

SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR KUNDVAL FAMILJEBEHANDLING

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN-2026-0001 I	2026-02-24	Socialnämnd	Socialnämnd	Social- och äldredirektör
Specifika auktorisationsvillkor	Kundval familjebehandling			

Kundval familjebehandling

Dokumentets syfte

Reglera verksamheter som utför uppdrag inom ramen för kundval familjebehandling

Dokumentet gäller för

Auktoriserade anordnare inom kundval familjebehandling

Kundvalssystemet

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 reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor.

Kundens val

Kundvalssystemet innebär att medborgaren själv kan välja, vilken anordnare som ska utföra efterfrågad tjänst. Inom vissa kundval behövs dock beslut om beviljad tjänst, innan medborgaren kan välja vem som ska utföra tjänsten. Valmöjligheten begränsas till de anordnare som har auktoriserats av kommunen.

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.

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka.
Kundvalssystem i Nacka kommun består av:

Rubrik	Definition	Beslutsinstans
Kundvalet	Kundens rätt till tjänsten.	Följer av beslut från kommunfullmäktige.
Check	Ersättning som utbetalas för kunder som kommunen har godkänt och som anordnare har antagit.	Följer av beslut från ansvarig nämnd.
Checkens storlek	Beloppet på ersättning per kund.	Beslutas av kommunfullmäktige. i Nacka kommuns styrdokument Mål och budget.
Auktoriserad anordnare	Anordnare/utförare/leverantör som beviljats att leverera den aktuella tjänsten inom kundvalet.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Reglemente för kundval	Generella auktorisationsvillkor som ställs på samtliga anordnare för samtliga kundval i Nacka.	Beslutas av kommunfullmäktige
Specifika auktorisationsvillkor	Särskilda villkor som ställs på anordnare för respektive kundval.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Auktorisation	Beslut om godkännande av anordnare inom kundval	Beslutas av ansvarig nämnd.
Avauktorisation	Beslut om att häva anordnarens auktorisation inom kundvalet	Beslutas av ansvarig nämnd.

Nacka kommuns styrmodell

Samtliga verksamheter som utför uppdrag för Nacka kommun ska genomsyras av Nacka kommuns vision och värdering samt bidra till kommunens övergripande mål i enlighet med specifika villkor beslutade för respektive insats.

Riktlinjer och rutiner

Utöver auktorisationsvillkor ska anordnaren arbeta utifrån av nämnden beslutade rutiner för anordnare inom aktuellt kundval. Aktuell information, riktlinjer och anvisningar återfinns på kommunens hemsida.

Om kundval familjebehandling

Uppdrag

Syftet med kundval familjebehandling:

- stöd till förändring av familjens livssituation och beteende utifrån barnets behov.
- ett hållande av och stöd till familjer där det pågår barnavårdsutredning.

Barnets bästa ska sättas i främsta rummet och barnets egna åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad. Hela familjen ska vara i fokus för familjebehandlingen och ska utgå ifrån familjens resurser.

Familjebehandling innebär även samtal med barnen i familjen.

Familjebehandling kan ske i anordnarens lokal, familjens hem, digitalt samt andra vardagsnära platser.

Uppdragets omfattning i timmar samt uppdragets innehåll framgår av och ett uppdragsbeskrivningen till anordnaren.

Familjepedagoginsatser och samarbetssamtal vid vårdnadstvister ingår inte i kundvalet för familjebehandling.

Mål

Mål med kundval familjebehandling:

- att barnets grundläggande behov tillgodoses av föräldrarna och att den generella risknivån har minskat efter genomförd insats
- att ge familjen egna redskap till att vidmakthålla positiva förändringar
- att individuella mål enligt genomförandeplan ska uppnås

Målgrupp

Följande målgrupper/behov kan beviljas en insats inom kundvalet:

- Familjer med barn och unga mellan åldrarna 0 och 18 år och som har behov av stöd.

