




Boverket

Myndigheten för samhällsplanering,  
byggande och boende

RAPPORT 2016:2



# Uppföljande undersökning av kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget



Uppföljande  
undersökning av  
kommunernas  
handläggning av  
bostadsanpassnings-  
bidraget

Titel: Uppföljande undersökning av kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget  
Rapportnummer: 2016:2  
Utgivare: Boverket, januari 2016  
Upplaga: 1  
Tryck: Boverket internt  
ISBN tryck: 978-91-7563-341-1  
ISBN pdf: 978-91-7563-342-8  
Sökord: Bostadsanpassningsbidrag, handläggning, hantering, kommuner, granskning, tillsyn, ansökan, sakkunnigintyg, anbud, offert, beslut, rollfördelning, fullmakt, dokumentation, rättssäkerhet, brister, skillnader, intervjuer, statistik, resultat  
Dnr: 1787/2015  
Process: 3.4.1

Rapporten kan beställas från Boverket.

Webbplats: [www.boverket.se/publikationer](http://www.boverket.se/publikationer)  
E-post: [publikationsservice@boverket.se](mailto:publikationsservice@boverket.se)  
Telefon: 0455-35 30 00  
Postadress: Boverket, Box 534, 371 23 Karlskrona

Rapporten finns i pdf-format på Boverkets webbplats.  
Den kan också tas fram i alternativt format på begäran.

# Förord

Boverket redovisar i denna rapport en uppföljande undersökning av den tidigare rapporten **Kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget – en undersökning av 33 kommuner, 2013:4**. Undersökningen har genomförts med anledning av Boverkets delmål 5 inom funktionshinderspolitiken. Rapporten ingår också som en del i Boverkets arbete med tillsyn enligt lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag m.m. Underlaget till sammanställningen har lämnats av de berörda kommunerna i undersökningen efter en särskild begäran från Boverket. Rapporten är sammanställd av Håkan Aronsson och Johan Kjellberg. I det slutliga arbetet med rapporten har också Lena Viberg Larsson och Ylva Storm deltagit.

Januari 2016

Peter Fransson  
avdelningschef

# Innehåll

Sammanfattning .....	5
Inledning och läsanvisningar .....	7
Handläggning av bidragsärenden .....	9
Den formella hanteringen av ett ärende och rollfördelningen .....	9
Särskilt om fastighetsägarens medgivande .....	12
Syfte och metod .....	13
Resultatredovisning .....	14
Ansökan .....	14
Fastighetsägarens medgivande .....	15
Intyg från sakkunnig .....	15
Ritningar .....	17
Anbud/offert eller kostnadsberäkningar .....	18
Beslut .....	20
Besvärshänvisning och motivering av beslut .....	26
Handläggningstid .....	26
Fullmakt .....	28
Övrigt .....	31
Resultat intervjuer .....	32
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 - 846 000 .....	32
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 - 846 000 .....	34
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 -198 000 .....	36
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 - 92 000 .....	37
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 - 55 100 .....	38
Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 -28 000 .....	39
Avslutande kommentar och slutord .....	42
Ansökan .....	42
Sakkunnigintyget .....	43
Anbud, offert eller kostnadsberäkning .....	44
Besluten .....	45
Rollfördelningen och användningen av fullmakt .....	46
Slutord .....	47
Bilaga 1 .....	51
Delmål 5- Bostadsanpassning .....	51
Granskningsmall .....	51

## Sammanfattning

Boverket är en av 22 myndigheter som regeringen har tilldelat ett särskilt ansvar för att genomföra funktionshinderspolitiken under perioden 2011-2016. För Boverkets del har regeringen beslutat om fem delmål som strävar mot inriktningsmålet ökad fysisk tillgänglighet. Denna rapport behandlar delmål 5 som innebär att landets kommuner senast 2016 ska utöva en väl fungerande hantering av bostadsanpassningsbidraget med en hög grad av rättssäkerhet.

År 2012 genomförde Boverket en undersökning av 330 ärenden om bostadsanpassningsbidrag från 33 slumpmässigt utvalda kommuner, vilket resulterade i rapporten **Kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget – en undersökning av 33 kommuner, 2013:4**.

Avsikten med den undersökningen var att få kunskap om hur kommunerna formellt hanterade ärenden om bostadsanpassningsbidrag. I denna uppföljande undersökning återvänder Boverket till de 33 tidigare utvalda kommunerna för att göra en jämförelse över tid hur den formella hanteringen av bostadsanpassningsbidraget fungerar, och om några förändringar har skett.

Utfallet av nuvarande undersökning visar att vissa förbättringar i den formella hanteringen av bidraget kan konstateras. I några kommuner har markanta förbättringar i handläggningen genomförts. Områden där förbättringar har skett är till exempel tidpunkt för beslut, handläggningstider, anbud/offert alternativt kostnadsberäkningar. Andelen beslut som fattas före det att åtgärden utförts har ökat med 20 procent jämfört med föregående undersökning och kostnadsberäkningar finns nu i cirka 15 procent fler av ärendena.

Vid föregående granskning framkom, något förenklat, att ju färre invånare en kommun hade desto större brister fanns det i den formella hanteringen av bostadsanpassningsbidraget. Detta förhållande är inte lika framträdande nu, då kommuner i undersökningens kommungrupp 4 och 5 förändrat sina handläggningsrutiner.

Fortfarande finns dock brister i den formella hanteringen av ett stort antal av de ärenden som ingår i undersökningen. Exempel på brister i hanteringen är att skriftliga beslut helt saknas eller att beslut fattas efter det att bostadsanpassningsåtgärden har utförts, skriftliga fullmakter saknas och dokumentation saknas om hur kommunen kommit fram till skälig kostnad i ärendet. Boverket har tidigare framhållit att frågan om i vilket skede

kommunen fattar ett skriftligt beslut är en av de viktigaste problemställningarna relaterat till rättssäkerhet för den enskilde eftersom detta moment i handläggningen kan ha en avgörande betydelse för hur rollfördelningen kommer att hanteras. För en sökande kan processen i ett ärende många gånger inledningsvis vara svår att förstå och det är enligt Boverkets uppfattning viktigt att kommunerna först prövar en ansökan och därefter meddelar ett skriftligt beslut, oavsett om detta är positivt eller negativt för sökanden.

Undersökningens resultat visar således, även om förbättringar har skett, att bristerna i många kommuner fortfarande är så omfattande att man måste fortsätta att arbeta med förbättring av sina rutiner och arbetsmetoder för att kunna uppnå en väl fungerande hantering av bostadsanpassningsbidraget. Det tål att upprepas, att enligt Boverkets uppfattning är huvuddelen av de problem och brister som förekommer av sådan art att dessa går att åtgärda genom att kommunerna arbetar om och skärper sina handlägningsrutiner vid bidragsgivningen.

Likaså finns det anledning för Boverket att fortsätta med återkommande skrivbordstillsynsinsatser för att följa utvecklingen över tid, även om tiden för arbetet med genomförandet av delmålet löper ut 2016. Boverket kommer också fortsättningsvis att förvalta och utveckla sin handbok för bostadsanpassningsbidraget för att bidra till en mer rättsäker hantering av bostadsanpassningsbidraget.



## Inledning och läsanvisningar

Boverket har enligt 3 § lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag med mera tillsyn över kommunernas bidragsverksamhet. Denna tillsyn utövar Boverket bland annat genom informations- och utbildningsinsatser, där tillhandahållandet av en digitaliserad handbok för bostadsanpassningsbidraget utgör den huvudsakliga informationskanalen för frågor om bostadsanpassningsbidraget. Tillsynen omfattar även andra moment såsom till exempel hantering av anmälningar från enskilda, så kallade tillsynsärenden<sup>1</sup>.

Boverket är också en av 22 myndigheter med ett särskilt ansvar för genomförandet av funktionshinderspolitiken under perioden 2011–2016. För Boverkets del har regeringen beslutat om fem delmål som strävar mot inriktningsmålet ökad fysisk tillgänglighet. Av delmål 5 följer att landets kommuner senast 2016 ska utöva en väl fungerande hantering av bostadsanpassningsbidraget med en hög grad av rättssäkerhet. Boverket har årligen sedan 2012 till regeringen särskilt redovisat arbetet med delmålen och kommer 2016 lämna en slutlig redovisning, där bland annat resultatet av denna uppföljande undersökning kommer att ingå.

Som en del av arbetet med delmålet genomförde Boverket 2012 en undersökning över hur kommunerna formellt<sup>2</sup> hanterar ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Resultaten från den undersökningen finns att läsa i rapporten **Kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget – en undersökning av 33 kommuner, 2013:4**<sup>3</sup>. Resultatet av studien visade bland annat på att det fanns stora brister i den formella hanteringen av bostadsanpassningsbidraget. Noterbart var att i mer än 50 procent av ärendena fattade kommunerna ett skriftligt beslut först efter det att bostadsanpassningsåtgärden blivit utförd, och dokumentation för beräkning av skälig kostnad (anbud/offert eller kostnadsberäkning) saknades i mer än 80 procent av ärendena. Exempel på övriga brister i hanteringen var att skriftliga beslut helt saknades, att medgivande från fastighetsägare saknades och att det fanns brister i fullmaktsförfarandet där bland annat skriftlig fullmakt saknades i ärendena.

---

<sup>1</sup> En mer utförlig beskrivning av Boverkets tillsyn finns under avsnittet tillsyn i Boverkets handbok för bostadsanpassningsbidraget, <http://www.boverket.se/sv/bab-handboken/tillsyn/Boverkets-tillsyn/>

<sup>2</sup> Boverkets tillsyn avser kommunernas formella hantering av bidraget, dvs i första hand handläggning och handläggningsrutiner.

<sup>3</sup> <http://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2013/kommunernas-handlaggning-av-bostadsanpassningsbidraget.pdf>

Studien visade också att det skiljde sig mellan hur kommunerna formellt hanterade bostadsanpassningsbidraget. Det fanns i undersökningen exempel på kommuner som i stort sett hanterade bidragsgivningen enligt intentionerna i lagen, men det fanns också exempel på kommuner där stora avsteg förekom. Av det resultat som framkom konstaterades det, något förenklat, att ju färre invånare en kommun hade desto större brister fanns det i den formella hanteringen av bostadsanpassningsbidraget.

En av de slutsatser som Boverket kom fram till i rapporten var att många av de problem som framkom i undersökningen i stor utsträckning var sådana att de gick att åtgärda genom att kommunerna arbetade om och skärpte sina handlägningsrutiner vid bidragshanteringen. Tidigare granskning avsåg ärenden som avgjordes hos kommunerna under 2011.

Efter granskningen av dessa ärenden har Boverket arbetat om och tillfört ny information till Boverkets handbok för bostadsanpassningsbidraget. Utöver fortlöpande uppdateringar har handboken tillförts nya sidor med en handlägningsguide och särskild information om rollfördelningen. Vidare har två informationsfilmer om rollfördelningen bakom bidraget och beslut om bostadsanpassningsbidrag tillförts handboken. Filmerna har gjorts tillgängliga även i syn- och teckentolkade versioner.

Syftet med denna rapport är att följa upp föregående undersökning och undersöka om några förbättringar kan konstateras i hanteringen av bidraget. Utredningen som genomfördes 2012 fungerar som en utgångspunkt och jämförelsematerial för denna rapport. För att lättare förstå rapporten rekommenderas läsaren att även ta del av rapporten från 2012.

Undersökningen består, liksom tidigare undersökning, dels av vad som framkommit vid granskningen av 330 bostadsanpassningsbidragsärenden från 33 kommuner, dels av muntliga intervjuer med handläggare i sex olika kommuner. Resultaten av undersökningen och förändringar jämfört med föregående studie presenteras under avsnittet avslutande kommentar och slutord.

Rapporten omfattar i många stycken redovisning av kvantitativa fakta. För att kunna ta till sig innehållet i rapporten kan den som vill nöja sig med att läsa avsnitten sammanfattning samt avslutande kommentar och slutord. Vill man däremot i detalj granska det resultat som framkommit av studierna rekommenderas även att läsa avsnitten som berör resultatredovisningen.

# Handläggning av bidragsärenden

## Den formella hanteringen av ett ärende och rollfördelningen

Lagen om bostadsanpassningsbidrag innehåller få bestämmelser om den formella hanteringen av en ansökan gällande bostadsanpassningsbidrag eller återställningsbidrag. Allmänt sett framgår av lagen att det är kommunen som svarar för att bidrag lämnas och att bidrag betalas ut sedan åtgärd som bidraget avser har utförts. Av Boverkets föreskrifter till lagen<sup>4</sup> framgår vilka uppgifter som ska fogas till ansökan om bostadsanpassningsbidrag. I brist på andra handläggningsregler gäller i stället förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser, till exempel bestämmelserna om serviceskyldighet, kommunikering, beslutsfattande och fullföljdshänvisning. Handläggningen av ett ärende om bostadsanpassningsbidrag innehåller flera delmoment och är en relativt komplex kedja av händelser. Handläggningen utgör myndighetsutövning och förutsätter kunskaper om förvaltningslagens bestämmelser. Vidare är det av vikt, med beaktande av bestämmelserna i lagen om bostadsanpassningsbidrag, att handläggaren även har kunskaper för att kunna göra tekniska bedömningar och bedömningar av medicinska intyg.

I rapporten **Kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget – en undersökning av 33 kommuner, 2013:4**, finns en mer ingående beskrivning av handläggningsprocessen och rollfördelningen för bostadsanpassningsbidraget. Den som önskar detaljerad information om respektive område rekommenderas därför att ta del av denna rapport<sup>5</sup>.

