

NN

Stockholms stad
Box 8314
104 20 Stockholm

Tillsyn enligt lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag

Slutsatser

Boverket har inte funnit skäl att rikta kritik mot Stockholms stads formella handläggning av NN:s dotters senaste ärenden om bostadsanpassningsbidrag utifrån anmälan.

Boverket rekommenderar Stockholms stad att ange namnet på den författning som beslutet stöder sig på i början av beslutet.

Anmälan

NN har i november 2016 begärt att Boverket ska granska hur Stockholms stad har handlagt hennes dotters ärende om bostadsanpassningsbidrag.

NN har framfört bland annat att handläggningen har dragit ut på tiden och att handläggarna gjort sig skyldiga till personangrepp mot henne. Handläggarnas ovilja gentemot henne drabbar dottern, vars behov de bortser från trots intyg från sakkunniga som har legitimation och kunskap. Hon har vidare fått information om att Stockholms stad inte har för avsikt att hjälpa henne med att beställa arbetena.

Vad kan Boverket granska och bedöma?

Boverket har enligt 3 § lagen om bostadsanpassningsbidrag tillsyn över kommunernas bidragsverksamhet. Tillsynen begränsar sig till kommunernas formella hantering av ärendena. Kommunens bedömning av sökta åtgärder, till exempel om behovet kan anses vara styrkt, omfattas inte av Boverkets tillsynsfunktion. Det får i stället prövas av förvaltningsdomstolarna, i första hand förvaltningsrätten, dit en kommuns beslut om bostadsanpassningsbidrag kan överklagas. Det innebär att Boverket inte bedömer hur Stockholms stad har värderat sakkunnigintygen i NN:s dotters ärenden om bostadsanpassningsbidrag.

Boverkets bedömning

Boverket har begärt in alla handlingar i kommunens tre senaste ärenden gällande bostadsanpassningsbidrag för NN:s dotter, Stockholms stads diarienummer 2016-02532, 2016-09775 och 2016-19771.

Handläggningstiden

Det framgår av 7 § förvaltningslagen (1986:223) att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Vad som är en godtagbar handläggningstid i ärenden om bostadsanpassningsbidrag varierar, bland annat beroende på ärendets omfattning och svårighetsgrad.

Ansökan i det första av ovannämnda ärenden inkom till Stockholms stad den 17 februari 2016 och avslagsbeslut fattades den 10 mars 2016. I det andra ärendet inkom ansökan den 7 juni 2016 och avslagsbeslut fattades den 5 september 2016. I det tredje ärendet inkom ansökan till Stockholm stad den 28 november 2016 och ett första beslut att delvis bevilja ansökan fattades den 1 februari 2017. Ett omprövningsbeslut, då ytterligare bostadsanpassningsbidrag beviljades, men inte fullt ut enligt ansökan, fattades den 9 februari 2017.

Boverket anser inte att handläggningstiden mellan ansökan och beslut är anmärkningsvärt lång i något av de tre ärendena. Och detta att Stockholms stad ändrade sig och slutligen beviljade bidrag i det tredje ärendet för åtgärd som bidrag söktes för redan i februari 2016 i det första ärendet medför enligt Boverkets mening inte att ansökningstiden ska räknas från den första ansökan.

Hjälp med att beställa arbetena

Enligt vad som framgår av Stockholms stads mejl till NN den 2 februari 2017 har man uppfattat hennes begäran om hjälp som ett önskemål att kommunen ska agera ombud. Stockholms stad har meddelat NN att man inte anser att hon har något behov av att få hjälp med att beställa de åtgärder som dottern har beviljats bidrag för. Stockholms stad menar att NN eller dotterns gode man kan vara dottern behjälplig.

Enligt 4 § förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, enskildas behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

När en sökande har fått ett positivt beslut om bostadsanpassningsbidrag är det i första hand han eller hon som ska välja entreprenör, beställa arbetena och sköta kontakterna med entreprenörerna. Det är så rollfördelningen, som lagen om bostadsanpassningsbidrag bygger på, ser ut. Det kan förstås förekomma att en sökande behöver hjälp för att låta utföra anpassningen, till exempel med att välja entreprenör och beställa arbetena. En del kommuner brukar i sådana fall ta fullmakt från sökanden och beställa arbetena på sökandens vägnar. Kommunerna blir i så fall ombud för sökandena. Det är dock Boverkets uppfattning att den serviceskyldighet som följer av förvaltningslagen normalt inte sträcker sig

så långt. Enligt Boverkets mening har Stockholms stad alltså inte någon skyldighet att med stöd av fullmakt gå in som ombud och beställa arbetena för NN:s dotters räkning. Däremot får av förvaltningslagen anses följa en skyldighet att allt efter omständigheterna och behovet ge viss vägledning. Det framgår av handlingarna att NN:s dotter inte själv kan beställa arbetena. Den service-skyldighet som kan bli aktuell kommer då att gälla gentemot den som utför den uppgiften.

Bemötandet

NN har vidare uppgett att hon blivit utsatt för personangrepp och att dottern kommer i kläm för att kommunen anser att hon är besvärlig. Från kommunens sida har framförts att man har handlagt ärendet utifrån dotterns behov och strävat efter att bemöta NN respektfullt.

I detta ärende liksom i många andra tillsynsärenden där anmälaren för fram uppgifter om dåligt bemötande kan Boverket inte utreda hur bemötandet rent faktiskt har varit. Ofta, såsom i detta ärende, står ord mot ord. Upplyningsvis, och utan att ta ställning i detta ärende, vill Boverket framhålla att det förstås är viktigt att myndigheter som ska stå till tjänst med upplysningar, vägledning, råd och hjälp gör det på ett tillmötesgående sätt. (Se till exempel Bertil Wenergren, Offentlig förvaltning i arbete, 3:e upplagan, sidan 60.) Ett gott bemötande ter sig särskilt viktigt i ärenden där sökande och anhöriga kan befinna sig en pressad situation, såsom ju fallet kan vara i ärenden om bostadsanpassningsbidrag.

Angivande av författning i besluten

När det gäller själva besluten, vars innehåll i sak Boverket inte tar ställning till, anser Boverket att kommunen bör uppge namnet på åberopad författning, till exempel lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag, i början av besluten i stället för mot slutet, eftersom det blir tydligare för läsaren.

I detta ärende har enhetschef Per Lindkvist beslutat. Jurist Ylva Storm har varit föredragande.

Per Lindkvist
enhetschef

Ylva Storm
jurist