

2024-03-08

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: KFKS-2024-00352

## Uppföljningsplaner inom kundval - en samlad uppföljning

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

1. Kommunstyrelsen godkänner stadsledningskontorets samlade uppföljning av uppföljningsplaner inom kundval i enlighet med tjänsteskrivelse i ärendet daterad den 8 mars 2023.
2. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att återkomma till kommunstyrelsen med en redogörelse och eventuella förslag på hur kommunens kundval kan säkras för att säkerställa en god krisberedskap och motverka välfärdsbrottslighet.

### Sammanfattning av ärendet

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet för kundval. Av reglementet framgår bland annat att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren som framgår av reglementet. Det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen. Med anledning av att nämnderna nu rapporterat sina uppföljningsplaner till kommunstyrelsen har juridik- och kanslistaben sett över uppföljningsplanerna för att säkerställa att uppföljningsplanerna följer reglementet.

### Ärendet

Kommunfullmäktige antog ett nytt reglemente för kundval den 12 april 2021 (KFKS 2020/864). Reglementet anger bland annat vilka generella auktorisationsvillkor som kommunen ställer på anordnare av kommunens olika kundval. Om det uppstår exempelvis brister i verksamheten kan kommunen återkalla auktorisationen.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet. Av det nya reglementet för kundval framgår att bland annat att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren som framgår av reglementet. Modellen ska

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten,
- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt

- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen. Med anledning av att nämnderna nu rapporterat sina uppföljningsplaner till kommunstyrelsen har stadsledningskontoret sett över uppföljningsplanerna för att säkerställa att uppföljningsplanerna följer reglementet.

### **Nämndernas uppföljningsplaner**

Av nedan följer en kortare redovisning av nämndernas uppföljningsplaner inom kundvalen. Uppföljningsplanerna finns även som bilagor till tjänsteskrivelsen.

#### **Nämnden för arbete och försörjning**

Nämnden för arbete och försörjning har två kundval; arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning. För dessa kundval har nämnden för arbete och försörjning antagit en gemensam modell för uppföljning (bilaga 1). I korthet kan nämnas att nämndens modell för uppföljning syftar till att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner, samt att verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Verksamheterna nämnden för arbete och försörjning ansvarar för är mål- och resultatstyrda, vilket förutsätter en kontinuerlig uppföljning av verksamheterna och dess kvalitet. Nämndens uppföljning ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge nämnden fördjupade kunskaper om hur verksamheten fungerar. Uppföljningsarbetet ska även stimulera och utveckla verksamheten och därmed bidra till en ökad måluppfyllelse och högre kvalitet. Uppföljning görs av hela verksamheten nämnden ansvarar för. Av uppföljningsplanen per tertial hur de olika kundvalen ska följas upp. Nämndens kundval följs upp årligen i enlighet med beslutad uppföljningsplan, vilket sker såväl kontinuerligt under året som årligen i respektive kundvals kvalitetsuppföljning. Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren sker i enlighet med följande process för uppföljning:

1. Planering av tema för årlig kvalitetsuppföljning
2. Kvalitetsrapportering av anordnare utifrån auktorisationsvillkoren, årsaktuell statistik samt fokusfrågor för årets uppföljning
3. Planering och upplägg för verksamhetsbesök
4. Granskning av anordnares kvalitetsrapport
5. Samordna och leda verksamhetsbesök
6. Sammanställning av rapport och förankring
7. Redovisning och beslut i nämnd
8. Analys och utveckling

### **Kulturnämnden**

Kulturnämnden har kundval inom kulturskola och har antagit en uppföljningsplan inom kundvalet (bilaga 2). Nämndens uppföljning och kontroll omfattar nedan delar:

- Uppföljning av att individen som erbjuds kulturskola är nöjd med kulturskoleundervisningen.
- Uppföljning och kontroll av ställda krav i auktorisationsvillkoren.
- Uppföljning av att Nacka kommuns mål och fokusområden uppfylls inom kulturnämnden, med indikatorer och målvärden.

Kulturskolorna i Nacka utvärderas och följs upp enligt metoden Våga Visa kulturskola, vilket är en samverkan om utvärdering mellan kommuner i Stockholms län. Metoden utgår från elevernas perspektiv och innefattar tre delar; kundundersökningar, självvärderingar och kollegiala observationer. Utöver denna metod följs verksamheten upp genom statistikinsamling, redovisningar och dialog.

