentliggøres på [www.odsherred.dk](http://www.odsherred.dk) og [www.brugerinformation.dk](http://www.brugerinformation.dk).

*Målet med kvalitetskontrakten er, at give kommunens borgere et kortfattet, enkelt og overskueligt indblik i Byrådets konkrete og målbare udviklingsmål for den kommunale service, samt i kommunens arbejde med kvalitetsudvikling.*

## Udfordringer

Odsherred Kommune oplever i disse år - ligesom mange andre kommuner - stadig større økonomiske udfordringer. Det kan være vanskeligt at få enderne i budgetterne til at mødes.

I de kommende år bliver der stadig flere ældre borgere i kommunen. Samtidig stiger behovet for en særlig indsats. De økonomiske og demografiske udfordringer betyder, at vi fortsat kommer til at arbejde med en stram økonomisk styring i de kommende år.

Vi skal arbejde endnu mere offensivt med digitalisering. Vi skal udnytte de mange digitale og teknologiske muligheder ved at digitalisere arbejdsgange og give bedre og flere selvbetjeningsmuligheder.

Vi vil ligeledes rette fokus mod vores ressourceanvendelse og måden vi løser opgaverne på. Vi skal arbejde smartere og lettere, vi skal målrettet øge både effektiviteten og kvaliteten i opgaveløsningen.

Med stigende forventninger til bedre service og et større ønske om konkrete og individuelt tilpassede ydelser, står vi i de kommende år overfor en betydelig opgave. Den handler både om at afdække og afstemme forventninger med borgerne, om at udvikle ydelserne og om at frigøre ressourcer til den borgernære service. Vi arbejder allerede i dag med at afstemme forventninger. Men vi kan blive endnu bedre, både til at anvende den elektroniske kommunikation og til i direkte, løbende dialog med borgerne, at afstemme gensidige forventninger.

Udfordringerne skærper behovet for, at vi i de kommende år:

- Anvender de mange digitale muligheder og omsætter dem til konkrete handlinger.
- Systematisk arbejder med optimering og effektivisering.
- Bliver bedre til at tilpasse vores ydelser til borgernes forventninger og behov.

## Odsherred Kommune - en udviklingskommune

Odsherred Kommune er en udviklingskommune med fokus på kvalitet - og det vil vi arbejde for at fastholde.

Der er mange veje til at arbejde med vedligeholdelse og udvikling af kvalitet, og Odsherred Kommune bestræber sig på at levere mest mulig kvalitet for pengene. Det er vigtigt, at hele tiden at vide, hvor godt vi gør det, og derfor er et centralt element i arbejdet med kvalitet også at dokumentere de resultater, vi når.

Denne første udgave af kvalitetskontrakten indeholder information om Byrådets mål for udvikling af kvaliteten i den kommunale opgavevaretagelse. Kvalitetskontrakten er et udtryk for aktuelle indsatsområder, som har særlig politisk prioritet og den retning, som Odsherred Kommune arbejder i for at nå en høj grad af kvalitet.

Byrådet har for perioden 2010-2013 udvalgt følgende overordnede indsatsområder:

- Lokaldemokrati
- Unge
- Rute 21 - bosætning
- Kvalitet i velfærdsydelser
- Klima
- Decentralisering og frisættelse af medarbejdere

Derudover findes en række gældende politikker for kommunens serviceområder, der ligeledes angiver mål om indsats og kvalitet. Disse fremgår af Odsherred Kommunes hjemmeside - <http://www.odsherred.dk/page4084.aspx> .

Med baggrund i de overordnede indsatsområder samt vedtagne politikker, planer, strategier m.v. har Byrådet i denne første udgave af kvalitetskontrakten valgt at fokusere på en række tværgående mål samt en række fagspecifikke mål.

I takt med at Byrådet reviderer sine politikker, planer og strategier kan der blive tale om, at mål i kvalitetskontrakten ændres eller udskiftes.

