

## Anmälarna

Örebro kommun  
Box 30000  
701 35 ÖREBRO

## Tillsynsbeslut enligt lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag

### Slutsatser

1. Boverket anser inte att handläggningstiden i ärendet varit anmärkningsvärt lång.
2. Boverket uppmanar Örebro kommun att fortsättningsvis i normala fall dokumentera telefonsamtal med sökanden i ärenden om bostadsanpassningsbidrag.
3. När det gäller Örebro kommuns bemötande av anmälarna har Boverket inte kunnat utreda de faktiska förhållandena.
4. Boverket noterar att ansökningsblanketten som Örebro kommun tillhandahåller för bostadsanpassningsbidrag är utformad på så sätt att ett undertecknande av blanketten innebär att sökanden automatiskt lämnar en fullmakt till kommunen. Detta kan ge sökanden intryck av att fullmakt till kommunen är en förutsättning för att beviljas bostadsanpassningsbidrag. Boverket uppmanar kommunen att framöver, i de fall en sökande vill uppdra åt kommunen att agera ombud, dels använda en skriftlig, tydlig och separat fullmaktsblankett, dels informera sökanden om vad en fullmakt har för faktisk verkan och att en fullmakt kan återkallas.

### Redogörelse för ärendet

#### *Bakgrund*

En av anmälarna har för sina barns räkning ansökt om bostadsanpassningsbidrag hos Örebro kommun den 9 februari 2012. Ansökningarna har föregåtts av vissa kontakter mellan kommunen och föräldrarna. Örebro kommun har den 17 juli 2012 delvis bifallit ansökan och beviljat bostadsanpassningsbidrag för barnen med 1 375 000 kr. Enligt beslutet avser bidraget tillbyggnad av enbostadshus med 65 m<sup>2</sup> för hygien, sömn och samvaro samt montering av ramp. Arbetet ska ske i egen regi. Med stöd av 1 och 6 §§ lagen om bostadsanpassningsbidrag m.m. avslås vissa delar av ansökan. Till beslutet finns fogat en fullföljdshänvisning.

### *Anmälan*

Anmälarna har i skrivelse till Boverket den 10 juli 2012 framfört kritik mot Örebro kommun angående hur de blivit behandlade i barnens ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Anmälan gäller bl.a. det hembesök som ansvarig handläggare gjorde den 20 april 2012. Vid detta hembesök gick handläggaren igenom de nio olika sökta åtgärderna – samma för de båda barnen – och berättade vilka åtgärder som var beviljade och vilka som fått avslag. Det enda som återstod var att fastslå en summa pengar. Beslut skulle fattas strax före midsommarhelgen. Då inget beslut kom vid denna tidpunkt kontaktades kommunen och myndighetschefen uppgav att det inte fattats något beslut. Lite senare uppgav myndighetschefen att beslut skulle fattas efter sommaren, några kompletteringar behövde dock inte göras. Anmälarna menar att dels har ett gynnande beslut redan fattats, dels har det funnits tid och tillfällen för ansvariga chefer att sätta sig in i ärendet.

### *Kommunens yttrande*

Boverket har i skrivelse till Örebro kommun den 12 juli 2012 begärt att kommunen yttrar sig över anmälan senast den 24 augusti 2012 samt att kommunen bifogar akten i ärendet.

Kommunen har genom myndighetschef vid Myndighetskansli, Vård och Om-sorg, yttrat sig den 23 augusti 2012 samt bifogat akten i ärendet. Kommunen har redogjort för handläggningen och anfört att det inte fanns något beslut för-rän den 16 juli 2012 (Beslut daterat och skickat till sökanden den 17 juli 2012, Boverkets anm.). Kommunen har vidare anfört att den ansvarige handläggaren har delegation från nämnd på 10 basbelopp och att detta ärende skulle komma att överstiga detta. Beslutet behövde därför fattas av myndighetschefen som har delegation på över 10 basbelopp. Myndighetschefen lyfte ärendet vidare till förvaltningschef för samråd. Såväl myndighetschefen som förvaltningschefen fick kort tid på sig att sätta sig in i ärendet innan ansvarig handläggare gick på semester, varför handläggningen tog ytterligare tid. Kommunen har medgett att det kan ha brustit i kommunikeringen, handläggningen och i rutinen för be-slutsfattandet. Kommunen har uppgett att den framgent kommer att vara myck-et noggrann med att inte lämna ut information som skulle kunna riskera att misstolkas. Vidare kommer delegationsförteckningen samt roller och mandat gällande beslutsfattande att tydliggöras.