För att underlätta för läsaren av kommande avsnitt illustreras nedan de moment som ingår i en guide för handläggning respektive aktörer i rollfördelningen av bidraget. Illustrationerna är hämtade ur Boverkets handbok för bostadsanpassningsbidraget<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> <https://rinfo.boverket.se/BAB/PDF/BFS2014-8-BAB-14.pdf>

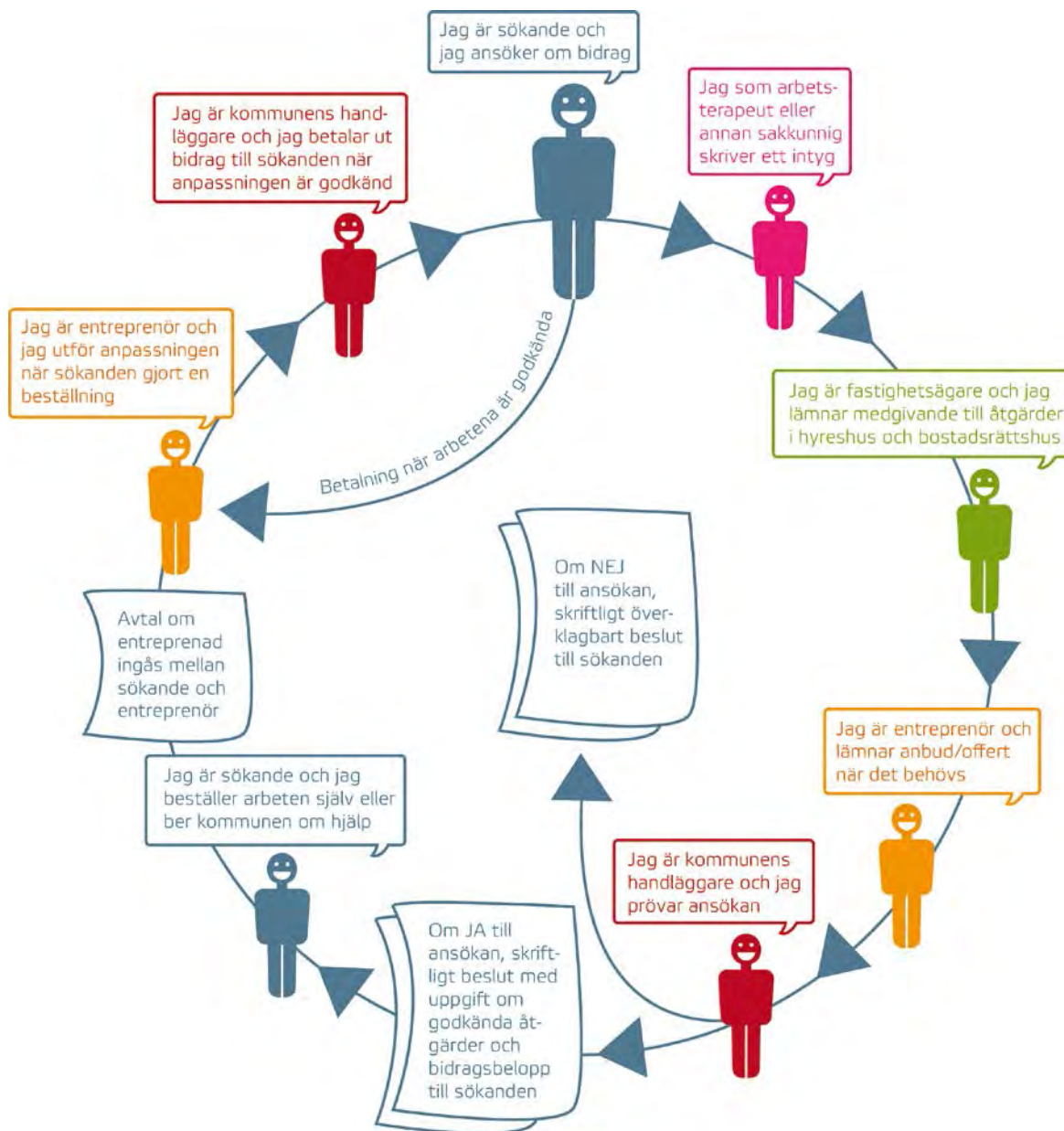
<sup>5</sup> <http://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2013/kommunernas-handlaggning-av-bostadsanpassningsbidraget.pdf>

<sup>6</sup> <http://www.boverket.se/sv/bab-handboken/>

Figur 1: Illustrationen nedan beskriver olika moment som en handläggare har att ta ställning till vid handläggningen av ett bidragsärende.



Figur 2: Illustrationen beskriver olika aktörer och de funktioner som de kan ha i ett bidragsärende.



## Särskilt om fastighetsägarens medgivande

Av illustrationerna ovan framgår som ett särskilt moment i hanteringen av bostadsanpassningsbidraget ett medgivande från fastighetsägare. En fastighetsägare återfinns också som en aktör i figuren om rollfördelningen. Av Boverkets föreskrifter till lagen om bostadsanpassningsbidrag framgick till och med den 31 december 2014 att en sökande till sin ansökan om bidrag skulle bifoga ett intyg från fastighetsägaren. Detta intyg skulle visa dels att sökta åtgärder fick utföras, dels att sökanden inte var skyldig att återställa bostaden i ursprungligt skick när han eller hon flyttade eller i annat fall. Efter en dom i Högsta förvaltingsdomstolen har Boverket dock ändrat sina föreskrifter till lagen om bostadsanpassningsbidrag och en kommun får därför inte längre kräva ett sådant intyg i bidragsärendet.

Tidigare var alltså en av förutsättningarna för att bevilja bidrag att ett intyg från fastighetsägaren skulle bifogas till ansökan om bidrag. Om sökanden bodde i en hyres- eller bostadsrättslägenhet och inte fick ett sådant medgivande utgjorde avsaknaden av ett medgivande en avslagsgrund i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag. Frågan om rätten att i en hyres- respektive bostadsrättslägenhet få utföra anpassningsåtgärder och frågan om återställningsskyldighet är dock numera en ren civilrättslig frågeställning. Ett beslut från kommunen om bostadsanpassningsbidrag innebär därför inte automatiskt att sökanden får genomföra sin anpassning.

Det är alltså upp till sökanden att fråga sin hyresvärd respektive bostadsrättsförening om ett medgivande behövs för att genomföra anpassningen, och eventuellt se till att medgivandet dokumenteras skriftligt och omfattar vad som gäller vid avflyttning. Då fastighetsägaren fortfarande är en viktig aktör för frågan om en anpassning överhuvud ska kunna komma till stånd, har Boverket, trots att rätten till bidrag i ett enskilt ärende inte längre är beroende av ett medgivande ändå valt att låta denne aktör finnas med i illustrationerna.

I undersökningen som genomfördes 2012 ingick fastighetsägarens medgivande som ett granskningsmoment. Eftersom regelverket inte längre kräver ett skriftligt medgivande från fastighetsägaren utgår detta moment i nu aktuell undersökning och saknas därmed också i den kommande resultatsammanställningen.

## Syfte och metod

Syftet med denna uppföljande undersökning är att få kunskap om kommunernas formella hantering av ärenden om bostadsanpassningsbidrag samt jämföra om förbättringar kan konstateras jämfört med den undersökning som genomfördes 2012. Undersökningen är som tidigare nämnts ett led i funktionshinderpolitiken och utgör en aktivitet kopplad till delmål 5 inom Boverkets arbete med funktionshinderspolitiken. Boverket har begärt in 330 ärenden från 33 kommuner (tio ärenden per kommun). Urvalet och metoden för granskningen är detsamma som för undersökningen 2012. För att underlätta och för att få en så enhetlig bedömning som möjligt av handläggningen av ärendena har Boverket utgått från en särskilt framtagen mall (se bilaga 1). Mallen behandlar följande områden: ansökningshandlingar, beslut, beredning av ärendet och när arbetet är utfört. Kommunerna har vid Boverkets bearbetning av materialet delats in i sex grupper baserat på antalet invånare i kommunen. De tio ärenden som Boverket begärt in från respektive kommun avser de tio senaste avslutade ärendena räknat från den dag då kommunerna fick del av Boverkets begäran. För att få djupare kunskaper över hur kommunerna organiserat hanteringen av bostadsanpassningsbidraget har Boverket även genomfört muntliga intervjuer med handläggare från sex olika kommuner.

## Resultatredovisning

Nedan följer en redovisning över vad som framkommit vid granskningen av de ärenden som ingår i undersökningen samt en jämförelse med föregående undersökning som genomfördes 2012. Resultaten redovisas under olika rubriker i enlighet med den granskningsmall som Boverket använt vid genomgången av ärendena. Presentationen börjar med rubriken Ansökan och slutar med rubriken övrigt. Under respektive rubrik framgår först det totala resultatet för samtliga kommuner i undersökningen och därefter framgår observationer gjorda i respektive kommungrupp i undersökningen.

### Ansökan

För att kommunen ska kunna pröva om en person har rätt till bostadsanpassningsbidrag måste det finnas en ansökan. Ansökan ska göras skriftligt.

### Sammanställning av resultaten från samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer

- Några större avvikelser går inte att påvisa gentemot resultatet från studien 2012. Det kan konstateras att i de ärenden där ansökan saknas är det i huvudsak fråga om ansökningar gällande reparationer av teknisk avancerad utrustning.
- Av totalt 330 granskade ärenden framgår att skriftlig ansökan saknas i 17 ärenden, vilket motsvarar 5 procent av ärendena. Samtliga ärenden rör ansökningar om reparationsbidrag. Vid granskningen 2012 noterades 21 ärenden utan ansökan, vilket motsvarar sex procent av ärendena. Av dessa ärenden avsåg elva ärenden reparationsåtgärder.

### Kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 – 846 000 (3 kommuner)

- Ansökan saknas i två ärenden vilket motsvarar sju procent av ärendena. Vid föregående granskning 2012 saknades ingen ansökan i akterna. Det kan noteras att de två ansökningar där ansökan saknas avser reparationsärenden.



**Kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 – 198 000 (3 kommuner)**

- Inga brister noterade. Vid undersökningen 2012 saknades det ansökan i tre procent av ärendena (ett ärende). Detta ärende avsåg reparationsåtgärder.

**Kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 – 92 000 (4 kommuner)**

- I tre procent (ett ärende) av ärendena saknas skriftlig ansökan. Någon större skillnad gentemot granskningen 2012 kan inte noteras. Då saknades ansökan i 5 procent (2 stycken) av ärendena.

**Kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 – 55 100 (8 kommuner)**

- I fyra procent (3 stycken) av ärendena i denna kommungrupp saknas skriftlig ansökan, vilket är en förbättring i jämförelse med tidigare undersökning. Ett av ärendena rör reparationsåtgärder. Vid undersökningen 2012 saknade 11 procent av ärendena en skriftlig ansökan, vilka alla avsåg reparationsärenden.

**Kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 – 28 000 (10 kommuner)**

- Skriftlig ansökan saknas i 9 procent av ärendena (9 stycken). Samtliga dessa ansökningar rör reparation av teknisk avancerad utrustning. Resultatet är oförändrat jämfört med vad som framkom vid 2012 års granskning.

**Kommungrupp 6 – invånarantal 2 400 – 12 700 (5 kommuner)**

- Skriftlig ansökan saknas i fyra procent av ärendena (2 ärenden). Ett av dessa är reparationsärende. Vid granskningen 2012 kunde inga brister noteras.

**Fastighetsägarens medgivande**

Granskning av fastighetsägarens medgivande ingår inte i denna undersökning. Jämför sidan 12, Särskilt om fastighetsägarens medgivande.

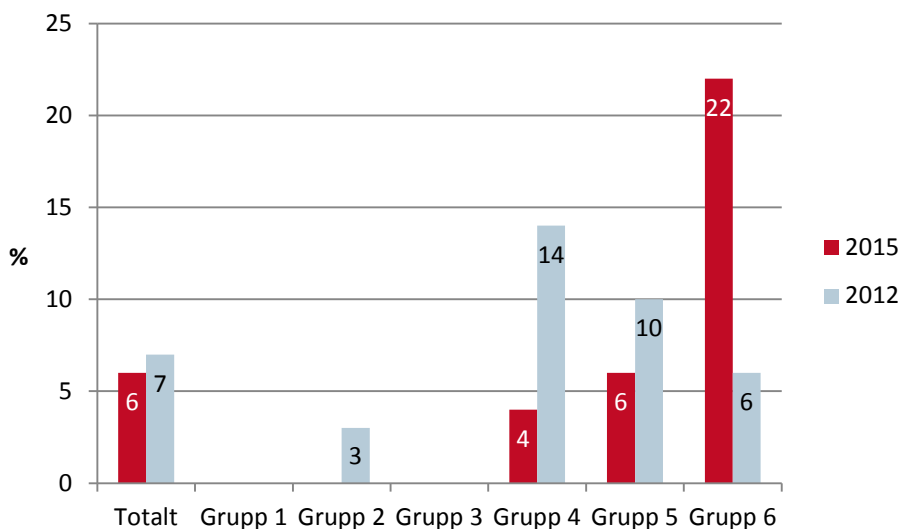
**Intyg från sakkunnig**

Av Boverkets föreskrifter till lagen om bostadsanpassningsbidrag framgår att sökanden ska bifoga intyg av sakkunnig, om att de åtgärder som bidrag söks för är nödvändiga med hänsyn till funktionsnedsättningen. Vid mindre omfattande åtgärder där behovet är uppenbart kan kommunen bortse från kravet på intyg.

