

NN

Svalövs kommun
268 80 Svalöv

Tillsynsbeslut enligt lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag

Slutsats

Boverket anser att handläggningstiden i NN:s ärende om bostadsanpassningsbidrag har varit anmärkningsvärt lång, även med beaktande av det som framförts av Svalövs kommun rörande begärda kompletteringar med mera. I övrigt ser Boverket positivt på kommunens arbete med att öka kvaliteten på handläggningen och de åtgärder som vidtagits för att korta handläggningstiderna. Utöver detta uttalande föranleder anmälan inte någon ytterligare åtgärd från Boverkets sida.

Redogörelse för ärendet

Justitieombudsmannen, JO, har till Boverket överlämnat en anmälan som NN har gjort mot Svalövs kommun.

Anmälan

Anmälan gäller hur Svalövs kommun har handlagt NN:s ansökan om bostadsanpassningsbidrag.

Enligt anmälan skickade NN in ansökan till Svalövs kommun i september 2016. Ansökan avsåg bland annat anpassning av badrum och vardagsrum. Då hon inte hört något från kommunen ringde hon upp handläggaren i ärendet våren 2017. NN fick då till svar att handläggaren endast arbetade 30 procent och därför inte hann. NN ringde till handläggaren ytterligare 2-3 gånger och fick samma svar. Hon kontaktade då handläggarens chef och fick till svar att handläggningen inte borde ta så lång tid som nu var fallet. I juni 2017 blev NN uppringd av handläggaren, som uppgav att hon börjat handlägga ärendet och att hon ville ha kontakt med den arbetsterapeut som utfärdat ett intyg som bifogats ansökan. NN har vidare uppgett att hon själv kanske inte varit så lätt att få tag i,

men att hon alltid ringt upp när hon kunnat. Vid tidpunkten för anmälan i september 2017 hade NN fortfarande inte fått något besked från kommunen. NN är även kritisk till hur hon har blivit bemött av kommunens handläggare.

Kommunens yttrande

Kommunen har yttrat sig på Boverkets begäran och skickat in alla handlingar i NN:s ärende om bostadsanpassningsbidrag. Kommunen har framfört bland annat följande.

Ansökan om bostadsanpassningsbidrag inkom till kommunen den 23 september 2016. Under 2016 informerades NN via telefon om att ärendet behövde kompletteras, bland annat med en kopia av offert eller kostnadsberäkning för sökta åtgärder. NN har emellertid fortfarande inte kommit in med de begärda kompletteringarna. Handläggaren i ärendet har vidare påtalat för NN att det behövs ett förtydligande av arbetsterapeutens intyg. Den 10 juli 2017 inkom ett nytt intyg till kommunen.

På grund av hög arbetsbelastning anställde kommunen ytterligare en handläggare för bostadsanpassning under hösten 2017, i syfte att korta handläggningstiderna och komma i balans. I och med detta överlämnades NN:s ärende till den nya handläggaren. Av journalanteckningar framgår att ett flertal telefonkontakter hållits med NN avseende bostadsanpassningen och att kompletteringar begärts på nytt. Efter det att den visstidsanställda handläggarens anställning avslutats återgick ärendet till ordinarie handläggare. Handläggaren har sökt NN ett antal gånger utan resultat. Handläggaren kan därför i nuläget inte bedöma när beslut i ärendet kan fattas och ärendet kan avslutas.

Kommunen beklagar den oacceptabelt långa handläggningstiden och att NN har känt sig ifrågasatt av de begärda kompletteringarna. Vissa klarlägganden har dock behövts utifrån begränsningar i intyget. En del av frågorna har bland annat gällt lösningar inne i bostaden, då intyget beskriver eventuella kommande möjligen sannolika behov.

Kommunen har arbetat och arbetar fortsatt aktivt med att förbättra handläggningsrutinerna för bostadsanpassning. Vård- och omsorgsnämnden beslutade i december 2017 om nya riktlinjer vid bedömning av rätt till bidrag för bostadsanpassning. Vidare har kompetenshöjande åtgärder vidtagits för de arbetsterapeuter som upprättar de intyg som ska ligga till grund för beslut om bostadsanpassningsbidrag. Både reviderade riktlinjer samt förbättrad kunskap om intyg kommer att innebära kortare handläggningstider framöver. En permanent utökning av handläggaresurs kommer dessutom att genomföras under våren 2018.

Boverkets bedömning

Boverkets tillsyn enligt lagen om bostadsanpassningsbidrag omfattar kommunernas formella handläggning av ärenden om bostadsanpassningsbidrag, till exempel handläggningstiden.

Av förvaltningslagen framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Vad som är en godtagbar handläggningstid i ärenden om bostadsanpassningsbidrag varierar, bland annat beroende på ärendets omfattning och svårighetsgrad.

NN:s ansökan om bostadsanpassningsbidrag inkom till Svalövs kommun den 23 september 2016. Av kommunens yttrande till Boverket, daterat den 15 januari 2018, framgår att något beslut då fortfarande inte hade fattats i ärendet. Kommunen beklagar i sitt yttrande ”den oacceptabelt långa handläggningstiden”.

Boverket anser att handläggningstiden, även med beaktande av det som framförts av kommunen rörande begärda kompletteringar med mera, framstår som anmärkningsvärt lång. En kommun är skyldig att se till att handläggningen av ett ärende om bostadsanpassningsbidrag inte drar ut på tiden i onödan. Kommunen har ett ansvar för att driva utredningen av ett ärende framåt. Boverket ser emellertid positivt på Svalövs kommuns arbete med att öka kvaliteten på handläggningen och de åtgärder som vidtagits för att korta handläggningstiderna. Beträffande de riktlinjer som kommunen antagit i december 2017 förutsätter Boverket att kommunen gör en översyn och uppdatering av riktlinjerna. Detta med anledning av den nya lag (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag som trädde i kraft den 1 juli 2018 och Boverkets föreskrifter (2018:12) om bostadsanpassningsbidrag som trädde i kraft den 1 november 2018. Med anledning av att en ny lagstiftning trätt i kraft avstår Boverket ifrån att uttala sig om i vilken utsträckning kommunens riktlinjer överensstämmer med tidigare gällande lagstiftning.

När det gäller bemötandet vill Boverket framhålla, utan att ta ställning i detta ärende, 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 Wennergren, Offentlig förvaltning i arbete, 3:e upplagan, sidan 60.) Vad gäller ärenden om bostadsanpassningsbidrag kan detta inte nog understrykas, bland annat eftersom sökanden och övriga familjemedlemmar kan finna sig i en pressad situation.

I detta ärende har enhetschef Cecilia Ljungberg beslutat. Jurist Håkan Nilsson har varit föredragande. I den slutliga handläggningen har också jurist Ylva Storm deltagit.

Cecilia Ljungberg
enhetschef

Håkan Nilsson
jurist