

NN

Eskilstuna kommun
631 86 ESKILSTUNA

Tillsynsbeslut enligt lag (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag m.m.

Slutsatser

- Boverket riktar kritik mot Eskilstuna kommun för lång handläggnings-tid.
- När det gäller Eskilstuna kommuns bemötande av familjen har Boverket inte kunnat utreda de faktiska förhållandena.

Redogörelse för ärendet

Anmälan

NN har den 13 maj 2014 i en skrivelse begärt att Boverket ska utreda Eskilstuna kommuns handläggning av hennes sons bostadsanpassningsärende. NN är missnöjd med hur kommunen handlagt ärendet och att familjen blivit otrevligt bemött av både handläggare och dennes chef. Handläggningen har dragit ut på tiden och kommunen har beviljat ansökan i två steg, först sovrum och sedan inredning av badrum trots att båda åtgärderna fanns med på första ansökan. Ärendet startades i september 2012 och hade fortfarande i april 2014 inte avslutats. I anmälan anges att familjen har fått ett badrum om 6, 5 kvm som NN menar beror på att man tänkt fel hos kommunen. Vidare betonas i anmälan att det faktum att det handlar om en svår funktionsnedsättning inte betyder att de mänskliga rättigheterna inte behöver respekteras. NN anger vidare att handläggaren och dennes chef vid kommunen vid ett flertal tillfällen uttalat sig på ett olämpligt sätt.

Kommunens yttrande

Boverket har i skrivelse till kommunen begärt att kommunen ska yttra sig över anmälan och komma in med alla handlingar i ärendet.

Av kommunens yttrande framgår bland annat följande. Bostadsanpassningsärendet började redan i september 2012 och har pågått länge. I början var det svårt att få intyg om behoven och också svårt att få en redovisning av sökandens behov framöver. Kommunen menar vidare att det också fanns oklarheter vilka anpassningar som behövdes för pojken och vilka anpassningar som önskades av de personliga assistenterna. Kommunen har hanterat utredningen i olika steg och behandlats med beslut i arbetsutskottet vid fyra tillfällen.

Kommunen anger att det behövs omfattande utredning och underlag inför beslut i Vuxennämndens arbetsutskott i ett så här stort och kostnadskrävande ärende. Ärendet har behandlats i arbetsutskottet vid fyra tillfällen. Det är en svår balansgång för handläggaren att å ena sidan bistå sökanden med tips och råd om hur anpassningen skulle kunna göras och å andra sidan enbart besluta om vad bidraget ska användas till.

Kommunen beklagar djupt att föräldrarna varit missnöjda med bemötandet och hade hoppats att de hade kunnat sköta kontakterna på ett bättre sätt.

Sökandens yttrande

Sökanden har fått ta del av kommunens yttrande och getts möjlighet att komma in med yttrande angående detta, vilket sökanden har gjort. Av yttrandet framgår följande.

Kommunen uppger att det varit svårt att få in intyg som styrker prognos på behoven av anpassning framöver när sonen blir större. Familjen har omgående kommit in med alla de intyg kommunen efterfrågat. Att kommunen har svårt att göra en bedömning av behoven när sonen blir större har familjen förståelse för, när inte ens läkarna kan ge svar på hans behov och utveckling i framtiden. Familjen har otaliga gånger fått till sig att det är ett unikt fall och att det är ett komplicerat ärende varför det är svårbedömt. Vad kommunen säger om oklarheter i vilka anpassningar som behövs för sonen och vilka som söks för assistenterna ställer familjen helt frågande till. De har aldrig sökt om bostadsanpassning för assistenterna.

Familjen är helt införstådd med att det är sökanden som är byggherre. Handläggare och chef för bostadsanpassning har dock suttit med vid vartenda möte med arkitekterna och petat i detaljer. Detta har gjort att familjen naturligtvis trott att handläggaren och chefen är de som styr utformningen av utbyggnaden och att de är kompetenta att göra det.

Boverkets bedömning

Boverket har enligt 3 § lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag m.m. tillsyn över kommunernas verksamhet med detta bidrag.

Boverkets tillsyn efter en anmälan begränsar sig till kommunernas formella hantering av ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Det kan till exempel handla om handläggningstiden, bemötande och kommunernas skyldighet att kommunicera handlingar med sökanden.

Däremot omfattar inte Boverkets tillsyn frågor som handlar om bidraget som sådant, det vill säga om villkoren för bostadsanpassningsbidrag är uppfyllda eller om utformningen av anpassningen är ändamålsenlig. Sådana frågor prövas av förvaltningsdomstolarna, i första hand förvaltningsrätterna, efter överklagande dit. Boverket kommer därför inte att ta ställning till sådana frågor i tillsynsärendet.

Boverket gör följande bedömning utifrån anmälan i de delar som Boverkets tillsyn omfattar.

Rollfördelning och handläggningstid

I 4 § förvaltningslagen (1986:223) anges att en myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

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

Vad som är en godtagbar handläggningstid i ärenden om bostadsanpassningsbidrag varierar beroende på ärendets omfattning och svårighetsgrad. Kommunen ska se till att utredningen i ett ärende blir så fullständig som möjligt och därefter fatta beslut. Men det finns också en skyldighet för kommunen att se till att handläggningen i onödan inte drar ut på tiden och att ärendet handläggs så snabbt, enkelt och billigt som möjligt.

