

Gult=ändringar

Villkor för att vara godkänd anordnare inom kundvalet för familjerådgivning

Innehåll

ALLMÄN ORIENTERING	2
LAGEN OM VALFRIHETSSYSTEM	2
KUNDVALSSYSTEM I NACKA.....	2
GRUNDER FÖR AVAUKTORISATION.....	3
BESKRIVNING AV TJÄNSTEN	3
INFORMATION OCH VAL AV ANORDNARE.....	4
MÅL FÖR FAMILJERÅDGIVNING	FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.
GENERELLA OCH SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR	5
KRAV PÅ SÖKANDE, KVALIFICERINGSVILLKOR	5
UTESLUTNING, REGISTRERING, EKONOMISK STÄLLNING.....	5
LOKALER, IT-SYSTEM	6
VERKSAMHETSANSVARIG OCH LEDNING	7
UNDERLEVERANTÖR	7
LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET.....	8
KRAV PÅ TJÄNSTEN, KRAVSPECIFIKATION	9
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING	9
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	10
PERSONAL	10
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER	12
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN	12
UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....	13
KONTRAKT	15



Allmän orientering

Lagen om valfrihetssystem

Upphandlingen genomförs enligt lag om valfrihetssystem (LOV). Enligt LOV har den enskilde rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som den upphandlande myndigheten har godkänt och tecknat kontrakt med. Den upphandlande myndigheten ska behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt.

Nacka kommun har ett gemensamt reglemente för alla kundval i Nacka. Det innebär att de gemensamma auktorisationsvillkoren innehåller andra begrepp än de som förekommer i LOV. Nedan följer en jämförelse mellan lagens och Nacka kommuns begrepp.

Lagen om valfrihetssystem (LOV)

Villkor, förfrågningsunderlag

Leverantör

Ansöka om godkännande

Beslut om godkännande av leverantör

Teckna kontrakt

Häva avtal med leverantör

Nacka kommuns reglemente

Auktorisationsvillkor

Anordnare

Ansöka om auktorisation

Auktorisation

Auktorisation

Avauktorisera

Kundvalssystem i Nacka

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka.

Ett kundvalssystem i Nacka kommun består av

Den enskildes rätt till tjänsten	Följer av lag eller beslut från kommunfullmäktige
Checkens storlek	Beslutas av kommunfullmäktige
Auktorisationsvillkor	Beslutas av kommunfullmäktige
Generella auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> - Villkor för att bli auktoriserad och för att behålla auktorisationen Specifika auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> - Särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten inom ramen för de generella auktorisationsvillkoren 	Beslutas av ansvarig nämnd i samband med att kundvalet införs
Avauktorisering	Beslutas av kommunfullmäktige
<ul style="list-style-type: none"> - Grund för att återkalla auktorisation - Återkallelse av auktorisation till följd av brister i verksamheten 	Beslutas av ansvarig nämnd och får inte delegeras i annat fall än till ordföranden med stöd av bestämmelserna i 6 kap 36 §

kommunallagen. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som utgör fara för kund får ordföranden besluta att interimistiskt återkalla auktorisationen.

Grunder för avauktion

En anordnare kan avauktioneras enligt följande:

På egen begäran	Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande. Om uppsägningstiden i de specifika auktorisationsvillkoren är längre än sex månader gäller denna i stället. När verksamheten har upphört är anordnaren avauktionerad.
På grund av avsaknad av uppdrag	Om anordnare saknar uppdrag under en period av tolv månader avauktioneras anordnaren.
Återkallelse av auktorisationen till följd av brister i verksamheten	Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan auktorisationen återkallas. Vid mindre brister kan varning utdelas. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna återkallas auktorisationen. Auktorisationen återkallas om anordnaren tar ut avgift av brukaren för verksamhet som omfattas av ersättning genom checkbeloppet eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av kommunfullmäktige för tjänsten ifråga.

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten

Med familjerådgivning avses verksamhet som bedrivs enligt Socialtjänstlagen 5 Kap. 3 §. Enligt lagen är familjerådgivning en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Vid behov ska barn delta i samtalen. Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver biståndsbeslut från socialtjänsten.

Antalet samtalstillfällen ska normalt inte överstiga fem. Om anordnaren bedömer att det finns särskilda skäl kan tre ytterligare samtal erbjudas. Om paret önskar fler än åtta samtal ska rådgivaren hänvisa till andra insatser såsom socialtjänst, landstingets öppenvård eller annan adekvat insats. Fler än åtta samtal beviljas inte.



