

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**UPPHANDLINGSDOKUMENT LÄSKOPIA****Anbudsformulär**

Följande är en läskopia av det strukturerade anbudsformuläret.

**1 Uppdragsbeskrivning****1.1 Inledning**

Danderyds kommun arbetar aktivt med att öka valfriheten för kommunens invånare inom de områden som kommunen ansvarar för. Kommunfullmäktige beslutade därför den 19 oktober 2009 (KS 2009:0141) att införa valfrietssystem enligt Lag om valfrietssystem, SFS 2008:962 (LOV), inom familjerådgivning.

Socialnämnden i Danderyd bjuder härmed in leverantörer att lämna ansökan om att delta i valfrietssystem för utförande av kommunens familjerådgivning.

Inget svar krävs

**1.2 Beskrivning av valfrietssystem enligt LOV**

LOV reglerar utformningen av valfrietssystem med kommunen som huvudman. Tjänsten familjerådgivning är en öppen verksamhet som inte är biståndsprövad enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL.

Den leverantör som önskar delta i valfrietssystemet ska lämna ansökan enligt detta förfrågningsunderlag. Leverantör som lämnar ansökan blir godkänd under förutsättning att samtliga krav i förfrågningsunderlaget är uppfyllda, enligt rubrikerna "Kvalificering" och "Personligt möte".

Det är kunden som avgör vilken leverantör som ska få utföra rådgivningen. Den ersättning som leverantörer får är fastställd i förväg och lika för alla.

Om kunden inte gör ett aktivt val erbjuder kommunen ett ickevalsalternativ, enligt vad som anges i rubrik "ickevalsalternativ".

I ett valfrietssystem enligt bestämmelserna i LOV kan kunden alltid göra ett nytt val av leverantör, enligt vad som anges i rubriken "omval för kund".

Inget svar krävs

**1.3 Beskrivning av tjänsten familjerådgivning**

Enligt 5 kap 3 § andra stycket SoL ska kommunen, genom kommunens försorg eller annars genom lämplig yrkesmässig rådgivare, sörja för att familjerådgivning kan erbjudas den som begär det. Med familjerådgivning avses samtal i syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Familjerådgivning vänder sig till gifta, sammanboende, särboende eller separerade.

Antal samtal per ärende är begränsat till maximalt fem gånger. Om det finns särskilda skäl kan antalet utökas.

Ansvarig nämnd är socialnämnden.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**1.4 Mål**

Inget svar krävs

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**1.4.1 Kommunens övergripande mål**

- Danderyd ska erbjuda sina invånare stor valfrihet i den kommunala servicen utifrån individens önskemål och förutsättningar.
- Danderydsborna ska erbjudas en bra och attraktiv service. En positiv utveckling av de kommunala kärnområdena skola, barn- och äldreomsorg ska sättas i fokus.
- God ekonomisk hushållning ska vara en vägledande princip för all kommunal verksamhet.

Inget svar krävs

**1.4.2 Socialnämndens inriktningsmål**

- I Danderyd bedriver socialnämnden kostnadseffektiv verksamhet inom sina programområden. Socialnämnden kan redovisa samband mellan mål, uppnådda resultat, prestationer och resurser.
- Danderyds individ- och familjeomsorgsverksamhet ger familjer och individer stöd och vård av hög kvalitet och insatserna stärker den enskilde individens förmåga till egenansvar.

Inget svar krävs

**1.5 Danderyds kommuns miljö- och klimatprogram**

Danderyds kommun ska främja en långsiktig hållbar utveckling. Kommunen ska vara en förebild och genom planering och beslut stimulera till och ge förutsättningar för en god miljö och en god hälsa för medborgarna.

Inget svar krävs

**1.6 Kundens val av leverantör**

Familjerådgivning är en öppen verksamhet som inte är behovsprövad. För att få insatsen ska kunden vända sig direkt till den leverantör som kunden själv väljer. Leverantören kontaktar därefter socialförvaltningen och anmäler ett familjerådgivningsärende.

