

1. MARTS 2026

Vejledning til IKAs formelle- relationelle skabelon for udbud af tjenesteydelser

Vejledning til IKA's formelle-relationelle skabelon for udbud af tjenesteydelser

Denne vejledning er et supplement til IKA's formelle-relationelle skabelon for udbud af tjenesteydelser. Vejledningen giver en kort introduktion til de centrale principper i formelle-relationelle kontrakter samt fire eksempler på, hvordan skabelonens afsnit 2 "Parternes mål med aftalen" kan beskrives.

Introduktion til formel-relationelle kontrakter

Offentlige indkøb har i mange år bygget på en transaktionel tilgang, hvor ordregiver beskriver kravene til leverandørens ydelser så specifikt som muligt og efterfølgende styrer kontrakten med juridiske værktøjer såsom bod, sanktioner, opsigelse og domstole. Den transaktionelle tilgang er ofte velegnet, når parterne udveksler relativt standardiserede ydelser, hvor der er begrænset behov for tilpasning og samarbejde i kontraktperioden. Imidlertid er mange af de ydelser, som offentlige ordregiver køber komplekse og kræver et effektivt samarbejde mellem parterne for at kontrakten leverer den tilsigtede værdi.

Formålet med en formel-relationel kontrakt er at understøtte parterne i at skabe *win-win* situationer, hvor kontrakten kommer begge parter til gode, fordi det skaber den langsigtet mest værdiskabende relation. En formel-relationel kontrakt beskriver både kontraktens genstand – ligesom i en traditionel kontrakt – og hvordan et samarbejde mellem parterne skal bidrage til en effektiv gennemførelse af kontrakten. Formelle-relationelle kontrakter sætter dermed fokus på samarbejdet som en afgørende forudsætning for at udveksle kontraktens ydelser – en aftale hvor parterne samarbejder effektivt om kontrakten i stedet for at suboptimere på egen banehalvdel. På den måde sættes samarbejdet klarere i centrum for aftalen end i den traditionelle transaktionelle kontrakttilgang.

Ukomplette kontrakter skaber behov for samarbejde

Formelle-relationelle kontrakter tager udgangspunkt i det forhold, som Nobelprisvinderen i økonomi i 2016, Professor Oliver Hart, har beskrevet: så godt som alle kontrakter er ukomplette. I mange tilfælde er det umuligt på forhånd at beskrive alle karakteristika ved kontraktens genstand, udvikling i priser, leveringsforhold, brugerkrav- og ønsker, behov for tilpasning osv. gennem hele kontraktperioden. Jo vanskeligere ordregiver har ved at beskrive alle karakteristika og forhold ved kontraktens genstand, jo større behov er der for en kontrakt, der muliggør og understøtter parterne i at lave tilpasninger i kontraktperioden – naturligvis inden for Udbudslovens rammer for ændringer.

Formelle-relationelle kontrakter formaliserer samarbejdet mellem ordregiver og leverandør og gør konkrete aktiviteter, som skal udvikle og vedligeholde samarbejdet, juridisk bindende. Ordregiver køber både kontraktens genstand og det samarbejde, der er nødvendigt for, at ydelserne udveksles effektivt mellem parterne. Dertil skaber formelle-relationelle kontrakter incitamenter, der motiverer parterne til at samarbejde, og procedurer for at håndtere behov for justeringer, når sådanne behov opstår. Formelle-relationelle kontrakter skaber en effektiv professionel relation mellem ordregiver og leverandør inden for Udbudslovens rammer.

Ordregiver og leverandør vil i mange kontrakter opleve situationer, hvor de i løbet af aftalens løbetid skal træffe beslutninger baseret på en fortolkning af kontrakten. Her kan parterne ikke alene støtte sig på kontraktens transaktionelle bestemmelser, fordi kontrakten i disse situationer ofte vil være helt eller delvist ukomplet. Derfor er det afgørende både for udveksling af kontraktens ydelser og parternes samarbejde, at parterne allerede ved kontraktens indgåelse har opnået enighed om aftalens centrale mål. Er målet fx at reducere omkostninger, skabe høj kvalitet for aftalens brugere eller at implementere tiltag, som reducerer klimaaftrykket? Desuden er det vigtigt, at der er klarhed om, hvilke principper der skal guide parternes adfærd og beslutninger, så disse understøtter opfyldelsen af de centrale mål.

