

Revisionsrapport

Uppföljande granskning - Bygglovshantering och bostadsanpassningsbidrag

Ekerö kommun

*Said Ashrafi
Projektledare*

*Susanna Huber
Projektmedarbetare*

Februari 2019

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Revisionsfråga och revisionskriterier	3
1.3. Kontrollmål	3
1.4. Metod och avgränsning	4
2. Del 1 - Bygglovshantering	5
2.1. Lov- och anmälningsprocessen	5
2.2. Iakttagelser och bedömningar	7
2.2.1. Organisation	7
2.2.2. Uppföljning	11
3. Del 2 - Bostadsanpassningsbidrag	16
3.1. Handläggningsprocessen	16
3.2. Iakttagelser och bedömningar	19
3.2.1. Dokumentation och likvärdighet	19
3.2.2. Intern kontroll	22
4. Avslutning	25
4.1. Sammanfattande revisionell bedömning	25
4.2. Rekommendationer	26

2019-02-12

Anders Hägg
Uppdragsledare

Said Ashrafi
Projektledare

Sammanfattning

På uppdrag av Ekerö kommuns förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en uppföljande granskning av Byggnadsnämndens bygglovshantering och handläggning av bostadsanpassningsbidrag. Granskningens inriktning tar utgångspunkt från kommunallagens revisionskapitel. Följande områden har granskats:

Bygglovshantering

- Organisation och bemanning i förhållande till ärendenas volym och komplexitet.
- Uppföljning av verksamhetens resultat i förhållande till fastställda mål och lagstadgade krav.

Bostadsanpassningsbidrag

- Dokumenterad och likvärdig handläggnings- och bedömningsprocess.
- Den interna kontrollen i handläggningsprocessen av bostadsanpassningsbidrag.

Utifrån genomförd granskning görs följande revisionella bedömningar:

- Byggnadsnämndens har en hantering av bygglov som delvis är ändamålsenlig
- Byggnadsnämnden har en hantering av bostadsanpassningsbidrag som delvis är ändamålsenlig.

Underlag för revisionell bedömning redovisas i följande avsnitt.

För att utveckla bygglovsverksamheten rekommenderar vi nämnden att:

- Genomföra en kompetenskartläggning av nuvarande och framtida behov, samt säkerställa att tillräckliga personalresurser finns tillgängliga.
- Planera och genomföra årliga uppföljningar av kundnöjdhet kopplat till Ekerö direkt för byggnadsnämnden avgränsat till bygglovsfrågor.
- Följa upp den totala genomsnittliga handläggningstiden för samtliga bygglov och bygganmälningar från ansökan till beslut i syfte till att förkorta den totala handläggningstiden. Under 2018 var 30 % av byggärendena kompletta då de inkom.
- Tydliga och enhetliga principer för handläggningen av bygglovsärenden utvecklas och arbetas fram för att därmed ge bättre förutsättningar för likabehandling av ansökningar om bygglov.

För att utveckla bostadsanpassningsverksamheten rekommenderar vi nämnden att:

- Uppdatera dokumentationen gällande bostadsanpassningsåtgärder utifrån nu gällande lagstiftning.
- För att stärka kontrollen inom området bör en stickprovsmässig kontroll av ärendehanteringens införas i internkontrollplanen.
- Planera och genomföra kundnöjdhetsundersökningar kopplat till dem som söker bostadsanpassningsbidrag.

1. *Inledning*

1.1. *Bakgrund*

Byggnadsnämnden ansvarar genom miljö- och stadsbyggnadskontorets bygglovsenhet för bygglovshantering i kommunen. Nämnden har ett antal mål kopplade till bygglovhanteringen bl.a. avseende ärendebalanser och handläggningstider. Medborgaren ska ges klara besked inom rimlig och fastställd tidsperiod. Varje år genomförs också en kundundersökning för att mäta och säkerställa kundernas nöjdhet.

Kraven på en snabb hantering av bygglov har ökat utifrån förändringar i plan- och bygglagen (PBL). Ärendevolymen kan variera liksom ärendenas komplexitet.

Byggnadsnämnden har en hög arbetsbelastning med mycket inkommande ärenden kring bygglov men även avseende bostadsanpassning. Antalet inkomna ärenden gällande bostadsanpassningar har ökat med 30 procent under 2017 och bedöms fortsätta stiga, dels på grund av att antalet äldre invånare ökar och att fler rehabiliteras i bostaden. Personalförsörjningen är en fortsatt utmaning för nämnden och måluppfyllelsen är låg inom vissa områden. Nämnden har tidigare haft problem med stora ärendebalanser avseende bygglov. Mot denna bakgrund föreslås en uppföljande granskning under året.