### Udviklingsmål i kvalitetskontrakten

De særligt udvalgte udviklingsmål, som indgår i kommunens første udgave af kvalitetskontrakten er:

Område/Tema	Mål	Opfølgning
Børn og Uddannelse	Tilfredshed med dagtilbuddene Målinger af forældrenes oplevelse og vurdering af dagtilbuddene giver mulighed for at arbejde målrettet med relevante problemstillinger og udviklingstiltag. Målet er en tilfredshed på 80 % blandt forældrene, som grundlag for et godt samarbejde forældre og dagtilbud imellem.	Brugertilfredsundersøgelse foretages minimum hvert 2. år. Første gang i år 2011.

Område/Tema	Mål	Opfølgning
	<p><b>Trivsel</b>            En vigtig opgave for dagtilbuddene er at sikre, at børn i dagtilbud trives og udvikler kompetencer til at indgå i konfliktløsning. Målet er at samtlige forældrebestyrelser tilkendegiver tilfredshed med dagtilbuddets pædagogiske arbejde med trivsel og inklusion.</p>	<p>Brugertilfredsundersøgelse. Foretages første gang i år 2011.</p>
	<p><b>Faglige resultater</b>            Daginstitutionen skal dokumentere, hvilke resultater, der er opnået med læreplansarbejdet og forelægge deres resultater for byrådet.</p>	<p>Resultaterne forelægges hvert andet år. Første gang i år 2011.</p>
	<p><b>Trivsel og sundhed i folkeskolen</b>            Børn og unge trives, er glade, sunde og har selvværd. De har en god opvækst og udnytter egne potentialer.</p> <p>Derfor skal andelen af børn i 1., 6. og 9. klasse, der udtrykker trivsel, være over 85 pct., og andelen, der ikke har været udsat for mobning, skal være over 95 pct.</p>	<p>Brugertilfredsundersøgelse n skal samtidig vise, at forældrenes tilfredshed med skolerne og dag- og SFO-tilbuddenes evne til at skabe trivsel for børnene og de unge.</p> <p>Brugertilfredsundersøgelse foretages minimum hvert 2. år. Første gang i år 2011.</p>
	<p><b>Læseindsats</b>            Styrke læsefærdigheder i folkeskolen.</p> <p>Elevernes læsestandpunkt skal matche landsgennemsnittet i standardiserede tests.</p>	<p>Årlig opfølgning på resultaterne med læsetestene.</p>
	<p><b>Karakterniveau</b>            Odsherred Kommune skal have en folkeskole, der sikrer, at eleverne fagligt er rustet til at gennemføre en ungdomsuddannelse.</p> <p>Det kommunale gennemsnit set i forhold til landsgennemsnittet, dvs. forskellen, skal fastholdes eller øges i forhold til året før.</p>	<p>Årlig opfølgning. Start år 2010.</p>

Område/Tema	Mål	Opfølgning
	<p><b>Stigende antal unge, som gennemfører en ungdomsuddannelse.</b></p> <p>Målet er at opfylde regeringens målsætning om at "95 pct. af en ungdomsårgang skal opnå mindst en ungdomsuddannelse inden år 2015."</p>	<p>Gennemførelsesprocenten opgøres hvert år i forbindelse med Kvalitetsrapporten for skoleområdet. Ligeledes beskrives de konkrete indsatser for at nå regeringens mål på området.</p>
	<p><b>Gennemførelse af planlagte undervisningstimer</b></p> <p>Odsherred Kommune skal have en folkeskole, der sikrer, at eleverne modtager den planlagte undervisning.</p>	<p>Andel af aflyste timer i procent må maksimalt være 1 %.</p>
	<p><b>Elevfravær</b></p> <p>Odsherred Kommune skal have en folkeskole, der sikrer, at elevfraværet ikke få afgørende indflydelse på elevernes faglige og sociale udvikling.</p>	<p>Årlig opgørelse af fraværsprocent samt beskrivelse af indsatser til afhjælpning af fraværet.</p>
<b>Kultur og Folkeoplysning</b>	<p><b>Udnyttelsesgrad</b></p> <p>Det ses som en indikator for kvalitet, at når de kommunale idrætslokaler i stigende grad udnyttes af fritids-/foreningsbrugere.</p>	<p>Udnyttelsesprocenten opgøres første gang pr. år 2010.</p>
	<p><b>Besøgstal</b></p> <p>Det er vigtigt, at kvaliteten af de kulturelle tilbud i Odsherred generelt set er god. Er kvaliteten god, antages det, at der vil være en stabil og høj publikumssøgning over tid.</p>	<p>Registrering af antal besøgende pr. år</p>
	<p><b>Biblioteker</b></p> <p>Bibliotekernes åbningstider og materialevalg er indikatorer, der siger noget om det faglige indhold i bibliotekstilbuddet samt dets tilgængelighed. Alt sammen forhold der er centrale i forhold til bibliotekernes opgave og funktion.</p> <p>Brugertilfredsheden hermed er derfor relevant at følge tæt.</p>	<p>Brugerundersøgelse. Første gang i år 2011.</p> <p>Årlig registrering af antal udlån.</p>