Fælles mål og vejledende principper

En formel-relationel kontrakt kan med fordel indledes med en beskrivelse af to ting, som også findes i de tilhørende udbudsbetingelser (afsnit 1) og aftaleskabelon (afsnit 2): aftalens fælles mål og vejledende principper for samarbejde og adfærd.

Et fælles mål består af en vision og typisk 3-5 succeskriterier, der understøtter og konkretiserer visionen. For at motivere parterne til samarbejde er det centralt, at de fælles mål afspejler og balancerer begge parterers interesser. Visionen er kontrakten og samarbejdets ledestjerne, som formulerer ambitionerne for samarbejdet og kontraktens formål. Hvis visionen fx er at levere ældrepleje af høj kvalitet, kan succeskriterierne inkludere, at parterne vil arbejde for at øge selvhjulpenhed blandt borgerne og fastholde kompetente medarbejdere, hvis dette vurderes som centrale kriterier for opnåelse af visionen.

De vejledende principper er grundlæggende sociale normer, som kan understøtte etablering og vedligeholdelse af et effektivt og tillidsbaseret samarbejde. I en formel-relationel kontrakt formaliseres normerne ved at indarbejde og konkretisere dem i kontrakten, så det er tydeligt, hvad de enkelte principper indebærer for begge parter. De vejledende principper kan dermed guide parternes adfærd og beslutninger, når der opstår uforudsete situationer og fortolkninger. Der er seks vejledende principper, som kan inkluderes som et samlet sæt eller med udvalgte principper, afhængigt af hvad der er mest centralt for kontraktens formål: gensidighed, rimelighed, ærlighed, loyalitet, autonomi og integritet.

Gensidighed og positiv gengældelse

Formelle-relationelle kontrakter sætter fokus på gensidighed som en grundlæggende præmis for et godt samarbejde. Det betyder, at begge parter forpligtiger sig til at handle på en måde, der er loyal over for det fælles mål og bidrage med deres respektive ressourcer og kompetencer for at opnå målet. Hvor transaktionelle kontrakter ofte bygger på ensidige kontraktbestemmelser, som primært tilgodeser og beskytter den ene part eksempelvis i forbindelse med fordeling af forpligtelser, ansvar og risiko, er udgangspunktet i den formelle-relationelle tilgang, at parterne i højere grad motiveres til at samarbejde, når der er balance og gensidighed i fordelingen af risici, gevinster og forpligtelser. Det handler om at skabe attraktive og rimelige vilkår for, at leverandøren kan levere høj værdi til ordregiver.

Gensidighed kan fx komme til udtryk gennem fælles forpligtelser til informationsdeling eller i bestemmelser om opsigelse og forlængelse. En beslægtet og central præmis i tilgangen er positiv gengældelse, som de fælles mål, vejledende principper og kontraktbestemmelser bør understøtte. Positiv gengældelse betyder, at parterne træffer beslutninger og handler med et langsigtet perspektiv frem for at søge kortsigtede gevinster på den anden parts bekostning.

Udvikling og forankring af positive incitamenter

Den formelle-relationelle tilgang fokuserer på at designe positive incitamenter, der motiverer parterne til at holde fokus på at opnå kontraktens fælles mål og skabe mere værdi for begge parter. Incitamenter skal her forstås bredt. De kan fx tage form af konkrete belønninger, hvis der (over)præsteres i kontraktperioden, såsom kontraktforlængelse, bonus, referencer eller udvikling/afprøvning af produkter til gavn for begge parter. Positive incitamenter kan også omfatte en rimelig fordeling af risici, hvilket kan omfatte alt fra ændringer i lovkrav, usikkerhed omkring brugerbehov, prisudvikling m.m. Rimeligheden indebærer, at risici allokeres ud fra en balanceret vurdering af hver parts behov og ressourcer, så parterne som udgangspunkt oplever kontrakten som fair og dermed er positivt motiverede til samarbejde.

Kommunikation og samarbejdsstruktur

Information er en knap ressource, som tager tid at indsamle, videreformidle og bearbejde. Det er samtidig afgørende for samarbejdet og opnåelsen af de fælles mål. Et centralt omdrejningspunkt i en formel-relationel kontrakt er derfor en kommunikations- og samarbejdsstruktur, som understøtter samarbejdet og sikrer effektiv udveksling af information mellem parterne, fx på relevante organisationsniveauer, ledelsesniveauer eller i fagspecifikke teams. Strukturen forpligter parterne til at dele relevant information med udgangspunkt i de vejledende principper, så der

kontinuerligt kan drøftes ideer til optimering, muligheder for udvikling, afklaring af uenigheder og løbende tilpasning af opgaveløsningen.