1.2. *Revisionsfråga och revisionskriterier*

Granskningen syftar till att besvara följande revisionsfråga:

- Har Byggnadsnämndens en ändamålsenlig hantering av bygglov och bostadsanpassningsbidrag?

Följande revisionskriterier ligger till grund för granskningsinsatsen:

- Plan- och bygglagen (PBL, lag 2010:900)
- Lagen om bostadsanpassningsbidrag m.m.
- Kommunens mål och riktlinjer inom området

1.3. *Kontrollmål*

Granskningen inriktas mot följande kontrollmål:

Bygglovshantering

- Bygglovsenheten har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet inom bygglovsverksamheten.
- Uppföljning sker löpande av att bygglovsverksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav även avseende nämndens tillsynsansvar.

Bostadsanpassningsbidrag

- Det finns en dokumenterad och likvärdig handläggnings- och bedömningsprocess kopplat till lagstiftningen.
- Den interna kontrollen i handläggningsprocessen av bostadsanpassningsbidrag är tillräcklig.

1.4. Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts genom intervjuer med ett urval tjänstemän (miljö- och stadsbyggnadschef, byggchef, gruppchef samt handläggare). Vidare har granskning av dokument och sammanställningar (rutin-/processbeskrivningar, ärendestatistik, löpande rapportering till nämnden, styrdokument, delegationsordning, resultat av kundenkäter etc) genomförts.

Granskningen omfattar även en stickprovskontroll där vi från en förteckning av alla handlagda ärenden gällande bostadsanpassningsbidrag under 2018 har valt ut 5 stycken ärenden för vilka vi tagit del av befintlig dokumentation. Syftet med stickprovskontrollen har varit att bedöma hur väl handläggning och dokumentation stämmer överens med aktuell lagstiftning.

Granskningen avgränsas till byggnadsnämnden och ovan nämnda ärendeprocesser. I tid avgränsas granskningen till att primärt behandla hur verksamheten bedrivits under år 2018.

Bedömningskala som används vid bedömning av kontrollmål:

Kontrollmålet bedöms som

Ej uppfyllt

Delvis uppfyllt

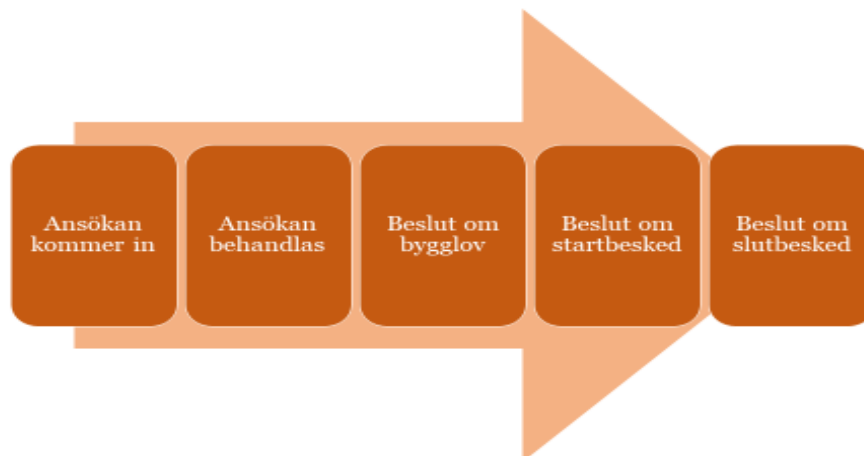
Uppfyllt



2. Del 1 - Bygglovshantering

2.1. Lov- och anmälningsprocessen

Nedan illustreras lov – och anmälanprocessen genom fem steg; ansökan kommer in, ansökan behandlas, beslut om lov, beslut om startbesked samt beslut om slutbesked.



En stor del av handläggningen av bygglov och förhandsbesked¹ är att pröva om åtgärder uppfyller de krav som finns i plan- och bygglagstiftningen. Dessa krav måste vara uppfyllda för att ansökan om lov ska kunna beviljas och förhandsbesked ska kunna ges. Det görs olika prövningar beroende på vilken åtgärden är och om den ska utföras inom eller utanför detaljplanelagt område.