Samarbetssamtal gällande det gemensamma föräldraskapet efter en separation hänvisas till familjerätten.

Målet med familjerådgivningen är att den ska leda till positiva förändringar av relationer, vara lätt tillgänglig och att barnperspektivet alltid ska beaktas.

Målgrupp

Målgruppen är familjer och par, som är bosatta i Nacka kommun och som frivilligt söker hjälp för att lösa relationsproblem. Rådgivningsinsatsen ska alltid inledas med ett parsamtal. Därefter finns det möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av familjerådgivaren.

Information och val av anordnare

Kundens val

Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver något beslut från socialtjänsten. Antalet samtalstillfällen är fem genomförda samtal. Om det finns särskilda skäl kan anordnaren erbjuda ytterligare tre.

Kunden väljer en av de godkända anordnarna i Nacka och tar själv kontakt med anordnaren. Anordnaren ska kontrollera att kunden är mantalsskriven i Nacka.

Information till kunder om godkända anordnare

Jämföraren ger kunden stöd till att välja anordnare genom att jämföra faktauppgifter och kvalitet med hjälp av statistik och undersökningar som kommunen genomför. Alla förändringar av uppgifter på kommunens hemsida ska meddelas snarast till kommunen.

Ickevalsalternativ

Socialtjänsten arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte önskar välja finns det ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under ~~en månads~~ två veckors tid.

Omval av anordnare

Kunden har rätt att när som helst byta anordnare, utan att ange orsak.

Övriga bestämmelser om verksamheten

På Nacka kommuns hemsida finns en särskild sida, För dig som är anordnare, där finns mer information för dig som är anordnare.



Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för alla kundvals-system i Nacka. För varje villkor anges hur villkoret kontrolleras och följs upp, samt vad som händer vid brister hos anordnaren.

Under generella auktorisationsvillkoren anges specifika auktorisationsvillkor. Det är särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten. Numren på de specifika auktorisationsvillkoren hänvisar till respektive generellt auktorisationsvillkor.

Krav på sökande, kvalificeringsvillkor

Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
1. Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
2. Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
3. Anordnaren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
4. Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
5. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
6. Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
7. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
8. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet	Uppföljning	Avauktion
9. Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens	Uppvisa vid auktorisation	Enbart villkor för auktorisation

verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.		
10. Anordnare som har avauktoriserats efter att ha brutit mot eller bedömts inte uppfylla auktorisationsvillkoren ska för att åter bli auktoriserad visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.	Vid auktorisation	

Specifika auktorisationsvillkor

Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

3-5. Med anordnare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.

3. Till ansökan ska bifogas utdrag ur belastningsregistret avseende anordnare.

5. Villkoret om socialförsäkringsavgifter eller skatt gäller företaget och dess företrädare, ägare och ställföreträdare. Om ett avtal hävts med hänvisning till detta villkor kan ett ev. nytt godkännande av företaget eller annat företag med samma ägare/företrädare göras tidigast efter tre år. Restförda skulder avseende tidigare företag med samma bolagsföreträdare ska vara reglerade för att avtal ska kunna tecknas.

9. Vid ansökan ska bifogas aktuell rating motsvarande minst 3 enligt Upplysningcentralens soliditets/likvitetsbedömning. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas¹.

10. Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren inom verksamhetsområdet de senaste tre åren.

Lokaler, IT-system

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
11. I förekommande fall: Lokaler och utrustning ska vara anpassande till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation

¹ Exempel på vad som kan styrka den ekonomiska kapaciteten:

1. Lånelöfte från bank på lägst 100 000 kr som gäller tills det att de fått tillräcklig kreditvärdighet, eller

2. Intyg från bank där banken intygar sökandens ekonomiska stabilitet, eller

3. UC Objektiv (beställs av sökanden genom UC AB) som inte är äldre än en månad eller.



12. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.

Uppföljning

Varning

Specifika auktorisationsvillkor

Lokaler, IT-system

11. Rådgivarens lokaler ska ligga geografiskt lättillgängliga inom Stor-Stockholmsområdet och bör uppfylla krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Verksamhetsansvarig och ledning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
<p>13. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.</p>	<p>1. Uppvisa vid auktorisation</p> <p>2. Uppföljning</p> <p>3. Egen anmälan</p>	<p>Varning och/eller avauktorisering</p> <p>Varning</p>

13. Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella handlingsprogram och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur detta tillämpas i praktiken. Anordnaren ska säkerställa att verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls.

Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.

Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. De ska förstå och kunna göra sig förstådda i kommunikation med kund och personal samt kunna dokumentera enligt lag.

4. Intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandens förpliktelser från första leveranstid till dess att företaget fått tillräcklig kreditvärdighet. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet på kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. Detta kontrollerar kommunen.

Överlåtelse av verksamhet

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
14. Auktorisationen får inte överlätas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Avauktionering

Specifika auktorisationsvillkor

14. Anordnaren får inte anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan kommunens skriftliga medgivande. Om anordnaren önskar anlita en underleverantör ska kommunen godkänna detta skriftligt i förväg. Anordnaren ansvarar för att underleverantör uppfyller samtliga auktorisationsvillkor. Uppfyller underleverantör inte villkoren kan anordnaren avauktioneras.

Om en auktoriserad anordnare byter majoritetsägare eller byter organisationsnummer ska kommunen omgående underrättas och ny ansökan lämnas in inom 30 dagar efter att beslut om ändringen fattades. Om ny ansökan inte inkommer inom denna tid kan anordnaren avauktioneras. Om ny ansökan inkommer inom denna tid gäller auktorisationen fortsatt under handläggningstiden. Om ansökan godkänns skrivs nytt avtal och om ansökan inte godkänns avauktioneras anordnaren.

Ledningssystem för kvalitet

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
15. Anordnaren ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
16. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktionering
17. Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktionering
18. Anställd hos anordnare har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Anordnaren eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan	1. Uppföljning 2. Anmälan	Varning
19. I förekommande fall: Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga brukarna.	Uppföljning	Varning och/eller avauktionering



Specifika auktorisationsvillkor

Ledningssystem för kvalitet

15-19. Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Krav på tjänsten, kravspecifikation

Mål, lagar, uppföljning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
20. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
21. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalsstyrelsen.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
22. Kommunen ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att kommunen ska få del av handlingar som kommunen efterfrågar. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering

Specifika auktorisationsvillkor

Mål, lagar, uppföljning

22. Villkoret om att delta i den uppföljning som kommunen genomför innebär bland annat att anordnaren ska genomföra kundenkäter enligt den mall som Nacka kommun tillhandahåller. Kunderna ska uppmuntras till att fylla i enkäten.

Anordnaren ska delta i möten minst en gång per år med Nacka kommun.

I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting samt Statistiska centralbyrån.

Alla förändringar av uppgifter i kundvalskatalogen ska meddelas snarast till kommunen.

Ansvarsförsäkring

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
23. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.	Uppföljning	Avauktorisering

Personal

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
24. Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och/eller kommunala mål för verksamheten kan nås.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
25. Ansvarig för verksamheten och samtlig personal som anställs ska till anordnaren lämna ett registerutdrag ur det register som förs enligt lagen om belastningsregister. Utdraget får vara högst ett år gammalt. Register avseende samtliga inom verksamheten ska finnas tillgängliga vid uppföljning/tillsyn.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
26. Anordnaren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess och tystnadsplikt som gäller för verksamheten.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
27. Utifrån verksamhetens behov, som framgår i kundvalets specifika auktorisationsvillkor, ska anordnaren ha rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess och tystnadsplikt samt följer krav på dokumentation och rapporteringsskyldigheten om missförhållanden enligt lag.	Uppföljning	Varning

Specifika auktorisationsvillkor

Personal

24. Relevant utbildning och erfarenhet innebär att all personal som utför familjerådgivning ska ha styrkt:

1. akademisk examen till exempel socionomexamen, psykologexamen eller motsvarande, och
2. grundläggande psykoterapiutbildning steg 1 eller familjeterapeutisk vidareutbildning. Utbildningen ska omfatta minst 30 högskolepoäng/en termin på heltid. Utbildningsanordnaren ska ha examensrätt för psykoterapiutbildning, och
3. minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med inriktning på par eller familjer.



Familjerådgivaren ska ha erfarenhet av samtal om sex och samlevnad om erfarenhet inte finns ska tillgång till handledning eller tillgång till kompetens inom detta område finnas.

Nacka kommun eftersträvar en mångfald av kompetenser. Om anordnaren har specialkompetens om HBTQ, kultur, språk, missbruk eller funktionsnedsättning ska detta framgå av anordnarens presentation.

Anordnaren ska ha kunskaper om våld i nära relationer och dess konsekvenser för barn och unga.

