



Ole Helby Petersen & Ulf Hjelmar

Effekter af konkurrence om offentlige opgaver i Danmark og Sverige på ældre- og daginstitutionsom- rådet

Rapportbidrag



Ole Helby Petersen & Ulf Hjelmar

Effekter af konkurrence om offentlige opgaver i Danmark og Sverige på ældre- og daginstitutionsområdet

AKF, Anvendt KommunalForskning

2012

Forord

Udbudsrådet besluttede i efteråret 2011 at gennemføre en sammenlignende analyse af erfaringerne med at skabe konkurrence om offentlige opgaver i Danmark og Sverige. Analysen skulle have særligt fokus på opgaver inden for velfærdsområdet, hvilket skyldtes, at der her var meget lidt viden om erfaringer og effekter af konkurrenceudsættelse. Desuden var der en udbredt forventning om, at man i Sverige i længere tid havde arbejdet med at skabe konkurrence om opgaverne på velfærdsområdet, hvorfor der ved projektets start var en forventning om, at vi i Danmark kunne lære af de svenske erfaringer.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, som sekretariatsbetjener Udbudsrådet, har bedt AKF om at levere en række input til analyserne. I projektets første del har AKF gennemført en sammenlignende, nøgletalsbaseret analyse af niveauet for konkurrenceudsættelse på en række centrale, kommunale udgiftsområder i Danmark og Sverige. I projektets anden del har AKF i samarbejde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Foreningen af Offentlige Indkøbere i Danmark og Sveriges Offentliga Inköpare gennemført en spørgeskemaundersøgelse om de offentlige indkøbers vurdering af barrierer for konkurrenceudsættelse. I projektets tredje del, som afrapporteres i dette notat, har AKF udarbejdet en forskningsoversigt over de dokumenterede effekter af konkurrence om offentlige opgaver i Danmark og Sverige med fokus på hjemmehjælpsområdet, plejeboliger og daginstitutioner.

Nærværende notat bygger videre på en anerkendt forskningsbaseret metode, som AKF tidligere har anvendt i en gennemgang af de dokumenterede effekter af udlicitering i danske og internationale studier fra 2000-2011 (Petersen m.fl. 2011). I modsætning til AKF-rapporten, som udelukkende fokuserede på effekterne af udlicitering, belyser dette notat en bredere vifte af former for konkurrenceudsættelse, udlicitering, partnerskaber, frit valg mv. Desuden giver det valgte fokus på de tre sektorområder mulighed for at gå meget mere i dybden med de dokumenterede effekter på netop disse områder.

Det er intentionen med notatet at bidrage til en kvalificering af en meget væsentlig debat om effekterne af konkurrenceudsættelse af offentlige opgaver. Notatet fokuserer primært på de dokumenterede effekter (outcome mål), men i det omfang det er muligt ses der også på forklaringer af, hvordan forskellige typer af effekter af konkurrenceudsættelse er opnået (fx gennem markedsforhold, institutionelle forhold eller regulering).

Notatet er udarbejdet af seniorforsker Ole Helby Petersen og programleder Ulf Hjelmar. Forskningsbibliotekar Lisa la Cour har forestået litteratursøgningerne i danske og svenske databaser, og forskningsleder Karsten Vrangbæk har kommenteret på notatet. Medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har bidraget til indsamlingen af materiale blandt danske og svenske ministerier og styrelser og takkes for et godt samarbejde. Projektet er finansieret af Udbudsrådet.

Ole Helby Petersen og Ulf Hjelmar

Februar 2012

Indhold

1	Indledning og resumé	5
1.1	Resumé.....	7
2	Dokumenterede effekter af konkurrence om praktisk hjælp, personlig pleje og madservice	10
2.1	Økonomiske effekter	11
2.2	Kvalitetsmæssige effekter.....	12
2.3	Brugertilfredshed.....	12
2.4	Medarbejderforhold	13
2.5	Øvrige effekter	13
3	Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.....	15
3.1	Økonomiske effekter	15
3.2	Kvalitetsmæssige effekter.....	16
3.3	Brugertilfredshed.....	17
3.4	Medarbejderforhold	17
3.5	Øvrige effekter	18
4	Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet	19
4.1	Økonomiske effekter	19
4.2	Kvalitetsmæssige effekter.....	20
4.3	Brugertilfredshed.....	20
4.4	Medarbejderforhold	21
4.5	Øvrige effekter	21
5	Litteratur	22

1 Indledning og resumé

I dette kapitel gennemgås de dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse i Danmark og Sverige med fokus på erfaringer med konkurrence om opgaverne på velfærdsområdet. Der fokuseres på tre kommunale områder, hvor der er gjort erfaringer med konkurrence mellem offentlige og private leverandører:

- Hjemmehjælp, herunder praktisk hjælp, personlig pleje og madservice
- Plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.
- Daginstitutioner for børn i 0-6-årsalderen

De tre sektorområder er udvalgt ud fra to præmisser. For det første er der tale om opgaver på de bløde velfærdsområder, hvor der har været gjort erfaringer med konkurrenceudsættelse, men hvor der indtil nu har manglet et samlet overblik over de dokumenterede effekter. For det andet er områderne udvalgt på grund af deres forskellighed i forhold til at belyse erfaringerne med forskellige typer af konkurrence, fx frit valgs-konkurrence og udbudsdrevet konkurrence.

I 2011 repræsenterede de tre områder tilsammen knap 30 procent af kommunernes budgetterede serviceudgifter i Danmark. Der er således tale om tre centrale velfærdsområder, som fagligt såvel som udgiftsmæssigt spiller en vigtig rolle i kommunernes opgaveløsning, hvilket gør det væsentligt at etablere et samlet overblik over de dokumenterede erfaringer og effekter af konkurrenceudsættelse på områderne.

Forståelsen af begrebet ”effekt” bygger på et notat om indikatorer ved effektanalyser af konkurrenceudsættelse, som AKF tidligere har udarbejdet for Udbudsrådet (Helby Petersen og Olsen, 2011). De relevante indikatorer for effekter af konkurrenceudsættelse er her opgjort til at være: Økonomiske effekter, kvalitetsmæssige effekter, brugertilfredshed, medarbejderforhold samt øvrige effekter (fx forsyningssikkerhed, videnoverførsel, innovation mv.) (se bilag 1). Ideelt set skulle studier af effekter sammenholde økonomiske effekter med kvalitetsmæssige og andre mulige afledte effekter. Dermed ville man kunne vurdere, om der er et trade-off mellem forskellige typer af effekter af konkurrenceudsættelse. Denne type studier er imidlertid sjældne, og der må derfor tages et vist forbehold for de resultater, som præsenteres i kapitlet.