Ansökan och anmälan

Det är hos byggnadsnämnden i kommunen som man ansöker om bygglov, rivningslov, marklov och förhandsbesked. Ansökan ska innehålla de uppgifter, ritningar och andra handlingar som behövs för att ansökan ska kunna handläggas och beslut fattas. Även om en åtgärd inte kräver lov kan den kräva anmälan och då får åtgärden inte påbörjas förrän anmälan är gjord och byggnadsnämnden har lämnat startbesked. Även en anmälan ska vara skriftlig och innehålla ett antal uppgifter.

Upplysnings- och underrättelseskyldighet

Vid handläggningen av lov och förhandsbesked ska byggnadsnämnden i vissa ärenden lämna upplysningar och underrättelser till sökanden och fastighetsägaren eller till miljönämnden. I vissa fall ska byggnadsnämnden underrätta kända sakägare och organisationer som berörs av ansökan och ge dem tillfälle att yttra sig.

Handläggningstid

Ärenden om lov, förhandsbesked och anmälan ska handläggas skyndsamt. I plan- och bygglagen, PBL, finns bestämmelser om tidsfrist för handläggning av ärenden om lov och förhandsbesked. I plan- och byggförordningen, PBF, finns bestämmelser om tidsfrist för

¹ Förhandsbeskedet är ett sätt för sökanden att tidigt få reda på om det sökanden planerar att bygga överhuvudtaget är möjligt att bygga på just den plats som sökanden tänkt sig. Detta ger sökanden en indikation på huruvida det är lämpligt att söka bygglov eller ej.

handläggning av anmälningsärenden. Det finns en möjlighet för byggnadsnämnden att under vissa förutsättningar besluta om anstånd med att avgöra ärenden om lov eller förhandsbesked. Beslut i ärenden om lov eller förhandsbesked ska tas inom tio veckor. Tiden räknas från den dag då en fullständig ansökan kom in till byggnadsnämnden. Tiden får förlängas en gång med högst tio veckor. Om tiden förlängs ska ett beslut om förlängd handläggningstid tas.

I anmälningsärenden ska beslut om startbesked tas inom fyra veckor. Tiden räknas från den dag då samtliga behövliga uppgifter kom in till byggnadsnämnden. Om ärendet är av större vikt eller av principiell betydelse är tidsfristen istället åtta veckor.

Vad som behövs för att en ansökan ska anses vara fullständig beror på vilken åtgärd som ska utföras. För enklare ärenden behövs normalt inte lika omfattande handlingar som för mer komplicerade. Förutom de specifika kraven på innehåll som finns i plan- och bygglagstiftningen är det byggnadsnämnden som avgör vilka ritningar, beskrivningar och övriga uppgifter som behövs för att kunna pröva ansökan.

Beslutets innehåll

I PBL finns bestämmelser om vad beslut om förhandsbesked, bygglov, marklov eller rivningslov ska innehålla och vilken giltighetstid dessa beslut har. Förhandsbesked och beslut om lov får ges med villkor. Villkoren måste dock ha stöd i plan- och bygglagen eller dess föreskrifter.

Expediering och kungörelse

När ett beslut om förhandsbesked eller lov har tagits ska det expedieras och vissa beslut ska även kungöras. Ett beslut om förhandsbesked och lov vinner laga kraft enbart om byggnadsnämnden har gjort expediering och kungörelse på rätt sätt. Det finns tre olika begrepp som byggnadsnämnden måste förhålla sig till vid expediering och kungörelse av beslut om förhandsbesked och lov. Det är delgivning, kungörelse och meddelande. Beslut om lov och förhandsbesked ska delges vissa medan andra ska få ett meddelande om att beslut har tagits. Beslut om att ge lov och positivt förhandsbesked ska dessutom kungöras i Post- och Inrikes Tidningar.²

Ändring i PBL

Riksdagen har beslutat om en ändring i plan- och bygglagen. Genom ändringen införs en ordning som innebär att bygglov, rivningslov och marklov får verkställas fyra veckor efter det att beslutet har kungjorts, även om det inte vunnit laga kraft. Lagändringarna började gälla den 1 juli 2018.

1 januari 2019 träder ytterligare en lagändring i kraft, vilket innebär att avgiften skall reduceras för ansökningar där handläggningstiden överstiger 10 veckor (gäller förhandsbesked och lov).

² PBL kunskapsbanken

2.2. Iakttagelser och bedömningar

2.2.1. Organisation

I nämndens reglemente har kommunfullmäktige beslutat att byggnadsnämnden skall fullgöra kommunens uppgifter enligt PBL.