Om anordnaren byter personal under avtalstiden ska personalen godkännas av kommunen.

Rådgivaren ska ha extern handledning vid minst 8 tillfällen per år.

Familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid. Villkoret att familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid följs upp vid varje årsskifte, i samband med den årliga verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen gäller för var och en av de godkända familjerådgivarna. Undantag från villkoret kan göras för erfarna familjerådgivare vid nedtrappning inför pensionering.

Anordnaren svarar för att kunder, som behöver hjälp med tolk, får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.

25. Enligt lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder, krävs ett registerutdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister för den som erbjuds anställning inom sådan verksamhet. Enligt lag om belastningsregister 1998:620 kan enskilda också i andra fall begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv. Med hänsyn till att kundvalssystemet vänder sig till personer med behov av stöd och bistånd gäller villkoret för samtliga nyanställda.

Inför nyanställning ska den blivande anställda själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och uppvisa detta för arbetsgivaren/anordnaren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet. Uppgift om att registerutdrag avseende samtliga inom verksamheten uppvisats ska dokumenteras av anordnaren.

Skyldighet att ta emot kunder

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
28. Anordnaren ska inom ramen för sin auktorisation ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden har rätt till.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
29. Anordnaren ska ingå i eventuellt kösystem som kommunen har.	Uppföljning	Avauktorisering
30. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering

Specifika auktorisationsvillkor

Skyldighet att ta emot kunder

28. Anordnarens väntetider får inte överstiga två tre veckor för nybesök – om inte annat avtalaras med kunden.

Övriga krav på verksamheten

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
31. Utifrån verksamhetens behov som framgår i kundvarets specifika auktorisationsvillkor ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
32. Anordnaren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.	Egen anmälan	Varning
33. I förekommande fall: Anordnaren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.	Uppföljning	Varning

Specifika auktorisationsvillkor

Övriga krav på verksamheten

31. Anordnaren ska vara tillgänglig för rådgivning helgfria vardagar på dagtid, samt minst en kväll i veckan. Anordnaren ska planera verksamheten utifrån kundernas behov. Anordnaren kan ha planerad, sammanhängande uppehåll max fyra veckor.



Uppföljning och kontroll

Det är kunden som i första hand avgör kvaliteten. En kund som inte är nöjd har möjlighet att byta anordnare.

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvaliteten i verksamheter hos både kommunal och privata anordnare. Uppföljningen ska säkerställa att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i lagar, föreskrifter och villkor för kundval.

Verksamhetsuppföljning

Enligt villkoren ska anordnaren delta i beställarens uppföljning av verksamheten och låta beställaren få del av de handlingar som efterfrågas.

I uppföljningen kan följande underlag granskas

- Resultat av kundundersökningar – kundens uppfattning av kvalitet
- Handläggares erfarenheter av anordnaren
- Inrapporterade uppgifter från anordnarna
- Inkomna synpunkter, klagomål och rapporter om missförhållanden
- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster
- Kontroll av att anordnaren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.
- Kvalitetsgranskning genom besök enligt en upprättad årsplan

Vid kvalitetsgranskning undersöks

1. Ledningssystem för kvalitet, inklusive uppföljning och utveckling
2. Dokumentation
3. Bemanning
4. Verksamhetsinnehåll
5. Trygghet och säkerhet
6. Bemötande
7. Brukarinflytande
8. Samverkan och informationsöverföring
9. Resultat
10. I förekommande fall hälso- och sjukvård och rehabilitering

Resultat av uppföljningen redovisas på kommunens hemsida och i kundvalskataloger.



Åtgärder vid brister i verksamheten

Vid brister håller kommunen dialog med anordnaren om vilka åtgärder som ska vidtas. Avstämning görs av vidtagna åtgärder.

Vid brister som enligt villkoren kan medföra sanktioner fattar ansvarig nämnd beslut om sanktion. Sanktioner kan bestå av varning eller avauktorisering. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan anordnaren bli avauktorisering.

Anordnaren ska redovisa en åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser. Kontroll genomförs av att bristerna är åtgärdade enligt åtgärdsplan.

Anmälan till andra myndigheter kan ske.



Kontrakt

Valfrihetssystem för familjerådgivning

Uppdrag och omfattning

Mellan Nacka kommun, Socialnämnden, 131 81 Nacka, nedan kallad beställaren och XXXX med organisationsnummer XXXX nedan kallad anordnaren har idag följande kontrakt tecknats avseende XXX för målgruppen XXX

Kontraktstid

Kontraktet gäller tills vidare med tre månaders uppsägningstid.