Kapitlets konklusioner bygger på en omfattende mængde litteratur, der er indsamlet i perioden november 2011-januar 2012 med afsæt i en forskningsmæssigt anerkendt metode. I litteraturindsamling blev der indledningsvist identificeret i alt 1.543 artikler, rapporter, analyser mv., som kunne være relevante fra dansk og svenske kilder. På baggrund af en screening af materialet blev udvalgt 57 danske og 34 svenske studier, i alt 91 studier, som omhandlede effekter af konkurrenceudsættelse på de tre udvalgte områder. En nærmere gennemgang af materialerne resulterede i, at 18 effektstudier blev udvalgt som relevante for forskningsoversigten, heraf 9 danske studier og 9 svenske studier. Enkelte studier belyser både danske og

svenske forhold, og enkelte studier belyser også flere af sektorområderne. Disse studier optræder derfor flere steder, jf. tabel 1, der præsenterer den relevante litteratur.

Som det fremgår af tabel 1 er der flest studier af effekterne af konkurrenceudsættelse på hjemmehjælpsområdet (i alt 15 studier), mens der for plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv. er i alt 6 studier og på daginstitutionsområdet 4 studier. I bilag 1 beskrives den anvendte metode bag litteraturindsamlingen.

Tabel 1.1 **Oversigt over litteratur som indgår i forskningsoversigten**

Sektorområde	Land	Inkluderede undersøgelser
<i>Hjemmehjælp, herunder praktisk hjælp, personlig pleje og madservice</i>	Danmark	COWI/Erhvervsministeriet (2000)
		Rambøll/Finansministeriet (2000)
		Kommunernes Landsforening (2001)
		Ankestyrelsen (2005)
		Udliciteringsrådet (2006)
		Rambøll/Udbudsrådet (2009)
		Indenrigs- og Socialministeriet m.fl. (2007-2009, 2011)
	Sverige	Blomqvist (2004)
		Socialstyrelsen (2004)
		Finansministeriet (2004)
		Gustafsson og Szebehely (2007)
		Johansson (2008)
		Lindgren (2009)
		Sveriges Kommuner og Landsting (2009)
		Statens offentliga utredningar (2011)
<i>Drift af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.</i>	Danmark	Rambøll/Udbudsrådet (2009)
		Servicestyrelsen (2009)
	Sverige	Gustafsson og Szebehely (2007)
		Johansson (2008)
		Rambøll/Udbudsrådet (2009)
		Stolt, Blomqvist og Winblad (2011)
<i>Drift af daginstitutioner for børn i 0-6-årsalderen</i>	Danmark	Rambøll/Udbudsrådet (2011)
	Sverige	Blomqvist (2004)
		Finansministeriet (2004)
		Rambøll/Udbudsrådet (2011)

1.1 Resumé

Gennemgangen af den eksisterende dokumentation på området viser, at effekterne af konkurrence mellem offentlige og private leverandører inden for hjemmehjælp, plejeboliger og daginstitutioner generelt er meget sparsomt dokumenteret i både Danmark og Sverige. Der er på hvert af de tre områder gennemført ganske få effektstudier, og de studier der er, fokuserer ofte på en enkelt eller få typer af effekter, hvilket gør det vanskeligt at vurdere de samlede effekter af konkurrenceudsættelsen på områderne. Desuden er antallet af cases i mange af studierne lavt, hvilket betyder, at en generalisering af resultaterne ofte ikke er mulig eller er meget begrænset.

På *hjemmehjælpsområdet* er der ikke dokumentation for, at konkurrenceudsættelse har haft signifikante økonomiske effekter. I forhold til kvaliteten på området peger flere studier på, at kvalitetsbevidstheden generelt er steget som følge af konkurrenceudsættelse, men det er ikke påvist, om indførelsen af frit valg forbedret eller forringet den faktiske kvalitet. I forhold til brugertilfredsheden er der varierende resultater. Der er en tendens til lidt større tilfredshed med den private leverandør i forhold til levering af praktisk hjælp, mens der er lidt større tilfredshed med den kommunale leverandør i forhold til personlig pleje. I forhold til medarbejderne er der ikke dokumenteret signifikante effekter i forhold til indførelsen af frit valg, mens der blandt medarbejdere, der har været berørt af en udlicitering, er indikationer på en lavere medarbejdertilfredshed. Endelig fremgår det af flere studier på området, at konkurrenceudsættelse har ført til en generel modning af markedet for hjemmehjælp, men der peges også på væsentlige forskelle i antallet af private leverandører i henholdsvis bykommuner og landkommuner.

På *plejeboligområdet* er der i enkelte studier indikationer af, at konkurrenceudsættelse har ført til omkostningsbesparelser. Men generaliserbarheden af studierne er lav pga. et meget lille antal cases, og gevinsten ser desuden ud til at være aftagende ved 2. generationsudbud. Samtidig fremgår det, at der ikke er entydig dokumentation for, i hvilket omfang kvaliteten på plejeboligområdet påvirkes af konkurrenceudsættelse. Ser man på brugertilfredsheden og medarbejderforhold kan der på baggrund af studierne ikke konstateres generelle forskelle mellem offentlige og private leverandører, men begge disse effekter er meget mangelfuldt belyst i de eksisterende studier. Endelig er der flere studier som peger på, at der er markeds-mæssige barrierer, der gør det vanskeligt for private leverandører at konkurrere om drift af plejecentre, ældreboliger og plejehjem.

På *daginstitutionsområdet* kan man på baggrund af de eksisterende studier på området ikke konkludere noget omkring økonomiske effekter. Der er i enkelte studier indikationer af, at kvaliteten er højere i de offentlige institutioner i Danmark målt i forhold til pædagogisk uddannelsesgrad, mens medarbejdernormeringen er bedre i de private institutioner i Sverige. Kvalitetsaspektet er dog generelt meget mangelfuldt dokumenteret. Der er i studierne en tendens til, at brugertilfredsheden er højere i de private institutioner, men disse resultater bygger på et lille antal cases. I forhold til medarbejdere er der generelt ikke dokumenteret sy-

stematiske forskelle mellem offentlige og private institutioner. Jævnfør ovenfor ser den pædagogiske uddannelsesgrad ud til at være højere i offentlige institutioner i Danmark, mens sygefraværet omvendt ser ud til at være lidt lavere i de private institutioner.

På trods af en detaljeret gennemgang af eksisterende danske og svenske studier findes der ikke systematiske forskelle i de dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse på tværs af Danmark og Sverige. Der er således ikke i de eksisterende studier indikationer på, at svenske erfaringer med konkurrenceudsættelse er hverken bedre eller dårligere end de hidtidige danske erfaringer på området. Det manglende fund af systematiske forskelle på tværs af landene skyldes ikke mindst, at der i både Danmark og Sverige generelt er lidt eller meget lidt dokumentation af konkurrencens effekter for økonomi, kvalitet, brugertilfredshed, medarbejderforhold og øvrige typer af effekter på alle de tre undersøgte områder.