### **Socialnämnden och äldrenämnden**

Socialnämnden har följande kundval; avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS, boendestöd, dagverksamhet enligt LSS, familjebehandling, familjerådgivning, korttidsvistelse enligt LSS, sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning, bostad med särskild service enligt LSS samt öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik. Äldrenämnden har följande kundval; dagverksamhet för äldre, särskilt boende för äldre samt hemtjänst, ledsagning och avlösning. Socialnämnden och äldrenämnden har reviderat en redan antagen riktlinje för uppföljning av anordnare och utförare inom sociala omsorgsprocessen. Den har i syfte att säkerställa att medborgare får insatser av god kvalitet. Den ska även ge stöd för enheterna inom sociala omsorgsprocessen att systematiskt arbeta med uppföljning av anordnare och utförare inom socialnämndens och äldrenämndens verksamhetsområden. Denna riktlinje är sociala omsorgsprocessens uppföljningsplan. Av riktlinjen framgår bland annat följande avseende modell för uppföljning. Granskning för att undersöka och bedöma anordnares/utförarens kvalitet sker genom att systematiskt kontrollera att utförandet av insatsen uppfyller de kvalitetskrav och övriga krav som ställts. Uppföljning på individnivå ansvarar myndighetens handläggare för i varje enskilt ärende. Alla granskningar och uppföljningar ska dokumenteras skriftligt. Rapporten ska redovisas till nämnden. Rapporten ska kommuniceras med anordnaren/utföraren och internt inom sociala omsorgsprocessen utifrån för att skapa lärande och arbeta med ständiga förbättringar. Sociala omsorgsprocessen genomför olika former av uppföljningar:

- kvalitetsgranskning, planerade eller påkallade,
- kvalitetsdialoger
- avtalsuppföljning

### **Utbildningsnämnden**

Utbildningsnämnden har kundval inom förskola och pedagogisk omsorg. Av utbildningsnämndens ärende framgår bland annat nedan.

Insyn är den uppföljning som utbildningsenheten gör av de kommunala förskolorna. Den är likvärdig med den tillsyn som utbildningsenheten gör för fristående förskolor med den skillnaden att sanktioner inte ges. I stället påtalas eventuella brister och huvudmannen och verksamheten uppmanas att åtgärda dessa. Utbildningsnämnden har tagit beslut om att insyn ska genomföras i de kommunala förskolorna utifrån att uppföljning och kontroll ska vara likvärdigt för alla förskolor i Nacka. Det är i linje med det Program för uppföljning av kommunala och privata utförare som kommunstyrelsen beslutat föreslå kommunfullmäktige (dnr KFKS 2021/1240). Där poängteras vikten av konkurrensneutralitet mellan anordnare oavsett huvudman. Enligt skollagen är det Skolinspektionen som har tillsynsansvaret över de kommunala förskolorna. I insynsrapporten används formuleringarna:

- Tillfredställande
- Tillfredställande men kan utvecklas
- Mindre brist
- Allvarlig brist

Tillsyn och insyn genomförs med ett intervall om två år, om förskolan eller pedagogisk omsorg uppfyller de krav som ställs utifrån skollag och auktorisationsvillkor. Om det finns brister i verksamheten eller hos huvudmannen följs dessa upp inom en till sex månader. Då görs en ny bedömning om bristerna åtgärdats eller om de kvarstår och utifrån detta tas ett nytt beslut. Om bristerna kvarstår ges huvudmannen en ny anmärkning eller föreläggande. Är bristerna åtgärdade görs en ny tillsyn efter ett år från uppföljningsdatumet. Detta syftar till att säkerställa att huvudmannen fortsatt arbetar för att bristerna inte ska uppstå igen.

De generella- och specifika auktorisationsvillkoren följs upp eller kontrolleras vid auktorisation eller vid tillsyn. Av en särskild tabell i utbildningsnämndens modell för uppföljning framgår när respektive auktorisationsvillkor ska följas upp. Nedanstående tabell visar när detta sker.