Mer information

Mer information om kundvalet finns på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.

Specifika auktorisationsvillkor för kundval familjebehandling

För att bli auktoriserad som anordnare inom kundval ska nedan auktorisationsvillkor vara uppfyllda och efterlevas.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	----------------------------

Ekonomi, och ledning och försäkring

1. Anordnaren eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten 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 eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
2. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter	Ej godkänd auktorisation Sanktion
3. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
4. Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation
5. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
6. 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.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation
	Uppföljning	Sanktion
7. Anordnarens moderbolag och underleverantörer, som har påverkan på utförandet av tjänsten i kundvalet, ska följa lagar och regler som kan påverka kvalitén och förtroendet för kundvalet.		
Förtydligande av villkor:	Uppföljning	Ej godkänd auktorisation
		Sanktion
8. Anordnaren eller personer med inflytande över verksamheten får inte omfattas av sanktioner eller handelshinder som inverkar på kommunens möjlighet att ingå avtal eller genomföra transaktioner med anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation
		Sanktion
9. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation
	Uppföljning	Sanktion

Specifika auktorisationsvillkor gällande verksamheten

Nedan auktorisationsvillkor säkerställer att samtliga verksamheter som utför insatser för kunder i Nacka kommun har hög kvalitet, arbetar rättssäkert och effektivt i enlighet med gällande lagstiftning, riktlinjer och auktorisationsvillkor.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	----------------------------

Tillstånd och auktorisation

10. 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.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Lokaler - Anordnaren ansvarar själv för lokalbehov, hyra och kostnader. - Lokalerna ska vara: - Anpassade för verksamheten och målgruppen. - Tillgängliga för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning. - Uppfylla krav från myndigheter gällande arbetsmiljö och säkerhet. - Lättillgängliga med kollektivtrafik och ligga i Stockholmsområdet. Teknisk utrustning - Ska finnas för att möjliggöra digitala möten med kommunen och kunder.	Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
11. 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.		
Förtydligande av villkor: Om organisationsnummer kvarstår vid ett ägarbyte görs en ny ägar- och ledningsprövning.		
Specifika villkor för kundval: - Om anordnaren har godkända verksamheter i kundvalet, eller nära liggande kundval, sedan tidigare görs ingen ny ägar- och ledningsprövning. - Anordnaren ansvarar för att eventuell underleverantör uppfyller motsvarande krav och villkoren för godkännande. Anordnaren	Anordnares informationsplikt	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
är skyldig att anmäla till kommunen ifall underleverantör används.		
12. 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		
Förtydligande av villkor: Underlag som visar att bristerna är åtgärdade ska bifogas ny ansökan.		
Specifika villkor för kundval: Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren de senaste tre åren.	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation

Personal, kompetens och verksamhet

13. 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.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Arbetsgivaransvar - Anordnaren är arbetsgivare för sin personal. - Ansvar för att anställningsvillkor och arbetsmiljö följer gällande lagstiftning. Kompetenskrav - Relevant utbildning för personal innebär att alla personal uppnår: - Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig. - Grundläggande psykoterapiutbildning steg 1, grundläggande kognitiv beteendeterapiutbildning eller familjeterapeutisk vidareutbildning. Utbildningen ska omfatta minst 30 högskolepoäng/en termin på heltid. Utbildningsanordnaren ska ha examensrätt för psykoterapiutbildning och - Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen Handledning - Familjebehandlaren ska ha tillgång till extern handledning vid minst åtta tillfällen per år. Med extern handledning menas att	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
handledaren inte får ha sin huvudsakliga anställning i verksamheten. Krav på andel renodlat kliniskt arbete - Familjebehandlaren ska bedriva renodlat familjebehandling på minst 50 procent av heltid. - Villkoret att familjebehandlaren ska bedriva renodlat familjebehandlingsarbete 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 familjebehandlarna. - Undantag från villkoret kan göras för erfarna familjebehandlare vid nedtrappning inför pensionering, personen ska då lägst arbeta 20 procent av en heltidstjänst med familjebehandling. Språkkrav - Personalen ska få kompetensutveckling inom områden anpassade för målgruppen. - All personal ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med bland annat kunder och på sin arbetsplats. - Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket. Kompetensutveckling - Personalen ska få kompetensutveckling inom områden anpassade för målgruppen. Introduktion och kontinuitet - Anordnaren ansvarar för att all nyanställd personal får en adekvat introduktion i samband med anställning. - Anordnaren ansvarar att verksamheten kan bedrivas med bibehållen kvalitet även vid personalens sjukfrånvaro eller semester. Auktorisationsvillkor - Anordnaren är ansvarig att personalen har kunskap om auktorisationsvillkoren för kundvalet.		
14. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Anordnaren ska vara tillgänglig för familjebehandling helgfria vardagar på dagtid, samt minst en kväll i veckan. Anordnaren ska planera verksamheten utifrån kundernas behov. Anordnaren kan ha planerat, sammanhängande uppehåll max fyra veckor.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar under dagtid.		
15. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns övergripande mål är: • Maximalt värde för skattepengarna, • Bästa utveckling för alla, • Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka, • Stark och balanserad tillväxt.	Uppföljning	Sanktion
Specifika villkor för kundval: Socialnämndens mål med insatsen är • Målet med familjebehandling är att ge familjen egna redskap till att vidmakthålla positiva förändringar. Individuella mål enligt socialtjänstens uppdrag ska uppnås. Miljö och klimat • Anordnaren ska vara väl förankrad i Nacka kommuns miljö- och klimatprogram.		
16. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: • De metoder som erbjuds ska bygga på evidens, det vill säga tillgänglig kunskap, forskning, profession och brukarens erfarenheter om vad som är viktigt att inkludera i behandlingsarbetet. • Arbetet ska bygga på skydds- och riskfaktorer, där barnets/ungdomens och familjens hela livssituation beaktas och resurser i det sociala nätverket tas tillvara. • Verksamheten ska ha bred kompetens inom socialt arbete och ha kunskaper om barns och ungdomars utveckling. • 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.	Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
17. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
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.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig – krav och ansvar • Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. • Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa 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. Adekvat kompetens verksamhetsansvarig • Adekvat kompetens för verksamhetsansvarig är: ○ Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig. ○ Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen Det är chefen för barn- och familjeenheten som fattar beslut om godkännande av verksamhetsansvarig. Validering av utländsk utbildning • Eftergymnasiala utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige ska valideras. Valideringen sker av Universitets- och Högskolerådet, UHR. Språkkrav • Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. Tillfällig verksamhetsansvarig • Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än sex veckor oavsett anledning ska detta meddelas till Nacka kommun. • Anordnaren får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande. Nacka kommun bedömer om den tillförordnade	Bifogas auktorisations-ansökan Anordnarens informationsplikt	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
verksamhetsansvarig är lämplig. Alla krav som finns för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte vara uppfyllda.		
18. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte har gjort sig skyldiga till allvarliga fel i yrkesutövningen.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: ---		
19. Anordnaren ska uppvisa dokumentation om att kontroll av belastningsregister och misstankeregister utförts i enlighet med de lagkrav som gäller för aktuell verksamhet. Om det utifrån den individuella tjänstens förutsättningar och karaktär finns skäl kan respektive nämnd även för verksamhet som inte omfattas av lagkrav ställa krav på följande i kundvalets specifika auktorisationsvillkor. Ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs, eller på liknande grund deltar, inom ramen för anordnarens verksamhet inom kundvalet ska till anordnaren uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret. Typ av registerutdrag beslutas av respektive nämnd i de specifika auktorisationsvillkoren. Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Vid uppföljning/tillsyn ska det finnas anteckning om uppvisade registerutdrag med information om när utdraget inhämtats samt dag för anställning.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig ska lämna utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret vid ansökan. För personalen gäller att verksamheten begär in utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret, dessa ska inte lämnas till kommunen.	Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
20. Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet. Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser Visselblåsarfunktion Nacka kommun	Uppföljning	Sanktion
Specifika villkor för kundval: ---		
21. Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren eller i enskilt fall där nämnden godkänt särskilda skäl.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Mottagande av nya kunder - Vid familjebehandling ska anordnaren kunna ta emot nya kunder inom två veckor från första kontakten om inte annat har överenskommits. - Vid familjebehandling där barnavårdsutredning pågår ska anordnaren påbörja insatsen inom 3 arbetsdagar. - Familjebehandling beviljas till familjer som individuellt behovsprövat stöd enligt Socialtjänstlagen. Av uppdraget ska det framgå: - syftet med familjebehandlingen, - antal timmar och - om det finns behov av två familjebehandlare - Om anordnaren av andra skäl än platsbrist anser sig ha sakliga skäl för att inte kunna ta emot den deltagare som väljer anordnaren ska samråd ske med kommunen. Kommunen avgör om det föreligger sakliga skäl för anordnaren att säga nej. Kapacitetstak - Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar per månad. - Kapacitetstaket får inte understiga 80 timmar per månad. - Kapacitetstaket gäller kunder från alla kommuner som anordnaren erbjuder tjänster i. - Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökat behov ska anordnaren utföra den utökade tiden, även om kapacitetstaket överstigs. - Om antalet beviljade timmar överstiger ett kapacitetstak som minskats ska anordnaren trots detta fortsätta att utföra samtliga insatser för befintliga kunder. - Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak. Kundens rätt att välja anordnare - Kunden har alltid rätt att byta anordnare. Kommunen arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. - För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under en veckas tid på rullande schema.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Behov av tolk Anordnaren svarar för att kunder, som behöver hjälp med tolk, får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.		
22. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Ej tillämbart i detta kundval.		

