



Stockholms  
stad

# Rutin Uppföljning avtal och hantering av avvikelser

Hässelby -Vällingby

stadsdelsnämnd

Beslutad 2024-05-23

[stockholm.se](https://www.stockholm.se)

## Innehållsförteckning

Uppföljning av avtal och hantering av avvikelser	3
Syfte med rutinen	3
Omfattning	3
Definitioner	3
Roller och ansvar	4
Seriositetskontroll	5
Avtalsuppföljning	5
Hantering av avvikelser	8
Assistansanordnare	10
Internt styrande dokument	11
Extern styrande dokument	11
Redovisande dokument	11
Revidering av rutin	12

# Uppföljning av avtal och hantering av avvikelser

## Syfte med rutinen

Syftet med rutinen är att säkerställa att uppföljning av avtal genomförs på ett korrekt sätt för ett ansvarsfullt och effektivt nyttjande av skattemedel och för att det som förvaltningen/nämnden och utföraren/leverantören, nedan kallad leverantören, kommit överens om genomförs i enlighet med ingångna avtal.

## Omfattning

Rutinen omfattar verksamhet som har upphandlats i enlighet med lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) eller verksamhet som deltar i stadens valfrihetssystem i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

## Definitioner

### Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning innebär uppföljning av att leverantören levererar det som har avtalats under hela avtalsperioden gällande ställda krav i upphandlingsdokumenten, pris, kvalitet, leverans och resultat.

### Avvikelser

Med avvikelser menas fel och brister samt oegentligheter. Fel och brister sker på grund av otillräcklig kontroll eller slarv och sanktioneras samt åtgärdas av leverantören. Oegentligheter är mer ett medvetet fusk så som bedrägeri, korruption och otillåten påverkan.

### Brott som hindrar nämndens verksamhet

Polisanmälan kan göras då brott hindrar nämndens verksamhet exempelvis ekonomisk brottslighet och grovt fusk i utförandet av beslutad insats

## **Roller och ansvar**

**Stadsdelsdirektör** ansvarar för att:

- en lokal rutin finns för uppföljning av avtal och hantering av avvikelser
- underlag finns sammanställt inför nämndens beslut om eventuell uppsägning av avtal
- underlag finns sammanställt inför nämndens beslut om eventuell hävning av avtal
- ta emot information om polisanmälan och meddela nämnd vid brott som gäller nämndens upphandlade verksamhet enligt LOU

**Avdelningschef** ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- tillsätta resurser för avtalsuppföljning på uppdrag av socialnämnden och äldrenämnden
- tillsätta resurser för avtalsuppföljning av nämndens upphandlade verksamheter i enlighet med årlig plan för uppföljning
- resultat från avtalsuppföljning sammanställs och lämnas till avtalsansvarig nämnd
- resultat från avtalsuppföljning lämnas till nämnd, eventuella rättelser och sanktioner dokumenteras och diarieförs
- kontakt tas med juridiska avdelningen inför en eventuell hävning av avtal
- ta emot information om beslut om polisanmälan och informera stadsdelsdirektör då brott gäller upphandlad verksamhet enligt LOU

**Upphandlare** ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- genomföra seriositetskontroll inför upphandling och under avtalstid
- ta fram en årlig plan för uppföljning av nämndens upphandlade verksamhet som redovisas till nämnd
- resultat från avtalsuppföljning redovisas till nämnd
- ge stöd till avdelningarna i frågor som rör uppföljning av avtal, rättelse och sanktioner

**Avdelningens stab/utvecklingsenhet/verksamhetscontroller**

ansvar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- genomföra avtalsuppföljning på uppdrag av socialnämnd och äldrenämnd samt sammanställa resultat och överlämna till avtalsansvarige nämnden

- meddela avtalsansvarig nämnd i enlighet med nämndernas rutiner vid klagomål, fel och brister
- genomföra avtalsuppföljning av nämndens upphandlade verksamheter enligt årlig plan för avtalsuppföljning, sammanställa resultat samt skriva ärende till nämnd
- lämna dokumentation som rör avtalsuppföljning, rättelse och sanktioner till registrator

#### **Enhetschef** ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- meddela avdelningschef och stab/utvecklingsenhet/ verksamhetscontroller vid avvikelser från avtal
- individuella avtal följs upp och avvikelser hanteras i enlighet med de individuella avtalen
- Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och Försäkringskassan meddelas då assistansutförare är olämplig eller vid fusk med assistansersättning
- uppföljning av upphandlad verksamhet som ingår i årlig plan för uppföljning och som inte tillhör Avdelningarna för äldreomsorg, barn och unga samt vuxen
- ta beslut om att polisanmäla eller inte polisanmäla brott som hindrar nämndens verksamhet och meddela avdelningschef