Kommunikations- og samarbejdsstrukturen kan desuden understøtte en effektiv konflikthåndtering, hvor uoverensstemmelser håndteres mellem medarbejdere og ledere fra begge parter på relevante niveauer. Samarbejdsstrukturen er også central i forbindelse med onboarding af nye medarbejdere og ved udskiftning af nøglepersoner. Ved at have faste teams fra begge parter og en klar proces for onboarding sikres det, at viden, ansvar og samarbejdsrelationer videreføres med mindst muligt tab af kontinuitet og kvalitet i kontraktopfyldelsen.

Læs mere om formelle-relationelle kontrakter her:

Frydlinger, D., Hart, O., & Vitasek, K. (2019). A new approach to contracts. *Harvard Business Review*, 97(5), 116-126.

Frydlinger, D., Vitasek, K., Bergman, J., & Cummins, T. (2021). Contracting in the new economy: using relational contracts to boost trust and collaboration in strategic business relationships. *Springer Nature*.

Lamothe, M., & Lamothe, S. (2012). What determines the formal versus relational nature of local government contracting? *Urban Affairs Review*, 48(3), 322-353.

Poppo, L., & Zenger, T. (2002). Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements? *Strategic management journal*, 23(8), 707-725.

Eksempler på "Parternes mål med aftalen"

For at understøtte brugen af skabelonen for formelle-relationelle kontrakter følger her fire eksempler på, hvordan punkt 2 "Parternes mål med aftalen" kan beskrives. Eksemplerne tager udgangspunkt i udbud af fire forskellige tjenesteydelser: levering af rengøringsydelser, visiteret kørsel, udbud af helhedspleje og drift af et hjælpemiddeldepot.

EKSEMPEL 1: LEVERING AF RENGØRINGSYDELSER

2 Parternes mål med aftalen

Med aftalen indgår parterne et gensidigt forpligtende samarbejde om udvikling og levering af rengøringsydelser. Samarbejdet er baseret på tillid og respekt for hinanden og er forankret i følgende vision og succeskriterier (herefter i fællesskab "fælles mål") og vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden.

2.1 Fælles vision

Parterne vil sammen levere rengøringsydelser af høj kvalitet på en måde, der reducerer unødigt slid og omkostninger, samtidig med at klimaafttrykket reduceres ved kun at rengøre lokaler, når de faktisk er i brug, og ved at tilpasse rengøringsindsatsen til de faktiske behov.

2.2 Succeskriterier

- Rengøringen skal sikre høj kvalitet i lokalerne og tilfredshed hos brugerne.
- Omkostningerne for ordregiver skal reduceres gennem effektiv planlægning og ressourceudnyttelse.
- Unødigt slid på lokalerne skal minimeres ved behovsstyret rengøring.
- Klimaafttrykket ved rengøring skal reduceres gennem bæredygtige metoder og forbedret planlægning.

Parterne vil realisere denne vision og de underliggende succeskriterier ved i fællesskab at udvikle og implementere et rengøringskoncept, hvor kvalitet, brugertilfredshed og bæredygtighed er i fokus.

2.3 Vejledende principper

Parterne erklærer med aftalens indgåelse et fælles ønske om at etablere et samarbejde baseret på tillid og gennemsigtighed og forankret i følgende seks vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden:



Autonomi

Parterne giver hinanden frihed til at træffe beslutninger, der understøtter høj rengøringskvalitet og optimal ressourceudnyttelse. Ordregiver forpligter sig til at levere detaljeret information om lokaler, brugsmønstre og behov. Leverandøren skal, i samarbejde med sine medarbejdere, levere information om lokalernes, identificere afvigelser og foreslå forbedringer. Begge parter har frihed til at foreslå initiativer, der optimerer rengøringsprocessen i tråd med visionen.



Loyalitet

Parterne forpligter sig til loyalt at informere hinanden om forhold, der kan påvirke kontraktens opfyldelse. Ordregiver vil videregive relevante oplysninger om ændringer i lokalernes brug og rengøringsbehov. Leverandøren vil dele information om rengøringsaktiviteter, udfordringer og kvalitet. Begge parter skal dele relevante oplysninger for at opfylde aftalen på bedste vis.