For kommunernes øvrige opgaver på socialområdet (herunder mennesker med handicap og udsatte børn og unge) har søgningerne vist en tilsvarende mangel på studier og systematisk viden om effekterne af konkurrenceudsættelse. Litteratursøgningerne, som ligger til grund for kapitlet, har således vist, at der både i Danmark og Sverige er et udtalt behov for flere og mere omfattende analyser af effekterne af konkurrenceudsættelse. Denne mangel på dokumentation af effekterne på de bløde velfærdsområder påpeges også i de seneste forskningsoversigter på området i henholdsvis Danmark og Sverige (Helby Petersen m.fl. 2011, Hartman 2011).

2 Dokumenterede effekter af konkurrence om praktisk hjælp, personlig pleje og madservice

Der er fundet i alt 15 studier, som belyser effekterne af konkurrence om praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, heraf syv danske og otte svenske studier. Studierne af frit valg af kommunal eller privat leverandør til hjemmehjælp omfatter ydelsestyperne praktisk hjælp (rengøring, tøjvask, indkøb mv.), personlig pleje (bad, toiletbesøg, påklædning mv.) og madservice (med og uden udbringning). Enkelte studier dokumenter også effekter af udbudsdrevet konkurrence på hjemmehjælpsområdet, hvor nogle kommuner har gjort sig erfaringer med udlicitering af praktisk hjælp, personlig pleje og især madservice. Tabel 2.1 opsummerer de dokumenterede effekter på hjemmehjælpsområdet.

Tabel 2.1 Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse af hjemmehjælpsområdet

	Danmark	Sverige
<i>Økonomi</i>	Ingen dokumentation af økonomiske effekter af frit valg på hjemmehjælpsområdet. Enkelte case studier dokumenterer blandede eller positive effekter ved udbud af madservice.	Blandede resultater men generelt ingen dokumentation af økonomiske effekter. Enkelte case studier viser små produktivetsforbedringer men større studier viser ikke omkostningsbesparelser.
<i>Kvalitet</i>	Ingen dokumentation af kvalitetsmæssige effekter. Flere studier påpeger, at kvalitetsbevidstheden generelt er steget både hos offentlige og private leverandører.	Ingen dokumentation af kvalitetsmæssige effekter. Flere studier påpeger, at kvalitetsbevidstheden generelt er steget. Et enkelt studie påpeger, at godkendelsesystemet i praksis kan føre til kvalitetsforringelser
<i>Brugertilfredshed</i>	Praktisk hjælp: Lidt større tilfredshed med de private leverandører. Personlig pleje: Lidt større tilfredshed med de kommunale leverandører.	Usikre resultater baseret på meget få cases, men tendens til lidt højere brugertilfredshed med de private leverandører.
<i>Medarbejderforhold</i>	Ingen dokumentation af effekter for medarbejdere ved indførelse af frit valg på hjemmehjælpsområdet. Medarbejdere, som har været udliciteret, er i gennemsnit mindre tilfredse med arbejdet end før udliciteringen.	Blandede resultater på tværs af eksisterende studier. Indikationer af at medarbejdersammensætning og arbejdstempo er forskellig afhængig af, om det er en offentlig eller privat leverandør.
<i>Øvrige effekter</i>	Flertallet af kommuner vurderer, at indførelse af frit valg har medført mere administrativt arbejde. Kommuner oplever muligheden for tilkøbsydelse hos private som årsag til, at mange ældre vælger en privat leverandør. Markedseffekter: Leverandørmarkedet er mest udviklet i bykommuner og inden for praktisk hjælp.	Barrierer ift. at skabe et mere effektivt marked (bl.a. i form af administrative omkostninger) Et enkelt studie peger på øget innovation blandt private leverandører. Markedseffekter: Leverandørmarkedet mest udviklet i bykommuner og mindst i landkommuner med stor geografisk spredning.

2.1 Økonomiske effekter

Der er i de eksisterende studier på hjemmehjælpsområdet kun gennemført få analyser af de økonomiske effekter af indførelsen af frit valgs-konkurrence mellem kommunal og privat leverandør. Gennemgangen viser, at opgørelsen af effekter på området ikke er entydig, dog er der en tendens til lidt mere positive erfaringer i Sverige end i Danmark. Der peges i flere studier på, at der er behov for at forbedre markedssituationen, så offentlige og private leverandører i højere grad stilles lige. Danske kommuner nævner desuden på forøgede administrationsomkostninger og manglende mulighed for at tilbyde tilkøbsydelse som en udfordring ved frit valgs ordningen på hjemmehjælpsområdet.

Et studie af svenske forhold har påvist små positive økonomiske effekter i form af produktivitetsforbedringer hos de private leverandører (Finansministeriet 2004). Der indgår dog i denne opgørelse ikke en vurdering af omfanget af transaktionsomkostninger, så resultatet skal tages med et vist forbehold. Et andet studie konkluderer på baggrund af en undersøgelse blandt socialchefer, at der ikke har været markante effekter for den kommunale økonomi af konkurrenceudsættelse på hjemmehjælpsområdet (Sveriges Kommuner og Landsting 2009). Samtidig fremgår det af undersøgelsen i Sverige, at omkostninger til administration er øget, som konsekvens af indførelsen af frit valg – 67 % af socialcheferne svarer dette. Et tredje studie konkluderer på baggrund af en større statistisk analyse, at der ikke er belæg for at konkludere, at konkurrenceudsættelse fører til lavere omkostninger på hjemmehjælpsområdet (Socialstyrelsen 2004).

I forhold til madservice, hvor flere danske kommuner har gjort erfaringer med udbuds-drevet konkurrence, har udbuddene generelt givet et uændret eller lavere omkostningsniveau, men undersøgelserne peger også på, at der samtidig med udbuddet er sket en omorganisering af ydelsen, hvilket gør det svært at opgøre den isolerede effekt af konkurrenceudsættelsen (se Erhvervsministeriet/COWI 2000; Udbudsrådet/Rambøll 2009).

Ankestyrelsen har i en række undersøgelser belyst en række bredere forhold, herunder markedssituationen og markedsbarrierer (Ankestyrelsen 2004a; Ankestyrelsen 2007). De private leverandører giver udtryk for, at de primært har budt ind i kommuner med relativt korte kørselsafstande, hvorimod kommuner med en høj geografisk spredning mellem kunderne eller uden en tilstrækkelig distriktsopdeling i mindre grad karakteriseres som et attraktivt marked for de private aktører (Ankestyrelsen 2004b:6). Dette forhold er særligt udpræget i Sverige, hvor effekten af konkurrenceudsættelse generelt vurderes til at blive betydelig hæmmet af, at der i mange svenske kommuner er en lav befolkningstæthed og dermed også et mindre attraktivt marked for private leverandører (Finansministeriet 2004).