I PBL ställs krav på att byggnadsnämnden skall ha minst en person med arkitektutbildning till sin hjälp och i övrigt ha tillgång till personal i den omfattning och med den särskilda kompetens som behövs för att nämnden ska kunna fullgöra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt.

Kontrollmål: Bygglovsenheten har en tillfredsställande organisation och bemanning som svarar upp mot ärendenas volym och komplexitet inom bygglovverksamheten.

2.2.1.1. Iakttagelser

Bemanning och ärendevolym

På bygglovsenheten, som är en av fyra enheter vid miljö- och stadsbyggnadskontoret, arbetar (januari 2019):

- Byggchef
- 13 st heltidshandläggare (varav ca en halv tjänst utgörs av tjänstledighet). Fyra handläggare (motsvarande 3 heltidstjänster) arbetar med tekniska frågor
- Administrativ personal (1 nämndsekreterare samt 3 registratorer vid expeditionen) vilka delas med planenheten

Under 2017 utökades bemanningen med en bygghandläggare och en tillsynshandläggare (heltidstjänster). Bakgrunden var en ökad mängd ärenden och tydligare krav i PBL på längsta tillåtna handläggningstider. Under 2018 tillkom även en halvtidstjänst nämndsekreterare. Under 2018 var bygglovsenheten fullt bemannad, med undantag av ett par handläggare som var föräldralediga under delar av året.

Byggchefen har främst fokus på personal, organisation och bemanning, ekonomi, rättsfall, utveckling samt nämndens verksamhetsdokument. Byggchef har utbildning inom bl a offentlig förvaltning och rättskunskap/byggrätt men innehar inte tekniska kunskaper kopplat till bygglovsområdet. Därför har enhetens handläggare delats in i två grupper under varsin gruppchef, vilka har sakkunskap inom området. I gruppchefsansvaret ingår att fördela uppdrag, ser över handläggarnas arbetsbörda samt utgöra stöd i handläggningen.

Enhetens två gruppchefer arbetar specifikt med företagsärenden. Detta uppges bero på att företagen varit mindre nöjda med handläggning än privatpersoner. Den utökade bemanningen under 2017 medförde även att en bygghandläggare utsågs för att arbeta riktat mot tillsynsärenden, vilket frigjort tid för övriga handläggare att fokusera på ”ordinarie” ansökningar.

Vid intervju uppges att tillsynsärenden tidigare inte hann handläggas i önskad utsträckning, vilket i och med den utökade bemanningen har blivit avsevärt bättre. Enligt utkast till verksamhetsberättelsen för 2018 har antal tillsynsärenden som behandlas i nämnden ökat från 19 st 2016 (då tjänsten inte fanns) till 101 st 2018.

Handläggaren med särskilt fokus på tillsynsärenden kan dock inte ta hand om samtliga tillsynsärenden. Om det tillkommer ett tillsynsärende kopplat till ett pågående bygglov tilldelas det inte tillsynshandläggaren utan huvudhandläggaren för bygglovet. Vid intervjuer framgår att resurserna som tillägnas tillsynen fortfarande upplevs som knappa, eftersom det finns viss "eftersläpning" av tidigare ärenden som inte hunnit handläggas. En tillfällig, extra resurs skulle enligt de intervjuade behövas för att arbeta bort detta.

Vid intervjuer uppges att ärendena inte kategoriserats/delas upp utifrån dess komplexitet. Detta eftersom komplexitet anses vara svårt att avgöra vid en första anblick, utan är något som visar sig allteftersom olika parametrar för bygglov utreds.

De intervjuade är överlag nöjda med nuvarande bemanning. Behov av att ta hjälp av konsulter föreligger inte. En brist som lyfts är dock att den tekniska sidan är sårbar på grund av att de är så få. Vi noterar att förstärkning med en halvtidstjänst på den tekniska sidan finns fr o m 1 dec 2018.

Kompetens

Vid intervjuer uppges att ingen av handläggarna vid byggenheten har arkitektutbildning, dock finns kompetensen att tillgå hos planenheten. Kompetensen i gruppen upplevs i de flesta frågor vara tillräcklig. En brist som lyfts fram är spetskompetens inom ekologi/-biologi vilket är en fördel att ha tillgång till i vissa strandskyddsärenden. En projektanställd med denna kompetens har funnits att tillgå vid planenheten men dennes anställning avslutades under 2018 och i nuläget saknas kompetensen. I dessa frågor får handläggarna samråda med varandra, titta på liknande ärenden och söka guidning i rättsfall.