Område/Tema	Mål	Opfølgning
	Mindst 75 pct. af biblioteksbrugerne skal være tilfredse med bibliotekernes åbningstider og materialeudvalg.	
Social og Sundhed	Tilgængelig information til brugere og pårørende om tilbuddene til ældre med behov for hjælp.	Der udarbejdes velkomst foldere for alle plejecentre og pjecer, der beskriver hvilke ydelser, der kan visiteres til i hjemmeplejen samt en pixi-udgave af kvalitetsstandarder. Informationsmaterialet skal være tilgængeligt i pjeceform og i udskriftsvenlig form på hjemmesiden senest 2. kvartal 2011.
	<p>Inddragelse af borgere og brugere i udviklingen af tilbud fra Pleje og Omsorg bl.a. ved iværksættelse af tilfredshedsundersøgelser på et eller flere områder inden for Pleje og Omsorg årligt.</p> <p>Borgerne skal være tilfredse med den hjælp, de modtager. Ligeledes skal der være tilfredshed med maden, de ældre får via den kommunale ordning, idet ældres sundhed og livskvalitet har nøje sammenhæng med den kost, der indtages.</p> <p>Målet er, at 80 pct. af borgerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de modtager og den mad, de får via den kommunale ordning.</p> <p>Borgerne skal have indflydelse på den måde, hjælpen udføres på.</p> <p>Målet er, at 85 pct. af borgerne er enten tilfredse eller meget tilfredse med hjælperens imødekommenhed over for individuelle behov og ønsker.</p>	<p>Pleje og Omsorg udarbejder kommissorium for en fokusgruppe til at forestå brugertilfredshedsundersøgelser på ældreområdet.</p> <p>Fokusgruppen nedsættes inden udgangen af 2010. Herefter igangsættes brugerundersøgelserne og årlige resultatopfølgninger.</p> <p>I samarbejde med kommunens madleverandører iværksættes tilfredshedsundersøgelser minimum hvert andet år. Første undersøgelse foretages i 2011.</p>
	<p><b>"Vi holder borgerne væk"</b> Vi skal skabe de bedst mulige betingelser for sundhedsfremme og forebyggelse.</p>	<p>Opgørelserne over middelevetiden laves dog ikke systematisk. Derfor bruges "gennemsnitsalder ved død" som indikator for, om</p>