To andre studier konkluderer, at markedssituationen kunne forbedres væsentligt, hvis regelværket på området i højere grad tog hensyn til den måde, private virksomheder fungerer på, og dermed udnyttede private leverandørers potentiale bedre (Blomqvist 2004; Lindgren 2009). Denne argumentation modsiges dog i et andet studie, som analyserer årsagerne til, at ældre borgere gradvist vælger private leverandører (Ankestyrelsen 2004a). Her angiver kommunerne muligheden for at købe tilkøbsydelse hos den private leverandør som den væ-

sentligste årsag til, at de ældre vælger en privat leverandør frem for den kommunale leverandør.

2.2 Kvalitetsmæssige effekter

De kvalitetsmæssige effekter af konkurrenceudsættelse på hjemmehjælpsområdet er kun i meget begrænset omfang dokumenteret i de eksisterende undersøgelser på området. Generelt vurderes det i både Danmark og Sverige, at kvalitetsbevidstheden er steget som en konsekvens af konkurrenceudsættelsen, men det er ikke dokumenteret i de eksisterende studier, om kvalitetsbevidstheden også har forbedret den faktiske kvalitet.

I en større survey gennemført blandt danske kommuner vurderes det i knap 90 % af udbuddene, at den leverede kvalitet svarer til det aftalte med leverandøren (Kommunernes Landsforening 2001). Adspurgt i en surveyundersøgelse vurderer kommunerne ikke, at indførelsen af det frie valg har påvirket de ældres opfattelse af kvaliteten i hjemmehjælpen (Ankestyrelsen 2004). I enkelte cases, hvor der er gennemført udbud af hjemmehjælp, vurderer danske kommuner, at kvaliteten er forbedret (Finansministeriet/Rambøll 2000). Men ingen af studierne undersøger, om den faktiske kvalitet er ændret, og der er således både i forhold til frit valgs-konkurrence og udbudsrevet konkurrence meget begrænset dokumentation af de kvalitetsmæssige effekter på hjemmehjælpsområdet.

Det påpeges i et studie, at fastprissystemet (godkendelsessystemet under "frit valg" hvor der fastsættes en fast pris for ydelsen) kan føre til en forringet kvalitet, da private leverandører ikke har mulighed for at tilpasse prisen til den kvalitet, der ønskes af en kommune (Lindgren 2009). Det fremhæves her, at kvalitetsbevidstheden blandt leverandører bør fremmes gennem regelværket på området, og at det ikke helt er tilfældet i dag.

2.3 Brugertilfredshed

Brugertilfredshed er forholdsvis veldokumenteret på hjemmehjælpsområdet. Der er varierende resultater, men en tendens til lidt større tilfredshed med den private leverandør i forhold til levering af praktisk hjælp, mens der er lidt større tilfredshed med den kommunale leverandør i forhold til personlig pleje.

I en brugertilfredshedsundersøgelse fra 2005 er der en tendens til, at modtagere af privat hjemmehjælp er lidt mere tilfredse end modtagere af den kommunale hjemmehjælp (Ankestyrelsen 2005). En næsten tilsvarende tilfredshedsundersøgelse gennemført i 2009 viser, at tilfredsheden med den praktiske hjemmehjælp og den personlige pleje er stort set ens for kommunale og private leverandører, dog med en tendens til, at der er lidt flere modtagere af privat hjemmehjælp, der er "meget tilfredse" (Indenrigs- & Socialministeriet og KL 2009).

I den seneste brugertilfredshedsundersøgelse, som Social- og Integrationsministeriet har gennemført i efteråret 2011, findes i det store og hele tilsvarende resultater – der er samlet set lidt flere "tilfredse" og "meget tilfredse" modtagere af praktisk hjælp fra private leverandører end fra kommunale leverandører (Social- og Integrationsministeriet 2011). I forhold til

modtagere af personlig pleje er der dog i denne undersøgelse en lidt større brugertilfredshed med de kommunale leverandører, end tilfældet er med de private leverandører.

I et studie af svenske forhold, vises det, at der generelt inden for hjemmeplejen er en lidt højere brugertilfredshed i forhold til private leverandører end i forhold til offentlige leverandører (Finansministeriet 2004). Denne konklusion bygger dog på forholdsvis få observationer af ældre dato, så dette resultat skal tages med forbehold. Et andet studie – baseret på socialchefers vurdering af brugertilfredshed – viser, at der hersker stor tvivl om, hvordan indførelsen af frit valg har påvirket brugertilfredsheden (Sveriges Kommuner og Landsting 2009).

2.4 Medarbejderforhold

Der er kun gennemført få undersøgelser af effekten af konkurrenceudsættelse for medarbejderne inden for hjemmehjælp (i alt 5 studier), og undersøgelserne har varierende resultater. Der er dog resultater i Danmark, som peger på, at medarbejdere, som har været berørt af en udlicitering, er mindre tilfredse med arbejdet end før udliciteringen. I Sverige er dokumentationen mere blandet på tværs af studierne, og der findes både positive og negative effekter med medarbejderne.

I Udliciteringsrådets analyse af medarbejdertilfredshed efter udlicitering indgår ældreområdet som et af de belyste områder (Udliciteringsrådet 2006). Resultaterne viser, at ansatte inden for ældrepleje sammen med rengøringsområdet er den gruppe, som tilkendegiver det største fald i tilfredsheden i forbindelse med en udlicitering. Blandt de adspurgte tilkendegiver medarbejderne på ni ud af ti parametre, at tilfredsheden er faldet (fx i forhold til engagement, løn, arbejdsmiljø, lederskab, arbejdspress, karrieremuligheder og medindflydelse). På en enkelt parameter, arbejdets rutinepræg, er tilfredsheden vokset efter gennemførelse af udliciteringen.

Et svensk studie af medarbejderforhold viser, at der generelt ikke kan dokumenteres forskelle i centrale arbejdsforhold (arbejdsbelastning, medarbejderindflydelse og afveksling i arbejdet) blandt henholdsvis offentlige og private medarbejdere (Gustafsson & Szebehely 2007). To andre studier af svenske forhold viser dog, at medarbejdertilfredsheden på hjemmehjælpsområdet er lidt højere blandt private leverandører end blandt offentlige leverandører, primært fordi medarbejderne oplever, at de har stor indflydelse på deres arbejdssituation (Finansministeriet 2004; Lindgren 2009). Endelig viser et andet svensk studie, at brugen af private leverandører ikke generelt fører til lavere løn til medarbejderne. Det påpeges også, at der er en tendens til, at private leverandører har en lavere personalebemanding, og der blandt private leverandører er et højere arbejdstempo (Socialstyrelsen 2004).

2.5 Øvrige effekter

Øvrige effekter i forhold til forsyningssikkerhed, videnovertførsel, innovation mv. er kun sporadisk undersøgt i de eksisterende studier. Der er resultater, som peger på, at frit valg gene-

relt er kendt og værdsat blandt brugerne. Kommunerne i både Danmark og Sverige oplever desuden, at indførelsen af frit valg har ført til mere administrativt arbejde.