### Sammanställning av resultaten av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer

- Intyg saknas i sex procent av ärendena i undersökningen. Vid granskningen 2012 saknades intyg från sakkunnig i sju procent av ärendena, vilket synes vara i stort sett oförändrat resultat för samtliga kommuner. Vid en närmare granskning kan dock konstateras att förbättringar kan påvisas i samtliga grupper utom i grupp sex, där en försämring kan konstateras. Resultatet i grupp 6 medför att de övriga gruppernas förbättring minskar sett till totala antalet ärenden.
- I tre av kommungrupperna med ett spann om 55 220 – 845 777 invånare (kommungrupperna 1 till 3) fungerar förfarandet med intyg från sakkunnig tillfredställande. Inga brister noterades i dessa tre grupper. Det förefaller allmänt sett som att det finns mer brister i hanteringen av sakkunnigintyg i de mindre kommunerna. Detta mönster framkom även vid granskningen 2012. I nu aktuell studie är det främst i kommungrupp 6 som de största bristerna finns.
- Vid granskningen av ärendena noterades att en kommun använder förtryckta blanketter med mallar som arbetsterapeuterna ska använda sig av. Boverket har tidigare kritiserat kommunen för att använda sig av förtryckta mallar men ingen bättring har skett. Boverket anser att det finns en risk för att sökanden kan uppfatta denna förtryckta blankett med en mall som den enda möjligheten att intyga behovet av åtgärderna. Det finns därmed en risk för att blanketten hämmar intygsskrivningen och vilseleder sökandena.

Diagram 1. Andelen ärenden, fördelade på kommungrupp, där intyg från sakkunnig saknas.



**Kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 – 846 000  
(3 kommuner)**

- Inga brister noterade.

**Kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 – 198 000  
(3 kommuner)**

- Inga brister noterade, vilket innebär en smärre förbättring då det vid granskningen 2012 kunde konstateras att intyg från sakkunnig saknades i ett ärende.

**Kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 – 92 000 (4 kommuner)**

- Inga brister noterade.

**Kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 – 55 100 (8 kommuner)**

- Intyg från sakkunnig saknas i fyra procent av ärendena, vilket ska jämföras med 2012 års resultat då intyg från sakkunnig saknades i 14 procent av ärendena. En av kommunerna i gruppen använder sig dock fortfarande av en blankett med en förtryckt mall som arbetsterapeuterna ska kryssa i när de intygat behovet av anpassningen.

**Kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 – 28 000  
(10 kommuner)**

- Sex procent av ärendena saknar intyg från sakkunnig, vilket innebär en förbättring med 2012 års resultat då intyg från sakkunnig saknades i tio procent av ärendena.

**Kommungrupp 6 – invånarantal 2 400 – 12 700 (5 kommuner)**

- Intyg från sakkunnig saknas i 22 procent av ärendena i denna kommungrupp, vilket är en försämring jämfört med granskningen 2012 då det noterades att intyg saknades i sex procent av ärendena i gruppen.

## Ritningar

Enligt Boverkets föreskrifter till lagen om bostadsanpassningsbidrag ska sökanden till sin ansökan bifoga plan- och uppställningsritningar vid omfattande inredningsarbeten. Också om planlösningen kommer att ändras ska sökanden bifoga ritningar över bostaden före och efter ändringen.

Av de granskade ärendena finns det inte några ärenden som gäller omfattande inredningsarbeten eller ändrad planlösning. Några ritningar kunde därför inte noteras.

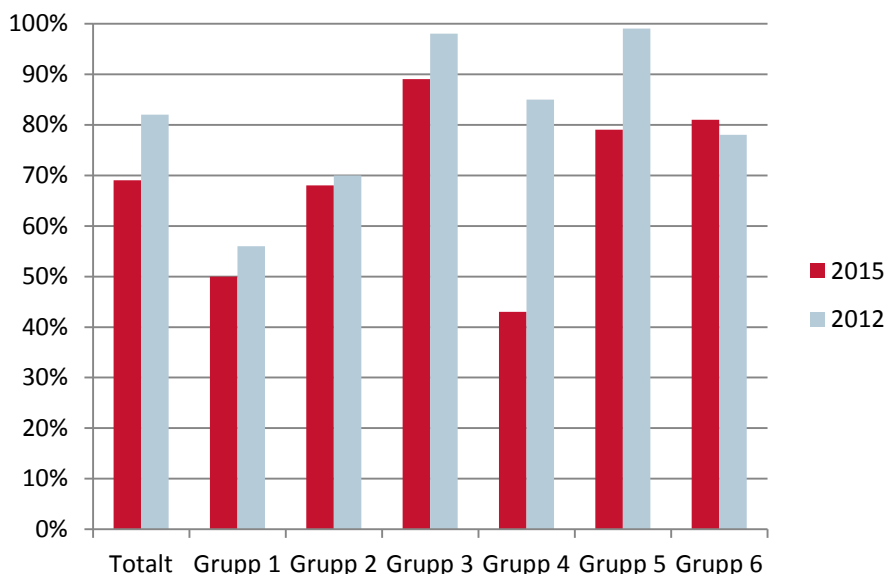
## Anbud/offert eller kostnadsberäkningar

Enligt Boverkets föreskrifter ska sökanden bifoga en kopia på anbud/offert eller kostnadsberäkning till ansökan.

### **Sammanställning av resultaten av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer**

- Anbud/offert eller kostnadsberäkning saknas i 69 procent av ärendena. Resultatet är en förbättring sedan granskningen 2012. Av vad som framgår av handlingarna i akterna så är det sällan som en sådan utredning sker. Trots detta har andelen kostnadsberäkningar ändå ökat sedan föregående granskning, framförallt i kommungrupperna 4 och 5. En förbättring kan därför konstateras, om än från låg nivå, jämfört med föregående granskning.
- Jämfört med tidigare granskning så finns det nu kostnadsberäkningar i cirka 15 procent fler av ärendena och kostnadsberäkningar förekommer nu inte bara i kostnadskrävande ärenden utan i högre grad även ärenden som gäller mindre omfattande åtgärder.

Diagram 2. Andel ärenden, fördelade på kommungrupp, där anbud/offert eller kostnadsberäkning saknas.



### Kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 – 846 000 (3 kommuner)

- Anbud/offert eller kostnadsberäkning saknas i 50 procent av ärendena. Jämfört med 2012 är detta en förbättring. Vid 2012 års granskning saknades det anbud/offert eller kostnadsberäkning i 56 procent. Två av kommunerna har ändrat sina handläggningsrutiner så att kostnadsberäkningar ingår i handläggningen oavsett hur omfattande ärendet är.

### Kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 – 198 000 (3 kommuner)

- Ingen större förändring kan noteras för gruppen jämfört med tidigare undersökning. Kostnadsberäkningar saknas i cirka 70 procent av ärendena och i endast en av kommunerna finns det kostnadsberäkningar.

### Kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 – 92 000 (4 kommuner)

- En liten förbättring kan noteras jämfört med studien 2012 i denna kommungrupp. Andelen ärenden med kostnadsberäkning/offert har ökat med tio procent. Ärenden med dokumenterad kostnadsberäkning är samtliga mer omfattande ärenden. Vid studien 2012 var fler ärenden av en mindre omfattande karaktär, vilket är en sannolik förklaring till det bättre resultatet. I denna kommungrupp är det överlag mer vanligt förekommande att offerter/kostnadsberäkningar finns bifogade i ärenden som är av en mer omfattande karaktär. Antalet ärenden i gruppen är dock så få att ett litet antal ärenden kan göra relativt stora förändringar i procentandelarna.

**Kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 – 55 100 (8 kommuner)**

- Andelen kostnadsberäkningar har ökat med ungefär 40 procent, vilket innebär att en förbättring kan konstateras i denna kommungrupp. Flera kommuner har ändrat sina handläggningsrutiner och fler beslut fattas innan åtgärden är utförd, och i detta skede görs då även kostnadsberäkning.

**Kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 – 28 000 (10 kommuner)**

- Även i denna kommungrupp kan en ökning av andelen kostnadsberäkningar konstateras. Andelen kostnadsberäkningar har ökat med 20 procent.

**Kommungrupp 6 – invånarantal 2 400 – 12 700 (5 kommuner)**

- Någon större förändring kan inte konstateras.

**Beslut**

Kommunens handläggning av en ansökan om bostadsanpassningsbidrag ska mynna ut i ett skriftligt beslut. Av beslutet ska framgå både bidragets storlek och de åtgärder som bidrag beviljats för. Om kommunen avslår ansökan helt eller delvis måste kommunen förklara varför i beslutet. Beslutet måste fattas i förväg, det vill säga innan anpassningen påbörjas.

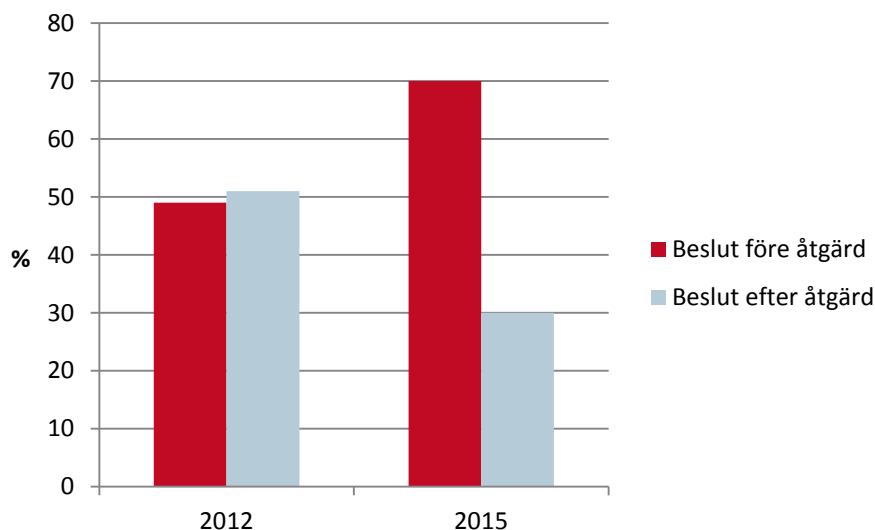
**Tidpunkt för beslut – Sammanställning av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer**

- Nedanstående diagram redovisar när i handläggningskedjan besluten fattas. Av granskningen framgår att fler beslut fattas innan åtgärden blivit utförd jämfört med 2012. I ungefär 20 procent fler ärenden fattas beslut innan åtgärden blivit utförd. Förbättringar kan noteras i samtliga kommungrupper utom i grupp 2, där antalet beslut som fattas efter det att en åtgärd utförts ökat, och i grupp 6 där ingen förändring alls kan konstateras.
- Andelen ärenden där beslut saknas uppgår till 1,5 procent av ärendena (fem ärenden). Avsaknaden av beslut förekommer i kommungrupp 4 och 6, det vill säga de invånarantalmässigt mindre kommunerna. Jämfört med resultatet från 2012 så har andelen ärenden där beslut inte fattas minskat en aning. Vid studien 2012 saknades det beslut i sju

procent av ärendena (23 ärenden). Det bör nämnas att antalet så kallade reparationensärenden är fler i materialet från 2015 och det är främst i ärenden om reparationer som beslut inte fattas.

- Det kan noteras att samtliga sökta åtgärder inte blivit prövade i 16 ärenden. I vart fall framgår det inte av beslutet. Vid 2012 års undersökning prövades inte alla åtgärder i 11 ärenden.
- Materialet i undersökningen pekar på att det fortfarande finns brister i kommunernas beslutshandtering. I 70 procent av ärendena där beslutstidpunkten går att utläsa har beslut fattats före åtgärd. Detta är en förbättring jämfört med föregående granskning då det endast fattades beslut innan åtgärden slutfördes i 49 procent av ärendena. Eftersom ändringar av handlägningsrutiner dessutom har skett i två av landets största kommuner, kan det antas att effekten på totala antalet ärenden på en nationell nivå där en sökande får ta del av ett skriftligt beslut innan åtgärden genomförs ökar betydligt.
- Trots en positiv utveckling gällande tidpunkt för beslut så fattas det många beslut efter det att åtgärden blivit utförd vilket innebär att sökande i många fall inte fått ta del av ett skriftligt beslut över vad som har beviljats i sitt bidragsärende innan åtgärderna faktiskt genomförts.

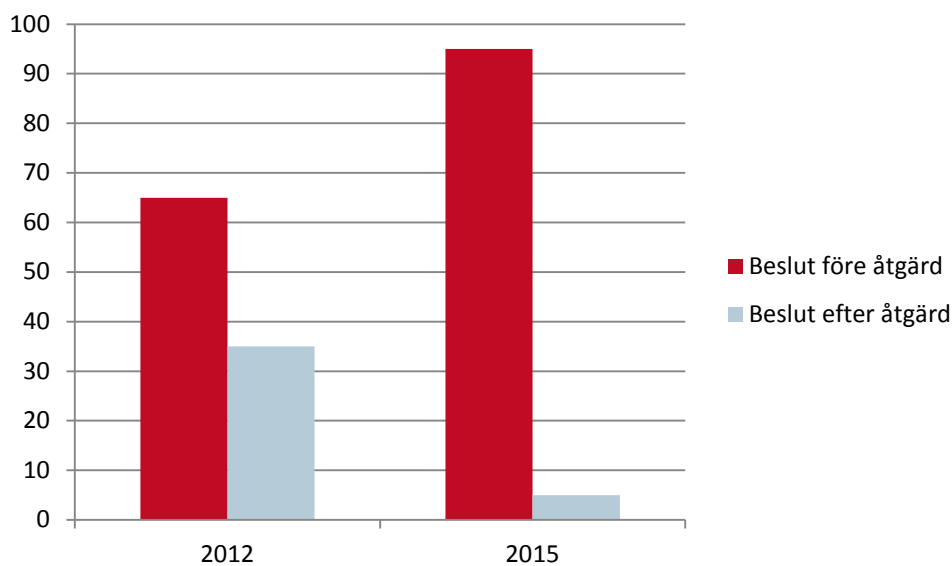
Diagram 3. Jämförelse när beslut fattas i handlägningskedjan åren 2012 och 2015 samtliga kommuner.



### Kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 – 846 000 (3 kommuner)

- Av intervjuerna (se sid. 32 ff.) framkommer att en kommun i denna kommungrupp normalt tillämpar ett system där man i mindre ärenden fattar beslut i efterhand. Detta framgår inte av de ärenden som granskats. Resultatet visar därför att de flesta beslut fattats före åtgärd i denna grupp. Detta då de ärenden som granskats från kommunen endast består av mer omfattande ärenden och ärenden om spisvakter (där beslut fattas innan åtgärd) samt avslag.
- De två övriga kommunerna fattar däremot beslut före åtgärd oavsett hur omfattande ärendet är, vilket innebär att kommunerna har ändrat sina rutiner jämfört med tidigare undersökning. Ändring av rutinerna avseende när beslut fattas har alltså gjorts i två av kommunerna i gruppen.

Diagram 4. Jämförelse när beslut fattas i handläggningsskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 1.

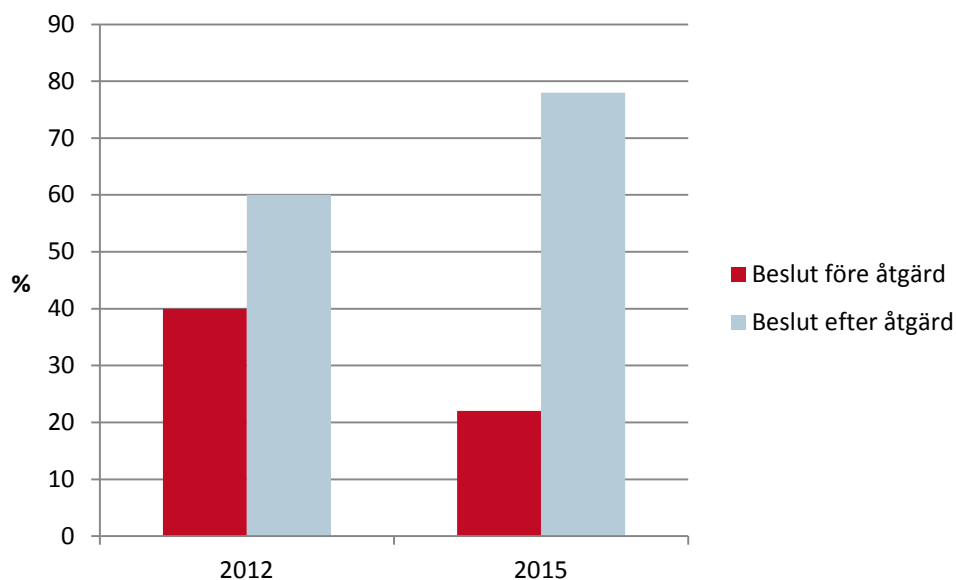




### Kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 – 198 000 (3 kommuner)

- I jämförelse med tidigare undersökning så fattas det fler beslut efter det att åtgärden är utförd. Orsaken till detta resultat är att en av kommunerna både i de granskade ärendena från 2012 och 2015 fattade beslut före åtgärd, men att i de ärenden som nu granskats består av fler avskrivningar och avslag. En av de tre kommunerna hanterar ärenden korrekt både vid tiden för granskningen 2012 och 2015. De övriga två kommunerna har båda felaktigt beslutat efter det åtgärden är utförd vid båda granskningarna.

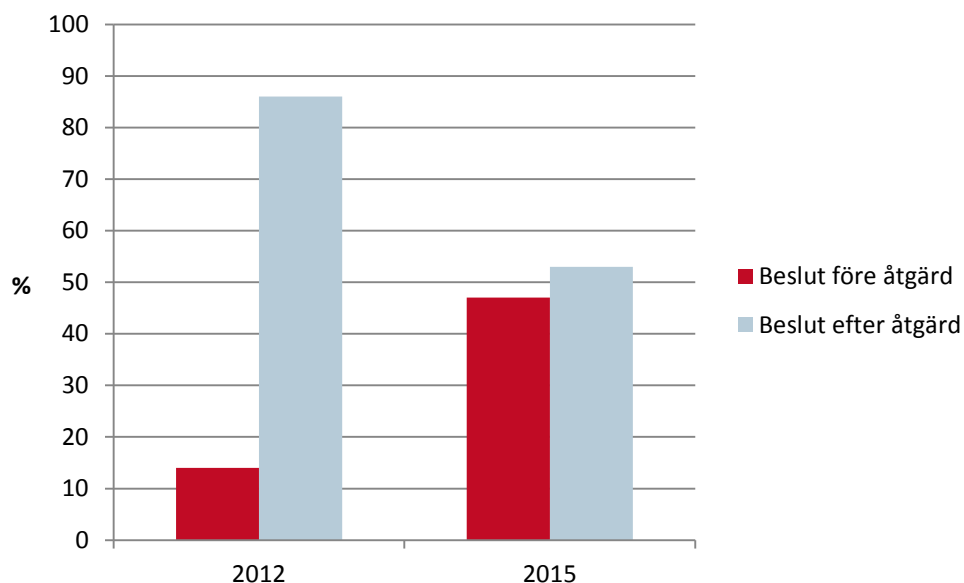
Diagram 5. Jämförelse när beslut fattas i handläggningskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 2



### Kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 – 92 000 (4 kommuner)

- Vid granskningen framgår att antalet ärenden med beslut innan åtgärden har utförts har ökat med över 30 procent. Beslut har fattats i samtliga ärenden.

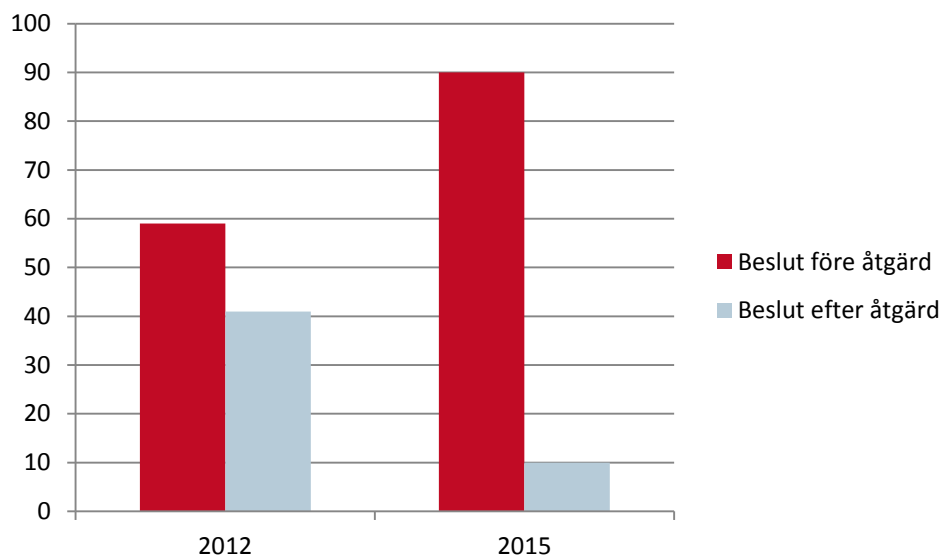
Diagram 6. Jämförelse när beslut fattas i handläggningskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 3.



#### Kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 – 55 100 (8 kommuner)

- Andelen beslut som fattas före åtgärden utförts har ökat med 30 procent till 90 procent. Vid granskningen 2012 fattades 59 procent av besluten före åtgärdens utförande. I en procent av ärendena saknas det beslut. Även i kommungrupp 4 kan alltså en förbättring konstateras.

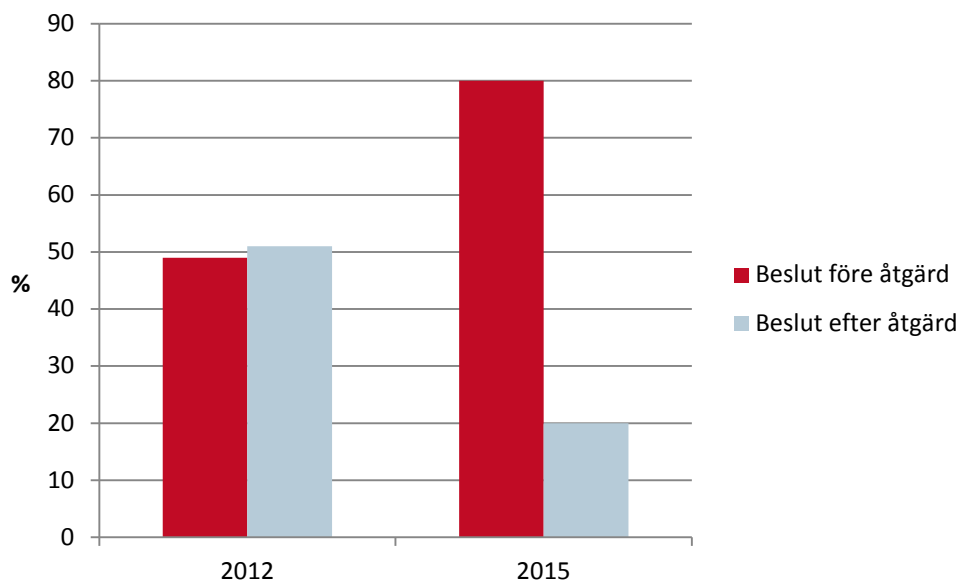
Diagram 7. Jämförelse när beslut fattas i handläggningskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 4.



### Kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 – 28 000 (10 kommuner)

- En förbättring kan konstateras även i denna kommungrupp. Andelen beslut som fattas före åtgärd har ökat med cirka 30 procent jämfört med granskningen 2012. Beslut saknas i tre procent av ärendena.

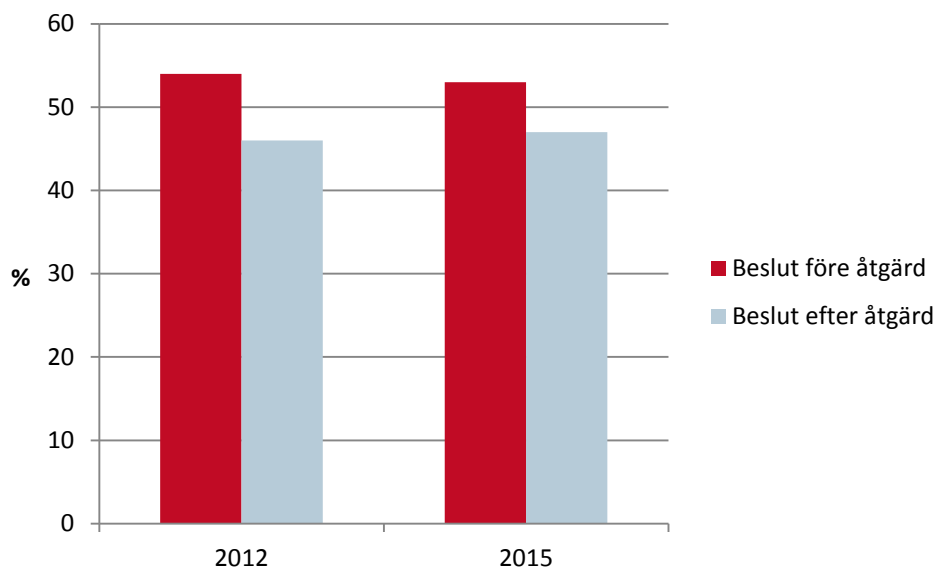
Diagram 8. Jämförelse när beslut fattas i handläggningsskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 5.



### Kommungrupp 6 – invånarantal 2 400 – 12 700 (5 kommuner)

- Någon förändring i vilket skede i handläggningsskedjan besluten fattas kan inte noteras för denna kommungrupp.

Diagram 9. Jämförelse när beslut fattas i handläggningsskedjan åren 2012 och 2015 kommungrupp 6.



## Besvärshänvisning och motivering av beslut

Om en sökande är missnöjd med kommunens beslut så kan han eller hon överklaga till förvaltningsrätten. Det är därför viktigt att beslutet kompletteras med skriftlig information om hur det går till att överklaga. Av 20 § förvaltningslagen framgår vidare att ett beslut varigenom en myndighet avgör ett ärende ska innehålla de skäl som har bestämt utgången, om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild. Enligt denna bestämmelse kan skälen utelämnas endast om sökanden får igenom sin ansökan på precis alla punkter eller om det av någon annan anledning är uppenbart att skälen inte behöver redovisas.

### **Sammanställning av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer**

På samma sätt som vid föregående granskning är en ofta förekommande brist är att besvärshänvisning saknas i akterna, eller att tjänsteanteckningar förekommer om att en sådan hänvisning har skickats till sökanden. Det finns skäl att misstänka att besvärshänvisningar trots detta sänds ut till sökande. Felaktigheter kan ha skett vid kopieringen av handlingarna innan dessa skickats till Boverket eller så kan besvärshänvisningen sänts ut endast till sökanden och inte lagts i akten.

I de avslagsbeslut som finns med i undersökningens material är de flesta besluten bra motiverade. Det framgår av besluten varför sökandena fått avslag. Några (tio stycken av 30) av de fattade avslagsbesluten är enligt Boverkets uppfattning svårlästa och svårtolkade och i en del fall så framgår inte kommunens bedömning utan endast lagtexten anges som motivering. Någon större skillnad jämfört med 2012 års granskning går inte att påvisa.

## Handläggningstid

Av 7 § förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersatts.

### Sammanställning av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer

Handläggningstiden räknas i utredningen från det att ansökan kommit in till kommunen till dess att sökanden fått ett överklagbart beslut. Handläggningstiden för ärenden där beslut fattas före respektive efter åtgärd framgår av tabellen nedan. I och med att fler beslut nu fattas före åtgärd än vid föregående granskning har handläggningstiden blivit kortare, vilket innebär en förbättring jämfört med tidigare undersökning. Av granskningen framgår att sökanden i 55 procent av ärendena fått beslut inom 7 veckor. Motsvarande siffra vid 2012 års granskning är 40 procent.