Kontraktsvillkor

Auktorisationsvillkoren ingår som en del av kontraktet, vilket innebär att anordnaren under hela kontraktperioden ska acceptera och uppfylla alla villkor.

För kontraktet gäller nedanstående handlingar. Förekommer inom dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande rangordning:

1. Eventuell bilaga till detta kontrakt.
2. Detta kontrakt.
3. Ansökan om godkännande.

Ersättning för utförd tjänst

Ersättningens storlek

Kommunen ersätter anordnaren för varje genomfört samtal, motsvarande två timmars arbete. Ett samtal beräknas till 1,5 timme och till detta kommer tid för förberedelser och efterarbete med 0,5 timmar per samtal. Dubbelbemanning ersätts inte.

Från den totala ersättningen (checkbeloppet) dras en egenavgift, som kunden betalar direkt till anordnaren. Inga ytterligare avgifter får tas ut från kunden.

~~Halv ersättning utgår för uteblivet besök/återbud inom 24 timmar före inbokad tid. I övrigt utgår inte ersättning för besök som avbokats. Ersättning utgår inte för besök som avbokats. Anordnaren har rätt att ta ut egenavgift från kunden i dessa fall.~~

Familjerådgivning är en momsfri social omsorg.

Fakturering

Fakturering ska ske månadsvis med en redovisning över utfört arbete. I fakturan ska anges datum, antal samtal, familjerådgivarens namn och nummer på familjen. För numrering av familjerna ska det finnas en lista hos familjerådgivaren med aktuella familjer numrerade i ordning per år. Redovisningen ska lämnas på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system. Fakturering får inte ske för tjänster som utförts mer än tre månader bakåt i tiden.

Fakturering ska ske elektroniskt. Beställaren följer den standard som finns idag i Sverige för elektronisk faktura.



Den standard som Beställaren tillämpar är SFTI, antingen en Sve-faktura eller en s.k. Fulltextfaktura. Se mera information på www.sfti.se eller www.svefaktura.se.

Klarar anordnaren inte av att följa den standarden kan fakturan registreras gratis på internet. Adressen till den sidan är <https://web.inexchange.se/inexchange/Mottagare/Nacka%20Kommun>.

Beställaren kan även rekommendera olika typer av lösningar för elektronisk faktura om anordnaren saknar detta idag. För mer information om elektronisk handel och/eller e-faktura hänvisas till ehandel@nacka.se eller läs mera på www.nacka.se.

Felaktig fakturering kan leda till krav på återbetalning och att avtalet hävs. **Betalning av felaktig faktura innebär inte acceptans av denna eller de villkor den baserats på.**

Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

Kontrakt får inte överlätas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren får inte heller anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren svarar för underleverantör som för eget uppdrag. Anordnaren ansvarar för att underleverantör uppfyller krav på inbetalning av skatter och avgifter, samt övriga krav enligt kommunens villkor och gällande lagstiftning.

Hävning av avtal

Avtalet kan hävas

- På egen begäran, med sex månaders uppsägningstid.
- På grund av avsaknad av uppdrag under en period av tolv månader.
- Till följd av brister i verksamheten.

Om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs hävs avtalet. Vid mindre brister kan varning utdelas. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna hävs avtalet.

Avtalet hävs om anordnaren tar ut avgift av kunden för verksamhet som omfattas av ersättning genom checkbeloppet eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av kommunfullmäktige för tjänsten ifråga.

Twist

Om twist uppstår inom ramen för detta avtal, ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska twist hänföras till svensk allmän domstol på beställarens hemort och avgöras enligt svensk rätt.

Omförhandling

Avtalet kan omförhandlas för villkorsändring. Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i villkoren kan innebära att nya kontrakt upprättas för alla anordnare. Om anordnare inte kan acceptera de nya villkoren kan avtalet sägas upp.



Datum:

Datum:

Chef

Behörig företrädare för



Ersättning till anordnare av familjerådgivning

Checkbelopp år 2017

Ersättning, Kommunal anordnare	1 394 kr/samtal
varav från kommunen	1 121 kr/samtal
Ersättning, Privat anordnare	1 478 kr/samtal
varav från kommunen	1 205 kr/samtal
Egenavgift, familjen	273 kr/samtal

För privata anordnare ingår momsersättning.