Område/Tema	Mål	Opfølgning
	<p>Dette skal blandt andet ske via Odsherred Kommunes Sundhedspolitik. Her vil vi give overblik over sundhedstilbud og udvikle sundhedstilbud for forskellige målgrupper - med særlig fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kost</li> <li>• Fysisk aktivitet</li> <li>• Socialt udsatte</li> <li>• Styrelse af netværksdannelse/social kapital</li> <li>• Sundhed på arbejdspladsen</li> </ul> <p>Vi vil medvirke til udvikling af kompetencer for at fremme sundhed i hverdagen for borgere og ansatte.</p> <p>En indikator på effekten af indsatsen er middellevetiden (dvs. hvor gammel) forventes en nyfødt i dag at blive).</p> <p>Regeringens målsætning er, at middellevetiden skal øges med 3 år i løbet af de næste 10 år. Dette mål vil Odsherred Kommune forsøge at leve op til.</p>	<p>der er skabt de bedst mulige betingelser for sundhedsfremme og forebyggelse i kommunen.</p> <p>Årlig status på arbejdet med udmøntningen af Odsherred Kommunes Sundhedspolitik. Første gang i år 2010.</p>
	<p><b>Overgang fra barn til voksen</b>  Unge med funktionsnedsættelser skal sikres en glidende overgang fra børneområdet til voksenområdet</p>	<p>Der etableres et samarbejde for at sikre overgangen.</p> <p>I år 2010 laves en beskrivelse af samarbejdet samt en opfølgning på hvordan sagsbehandlerne og brugerne oplever indsatsen.</p>
	<p><b>Tilsyn med dag- og døgntilbud for voksne i Odsherred Kommune</b>  Borgerne skal sikres gode og trygge forhold i dag- og døgntilbuddene for voksne i Odsherred Kommune.</p>	<p>95 % af tilsynene skal ligge uden for kategorien "flere væsentlige bemærkninger" .</p>
<b>Miljø og Klima</b>	<p><b>Byggesagsbehandling</b>  85 pct. af modtagerne af en byggetilladelse skal være "tilfredse" eller "meget tilfredse" med den behandling de har modtaget.</p>	<p>Der gennemføres en brugerundersøgelse hvert år.  1. gang i efteråret 2010</p>



Område/Tema	Mål	Opfølgning
	<p><b>Sagsbehandlingen i Natur og Miljø</b> Forsat udvikling af den gode, effektive, kompetente og korrekte sagsbehandling ved brug af kvalitetsstyring, udvikling af tilsynsrollen og brugertilfredshedsundersøgelser.</p> <p>I 2010 laves en brugertilfredshedsundersøgelse på affaldsområdet.</p>	<p>Der gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser minimum hvert andet år, for til stadighed at sikre en god og tilfredsstillende sagsbehandling.</p> <p>I brugertilfredshedsundersøgelsen for affaldsområdet skal minimum 80 % af de adspurgte være tilfredse med kommunens service.</p>
	<p><b>Klimakommune</b> Odsherred Kommune er klimakommune. Det betyder en CO2-reducering på minimum 2 procent om året.</p>	<p>Årlig opfølgning på arbejdet med CO2-reduceringen.</p>
	<p><b>Beredskabets udrykningstider</b> At borgerne i Odsherred Kommune sikres hurtig responstid ved tilkaldelse af beredskabet.</p> <p>I bymæssig bebyggelse er responstiden 10 minutter til at nå frem til skadestedet, og på landet er den 15 minutter. Disse tider er alle fra alarmerne modtages på personalarmer.</p>	<p>Årlig opgørelse over de gennemsnitlige responstider.</p>
	<p><b>Trafiksikkerhed</b> I Odsherred Kommunes Trafiksikkerhedsplan er følgende målsætning inden udgangen af 2012:</p> <p>Antallet af trafikdræbte samt tilskadekomne på kommunevejnettet skal i 2012 være reduceret med 40 % med udgangspunkt i gennemsnittet fra 1998-2000.</p> <p>Det betyder, at antallet af uheld på kommunevejene i 2012 maksimalt må være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 trafikdræbte</li> <li>• 26 tilskadekomne</li> </ul>	<p>Der foretages en årlig status.</p>