Inget svar krävs

**1.7 Avtalstid**

Avtalet mellan socialnämnden och leverantören gäller tillsvidare med tre (3) månaders ömsesidig uppsägningstid.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**1.8 Tid för utförande av familjerådgivning**

Leverantören ska erbjuda familjerådgivning under normal kontorstid varje helgfri vardag, samt under kvällstid en kväll per vecka.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**1.9 Ickevalsalternativ**

I de fall kund inte kan eller vill välja leverantör tilldelas kunden kommunens egen familjerådgivning.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**1.10 Omval för kund**

Kunden har alltid rätt att byta leverantör. Byte av leverantör ska ske smidigt med minsta möjliga negativa påverkan för kunden.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**2 Administrativa bestämmelser****2.1 Ansökans utformning**

Ansökan ska skrivas på svenska och lämnas elektroniskt via upphandlingsstödsystemet Kommers.

Svar ska lämnas på anvisade platser i det strukturerade dokumentet.

Ansökan ska inkludera samtliga bilagor som begärs i förfrågningsunderlaget.

Ansökan som lämnas på andra sätt än via Kommers accepteras ej.

Samtliga frågor i förfrågningsunderlaget ska vara besvarade för att ansökan ska anses vara fullständig.

Ansökan ska vara ifylld av behörig företrädare för leverantören.

Reservationer i ansökan accepteras ej.

Kvalificeringskrav

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**2.2 Förfrågningsunderlagets innehåll**

Detta förfrågningsunderlag som är ett strukturerat dokument med bilaga:

1) Ersättningsnivå per den 20xx-xx-xx

Ansökande leverantör måste själv se till att erhålla det kompletta förfrågningsunderlaget.

Inget svar krävs

**2.3 Handläggningstid**

Socialförvaltningen handlägger ansökningar om att få delta i valfrihetssystemet löpande. Det finns inget sista datum för att komma in med en ansökan. När en ansökan kommit in till socialförvaltningen kvalificeras den i flera steg. Under förutsättning att ansökan är fullständigt ifylld tar handläggningstiden normalt sex veckor. Undantag gäller för sommarmånaderna (juni, juli, augusti) då handläggningstiden kan bli längre.

Lämnad ansökan är bindande i fyra (4) månader från det att den har registrerats i Kommers.

Inget svar krävs

**2.4 Uteslutningsgrunder**

Leverantören kan komma att uteslutas om socialförvaltningen får kännedom om att någon av förutsättningarna enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger.

Inget svar krävs

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**2.5 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering**

Leverantör kan ges möjlighet till rättelse av ansökan vid uppenbara fel. Socialförvaltningen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

Inget svar krävs

**2.6 Frågor och upplysningar**

Frågor avseende förfrågningsunderlaget och lämnad ansökan ska ställas skriftligen i upphandlingsstödsystemet Kommers och svar kommer därefter att lämnas via e-post till leverantörens kontaktperson för ansökan.

Inget svar krävs

**2.7 Godkännande av ansökan**

Inget svar krävs

**2.7.1 Kvalificering**

Endast en fullständigt ifylld ansökan kan godkännas. För att bli godkänd måste ansökande leverantör genomgå kvalificeringsprocessen för godkännande enligt vad som anges nedan.

Kvalificeringsprocessen för godkännande till valfrihetssystemet:

- Prövning av uteslutningsgrunderna enligt 7 kap. 1§ LOV.
- Kontroll att ansökande leverantör uppfyller de krav på formalia som anges i förfrågningsunderlaget.
- Granskning att ansökande leverantör uppfyller leverantörskraven som anges i förfrågningsunderlaget.
- Granskning att ansökande leverantör uppfyller krav på tjänsten samt övriga skakrav som anges i förfrågningsunderlaget.

Kvalificeringskrav

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**2.7.2 Personligt möte**

Under förutsättning att leverantören genomgått kvalificeringsprocessen, enligt vad som anges i rubrik "kvalificering", kommer leverantören att kallas till ett personligt möte på socialkontoret alternativt att mötet hålls hos leverantören. Vid det personliga mötet kommer en genomgång att göras av de uppgifter som leverantören lämnat i samband med ansökan om att delta i valfrihetssystemet. För leverantören är deltagande vid det personliga mötet obligatoriskt och en förutsättning för att kunna bli godkänd. Deltagande vid det personliga mötet innebär inte nödvändigtvis att leverantören blir godkänd.

