

NN

Bjuvs kommun
Vård- och omsorgsförvaltningen
Box 501
267 25 Bjuv

Tillsyn – Bjuvs kommuns hantering av ärende rörande bostadsanpassningsbidrag

Slutsatser

Boverket anser att handläggningstiden i NN:s ärende om bostadsanpassningsbidrag, mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet, inte har varit anmärkningsvärt lång. Boverket finner det dock anmärkningsvärt att kommunens kommunikering med begäran om komplettering den 23 september respektive den 9 november 2020 inte innehåller någon tidsfrist inom vilken den sökande haft att inkomma med begärd komplettering. Utöver detta uttalande föranleder anmälan inte någon ytterligare åtgärd från Boverkets sida.

Redogörelse för ärendet

Anmälan

NN har i maj 2021 tillskrivit Boverket och framfört klagomål mot Bjuvs kommuns hantering av ett ärende rörande bostadsanpassningsbidrag.

NN har bland annat anfört att han ansökte om bostadsanpassningsbidrag den 16 september 2020. Ansökan avsåg en duschhörna med en pall att sitta på och justering av handdukshållare. Han erhöll ett brev från kommunen angående detta och kontaktade handläggaren den 9 november, som meddelade att ”det är på gång”. När ingenting hände kontaktade NN handläggaren på nytt i slutet av december. Vid ny kontakt med handläggaren i januari 2021 informerade handläggaren honom om att det var många som hade ansökt om bostadsanpassningsbidrag. NN kontaktade handläggaren ånyo den 18 februari 2021 och fick då besked från handläggaren att hon skulle komma och titta på badrummet vecka 8. Handläggaren kom dock inte som utlovat och NN kontaktade då handläggarens chef, som lovade att ”ta tag i ärendet”. Handläggaren kom då till NN den 7 april och tittade på badrummet. Hon meddelade att hon skulle kontakta en

arbetsterapeut, som sedan kom till NN med en duschstol den 21 april. Den 4 maj fick NN ett brev från kommunen, av vilket det framgick att han skulle få betala full hemtjänstavgift, 175 kronor för hjälpmedelsutprovning samt 60 kronor i månaden för hjälpmedelsabonnemang. Han kontaktade handläggaren den 5 maj, som dock meddelade att hon inte kände till något om detta. NN bad handläggaren att se till att någon hämtade stolen, vilket också skedde samma dag. NN frågade också handläggaren när han kunde få handdukshållaren åtgärdad, vilket hon inte kunde svara på. Den 5 maj begärde NN att få ett beslut i sitt ärende. NN har vidare anfört att han är kritisk till bristen på information och klara besked från kommunen samt att handläggningen tagit alldeles för lång tid. NN uppger vidare att han inte fått några som helst påminnelser om att ägarmedgivande saknas och inte heller någon information om att byggnadsinspektören gått i pension och att man inväntade att en ny skulle komma på plats.

Kommunens yttrande

Bjuvs kommun har yttrat sig på Boverkets begäran och skickat in alla handlingar i NN:s ärende om bostadsanpassningsbidrag. Kommunen har framfört bland annat följande. NN:s ansökan om bostadsanpassningsbidrag inkom den 23 september 2020. Det saknades ägarmedgivande, trots att det framgår tydligt av ansökningsblanketten att det krävs för att ansökan ska kunna handläggas. Handläggaren skickade brev till NN och begärde komplettering, men något ägarmedgivande inkom inte, trots påminnelser. Handläggaren avvaktade därför med handläggningen av ärendet. Vid samtal med NN i november 2020 informerade handläggaren om att kommunens byggnadsinspektör hastigt gått i pension och att något hembesök hos NN inte kunde ske förrän den nya byggnadsinspektören var på plats. Handläggaren informerade även NN om, såväl i november som december, att det fortfarande inte inkommit något ägarmedgivande.