Möjligheter till fortbildning uppges finnas i god utsträckning. En dokumenterad kompetenskartläggning har inte gjorts inom gruppen men byggchef uppger att denne löpande ser över bemanning och kompetens inom/mellan enhetens grupper och stärker upp där det behövs. Vi har under granskningen fått motstridiga uppgifter gällande huruvida utbildningsplaner eller motsvarande upprättas för handläggarna, samt gällande hur stort ansvar som ligger på den enskilda handläggaren att komma med förslag till lämpliga utbildningsinsatser.

Vid intervjuer uppges att handläggarna löpande utbildas i ny lagstiftning. Inkomna nya rättsfall tas upp vid arbetsplatsträffar och det finns ett digitalt arbetsstöd för handläggare bl a viktiga rättsfall kan sökas fram. Vidare uppges att en handläggare som varit på utbildning ofta delger de övriga i arbetsgruppen för att alla ska kunna ta del av informationen.

En kommunjurist med kunskap om PBL finns inte tillgång till. Vid behov kan handläggarna vända sig med frågor till en juristfirma. I snitt någon gång per år tar de även hjälp av juristfirman för utredningar, vilket oftast rör ärenden som är av ovanlig och komplex karaktär.

Beslutsbefogenheter

Tjänstemännens beslutsbefogenheter regleras i nämndens delegationsordning (BN 2018-06-20 § 158). I huvudsak utdelas delegation på beslut som är planenliga, medan planstridiga beslut fattas av nämnden alternativt, då avvikelser är små, av miljö- och

stadsbyggnadschef. Med utgångspunkt i nämndens delegationsordning har miljö- och stadsbyggnadschef upprättat en vidaredelegering. Punkter vi särskilt noterar återges i tabell nedan.

Ärendegrupp	Ärende	Delegat	Vidaredelegering
Avvisan av ärende	Om en ansökan är ofullständig, förelägga sökanden att avhjälpa bristerna inom viss tid. Föreläggandet ska innehålla en upplysning om att ansökan kan komma att avvisas eller att ärendet kan komma att avgöras i befintligt skick om föreläggandet inte följs.	MSC	BH
Avvisan av ärende	Om föreläggandet inte följs, avvisa en ansökan eller avgöra ärendet i befintligt skick.	MSC	-
Bevilja bygglov	Byggnationer av olika slag Tillfälliga åtgärder Rivningslov Marklov	MSC	BH
Förhandsbesked, bygglov/marklov	Under förutsättning att grannar inte lämnat för ärendet väsentliga invändningar, bevilja förhandsbesked om bygglov, bygglov eller marklov som innebär mindre avvikelser från detaljplan, fastighetsplan eller områdesbestämmelser	MSC	-
Bygganmälan mm	Utfärdande av slutbevis för bygganmälan	MSC	BH
Förbud att fortsätta byggnadsarbeten mm	Förbud att fortsätta vissa byggnadsarbeten och användningsförbud	MSC	BH
Förbud att fortsätta byggnadsarbeten mm	Medgivande till avvikelse eller undantag från de bindande föreskrifterna om avvikelserna eller undantagen inte är av principiell betydelse eller kan anses innebära någon olägenhet	MSC	-
Förbud att fortsätta byggnadsarbeten mm	Beslut om tillsynsmyndighet om särskild besiktning	MSC	-

MSC = miljö- och stadsbyggnadschef, BH = bygghandläggare

Samtliga avslagsbeslut fattas av byggnadsnämnden, vilket till viss del uppges bero på att det kan vara betungande för en enskild handläggare att stå bakom ett avslag. Vid intervju uppger förvaltningschef även att avslag fattas av nämnden utifrån ett intresse från nämndens sida, och det skall inte tolkas som ett tecken på bristande tillit gentemot handläggarna. Även flertalet tillsynsärenden, förhandsbesked och strandskyddsdispenser går till nämnd. Uppskattningsvis, anger de intervjuade, beslutas ca 30 % av ärendena av nämnden.

Nämndens protokoll visar att ca 20-30 byggärenden avhandlas vid sammanträden. Intervjuade uppger att nämnden allt som oftast är nöjd med förvaltningens underlag men att det förekommer att nämnden går emot förvaltningens nekande förslag och istället beviljar ansökan.

De intervjuade tjänstemännen lyfter vid intervjuer inte några negativa synpunkter på delegationsordningen utan anser att det överlag är en bra balans i den.

