

## Reglemente för kundval i Nacka kommun

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott skickar förslaget på reglemente för kundval på remiss till social- och äldrenämnden, arbets- och företagsnämnden, utbildningsnämnden, kulturnämnden och kommunstyrelsens verksamhetsutskott. Remissinstanserna får tillfälle att lämna sina synpunkter senast den 16 juni 2014.

### Sammanfattning

Ett prioriterat område i Nacka kommun är att vårda och utveckla kundvalen. Ett led i detta arbete har varit att göra en övergripande genomgång av kundvalen för att säkerställa att auktorisationsvillkoren är enhetliga och uppföljningsbara. Vid genomgången framkom ett tydligt behov av ett styrdokument som reglerar kommunens kundval i sin helhet. Ett reglemente bör syfta till att beskriva kommunfullmäktiges styrning av kundvalen samt nämndernas uppdrag och ansvar för kundval. Det föreslås att de nuvarande auktorisationsvillkoren fortsättningsvis ska benämnas som generella auktorisationsvillkor. Detta för förtydliga att villkoren ska gälla för samtliga kundval. Vidare föreslås att nämnderna antar specifika auktorisationsvillkor. Det innebär villkor som är specifika för kundvalet.

I reglementet tydliggörs nämndernas ansvar för utveckling av kundvalen. För att säkerställa att uppföljningen sker på samma sätt och på lika villkor för samtliga anordnare föreslås att nämnderna för varje kundval antar en modell för uppföljning och utvärdering av anordnaren.

## Ärendet

### Bakgrund

I Nacka kommun finns kundval inom de flesta individuellt riktade välfärdstjänsterna. Första kundvalet infördes 1985 och idag erbjuds sju ton olika kundval. Kommunens kundvalsmodell bygger på individens möjlighet att själv välja vem som utföra den tjänst som individen har rätt till inom olika välfärdstjänster till exempel val av förskola, hemtjänst och arbetsmarknadsinsats. Olika serviceleverantörer, så kallade anordnare, utför



välståndstjänsterna. Anordnarna kan vara kommunalt ägda, drivas av privata företag eller ideella krafter. För att få bli godkänd som anordnare måste man leva upp till kommunens villkor och kan då bli auktoriserad. Dessa auktoriserade anordnare erbjuder sedan sina tjänster till enskilda som har rätt att få servicen. Genom att den enskilde själv väljer utförare av välståndstjänst får den enskilde möjlighet att avgöra vad som är god kvalitet. Det är kommunfullmäktige som bestämmer värdet på den specifika välståndstjänsten genom att fastställa ett checkbelopp. Checkbeloppet ska täcka kostnaden för välståndstjänsten.

### **Översyn av kundvalen**

Under 2009 gjorde stadsledningskontoret en översyn av auktorisationsvillkoren i de olika kundvalssystemen i syfte att föreslå enhetliga villkor som tydliggör vilka krav kommunen ställer på anordnarna. Översynen resulterade i att kommunfullmäktige beslutade att anta en definition på vad ett kundvalssystem innehåller samt auktorisationsvillkor för alla kundval. Kommunfullmäktige beslutade även att anta enhetliga bestämmelser om när avauktion, det vill säga återkallelse av auktorisation, får ske.

Ett prioriterat utvecklingsområde är att vårda och utveckla kundvalen. Ett led i detta arbete har varit att göra en övergripande genomgång av kundvalen för att säkerhetsställa att auktorisationsvillkoren är enhetliga och uppföljningsbara. Vid genomgången framkom behov av ett styrdokument som reglerar kommunens kundval i sin helhet.

### **Övergripande genomgång av kundvalen**

Samtliga kundval ska enligt beslut från kommunfullmäktige (dnr KFKS 2008/567 § 294) bestå av enhetliga auktorisationsvillkor. Vid genomgång av kundvalen framgår att det finns skillnader mellan auktorisationsvillkoren. De skillnader som noteras är bland annat:

- Användning av olika begrepp för samma sak. Exempelvis villkor, definitioner, tillämpningsregler, och administrativa föreskrifter används som benämningar för samma sak i olika kundval.
- Olika ordningsföljd och rubriksättning. Kundvalen har till viss del olika uppbyggnad och struktur.

### **Reglemente för kundval**

För att skapa en tydlig ansvarsfördelning avseende kundvalen bör ett styrdokument i form av reglemente antas av kommunfullmäktige. Ett reglemente bör syfta till att beskriva kommunfullmäktiges styrning av kundvalen samt nämndernas uppdrag och ansvar för kundvalen. Vid genomgången har även framkommit ett behov av att tydliggöra nämndernas ansvar för uppföljning.



### **Generella och specifika auktorisationsvillkor**

Som tidigare beskrivits antog kommunfullmäktige 2009 auktorisationsvillkor i syfte att skapa enhetlighet mellan kundvalen. Dessa gemensamma auktorisationsvillkor bör utgöra en naturlig del av reglementet, varför villkoren återfinns i förslaget. Det föreslås att gemensamma villkoren fortsättningsvis ska benämnas som generella auktorisationsvillkor. Detta för tydliga att villkoren ska gälla för samtliga kundval. Därutöver föreslås en revidering av de nuvarande auktorisationsvillkoren främst utifrån klarspråk, se bilaga 2.

Förutom de generella villkoren föreslås att nämnderna antar specifika auktorisationsvillkor, det vill säga villkor som är specifika för kundvalet. Det finns idag sådana villkor i kundvalen, men dessa benämns olika i de respektive kundvalen. En sådan förändring medför att det blir tydligare för anordnaren att det är fråga om krav från kommunens sida.

### **Utveckling och uppföljning av kundvalen**

I reglementet tydliggörs nämndernas ansvar för utveckling av kundvalen. I ansvaret ingår att utreda och lämna förslag till kommunfullmäktige om nya kundval inom nämndens ansvarsområden. För att ytterligare stärka kommuninvånarnas valfrihet och förenkla processen för anordnaren bör nämnderna aktivt arbeta med att vidareutveckla och överväga nya områden för kundval.

Vid genomgången av de olika kundvalen framkom ett behov av tydliga rutiner för uppföljning och utvärdering. I de nuvarande auktorisationsvillkoren finns en sanktionstrappa som ska tillämpas vid uppföljning av anordnaren. För att säkerställa att användning av sanktionstrappan och uppföljning sker på samma sätt och på lika villkor för samtliga anordnare föreslås att nämnderna för varje kundvalssystem ska anta en modell för uppföljning och utvärdering av anordnaren. Modellen ska huvudsakligen syfta till att säkerställa en god kvalitet på tjänsten samt en enhetlig bedömning vid auktorisation, avauktion och varning. Ur ett rättsäkerhetsperspektiv är det viktigt att det inte finns utrymme för godtyckliga bedömningar, vilket en sådan modell kan motverka.

### **Bilagor**

1. Reglemente för kundval
2. Förslag på reviderade auktorisationsvillkor med kommentarer

Anneli Sagnérius  
Kommunjurist  
Juridik- och kanslienheten

Sidrah Schaidler  
Kommunjurist  
Juridik- och kanslienheten