Rimelighed

Parterne forpligter sig til at handle rimeligt, hvor begge parters mål og ressourcer respekteres. Ordregiver vil sikre, at kontraktens krav er realistiske og afspejler behovet. Leverandøren vil tilbyde konkurrencedygtige priser og rimelige vilkår for leveringen. Begge parter vil arbejde for en fair og gennemsigtig kontrakt, der gavner begge parter.



Gensidighed

Begge parter bidrager aktivt til, at aftalen fungerer i praksis, og tager ansvar for opgaver og beslutninger, så ingen part bærer ubalanceret byrde. Dette omfatter både planlægning, gennemførelse og problemløsning i kontraktperioden.



Ærlighed

Parterne forpligter sig til ærlig og åben kommunikation gennem hele kontrakten. Ordregiver vil give rettidige oplysninger om ændringer i behov og forventninger. Leverandøren vil levere ærlig

rapportering om aktiviteter, udfordringer og kvalitet. Åbenhed og ærlighed sikrer tillid og opfyldelse af fælles mål.



Integritet

Parternes handlinger vil i hele aftalens løbetid være i overensstemmelse med de afgivne løfter og aftaler. Beslutninger vedrørende rengøringen og samarbejdet træffes i overensstemmelse med visionen, succeskriterierne og de vejledende principper, som er beskrevet i denne aftale.

2.4 Anvendelse af fælles vision, succeskriterier og vejledende principper

Parterne vil i hele kontraktens løbetid lade fælles vision, succeskriterier og vejledende principper være styrende for samarbejdet. Disse bestemmelser skal sikre, at parterne opretholder et velfungerende og effektivt samarbejde, og at uforudsete forhold håndteres i tråd med vision, succeskriterier og vejledende principper for samarbejdet.

EKSEMPEL 2: VISITERET KØRSEL

2 Parternes mål med aftalen

Med aftalen indgår parterne et gensidigt forpligtende samarbejde om drift og levering af kommunal kørsel af børn. Samarbejdet er baseret på tillid og respekt for hinanden og er forankret i følgende vision og succeskriterier (herefter i fællesskab "fælles mål") og vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden.

2.1 Fælles vision

Parterne vil sammen skabe en tryk, effektiv og rettidig kørsel af kommunens børn, hvor kvalitet, sikkerhed og ansvarlig drift går hånd i hånd. Parterne vil sikre, at børn kommer sikkert frem og tilbage mellem hjem, skole, institutioner og aflastningstilbud på en måde, der styrker både servicekvalitet og en bæredygtig drift.

2.2 Succeskriterier

- Børn skal transporteres sikkert, trygt og i overensstemmelse med gældende lovgivning.
- Kørslen skal være rettidig og driftssikker, med minimale forsinkelser.
- Driften skal være omkostningseffektiv og understøtte optimal ruteplanlægning.
- Klimaaftrykket fra kørslen skal reduceres, hvor muligt gennem bæredygtige køretøjer og effektiv drift.

Parterne vil realisere denne vision og de underliggende succeskriterier ved at etablere og gennemføre kørselsordningen på en måde, der prioriterer sikkerhed, kvalitet og bæredygtighed.

2.3 Vejledende principper

Parterne erklærer med aftalens indgåelse et fælles ønske om at etablere et samarbejde baseret på tillid og gennemsigtighed og forankret i følgende seks vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden:



Parterne vil give hinanden frihed til at træffe beslutninger, der understøtter en drift, hvor kvalitet, sikkerhed og effektiv kørsel er i centrum. Ordregiver forpligter sig til at give klare og rettidige oplysninger om børns kørselsbehov, ændringer i ruter og særlige krav. Leverandøren skal, i samarbejde med sine medarbejdere og chauffører, levere relevant information om muligheder for forbedringer, mere effektiv drift og evt. forslag til optimering af ruter. Begge parter skal have frihed til at foreslå tiltag, der sikrer, at kørselsordningen løbende forbedres i tråd med den fælles vision.



Loyalitet

Parterne forpligter sig til loyalt at informere hinanden om forhold, der kan påvirke kontraktens opfyldelse, og til at anerkende hinandens interesser på lige fod med deres egne. Ordregiver vil videregive alle relevante oplysninger om ændringer i børns transportbehov eller særlige hensyn (fx ledsagebehov eller institutionernes ændringer i mødetider). Leverandøren vil dele information om driftsmæssige udfordringer, chaufførkapacitet, trafikale ændringer og andre forhold, der kan påvirke kvaliteten af kørslen. Begge parter skal handle loyalt over for samarbejdet ved at dele relevante oplysninger, der har betydning for opfyldelsen af denne Aftale.