Handläggningstider

Statistik vi tagit del av visar att ca 800 beslut fattas vid enheten årligen. Genomsnittlig svarstid från att ett ärende (bygglov samt anmälningsärenden) är komplett uppgår till ca 2-3 veckor. Nämndens uppföljningar visar att inga lovärenden överstiger den lagstadgade 10-veckorsgränsen. Vi noterar dock att nämnden inte separat följer upp handläggningstider för anmälningsärenden. Statistiska underlag vi tagit del av visar att två ärenden under 2018 överskridit den lagstadgade handläggningstiden om 4 veckor (32 respektive 33 dagar från komplett datum till startbesked).

Byggärenden (lov och anmälan)	Antal beslut	Ledtid fr inkommen till komplett	Svarstid genomsnitt fr komplett	Antal ärenden > 10 v
2015	785	59	15	0
2016	890	58	22	0
2017	777	62	19	0
2018	574	41	15	0

Utmaningen med att få till en effektiv handlägningsprocess uppges bestå i att minska tiden mellan att ansökan kommer in och att den är komplett. Enligt intervjuade pågår ett arbete med att förbättra ledtiden, genom exempelvis ändrade rutiner för kontakter med sökande, lättillgängligare information via telefon och hemsida samt att exempelritningar bifogas vid begäran om komplettering. Vi noterar att ledtiden är lägre år 2018 (41 dagar) än den varit tidigare under mandatperioden. I intervju uppges dock att detta till viss del beror på att antalet ärenden minskat.

Under 2018 var 30 % av byggärendena kompletta då de inkom. Intervjuade uppger att detta är i paritet med andra kommuner men de har svårt att bedöma vad det beror på att andelen är så låg.

De intervjuade uppger att arbetsbelastningen periodvis kan vara hög men den upplevs samtidigt vara hanterbar. Tidsperioden då det i vissa fall kan uppstå problem är under sommaren, och då vad gäller ärenden som skall behandlas av nämnden (som inte sammanträder under juli månad). För att minska denna risk har dock byggnadsnämnden ett extra sammanträde utan beredning i direkt anslutning till avslutad semesterperiod. Vidare uppges att i syfte att beslutsprocessen skall vara välfungerande även under sommaren vidaredelegeras uppgifter som vanligen ligger på miljö- och stadsbyggnadschef eller byggchef.

Ekerö Direkt

I staden finns sedan januari 2015 ett kontaktcenter, Ekerö Direkt. Sedan Ekerö Direkt inrättades har bygglovsenheten inga besöks- eller telefontider utan första kontakten går mail- eller telefonledes via Ekerö Direkt. Vissa ärenden besvaras av Ekerö Direkt och vid behov tas ärenden vidare till bygglovsenheten.

Idag uppgår svarsfrekvensen till ca 60-65 % för bygglovsfrågor. Kommunens ambition då Ekerö Direkt startades upp var en svarsfrekvens på 75 %. I gällande avtal med Ekerö direkt anges minst 70 % svarsfrekvens. Granskningen styrker inte om någon utvärdering av hur nöjda kunderna är med den service de får från Ekerö Direkt inom bygglovsområdet har genomförts under året.

Vid intervjuer framkommer att stödet från Ekerö Direkt har utvecklats och förbättrats under åren. Inrättandet medförde vissa negativa konsekvenser för bygglovsenheten, vilka med tiden har åtgärdats. Bygglovsenheten har utbildat personalen vid Ekerö Direkt i PBL, miljöbalken och de digitala system som enheten använder.

De intervjuade ger en varierande bild av hur välfungerande Ekerö Direkt är. Intervjuade handläggare uppger å ena sidan att det är skönt att de hinner förbereda sig innan de pratar med kund, eftersom telefonerna är öppna för allmänheten. Å andra sidan är det vanligt att samma fråga ställs upprepade gånger från Ekerö Direkt. Här uppges att rutinerna kring att dela kunskap om hur ärenden bäst besvaras skulle kunna förbättras.

2.2.1.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **delvis uppfylls**. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Nämnden har en ändamålsenlig delegationsordning och mötesstruktur
- Lagstadgade handläggningstider hålls, med få undantag
- Byggnadsnämnden följer inte upp handläggningstider för anmälningsärenden
- Vi har erhållit motstridiga uppgifter gällande huruvida utbildningsplaner eller motsvarande upprättas för handläggarna, samt gällande hur stort ansvar som ligger på den enskilda handläggaren att komma med förslag till lämpliga utbildningsinsatser.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att

- Genomföra en kompetenskartläggning av nuvarande och framtida behov, samt säkerställa att tillräckliga personalresurser finns tillgängliga.
- Planera och genomföra årliga uppföljningar av kundnöjdhet kopplat till Ekerö direkt för byggnadsnämnden avgränsat till bygglovsfrågor.