Av handlingarna framgår att handläggningstiden för ärenden där beslut fattas före åtgärden – av naturliga skäl – är kortare än för ärenden där beslut fattas efter åtgärd. Detta förhållande kan dock ha stor betydelse för den sökande. Vid ett eventuellt överklagande av ett beslut där alla sökta åtgärder inte blivit beviljade, eller där sökanden har en annan uppfattning än kommunen om den beviljade åtgärden kan detta ställa till svårigheter för sökanden då han eller hon ställs inför fullbordat faktum. Detsamma gäller för kommunen som har att hantera denna situation. Detta kan eventuellt fördröja en bostadsanpassning om sökanden får rätt vid en överprövning.

Tabell 1.

Handläggningstid.	Beslut före åtgärd <b>2012</b> uttryckt i procent.	Beslut efter åtgärd <b>2012</b> uttryckt i procent.	Beslut före åtgärd <b>2015</b> uttryckt i procent.	Beslut efter åtgärd <b>2015</b> uttryckt i procent.
0-1 v	16 %	5 %	24 %	0 %
2-4 v	15 %	10 %	24 %	6 %
5-7 v	9 %	6 %	7 %	7 %
8-10 v	3 %	6 %	5 %	5 %
11-13 v	4 %	6 %	3 %	4 %
14-16 v	0 %	5 %	3 %	1 %
17-19 v	0 %	3 %	0 %	0 %
20-22 v	0 %	1 %	0 %	3 %
23-25 v	0 %	2 %	0 %	0 %
26 v-	1 %	7 %	2 %	3 %
Totalt	49 %	51 %	70 %	30 %

## Fullmakt

Bostadsanpassningsbidraget är ett kontantbidrag och hanteringen av bidraget bygger på en viss rollfördelning. Denna innebär bland annat att sökanden själv ska välja entreprenör, ingå avtal med entreprenören och betala entreprenören med det bidrag som kommunen har beviljat sökanden. Om kommunen ska företräda sökanden ska det finnas en skriftlig fullmakt från sökanden till kommunen. Fullmakten ska vara formulerad på en separat handling och inte vara en del av ansökningsblanketten.

### Sammanställning av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer

- I 89 procent av ärendena har kommunerna varit delaktiga i beställning av bostadsanpassningsåtgärderna och/eller betalning till entreprenören. Det är således endast i 11 procent av ärendena som sökanden själv har beställt och betalat entreprenören efter det att bidraget utbetalats från kommunen. Resultatet innebär dock en ökning av ärenden där sökanden själv beställer/betalar jämfört med den förra undersökningen då kommunen agerat som fullmäktig i 95 procent av ärendena. Fortfarande är det dock mycket vanligt att kommunerna företräder sökanden i ärenden genom en fullmakt. Fullmakter angivna på ansökningsblankett finns i 14 ärenden i det undersökta materialet. I tidigare undersökning fanns fullmakter på ansökningsblanketten i 37 ärenden.
- Rollfördelningen gällande bostadsanpassningsbidraget är att sökanden själv ska agera med att välja entreprenör, beställa arbetet och betala entreprenören. Boverkets uppfattning är att endast i de fall där så särskilt är påkallat ska fullmakter användas, och om kommunen ska agera för en sökandes räkning ska det finnas en skriftlig fullmakt. Det är viktigt att en eventuell fullmakt hålls helt åtskild från ansökan. Om fullmakt finns på ansökningsblanketten finns det en risk för att sökanden kan förledas att tro att en fullmakt till kommunen är en förutsättning för att bidrag ska kunna beviljas.
- I 40 procent av ärendena har kommunerna agerat som om fullmakt funnits trots att fullmakt saknas i akten. Vid granskningen 2012 var motsvarande andel 35 procent. Förfarandet att kommunerna företräder sökanden utan att tillse att en dokumenterad fullmakt föreligger är

fortfarande vanligt och har dessutom ökat sedan tidigare undersökning.

Diagram 10. Vem beställer anpassningsåtgärden och hanterar betalning till entreprenören?

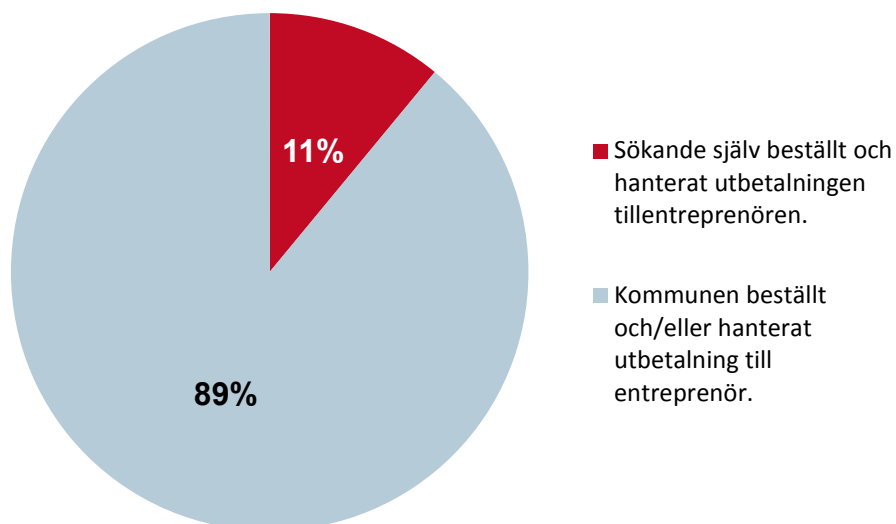
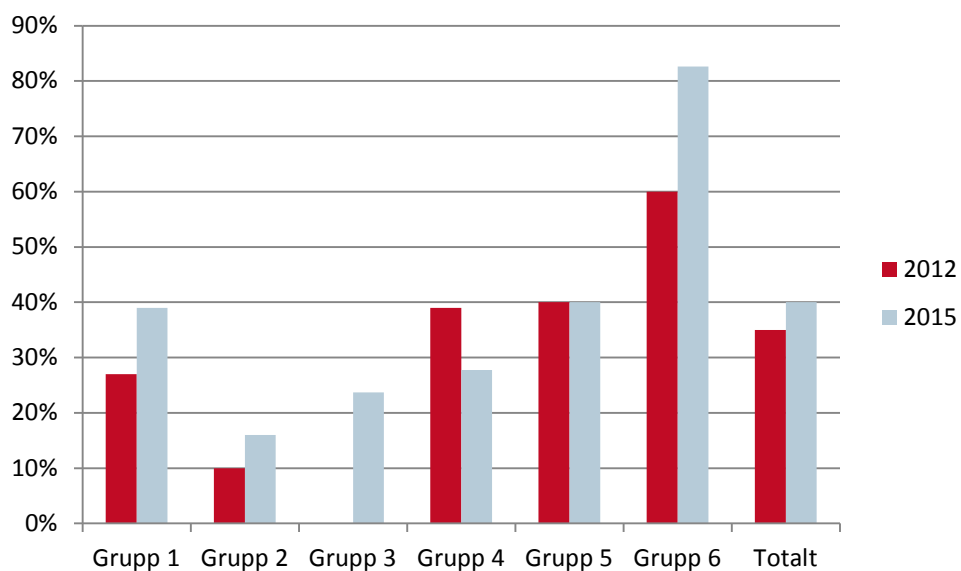


Diagram 11. Andelen ärenden där kommunen har agerat som om fullmakt finns trots avsaknad av sådan, i vart fall saknas dokumenterad fullmakt.



**Kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 – 846 000  
(3 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 39 procent. Motsvarande siffra vid tidigare granskning är 27 procent.
- En kommun i gruppen har agerat som om fullmakt finns fastän fullmakt saknas.

**Kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 – 198 000  
(3 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 16 procent. Motsvarande siffra vid förra granskningen är 10 procent. En av kommunerna har, precis som vid granskningen 2012, fullmakt på ansökningsblanketten.

**Kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 – 92 000  
(4 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 24 procent. Vid tidigare granskning upptäcktes det inte något ärende där kommunen agerat som fullmakt funnits.

**Kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 – 55 100  
(8 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 28 procent. Motsvarande siffra vid granskningen 2012 är 39 procent av ärendena.
- Brister noteras i hanteringen av fullmakter i sex av gruppens åtta kommuner. Vid tidigare granskning fanns det brister i sju kommuner.

**Kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 – 28 000  
(10 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 40 procent. I jämförelse med tidigare granskning kan ingen förändring noteras.
- En av kommunerna har utrymme för fullmakt på ansökningsblanketterna. Vid granskningen 2012 hade två kommuner fullmakt på ansökan.



**Kommungrupp 6 – invånarantal 2 400 – 12 700 (5 kommuner)**

- Andelen ärenden där kommunen agerat som om ett fullmaktförhållande finns trots avsaknad av dokumenterad fullmakt är 83 procent. Motsvarande siffra vid tidigare granskning är 60 procent av ärendena.
- Brister kan noteras i samtliga kommuner vid hanteringen av fullmakter. Vid tidigare granskning framkom att 4 av 5 kommuner i kommungruppen hade brister när det gäller hanteringen av fullmakter. I tre av kommunerna saknas fullmakter helt. Trots detta har kommunerna agerat som fullmakt finns. Vid granskningen 2012 kunde det noteras att det saknades fullmakter helt i två av kommunerna.

**Övrigt****Sammanställning av samtliga kommuner i undersökningen och kommentarer**

- På samma sätt som vid tidigare undersökning går det av handlingarna i akterna inte tydligt konstatera om och när kommunikering har skett i respektive ärende. I likhet med undersökningen 2012 framgår det av materialet inte, om kommunen i de ärenden där kommunerna har agerat via fullmakt, inför utbetalningen tillfrågat sökanden om han eller hon är nöjd med den utförda anpassningen. Enligt Boverkets uppfattning är det av stor vikt att kommunerna i de fall de agerar utifrån fullmakt tillfrågar bidragsmottagaren inför betalning till entreprenör om sökanden är nöjd med anpassningen. Detta kan ha stor betydelse för bidragsmottagaren eftersom möjligheten att hålla inne med betalningen kan vara ett påtryckningsmedel om sökanden inte är nöjd med en entreprenörs prestation.

## Resultat intervjuer

Nedan följer en redovisning av de uppföljande intervjuer som skett med handläggare i sex av de kommuner som ingår i undersökningen. Intervjuerna har skett via telefon med två-tre medverkande handläggare från Boverket och en eller flera handläggare av bostadsanpassningsbidraget från de aktuella kommunerna. Intervjuerna återges för att komplettera den bild som Boverket fått genom att granska de ärenden som kommunerna gett in. Intervjuerna omfattar frågor om organisation, handlägningsrutiner med mera och det är samma kommuner som intervjuats nu som vid intervjuerna 2012.

### Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 - 846 000

#### **Organisation, kompetens och utbildning**

Några egentliga förändringar avseende organisation, delegation, kompetens och utbildning har inte skett sedan föregående intervju 2012. Hanteringen av bostadsanpassningsbidraget är fortfarande placerat under fastighetskontoret, och på avdelningen arbetar för närvarande elva handläggare. Totalt sett så ska det egentligen vara 14 stycken anställda vilket innebär att det finns vakanser på kontoret. Arbetsbelastningen för handläggarna fortsatt hög. Omkring 3 500 ärenden kommer in till kommunen per år och budgeten är på ca 66 miljoner kronor.

Handläggningen av ärenden sker i ett ärendehanteringssystem där handlägningsprocessen tydligt framgår. Samtliga handläggare har tillgång till rättsdatabaser och använder sig av Boverkets digitala handbok. När en nyanställd börjar på enheten får denne också en introduktionsutbildning. I introduktionen ingår även utbildning i förvaltningslagens bestämmelser. Däremot sker det inte så mycket fortbildning i förvaltningsrätt efter introduktionsutbildningen.

#### **Handlägningskedjan.**

Vid tidpunkten för föregående intervju 2012 så fanns det två olika rutiner för hur mindre omfattande ärenden och mer omfattande ärenden handledes. Numera fattas skriftliga beslut i alla ärenden före det att anpassningen utförs. Mindre omfattande ärenden går fort att handlägga då en färdig prislista finns för dessa. När handlägningsrutinen ändrades och beslut började fattas före åtgärd så tvingades man fatta en del ändringsbeslut, men den ändrade rutinen upplevs inte särskilt arbetsamt, och antalet ändringsbeslut har minskat.

### **Handläggningskedja**

1. Ansökan kommer in och registreras.
2. Utredningen påbörjas. Om en ansökan behöver kompletteras sänds en begäran om detta omedelbart till sökanden. Om ärendet är omfattande sker hembesök.
3. När utredningen är klar fattas beslut. I beslutet anges att det är sökande som ska beställa åtgärden och inte kommunen.
4. När åtgärden är utförd, och om sökande är nöjd med anpassningen, sänder sökanden in en begäran om utbetalning till kommunen. En sådan blankett får sökanden i samband med beslutet.
5. Kommunen utför utbetalningen till entreprenören. Om sökande själv vill ombesörja betalningen till entreprenören sker utbetalning till sökanden.

Reparationsärenden har dock en annan handläggningsrutin. I dessa fall initieras ärendena oftast genom att en felanmälan inkommer till kommunen. Kommunen beställer sedan åtgärden av entreprenör. När fakturan inkommer betalas denna av kommunen. Något beslut i reparationsärendena sänds inte ut till de sökande.

### **Rollfördelning**

Den enskilde sökande är involverad i ärendet. Sökanden beställer själv och har utrymme att själv fritt välja entreprenör. Sökande har även möjlighet att själv ombesörja betalning till entreprenören. Den enskilde sökande har stor möjlighet att kunna vara delaktig vid sin bostadsanpassning.

### **Övrigt**

Kommunen har gjort förbättringar i sin ärendehantering. Vid intervjutillfället 2012 hade kommunen som rutin att fatta beslut i efterhand vid mindre omfattade ärenden. Nu fattas beslut innan åtgärden är utförd även i de ärenden som inte är så omfattande.

