

2018-04-04

**TJÄNSTESKRIVELSE**  
KFKS 2017/1038

Kommunstyrelsen

## Avskaffa kundvalssystemet

Motion den 11 november 2017 av Rolf Wasteson, Birgit Hansson, Barbro Sörman och Borna Roshani (V).

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige fatta följande beslut:

Kommunfullmäktige avslår förslagen i motionen då kundval är en av Nackas styrprinciper och en del av kommunens systematiska kvalitetsarbete. Syftet med kundvalet är att ge kommuninvånarna direkt inflytande över den service de har rätt till.

### Sammanfattning

I motionen föreslås att kundvalssystemet och begreppet kund ska avskaffas. Motionärerna anser att de demokratiska rättigheterna reduceras när medborgare ses som kunder, att systemet i sig har blivit kostnadsdrivande och har missgynnat människor som av olika skäl har svårt att ta reda på vad olika alternativ innebär.

Kundval föddes i Nacka kommun under mitten av åttiotalet och har sedan dess utvecklats på olika områden till att numera omfatta nästan all individuellt riktad service inom förskola, utbildning, individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg. Kundval är en av Nackas styrprinciper och en del av kommunens systematiska kvalitetsarbete. Syftet med kundvalet är att ge medborgarna direkt inflytande över den service de har rätt till.

Genom tydliga och transparenta mätsystem har ytterst medborgarna makten över vilka som ska tillhandahålla välfärden. För att veta vilka verksamheter som erbjuder bra kvalitet fokuserar kommunen på att utveckla resultatuppföljning av verksamheterna – oavsett om de är privata, ideella eller kommunala. Genom att göra resultaten tillgängliga för medborgarna kan de själva se och avgöra vilka verksamheter som fungerar. Alla anordnare, privata som kommunala, konkurrerar därmed med varandra på lika villkor. Kundvalet skapar incitament för kvalitetsförbättringar och mångfald.

Begreppet kund är centralt i den nuvarande kundvalsmodellen och tydliggör relationen mellan anordnare och medborgarna.



## Förslagen i motionen

Motionärerna föreslår följande.

- Att avskaffa begreppet kund
- Att kundvalssystemet avskaffas för att kunna garantera att alla medborgare får en god kommunal service och full insyn i kommunens verksamhet.

Som grund för förslagen har motionärerna huvudsakligen anfört följande.

När medborgaren i Nacka ses som kund reducerar kommunen personens demokratiska rättigheter. Det är en människosyn som rimmjar illa med de uttalade målen om att alla medborgare är självständiga individer med lika värde.

Nacka har sedan länge gått före vad gäller att privatisera kommunal verksamhet. Det har inneburit att stora summor skattemedel under åren försvunnit ut som vinster i dessa företag, pengar som det istället borde ha blivit verksamhet av. Kommunens styrsystem är inte ägnat att ge bästa service till lägsta kostnad med goda arbetsvillkor för personalen och tillgodoser inte heller medborgarnas behov. Systemet är ingen bra affär utan är istället kostnadsdrivande. Vänsterpartiet vill att konkurrensutsättningen upphör och att, så långt det går, kundvalssystemet med ”checker” avskaffas.

De största positiva effekterna skulle inte vara ekonomiska. Kundvalssystemet innebär att medborgarna istället för att få sina behov tillgodosedda köper tjänster på samma sätt som man köper konsumtionsvaror. De kan inte påverka innehållet i de tjänster som de har att ”välja” emellan. Kundvalssystemet missgynnar människor som av olika skäl har svårt att ta reda på vad olika alternativ innebär. T o m inom det sociala området, där människor är som svagast och har svårast att hävda sin rätt och sina behov, råder det marknad i Nacka. Det finns inga garantier för kontinuitet i tjänsterna, företagen drivs av vinstintressen, inte av ett socialt ansvar.

## Enhetens utredning och bedömning

Kundvalssystemet har funnits i Nacka sedan mitten av åttiotalet och har sen dess haft kunden, den som brukar tjänsten, i centrum. Nackaborna har idag möjlighet att göra kundval inom 24 olika områden där det finns cirka 450 olika anordnare att välja mellan.

Syftet med kundvalsmodellen är att ge Nackaborna ett direkt inflytande över de välfärdstjänster och service de har rätt till. Ett viktigt bakomliggande motiv för kundval är att det inte är förtroendevalda som ska avgöra var människor ska få sin vård eller av vem den ska ges, utan medborgarna själva.

Kundvalet bygger på rättssäkerhet och demokrati genom att Nackaborna själva får vara med och besluta i frågor som är väsentliga för deras liv. Begreppet kund används för att beskriva relationen mellan den som brukar tjänsten och den som erbjuder tjänsten. Nackaborna kan välja anordnare inom olika verksamheter för att hitta den anordnare som passar en bäst.



Kundvalsmodellen bygger därmed på egenmakt, att medborgarna ska ha stort utrymme för att själva skapa sina liv med sina egna val.

För att kunna vara en valbar aktör inom kundvalssystemet måste man uppfylla de auktorisationskrav som Nacka har satt upp och auktorisationen kan återkallas om det uppstår brister i verksamheten. Systemet, som således baseras på auktorisation, skapar stabila affärsvillkor, vilket är gynnsamt för nyföretagande inom välfärdssektorn och därmed för de berörda medborgarna.

För att kundvalet ska kunna fungera i praktiken krävs det att alla anordnare håller en hög kvalitet. Resultat från uppföljningar blir tillgängliga för alla Nackabor vilket även innebär att anordnare måste anstränga sig till det yttersta för att säkra kvaliteten och undvika dåliga bedömningar. Verksamheterna följs alltid upp och resultaten blir tillgängliga för Nackaborna för att de själva ska se och avgöra vilka verksamheter som fungerar. Genom kvalitetskonkurrens och transparenta system får Nackaborna själva styra över hur vård, skola och omsorg i kommunen ska se ut. Resultatet av detta är en förbättrad kvalitet och större valfrihet.

### **Förslagets ekonomiska konsekvenser**

Det föreslagna beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser. Kostnaderna för att upphöra med hela kundvalet får beräknas i samband med ett eventuellt beslut om att ta fram ett sådant ärende.

### **Konsekvenser för barn**

Beslutet medför inga konsekvenser för barn.

### **Bilaga**

Motion den 11 november 2017 av Rolf Wasteson, Birgit Hansson, Barbro Sörman och Bornha Roshani (V).

Henrik Ahl  
Enhetschef Förnyelseenheten

Anastasja Stengred  
Förnyelseenheten