

Beslut

Datum	Processnummer	Diarienummer
2023-05-30	3.5.1	96/2023

Flens kommun  
642 81 Flen

NN

## Tillsyn – Flens kommuns hantering av ett ärende om bostadsanpassningsbidrag

### Slutsatser

1. Boverket kritiserar Flens kommun för att NN:s ansökan blev liggande i tre månader utan åtgärd och diarieföring.
2. Det dröjde för länge innan NN fick slutlig återkoppling på det mejl han skickade till kommunen den 20 december 2022.
3. Det finns, enligt Boverkets mening, ingen skyldighet för en kommun att kontinuerligt hålla en sökande informerad om vem som utsetts till handläggare i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag eller om eventuella byten av handläggare.
4. Boverket ser positivt på att Flens kommun har sett över sina rutiner för att skapa bättre tillgänglighet, återkoppling och service.

### Redogörelse för ärendet

NN har i januari 2023 gjort en tillsynsanmälan till Boverket och framfört klagomål mot Flens kommuns hantering av hans ansökan om bostadsanpassningsbidrag.

Anmälan gäller hur kommunen har hanterat hans ärende från den 9 oktober 2022 – då han skickade in sin ansökan till kommunen – fram till den 31 januari 2023, då handläggningen inleddes. Kommunen har inte återkopplat och undanhållit när personal bytts.

Boverket har begärt att kommunen ska yttra sig över anmälan och skicka in handlingarna i ärendet.

NN respektive kommunen har framfört följande.

### Anmälan

NN uppger att han den 9 oktober 2022 skickade in en ansökan till en handläggare som han tidigare haft kontakt med. Mejllet kom tillbaka då handläggaren verkade ha slutat. Han skickade då i stället ansökan till handläggarens chef.

Den 17 oktober 2022 fick han svar från chefen att ansökan hade skickats vidare till en ny handläggare.

Den 2 november 2022 kontaktade han den nya handläggaren och frågade om status på ansökan. Handläggaren svarade den 3 november 2022 att hon skulle återkomma under dagen eller senast dagen efter, vilket inte skedde.

Den 11 november 2022 fick han besked om att hans ansökan hade mottagits och registrerats.

Den 12 december 2022 skickade han en ny förfrågan om status på ansökan. Dagen därpå fick han besked om en ny handläggare då den tidigare hade fått en ny tjänst.

Den 20 december 2022 kontaktade han på nytt kommunen och frågade varför han behövde jaga svar och varför personal byttes ut utan att han fick något meddelande om det. Samma dag fick han svaret att meddelandet vidarebefordrats till en gruppleddare som skulle återkoppla. Vid tiden för anmälan, den 8 januari 2023, hade han fortfarande inte fått någon sådan återkoppling.

### **Kommunens yttrande avseende anmälan**

Av kommunens skriftliga yttrande till Boverket framgår sammanfattningsvis följande. Kommunen tog kontakt med NN i samband med att klagomålet inkom. På grund av handläggarbyte fick NN långsam service och brist på återkoppling. Ärendets status (den 23 februari 2023, Boverkets kommentar) är att utredning fortgår och att nämnden kan gå till beslut på de uppgifter som finns i ärendet. Enheten Äldre och Funktionsvariation har efter klagomålet sett över sina rutiner för att skapa bättre tillgänglighet, återkoppling och service.

Kommunen har vidare uppgett per telefon att den har som rutin att registrera alla ansökningar om bostadsanpassningsbidrag omgående när de kommit in till kommunen. Att så inte skedde i NN:s ärende var en avvikelse från kommunens rutin.

### **Boverkets bedömning**

#### **Bestämmelser**

Det framgår av 6 § förvaltningslagen (2017:900) att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Enligt 9 § förvaltningslagen ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Allmänna handlingar, till exempel ansökningar om bostadsanpassningsbidrag, ska som huvudregel registreras så snart de har kommit in till kommunen. Det framgår av 5 kapitlet 1 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

#### **Handläggningstid och diarieföring**

Det framgår av utredningen att NN:s ansökan om bostadsanpassningsbidrag blev liggande utan diarieföring och åtgärd i över tre månader. Från och med den 9 oktober 2022, då ansökan inkom till kommunen, till och med den 31 januari 2023, då ansökan diariefördes och handläggningen inleddes. Under denna tid förekom endast viss mejlväxling som drevs på av NN som undrade över sitt ärende och vem som var handläggare. Det framgår också att kommunen fattade beslut att bevilja bostadsanpassningsbidrag den 8 mars 2023.

Att ansökan blev liggande har kommunen förklarat med handläggabyte. När det gäller diarieföring brukar ansökningar diarieföras omgående, enligt kommunen. Att så inte skedde i NN:s ärende var en avvikelse från den normala rutinen.

Boverket anser att totalt sett så är en handläggningstid om fem månader, räknad från när ansökan inkom och fram till bidragsbeslut, godtagbar för de åtgärder ansökan gäller (anpassning av badrum). Handläggningen hade dock kunnat gå snabbare om ansökan inte blivit liggande i över tre månader. Att ansökan låg så länge utan åtgärd och inte ens blev diarieförd är olämpligt. Boverket kritiserar kommunen för detta.

#### **Information om handläggare och vad som händer i ärendet**

Under de dryga tre månader som ansökan låg utan åtgärd kontaktade NN vid upprepade tillfällen kommunen för att höra sig för om ansökan och vem som var handläggare.

Justitieombudsmannen, JO, har uttalat att en enskild inom rimlig tid ska kunna komma i kontakt med sin handläggare vid en myndighet, eller om handläggaren är frånvarande, bli hänvisad till en annan (JO, 2010-06-11, diarienummer 7126-2009). Efter det mejl NN skickade den 20 december 2022 fick han, som det verkar av utredningen, ingen slutlig återkoppling förrän runt den 31 januari 2023 när den nuvarande handläggaren kontaktade honom och ansökan registrerades. Boverket anser att det dröjde för länge.

Det finns däremot, enligt Boverkets mening, ingen skyldighet för en kommun att kontinuerligt hålla en sökande informerad om vem som utsetts till handläggare i ett ärende om bostadsanpassningsbidrag eller om eventuella byten av handläggare.

I detta ärende har enhetschef Cecilia Ljungberg beslutat och signerat beslutet elektroniskt. Fördragande har varit jurist Ylva Storm.

Cecilia Ljungberg  
enhetschef

Ylva Storm  
jurist