Område/Tema	Mål	Opfølgning
Beskæftigelse	<p><b>Ledige unge</b> Målsætningen er, at alle unge ledige under 30 år kommer enten i uddannelse eller beskæftigelse. Den stigende ungeledighed i Odsherred Kommune skaber behov for at sikre, at flere unge påbegynder og fastholdes i uddannelse. Det gælder ikke mindst i en periode med lavkonjunkturer, hvor jobmulighederne er ringere, og hvor jobcentret har kontakt med en større gruppe af unge, som endnu ikke har fået en uddannelse.</p> <p>Odsherred Kommune skal sikre, at antallet af unge kontanthjælps-, starthjælps-, introduktionsydelses- og dagpengemodtagere under 30 år begrænses mest muligt.</p>	Årlig opgørelse af antal ledige unge samt beskrivelse af indsatserne for at begrænse antallet.
	<p><b>Sygedagpenge</b> Andelen af sygedagpenge over 52 uger skal være under 15 % af det samlede antal sager.</p>	Årlig opgørelse samt beskrivelse af indsatserne for at nedbringe antallet af sager.
Tværgående indsatser	<p><b>Afbureaukratisering</b> Inddragelse af borgere, brugere og medarbejdere til forenkling af regler, arbejdsgange m.v.</p>	<p>På kommunens hjemmeside samt Intranet iværksættes minimum 3 gange årligt en mulighed for at komme med idéer til regelforenkling.</p> <p>Idéerne samles og de konkrete forslag, der iværksættes vil blive offentliggjort på hjemmeside/Intranet.</p>
	<p><b>Bekæmpe socialt bedrageri</b> Nedsættelse af projektgruppe til bekæmpelse af socialt bedrageri.</p>	<p>Gruppen nedsættes i år 2010.</p> <p>Årlig status på gruppens arbejde. Første gang i 2010.</p>
	<p><b>Digitalisering</b> Flytte borgerhenvendelser fra dyre løsninger over på billigere kommunikationslinjer ved at øge borgernes brug af selvbetjeningsløsninger.</p> <p>Målsætning er, at der skal være en stigning på 15 % fra 2009 til 2010 på brug af digitale løsninger.</p>	<p>Årlig status på iværksatte aktiviteter og resultater.</p> <p>Der vil løbende blive udarbejdet statistikker i det omfang det rent teknisk kan lade sig gøre.</p>

Område/Tema	Mål	Opfølgning
	<p>Dette sker ved, at der dagligt er fokus på området og der i forbindelse med borgerhenvendelser altid bliver gjort opmærksom på, hvilke muligheder der er på nettet i forhold til det borgeren henvender sig om.</p> <p>Der skal samtidig være opsøgende aktiviteter i forskellige fora, hvor temaet er udbredelse af viden om digitale løsninger herunder den nye digitale signatur (Nem-Login)</p>	
	<p><b>Attraktive arbejdspladser</b></p> <p>Mødet mellem medarbejder og borger har stor betydning for kvaliteten af den service, som Odsherred Kommune leverer. Odsherred Kommune arbejder derfor aktivt på fortsat at sikre attraktive arbejdspladser for at fastholde de mange dygtige ledere og medarbejdere. Attraktive arbejdspladser er en afgørende forudsætning for, at kommunen også i fremtiden kan rekruttere kompetente ledere og medarbejdere.</p>	<p>Projektgruppe nedsættes i år 2010. Årlig status på gruppens arbejde.</p> <p>Trivselsundersøgelser foretages hvert andet år. Første gang i år 2010.</p> <p>Lederevaluering med samlet rapport i år 2011.</p>
	<p><b>Hjemmeside</b></p> <p>Kommunens hjemmeside er brugervenlig og er dermed placeret blandt de 15 bedste i den årlige måling "Bedst på Nettet".</p>	<p>Registrering af resultatet fra "Bedst på Nettet".</p>

## Generelt om kommunens brug af instrumenter til kvalitets- og effektivitetsudvikling

I Byrådet arbejdes der løbende med kvalitetsudvikling og effektivisering af kommunens fagområder. Dette kommer til udtryk i visioner, strategier, politikker, mål, effektmål, planer m.v.

For Odsherred Kommune er det vigtigt at være i front, ikke mindst når det gælder den kommunale service overfor borgerne, og det er Byrådets klare målsætning, at serviceniveauet pr. skattekrone skal være så højt som muligt. Det er derfor vigtigt, at kvaliteten og effektiviteten i ydelserne løbende videreudvikles, så borgerne får så meget service for pengene som muligt. Hertil vil Odsherred Kommune bl.a. benytte sig af følgende instrumenter:

- Sammenligning med andre kommuner (benchmarking)
- Borgerinddragelse, herunder brugerundersøgelser på de enkelte ydelser
- Projektarbejde
- Målstyring
- Udbud af opgaver

### **Sammenligning med andre kommuner (benchmarking)**

Odsherred Kommune vil løbende sammenligne sig med andre kommuner for at vurdere, om opgaverne kan løses bedre og/eller billigere på en anden måde. Ved at sammenligne med andre kommuner fås et fingerpeg om, hvorvidt der anvendes flere eller færre penge på en given opgave. På den måde fås et indtryk af, hvorvidt ressourcerne udnyttes godt nok.