Krav

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**2.7.3 Underrättelse om beslut**

När beslut om ansökan fattats kommer besked om detta lämnas skriftligen, till angiven kontaktperson i rubriken "allmän information om leverantören" (3.1), via e-post systemet i Kommers.

Inget svar krävs

**2.7.4 Undertecknande av avtal**

När leverantören blivit godkänd att delta i valfrihetssystemet undertecknas ett skriftligt avtal mellan båda parter. Avtalsöverenskommelsen innebär inte att leverantören garanteras några kunder.

Inget svar krävs

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**2.7.5 Ansökan om rättelse**

Om leverantör ej blivit godkänd kan denna ansöka om rättelse hos allmän förvaltningsdomstol, enligt 8 kap. 2 § 3 st. samt 10 kap. 1-4 §§ LOV. Ansökan om rättelse ska göras skriftligen inom tre (3) veckor från det att underrättelse om beslut lämnats.

Inget svar krävs

**2.8 Accept**

Krav

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                    | Obligatoriskt: | Typ:               |
|-----------------------------------------------|----------------|--------------------|
| Accepteras kap.2 administrativa bestämmelser? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**3 Leverantörskrav****3.1 Allmän information om leverantören**

Leverantören ska svara på nedan efterfrågade uppgifter.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                                                                   | Obligatoriskt: | Typ:        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| Ange företagsnamn:                                                                           | Ja             | Beskrivning |
| Ange organisationsnummer:                                                                    | Ja             | Beskrivning |
| Ange adress:                                                                                 | Ja             | Beskrivning |
| Ange telefonnummer:                                                                          | Ja             | Beskrivning |
| Ange namn på kontaktperson med vilken all kommunikation ska ske under ansökans handläggning: | Ja             | Beskrivning |
| Ange kontaktpersonens telefonnummer samt e-postadress:                                       | Ja             | Beskrivning |
| Ange företagsform samt år för verksamhetsstart:                                              | Ja             | Beskrivning |
| Ange firmatecknare:                                                                          | Ja             | Beskrivning |
| Ange revisor:                                                                                | Ja             | Beskrivning |
| Bifoga/lämna en allmän företagspresentation:                                                 | Ja             | Beskrivning |

**3.2 Krav på finansiell och ekonomisk ställning**

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**3.2.1 Finansiell och ekonomisk ställning**

Sökande ska ha en stabil ekonomisk ställning så att ett långsiktigt avtal med kommunen kan upprätthållas. Sökande ska därför ha god ekonomisk ställning och lägst inneha ett kreditomdöme om minst 50 enligt affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe och vara utan betalningsanmärkningar av betydelse.

Kommunen kommer att kontrollera kravet på stabil ekonomisk ställning genom att inhämta uppgifter från Creditsafe i samband med kvalificering. Sökande bör själv kontrollera sin riskklassificering hos Creditsafe innan ansökan lämnas, för att undersöka om uppfyllelse av krav på ekonomisk stabilitet behöver visas på annat sätt. I de fall lägre riskklassificering inte går att utläsa ska sökande ändå anses uppfylla dessa krav om 1), 2) och/eller 3) nedan är uppfyllda:

1. Sökande lämnar en sådan förklaring att det kan anses klart att sökande innehar motsvarande ekonomisk stabilitet. Exempel på sådan förklaring kan vara ett intyg från annat kreditinstitut där kreditomdöme framgår.

2. Garanti lämnas gällande sökandes ekonomiska stabilitet av moderbolag eller annan garant. Sådant intyg ska bifogas ansökan och vara undertecknat av behörig företrädare för moderbolaget eller garanten firmatecknare. Efterfrågad riskklassificering samt kraven ovan ska i dessa fall på motsvarande vis redovisas och uppfyllas av denne (garanten).