Anmälarna har den 18 september 2012 yttrat sig över kommunens yttrande och anfört bl.a. följande. De punkter som har lämnats utan kommentar hade de inte någonting att erinra över alternativt att det rådde viss samsyn mellan dem och Örebro kommun. De anser, med tanke på det datum som kommunen daterat sin redogörelse, att de och Boverket borde få reda på vad som faktiskt skett i ären-det efter den 11 juni 2012 och inte nöja sig med de schablonmässiga och ”ge-nerella-kommunala-ludd-formuleringar” och rent av vissa verklighetsförbätt-rande meningar som kommunen har fyllt sin redogörelse med.

## **Boverkets bedömning**

Enligt 3 § lagen om bostadsanpassningsbidrag m.m. har Boverket tillsyn över kommunernas bidragsverksamhet. Tillsynen avser en granskning av kommunernas formella hantering av ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Granskningen kan ske på Boverkets eget initiativ eller efter en anmälan från en enskild. Granskningen kan avse till exempel kommunernas handläggningstid och bemötande men även andra frågor som regleras i förvaltningslagen (1986:223).

Boverket gör följande bedömning.

### *Handläggningstid*

#### Anmälarna

Anmälarna har anfört bland annat följande. Familjen skickade in sin ansökan om bostadsanpassningsbidrag i början av år 2012. Under våren kompletterades ansökan på kommunens begäran. I april var kommunens handläggare på besök hos familjen och berättade då vilka av de sökta åtgärderna som var beviljade och vilka som fått avslag. Handläggaren uppgav att det enda som fattades var att fatta beslut om bidragsbeloppet. Därefter fick familjen inget skriftligt beslut förrän den 17 juli 2012, trots flera kontakter med kommunen.

#### Kommunen

Kommunen har uppgett följande. Bidragsbeloppet i det aktuella ärendet skulle komma att överstiga den beloppsgräns som aktuell handläggare har beslutanderätt för. Ärendet behövde därför lämnas över till myndighetschef för att beslut skulle kunna fattas. Myndighetschefen samrådde med förvaltningschefen, men de hade inte tid att sätta sig in i ärendet tillräckligt innan handläggaren gick på semester, vilket resulterade i att ytterligare tid krävdes. Ärendet var vidare av sådan dignitet att det inte kunde lämnas över till annan handläggare under denna tid. Kommunen har även anfört att den inte uppfattar det som anmärkningsvärt att ett ärende av stor dignitet måste processas och diskuteras.

#### Boverket

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

En kommun är alltså skyldig att se till att handläggningen av ett ärende om bostadsanpassningsbidrag inte drar ut på tiden i onödan. Kommunen ska utreda ett ärende så fullständigt som möjligt och därefter fatta ett beslut. Vad som är godtagbar handläggningstid i ärenden om bostadsanpassningsbidrag varierar, bland annat beroende på ärendets omfattning och svårighetsgrad. Normalt sett räknas handläggningstiden från det datum en ansökan kommit in till en myndighet.

I förevarande ärende inkom ansökan den 9 februari 2012 och beslut fattades den 17 juli 2012, vilket ger en handläggningstid på fem månader. Boverket har förståelse för att anmälarna, utifrån uppfattningen att beslut hade fattats i april, upplevde tiden fram till det skriftliga beslutet som lång. Boverket anser likväl att tiden från ansökan till beslut inte är anmärkningsvärt lång.