Normalt sett räknas handläggningstiden från det datum en ansökan kommer in till kommunen till dess beslut är fattat. Det framgår av handlingarna i ärendet att ansökan inkom den 10 januari 2013. Av kommunens ärendblad framgår dock att handläggningen av ärendet är påbörjat redan den 24 september 2012. Vid bedömningen av handläggningstiden får således även tiden innan ansökan beaktas.

Av handlingarna i ärendet framgår vidare att det är ett komplext ärende som gäller en omfattande anpassning, vilket kräver mycket utredningsarbete för att fastställa att anpassningen svarar mot behoven och blir ändamålsenlig. Av bland annat kommunens ärendblad framgår att en omfattande kommunikation har förekommit mellan sökandena och kommunen. Olika alternativ till anpassning har behandlats och Boverket har förståelse för att ärendet har medfört ett omfattande utredningsarbete.

Boverket vill i detta sammanhang framhålla att en kommun har en utrednings-skyldighet som innebär att det är kommunen som ska leda utredningen, men den innebär däremot inte att kommunen måste sköta utredningen själv. Denna rollfördelning gäller även enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag. I ärenden om bostadsanpassningsbidrag är det sökandena som själva ska visa att de har rätt till bidrag genom att se till att det finns intyg som styrker det som ansökan

omfattar. Enligt Boverkets föreskrifter (BFS 1992:46) till lagen om bostadsanpassningsbidrag ska en sökande bland annat bifoga kopia av intyg, anbud eller kostnadsberäkning samt ibland också ritningar till sin ansökan om bostadsanpassningsbidrag. I första hand ankommer det på således på sökanden själv att ange vilka åtgärder ansökan ska omfatta och att kontakta entreprenörer och andra som ska vara med i byggprocessen. Samtidigt framgår det, som nämnts ovan, av 4 § förvaltningslagen att kommunen har en servicesskyldighet som innebär att kommunen ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda. Det är emellertid viktigt att kommunen tidigt i processen informerar sökandena om deras ansvar i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag. Boverket uppmanar därför kommunen att fortsättningsvis informera sökande i ärenden om bostadsanpassningsbidrag om vilken rollfördelning som lagen anger och att kommunen förvissas sig om att den sökande har förstått vad detta innebär.

Kommunens ansvar för att leda utredningen tillsammans med kraven i 7 § förvaltningslagen innebär att kommunen ska se till att ett ärende utreds så att det går att fatta ett beslut, men ska samtidigt se till att ärendet inte utreds onödigt länge. För att handläggningstiden inte ska bli för lång kan kommunen till exempel behöva ange ett sista datum för vissa moment i handläggningen i sin kommunikation med sökanden. Samtidigt ska naturligtvis inte kommunens egen handläggning dra ut på tiden i onödan. Detta mot bakgrund av att kommunen har ett ansvar att leda utredningen fram till dess att ett formellt beslut har fattats i ärendet. Enligt Boverkets uppfattning har dock kommunens handläggning, bland annat genom den beslutsprocess som tillämpats, bidragit till att handläggningstiden dragit ut på tiden. Förfarandet att dela upp den första ansökan och inte pröva frågan om inredning av hygienrumsdelen vid första beslutstillfället har bidragit till detta. Handläggningen har resulterat i fyra olika sammanträdesprotokoll med beslut under tiden 4 april 2012 till 1 april 2014. Mot bakgrund av vad som framkommit i ärendet har Boverket uppfattningen att den totala handläggningstiden har blivit längre än nödvändigt. Eskilstuna kommun borde ha kunnat avsluta utredningen och fatta ett beslut som sökandena kunnat överklaga på ett tidigare stadium. Boverket riktar därför kritik mot kommunen för att den låtit utredningen dra ut på tiden så att handläggningstiden i ärendet blivit lång.

Bemötande

NN har även anfört att hon har känt sig kränkt av hur hon har blivit bemött av kommunen i sitt ärende om bostadsanpassningsbidrag, bl.a. har hon uppgett att kommunen skällt ut dem och sagt att ”de bara vill ha och ha” samt, ”ni kommer ändå inte att behöva badrummet för er son kommer inte att leva så länge”. Kommunen beklagar i sitt yttrande djupt att föräldrarna varit missnöjda med bemötandet och hade hoppats att de hade kunnat sköta kontakterna på ett bättre sätt. Boverket har ingen möjlighet att kunna utreda dessa omständigheter närmare, men finner inte heller skäl att ifrågasätta NN:s uppgifter om hur hon upplevt sina möten med kommunen. Kommunen har i sitt yttrande inte heller motsagt NN:s uppgifter. Boverket vill i detta sammanhang därför framföra att det

ligger i sakens natur att myndigheter, som ska stå till tjänst med upplysningar, vägledning, råd och hjälp, bör lägga sig vinn om att göra det på ett tillmötesgående sätt. Om en person upplever att kommunens agerande har varit kränkande är detta givetvis något som bör tas på största allvar. Boverket vill särskilt tillägga att det i ärenden om bostadsanpassningsbidrag, som handlar om att bevilja eller inte bevilja en åtgärd med visst belopp, är av största vikt att den sökanden inte möts av inställningen att han eller hon ska vara tacksam för den lösning kommunen vill bevilja bidrag för.

I detta ärende har juristen Johan Kjellberg beslutat. Juristen Kajsa Petersson har varit föredragande.

Johan Kjellberg

Kajsa Peterson