3. Nystartade företag ska redovisa att de har tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning för att fullgöra uppdraget under avtalstiden. Bevis kan till exempel utgöras av senaste resultaträkningen, bankgaranti eller revisorsintyg.

För utländska företag gäller krav på motsvarande rating enligt likvärdigt kreditvärderingsinstitut. Sökande får ej vara på ekonomiskt obestånd. Certifikat ska vara utfärdat på svenska, engelska eller på språk från skandinaviska länder. Kommunen kan komma att begära in ytterligare dokumentation för att försäkra sig om att punkterna 1-3 ovan är uppfyllda. a) I förekommande fall ska handlingar bifogas här.

b) Förklaring/intyg/dokumentation som styrker att sökande är ekonomiskt stabil

c) Nystartade företag bifogar bevis enligt ovan

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**3.2.2 Skattekontroll**

Vid upphandlingar samarbetar socialförvaltningen med Skatteverket. Samarbetet innebär att Skatteverket inför upphandling och under avtalstidens gång lämnar information till socialförvaltningen om ansökande leverantörs/underleverantörers skattestatus.

Socialförvaltningen förbehåller sig rätten att i samarbete med Bolagsverket, skattemyndighet, kronofogdemyndighet eller annan myndighet granska att sökanden sköter sina åligganden att inbetala skatter och andra avgifter.

För att bli godkänd och verka inom valfrihetssystemet ska ansökande leverantör ha uppfyllt sina åtaganden gällande skatter och avgifter.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                                                                                                        | Obligatoriskt: | Typ:        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| Har ni bifoga kopia av kreditintyg eller i förekommande fall kopia av revisorsintyg som styrker motsvarande ekonomisk stabilitet? | Ja             | Beskrivning |
| Har ni ifoga kopia av den senast fastställda årsredovisningen?                                                                    | Ja             | Beskrivning |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**3.3 Teknisk förmåga och kapacitet**

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**3.3.1 Referenstagning**

För att styrka ansökande leverantörs erfarenhet och lämplighet av att bedriva familjerådgivning ska en förteckning över två (2) redovisade uppdrag uppges, med namn på uppdragsgivare/referent, telefonnummer och e-postadress. Referenterna ska vara vidtalade. För nybildade företag (leverantör) kan företrädarens personliga referenser lämnas. Med personliga referenser menas tidigare arbetsgivare. Referenserna ska vara relevanta för tjänsten familjerådgivning och får inte vara äldre än tre (3) år.

Socialförvaltningen kommer att ställa följande frågor muntligen via telefon till referenten:

- Vilken relation har du till leverantören?
- När hade du senast professionell kontakt med leverantören?
- Anser du att leverantörens verksamhet uppfyller/uppfyllt avtalad kvalitet?
- Anser du att leverantören och dess personal uppfyller/uppfyllt era krav på servicekänsla och gott bemötande?
- Anser du att samverkan mellan er och leverantören fungerar/fungerat tillfredsställande?
- Bedömer du leverantören som kompetent i professionen som familjerådgivare?
- Kan Du rekommendera leverantören som familjerådgivare?

För personliga referenser kan frågorna som anges ovan komma att se annorlunda ut.

Efter referenstagningen kommer en sammantagen bedömning göras av referenternas uppgifter samt socialförvaltningens egna kunskap om leverantören.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                                                                                                                              | Obligatoriskt: | Typ:        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|
| Nr 1 referens: Ange referens med namn på uppdragsgivare/referent, telefonnummer och e-postadress, när uppdraget utfördes samt beskrivning av uppdraget. | Ja             | Beskrivning |
| Nr 2 referens: Ange referens med namn på uppdragsgivare/referent, telefonnummer och e-postadress, när uppdraget utfördes samt beskrivning av uppdraget. | Ja             | Beskrivning |

**3.3.2 Kvalitetsarbete**

Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ha skriftliga rutiner utifrån SOSFS 2006:11 (Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS).

