

NN

Kävlinge kommun
244 80 Kävlinge

Tillsyn enligt lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag

Slutsatser

1. Boverket riktar inte någon kritik mot handläggningstiden.
2. Upplysningsvis vill Boverket framhålla att det är viktigt att en kommun dokumenterar det mesta som händer i ett ärende. Det är också viktigt att en kommun redan tidigt i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag upplyser om vem som ska göra vad och förklarar för sökanden hur ett ärende kommer att hantearas och vad sökanden har att göra.

Redogörelse för ärendet

Den 31 augusti 2015 inkom en ansökan om bostadsanpassningsbidrag till Kävlinge kommun från NN:s man. Ansökan gällde bidrag till ett större badrum genom att göra om ett av sovrummen till badrum och bygga till huset för att på så sätt ersätta det ombyggda sovrummet.

Anmälan

NN har gjort en anmälan till Boverket om hur kommunen har handlagt ärendet. Hon anser att handläggningen har varit under all kritik.

Vad anmälan framförallt handlar om är att kommunen utredde kostnaden för en billigare lösning, en utbyggnad av det befintliga badrummet, i månader och därefter avtog ansökan i sin helhet genom ett skriftligt beslut den 4 december 2015. Detta trots att handläggaren redan efter ett hembesök i mitten av september 2015 hade ringt och meddelat att kommunen avtog ansökan – eftersom kommunen ansåg att familjen i stället kunde bygga ut det nuvarande badrummet – och familjen hade accepterat detta. Familjen utgick alltså under hösten 2015 från att handläggaren arbetade med att försöka fastställa kostnaden över hur mycket ombyggnationen av det befintliga badrummet skulle kosta.

NN har vidare framfört att handläggaren inte på ett tydligt sätt har förklarat eller informerat om vad som händer eller ska hända i ärendet. Då borde hon ha fått veta redan i september 2015 att hon skulle göra en ny ansökan.

Kommunens yttrande

Kommunen har på Boverkets begäran yttrat sig över NN:s anmälan och skickat in handlingarna i ärendet. Kommunen har redogjort för sin bild av händelseförloppet dels skriftligen, dels per telefon.

Kommunen har bland annat framfört att handläggaren ringde NN den 22 september 2015, en vecka efter hembesöket, och upplyste att enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag så ska anpassning av befintligt badrum prövas först. Handläggaren sade vidare att sökanden var berättigad till ett större badrum och att de nu skulle arbeta för att finna ut val av lösning och att det behövdes kunskap från hantverkare. Vidare informerade handläggaren bland annat om möjligheten att använda ett eventuellt bifallsbeslut till att utföra en annan lösning under förutsättning att tillgänglighetskraven uppfylldes.

Som kommentar till det NN uppgett att hon borde ha fått besked redan i september 2015 och gjort en ny ansökan då har kommunen uppgett att det inte fanns tillräckligt med fakta i september för att fatta beslut i ärendet. Skriftliga beslut ska lämnas för att en sökande ska kunna överklaga och skriftligt beslut kan lämnas först när ansökan är färdigbehandlad.

Kommunen har vidare framfört att det var först i ett sent skede som den förstod att familjen inte tänkte strida för sin ursprungliga ansökan, egentligen kände sig kommunen inte helt säker på det förrän besvärsfristen gått ut för kommunens avslagsbeslut den 4 december 2015. Vid hembesöket uppgav familjen att den hantverkare de talat med hade sagt att det inte var möjligt att bygga ut badrummet. Om det stämde eller inte kunde inte handläggarna av bostadsanpassningsbidrag avgöra, det krävdes det hantverkare för. Att det gick att bygga ut badrummet stod inte klart förrän kommunen hade fått en offert från en hantverkare och den inkom till kommunen den 27 oktober 2015. När det vid telefonsamtal mellan handläggare och NN framkom att det fanns flera frågor kring den offert som lämnades in prioriterade handläggaren en skiss eller ett förtydligande från hantverkaren till sökanden och NN på bekostnad av att det formella beslutet tog längre tid.

Den 4 december 2015 fattade kommunen ett avslagsbeslut. I beslutet angavs mot slutet: ”Kommunen finner att befintligt badrum kan anpassas genom flytt av vägg mot vardagsrum/.../inom fastighetens befintliga bostadsyta. Offert finns framtagen.” Handläggaren kontaktade vidare NN per telefon och informerade vad beslutet innebar: det vill säga att ansökan avslogs, att kommunen fann att befintligt badrum kunde anpassas och att offert fanns framtagen.

Kommunen har vidare uppgett att den inte har fått någon fullmakt i ärendet och att det därför är sökanden eller kontaktpersonen som ska driva ärendet. Handläggare har dock vid flera tillfällen kontaktat den hantverkare som inkom med offert för att få till skiss eller förtydligande till sökanden före beslutsfattandet.

Kommunen menar att handläggare borde ha överlämnat denna kontakt till sökanden eller kontaktpersonen för att undvika mellanled så att sökanden eller kontaktpersonen haft kontroll över situationen.

Kommunen har avslutningsvis angett att den har förändrat sitt arbetssätt när det gäller att kommunicera skriftligt efter viktiga samtal, som till exempel telefonsamtalet den 22 september 2015 då NN fick ett muntligt positivt besked till ansökan på så sätt att processen skulle gå vidare med val av lösning med mera. Vid samtalet lämnades mycket information och det hade varit värdefullt, menar kommunen, om handläggaren sammanfattat detta i mail eller brev i efterhand.

Boverkets bedömning

Kommunen har uppgett att den informerade NN den 22 september 2015 att lagen om bostadsanpassningsbidrag säger att anpassning av befintligt badrum ska prövas innan man beviljar bidrag för en tillbyggnad. NN har uppgett att familjen redan i samband med detta samtal utgick från att familjens ansökan om en mer omfattande anpassning var avslagen och att kommunens förslag om att anpassa det befintliga badrummet var det som gällde. När kommunen den 4 december 2015 fattade ett avslagsbeslut i sin helhet upplevde familjen att man hade stridit hela hösten till ingen nytta.

Kommunen menar att det var först när tidsfristen för att överklaga avslagsbeslutet hade gått ut som det stod klart att familjen godtog kommunens lösning. NN å andra sidan menar att familjen hade accepterat kommunens lösning långt tidigare. Boverket kan inte utreda det faktiska förhållandet när ord står mot ord. Rent upplysningsvis vill dock Boverket lämna följande allmänna synpunkter.

Om en sökande ändrar uppfattning, och alltså godtar en annan lösning än den man ursprungligen har sökt bidrag för, bör kommunen ge sökanden tillfälle att justera sin ansökan när kommunen får kännedom om att sökanden har ändrat sig. Det är ansökan som utgör ramen för kommunens prövning och det är därför viktigt att sökandens vilja dokumenteras.

Om en sökandes ändrade inställning däremot inte står klar för kommunen, det vill säga om det inte har gått fram till kommunen att en sökande accepterar en mindre omfattande anpassning jämfört med ansökan, kan det enligt Boverkets mening inte sägas vara fel att fatta ett rent avslagsbeslut. Ett alternativ i en sådan situation är dock att kommunen, med utgångspunkt från offert eller kostnadsberäkning, fattar ett beslut där bidrag beviljas med belopp motsvarande den lösning som kommunen anser vara tillräcklig och motiverar varför. Ett sådant beslut, som innebär ett delvis avslag och alltså kan överklagas, kan upplevas som tydligare i ett ärende där kommunen varit drivande i utredningen och begärt in offerter från hantverkare.

Handläggningstid

När det gäller handläggningstiden anser inte Boverket att den sammantaget, från den 31 augusti 2015, då den ursprungliga ansökan inkom till kommunen,

fram till den 26 januari 2016, då kommunen fattade ett positivt bidragsbeslut avseende den mindre omfattande lösningen, eller den 3 februari 2016, då den också fattade ett tilläggsbeslut, är så pass lång att någon kritik kan riktas mot den.

Dokumentation och information om rollfördelningen

Enligt kommunens yttrande har den ändrat sitt arbetssätt när det gäller att skriftligen dokumentera och kommunicera muntlig information. I denna del vill Boverket upplysningsvis anföra följande.

Förvaltningslagen innehåller i 15 § en bestämmelse om dokumentation. Bestämmelsen gäller för ärenden som avser myndighetsutövning, vilket ärenden om bostadsanpassningsbidrag gör. Kommunerna har i denna typ av ärenden en skyldighet att anteckna uppgifter som de får på något annat sätt än genom en handling om uppgifterna kan ha betydelse för utgången i ärendet.

Förutom den lagstadgade skyldigheten att dokumentera vissa typer av uppgifter har justitieombudsmannen, JO, uttalat att även uppgifter som enbart rör ärendets yttre gång måste dokumenteras i stor utsträckning. Till exempel att kontakt har förekommit med parter, andra personer eller myndigheter eller att handläggaren har gjort hembesök. JO har påpekat att sådan dokumentation är en av förutsättningarna för insyn i och kontroll av verksamheten, både från den egna förvaltningsledningen och från utomstående tillsynsmyndigheter. Även parter och allmänhetens insyn i myndighetens verksamhet underlättas av detta slags dokumentation. JO har också påpekat att ett handlägggarbyte i hög grad kan försvåras av brister i beskrivningen av vad som förekommit i ett ärende. (JO, 2004-06-14, diarienummer 1739-2004 och diarienummer 1740-2004.)

Det är alltså viktigt att dokumentera det mesta som sker i ett ärende. Det är bra att kommunen har för avsikt att börja dokumentera information som lämnats muntligen och se till att sökanden även får del av informationen i skriftlig form. Det kan bidra till färre missförstånd mellan kommunen och de som söker bidrag.

I detta sammanhang vill Boverket vidare framhålla hur viktigt det är att en kommun redan tidigt i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag upplyser om vem som ska göra vad – det Boverket brukar kalla rollfördelningen – och förklarar för sökanden hur ett ärende kommer att hanteras och vad sökanden har att göra.

Boverket avslutar ärendet med de uttalanden som gjorts ovan.

I detta ärende har jurist Carl-Magnus Oredsson beslutat. Jurist Ylva Storm har varit föredragande.

Carl-Magnus Oredsson
jurist

Ylva Storm
jurist