#### **Medarbetare** ansvarar för att:

- ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- meddela enhetschef vid misstanke om eller vid upptäckt fel, brist, fusk eller annan brottslighet
- vid avvikelser i utförandet säkerställa att enskilda får det stöd och den service de har rätt
- ge stöd till enskild som behöver avsluta assistansutförare på grund av oegentligheter

### **Seriositetskontroll**

Seriositetskontroller ska göras initialt då nämnden är den upphandlande parten och under pågående avtalstid. Se vidare: [https://intranat.stockholm.se/stod-i-arbetet/inkop-och-upphandling/?f\\_id=704](https://intranat.stockholm.se/stod-i-arbetet/inkop-och-upphandling/?f_id=704)

### **Avtalsuppföljning**

#### **Avtalsuppföljning**

Då nämnden är den upphandlande parten ansvarar nämnden för avtalsförvaltningen för ingångna avtal vilket innebär avtalsuppföljning, förlängning och eventuell prisjustering.

Avtalsuppföljning innebär en uppföljning av att leverantören levererar eller utför det som har avtalats under hela avtalsperioden. Avtalsuppföljningen gäller följande delar:

- krav på leverantören
- krav på varan eller tjänsten
- tilldelningskriterier, viktning och prioriteringsordning
- övriga avtalsvillkor

### **Krav på leverantören**

Krav på leverantören är de krav som leverantören godkänt och därmed sagt sig kunna uppfylla. Förvaltningen bör följa upp leverantörens ekonomiska status kontinuerligt under avtalsperioden för att försäkra sig om att leverantören har en stabil ekonomi för att klara av att utföra sitt uppdrag. Beroende vad som står i avtalet ska antingen leverantören själv lämna in uppgifter om betalda skatter och socialförsäkringsavgifter eller att förvaltningen själv hämtar in uppgifter. Övriga krav kan vara aktuellt tillstånd från tillsynsmyndighet, krav enligt lagstiftning för den verksamhet som ska bedrivas som exempelvis ledningssystem för kvalitet, krav på särskild yrkeskapacitet, kontinuitet och bemanning.

### **Krav på tjänsten**

Krav på tjänsten är de krav som gäller kvantitet (volym), ersättning och kvalitet. Kvantitet är att vid upphandling uppge en uppskattad volym. Det kan vara en verksamhet med ett visst antal platser eller skötsel av ett avgränsat område, eller att vid ett valfrihetssystem kunna erbjuda tjänster vid val av leverantören upp till en viss nivå, beroende på kapacitet. Ersättning är antingen redan bestämd av staden genom ersättningsnivåer eller är rörlig. Vid rörlig ersättning ska det i avtalet finnas ett volymtak. Volymutvecklingen bör följas upp.

Kvalitet kan följas upp ur olika aspekter enligt nedan:

- Uppföljning av förutsättningarna för utförandet- strukturen. Det kan handla om bemanning, lokal, antal boende etc.
- Uppföljning för hur tjänsten har utförts. Det kan handla om metoder/aktiviteter som utlovats eller rutinefterlevnad.
- Uppföljning av leverantörens resultat. Det kan handla om nöjdhet hos brukare eller genomförda aktiviteter.

### ***Uppföljning av utvärderingskriterier***

Uppföljning av utvärderingskriterier som gäller kvalitet, kompetens eller en viss kapacitet ska följas upp för att säkerställa rättvis

konkurrens då vinnande leverantör ska leva upp till det som utlovats i anbudet.

### ***Övriga avtalsvillkor***

Övriga avtalsvillkor som ska följas upp är de villkor som kan vara aktuella under olika tidpunkter under avtalsperioden. Det kan vara:

- Indexuppräknning av ersättning
- Avtalsperiod och eventuell förlängning
- Uppsägningstid
- Andra åtaganden
- Olika rättigheter som skrivits in i avtalet så som möjligheter till en uppdatering av tjänster

### ***Ramavtal och avrop***

I ett ramavtal ska en avropsordning alltid anges som beskriver hur avrop ska ske. I nedan ramavtal sker avrop genom rangordning. Mallar för avrop finns på samarbetsytan:

<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/Allmnt/Forms/AllItems.aspx>

### ***Central entreprenadupphandling för vård och omsorgsboende inom äldreomsorgen***

För äldreomsorgens medarbetare finns en samarbetsyta för uppföljningsmallar och vägledningsmaterial som äldreomsorgens behöriga medarbetare har tillgång till.

### ***Avsteg från ramavtal eller valfrihetssystemet***

Om ingen av de verksamheter som finns i egen regi, på entreprenad, i ramavtalen (LOU) eller i valfrihetssystemet (LOV) kan tillgodose den enskildes behov eller har plats kan ett avsteg göras som ska dokumenteras i mall för avsteg. En individuell avtalsmall ska då användas. Se samarbetsyta:

<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/Allmnt/Forms/AllItems.aspx>

På samarbetsytan finns även socialförvaltningens rutin för hur klagomål ska lämnas på upphandlad verksamhet.

### ***Individuella avtal***

En förvaltning som gör avsteg från LOV och LOU (ramavtal) och tecknar ett individuellt avtal ansvarar för att kontrollera ekonomi, skatter och tillstånd hos företaget. Det innefattar en

seriositetskontroll av det företag avtal tecknas med exempelvis inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter från Skatteverket och Kronofogden, en kontroll av att erforderligt tillstånd finns för verksamheten och att personal inte ska vara dömda för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen. Förvaltningen ansvarar även för uppföljningen av det individuella avtalet.

<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/Allmnt/Forms/AllItems.aspx>

## **Hantering av avvikelser**

### **Nämndens egna upphandlade avtal**

I avtalet ska det finnas beskrivet hur fel och brister och sanktioner ska hanteras, den så kallade sanktionstrappan. Fel och brister som inte sanktioneras innebär en väsentlig förändring av avtalet vilket inte är tillåtet enligt LOU.

### ***Sanktionstrappan***

1. Uppmärksamma leverantören på fel och brister och be att få det åtgärdat inom en viss tid- så kallad rättelse
2. Prisavdrag för att täcka kostnader som uppstått på grund av fel eller brist- så kallat vite
3. Uppsägning av avtal genom att använda uppsägningsklausuler
4. Vid väsentligt avtalsbrott- hävning av avtal som är ett ingripande steg att ta och som bör rådgöras med en upphandlingsjurist

Fel och brister (avvikelse) som har uppmärksammats och som är mindre allvarliga kan om de upprepas sammantaget leda till ett större fel eller en större brist. Fel eller brister bör därför hanteras löpande under avtalstiden och kan uppmärksammas genom uppföljning eller genom att klagomål inkommer från den som är direkt eller indirekt berörd av den tjänst som utförs av leverantören. Fel eller brister ska dokumenteras och leverantören ska uppmanas att utreda och åtgärda uppkomna fel och brister samt rapportera vad som har åtgärdats och när det åtgärdades.

### **Individuellt avtal**

Under punkterna tvist och kontraktsbrott i individuella avtalsmallar inom äldreomsorg, socialtjänst och LSS står hur tvist och kontraktsbrott ska hanteras.



### **Prisavdrag**

Om inte en tjänst/vara har levererats som det finns en överenskommelse om i avtalet ska ett prisavdrag kunna göras.

### **Vite**

Ett verkställighetsmedel om delar av avtalet inte följs. Beslut om vite kan upphöra om det i beslutet står att leverantören är ålagd att vidta åtgärder inom en viss tid och leverantören visar att rättelser har genomförts.

### **Uppsägning av avtal**

Om det finns en uppsägningsklausul i avtalet kan den användas då inga rättelser har genomförts av leverantören trots uppmaningar från förvaltningen.

### **Hävning av avtal**

Hävning av ett avtal kan endast ske vid väsentligt avtalsbrott och utifrån den hävningsklausul som finns i avtalet. Det kan vara stora brister av väsentlig betydelse som leverantören underlåtit att rätta till. Dokumentation bör finnas där det framgår vad leverantören har uppmanats att rätta till och vad leverantören har gjort för att rätta till de stora bristerna. Det ska även framgå hur förvaltningen påtalat de väsentliga bristerna och vad leverantören har svarat. Inför en hävning ska förvaltningen rådgöra med stadens jurister inom området. Hävning kan leda till en rättslig tvist och vid en felaktig hävning kan förvaltningen bli skadeståndsskyldig.

### **Individuella avtal**

Under punkterna tvist och kontraktsbrott i individuella avtalsmallar inom äldreomsorg, socialtjänst och LSS står hur tvist och kontraktsbrott ska hanteras.

### **Central entreprenadupphandling äldreomsorgen**

Behöriga medarbetare som genomför uppföljning av centralt upphandlade entreprenader har tillgång till uppföljningsmallar och hur avvikelser ska meddelas till äldrenämnden.

### **Avrop av avtal**

På samarbetsytan finns socialförvaltningens rutin för hur klagomål ska lämnas på upphandlad verksamhet. Det gäller utförare med ramavtal eller utförare inom valfrihetssystemet. Länk till rutin: <https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/Allmnt/Forms/AllItems.aspx>

### **Tillståndspliktig verksamhet**

Leverantören ska vid fel, brister eller missförhållanden hantera dessa inom verksamhetens ledningssystem för kvalitet där avvikelshantering och rapporteringsskyldigheten enligt lex Maria och lex Sarah exempelvis ska finnas beskrivna, beroende på verksamhet. Förvaltningen kan utifrån avtal påtala behov av rättning och åtgärder till leverantören. Om inte rättelser eller åtgärder vidtas kan förvaltningen, vid allvarliga risker och missförhållanden, rådfråga eller informera IVO. Det kan göras på följande sätt:

- Genom att använda funktionen [Berätta för IVO](#)
- Genom att ringa till [IVO:s upplysningstjänst](#)
- Eller att skicka brev till [IVO:s registratur](#)

Tänk på att inte lämna ut information om enskilda som omfattas av sekretess eller tystnadsplikt.

### **Assistansanordnare**

#### ***Anmälan till IVO***

Om förvaltningen får kännedom om, eller vid uppföljning av assistans upptäcker, att ett företag är eller kan antas vara olämpligt att bedriva personlig assistans ska förvaltningen anmäla det till IVO i enlighet med 15 § p 11 lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Grunden för att anses vara olämplig kan vara ekonomisk misskötsamhet, kopplingar till kriminella nätverk, brottslighet eller att företaget medvetet har uppgett osanna uppgifter.

Det finns ingen särskild blankett för att anmälan till IVO om olämplig utförare. Det viktigaste är att det finns beskrivet så utförligt som möjligt vad anmälan avser. På så sätt kan IVO få kunskap om grunden till anmälan och vilket företag det rör sig om.

Skicka anmälan per post för att undvika att integritetskänsliga uppgifter kommer i orätta händer.

Vid brott som hindrar nämndens verksamhet ska förvaltningen ta beslut om en polisanmälan ska göras.

#### ***Anmälan till Försäkringskassan***

Enligt 15 § p 10 LSS och lagen om underrättelseskyldighet ska förvaltningen anmäla till Försäkringskassan om det finns anledning att anta eller misstanke om att assistansersättning enligt 51 kap. socialförsäkringsbalken används för annat än köp av personlig assistans eller kostnader för personliga assistenter. Anmälan till Försäkringskassan görs genom deras e-tjänst:

<https://www.forsakringskassan.se/myndigheter-och-samarbetspartner/e-tjanster-for-myndigheter-och->

[samarbetspartner/om-du-misstanker-felaktiga-utbetalningar-eller-bidragsbrott](#)

## Internt styrande dokument

Stadsdelsnämnden	Inköp och upphandling <a href="https://intranat.stockholm.se/stod-i-arbetet/inkop-och-upphandling/?f_id=704">https://intranat.stockholm.se/stod-i-arbetet/inkop-och-upphandling/?f_id=704</a>
Stadsdelsnämnden	Mallar för uppföljning av upphandlad verksamhet
Stadsdelsnämnden	Plan för avtalsuppföljning
Stadsdelsnämnden	Rutin- Avvikelsehantering i det systematiska förbättringsarbetet Rutin- Intern kontroll Rutin- Klagomål och synpunkter

## Externt styrande dokument

Riksdagen	Lag (2016 :1145) om offentlig upphandling
Riksdagen	Lag (2008:962) om valfrihetssystem
Riksdagen	Socialförsäkringsbalk (2010:110)
Riksdagen	Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen

## Redovisande dokument

Stadsdelsnämnden	Ifyllda mallar uppföljning
Stadsdelsnämnden	Sammanställning av resultat
Stadsdelsnämnden	Dokumentation om rättelse, sanktioner, uppsägning och hävning
Stadsdelsnämnden	Kopia av anmälan/information till andra myndigheter

## Revidering av rutin

Planerad revidering eller vid behov	Nästa planerade revidering: 2026-02
-------------------------------------	--