Leverantören ska, vid förfrågan från socialförvaltningen, kunna redogöra för kvalitetsarbetet i sin verksamhet.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                 | Obligatoriskt: | Typ:               |
|----------------------------|----------------|--------------------|
| Accepteras kraven i kap 3? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**3.4 Leverantörsåtagande**

Leverantören åtar sig att följa följande punkter:

**Handledning**

Familjerådgivaren ska ha tillgång till regelbunden extern handledning. Gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande. Kunden ska kunna lita på att hans eller hennes behov av familjerådgivning blir tillgodosedd med gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande. Kundens behov ska vara i centrum för rådgivningen. Kunden ska alltid känna sig trygg med den tjänst som utförs och med den familjerådgivare som utför tjänsten.

**Introduktion och kompetensutveckling**

Leverantören ska, om så är relevant, ha skriftliga rutiner för introduktion i samband med anställning av personal. Leverantören ska erbjuda familjerådgivare kontinuerlig och relevant kompetensutveckling.

**Klagomål och synpunkter**

Leverantören ska ha skriftliga rutiner för hantering av klagomål och synpunkter från kund. Verksamhetens klagomålshantering ska hanteras som en del av kvalitetsarbetet. Leverantören är skyldig att utan dröjsmål svara på klagomål och synpunkter från kund.

**Kontroll av kommuntillhörighet**

Leverantör ska kontrollera att kund som tas emot är Danderydsbo.

**Tillgänglighet**

Leverantören ska erbjuda ändamålsenliga lokaler som ligger lättillgängliga inom Stockholmsregionen. Leverantören ska ha möjlighet att i den ordinarie lokalen eller annan för kunden geografiskt lämplig lokal ta emot person med funktionsnedsättning eller allergi.

**Tolk**

Leverantören ansvarar för att tolk anlitas vid behov. Tolk tillhandahålls kostnadsfritt för leverantören genom kommunens upphandlade leverantör av tolktjänster.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ | Värde |
|-----------------|-------|
| Kravet uppfylls |       |

**3.5 Accept**

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                   | Obligatoriskt: | Typ:               |
|------------------------------|----------------|--------------------|
| Accept samtliga krav kap. 3? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**4 Krav på tjänst**



**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**4.1 Kompetenskrav personal**

Leverantören ska utföra sina åtaganden utifrån den kompetens som behövs för att uppfylla de krav som lagstiftningen och socialförvaltningen ställer på tjänstens utförande.

Leverantörens kompetens, kunskap och erfarenhet är avgörande för kvalitén.

**Nedan angivna kompetenskrav ska vara uppfyllda under hela avtalsperioden:**

Leverantören ska ha den kompetens som krävs för att utföra familjerådgivning.

Kompetens för familjerådgivare är:

socionomexamen med adekvat vidareutbildning samt flerårig erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete.

**eller**

beteendevetenskaplig högskoleutbildning med adekvat vidareutbildning samt flerårig erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete.

Lämpliga vidareutbildningar kan vara grundläggande psykoterapiutbildning, familjeterapiutbildning eller Socialhögskolans vidareutbildning i psykosocialt arbete. Relevant kompetens är även legitimerad psykoterapeut, steg 2.

Leverantören ska se till att den/de familjerådgivare som bedriver familjerådgivning har tillgång till relevant fortbildning inom området exempelvis psykoterapi, familjeterapi, gruppterapi och psykosocialt behandlingsarbete. Det är också angeläget med ett kollegialt erfarenhetsutbyte.

Leverantören ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar och förordningar som är tillämpliga inom verksamhetsområdet.

Leverantören ska i ansökan redogöra för familjerådgivares kompetens, samt eventuell specialkompetens avseende kultur, språk, hbtqi-frågor m.m.

Det är leverantörens ansvar att se till att information om familjerådgivares kompetens kommer socialförvaltningen till handa.