Rimelighed

Parterne forpligter sig til at handle på en måde, der afspejler parternes respektive ressourcer, behov og risici, og hvor både Ordregiver og Leverandør har mulighed for at opnå fordele og opfylde deres mål. Ordregiver vil sikre, at krav og forventninger til kørselsordningen står i et rimeligt forhold til kommunens faktiske behov. Leverandøren vil tilbyde konkurrencedygtige priser og rimelige vilkår for planlægning og udførelse af kørslen. Begge parter vil aktivt understøtte en rimelig og gennemsigtig kontrakt, der gavner både Ordregiver og Leverandør.



Gensidighed

Parterne erkender vigtigheden af gensidig forståelse og samarbejde for at sikre, at kontrakten udføres effektivt og til begge parters fordel. Ordregiver vil understøtte gensidig forståelse ved at give leverandøren nødvendig og rettidig information om børnenes transportbehov, institutionsadresser, tidsvinduer og særlige hensyn. Leverandøren vil samarbejde aktivt med Ordregiver om at tilpasse ruter og kapacitet til de faktiske behov. Begge parter vil arbejde tæt sammen for at sikre, at der er en fælles forståelse af kontraktens mål, succeskriterier og driftens udfordringer.



Ærlighed

Parterne forpligter sig til ærlig og åben kommunikation i hele kontraktens varighed. Ordregiver vil give ærlige og rettidige oplysninger om ændringer i børns behov, tidsplaner og forventninger. Leverandøren vil levere rettidig og ærlig rapportering om udfordringer, afvigelser,

sikkerhedshændelser og driftskvalitet. Begge parter vil opretholde åbenhed i alle aspekter af kontrakten for at sikre, at den udføres i overensstemmelse med vores fælles mål og værdier.



Integritet

Parternes handlinger vil altid være i overensstemmelse med de afgivne løfter og aftaler. Beslutninger vedrørende kørslen og samarbejdet mellem parterne vil blive truffet i overensstemmelse med visionen, succeskriterierne og de vejledende principper, som er beskrevet i denne aftale.

2.4 Anvendelse af fælles vision, succeskriterier og vejledende principper:

Parterne vil i hele kontraktens løbetid lade fælles vision, succeskriterier og vejledende principper være styrende for samarbejdet. Disse bestemmelser skal sikre, at parterne opretholder et velfungerende og effektivt samarbejde, og at uforudsete forhold håndteres i tråd med vision, succeskriterier og vejledende principper for samarbejdet.

EKSEMPEL 3: LEVERING AF HELHEDSPLEJE

2 Parternes mål med aftalen

Med aftalen indgår parterne et gensidigt forpligtende samarbejde om levering af helhedspleje til ældre borgere i sammenhængende forløb. Samarbejdet er baseret på tillid og respekt for hinanden og er forankret i følgende vision og succeskriterier (herefter i fællesskab "fælles mål") og vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden.

2.1 Fælles vision

Parterne vil sammen sikre, at ældre borgere modtager pleje og omsorg som et stabilt, sammenhængende og helhedsorienteret forløb. Plejen skal være præget af faglig kvalitet, kontinuitet, tryghed og respekt for borgerens samlede livssituation.

2.2 Succeskriterier

- Borgere skal opleve stabile, trygge og sammenhængende pleje- og omsorgsforløb.
- Indsatser skal tilrettelægges fleksibelt og i tæt koordinering med relevante samarbejdspartnere (fx sundhedsaktører og pårørende).
- Kontinuitet i medarbejdergruppen omkring borgeren for at styrke relationer og faglig kvalitet.
- Plejen skal understøtte borgerens funktionsevne, trivsel og mulighed for at mestre hverdagen.

Parterne vil realisere denne vision og de underliggende succeskriterier ved at tilrettelægge og levere plejen, så den understøtter stabilitet, kvalitet og sammenhæng i borgerforløbene.