Odsherred Kommune vil i de tilfælde, hvor det er en fordel lægge op til samarbejde med andre kommuner om en fælles løsning af opgaverne.

### **Borgerinddragelse, herunder brugerundersøgelser på de enkelte ydelser**

Odsherred Kommune har fokus på tilfredse borgere. Vi skal i fremtiden arbejde mere direkte med den brugeroplevede kvalitet i ydelserne og målrettet anvende den som afsæt for det løbende forbedringsarbejde overalt i kommunen, både i centre og i de enkelte institutioner. Dette skal bl.a. ske via brug af brugertilfredshedsundersøgelser samt direkte inddragelse af borgere og medarbejdere.

Borgernes stigende forventninger om mere, bedre og fleksibel velfærdsservice giver anledning til at overveje, hvorvidt og hvordan vi kan indfri ønskerne. Særligt i lyset af den økonomiske situation og den demografiske udvikling. Vi kan ikke løse det med flere penge eller flere hænder. Derfor er det nødvendigt at tænke nyt.

Nytænkning og forbedringer handler om at få fanget, videreudviklet og udført idéerne i hverdagen. Generelt skal vi blive bedre til at hente inspiration udefra - inddrage borgere og brugere som inspiration og nye vinkler til forbedring og innovation. Skal vi løbende tilpasse og udvikle de kommunale ydelser, er der behov for, at vi skaber plads til afprøvning både små og større idéer og forsøg i hverdagen.

### **Projektarbejde**

Der arbejdes med at udbrede projektsarbejdsformen i kommunen. Målet med dette er, at øge tværfagligheden og skabe sammenhængskraft i organisationen for dermed at udnytte de tilstedeværende ressourcer endnu mere optimalt.

I løbet af 2010 igangsættes der bl.a. 6 tværgående projekter med baggrund i Byrådets overordnede indsatsområder. Det drejer sig om følgende projekter:

- Unge og Uddannelse
- Odsherred Kommune som attraktiv arbejdsplads
- Bekæmpelse af socialt bedrageri
- Effektivisering
- Ny budgetstyringsmodel i Odsherred Kommune
- Geopark (naturpark)

### **Målstyring**

Internt i kommunen arbejdes der med strategiplaner, herunder effektmål, for at sikre, at hvert enkelt center/afdeling/institution tilbagevendende og systematisk foretager kritisk analyse af egen praksis og dermed har fokus på de vigtigste forbedringsområder.

Målstyringen er et dialog- og udviklingsværktøj. Formålet med dette er at styrke Odsherred Kommunes evne til:

- at tænke strategisk
- at prioritere strategisk udvikling
- at gennemføre og dokumentere effekten af strategiske indsatsområder

Målstyringen i Odsherred Kommune indebærer en høj grad af frihed til de enkelte fag- og fællescentre samt institutioner og afdelinger til at tilrettelægge indsatsen, så målene nås.

### **Udbud af opgaver**

Der er i Odsherred Kommune fokus på, hvordan pengene bruges, og på hvilken service kommunen kan tilbyde, blandt andet via de mål og effektmål, der opstillet for de forskellige områder. For nogen opgavetyper kan der med et udbud af opgaven sættes øget fokus på service og kvalitet.

Odsherred Kommune vil løbende vurdere, hvilke opgaver der kan udføres bedre og billigere, og hvilke opgaver som udføres bedst og billigst i kommunalt regi. Byrådet ser i den forbindelse udfordringsretten som en ekstra mulighed til at afprøve sammenhængen mellem pris og kvalitet, og dermed som et element der kan være med til at højne det generelle serviceniveau i kommunen.