Danske undersøgelser viser, at kendskabet til det frie valg inden for hjemmepleje allerede i 2003 var udbredt blandt ca. 80 % af de ældre, og at ca. 40 % mente, at muligheden for frit valg var positivt (Ankestyrelsen 2003). Senere undersøgelser viser, at kendskabet til det frie valg efterfølgende faktisk er faldet en smule, således at kun 65 % af de ældre i 2009 svarede, at de kendte til ordningen (Indenrigs- & Socialministeriet og KL 2009).

Med hensyn til anvendelsen af det frie valg, viser en nyere undersøgelse, at brugen af ordningen har været gradvist stigende (KREVI 2011). Undersøgelsen viser dog også, at der er betydelige forskelle i brugen af private leverandører inden for henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje. Ligeledes er der indikationer af, at borgere med forskellige ressourcer i forskelligt omfang er i stand til at gøre brug af det frie valg (Ankestyrelsen 2007).

Et svensk studie peger på, at konkurrenceudsættelsen har skabt innovation i form af en tilførsel af nye ideer til drift af området (Lindgren 2009). Dette underbygges dog ikke af konkrete eksempler.

3 Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.

Der er fundet i alt seks studier som belyser effekterne af konkurrence af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv., heraf to danske og fire svenske studier. Studierne af effekter af konkurrenceudsættelse inden for drift af plejecentre tager primært udgangspunkt i erfaringer opnået gennem udbudsrevet konkurrence. Konkurrenceudsættelsen omfatter ofte hele driften af plejecentret, inklusive personlig pleje og praktisk hjælp, såsom bespisning, tøjvask og rengøring og i mange tilfælde også de bygningsmæssige rammer. Tabel 3.1 opsummerer de dokumenterede effekter ved konkurrenceudsættelse af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.

Tabel 3.1 Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse af plejeboliger mv.

	Danmark	Sverige
<i>Økonomi</i>	Enkelte case studier viser besparelser, men generaliserbarheden er begrænset. Besparelser ved 2. generationsudbud ser ud til at være væsentligt mindre end ved 1. generationsudbud.	Enkelte case studier viser besparelser, som er mindre end i Danmark. Indikation af at transaktionsomkostningerne er relativt små i forhold til de økonomiske gevinster, der evt. kan realiseres.
<i>Kvalitet</i>	Ingen systematiske forskelle mellem kommunale og private leverandører, men effekten er generelt mangelfuldt belyst i eksisterende studier.	Blandede resultater. Private udbydere fokuserer mere på service, mens offentlige udbydere fokuserer mere på strukturelle forhold såsom bemanning.
<i>Brugertilfredshed</i>	Få studier, men indikation af at der ikke er generelle forskelle i brugertilfredsheden mellem kommunale og private leverandører.	Ingen resultater i eksisterende studier.
<i>Medarbejderforhold</i>	Få studier, men indikation af, at der i centrale arbejdsmiljøspørgsmål ikke findes nogen generelle forskelle blandt henholdsvis offentligt og privat ansatte medarbejdere.	Få studier, men indikation af, at der i centrale arbejdsmiljøspørgsmål ikke findes nogen generelle forskelle blandt henholdsvis offentligt og privat ansatte medarbejdere.
<i>Øvrige effekter</i>	Et studie peger på, at partnerskabselementer kan have en positiv indvirkning på konkurrenceudsættelsen. Markedsmæssige effekter: En gennemgang af årsregnskaberne for de tre private leverandører af plejeboliger i Danmark viser, at virksomhederne alle har kørt med underskud.	I en enkelt case gik den private leverandør konkurs kort efter udbuddet. Kommunen varetog forsyningspligten, men omkostningerne hertil er ikke opgjort nærmere. Markedsmæssige effekter: Der peges på markedsmæssige barrierer, der gør det vanskeligt for private leverandører at konkurrere på området.

3.1 Økonomiske effekter

De eksisterende studier af de økonomiske effekter af konkurrenceudsættelse af plejeboliger mv. er alle casebaserede undersøgelser med en begrænset generaliserbarhed. Studierne viser en tendens til besparelser på området, men resultaterne er usikre.

I en rapport fra 2009 har Rambøll for Udbudsrådet analyseret effekterne af konkurrenceudsættelse af plejecentre samt udlicitering af madservice (Udbudsrådet/Rambøll 2009).

Studiet opgør en økonomisk besparelse på ca. 16-18 % ved privat drift af plejecentre i Gribskov, Solrød og Kolding Kommuner, mens det i den fjerde case (Vejle Kommune) ikke har været muligt at opgøre en økonomisk effekt. Analysen bygger på relativt få cases, og effektopgørelsen bliver dermed usikker. Hvis eksempelvis den fjerde case (Vejle-casen) var medregnet i de økonomiske effekter, ville den økonomiske gevinst blive opgjort til ca. 12-14 % i stedet for de anførte 16-18 %. I de to svenske cases på drift af plejecentre opgøres besparelser på ca. 8 %. Besparelserne på konkurrenceudsættelse af plejecentre er i fire ud af fem tilfælde opnået ved førstegangsudbud, mens effekterne ved 2. generationsudbud er mindre (fx 1 % besparelse i Solrød).

I en anden undersøgelse har Servicestyrelsen (2009) undersøgt brugen af offentlige-private servicepartnerskaber (OPSP) om driften af plejeboliger (Kolding og Gribskov Kommuner). Der fremlægges ikke oplysninger om effekter for økonomien, men det oplyses, at Kolding Kommune har ”foretaget evalueringer, hvor man har sammenlignet medarbejdertilfredshed, kvalitet, personaleflow og sygefravær. På disse relativt hårde parametre er der ikke markante forskelle mellem kommunens kommunale plejecenter og Dreyershus.” (Servicestyrelsen 2009:14).

I Gribskov-casen oplyses det, at de to private leverandører leverer løsningen ved op til 20 % lavere omkostninger end kommunens tilbud. Dette forklares med, ”at de private leverandører har udviklet en stærkere metode til at effektivisere og optimere ressourcer løbende. Samtidig har PlejeGribskov leveret mere, end de skulle i forhold til de visiteringer, borgerne har”. (Servicestyrelsen 2009:10). De opnåede besparelser ved udlicitering af driften af plejeboliger i Gribskov-casen forklares altså som en kombination af, at kommunen hidtil har leveret flere ydelser, end borgerne faktisk har været visiteret til, samt at de private leverandører har haft fokus på løbende optimering og effektivisering. Generelt er det dog ikke gennemskueligt, hvordan de rapporterede effekter i praksis er opgjort, ligesom det ikke er tydeligt, hvorvidt (og i hvilken grad) partnerskaberne har haft en betydning for de målte effekter, eller om effekterne primært eller udelukkende er et resultat af udliciteringsaftalerne.