Kommunen hade redan vid första intervjutillfället 2012 slutat använda fullmakter avseende beställning av åtgärd. Av intervjun framgår att kommunen inte upplever det som betungande att fatta beslut innan åtgärden är utförd utan tvärtom så upplevs det fungera bra.

### **Kommentar**

Någon större förändringar jämfört med första intervjutillfället har inte skett. Rollfördelningen förefaller fortsättningsvis fungera väl och kommunen har fortsatt arbeta med sina handläggningsrutiner, vilket innebär att numera fattas skriftliga beslut i alla ärenden före det att anpassningen utförs, vilket är en förbättring. Beslutsordningen beträffande ärenden om

reparation av tekniskt avancerad utrustning är dock annorlunda än övriga ärenden. På grund av reparationsärendenas natur och det stora antal ärenden menar handläggarna att det är svårt att hantera dessa på sedvanligt sätt. Boverket noterar dock att en fortsatt brist i sammanhanget är att kommunen inte fattar skriftliga beslut i reparationsärenden och tillställer sökanden.

## Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 1 – invånarantal 299 000 - 846 000

### **Organisation, kompetens och utbildning**

Någon större förändring jämfört med första intervjutillfället avseende organisation, kompetens och utbildning har inte skett. Bostadsanpassningsbidraget hanteras fortfarande av stadsbyggnadskontoret, där för närvarande 23 personer arbetar med bostadsanpassningsbidraget. Delegationsordningen är i stort detsamma som vid förra intervjutillfället 2012. Budgeten för avdelningen är cirka 90 miljoner kronor för ett år, och kommunen hanterar årligen ca 8 000 ansökningar om bostadsanpassningsbidrag. Utöver dessa ärenden tillkommer ca 4 000 ärenden om reparationer- och återställning.

Handläggarna har fortfarande goda möjligheter att gå på utbildningar m.m. Kontoret har som mål att 5 procent av arbetstiden ska vara fortbildning. Handläggarna har fortfarande tillgång till rättsdatabas. Man uppger att det arbetas kontinuerligt med att följa upp arbetsrutiner i kommunen.

### **Handläggningskedja**

Handläggningen av bostadsanpassningsbidragen sker på olika sätt beroende på om ärendet det är mer omfattande ärenden av enklare karaktär. Kommunen säger sig arbeta med att i större utsträckning börja med att fatta beslut i förväg även i de mindre ärendena. Framför allt gäller detta ansökningar om spisvakt. Ärenden som är lite mer omfattande handläggs på följande sätt:

1. När en ansökan inkommer granskar handläggarna att nödvändiga handlingar finns med.
2. Bekräftelsebrev sänds ut till sökanden.
3. Handläggaren ringer sökande och ställer eventuella kompletterande frågor. Handläggaren kallar in en ingenjör för att bilda sig en uppfattning om bostadsanpassningen om det anses nödvändigt. Om hembesök behövs genomförs detta. Kommunen ställer inga krav på att offert och kostnadsberäkning måste finnas med ansökan. Kommunen tar istället in offerter.

4. Skriftligt beslut där det vid bifall informeras att sökande ska beställa åtgärden.
5. Vid större anpassningar besiktigas anpassningen innan utbetalning sker. Utbetalning sker direkt till entreprenören som utfört anpassningen.

Ärenden som inte är så omfattande hanteras i en annan ordning:

1. Ansökan och intyg inkommer.
2. Beställning sker till entreprenör.
3. Beslut när faktura inkommit till kommunen från entreprenören.
4. Utbetalning sker.

Ansökningar om spisvakt avviker däremot från hur de övriga enklare ärenden hanteras och beslut fattas då i förväg.

### **Rollfördelning**

Av intervjun framgår att det står sökande fritt att själv välja entreprenör, vilket kommunen också informerar sökanden om. I de enklare ärendena beställer kommunen direkt till entreprenör, och på så vis har sökanden inte samma möjlighet att påverka sin bostadsanpassning som i de mer omfattande ärendena. I de mer omfattande ärendena förefaller den tänkta rollfördelningen fungera bättre.

Återtagande av hissar görs om det går att använda hissarna hos en annan sökande. Ett återtagande sker alltid på uppdrag av den som ursprungligen har blivit beviljad hissen.

### **Kommentar**

Någon större förändring jämfört med första intervjutillfället har inte skett. Handläggarna uppger att kommunen tillämpar två system vid handläggningen av ärenden. I de mindre omfattande ärendena fattas besluten i efterhand och i de mer omfattande ärendena fattas besluten före åtgärdens utförande. Anledningen till att kommunen byggt upp egna rutiner i de mindre omfattande ärendena är bland annat att de tror att det blir svårt att genomföra anpassningarna samt att de har farhågor för att det blir många ändringsbeslut som kommer att belasta organisationen.

Enligt Boverket ska alla beslut fattas före åtgärdens utförande oavsett bostadsanpassningens omfattning men det är positivt att kommunen arbetar med sina rutiner, och att beslut även fattas i förväg när det gäller spisvakter och inte endast i mer omfattande ärenden.

## Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 2 – invånarantal 95 000 -198 000

### **Organisation, kompetens och utbildning**

I likhet med förra intervjutillfället 2012 så hanteras bostadsanpassningsbidraget av vård- och omsorgsförvaltningens myndighetsavdelning. På denna avdelning finns bland annat också LSS-handläggare och biståndshandläggare. Fem personer arbetar med handläggningen av bostadsanpassningsbidragsärenden. Totalt hanteras stödet av fyra heltidstjänster. Handläggarna har full delegation på alla förekommande ärenden. Olika utbildningsbakgrund förekommer och två är byggnadsingenjörer och de tre övriga är arbetsterapeuter. Ungefär 1 000 ärenden om bostadsanpassningsbidrag kommer årligen in till kommunen. Den totala budgeten för verksamheten uppgår till ca 12 miljoner kronor.

Handläggarna upplever att de har stöd av politiker och chefer och att bostadsanpassningsfrågorna uppmärksammas i organisationen samt att de har möjligheter att kunna gå på utbildningar m.m.

En utveckling av arbetssätt har gjorts sedan intervjun för tre år sedan. Från och med den 1 juni 2015 beställer inte kommunen direkt av entreprenör utan det är sökande som beställer sin egen anpassning. Tidigare genomfördes en stor omändring av arbetsrutinerna den 1 maj 2011. Tidigare hade besluten alltid fattats först efter det att åtgärden slutförts och fakturan inkommit till kommunen.

### **Handläggningskedjan**

1. Ansökan kommer in och registreras.
2. Bekräftelsebrev sänds ut till sökanden.
3. Utredningen påbörjas. Offert tas in i alla större ärenden. Vid mindre omfattande ärenden använder man sig av fasta priser.
4. Beslut sänds ut till sökanden.
5. Sökanden beställer bostadsanpassningsåtgärden. I samband med beslutet sänds en fullmaktsblanket ut där man kan begära att kommunen sköter betalningen till entreprenören.
6. När arbetena är klara sker utbetalning.

Ansökningar avseende reparation av tekniskt avancerad utrustning görs muntligen via telefon, och handläggarna beställer direkt hos entreprenören. Beställning och beslut sker samtidigt. Reparationsärenden registreras som ett helt nytt ärende.

### **Rollfördelning**

Den tänkta rollfördelningen fungerar bra i kommunen. Sökande har möjlighet att vara aktiv i sitt ärende om bostadsanpassningsbidrag i enlighet med den tänkta rollfördelningen.

### **Kommentar**

Kommunen arbetar aktivt med sina handlägningsrutiner. Kommunen genomförde i maj månad 2011 en stor förändring av sina arbetsrutiner. från och med 1 juni 2015 har ytterligare en förändring i ärendehantering- en gjorts i och med att det är sökanden själv som numera beställer direkt av entreprenören. År 2011 ändrades bland annat tillfället då beslutet togs. Från att fattats efter anpassningen utförts började man då fatta beslut innan åtgärden utfördes.

## **Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 3 – invånarantal 55 200 - 92 000**

### **Organisation, kompetens och utbildning**

Några större förändringar inte gjorts sedan förra intervjutillfället. Hante- ringen av bostadsanpassningsbidraget lyder fortfarande under omsorgs- förvaltningen och det är samma personal som arbetar med bidragshante- ringen i kommunen.

Antalet ansökningar om bostadsanpassningsbidrag som kommer in till kommunen är ungefär 300-400 per år. Den tilldelade budgeten för verk- samheten är ungefär 7,5 miljoner kronor per år.

### **Handläggningskedjan.**

Kommunen har inte genomfört några ändringar i handläggningskedjan. Detta innebär bland annat att när ett ärende är färdigberett gör kommunen beställning till entreprenör och först efter det att fakturan inkommer fattas ett beslut som skickas till sökanden, varefter utbetalning görs direkt till entreprenören.

### **Rollfördelning**

Sökanden informeras om möjligheten att påverka bostadsanpassningen genom att välja entreprenör. Detta oavsett om sökande gett kommunen fullmakt att agera i ärendet eller inte. Användandet av fullmakt är mycket vanligt förekommande i kommunen. I 90-95 procent av ärendena ger sö- kanden kommunen fullmakt att agera i ärendet. Om sökanden bor i det kommunala bostadsföretaget finns liten möjlighet att själv välja entrepre- nör. Det kommunala bostadsföretaget har upphandlat entreprenör som ska arbeta i fastigheterna. Enligt handläggarna beror detta på lagen om offent-

lig upphandling (2007:1091). Det kommunala bostadsföretaget nekar utförande om inte den upphandlade entreprenören får utföra arbetet.

### **Övrigt**

Handläggarna har varje månad satt undan arbetstid för att arbeta med uppföljning och utveckling av sitt arbete, vilket är en förbättring sedan intervjun för tre år sedan. Handläggarna angav då att uppföljning av arbetsrutiner inte skedde i någon större utsträckning.

### **Kommentar**

Utöver att man börjat följa upp arbetet har det egentligen inte gjorts några förändringar sedan förra intervjutillfället 2012. Av intervjun framgår att besluten fattas efter det att åtgärden är utförd. Enligt Boverkets mening är detta en brist i handlägningsrutinerna och medför att sökanden får vänta onödigt länge på ett överklagbart beslut.

## **Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 4 – invånarantal 29 000 - 55 100**

### **Organisation, kompetens och utbildning**

Av intervjun framkommer att några större förändringar avseende organisation, utbildning eller delegation inte har skett sedan förra intervjutillfället. Handläggarna uppger att de har förståelse och stöd från kommunens politiker och upplever ingen press på att budgeten måste följas, vilket är en förbättring sedan förra intervjutillfället.

Hanteringen av bostadsanpassningsbidraget är organiserat under socialförvaltningen men är uppdelat på två avdelningar. Avdelningen för stöd och omsorg och avdelningen för äldreomsorg. Under avdelningen för stöd och omsorg finns en halvtidstjänst och på avdelningen för äldreomsorg finns två tjänster som handläggare av bostadsanpassningsbidraget på cirka 25 procent vardera.

### **Handläggningskedja**

1. Ansökan kommer in och registreras.
2. Handläggningen påbörjas. En bekräftelse på att ansökan inkommit sänds ut. Sökanden meddelas om att handläggningen högst ska ta tre månader. Rutinen med bekräftelsebrev har ännu inte påbörjats på enheten för äldreomsorgen. Är ärendet omfattande så sker hembesök.
3. När så är nödvändigt får handläggarna hjälp med de byggtekniska frågorna av en person på tekniska kontoret som också gör en kalkyl.



4. Sökanden får sedan ett beslut med belopp och åtgärd angivet. Om sökanden själv beställer anpassningen kommer en faktura in till kommunen från sökanden och kommunen betalar ut bidraget till sökanden. I fullmaktsärenden beställer kommunen åt sökanden och betalar entreprenören. Vid större anpassningar kontrolleras anpassningen av handläggarna.

Utgångspunkten är att sökanden själv ska kunna ansvara för beställning och betalning av anpassningen. De flesta vill dock att kommunen sköter detta. Kommunen får därför i uppskattningsvis 90 procent av ärendena fullmakt att ombesörja beställning och betalning.

### **Rollfördelning**

Enligt handläggarna har den enskilde själv möjlighet att anlita entreprenör. Det är sökanden som "äger" ärendet. Många arbetsterapeuter skickar kopia på intyget till sökanden, men det finns en känsla hos handläggarna att alla arbetsterapeuter inte skickar kopia på intyget till sökanden. I en stor del av ärendena agerar kommunen utifrån fullmakt. Men det förekommer att sökanden vill sköta kontakten med hantverkarna själv.

### **Kommentar**

Den tänkta rollfördelningen förefaller fungera bra. Av vad som framgår av intervjun så har sökanden möjlighet att påverka sitt ärende om bostadsanpassningsbidrag. Sökanden har en aktiv roll i ärendet i enlighet med den tänkta rollfördelningen. Förändring i handlägningskedjan har skett sedan förra gången kommunen intervjuades. Kommunen uppger i intervjun att kommunens byggenhet inte längre genomför bostadsanpassningar utan det är entreprenörer som får uppdraget.

## **Intervju med handläggare i en kommun i kommungrupp 5 – invånarantal 12 900 -28 000**

### **Organisation, kompetens och utbildning**

Organisatoriskt så har inte några större förändringar genomförts sedan det förra intervjutillfället för 3 år sedan och bostadsanpassningsbidraget hanteras fortfarande under tekniska kontoret. Det har däremot förekommit diskussioner i kommunen om att föra över verksamheten på vård- och omsorgsnämnden. Inga ändringar har gjorts i den gällande delegationsordningen sedan förra intervjutillfället. Handläggarna har fortfarande full delegation på de olika ärendena och har befogenhet att fatta både bifallsbeslut och avslagsbeslut. Det har däremot skett personella förändringar. Två personer har nyanställts och arbetar med bostadsanpassningsbidraget om 25 procent vardera. Båda handläggarna har teknisk bakgrund. Vid

förra intervjutillfället var en person anställd och arbetade med bostadsanpassningsbidraget på 50 procent.