2.2.2. Uppföljning

Kommunfullmäktige i Ekerö kommun har under 2015 fastställt mål för kommunen som gäller för mandatperioden. Varje nämnd har i uppdrag att utarbeta mål för sin verksamhet som stödjer de övergripande målen. Enligt reglementet skall nämnden se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har

bestämt, lagstiftning samt reglemente. Nämnden skall regelmässigt rapportera till fullmäktige hur verksamheten utvecklats.

Kontrollmål: Uppföljning sker löpande av att bygglovverksamheten lever upp till fastställda mål och lagstiftningens krav även avseende nämndens tillsynsansvar.

2.2.2.1. Iakttagelser

Nämndens verksamhetsplan

Byggnadsnämnden har i sin verksamhetsplan för 2018 (BN 2018-02-07 § 15) fastställt mål utifrån kommunfullmäktiges antagna mål. Inom ramen för denna granskning noterar vi särskilt följande tre s.k. **långsiktiga mål**:

- Att skapa goda förutsättningar för företagande genom att minst en bygglovhandläggare har ansvaret som företagshandläggare med ansvar att följa upp företagsärenden genom samarbete med näringslivskontoret.
- Att ge en hög servicegrad till näringsidkare och kommunmedborgare, minst 90 % ska vara nöjda när det gäller bemötande och service.
- Att handläggning av lov och tillsynsärenden sker effektivt och skyndsamt.

Ett avsnitt i verksamhetsplanen har rubriken **uppföljning**. Här anges att uppföljning med en fyrgradig skala skall göras tre gånger per år beträffande följande indikatorer:

- Att beslut sker inom fastställd 10 v-gräns för handläggning av bygglov.
- Service och bemötande ska följas upp genom en årlig enkät.
- Att ärenden om olaga byggnadsåtgärder och ovårdade tomter handläggs inom lagstadgade 12 månader. Särskild uppföljning av ärenden äldre än ett år som finns kvar i systemet ska genomföras.

Vi noterar även att byggnadsnämnden lämnar **tjänstegarantier**, vilka presenteras på kommunens hemsida. Garantierna tydliggör att:

- Inkomna ansökningar om bygglov ska diarieföras på ankomstdagen, och i samband med registrering ska en skriftlig bekräftelse och information skickas till sökanden. Bekräftelsen ska vara sökanden tillhanda inom tre arbetsdagar.
- Näringsidkare som vill etablera verksamhet ska ges hög prioritet, sakkunnig vägledning och skyndsamt handläggning. En särskild företagshandläggare ska bistå i ärenden som rör bygglov.

Uppföljning i verksamhetsredovisningar

Uppföljning av ekonomi och verksamhet görs per mars, per augusti och per helår. Uppföljningen i mars 2018 omfattar ekonomi, aktuella händelser i verksamheten, identifierade risker/osäkerhetsfaktorer, samt ärendevolym.

Uppföljning per augusti 2018 är mer omfattande och omfattar även (utöver ovan nämnda punkter):

- Utvärdering av tjänstegarantier, vilka bägge uppfylls.

- Utvärdering av de uppföljningsindikatorer som fastställts i verksamhetsplanen. 2 av 3 uppfylls (se tabell nedan).

	T	1,6	1	2	3	4
Ärenden o olaga byggnadsåtgärder/ovårdade tomter inom 12 mån	↑	●				✓
Handläggningstid från komplett handling till beslut, 10 v	↑	●	✓			
Enkät om service och bemötande redovisas 1 ggr/år	←	●	✓			

Vi noterar att de långsiktiga målen inte utvärderas i delårsuppföljningar eller årsredovisning. Granskningen styrker inte att någon uppföljning av dessa mål har genomförts.

Vid intervjuer uppges att det finns ett behov av att se över de mål som satts upp för verksamheten. Intervjuade för fram viss kritik mot att målen inte i tillräcklig utsträckning är mätbara, några mål återger vad PBL föreskriver och uppfattas därför som överflödiga, och andra mål uppfylls och vore således lämpliga att uppdatera. Intervjuade menar att en ändamålsenlig målstyrning skulle ge verksamheten bättre förutsättningar att utveckla sig och att höja kvalitén i uppföljningen.