**Vid oklarheter om att betygen motsvarar de kompetenskrav som ställs ska leverantören, i ansökan, bifoga validerade betyg. Med betyg avses här utbildningsbevis från genomförd utbildning och betyg/intyg från tidigare anställningar. Socialförvaltningen bedömer sedan om inkomna handlingar motsvarar ovan angivna krav.**

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                                                                                                        | Obligatoriskt: | Typ:               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| Har ni bifogat redogör för familjerådgivares kompetens, samt eventuell specialkompetens avseende kultur, språk, hbtqi-frågor m.m? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**4.2 Handledning**

Familjerådgivaren ska ha tillgång till regelbunden extern handledning.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                   | Obligatoriskt: | Typ:               |
|------------------------------|----------------|--------------------|
| Accepteras ovanstående krav? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**4.3 Gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande**

Kunden ska kunna lita på att hans eller hennes behov av familjerådgivning blir tillgodosedd med gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande. Kundens behov ska vara i centrum för rådgivningen. Kunden ska alltid känna sig trygg med den tjänst som utförs och med den familjerådgivare som utför tjänsten.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.4 Uppföljning och tillsyn**

Socialförvaltningen skall ha rätt att ta del av material och uppgifter hos leverantören som socialförvaltningen bedömer vara relevant för uppföljning av verksamheten. Sådan information ska förmedlas utan dröjsmål och ske utan kostnad för socialförvaltningen.

Som ett led i kommunens uppföljning av familjerådgivningsverksamheten genomförs en enkätundersökning till dem som erhållit familjerådgivning. Enkäten är anonym vad gäller kundens identitet men leverantörens namn framgår av svaret. Leverantören ska till varje kund efter det sista samtalet överlämna enkäten och ett frankerat svarskuvert, som erhålls av socialförvaltningen.

Leverantören ska senast den 1 april varje år till socialnämnden inlämna sin verksamhetsberättelse/årsredovisning avseende föregående verksamhetsår.

Leverantören ska vid alla uppföljningar/utvärderingar biträda kommunen. Detta gäller även för uppgifter som kommunen ska redovisa till kommunfullmäktige och stat.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**4.5 Introduktion och kompetensutveckling**

Leverantören ska, om så är relevant, ha skriftliga rutiner för introduktion i samband med anställning av personal.

Leverantören ska erbjuda familjerådgivare kontinuerlig och relevant kompetensutveckling.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                   | Obligatoriskt: | Typ:               |
|------------------------------|----------------|--------------------|
| Accepteras ovanstående krav? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**4.6 Klagomål och synpunkter**

Leverantören ska ha skriftliga rutiner för hantering av klagomål och synpunkter från kund. Verksamhetens klagomålshantering ska hanteras som en del av kvalitetsarbetet.

Leverantören är skyldig att utan dröjsmål svara på klagomål och synpunkter från kund.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.7 Barnperspektiv**

Leverantören ska nogsamt beakta barnperspektivet och vid behov låta barn delta i samtalen.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.8 Anmälningsskyldighet**

Leverantören ska ha skriftliga rutiner som säkerställer att familjerådgivare har kunskaper om och iakttar den anmälningsskyldighet som, enligt 14 kap. 1 § SoL, gäller för den som är verksam inom familjerådgivning.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**4.9 Skyldighet att ta emot uppdrag och väntetid**

Leverantör kan inte tacka nej till uppdrag. Leverantören ska omgående anmäla nya familjerådgivningsärenden till socialförvaltningen.

Leverantörens väntetider får inte överstiga två (2) veckor vid nybesök, om inte annat avtalats med kunden. Vid akuta behov får väntetiden inte överstiga en (1) vecka.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.10 Kontroll av kommundillhörighet**

Leverantör ska kontrollera att kund som tas emot är danderydsbo.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.11 Samverkan**

Leverantören ska samverka med socialförvaltningens personal och delta i de möten/träffar som socialförvaltningen kallar till.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.12 Tillgänglighet**

Leverantören ska erbjuda ändamålsenliga lokaler som ligger lättillgängliga inom Stockholmsregionen.

Leverantören ska ha möjlighet att i den ordinarie lokalen eller annan för kunden geografiskt lämplig lokal ta emot person med funktionsnedsättning eller allergi.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**4.13 Tolk**

Leverantören ansvarar för att tolk anlitas vid behov. Tolk tillhandahålls kostnadsfritt för leverantören genom kommunens upphandlade leverantör av tolktjänster.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.14 Tystnadsplikt**

Leverantören ska ha skriftliga rutiner som säkerställer att familjerådgivare har kunskaper om och iakttar den speciella tystnadsplikt som, enligt 15 kap. 2 § SoL, gäller för familjerådgivning.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.15 God marknadsföringssed**

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed enligt Marknadsföringslagen (SFS 2008:486). Det förutsätter respekt för kunderna och övriga leverantörer. Leverantörer som inte respekterar en god marknadsföringssed kan bli uteslagna från valfrihetssystemet.

