

VON § 3:11

Dnr. VON 2023/0043 -160(4)

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

### Vård- och omsorgsnämndens beslut

Medborgarförslaget anses vara besvarat med hänvisning till att valfrihet gäller hos utförare som godkänts 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.

### 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.

### Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänstutlåtande 2023-03-07.

### Förslag till beslut

Monica Kjellman (L) yrkar bifall till socialförvaltningens beslutsförslag innebärande;

Medborgarförslaget anses vara besvarat med hänvisning till att valfrihet gäller hos utförare som godkänts 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.

### Propositionsordning

Ordföranden frågar om Vård- och omsorgsnämnden beslutar enligt Monica Kjellmans (L) yrkande och finner att så är fallet.

### Expedieras

Förslagsställaren

Kommunstyrelsen



Justerandes signaturer

Utdragsbestyrkande

## Tjänsteutlåtande

### Socialförvaltningen

Dnr VON 2023/0043 - 100 (2)  
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 utbildningsinsatser 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 godkänts 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

Signerad med: Anställda  
Signerad av: Katja Heljasvaara, Sakkunnig  
Datum: 2023-03-14 13:43 +01:00

Signerad med: Anställda  
Signerad av: Åsa Lundgren, Enhetschef  
Datum: 2023-03-14 14:35 +01:00

Signerad med: Anställda  
Signerad av: Susanna Cleveborg Kiesel, Socialdirektör  
Datum: 2023-03-14 14:38 +01:00

VON 2023/0043-10001

nr. 36



Skickas till:  
Kommunfullmäktige i Österåkers kommun  
Kommunkansliet  
184 86 Åkersberga

<b>ÖSTERÅKERS KOMMUN</b> <b>KOMMUNSTYRELSEN</b> 2022 -11- 14
D.nr: KS 2022/0283

### Medborgarförslag

<b>Förslag (endast ett ämne)*</b> <i>Rättan att välja ut borare / handläggare</i>
<b>Beskrivning*</b> <i>Se bilaga.</i>
<b>Namn *</b>

Jag samtycker till publicering av mitt namn tillsammans med mitt medborgarförslag på kommunens webbplats. Om jag inte samtycker publiceras endast medborgarförslaget.

Nedanstående kontaktuppgifter kommer inte att publiceras på kommunens webbplats.

#### Kontaktuppgifter

[Redacted contact information]
--------------------------------

#### Underskrift

[Redacted signature]
----------------------

Österåkers kommun  
Medborgarförslag

**Rätten att välja utförare, rätten att välja handläggare för personer med intellektuella funktionsvariationer inom Österåkers kommun.**

Österåkers kommun har under årtionden drivit frågan om medborgarnas möjlighet att som individer ha rätten att välja utförare/handläggare.

Inom Österåkers kommun har medborgarna rätten att välja utförare/handläggare inom barnomsorg, skolan, hemtjänst, och även vilken utförare man vill ha i sitt äldreboende.

Nationellt har man rätten att välja utförare och handläggare inom Socialstyrelsens 22 olika legitimationsyrken, det kan vara läkare, tandläkare, audionomer, mm

Är man arbetslös och inskriven inom Arbetsförmedlingen kan man välja bland hundratals företag som ska vara behjälpliga till ett återinträde på arbetsmarknaden, man har som individ både rätten att välja handläggare och utförare.

Är man sjukskriven och inskriven på försäkringskassan har man rätten att byta handläggare om inte kommunikation fungera på ett bra sätt mellan parterna.

I Österåkers kommun har personer med intellektuella funktionsvariationer inte rätten att välja handläggare. Det finns handläggare som inte har den sociala kompetensen och grundläggande kunskap om hur man bemöter kommunmedborgare med olika former av funktionsvariationer. Trots att detta påtalas för ansvariga, inom förvaltningen/kommunen förvägras personer med intellektuella funktionsvariationer att byta handläggare i Österåkers kommun.

Jag föreslår att Österåkers kommun genom kommunstyrelsen/fullmäktige ger personer med intellektuell funktionsnedsättning den mänskliga rättigheten, som är norm och en självklarhet i övriga samhället, nämligen rätten att byta handläggare, när inte kommunikationen/samtalet fungerar mellan två parter.

**Om inte Österåkers kommun ger personer med intellektuella funktionsvariationer rätten att byta handläggare innebär det:**

Att personer med funktionsvariationer inte har rätten att vara fullvärdiga samhällsmedborgare i Österåkers kommun.

Att Österåkers kommun inte ger den enskilde medborgaren som berörs självbestämmande och integritet enligt LSS§6, ny lagstiftning 2023

Att Österåkers kommun inte ger den enskilde direkt inflytande och medbestämmande över insatser som ges enligt LSS§6, ny lagstiftning 2023

Att Österåkers kommun inte anpassar sin verksamhet utifrån personer med intellektuella funktionsvariationer,

Att Österåkers kommuns besluts underlag som ska underställas politiska beslut inte utgår ifrån individens rätt att föra sin egen talan, då kommunens ansvariga inte har förmågan eller kunskapen om hur man bemöter medborgare med intellektuella funktionsvariationer.

Att Österåkers kommun skulle få mer relevanta/direkta beslutsunderlag som utgår ifrån individens egna tolkningar av sina behov och önskemål av insatser.

Att personer med intellektuella funktionsvariationer inte har en rättsäker prövning av sina ärenden i Österåkers kommun.

I övrigt föreslås att:

Att Österåkers kommun sätter sina handläggare och beslutsfattare i kontinuerliga utbildningsinsatser, om hur man kommunicerar med personer med olika former av intellektuella funktionsvariationer och hur man bemöter anhöriga till personer med intellektuella funktionsvariationer.

## Beslutsförslag

**Kommunfullmäktiges presidium**

Datum 2023-01-25

Dnr KS 2021/0196-100

Till Kommunfullmäktige

### Medborgarförslag nr 36/2022 – Rätten att välja utförare/handläggare

#### Sammanfattning

I ett medborgarförslag inkommet till Österåkers kommun 2022-11-14 föreslås att personer med intellektuell funktionsnedsättning ges rätten att byta handläggare.

#### Beslutsförslag

**Kommunfullmäktiges presidium föreslår Kommunfullmäktige besluta**

Medborgarförslag nr 36/2022 medges väckas och remitteras till Vård- och omsorgsnämnden samt till Kommunstyrelsen som på delegation från Kommunfullmäktige fattar slutgiltigt beslut med anledning av förslaget.

#### Motivering

Medborgarförslaget bedöms falla inom det kommunala kompetensområdet.

Medborgarförslaget berör Vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde gällande:

Vård- och omsorgsnämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen vad avser omsorgen om äldre människor och människor med funktionshinder.

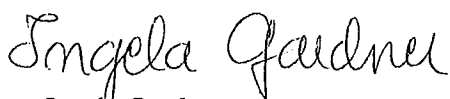
Vård- och omsorgsnämnden fullgör vidare kommunens uppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL), samt enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Medborgarförslaget berör

Kommunstyrelsen gällande ansvar för hela kommunens utveckling och ekonomiska ställning, att leda arbetet med och samordna utformningen av övergripande mål, riktlinjer och ramar för styrningen av hela den kommunala verksamheten, göra framställningar i målfrågor som inte i lag är förbehållna annan nämnd, samt som anställningsmyndighet.

#### Bilaga

Medborgarförslag nr 36/2022



Ingela Gardner

Kommunfullmäktiges ordförande