## *Dokumentation*

### Anmälarna

Enligt anmälarna berättade handläggaren vid hembesöket den 20 april 2012 muntligt vilka åtgärder som var beviljade bidrag och vilka som fått avslag och att det enda som återstod var att fatta beslut om summan för bidraget. De har därmed uppfattningen att ett muntligt beslut hade fattats och meddelats. Anmälarna har även anfört att kommunen brister i sin redogörelse för vad som hände i ärendet från det att en av dem hade ett telefonsamtal med myndighetschefen den 26 juni 2012 till dess att beslut fattades den 17 juli 2012, trots flera kontakter med personer inom kommunen gällande ärendet.

### Kommunen

Kommunen har uppgett följande. Vid hembesöket den 20 april 2012 gick handläggaren igenom vad som kunde vara bidragsberättigat. Vid telefonsamtalet den 26 juni 2012 meddelade myndighetschefen att något beslut inte hade fattats och betonade att beslut inte lämnas som förhandsbesked. Kommunen har även uppgett att anmälarna tolkade handläggarens meddelande om att avslag inte kunde ges med stöd av 9 § som ett beslut och har påpekat att ett myndighetsbeslut inte är giltigt förrän ett skriftligt beslut meddelats sökanden.

### Boverket

Förvaltningslagen utgår från att myndigheter ser till att dokumentera sina beslut. En sådan skyldighet följer av bland annat allmänna grundsatsen. (Se om detta i bland annat Trygve Hellners och Bo Malmqvist, Förvaltningslagen med kommentarer, tredje upplagan, sidorna 234-235 och 275.) Här vill Boverket vidare framhålla att Justitieombudsmannen, JO, har påtalat vikten av att fatta formella, skriftliga beslut innan åtgärderna påbörjas (JO 2004-06-14, dnr 1739-2004 och 1740-2004). När det gäller frågan om hur sökanden ska underrättas om beslutet framgår det av 21 § förvaltningslagen att det ska göras skriftligen om sökanden begär det. En skriftlig underrättelse är för övrigt det normala alldeles oavsett om sökanden har begärt det eller inte (se Bertil Wennergren, Offentlig förvaltning i arbete, tredje upplagan, sidan 152). Boverket erinrar därför om att beslut om bostadsanpassningsbidrag alltid ska fattas skriftligt. Boverket vill också betona vikten av att handläggaren är tydlig i sin kommunikation med sökanden, så att det inte föreligger någon risk för att sökanden får uppfattningen att bostadsanpassningsbidrag utlovats eller avslagits. Upplivningsvis kan nämnas att lagen om bostadsanpassningsbidrag saknar bestämmelser om bindande förhandsbesked och att muntliga uttalanden om hur en myndighet kan komma att besluta i ett framtida fall i princip inte är bindande.

Vad gäller den kontakt som anmälarna haft med kommunen mellan den 11 juni 2012 och den 17 juli 2012 finns den inte dokumenterad i akten. Boverket framhåller i detta hänseende att det följer av de ovannämnda JO-besluten att uppgifter som inte direkt tillför ärendet sakuppgifter, utan enbart rör ärendets yttre gång, också är av stort värde och i stor utsträckning måste dokumenteras. Enligt JO är sådan dokumentation en av förutsättningarna för insyn i och kontroll av verksamheten från både den egna förvaltningsledningen och från utomstående tillsynsmyndigheter. JO menar även att parts och allmänhetens insyn un-

derlättas av detta slags dokumentation. Boverket vill således göra kommunen uppmärksam på att det kan vara av vikt att anteckna också uppgifter som inte nödvändigtvis har betydelse för ärendets utgång.

### *Bemötande*

#### Anmälarna

Anmälarna har anfört bl.a. följande. Vid en av anmälarnas telefonsamtal med myndighetschefen den 26 juni 2012 upplevde han att myndighetschefen ifrågasatte barnens behov av att bo nära vårdinrättning, något som redan hade blivit utrett och beslutat om i ärendet. Enligt anmälarna argumenterade myndighetschefen på ett oinsatt och okänsligt sätt. En av anmälarna upplevde det mycket olustigt att behöva förklara för en person han aldrig träffat vilka sätt hans barn kan dö på. Anmälarna har uppgett att myndighetschefen under telefonsamtalet informerat och föreberett dem på hur ett avslagsbeslut bestrids.

