

# REGLEMENTE

## Reglemente för kundval

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
KFKS 2020/864	2021-04-12	Kommunfullmäktige	Kommunstyrelsen	Stadsjurist
Reglemente	Reglemente för kundval			

## Reglemente för kundval

### Dokumentets syfte

Reglementet syftar till att definiera kommunens kundvalssystem för att säkerställa att samtliga kundval innehåller tydliga auktorisationsvillkor samt att uppföljningen är enhetlig och transparent.

### Dokumentet gäller för

Hela kommunen.

## 1 Kundvalssystemet i Nacka

### Kundvalet

Kundvalssystemet ska ge kommuninvånarna direkt inflytande över de välfärdstjänster som de har rätt till. Kunden får en check av kommunen och väljer därefter anordnare av tjänsten. Systemet med checkar innebär att alla anordnare, såväl kommunala som privata, ska bedriva verksamhet på lika villkor. Checkstorleken fastställs årligen av kommunfullmäktige. För att vara valbara inom kundvalssystemet måste anordnare uppfylla de villkor som kommunfullmäktige och nämnderna beslutar om. Om villkoren inte efterlevs kan nämnderna besluta om sanktioner som framgår av detta reglemente.

### Uppföljning och utveckling

Nämnderna ska för varje kundval besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. 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.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av detta reglemente. Det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

## 2 Auktorisationsvillkor

Nedan generella auktorisationsvillkor ska gälla för samtliga kundval. Utifrån de generella auktorisationsvillkoren ska varje nämnd fatta beslut om specifika villkor som är anpassade utifrån varje kundval. Om ett generellt auktorisationsvillkor

avviker från bestämmelse i gällande lag åligger det ansvarig nämnd att anpassa villkoren och dess tillämpning till gällande lagstiftning.

## **Generella auktorisationsvillkor**

### **Ekonomi och ledning**

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.

Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande

2. 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.
3. Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
4. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.
5. Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis.
6. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt.
7. Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.
8. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet. I förekommande fall ska anordnaren ha lokaler/utrustning som är anpassad till verksamheten samt ha rutiner för en säker hantering av kundens egendom.
9. Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.
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.

### **Personal och verksamhet**

11. 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.

12. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.
13. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås.
14. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.
15. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.

Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.

Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.

16. I förekommande fall: Om det av lag ställs krav på utdrag ur belastningsregister ska ansvarig för verksamheten och/eller anordnarens personal uppvisa ett sådant utdrag för anordnaren. Utdraget som uppvisas för anordnaren ska vara högst ett år gammalt. En logg över uppvisade utdrag ska finnas tillgänglig hos anordnaren.
17. Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet.  
  
Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.
18. Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren. Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren.
19. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.

#### **Försäkring**

20. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.

#### **Rutiner**

21. Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen:
  - iakttar sekretess och tystnadsplikt
  - följer lagkrav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden.
  - hanterar synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.

### **Information och uppföljning**

22. Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.
23. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.
24. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade härtill.
25. Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.

### **Allvarlig eller extraordinär händelse samt höjd beredskap**

26. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.
27. Anordnaren ska vid extraordinär händelse och höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning.

## **3 Sanktioner**

Varje nämnd ska i de specifika auktorisationsvillkoren besluta om vilka sanktioner som ska inträda om anordnaren brister i uppfyllandet av ett auktorisationsvillkor. Bristens påverkan på kund ska vara en avgörande faktor för val av sanktion gentemot anordnaren, vilket innebär att ju mer negativ påverkan bristen har på kund desto mer påkallat är det med en allvarligare sanktion. Av nedan framgår vilka sanktioner som tillämpas om anordnare brister i sitt uppdrag.

- Åtgärdsplan
- Varning
- Vite
- Avauktorisering

### **Åtgärdsplan**

Om bristen är av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt ska kommunen begära in en åtgärdsplan från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla:

- beskrivning av brist,
- beskrivning av åtgärd samt
- när bristerna ska vara åtgärdade.

Åtgärdsplanen ska godkännas och följas upp av kommunen.

### **Varning**

Brister som riskerar eller har drabbat kunder ska leda till varning. Av varningen ska det framgå vilken påföljd som är aktuell om bristen inte åtgärdas inom angiven tid. Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av kommunen (enligt ovan).

### **Vite**

Sanktionerna åtgärdsplan och varning kan förenas med vite om bristen inte har åtgärdats inom utsatt tid. Vitet ska utgå per påbörjad vecka med en procentuell del av anordnarens genomsnittliga månadsersättning beräknat på de tre senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser inom det specifika kundvalet. Vitet ska stå i rimlig proportion till anordnarens totala månadsersättning inom det specifika kundvalet.

### **Avauktorisering**

- **Vid brist**  
Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan anordnare avauktoriseras.
- **På egen begäran**  
Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen inom uppsägningstid som anges i respektive nämnds specifika auktorisationsvillkor. 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.
- **Utifrån avsaknad av uppdrag**  
Om anordnare saknar uppdrag under en period som anges i respektive nämnds specifika auktorisationsvillkor avauktoriseras anordnaren.