Den regelbundna tillsynen och insynen följer den planering som är gjord för året utifrån det vanliga intervallet om två respektive ett år. Det betyder att de enheter som utbildningsenheten besöker under året är de som inte hade några brister år 2021 samt de som hade brister under år 2022. Bilaga 4 visar en sammanställning av områden för tillsyn för förskola och pedagogisk omsorg. Planerad riktad tillsyn kommer att genomföras för anordnare av pedagogisk omsorg inom två områden. Det ena handlar om att visa upp

utdrag ur belastningsregistret för alla som är folkbokförda på adressen där verksamheten bedrivs, mot bakgrund av att det tillkommit ny lagstiftning gällande detta. Det andra området handlar om att visa upp att verksamheten har tecknat en ansvarsförsäkring

## **Juridik- och kanslistabens samlade bedömning**

Det kan konstateras att samtliga nämnder med kundval antagit uppföljningsplaner i enlighet med reglementet. Utformningen och innehållet i de olika uppföljningsplanerna ser olika ut men följer reglementets krav på att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Det är mycket positivt att respektive nämnd utifrån uppföljningsplanerna möjliggör en transparent uppföljning inom de olika kundvalen. Det möjliggör att såväl anordnare, kunder och ansvarig nämnd på förhand har kännedom om vad som ingår i uppföljningen av kundvalen. Det bidrar även till en enhetlig och rättssäker hantering inom området. Genom att rapportera uppföljningsplanerna till kommunstyrelsen får även kommunstyrelsen, i sin samordnande funktion och som uppföljningsansvarig för reglementet om kundval, en möjlighet att säkerställa att reglementet innehåller lämpliga verktyg för uppföljning av anordnare. Utifrån innehållet i rapporterade uppföljningsplaner bedömer juridik- och stadsledningskontoret att reglementet för kundval ger goda förutsättningar för en transparent uppföljning inom området. Juridik- och kanslistaben föreslår därför att kommunstyrelsen godkänner uppföljningen.

Juridik- och kanslistaben har identifierat att det finns ett behov av att särskilt säkerställa att kommunens kundval utifrån områdena välfärdsbrottslighet och krisberedskap. Då kommunens kundval står för en stor andel av kommunens välfärdstjänster finns det ett stort behov att särskilt säkra uppföljningen av anordnare för att minska risken för välfärdsbrott och se över hur auktorisationsvillkoren kan stärkas för att säkerställa en god tillgång till välfärdstjänster utifrån krisberedskapsaspekt. Utifrån denna aspekt föreslår juridik- och kanslistaben att stadsledningskontoret får i uppdrag att återkomma till kommunstyrelsen med en översyn i syfte att säkerställa dessa aspekter. Detta bedöms i linje med bland annat ledningsstabens satsningar inom samma område. Det ska även noteras att det av Mål och budget 2024-2026 finns ett särskilt uppdrag till kommunstyrelsen, tillsammans med kulturnämnden, nämnden för arbete och försörjning, socialnämnden, utbildningsnämnden och äldrenämnden, att utreda om kundvalen bör kompletteras med någon form av bonus för att stimulera hög kvalitet i verksamheten och hur det i så fall ska kunna utformas för respektive kundval. Sammantaget syftar dessa åtgärder till att stärka en hög kvalitet inom kommunens välfärdstjänster och främja en god hushållning av kommunens skattemedel vilket är positivt.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser. En väl fungerande uppföljning av kommunens kundval är däremot av stor vikt eftersom de välfärdstjänster kommunen tillhandahåller ska hålla en hög kvalitet samtidigt som kommunens skattemedel ska hanteras varsamt och effektivt. Genom att varje nämnd antar en uppföljningsplan för sina respektive kundval finns goda förutsättningar för respektive nämnd att säkerställa uppföljningen av anordnarna är god.

## **Konsekvenser för barn**

Det är av stor vikt för barn och unga inom kommunens kundval tillhandahålls välfärdstjänster som håller en hög kvalitet och där verksamheten följer riktlinjer och lagar. Utifrån denna aspekt innebär en systematisk uppföljning inom kundval, som har beröring på barn och unga, att aktuella välfärdstjänsterna levereras med god kvalitet.

## **Handlingar i ärendet**

Tjänsteskrivelse daterad den 8 mars 2024

1. Protokollsutdrag - Kulturnämnden
2. Protokollsutdrag - Nämnden för arbete och försörjning
3. Protokollsutdrag Socialnämnden äldrenämnden
4. Protokollsutdrag - Utbildningsnämnden
4. Protokollsutdrag - Äldrenämnden

Christopher Arontaus  
Kanslichef/Tf stadsjurist  
Juridik- och kanslistaben

Anneli Sagnérius  
Kommunjurist  
Juridik och kanslistaben