#### Kommunen

Kommunen har uppgett bl.a. följande. Under telefonsamtalet den 26 juni 2012 meddelade myndighetschefen att ärendet inte var färdigberett och att besked gällande beslut därmed inte kunde ges. Kommunen har hävdat att myndighetschefen inte har informerat om hur ett avslagsbeslut bestrids. Sådan information lämnas normalt sett av ansvarig handläggare i det skriftliga beslutet.

#### Boverket

Anmälarna har i sin anmälan pekat på ett särskilt telefonsamtal den 26 juni 2012. Kommunen har delvis motsagt uppgifterna och i övrigt inte särskilt kommenterat vad som sagts under telefonsamtalet den 26 juni 2012.

Boverket finner det inte vara möjligt att exakt utreda vad som sagts under telefonsamtalet den 26 juni 2012. Boverket finner dock inte skäl att ifrågasätta anmälarnas uppgifter om vad som sagts under telefonsamtalet den 26 juni 2012. Boverket vill upplysningsvis framhålla att det alltid åligger en tjänsteman att uppträda professionellt.

### *Fullmakt*

Av Örebro kommuns ansökningsblankett rörande bostadsanpassningsbidrag framgår att i och med undertecknandet av ansökan ger sökanden också kommunen i uppdrag att för dennes räkning upphandla och beställa de arbeten sökanden medges bidrag för och betala de anpassningsåtgärder med det bidrag sökanden beviljas med anledning av ansökan. I förevarande ärende framgår det av beslutet av den 17 juli 2012 att anmälarna kommer att vidta bostadsanpassningsbidragsåtgärderna i egen regi.

Även om frågan om fullmakt inte omfattas av anmälan vill Boverket ändå erinra om att Boverket i flera tillsynsärenden, tillsynsrapporter och i samband med utbildningar påtalat att det är olämpligt att ha en sådan förtryckt uppgift om fullmakt i ansökningsblanketten. I den blankett som Örebro kommun använder finns det inte heller någon möjlighet att kryssa för ett nej. Det saknas alltså ett tydligt alternativ för den som inte önskar befullmäktiga kommunen. Som ansökningsblanketten är utformad kan sökanden ges uppfattningen att

denne måste gå med på att ge kommunen fullmakt, för att inte gå miste om bostadsanpassningsbidraget. Det finns dock inte någon som helst skyldighet för sökanden att ge kommunerna fullmakt. Lagen om bostadsanpassningsbidrag bygger tvärtom på tanken att det är sökanden själv som ska ingå avtal med en entreprenör som han eller hon har valt och sedan betala entreprenören med beviljat bidrag. Sökanden kan i och för sig välja att befullmäktiga kommunen att ingå avtal med och betala entreprenören. Sökanden måste då informeras om vad en fullmakt faktiskt innebär och att den under vissa förutsättningar kan återkallas. Det bör också klart anges att sökanden inte behöver befullmäktiga kommunen. Kommunen bör i dessa fall använda en separat fullmaktsblankett.

Sammanfattningsvis anser Boverket att en förtryckt fullmaktsförklaring på en ansökningsblankett är mycket olämpligt. Boverket uppmanar därför Örebro kommun att framöver använda en separat fullmaktsblankett, om en sökande önskar ge kommunen fullmakt att exempelvis ingå avtal med entreprenören.

Ärendet föranleder inte någon annan åtgärd från Boverkets sida utöver de uttalanden som gjorts ovan och ärendet avslutas med ett beklagande av den långa handläggningstiden här på Boverket.

I detta ärende har enhetschef Martin Hedenmo beslutat. Jurist Kajsa Petersson har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har också juristerna Anette Martinsson Lindsten och Johan Kjellberg deltagit.

Martin Hedenmo  
enhetschef

Kajsa Petersson  
jurist