Potentielle økonomiske gevinster ved en konkurrenceudsættelse skal ideelt set medregne transaktionsomkostninger. I et studie af transaktionsomkostninger ved udlicitering af drift af plejecentre m.v. er disse omkostninger vurderet som betydelige, men samtidig er vurderingen, at transaktionsomkostningerne er relativt små i forhold til de økonomiske gevinster, der kan realiseres (Johansson 2008). Studiet peger på, at kommuner generelt tager højde for de potentielle transaktionsomkostninger ved en udlicitering, og det betyder, at en beslutning om udlicitering generelt kun sker, hvis det vurderes, at transaktionsomkostningerne vil være mindre end de potentielle økonomiske gevinster (Johansson 2008).

3.2 Kvalitetsmæssige effekter

Der er ikke en klar dokumentation af kvalitetsforskelle mellem offentlige og private udbydere på plejeboligområdet, og kvalitetsmæssige effekter af konkurrenceudsættelse på området er generelt mangelfuldt belyst. Det påpeges i flere studier (se fx Statens offentlige utredninger 2011), at kvalitet er særligt vanskelig at opgøre på velfærdsområderne, herunder ældreområ-

det. Dette begrundes med, at slutproduktet i ældreomsorgen (et godt og værdigt liv) er vanskeligt at operationalisere. Dette kan føre til, at prisen kommer til at spille for stor en rolle i udbuddene, og at udbuddene dermed kan lede til lavere kvalitet.

I en dansk analyse belyses de kvalitetsmæssige effekter primært gennem sekundære kilder, såsom interview med fagforeninger og/eller Ældrerådet samt tilsynsrapporter mv., og der findes her ikke systematiske forskelle i kvaliteten hos henholdsvis kommunale og private leverandører (Udbudsrådet/Rambøll 2009).

Kvalitetsforhold i henholdsvis offentligt og privat drevne plejehjem i Sverige er blevet undersøgt i et relativt omfattende studie (Stolt, Blomqvist & Winblad 2011). Undersøgelsen viser, at antallet af ansatte pr. beboer i gennemsnit er 9 % lavere end i kommunalt drevne plejeboliger. Samtidig viser undersøgelsen, at der hos de private udbydere er 7 % flere beboere, der aktivt deltager i udarbejdelsen af deres plejeplan, 26 % flere beboere, der hver dag tilbydes en valgmulighed mellem to eller flere retter, og 15 % færre beboere, der har mere end 11 timer mellem aftensmad og morgenmad. Undersøgelsen tolker resultaterne som, at de offentlige udbydere fokuserer på strukturelle forhold, såsom bemanning, mens de private udbydere fokuserer mere på serviceelementer.

Et andet studie af svenske forhold viser, at kvaliteten i plejeboliger er lidt højere blandt private leverandører end blandt offentlige leverandører (Finansministeriet 2004). Der er dog kun tale om små effekter baseret på et meget lille antal cases, og det konkluderes i undersøgelsen, at andre forhold end konkurrenceudsættelse har større betydning for kvaliteten af ydelsen, herunder størrelsen af plejeeenheden.

3.3 Brugertilfredshed

Brugertilfredshed har indtil nu kun været sparsomt belyst i effektstudier af konkurrenceudsættelse af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv., og der er ingen klare resultater.

I Udbudsrådet/Rambølls analyse belyses brugertilfredsheden gennem sekundære kilder såsom tilsynsrapporter, interview med fagforeninger, ældrerådet mv., hvorimod der ikke gennemføres egentlige brugertilfredshedsundersøgelser blandt beboerne på henholdsvis offentlige og private plejeboliger (Udbudsrådet/Rambøll 2009). Brugertilfredsheden vurderes generelt som uændret, men dokumentationen herfor er meget begrænset.

I Servicestyrelsens undersøgelser af offentlige-private servicepartnerskaber på plejeboligområdet henvises til eksisterende brugertilfredshedsundersøgelser, som viser, at de private leverandører i en specifik kommune (Gribskov) scorer lidt højere end den kommunale leverandør (Servicestyrelsen 2009).

Der er ikke gennemført svenske studier af brugertilfredshed ved konkurrenceudsættelse på plejeboligområdet.

3.4 Medarbejderforhold

Medarbejderforhold er generelt meget sparsomt dokumenteret i de eksisterende analyser af konkurrenceudsættelse af plejeboliger, ældreboliger, plejehjem mv.

Et svensk studie påpeger, at der ikke kan påvises nogle gennemgående og entydige forskelle i synet på arbejdsmiljøet mellem medarbejdere hos henholdsvis private og offentlige leverandører på området for plejeboliger m.v. (Gustafsson & Szebehely 2007). Undersøgelsen dokumenterer, at i centrale arbejdsmiljøspørgsmål omkring arbejdsbelastning, medarbejderindflydelse og afveksling i arbejdet, findes der ikke nogle generelle forskelle blandt henholdsvis offentlige og private medarbejdere.

I Udbudsrådet/Rambølls analyse bygger opgørelsen primært på sekundære kilder, fx interview med FOA og Ældrerådet samt foreliggende tilsynsrapporter mv. (Udbudsrådet/Rambøll 2009). Analyserne viser blandede resultater i forhold til medarbejdertilfredshed og medarbejderforhold i øvrigt, og der kan på baggrund af undersøgelsen ikke dokumenteres entydige forskelle i arbejdsforhold mellem offentlige og private medarbejdere.

I Servicestyrelsens analyse af partnerskaber i Gribskov og Kolding refereres der meget kort til kommunens tidligere gennemførte medarbejdertilfredshedsundersøgelser, hvor der ikke findes markante forskelle mellem kommunens plejecentre og den private leverandør (Servicestyrelsen 2009).

3.5 Øvrige effekter

Der påpeges i flere undersøgelser, at der typisk er mange markedsmæssige barrierer, der gør det vanskeligt for private leverandører at konkurrere om drift af plejecentre m.m.

En svensk undersøgelse påpeger, at der er betydelige barrierer inden for ældreområdet i forhold til, at nystartede virksomheder får mulighed for at blive leverandører. Dette begrundes i, at tidligere erfaringer og solide referencer spiller en stor rolle i forhold til vurderingen af leverandørens kapacitet til at løse opgaven (Statens offentliga utredningar 2011).

I en anden undersøgelse, som både belyser danske og svenske forhold, påpeges det, at private leverandører kan have svære driftsvilkår. I Danmark viser en gennemgang af årsregnskaberne for tre private leverandører af plejeboliger, at virksomhederne i året før undersøgelsen alle har kørt med underskud. I en svensk case gik den private leverandør konkurs kort efter udbuddet. Kommunen varetog i dette tilfælde forsyningspligten ved at overtage ansvaret for drift og medarbejdere, men omkostningerne forbundet med overtagelsen er ikke opgjort nærmere (Udbudsrådet/Rambøll 2009).