Handläggarna har genomgått kurser om bostadsanpassningsbidraget. Däremot har de inte gått utbildning i förvaltningsrätt. Handläggarna har tillgång till rättsdatabaser. Vidare är de med i ett länsövergripande nätverk för BAB-handläggare. Handläggarna anser att arbetsgivaren är positivt inställd till att de går på fortbildning. Vid en jämförelse av svaren vid de båda intervjutillfällena framgår att handläggarna anser att arbetsgivaren blivit mer positivt inställd till utbildning.

### **Handläggningskedja**

1. Ansökan och intyg kommer in och diarieförs
2. Utredning (i omfattande ärenden genomförs även hembesök).
3. Ett skriftligt beslut lämnas till sökande. I ärenden som inte är så omfattande är beloppet inte angivet i beslutet.
4. Kommunen beställer till entreprenör.
5. Kommunen gör utbetalning till entreprenören.
6. När entreprenören har slutfört anpassningen kontaktas handläggarna via mail, telefonsamtal eller på annat sätt blir underrättad om att åtgärden blivit slutförd.

### **Rollfördelning**

I de mindre omfattande ärendena anlitar kommunen ofta samma entreprenör. Anledningen till detta är att entreprenören har erfarenhet av bostadsanpassningar. Av intervjun framgår att de flesta sökanden väljer att ge kommunen fullmakt att ta in offerter, beställa och betala bostadsanpassningen. Det förekommer, men är inte vanligt, att sökande själva önskar beställa och betala anpassningen. Handläggarna ser det som en fördel om sökande ger dem fullmakt att utföra anpassningen. De menar att anpassningen blir snabbare utförd om de fått fullmakt från sökande. Om sökanden inte är nöjd eller att det är något fel på bostadsanpassningen så kontaktar sökanden kommunen som då hjälper till. Precis som i de flesta andra kommuner har reparationens ärendena en egen rutin. Oftast startar ett ärende om reparation med att sökanden ringer upp företaget som installerat den tekniskt avancerade produkten. Entreprenören tar sedan i sin tur kontakt med kommunen för att kontrollera om bidrag kommer att beviljas. Oftast sänds inget beslut ut till sökanden.

**Kommentar**

Rättsäkerheten för den enskilde har ökat sedan förra intervjutillfället. Sökande får nu alltid ett skriftligt beslut (undantaget ärenden rörande reparation). Beslutet fattas innan åtgärden utförs. Handläggarna håller en hög servicegrad. Den enskildes möjligheter att påverka sin anpassning har förbättrats sedan 2012. Även i de fall där fullmakt lämnats så har sökande möjlighet att välja entreprenör. Någon utredning av skälig kostnad görs däremot inte i de mindre omfattande ärendena utan sökande får ett beslut utan belopp. Bostadsanpassningsbidraget är ett kontantbidrag och kommunens huvudsakliga roll är att lämna ett bidrag till sökanden om det finns förutsättningar för detta. Bidraget är en summa pengar som ska motsvara en skälig kostnad och därför ska ett beslut innehålla ett angivet beviljat belopp.

## Avslutande kommentar och slutord

Boverkets undersökning 2015 avser även den totalt 330 ärenden från 33 olika kommuner som valts ut slumpmässigt. Som ett komplement till ärendegranskningen har också muntliga intervjuer skett med handläggare från sex olika kommuner som ingår i undersökningen. I undersökningen ingår kommuner i olika storlek och vid granskningen har kommunerna delats in i sex kommungrupper där respektive grupp representerar olika intervall för invånarantal. Boverket har utgått från en färdig mall där vissa moment i handläggningen har granskats. Jämförelse görs med de resultat som framkom vid granskningen inför 2012 års undersökning. Nedan diskuteras de olika delar som granskningen innefattar under egna rubriker.

### Ansökan

För att ett ärende om bostadsanpassningsbidrag ska kunna prövas krävs en skriftlig ansökan. Detta kan sägas framgå av Boverkets föreskrifter (2014:8) till lagen om bostadsanpassningsbidrag – ”till ansökan ska fogas”. Enligt Boverkets uppfattning är det viktigt att ett ärende om bostadsanpassningsbidrag inleds med en skriftlig ansökan. Ansökan ger uttryck för sökandens önskemål och är tänkt att styra det fortsatta förfarandet i bidragsärendet.

Någon större skillnad i resultaten av granskningarna i undersökningarna 2012 och 2015 går inte att påvisa. De skillnader som finns är marginella. Generellt sett är ansökan inget stort problem i undersökningen och majoriteten av de ärenden där ansökan saknas rör reparationsärenden. Av intervjuerna framgår att anledningen till att man inte använder sig av en skriftlig ansökan i dessa ärenden är att reparationer är så vanligt förekommande och att de kräver en brådskande handläggning. Vidare att det skulle bli för resurskrävande och för komplicerat att hantera reparationsärenden som ”normala” ärenden om bostadsanpassningsbidrag.

Boverket kan i denna uppföljande undersökning konstatera att ett generellt problem fortfarande är att kommunerna har egna rutiner för hantering av reparationsärenden. Det saknas dock stöd i bestämmelserna för att göra avsteg för vissa ärendetyper av bostadsanpassning, till exempel sådana som rör reparationer, och därmed behandla dessa ärenden annorlunda än en vanlig ansökan. Avsaknaden av ansökningshandlingar är därmed en formell brist i hanteringen av bidraget. Av materialet framgår att förfa-

ringssättet med specialhantering av reparationsåtgärder förekommer såväl i stora som små kommuner.

Boverket kan konstatera att regelverket inte fullt ut är anpassat för alla de situationer som kan uppstå kring reparation av tekniskt avancerad utrustning, och har förståelse för att akuta situationer kan uppkomma som gör att kommunerna måste agera skyndsamt. Boverket vill dock framhålla att även om kommunernas ambition är god, nämligen att lösa ett problem för sökanden genom att skyndsamt få till stånd en reparation av utrustning, så är dessa ärenden fortfarande bidragsärenden, och det är viktigt att kommunerna respekterar att en sökande har rätt att få ett beslut på den förmån som beviljats. För bostadsanpassningsbidraget föreligger dessutom inget hinder mot att ansöka om bidrag retroaktivt, d v s efter det att en anpassning har kommit till stånd, och ett alternativ i de fall av reparationsåtgärder som kräver en skyndsam hantering, vore därför att i efterhand hjälpa sökanden med en ansökan, och att sökanden därefter kan erhålla ett skriftligt beslut.

## Sakkunnigintyget

Av det sammanställda resultatet av undersökningen framgår att förfarandet med intyg från sakkunnig fungerar relativt väl i kommunerna, bäst tycks det fungera i de tre största kommungrupperna. Även om förbättringar kan noteras i kommungrupp 4 och 5 jämfört med 2012 så är det totala resultatet i stort densamma. Noterbart är att intyget från sakkunnig saknas i betydligt fler ärenden i 2015 års granskning i grupp 6 jämfört med vad fallet var 2012. Resultatet i kommungrupp 6 medför att de övriga gruppernas förbättring förts om man ser till det totala resultatet.

I en av kommunerna i en grupp med lägre invånarantal saknades till exempel intyg helt i ärendena, och en kommun använder färdiga mallar där intygsskrivaren, med ett kryss i en ruta har att styrka behovet av åtgärden. Detta har Boverket tidigare i ett annat sammanhang kritiserat. Enligt Boverket finns en risk, om intygsskrivarna måste använda viss mall för intygen, att detta hämmar intygsskrivningen och att en sökande kan vilseledas att tro att en färdig blankett är enda möjligheten att intyga behovet av åtgärden. Det är inte den sakkunnige som avgör om de sökta åtgärderna är nödvändiga och bidragsberättigade enligt bestämmelserna i lagen om bostadsanpassningsbidrag utan detta åvilar naturligtvis kommunen som beslutande myndighet.

Boverkets föreskrifter till lagen om bostadsanpassningsbidrag är handlingsregler för i första hand sökanden. De upplyser om vilka handlingar som han eller hon ska bifoga ansökan för att kommunen ska kunna pröva

ärendet. När, som i detta fall, det gäller ett bidragsärende är det sökanden som i allmänhet ska visa att förutsättningarna för ett positivt beslut är uppfyllda. Han eller hon ska med andra ord genom intyg styrka sina anspråk inför myndigheten. I samband med det står det sökanden fritt att komma in med flera intyg och från olika sakkunniga. Saknas å andra sidan intyg helt i ett ärende kan enligt Boverkets uppfattning problem uppstå för sökanden vid en eventuell överprövning av kommunens beslut, eftersom en domstol i ett sådant fall inte har tillgång till sökandens bevisning.

### Anbud, offert eller kostnadsberäkning

Av materialet går det utläsa att kostnadsberäkning förekommer i större utsträckning i 2015 års ärenden jämfört med ärendena från granskningen 2012. Det gäller även i de mindre omfattande ärendena. Vid granskningen 2012 fanns det i princip bara kostnadsberäkningar/offertter i de mer omfattande ärendena. En förbättring, om än liten, kan alltså noteras. Kostnadsberäkningar finns i 15 procent fler av ärendena.

Fortfarande kan det dock utifrån de ärenden som ingår i undersökningen från 2015 konstateras att i många ärenden saknas dokumentation över hur kommunerna kommit fram till ett beviljat bidragsbelopp. Det saknas således fortfarande i de flesta ärenden anbud, offert eller kostnadsberäkning.

Av Boverkets föreskrifter framgår att sökanden ska bifoga en kopia av anbud, offert eller kostnadsberäkning till sin ansökan. Det är sökandens sätt att redovisa hur mycket pengar som behövs för att betala åtgärderna i ansökan. Ett alternativ är att kommunen erfarenhetsmässigt kan avgöra vad som är en skälig kostnad i ärendet. Följden är dock densamma, nämligen att bidragsbeloppet ska motsvara en skälig kostnad som motsvarar ”priset” på åtgärden i ärendet. För sökanden kan det vara viktigt att förstå hur kommunen har kommit fram till vad som enligt deras beräkningar är en skälig kostnad. Boverket menar att det är en brist i kommunernas ärendehandläggning att det så sällan går att utläsa hur kommunen kommit fram till beviljat belopp i de granskade ärendena och anser att kommunerna måste skärpa sina rutiner kring denna hantering. Kommunen ska därför se till att anbud eller offert finns dokumenterat i ärendet alternativt att dokumentera hur kommunen i annat fall har kommit fram till skälig kostnad i ärendet.

## Besluten

Det framgår av materialet från undersökningen 2015 att det i cirka en tredjedel av bifallsbesluten fattas skriftliga beslut först efter det att åtgärden blivit utförd. Vid föregående undersökning framgick det att bifallsbeslut fattas efter åtgärden är utförd i drygt hälften av ärendena. Andelen beslut som fattas före det att åtgärden utförts har nu ökat med 20 procent jämfört med föregående undersökning. Resultaten pekar således på en förbättring jämfört med tidigare undersökning, men granskningen av ärendena 2015 visar samtidigt att 6 procent av ärendena helt saknar skriftliga beslut och att i totalt 40 ärenden där det finns ett skriftligt beslut saknas bidragsbelopp i beslutet. I 16 ärenden har samtliga åtgärder enligt ansökan inte blivit prövade genom ett skriftligt beslut. Även om förbättringar kan noteras pekar materialet i undersökningen således på att det fortfarande finns brister i kommunernas beslutshandtering.

Enligt Boverkets mening är det anmärkningsvärt, inte minst ur ett rättssäkerhetsperspektiv, att brister fortfarande förekommer i en sådan omfattning. JO har i flera ärenden om bostadsanpassningsbidrag uttalat att beslut om att bevilja bostadsanpassningsbidrag bör fattas innan några anpassningsåtgärder utförs, om inte sökanden själv söker bidrag efter det att åtgärden utförts (se bland annat JO 2004-06-14, diarienummer 1739-2004 och 1740-2004). Orsaken till JO:s uttalanden är att i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag kan sökanden och kommunen ha olika uppfattningar om vad bidrag ska ges till. Om ett beslut fattas först sedan anpassningsåtgärden utförts medför detta en fördröjning av en eventuell överprövning i domstol. Boverket instämmer till fullo i JO:s uttalanden och menar att det är olyckligt om kommunerna bygger upp egna rutiner som innebär att beslut fattas först efter det att anpassningen utförts.

Frågan om i vilket skede kommunen fattar ett skriftligt beslut är enligt Boverket en av de viktigaste problemställningarna relaterat till rättssäkerhet för den enskilde, också på grund av att detta moment i handläggningen kan ha en avgörande betydelse för hur rollfördelningen kommer att hanteras. För en sökande kan processen i ett bostadsanpassningsärende många gånger inledningsvis vara svår att förstå och det är därför viktigt att kommunerna först prövar en ansökan och därefter meddelar ett skriftligt beslut, oavsett om detta är positivt eller negativt för sökanden. Först därefter kan sökanden avgöra om kommunen ska hjälpa till med att välja entreprenör och sluta avtal med denne om åtgärdernas utförande samt att betala entreprenören när arbetena är klara.

Av de intervjuer som Boverket genomfört kan man sluta sig till att en av orsakerna till att besluten fattas efter det att åtgärderna genomförts är att

det blir lättare för kommunen att få fram en exakt summa i beslutet. Det vill säga att kommunen fattar ett skriftligt beslut först när en faktura inkommit till kommunen från entreprenören. I realiteten innebär detta att det kan bli entreprenörens faktureringsrutiner som avgör när den enskilde får ett överklagbart beslut. Av intervjuerna i undersökningen framgår dock att de kommuner som tar beslut före åtgärdens utförande inte anser att detta medför merarbete. Snarare tvärtom. Den tid det går åt att ta fram beslut och räkna fram skälig kostnad vinner man på i slutändan genom att man slipper reda ut missförstånd om till exempel omfattningen av beviljade åtgärder. Handläggningstiden räknas i undersökningen från det att ansökan inkommit och till det att ett överklagbart beslut fattats. Undersökningen visar att förfarandet med att fatta skriftliga beslut i efterhand – av naturliga skäl – medför att handläggningstiden blir längre för den enskilde.