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

**4.16 Acceptans**

Krav

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                   | Obligatoriskt: | Typ:               |
|------------------------------|----------------|--------------------|
| Accept samtliga krav kap. 4? | Ja             | Indikator (ja/nej) |

**5 Avtalsvillkor**

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

---

**5.1 Handlingars rangordning**

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal som skriftligen godkänts av båda parter
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag
4. Ansökan som har godkänts av socialförvaltningen

Bindande avtal förutsätter att ett skriftligt avtal har upprättats och undertecknats av behöriga företrädare för båda parterna.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.2 Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till avtal ska skriftligen godkännas och undertecknas av behörig företrädare för leverantören och socialförvaltningen.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.3 Klimatpåverkan**

Leverantören ska aktivt verka för att minimera klimatpåverkande faktorer i sin verksamhet, som exempel kan nämnas städ- och förbrukningsartiklar och avfallshantering.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.4 Arbetsgivaransvar**

Leverantören är arbetsgivare och därmed ansvarig för att gällande arbetsrättsliga lagar och regler följs.

Leverantören svarar, om så är relevant, för inbetalning av personalens skatter och avgifter enligt lag och avtal.

Socialförvaltningen har inte några förpliktelser som arbetsgivare gentemot leverantören eller, om så är relevant, dennes personal.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.5 Förändring av villkor**

Leverantören förbinder sig att följa och efterleva nuvarande lagar och förordningar samt framtida ändringar av dessa. Leverantören förbinder sig också att följa socialnämndens beslut och riktlinjer.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

---

**5.6 Tillfälligt beställningsstopp**

Socialförvaltningen kan använda sig av tillfälligt beställningsstopp i de fall leverantör inte uppfyller sina åtaganden enligt de villkor som ställs i förfrågningsunderlaget. Det kan t ex vara misstanke om missförhållanden i utförandet av den tjänst som leverantören ger till kund, bristande rutiner i det administrativa arbetet, att de ekonomiska kraven inte är uppfyllda eller att leverantören inte uppfyller kravet på god marknadsföringssed.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.7 Ersättning**

Kommunfullmäktige/Socialnämnden beslutar vilken nivå på ersättningen som leverantören erhåller från kommunen och kundens egenavgift.

Gällande ersättningsnivå från kommunen samt kundens egenavgift redovisas i den senast publicerade bilagan "Ersättningsnivå per den 20xx-xx-xx"

Ersättning anges i svenska kronor och utgår för varje genomfört samtal. Ersättningen baseras på 90 minuter för samtalet samt ytterligare 30 minuter för för- och efterarbete.

Kommunen fastställer också kundens egenavgift som gäller för besök hos familjerådgivare. Leverantören debiterar kunden denna avgift som är en del i ersättningen.

Leverantörens erhåller ersättning per samtal från både kommunen och kunden. Ersättningen är inklusive för- och efterarbete. Avgiften är densamma oavsett antalet personer som deltar vid samtalet.

Ersättning för uteblivet/avbokat samtal ersätts inte.

Ersättning erhålls endast för kunder boende i Danderyds kommun.

Inga övriga ersättningar kommer att utgå till leverantören.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun  
SN 2009/0162**5.8 Fakturerings- och betalningsvillkor**

Fakturerings ska ske efter varje avslutat familjerådgivningsärende, inklusive eventuella godkända förlängningssamtal.

Fakturan med underlag ska ha kommit in till Socialförvaltningen senast den 10:e arbetsdagen, månaden efter det att familjerådgivningsärendet är avslutat.