4 Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet

Der er fundet i alt fire studier som belyser effekterne af konkurrence på daginstitutionsområdet, heraf et dansk studie og tre svenske studier. På daginstitutionsområdet i Danmark er der primært tale om konkurrenceudsættelse gennem frit valg, idet kun ganske få kommuner har gjort sig erfaringer med at udlicitere driften af daginstitutioner. I Sverige er der en relativt stor udbredelse af private daginstitutioner (ca. 18 % af børnene og 26 % af institutionerne), men ligesom i Danmark er der i Sverige primært tale om erfaringer med frit valgs-konkurrence mellem kommunale og private leverandører (Udbudsrådet/Rambøll 2011:66). De gennemgåede studier dokumenterer udelukkende effekter af frit valgs-konkurrence, mens der ikke findes dokumentation i forhold til udbudsdrevet konkurrence.

Tabel 4.1 opsummerer de dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet.

Tabel 4.1 Dokumenterede effekter af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet

	Danmark	Sverige
<i>Økonomi</i>	Ingen dokumentation af omkostningsforskelle ved kommunal og privat drift af daginstitutioner.	Ingen dokumentation af omkostningsforskelle ved kommunal og privat drift af daginstitutioner.
<i>Kvalitet</i>	Ingen dokumentation for systematiske forskelle i offentlige og private daginstitutioners kvalitet.	Indikationer af, at kvaliteten er lidt lavere hos private leverandører. Private institutioner ser ud til at have flere lukkedage end offentlige institutioner.
<i>Brugertilfredshed</i>	Forældretilfredsheden ser ud til at være højere i private end i offentlige institutioner, men er kun undersøgt i få cases.	Forældretilfredsheden ser ud til at være højere i private end i offentlige institutioner, men er kun undersøgt i få cases.
<i>Medarbejderforhold</i>	Andelen af pædagogisk uddannede er højere i offentlige institutioner, mens sygefraværet er lavere i private institutioner. Der findes ingen forskelle i medarbejderomsætningen.	Personalenormeringen opgjort som antal børn per ansat er bedre i private end i offentlige institutioner.
<i>Øvrige effekter</i>	Øvrige effekter er ikke undersøgt systematisk i de eksisterende studier på daginstitutionsområdet.	Øvrige effekter er ikke undersøgt systematisk i de eksisterende studier på daginstitutionsområdet.

4.1 Økonomiske effekter

Der eksisterer kun meget begrænset dokumentation for omkostningsforskelle ved kommunal og privat drift af daginstitutioner i Danmark og Sverige, og på baggrund af denne dokumentation kan man ikke konkludere noget entydigt omkring økonomiske effekter på området.

Det mest omfattende studie af økonomiske effekter af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet er Udbudsrådets/Rambølls analyse af erfaringer, muligheder og effekter ved offentlig og privat drift af daginstitutioner i Danmark og Sverige (Udbudsrådet/Rambøll

2011). Studiet belyser omkostningsniveauet i 48 kommunale og 29 private institutioner i Danmark og 11 kommunale og 14 private institutioner i Sverige. Studiet viser, at der ikke umiddelbart er forskel på driftsomkostningerne for disse to institutionstyper i Danmark, men hvis der lægges et overhead på 3 % eller mere på de kommunale institutioner, bliver de private institutioner signifikant billigere. I Sverige findes der derimod ingen statistisk signifikant forskel på udgiftsniveauet i henholdsvis offentlige og private institutioner.

Det fremgår desuden af rapporten, at resultaterne i forhold til økonomiske effekter er behæftet med en vis usikkerhed, da det ikke har været muligt at korrigere for fx antallet af vuggestuebørn og brugen af støttepædagoger (Udbudsrådet/Rambøll 2011:10). Disse faktorer kan påvirke omkostningsniveauet, enten hvis der er forskel i alderssammensætningen i offentlige og private institutioner, eller hvis der er flere støttekrævende børn i enten offentlige eller private institutioner. Samlet vurderer rapporten, at der på baggrund af de relativt begrænsede undersøgelser af konkurrenceudsættelse på daginstitutionsområdet ikke kan dokumenteres omkostningsforskelle ved henholdsvis offentlig og privat drift af daginstitutioner i Danmark og Sverige.

Det er centralt at bemærke, at den eksisterende dokumentation næsten udelukkende bygger på erfaringer med frit valgs-konkurrence, hvorimod økonomiske effekter af udbuds-drevet konkurrence på daginstitutionsområdet indtil nu kun har været belyst i en enkelt case (Skovbo Børnehave), hvor der ikke findes økonomiske effekter af udbuddet (Finansministeriet/Rambøll 2000:103).

4.2 Kvalitetsmæssige effekter

Kvalitetsmæssige effekter er kun i mindre grad belyst i de eksisterende undersøgelser på området, og resultaterne er usikre.

To studier med et begrænset antal cases viser, at andelen af pædagogisk uddannede blandt personalet er højest i de offentlige daginstitutioner i Danmark, mens normeringen opgjort som antal børn per ansat er bedre i de private institutioner i Sverige (Finansministeriet 2004, Udbudsrådet/Rambøll 2011).

I en svensk undersøgelse nævnes kvalitetsaspektet som et kritisk forhold for de private leverandører, som i Sverige har ført til en debat på dagpasningsområdet om kvaliteten af dagpasningen blandt private leverandører og et forøget pres for at kunne dokumentere en tilfredsstillende kvalitet (Blomqvist 2004). Studiet dokumenterer dog ikke kvalitetsmæssige effekter.

4.3 Brugertilfredshed

Brugertilfredsheden er kun sporadisk belyst, men der er indikationer af, at brugertilfredsheden er højere i private institutioner. Et nyligt studie viser, at forældretilfredsheden generelt er høj i daginstitutionerne men alligevel er signifikant højere i private end i offentlige institutioner, idet den samlede forældretilfredshed er henholdsvis 97 % i private daginstitutioner og 88 % i offentlige daginstitutioner i Danmark (Udbudsrådet/Rambøll 2011). Resultaterne skal

dog tages med forbehold, idet forældretilfredsheden kun er målt i 25 af de i alt 77 undersøgte daginstitutioner i studiet. I Sverige findes tilsvarende forskelle i forældretilfredsheden i et studie (Blomqvist 2004), mens et andet studie finder samme tendens dog uden at resultaterne er statistisk signifikante (Udbudsrådet/Rambøll 2011).

4.4 Medarbejderforhold

Medarbejderforhold er kun i mindre omfang blevet belyst i de eksisterende studier på daginstitutionsområdet, og der kan derfor ikke konkluderes noget omkring systematiske forskelle på området.