Ytterligare en brist som förekommer är att beviljad summa inte anges i beslutet. Bostadsanpassningsbidraget är ett penningbidrag och det är naturligt att sökanden får veta vilken summa bidraget uppgår till i sitt ärende innan en åtgärd beställs och genomförs.

### **Rollfördelningen och användningen av fullmakt**

Bostadsanpassningsbidraget är ett kontantbidrag och kommunens huvudsakliga roll är att lämna ett bidrag till sökanden om det finns förutsättningar för detta. Bidraget är en summa pengar som ska motsvara en skälig kostnad. Det är sedan sökandens roll att fritt välja entreprenör och sluta avtal med denne om åtgärdernas utförande samt att betala entreprenören när arbetena är klara. Dessa uppgifter kan kommunen utföra endast om den har stöd för det genom en fullmakt från sökanden. En sökande har ingen skyldighet att ge kommunen en fullmakt.

Enligt Boverket bör fullmakt endast användas när så är särskilt påkallat och sökanden har förklarat att han eller hon vill ha hjälp av kommunen med att företa olika rättshandlingar i bidragsprocessen. Huvudregeln är således att sökanden själv beställer arbetet och därefter betalar till entreprenören efter det att kommunen gjort en utbetalning av beviljat belopp till sökanden. Av vad som framgår av undersökningen så är fallet tvärtom. Förfarandet med fullmakter är mycket vanligare än att sökanden själv beställer och betalar entreprenören. I undersökningens material är det endast i 11 procent av ärendena där sökanden själv beställer och betalar anpassningen till entreprenören. Detta är i och för sig en ökning jämfört med 2012 då sökande beställde själv i ärendena i 5 procent.



Vid granskningen av ärendena framkommer att skriftliga fullmakter saknas i 40 procent av ärendena. Det vill säga att kommunerna har i 40 procent av ärendena agerat som om fullmakt funnits. Jämfört med 2012 så har andelen ärenden där kommunen felaktigt agerat som fullmakt funnits ökat med 5 procent. Muntliga fullmakter utan tjänsteanteckning finns i 20 ärenden. Fullmakter angivna på ansökningsblankett finns i 14 ärenden. Enligt Boverkets uppfattning hanteras därför fullmakterna felaktigt i totalt 53 procent av ärendena (174 stycken).

När en sökande ger kommunen i uppdrag att sköta kontakterna med entreprenörer ska detta enligt Boverkets uppfattning ske genom en skriftlig fullmakt. För att minska riskerna för missförstånd och framtida tvister ska fullmakten var skriftlig. Lämpligen bör en fullmakt vara utformad så att den kan gälla för flera tjänstemän hos kommunen. På så sätt underlättas handläggningen vid till exempel semesterledigheter och sjukskrivningar.

En fullmakt bör också innehålla kompletterande upplysningar om vad en fullmakt innebär. Att använda sig av muntliga fullmakter är olämpligt bland annat ur bevissynpunkt. Dessutom ska fullmakten hanteras separat från ansökan för att förtydliga för sökanden att det inte är ett krav med fullmakt för att beviljas bostadsanpassningsbidrag. Vidare bör kommunen informera sökanden om vad fullmakten har för faktisk verkan och att en fullmakt under vissa förutsättningar kan återkallas. Fullmakten bör vidare inhämtas först då sökanden fått ett skriftligt beslut och därmed vet vad fullmakten kan komma att omfatta.

Om kommunen agerar utifrån fullmakt är det viktigt att kommunen före utbetalning omsorgsfullt informerar sig om att sökanden är nöjd med utförandet av åtgärderna. Främst av den anledningen att betalningen är det viktigaste påtryckningsmedlet mot en entreprenör vid eventuella fel och brister i arbetet. Av vad som framgår av materialet i utredningen är det endast i enstaka fall som kommunerna försäkrar sig om att sökanden är nöjd med anpassningen inför utbetalningen av bidraget till entreprenören.

## Slutord

### **Brister och skillnader i den formella hanteringen**

Utfallet av Boverkets uppföljande granskning visar att vissa förbättringar har skett i den formella hanteringen av bidraget, men att det fortfarande finns brister i hanteringen av ett stort antal ärenden som ingår i undersökningen. Exempel på brister i hanteringen är att skriftliga beslut helt saknas eller att beslut fattas efter det att bostadsanpassningsåtgärden har ut-

förts, att skriftliga fullmakter saknas och att dokumentation saknas om hur kommunen kommit fram till skälig kostnad i ärendet.

De brister som noterats i undersökningen avseende inte minst beslutshandlingen kan eventuellt peka på att det inte finns tillräckliga kunskaper i bland annat förvaltningsrätt hos handläggarna i kommunerna. Som nämnts ovan har en del kommuner ute i landet börjat lägga om sina rutiner gällande beslutshandlingen och Boverket ser positivt på att det har skett en ändring på senare tid där fler kommuner har gått över till ett system där beslut fattas i förhand. Med hänsyn till utfallet i denna uppföljande undersökning fins dock anledning att återigen uppmärksamma kommunerna på att se över och i vissa fall skärpa sina rutiner kring beslutshandlingen.

Undersökningen visar också att det fortfarande skiljer sig mellan hur kommunerna formellt hanterar bostadsanpassningsbidraget. Liksom vid tidigare undersökning finns exempel i undersökningen på kommun eller kommuner som i stort sett hanterar bidragsgivningen enligt intentionerna i lagen men det finns också exempel på kommuner där avsteg förekommer. Vid föregående granskning framkom, något förenklat, att ju färre invånare en kommun har desto större brister finns i den formella hanteringen av bostadsanpassningsbidraget. Detta förhållande är inte lika framträdande nu, då kommuner i kommungrupp 4 och 5 förändrat sina handläggningsrutiner. Men det bör noteras att i de invånarmässigt minsta kommunerna i kommungrupp 6 har inga större förändringar sett över hela gruppen (förbättringar) kunnat konstateras.

I de mindre kommunerna, som i till exempel kommungrupp 6, har handläggarna ofta delade arbetsuppgifter. Handläggarna hade med andra ord fler arbetsuppgifter än bara handläggningen av bostadsanpassningsbidraget. Till skillnad från de invånarmässigt större kommunerna där det är fler handläggare som arbetar med bostadsanpassningsbidraget på heltid. Av de intervjuer som genomförts framgår att handläggarnas utbildningsbakgrund och erfarenhetsbakgrund skiljer sig åt. De handläggare som deltagit i intervjuerna har bakgrund som tekniker, arbetsterapeuter eller är självlärda. Av detta kan man sluta sig till att handläggarna av bostadsanpassningsbidraget har olika bakgrund och därmed kanske olika synsätt på hur ärenden om bostadsanpassningsbidrag ska hanteras. Av vad som framkommit av intervjuerna förefaller det som om det är mer vanligt förekommande i större kommuner, där det finns flera anställda inom bostadsanpassningsbidragsverksamheten, att en utveckling sker av arbetsrutiner och kvalitetssäkring. Det går däremot inte att dra den slutsatsen att så är fallet generellt i landet eftersom antalet genomförda intervjuer inte

är tillräckligt stort. I intervjuerna uttalade handläggarna i de större kommunerna att de upplever att de har stöd i sitt arbete som handläggare och att en utveckling av arbetsmetoder sker. I de mindre kommunerna förefaller det som om man i större utsträckning har uppgifterna som rör bostadsanpassningsbidraget som en av flera arbetsuppgifter. Detta kan medföra att tid till utveckling och förbättring av verksamheten saknas. För de mindre kommunerna där bostadsanpassningsbidraget är en tillikauppgift för handläggaren kanske det vore en god idé att samarbeta med närliggande kommuner inom formerna för ett kommunalförbund för att på så sätt utveckla verksamheten. Av undersökningen framgår att det också saknas fullmakter i ett stort antal akter. Detta kan tyda på brister i dokumenteringen av ärendena. Det är av stor vikt att alla de handlingar som inkommer och upprättas hos myndigheten kan återfinnas i respektive i akt. Detta är viktigt bland annat ur ett rättssäkerhetsperspektiv men också ur ett demokratiskt perspektiv. Myndighetsutövning ska vara transparent om inte anledning finns till undantag enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Det är viktigt för myndigheternas förtroende att allmänheten kan följa och ta del av kommunernas arbete med bostadsanpassningsbidraget och att kommunernas handläggning av bidraget tål en granskning.

### **Bristerna och förbättringar i den formella hanteringen – en fråga om rättsäkerhet**

Boverket har tillsyn över kommunernas bidragsverksamhet. Tillsynen syftar enligt Boverkets tillsynspolicy, diarienummer 518-4880/2011, till att upprätthålla grundläggande värden i samhället såsom rättsäkerhet, effektivitet och demokrati. Bristerna och skillnaderna i handläggningen som Boverket erfarit genom granskningen är inte bra, varken sett ur ett rättssäkerhetsperspektiv eller ur ett demokratiskt perspektiv, och åtgärder för att rätta till dessa olikheter och brister är nödvändiga enligt Boverket. Av intervjuerna och av granskningen av ärendena framgår att många kommuner inte tillämpar handlägningsrutinerna i enlighet med förvaltningslagen eller allmänna förvaltningsrättsliga principer vilket naturligtvis är en grundläggande förutsättning för att upprätthålla en rättsäker hantering av bidraget. Om alla kommuner har svårigheter med hanteringen av bidraget skulle detta kunna vara ett tecken på att bestämmelserna är för svåra eller omöjliga att följa. Men av undersökningen framgår också att det finns kommuner som i allt väsentligt tillämpar bestämmelserna enligt regelverket och att dessa kommuner anser att det inte medför oöverstigliga arbetsinsatser att följa bestämmelserna utan snarare tvärtom. Många av de problem som framkommit i de två undersökningarna är i stor utsträckning sådana att dessa går att åtgärda genom att kommunerna

arbetar om och skärper sina handlägningsrutiner vid bidragshanteringen. Därigenom skulle stora framsteg kunna erhållas, och det huvudsakliga ansvaret för en korrekt handläggning vilar naturligtvis i första hand på den beslutande myndigheten. Undersökningen visar på att flera kommuner lagt om sina handlägningsrutiner i enlighet med hur bidragshanteringen är tänkt att fungera.

Förbättringar i den formella hanteringen av bidraget kan konstateras gentemot undersökningen som genomfördes 2012. I några kommuner har markanta förbättringar i handläggningen genomförts. En förklaring till det förbättrade resultatet kan vara att Boverkets digitala handbok för bostadsanpassningsbidraget<sup>7</sup> fått genomslagskraft men även det faktum att granskningen i sig av de 33 kommunerna har haft effekt. Granskningen kan ha medfört att man blivit mer uppmärksam på sina handlägningsrutiner och därefter gjort förbättringar. Mycket arbete återstår dock innan en tillfredsställande situation råder. Undersökningen pekar ändå på en viss ökning av rättsäkerheten. Positivt är att antalet beslut före det att åtgärden utförts har ökat. Detta medför – av naturliga skäl – att tiden blir kortare innan sökande får ett beslut. Vidare har antalet kostnadsberäkningar i ärendena blivit fler. Antalet fullmakter har minskat (om än i liten omfattning). Detta kan peka på att den tänkta rollfördelningen har stärkts. Skillnader mellan stora och små kommuner har minskat vilket kan peka på att ärendena handläggs mer likartat.

Trots det något förbättrade resultatet måste Boverket naturligtvis fortsätta med sina tillsynsaktiviteter. Bland annat genom informations- och utbildningsinsatser och fortsatt arbete med den webbaserade handboken för bostadsanpassningsbidraget. Handboken har tillförts en utförlig beskrivning av hur ärenden om bostadsanpassningsbidrag ska handläggas. Genom dessa åtgärder är det Boverkets förhoppning att kunskaperna om bostadsanpassningsbidraget och handläggningen av bidraget ska öka. För Boverkets del kan det även vara påkallat att genomföra återkommande skrivbordstillsynsinsatser, med därtill kopplade återrportereringar från kommunerna, för att över tid bidra till en mer rättssäker hantering av bidraget.

---

<sup>7</sup> <http://www.boverket.se/sv/bab-handboken/>

# Bilaga 1

## Delmål 5- Bostadsanpassning

### Granskningsmall

**Kommun:**

**Ansökan avser:**

**Belopp:**

**Kön:**

**Handläggningstid i veckor:**

1	<b>Behörighetshandlingar</b>	Finns/Saknas
1.1	Ansökan - kontrollera översiktligt att ansökan är godtagbart ifylld och att nödvändiga uppgifter finns	
1.2	Fullmakt (skriftlig/muntlig/på ansökningsblanketten)	
1.3	(Fastighetsägarens medgivande)	
1.3	Sakkunnigintyg	
1.4	Ritningar	
2	<b>Beslut</b>	
2.2	Kontrollera att beslutet innehåller beviljat belopp	
2.3	Kontrollera att samtliga sökta åtgärder omfattas av prövningen	
3	<b>Beredning av ärendet</b>	

3.1	Bedöm handläggningstiden	
3.2	Kontrollera kommunikationsplikten	
4	<b>När arbetet är utfört</b>	
4.1	Kontrollera dokumentation inför utbetalning att sökanden är nöjd med anpassningen	
4.2	Kontrollera om kommunen kräver något särskilt underlag för utbetalning	
5	Övriga kommentarer i ärendet	





Box 534, 371 23 Karlskrona  
Telefon: 0455-35 30 00  
Webbplats: [www.boverket.se](http://www.boverket.se)