

## Tjänsteutlåtande

### Socialförvaltningen

Dnr VON 2023/0043  
Datum 2023-03-07

Till Vård- och omsorgsnämnden

## Svar på Medborgarförslag nr 36: Rätten att välja utförare/handläggare för personer med intellektuella funktionsvariationer i Österåkers kommun

### Sammanfattning

I medborgarförslag nr. 36/2022 väckt i Kommunfullmäktige den 6 februari 2023 föreslår förslagsställaren att personer med funktionsnedsättning ska ha rätt att välja utförare/handläggare inom kommunen. I övrigt föreslår förslagsställanden att Österåkers kommun ska göra utbildningssatsningar till beslutsfattare och handläggare i kommunikation med personer med intellektuella funktionsnedsättningar och i bemötandet av deras anhöriga.

### Beslutsförslag

#### **Vård- och omsorgsnämnden föreslår Kommunstyrelsen att besluta**

Medborgarförslaget anses vara besvarat med hänvisning till att valfrihet gäller hos utförare som godkännts enligt LOV eller LOU samt att det är arbetsgivare som har ansvar för att leda och fördela arbetet inom förvaltningen. Arbetet ska fördelas så att den leder till en bra arbetsmiljö som innebär en rimlig och jämn fördelning av arbetsuppgifter för handläggare. Kommunens klagomålshantering används för att förbättra service och kompetens. Beslut som fattas av förvaltningen kan överklagas till förvaltningsdomstol genom förvaltningsbesvär eller laglighetsprövning.

### Bakgrund

Lagen om valfrihet trädde i kraft den 1 januari 2009. Österåkers kommun har infört valfrihet i flera verksamheter enligt Lagen om valfrihet (LOV). Detta innebär att brukarna har rätt att välja bland de av kommunen godkända leverantörer. LOV och LOU avser inte möjlighet att välja handläggare.

Kommunens socialtjänst ansvarar för myndighetsutövning i enlighet med Förvaltningslagen (2017:900). I Förvaltningslagen framkommer grunderna för god förvaltning. Med det menas att myndigheten ska arbeta med legalitet, ge bra service, vara tillgängliga och samverka med andra myndigheter. Tjänsteman inom kommunen agerar som myndighetspersoner därför ska bemötande och service inte vara beroende på vem som handlägger ärendet. Myndigheten måste fullgöra sina skyldigheter oavsett om enstaka tjänsteman frånvarande.

Vid missnöje finns möjlighet att lämna klagomål och synpunkter. Dessa kan man lämna via vanlig post, e-post, e-tjänst på kommunens hemsida, telefon eller lämna in i kommunens servicecenter. Inkomna klagomål och synpunkter samt övrigt som rapporteras utgör värdefull information och underlag i förvaltningens och utförarnas kvalitetsarbete. Synpunkter och klagomål ska alltid besvaras. Återkoppling ges om avsändaren önskar det. Medborgarna har rätt att överklaga sina beslut som

## Tjänsteutlåtande

förvaltningen fattar antingen genom förvaltningsbesvär enligt 40 § Förvaltningslag (2017:900) eller genom laglighetsprövning enligt 13 kap. kommunallagen (2017:725).

Kompetensförsörjning för medarbetare i kommunen ges med stöd av individuellt personalutvecklingsprogram. Handläggare får möjlighet att utveckla sina kompetenser gällande funktionsnedsättning och bemötande av anhöriga. För varje medarbetare görs en individuellplan för kompetensutveckling utifrån behov. Politiker bereds möjlighet att delta i förvaltningens information och utbildningstillfällen. Även Sveriges kommuner och Regioner (SKR) har utbildning riktade till politiker.

### Förvaltningens slutsatser

Valfrihet gäller i kommunens verksamhet som har avtal enligt LOV eller verksamheter upphandlade enligt LOU. Socialförvaltningens handläggare är anställda utifrån lämplig kompetens för rollen. Det är arbetsgivare som har ansvar att leda och fördela arbetet. Inkomna synpunkter är ett led i att utveckla service, handläggning och kompetens hos handläggarna. Medborgarna har rätt att överklaga beslut som har fattats av Socialförvaltningen till förvaltningsdomstolar.

### Bilaga

1. Medborgarförslag nr 36: Rätten att välja utförare/handläggare för personer med intellektuella funktionsvariationer i Österåkers kommun

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Åsa Lundgren  
Enhetschef förvaltningsstöd

Katja Heljasvaara  
Sakkunnig LSS/IFO

---

### Expedieras

Förslagsställaren  
Kommunstyrelsen

# Digitala Signaturer