Fakturan skickas till:

Danderyds kommun

Socialförvaltningen

Ref.nr. 610 100

Box 623

182 16 Danderyd

Faktureringsavgifter, expeditonsavgifter eller dylikt får inte faktureras. Faktura med ofullständig adress eller avsaknad av erforderliga referenser returneras omgående.

Betalning sker 30 dagar efter det att en godkänd faktura inskannats och registrerats.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta som regleras enligt räntelagen. Dröjsmålsränta under 200 kr betalas inte.

Rutinerna för betalningsvillkoren kan komma att ändras under avtalstiden. Det blir då leverantörens ansvar att anpassa sina rutiner.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.9 Fakturans innehåll**

Av fakturan ska framgå:

- \* Referens (Beställarens referens – 610 100)
- \* Företagets namn
- \* Företagets referensperson
- \* Organisationsnummer
- \* Fakturanummer
- \* Fakturadatum
- \* Förfallodatum
- \* Fakturabelopp
- \* Momsbelopp (om moms är aktuellt för tjänsten)
- \* Plusgiro/Bankgiro
- \* Antal utförda familjerådgivningsärenden per månad

Faktura som ej innehåller ovanstående information kan komma att returneras till leverantören.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.10 Försäkringar**

Leverantören ska ha ett för hela avtalsperioden erforderligt försäkringsskydd för sin egendom och verksamhet.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor



**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**5.11 Överlåtelse av avtal**

Leverantör får ej utan socialnämndes skriftliga medgivande, varken helt eller delvis, överlåta, upplåta eller pantsätta rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.12 Uppsägning av avtal**

Detta avtal kan sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid av endera parten.

Uppsägning av avtalet ska ske skriftligt.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.13 Hävning av avtal**

Om leverantören inte fullgör sina skyldigheter enligt detta avtal, föreligger fel t.ex. uppfyllnad/efterlevnad av skallkrav. Socialnämnden äger då rätt att säga upp avtalet.

Socialnämnden har dessutom rätt att häva avtalet om:

- \* leverantören är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller är underkastad näringsförbud,
- \* leverantören är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning eller annat liknande förfarande,
- \* leverantörens marknadsföring inte sker i enlighet med god marknadsföringssed,
- \* har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och socialförvaltningen kan påvisa detta,
- \* inte har fullgjort sina skyldigheter avseende skatter och avgifter,
- \* leverantören inte fullgjort sina åtaganden enligt gällande lagar och förordningar,
- \* leverantören inte fullgjort sina åtaganden enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- \* om kommunen beslutar att inte längre ha valfrihetssystem inom familjerådgivning enligt bestämmelserna i LOV.

Socialnämnden har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om leverantören väsentligen bryter mot sina förpliktelser enligt avtalet och ej vidtar rättelse inom överenskommen tid.

I dessa fall får socialförvaltningen antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

Hävning av avtal ska ske skriftligt.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.14 Befrielsegrunder**

Om en extraordinär händelse inträffar som ligger utanför parternas kontroll och som parterna inte kunnat förutse vid ingånget avtal, befrias parterna från sitt åtagande enligt det här avtalet. Strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Part är skyldig att omgående och skriftligen underrätta den andra parten om en extraordinär händelse föreligger, som hindrar eller oskäligt betungar fullgörandet av avtalet. Föreligger omständigheter av nämnd karaktär har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden. Ersättning till leverantören kan då reduceras i förhållande till den grad som leverantör inte fullgör sina åtaganden.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun

**Upphandling**

Kundval familjerådgivningen i Danderyds kommun

SN 2009/0162

**5.15 Tvist**

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därtill angränsande frågor ska i första hand lösas i förhandling mellan parterna, i andra hand avgöras av svensk allmän domstol där leverantören har sitt hemvist, med tillämpning av svensk rätt.

Inget svar krävs

Avtalsvillkor

**5.16 Accept**

Krav

Avtalsvillkor

| Svarsalternativ  | Värde |
|------------------|-------|
| Kravet uppfylls: |       |

| Frågefält:                                                                   | Obligatoriskt: | Typ:               |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| Leverantören accepterar härmed samtliga villkor i avsnitt "5 Avtalsvillkor"? | Ja             | Indikator (ja/nej) |