Rutiner

23. 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		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Tystnadsplikt och sekretess - Personal inom enskild verksamhet ska iaktta tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 3§ offentlighets- och sekretesslagen. All personal ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess. Arbetssätt och dokumentation - Anordnaren ska ha goda kunskaper om BBIC och kunna uppföra sin dokumentation utifrån BBICs struktur och principer. - Vid uppdragets start gör anordnaren en genomförandeplan tillsammans med familjen och handläggare. Av genomförandeplanen ska bland annat framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Genomförandeplanen ska vara tillgänglig i kommunens verksamhetssystem senast 30 dagar från insatsens början. - Anordnaren ska skriftligen återrapportera i vilken omfattning genomförandeplanens mål uppnåtts, minst var tredje månad om inte kommunen önskar annat. - Senast två veckor efter avslutad insats ska en skriftlig sammanfattning och bedömning av insatsen sändas till handläggaren. Sammanfattningen ska innehålla: - En redogörelse för genomförda insatser. - Barnets/ungdomens utveckling under insatsen. - Bedömning av måluppfyllelse.	Bifogas i auktorisationsvillkoren Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
○ Erfarenheter som kan bidra till den fortsatta planeringen kring barnet/ungdomen eller familjen. Synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser • Anordnaren ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser utifrån sitt ledningssystem för kvalitet. Säkerhet • Anordnaren ska ha en handlingsplan för hot och våld och andra krissituationer.		
24. Anordnaren ska ha rutiner och arbeta för att förhindra, upptäcka och motverka välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan i verksamheten.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: ---	Uppföljning	Sanktion