2.3 Vejledende principper

Parterne erklærer med aftalens indgåelse et fælles ønske om at etablere et samarbejde baseret på tillid og gennemsigtighed og forankret i følgende seks vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden:



Parterne giver hinanden frihed til at træffe beslutninger, der understøtter stabile og sammenhængende pleje- og omsorgsforløb. Ordregiver forpligter sig til at levere klar og rettidig information om borgernes behov, ændringer i lovkrav eller arbejdsgange samt relevante faglige retningslinjer. Leverandøren vil i samarbejde med sine medarbejdere tilrettelægge indsatser, der understøtter borgernes samlede forløb, og løbende bidrage med forslag til forbedringer i helhedsplejen. Begge parter skal have frihed til at foreslå tiltag, der styrker kvalitet, kontinuitet og sammenhæng.



Loyalitet

Parterne forpligter sig til loyalt at informere hinanden om forhold, der kan påvirke opfyldelsen af kontrakten, og til at anerkende hinandens interesser på lige fod med vores egne. Ordregiver vil informere om ændringer i borgerens situation, kapacitetsbehov eller relevante forløbsændringer. Leverandøren vil dele information om driftsmæssige udfordringer, bemanningssituation, ændringer i borgerens tilstand eller risikoforhold. Begge parter handler loyalt ved at dele relevant information, der påvirker plejen og borgerens sammenhængende forløb.



Rimelighed

Parterne forpligter sig til at handle på en måde, der balancerer parternes ressourcer, behov og risici, så både Ordregiver og Leverandør kan opfylde deres mål. Ordregiver vil sikre, at krav og forventninger afspejler lovgivningens rammer og kommunens faktiske behov. Leverandøren vil sikre rimelige vilkår i planlægning, bemanning og udførelse af plejen. Begge parter vil arbejde for en fair og gennemsigtig kontrakt, der skaber værdi for borgerne.



Gensidighed

Parterne anerkender betydningen af gensidig forståelse og samarbejde for at sikre, at plejen leveres effektivt og af høj kvalitet for den enkelte borger. Ordregiver vil give nødvendig information om borgernes forløb, helbred, behov og tværfaglige samarbejder. Leverandøren vil samarbejde aktivt om at tilpasse indsatsen til aktuelle behov og sikre sammenhæng mellem aktører og indsatser. Parterne vil arbejde tæt sammen for at sikre en fælles forståelse af mål, succeskriterier og udfordringer.



Ærlighed

Parterne forpligter sig til ærlig og åben kommunikation i hele kontraktens varighed. Ordregiver vil give klare og rettidige oplysninger om ændringer i borgerens situation eller krav til leveringen. Leverandøren vil levere rettidig, ærlig og faglig korrekt rapportering om udfordringer, afvigelser, utilsigtede hændelser, dokumentation og plejekvalitet. Begge parter opretholder åbenhed om alle aftalens forhold for at sikre, at indsatsen leveres i overensstemmelse med gældende lovgivning og parternes fælles mål.



Integritet

Parternes handlinger vil i hele aftalens løbetid være i overensstemmelse med de afgivne løfter, aftaler og lovgivningens krav om helhedsorientering. Beslutninger om plejen og samarbejdet træffes med afsæt i visionen, succeskriterierne og de vejledende principper, som er beskrevet i denne aftale.

2.4 Anvendelse af fælles vision, succeskriterier og vejledende principper

Parterne vil i hele kontraktens løbetid lade fælles vision, succeskriterier og vejledende principper være styrende for samarbejdet. Disse bestemmelser skal sikre, at parterne opretholder et velfungerende og effektivt samarbejde, og at uforudsete forhold håndteres i tråd med vision, succeskriterier og vejledende principper for samarbejdet.

EKSEMPEL 4: DRIFT AF GENBRUGSHJÆLPEMIDDELDEPOT

2 Parternes mål med aftalen

Med aftalen indgår parterne et gensidigt forpligtende samarbejde om drift af kommunens genbrugshjælpemiddeldepot. Samarbejdet er baseret på tillid og respekt for hinanden og er forankret i følgende vision og succeskriterier (herefter i fællesskab "fælles mål") og vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden.

2.1 Fælles vision

Parterne vil sammen skabe en effektiv drift af genbrugshjælpemiddeldepotet, der sikrer høj kvalitet i de udleverede hjælpemidler, samtidig med at genanvendelsen øges med henblik på at reducere omkostninger og klimaaftryk.