Ét studie viser, at offentlige daginstitutioner i Danmark har en signifikant højere andel af uddannede pædagoger (63 %) end de private institutioner (50 %) (Udbudsrådet/Rambøll 2011). I Sverige findes tilsvarende forskelle i uddannelsesgraden, men resultaterne er ikke statistisk signifikante. Med hensyn til normering (børn pr. ansat) findes der i Danmark ingen forskelle mellem offentlige og private institutioner, mens der i Sverige findes en signifikant forskel i normeringen i offentlige og private institutioner (hhv. 4,5 og 6,5 børn pr. ansat). Den svenske del af undersøgelsen bygger dog kun på 11 kommunale og 14 private daginstitutioner, og der skal derfor tages det forbehold, at undersøgelsen bygger på et meget begrænset grundlag, hvilket indskrænker studiets generaliserbarhed.

Der findes forskelle i sygefraværet i offentlige og private daginstitutioner, idet det gennemsnitlige sygefravær i de undersøgte offentlige institutioner i Danmark er 4,4 %, mens sygefraværet i privatinstitutionerne i gennemsnit er 2,7 %. Der findes ikke forskelle i medarbejderomsætningen i offentlige og private daginstitutioner i Danmark. Medarbejderomsætning og sygefravær er ikke undersøgt i de svenske daginstitutioner (Udbudsrådet/Rambøll 2011).

4.5 Øvrige effekter

Øvrige effekter i forhold til forsyningssikkerhed, videnoverførsel, innovation mv. er ikke systematisk undersøgt i de eksisterende studier på daginstitutionsområdet.

5 Litteratur

- Ankestyrelsen (2003): *Frit valg i ældreplejen – 15 kommuners erfaringer og brugernes oplevelser*. København: Ankestyrelsens trykkeri.
- Ankestyrelsen (2004a): *Frit valg i ældreplejen – erfaringer fra landets kommuner*. København: Ankestyrelsens trykkeri.
- Ankestyrelsen (2004b): *Frit valg i ældreplejen – 22 private leverandørers erfaringer*. København: Ankestyrelsens trykkeri.
- Ankestyrelsen (2005): *Frit valg i ældreplejen – landsdækkende brugerundersøgelse*. København: Ankestyrelsens trykkeri.
- Ankestyrelsen (2007): *Frit valg i ældreplejen – det frie leverandørvalg til personlig pleje*. København: Ankestyrelsens trykkeri.
- Blomqvist, P. (2004): The choice revolution: Privatization of Swedish welfare services in the 1990s. *Social Policy & Administration*, 38(2):139-155.
- Boyne, G. A. (1998): Bureaucratic Theory Meets Reality: Public Choice and Service Contracting in U.S. Local Government. *Public Administration Review*, 58(6):474-484.
- Domberger, S. & P. Jensen (1997): Contracting out by the public sector: Theory, evidence, prospects. *Oxford Review of Economic Policy*, 13:67-78.
- Erhvervsministeriet/COWI (2000): *Veje til bedre udbud – Beskrivelse af krav og ydelser ved tilbud: Vaskeriservice, kostpleje og ældrepleje*. København: COWI.
- Finansministeriet (2004): *Konkurrenceudsættelse af velfærdsydelser i Sverige*. København.
- Finansministeriet/Rambøll (2000): *Effektivitet gennem konkurrence. Udbud af velfærds-service – hvad gør leverandøren anderledes?* København: Finansministeriet.
- Gough, D. (2004): Systematic research synthesis, i G. Thomas & R. Pring (eds). *Evidence-based Practice*. Buckingham: Open University Press.
- Gustafsson, R. Å. & Szebehely, M. (2007): Privat och offentlig äldreomsorg – svenska omsorgsarbeters syn på arbetsmiljö och politisk styrning. *Socialvetenskaplig Tidskrift*, nr. 1, 2007.
- Hartman, Laura (red.) (2011): *Konkurrensens konsekvenser: Vad händer med svensk välfärd?* Stockholm: SNS Forlag.

- Helby Petersen, O. & L. Olsen (2011): *Et notat om metoder og indikatorer ved effektanalyser af kommunernes konkurrenceudsættelse af offentlige opgaver*. København: AKF.
- Helby Petersen, O., U. Hjelmar, K. Vrangbæk & L. I. Cour (2011): *Effekter ved udlicitering af offentlige opgaver: En forskningsbaseret gennemgang af danske og internationale undersøgelser fra 2000-2011*. København: AKF.
- Hodge, G. (1998): Contracting Public Sector Services: A Meta-Analytic Perspective of the International Evidence. *Australian Journal of Public Administration*, 57(4):98-110.
- Indenrigs- og Socialministeriet og KL (2007-2009): *Brugerundersøgelse af hjemmehjælp til beboere i eget hjem og i plejebolig/plejehjem*. København.
- Johansson, T. (2008): Municipal contracting out: Governance choices, misalignment and performance in Swedish local government. *Financial accountability & management*, 24(3):243-264.
- Kommunernes Landsforening (2001): *Udbud og udlicitering i kommunerne – fakta og tendenser*. København.
- KREVI (2011): *Frit valg i ældreplejen*. Århus: KREVI.
- Lindgren, A. M. (2009): Ta tillbaka demokratin – en genomgång av effekterna av privatiseringar inom tre sektorer. Stockholm: Arbetarrörelsens Tankesmedja.
- Servicestyrelsen (2009): *Analyse af offentlig-private partnerskaber på ældreområdet*. Odense: Servicestyrelsen.
- Social- og Integrationsministeriet (2011): *Brugerundersøgelse af hjemmehjælp til beboere i eget hjem og i plejebolig/plejehjem*. København.
- Socialstyrelsen (2004): *Konkurrenudsættningen inom äldreomsorgen*. Stockholm.
- Statens offentliga utredningar (2011): *På jakt efter den goda affären – analys och erfarenheter av den offentliga upphandlingen*. Delbetänkande av Upphandlingsutredningen. Stockholm.
- Stolt, Ragnar, Paula Blomqvist & Ulrika Winblad (2011): Privatization of social services: Quality differences in Swedish elderly care. *Social Science and Medicine*, 72(4):560-567.
- Sveriges Kommuner og Landsting (2009): *Kundval i hemtjänsten*. Stockholm: SKL.
- Udbudsrådet/Rambøll (2009): *Effektanalyse af konkurrenceudsættelse af pleje- og omsorgsopgaver i kommunerne*. København.

Udbudsrådet/Rambøll (2011): *Konkurrence på daginstitutionsområdet- erfaringer, muligheder og effekter*. København: Udbudsrådet.

Udliciteringsrådet (2006): *Undersøgelse af medarbejdertilfredshed ved udlicitering*. København: Udliciteringsrådet.

Effekter af konkurrence om offentlige opgaver i Danmark og Sverige på ældre- og daginstitutionsområdet