Den 26 januari 2021 valde handläggaren att skicka blanketten för ägarmedgivande direkt till Bjuvsbostäder, som återsände medgivandet den 28 januari. Handläggningen av ärendet kunde då påbörjas, men något hembesök kunde fortfarande inte genomföras då någon ny byggnadsinspektör inte fanns på plats. NN kontaktade handläggaren flera gånger och fick då information om situationen. Den 7 april gjorde handläggaren ett hembesök hos NN, trots att någon ny byggnadsinspektör ännu inte fanns på plats, för att om möjligt påskynda handläggningen av ärendet. Handläggaren kunde då konstatera att badkaret var borttaget och NN informerade henne om att Bjuvsbostäder godkänt ytskiktet för duschning. Han visade även duschstången, som han ansåg satt för högt upp och att detta skapade problem för honom. Han uppgav även att han behövde något att sitta på när han duschar. Handläggaren informerade honom då om att en arbetsterapeut skulle kontaktas för att se över hjälpmedelsbehovet, då det är brukligt att börja med det.

Den 21 april besökte arbetsterapeuten NN och provade ut en duschstol till honom. NN förklarade sig nöjd med detta, men när han erhållit fakturan kontaktade han handläggaren och förklarade att han inte fått någon information om

kostnaden och att han då lika gärna kunde köpa en stol själv. Handläggaren kontaktade med anledning av detta arbetsterapeuten, som förklarade att hon informerat NN om kostnaden under hembesöket. Arbetsterapeuten skickade en undersköterska att hämta stolen hos NN samma dag.

Den 5 maj kontaktade NN handläggaren via e-mail och önskade ta del av det informationsmaterial som kommunen tidigare skickat till honom, men som han nu blivit av med. Han uppgav också att han nu ville ha ett beslut i sitt ärende. Den 18 maj skickade handläggaren utredningen i ärendet samt ett avslagsbeslut till NN. Avslaget motiverades med att hans behov kan tillgodoses med hjälpmedel vad avser duschstolen samt att åtgärden med duschdraperistången inte var nödvändig för att göra bostaden ändamålsenlig.

Kommunen uppger vidare att man haft väldigt många ärenden om bostadsanpassningsbidrag att hantera och att det endast är en handläggare som arbetar med detta. Den personen arbetar dessutom även med andra ärenden och har ingen ersättare. Detta har kommunen bland annat försökt åtgärda genom att lära upp en ny handläggare. Kommunen strävar efter att sänka handläggningstiderna markant.

Boverkets bedömning

Boverkets tillsyn omfattar kommunens formella handläggning av ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Det kan till exempel handla om handläggningstiden, bemötande, kommunernas skyldighet att kommunicera handlingar och kommunernas serviceskyldighet.

Av förvaltningslagen framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Vad som är en godtagbar handläggningstid i ärenden om bostadsanpassningsbidrag varierar, bland annat beroende på ärendet omfattning och svårighetsgrad.

Boverket anser att kommunens handläggning av NN:s ärende visserligen har dragit ut på tiden, men att handläggningstiden mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet inte har varit anmärkningsvärt lång. Av de handlingar som kommunen givit in framgår att kommunen i vart fall vid två tillfällen har begärt skriftligen att NN ska komplettera ansökan med ägarmedgivande. När något ägarmedgivande trots detta inte har inkommit har kommunens handläggare själv kontaktat hyresvärden, Bjuvsbostäder, för att få dennes medgivande till de sökta anpassningsåtgärderna. Mot denna bakgrund framstår inte kommunens handläggning som anmärkningsvärt lång.

Boverket finner det dock anmärkningsvärt att kommunens kommunikering med begäran om komplettering den 23 september respektive den 9 november 2020 inte innehåller någon tidsfrist inom vilken den sökande haft att inkomma med begärd komplettering. Enligt Boverkets uppfattning bör kommunen regelmässigt bestämma en tid inom vilken den sökande ska ha inkommit med begärd komplettering. Det bör också framgå av kommunikeringen vad som kan bli

konsekvensen om den sökande inte inkommer med den begärda kompletteringen. Detta för att, om möjligt, påskynda handläggningen av ärendet.

I detta ärende har enhetschef Cecilia Ljungberg beslutat och signerat beslutet elektroniskt. Jurist Håkan Nilsson har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har också jurist Johan Kjellberg deltagit.

Cecilia Ljungberg
enhetschef

Håkan Nilsson
jurist