2.2 Succeskriterier

- Hjælpemidler skal leveres, serviceres og klargøres i høj kvalitet.
- Driften af genbrugshjælpemiddeldepotet skal være omkostningseffektiv.
- Genanvendelsesraten for hjælpemidler skal øges gennem reparation og vedligehold.
- Klimaaftrykket ved transport og håndtering af hjælpemidler skal reduceres gennem bæredygtige metoder og forbedret genbrug.

Parterne vil realisere denne vision og de underliggende succeskriterier ved at etablere og drive genbrugshjælpemiddeldepotet på en måde, der prioriterer effektivitet, kvalitet og bæredygtighed.

2.3 Vejledende principper

Parterne erklærer med aftalens indgåelse et fælles ønske om at etablere et samarbejde baseret på tillid og gennemsigtighed og forankret i følgende seks vejledende principper for parternes adfærd i aftaleperioden:



Parterne giver hinanden frihed til at træffe beslutninger, der prioriterer høj kvalitet og bæredygtig genanvendelse af hjælpemidler. Ordregiver forpligter sig til at levere detaljeret information om borgeres behov, ændringer i krav til hjælpemidler samt udvikling i bæredygtighedsstandarder. Leverandøren forpligter sig til, i samarbejde med sine medarbejdere, at levere information om genanvendelsesmuligheder, reparationspotentiale og bæredygtige alternativer. Begge parter skal have frihed til at foreslå løsninger, der understøtter en mere effektiv og bæredygtig drift af depotet.



Loyalitet

Parterne forpligter sig til loyalt at informere hinanden om forhold, der kan påvirke kontraktens opfyldelse, og til at anerkende hinandens interesser. Ordregiver skal dele alle relevante oplysninger om ændringer i borgernes hjælpemiddelbehov, standarder for udlevering eller krav om øget genanvendelse. Leverandøren skal agere loyalt ved at dele viden om hjælpemidlernes kvalitet, reparationstilstand, slitage og genanvendelsesmuligheder samt øvrige forhold, der kan påvirke driften. Begge parter skal handle loyalt ved at dele information, der er afgørende for opfyldelsen af denne Aftale.



Rimelighed

Parterne forpligter sig til at handle på en måde, der afspejler parternes respektive ressourcer, behov og risici, og hvor både Ordregiver og Leverandør får mulighed for at opnå fordele og opfylde deres mål. Ordregiver vil sikre, at kontraktens krav afspejler det reelle behov for drift og bæredygtighed. Leverandøren vil tilbyde rimelige vilkår for håndtering, klargøring og reparation af hjælpemidler. Parterne vil aktivt støtte en transparent og rimelig kontrakt, der gavner begge parter.



Gensidighed

Parterne erkender vigtigheden af gensidig forståelse og samarbejde for at sikre en effektiv drift af genbrugshjælpemiddeldepotet. Ordregiver vil understøtte gensidig forståelse ved at levere nødvendig information om borgernes behov, nye hjælpemiddeltyper, forventede mængder og ændringer i serviceniveau. Leverandøren vil samarbejde aktivt om at tilpasse processer, planlægning, kapacitet og ressourcer i overensstemmelse med faktiske behov. Parterne vil arbejde tæt sammen for at sikre en fælles forståelse af visionen, succeskriterierne og driftens udfordringer.



Ærlighed

Parterne forpligter sig til ærlig og åben kommunikation. Ordregiver vil give ærlige og rettidige oplysninger om ændringer i behov, leverancekrav eller standarder. Leverandøren vil rapportere ærligt og rettidigt om driftsmæssige udfordringer, kvalitetsafvigelser, genanvendelsesrate, lagerstatus, reparationstid og anden relevant driftsinformation. Begge parter vil sikre åbenhed og ærlighed i alle aspekter af samarbejdet.



Integritet

Parternes handlinger vil i hele aftalens løbetid være i overensstemmelse med de afgivne løfter og aftaler. Beslutninger om driften af genbrugshjælpemiddeldepotet vil blive truffet i overensstemmelse med visionen, succeskriterierne og de vejledende principper, som er beskrevet i denne aftale.

2.4 Anvendelse af fælles vision, succeskriterier og vejledende principper

Parterne vil i hele kontraktens løbetid lade fælles vision, succeskriterier og vejledende principper være styrende for samarbejdet. Disse bestemmelser skal sikre, at parterne opretholder et velfungerende og effektivt samarbejde, og at uforudsete forhold håndteres i tråd med vision, succeskriterier og vejledende principper for samarbejdet.