Information och uppföljning

25. Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning och undersökning som kommunen genomför eller uppmanat anordnaren att delta i.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Uppföljning • I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av andra myndigheter. Samverkan med kommunen • Kommunen bjuder in till möten, seminarier, utvecklingsarbeten och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. • Vissa av dessa sammankomster kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro. • Anordnaren ska bidra till att utvärdering av verksamheten sker genom enkäter som Nacka kommun tillhandahåller. Kunderna ska uppmuntras till att fylla i enkäten.	Uppföljning	Sanktion
26. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Kommunikation - Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post och regelbundet lyssna av telefonen och svara på inkommande e-post. - Anordnaren ska kommunicera med myndigheten genom kommunens verksamhetssystem enligt kommunens anvisningar. - Personal som använder verksamhetssystemet ska informeras om att: - Namn och personnummer registreras. - Alla åtgärder som görs i systemet sparas i en historikfil. - Loggar följs upp regelbundet. - Det är anordnarens ansvar att införskaffa den utrustning och inloggningslösning som krävs. - Anordnaren ska se till att den personal som behöver har korrekt behörighet för inloggning i kommunens verksamhetssystem och meddela när personal slutar så att behörighet kan avslutas. Information till kommunen - Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. - Informationen finns på kommunens hemsida. Anordnaren ska lämna uppgifter till kommunen. - Alla förändringar av uppgifter ska snarast meddelas till kommunen på det sätt som uppges på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.	Uppföljning	Sanktion
27. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade här till.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren är skyldig att se till att informera socialnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah, allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser rapporteras i enlighet med den information som finns på kommunens anordnarsida. - Anordnaren ska ha kunskaper om våld i nära relationer och dess konsekvenser för barn och unga. - Anordnaren är skyldig att anmäla till socialtjänsten om våld upptäcks i familjen. Anordnaren ska efter samråd med socialtjänsten, polisanmäla om våld och hotsituationer uppstår.	Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
28. Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren.		
Specifika villkor för kundval: ---	Anordnarens informationsplikt	Sanktion

Fredstida kris och höjd beredskap

29. Anordnaren ska genomföra planering och vidta förberedande åtgärder i syfte att ha förmåga att upprätthålla sin samhällsviktiga verksamhet även under fredstida krissituation och höjd beredskap.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns: a) Plan för extraordinära händelser 2023–2026 (KFKS-2023-01047) tydliggör ansvar, organisation och funktioner för krisledningen på övergripande nivå. b) Strategisk handlingsplan för krisberedskap 2023–2026 (KFKS-2023-01047) anger kommunens övergripande mål och inriktning för arbetet med krisberedskap under mandatperioden. På Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps hemsida finns definition av Samhällsviktig verksamhet MSB		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska ha en skriftlig uppdaterad planering som visar vilka risker som finns och hur dessa ska hanteras. - Det ska också finnas skriftlig planering för hur man förbereder sig och agerar om något allvarligt händer, till exempel en kris eller störning. - Det ska tydligt framgå i planerna vad både verksamheten och personalen ska göra oavsett om problemet uppstår i den egna verksamheten eller i kommunen.	Uppföljning	Sanktion
30. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid fredstida kris och höjd beredskap där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnarna ska ha förmåga att upprätthålla sina samhällsviktiga verksamheter. - Anordnaren ska hålla sig uppdaterad gällande kommunens aktuella beredskapsplaner,	Auktorisation Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
till exempel gällande nödvatten och nödavlopp i den kommun verksamheten bedrivs.		
31. Vid fredstida kris och höjd beredskap ska anordnaren inordna sin verksamhet under kommunens krisledning i den omfattning som kommunen påkallar.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Anordnarna ska i händelse av kris ha ett nära samarbete och dialog med kommunen och följa kommunens krisledning.	Uppföljning	Sanktion

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
- Avauktion

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.

Avauktion

- **Vid brist**
Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan anordnare avauktioneras.
- **På egen begäran**

Anordnare som avser att avveckla verksamheten eller önskar avauktoriseras av annan anledning ska meddela kommunen. Anordnaren har i dessa fall uppsägningstid på sex månader.

- **Utifrån avsaknad av uppdrag**
Om anordnare saknar uppdrag under 12 månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun.