

Jokkmokks kommun

Registraturen@jokkmokk.se

NN

Tillsyn som gäller Jokkmokks kommuns handläggning av ett ärende om bostadsanpassningsbidrag

Beslut

Anmälan föranleder de uttalanden som följer nedan.

Bakgrund

Boverket har tillsyn över hur landets kommuner handlägger ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Tillsynen gäller själva handläggningen, inte om ett beslut om bidrag är riktigt. Boverket granskar inte heller en kommuns bedömning av vilket underlag som behövs för ett beslut, vilket i detta fall innebär att Boverket inte tar ställning till om den karta som kommunen tog fram var tillräckligt tydlig. Boverket har inte heller någon tillsyn över personal som skriver intyg över funktionsnedsättningen, till exempel arbetsterapeuter.

Anmälan

NN (fortsättningsvis anmälaren) har sammanfattningsvis framfört följande kritik på handläggningen av hennes ärende om bostadsanpassningsbidrag.

- Det var svårt att få kontakt med någon som kunde svara på frågor om bostadsanpassningsbidrag när hon hade kommit hem från sjukhuset den 26 juli 2024.
- Vid ett par tillfällen sade handläggaren att hon på en gång kunde säga att det skulle bli avslag för några av de åtgärder hon önskade bidrag för.
- Otydlighet vid ett telefonsamtal den 24 september 2024 kring om kommunen hade beviljat bidrag eller inte. Hon uppfattade det under samtalet som att det var klart att hon skulle beviljas bidrag för en ramp, men dagen därpå fick hon ett mejl från kommunen och då visade det sig att hon behövde komplettera ansökan.

- Kommunen borde tidigt ha informerat om kravet på två offerter. Hur många sjuka och äldre orkar och har förmågan att få in olika offerter på de anpassningar som behövs?
- Som sökande måste man ligga ute med pengar, eftersom bidraget inte betalas ut förrän sökanden har betalat entreprenören.
- Hennes muntliga ansökan inkom långt tidigare än den formellt skriftliga, som hon blev ombedd att lämna in.
- Den ramp hon beviljades bidrag för den 22 november 2024 är fortfarande inte på plats.
- Chefen återkom inte om den eller de domar han hade hänvisat till.

Kommunens yttranden över anmälan

Jokkmokks kommun har yttrat sig och inkommit med alla handlingar i ärendet utom sakkunnigintyg och fotografier från hembesök.

Kommunen anser att handläggningen av ärendet har gått korrekt till och att den har handlagt ärendet skyndsamt.

Därutöver har kommunen sammanfattningsvis framfört följande:

- Kommunen har en handläggare och vid den personens frånvaro hanterar kommunens Infocenter samtal och meddelar när handläggaren eller ansvarig chef är tillbaka. Det finns information om hur man ansöker om bostadsanpassningsbidrag på kommunens hemsida.
- Vid en beskrivning av sökandens uppfattning av vad som sagts och inte sagts, kan kommunen bara beklaga om sökanden har fått den uppfattningen att handläggaren muntligt nekat bidrag. Det är inte kommunens uppfattning att handläggaren har uttryckt sig så vid hembesöken.
- Vid telefonsamtalet den 24 september 2024 fick sökanden information om att ansökan behövde kompletteras.
- Kommunen får enligt Boverkets föreskrifter om bostadsanpassningsbidrag begära att sökanden kompletterar sin ansökan med kopia av anbud, offert eller kostnadsberäkning, om kommunen bedömer att det behövs för att fastställa skälig kostnad i ärendet.
- Det är samhällsbyggarnämnden som har hand om bostadsanpassningsbidrag, och där har det inte gjorts någon muntlig ansökan.
- Om en sökande inte har någon annan som kan hjälpa till och sökanden själv inte kan eller orkar ta hand om ansökan, så hjälper självklart kommunen sökanden.
- Den som beviljas bostadsanpassningsbidrag behöver inte först själv betala entreprenören.

- Kommunen har beviljat bostadsanpassningsbidrag för en ramp, men kan inte uttala sig om anledningen till att den inte är installerad.

Skäl för beslutet

Boverket går nedan igenom de delar av anmälan som Boverkets tillsyn omfattar och redogör för myndighetens bedömning i respektive del.

Boverket har inte funnit anledning att utvidga tillsynen genom att kontakta de personer som anmälaren uppgett att hon skulle kunna förmedla kontakt med.

Kommunens muntliga upplysningar om möjligheten till bidrag för vissa åtgärder

Anmälaren

Anmälaren har uppgett att handläggaren vid hembesöket den 26 augusti 2024 uppgav att hon på en gång kunde säga att det kommer att bli avslag när det gäller möjligheten att med rullstol själv kunna ta sig in och ut på toaletten. Anledningen var att hon var under rehabilitering. Enligt anmälaren har handläggaren också upplyst att bidrag inte heller skulle kunna beviljas för en trapphiss.

Kommunen

Kommunen har framfört att det rådde en stor osäkerhet kring sökandens framtida funktionsnedsättning och beklagat om sökanden har fått uppfattningen att handläggaren muntligt nekat bidrag. Det är inte kommunens uppfattning att handläggaren har uttryckt sig så vid hembesöket.

Boverkets bedömning

Anmälaren och kommunen ger olika beskrivningar av hur kommunen har uttryckt sig om möjligheten att få bidrag och av vilken trapphiss som diskuterats – en hiss till övervåningen eller en hiss till källaren. Boverket har inte möjlighet att utreda detta vidare för att fastställa vad som har sagts eller hur. Boverket lämnar därför bara följande kommentar upplysningsvis, utan att ta ställning i sak.

Det är inte fel att en kommun i allmänna ordalag informerar om en viss åtgärd kan eller inte kan berättiga till bostadsanpassningsbidrag. Det är viktigt att sådan information kompletteras med uppgift om möjligheten att göra en ansökan för att få frågan prövad i ett skriftligt beslut och att beslutet kan överklagas till förvaltningsrätten, om det går sökanden emot.

Kontaktmöjligheter under semestertid

Anmälaren

Anmälaren har uppgett att hon efter hemkomst från sjukhuset den 26 juli 2024 under veckan därpå, kring den 29–31 juli 2024, försökte kontakta handläggaren som har hand om bostadsanpassning. Handläggaren var på semester så hon hänvisades till handläggarens chef, som dock också var på semester. Boverket återger inte här de kontaktförsök som gjordes med socialförvaltningen och

socialnämnden, eftersom det är samhällsbyggarnämnden som har ansvar för bostadsanpassningsbidraget.

Kommunen

Kommunen har uppgett att den är en liten kommun med cirka 20–30 ansökningar om bostadsanpassningsbidrag per år. Kommunen har en handläggare som arbetar 50 procent med handläggning av dessa bidrag. Det innebär att det kan förekomma dagar då handläggaren är frånvarande på grund av semester, sjukdom, utbildningar, seminarier eller andra möten. Vid dessa tillfällen finns det ingen handläggare på plats. För att säkerställa att inkommande telefonsamtal hanteras, svarar kommunens Infocenter på samtalen och meddelar när handläggaren eller ansvarig chef är tillbaka. På kommunens hemsida finns även detaljerad information om hur man ansöker om bostadsanpassningsbidrag och hur processen går till från början till slut samt ansökningsblanketter.

Boverkets bedömning

Det framgår av förvaltningslagen (2017:900) att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska också lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. (6 §.)

Det framgår också att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas (7 §).

I propositionen till förvaltningslagen anges att informationskravet innebär en generell skyldighet för myndigheterna att på lämpliga sätt tydligt ange de uppgifter som behövs för att enskilda i tillräcklig utsträckning ska kunna kontakta dem. En myndighet kan exempelvis på sin webbplats och i viss korrespondens med enskilda bland annat ange post- och besöksadress, telefonnummer, en eller flera elektroniska kontaktvägar och informera om öppethållande och eventuella fasta mottagningstider och telefontider. (Proposition 2016/17:180, sidan 292.)

Justitieombudsmannen (JO) har uttalat att bestämmelserna i 6 och 7 §§ förvaltningslagen hänger samman på så sätt att en myndighet måste vara tillgänglig för allmänheten och rent faktiskt vara möjlig att nå, för att kunna uppfylla sin serviceskyldighet. Att en enskild kan komma i kontakt med myndigheten är en central del i de krav som ställs på en god förvaltning. (Se bland annat JO 7766–2022 och 9432–2022.)

Kommunen har uppgett för Boverket att enligt semesterlistan för 2024 hade handläggaren semester 8 juli–11 augusti och avdelningschefen 8 juli–4 augusti. Anmälaren sökte kontakt den 29–31 juli 2024. Avdelningschefen skulle vara på plats veckan därpå, den 5 augusti, och handläggaren den 12 augusti. Det var inte så lång väntetid i just detta fall, men hade kunnat vara det om någon sökt kontakt alldeles i början av handläggarens och chefens semester.

Som framgått ovan följer av förvaltningslagen att myndigheter ska vara öppna och tillgängliga för medborgarna, och det görs inget undantag för

semesterperioder. Det innebär dock inte, enligt Boverkets uppfattning, att enskilda alltid måste kunna komma i kontakt med någon av den personal som arbetar med en viss fråga – till exempel bostadsanpassningsbidrag – under vardagarna, även om det förstås hade varit det bästa. Ansökningar ska dock hanteras även under semesterperioder, det vill säga tas emot och diarieföras, vilket bör kunna göras av andra än personer som är insatta i bostadsanpassningsbidraget. Som tillsynsmyndighet förutsätter Boverket vidare att kommunerna har en organisation som möjliggör en godtagbar handläggningstid totalt sett. Nämnas kan också att det finns bestämmelser om särskilt snabb handläggning i vissa fall, och då tas ingen hänsyn till eventuell semesterperiod. Det gäller till exempel att ett överklagande ska överlämnas till överinstansen skyndsamt, och att en begäran om att få ut en allmän handling ska hanteras snabbt.

Otydlighet under ett telefonsamtal kring om kommunen beviljat bidrag eller inte

Anmälaren

Vid hembesöket den 23 september 2024 sade hon att hon önskade ett skriftligt beslut så fort som möjligt. Dagen därpå ringde handläggaren upp henne och lät meddela ett positivt beslut gällande en ramp. Vad gällde toaletten så var det däremot avslag. Hon bad om att få ett skriftligt beslut snarast.

Den 25 september 2024 mejlade hon handläggaren och dennes chef och påminde om att hon vill ha ett skriftligt beslut. Hon fick svar via mejl från chefen samma dag. Nu fanns det tydligen inget beslut taget. I mejlet meddelade chefen att de endast hade kommunicerat med henne för att hon skulle få informationen före beslutet. Chefen skrev att för att de skulle kunna ta ett beslut så måste hon inkomma med två offerter från två olika entreprenörer gällande ramp. Hon vill även ha ett skriftligt beslut på avslaget av utbyggnaden av toaletten och tolkade det som att hon måste inkomma med två offerter även för toaletutbyggnaden. Hon behövde även inkomma med ett servitut eller avtal från Jokkmokkshus, då rampen skulle gå in på deras mark.

Kommunen

Handläggaren ringde upp sökanden den 24 september 2024 och meddelade att de hade tittat igenom intygen och såg att de styrkte behovet av ramp men inte nybyggnad av toalett/dusch/tvätt. Handläggaren sade till sökanden att hon behövde komma in med kompletterande intyg som styrkte dessa åtgärder. Sökanden sa att hon ville ha ett beslut skickat omedelbart för hon skulle överklaga, vilket handläggaren sade att hon hade rätt att göra. Handläggaren förklarade igen för sökanden att kommunen behövde ha in kostnadsberäkning eller offert på ramp för att kunna ta beslut.

Jokkmokks kommun ska kommunicera ett beslut, vilket den gjorde i mejlet den 25 september 2024. Där kommunicerades att kommunen skulle komma att ge avslag på utbyggnaden av toaletten/tvätt med mera. Där framgår även att så fort kommunen fått in offerter för rampen så kunde kommunen ta beslut i ärendet. Då sökandes fastighet ligger exakt vid tomtgräns så informerade

kommunen också sökanden om ett servitut som påverkade ansökan om bidrag till ramp.

Boverkets bedömning

Boverket kan inte fastställa vad som sagts under telefonsamtalet den 24 september 2024.

Möjligheten att få delbeslut

Anmälaren

Anmälaren har uppgett att hon, för att få ett skriftligt beslut på rampen, kände sig tvungen att dra tillbaka sin ansökan för toalett/tvätt utbyggnaden. Offerter för denna del var svårt att få och ingen offert hade inkommit. Den ena av offerterna på rampen gällde endast en månad, tiden höll på att löpa ut och hon ville få ett beslut.

Kommunen

Kommunen har uppgett att de kommunicerade att de skulle ge avslag på toalett/tvätt utbyggnad och bevilja bidrag för ramp. Kommunen hänvisar till ett mejl den skrev den 25 september 2024. Där står bland annat att eftersom ansökan handlar om både ramp och utbyggnad av toalett/tvätt med mera så måste allt tas i samma beslut. Där framgår vidare att beslutet i sig kommer att vara ett delvis beviljat bidrag (ramp, vilket kräver offerter) och ett delvis avslag (utbyggnaden av toaletten/tvätt med mera).

Boverkets bedömning

I just detta fall sinkades inte beslutet om rampen av kommunens inställning att den åtgärden och utbyggnaden av toaletten med mera behövde prövas i samma beslut. Hade ansökan om toaletten med mera inte dragits tillbaka hade den delen prövats samma dag som rampen, och beslut om bidrag till denna fattades samma dag som rampofferterna inkom till kommunen.

Boverket vill dock upplysningsvis framföra att när en ansökan omfattar åtgärder som inte påverkar varandra kan en kommun dela upp prövningen på flera beslut, om sökanden önskar det och det inte bedöms olämpligt av någon anledning. Det vill säga välja att besluta bara i fråga om en eller några av de åtgärder som en ansökan omfattar och avvakta med övriga. Det kan vara lämpligt att göra så till exempel om utredningstiden varierar kraftigt för olika åtgärder. Det är alltså Boverkets uppfattning att kommunerna inte har en absolut skyldighet att pröva alla åtgärder i en ansökan i ett och samma beslut.

Information om krav på offerter

Anmälaren

Anmälaren har framfört att hon tycker att det hade varit bra om hon redan vid första kontakten hade fått information om att det kommer att ligga på henne själv att begära in offerter. Mycket tid hade då kunnat sparas in. Hur många

sjuka och äldre orkar och har förmågan att få in olika offerter på de anpassningar som behövs? Kommunen lägger allt arbete på den sökande, vilket är förödande för dem som inte har ork, förmåga eller anhörig som kan hjälpa dem. Som sjuk- eller olyckdrabbad har man nog med läkarbesök, vård och rehabilitering medan uppkomna skador läker och kroppen återhämtar sig.

Kommunen

Kommunen har uppgett att den vid det första hembesöket gav sökanden information om hela ärendets gång, från ansökan om bidrag till beslut, och hur man överklagar beslutet.

Kommunen förklarar alltid för sökande och lämnar information om hur ett ärende om bostadsanpassningsbidrag kan gå till. Där framgår att sökande ska ha kontakt med bland annat entreprenörer för att begära offert. Kommunen frågar även om sökande själva ska ha hand om ärendet eller om de har någon vän eller anhörig som ska hjälpa dem med ärendet. Om en sökande inte har någon annan som kan hjälpa till och inte själv kan eller orkar ta hand om detta så hjälper självklart kommunen sökanden med detta. Vid hembesöket den 26 augusti 2024 informerade kommunen att om sökanden ville ha hjälp av sin sambo eller någon annan i ärendet så krävdes en fullmakt för den personen. Sökanden meddelade då att hon själv skötte sitt ärende.

Kommunen hjälper sökande, och de gör en ritning i de fall det behövs och ger skriftligt förslag på flera olika entreprenörer med kontaktuppgifter som sökande kan kontakta, vilket de gjort i detta ärende. Sökande får självklart själv komma på andra entreprenörer att kontakta om de vill.

Boverkets bedömning

Boverket har sett en skriftlig begäran från kommunen om offerter från i september 2024. Anmälaren och kommunen har lämnat olika uppgifter när det gäller om information lämnats redan tidigare om att två offerter gällande rampen behövdes. Boverket kan inte fastställa vad som hänt och lämnar därför bara följande generella upplysningar i denna del.

När en kommun handlägger ett ärende om bostadsanpassningsbidrag har den ett ansvar för att ett ärende blir ordentligt utrett. Men kommunen ska inte utreda i onödan, både av hänsyn till sökanden och till att handläggningen ska vara effektiv. Det behövs ingen offert eller kostnadsberäkning om det står klart för kommunen att ansökan ska avslås. Så länge en kommun anser att det inte finns intyg som styrker ett behov kan det vara en onödig åtgärd att begära att sökanden inkommer med ett underlag om kostnaderna. Om kommunen senare, efter en komplettering med intyg, bedömer att behovet är styrkt och då begär ett kostnadsunderlag, så blir det dock en fördröjning jämfört med om underlaget krävts in från början. Fördelen med att alltså kräva in allt underlag från början, trots att kommunen befarar att behovet inte kommer styrkas, är en snabbare handläggning om det visar sig att behovet faktiskt kunde styrkas. Nackdelen med att kräva in allt underlag från början är att det arbete som en sökande

lägger ner på att få in ett kostnadsunderlag kan visa sig vara i onödan, om det slutar med att kommunen inte anser att behovet är styrkt. Det får bedömas i varje enskilt ärende vad som är lämpligast.

Kommunens utbetalningsrutiner

Anmälaren

Anmälaren har uppfattat kommunens utbetalningsrutin som att hon som sökande måste betala anpassningen och redovisa betalningen innan bidraget utbetalas.

Kommunen

Kommunen har uppgett att den har informerat att anmälaren att hon ska begära trettio dagar på fakturan, så att kommunen hinner betala ut bidraget innan fakturan förfaller, och att fakturakopia med ett kontobevis ska skickas in till kommunen så att bidraget kan betalas ut.

Boverkets bedömning

Bostadsanpassningsbidrag som kontantbidrag betalas ut sedan de åtgärder som bidraget avser har utförts och kostnaderna har redovisats. Det framgår av 20 § lagen (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag. Det finns inget krav på att sökanden måste betala entreprenören själv innan bidraget kan betalas ut.

Det framgår av kommunens beslut den 22 november 2024 att kommunen inte kräver att sökanden först betalar entreprenören. Det räcker att skicka in en fakturakopia och uppgift om bankkonto.

Möjlighet att göra en muntlig ansökan

Anmälaren

Anmälaren har framfört att det framgår av Boverkets hemsida att en ansökan om bostadsanpassning inte behöver ha en viss form. Den kan göras såväl skriftligt som muntligt. Redan under juli månad 2024 kontaktade arbetsterapeuten vid Sunderby sjukhus Jokkmokk kommuns vikarierande arbetsterapeut och informerade att hon skulle behöva bostadsanpassning hemma gällande ramp och toalett.

Kommunen

Kommunen har uppgett att det inte har gjorts någon muntlig ansökan om bostadsanpassningsbidrag vid samhällsbyggarnämnden som har hand om bostadsanpassningsbidrag. En muntlig ansökan kan göras efter överenskommelse med handläggaren för bostadsanpassningsbidrag. Före det första hembesöket hade de inte fått information om att hon pratat med någon anställd på regionen eller kommunen.

Boverkets bedömning

I förvaltningslagen (2017:900) finns bestämmelser om hur ett ärende inleds. Där framgår att en enskild kan inleda ett ärende hos en myndighet genom en ansökan, anmälan eller annan framställning (19 §).

I propositionen till förvaltningslagen tydliggörs att det inte ställs något krav på att framställningen ska ha en viss form. Den kan göras skriftligt eller muntligt. (Proposition 2016/17:180, sidan 305.)

Samhällsbyggarnämnden har hand om bostadsanpassningsbidraget, och enligt vad kommunen har uppgett i sina yttranden till Boverket hade den inte fått någon information om behovet av anpassning före hembesöket. Boverket har inte någon tillsyn över andra enheter inom kommunen än den som har ansvar för bostadsanpassningsbidraget och har därför inte något att framföra i denna del förutom följande.

Kommunen har framfört att en muntlig ansökan kan göras efter överenskomelse med handläggaren för bostadsanpassningsbidrag. Som framgått ovan under avsnittet "Kontaktmöjligheter under semestertid" ska ansökningar kunna tas emot och diarieföras också under semesterperioder och det gäller, enligt Boverkets mening, även muntliga ansökningar. Möjligheten att göra en muntlig ansökan bör därför inte knytas till enbart den som är kommunens handläggare av bostadsanpassningsbidrag.

Avdelningschefen återkom inte om domar**Boverkets bedömning**

Det framgår av handlingarna att avdelningschefen i ett mejl till anmälaren den 30 september 2024 skrev att han skulle kolla upp om det var i en dom eller i förarbetena han sett uttalanden i en viss frågeställning. Det var som svar på en fråga från anmälaren i ett mejl samma dag där hon bad om uppgift om domstol och målnummer beträffande den eller de domar som avdelningschefen nämnt på ett möte den 23 september 2024.

Vid Boverkets kontakt med kommunen har framkommit att den inte har återkommit, eftersom den inte kunnat hitta källan och att avdelningschefen vid mötet hade sagt att han skulle återkomma om han fann den. Mejlet från avdelningschefen ger dock intryck av att återkoppling skulle ske oavsett vilket. Att göra det, det vill säga att återkoppla oavsett, är en bra rutin för situationer som denna. Annars kan tvivel uppstå kring varför återkoppling inte sker, om det möjligen kan bero på att det har glömts bort.

Rampen är ännu inte på plats

När det gäller detta att rampen ännu inte är på plats har det, enligt Boverket, inte att göra med hur kommunen har handlagt ärendet.

I detta ärende har enhetschef Joacim Möhlhoff beslutat och signerat beslutet elektroniskt. Föredragande har varit jurist Ylva Storm.

Joacim Möhlhoff
enhetschef

Ylva Storm
jurist