Internkontrollplan och tillsynsplan

Även nämndens internkontrollplan för 2018 (BN 2018-02-08 § 13) omfattar uppföljning av handläggningstider för samtliga bygglov i syfte att säkerställa att de lever upp till lagens krav om handläggning inom 10 veckor från att ett komplett ärenden inkommit. Internkontrollplanen omfattar också uppföljning av ärendebalans för tillsynsärenden.

Parametrarna i internkontrollplanen följs upp i nämnd genom verksamhetsredovisningar tre gånger årligen.

I sammanhanget noterar vi att en tillsynsplan har upprättats och antagits av nämnden (BN 2015-12-09 § 220). Planen gäller för år 2016-2018. Vår dokumentgranskning styrker inte att någon uppföljning av tillsynsplanen, exempelvis vad gäller de mål som fastställts i den eller resurserna som avsätts för tillsyn, genomförts. Enligt uppgift kommer dock verksamhetsberättelsen för 2018 att omfatta en uppföljning av tillsynsplanen.

Vid sammanträden

På sina sammanträden har byggnadsnämnden följande återkommande punkter för uppföljning:

- Förvaltningsinformation
- Budgetuppföljning
- Statistik från Ekerö direkt (ärendevolym och lösningsgrad)
- Redovisning av delegationsbeslut
- Rapportering av beslut och domar från överprövande instanser

Vid intervju uppges att överprövade domar leder till diskussion i nämnden men att analys av orsaker och att vidta åtgärder i huvudsak görs på verksamhetsnivå.

Vi noterar att nämnden under året vid tre tillfällen (§ 17, 199, 239) uppdaterat sina riktlinjer³ samt att nämnden erhållit redovisning av obligatoriska ventilationskontroller (2018-09-26 § 194).

Nöjd kund-mätning

Kommunen deltog under 2017 i SKLs nöjd kund-undersökning öppna jämförelser avseende företagsklimat. För kategorin bygglov uppgick Ekerös NKI till 47 och kommunen placerade sig på plats 126 av 134 deltagande kommuner. I kategorin bygglov uppgick antal svar till 18 st (deltagande kommuner hade i genomsnitt 38 svar per kommun). Ett resultat av undersökningen blev att bygglovenheten valde att fokusera tydligare på företagare, genom att planera för särskilda aktiviteter riktade mot företag, exempelvis riktade öppettider, särskilda företagshandläggare samt regelbundna möten mellan näringslivsenheten och miljö- och stadsbyggnadskontoret. Nämnden har av förvaltningschef erhållit muntlig information om pågående satsning.

Vidare genomförs sedan hösten 2017 regelbundet en servicemätning avseende både företag och övriga (privatpersoner, föreningar). Denna genomförs kvartalsvis och resultatet redovisas årligen till nämnden. I resultatet från 2017 gav företagare lägre betyg än övriga i samtliga kategorier.⁴ Både företagare och övriga gav *högst* betyg i kategorin "bemötande" (företagare 54 poäng, övriga 64 poäng av 100). Vidare gav både företagare och övriga *lägst* betyg inom kategorin "effektivitet" (företagare 36 poäng, övriga 54 poäng).

Uppföljning av ej kompletta ärenden

Vid intervju uppges att då ett ärende inte är komplett skickas ett kompletteringsbrev till sökanden med information om vilka uppgifter/handlingar som saknas. Om kompletterande handlingar inte inkommer skickas ett par påminnelser till sökanden (skriftliga och ibland även telefonledes). Om sökanden inte hört av sig inom 10 veckor från att första handlingarna inkom skrivs ärendet av.

I ärendesystemet Castor finns en bevakningsfunktion vilken enligt fastställd rutin skall användas för att följa upp ej kompletta ärenden. Vid intervju uppges att handläggarna i varierande grad använder detta tillvägagångssätt. Vissa handläggare är ovana vid det och föredrar att sortera pappershandlingarna på ett sätt som gör att de kan följa upp ärenden i tur och ordning.

Efterkontroller

Efterkontroller görs i form av att handläggare läser igenom varandras beslut. Vid intervju förklaras att samtliga beslut ska läsas igenom av annan handläggare. Likaså ska avgiften kontrolleras. Denna rutin säkerställs genom att kontrollerande handläggare signerar ett arbetsblad som bifogas beslutet vid expediering. Om signatur skulle saknas återförvisar registrator beslutet till handläggaren.

³ Gällande solfångare/solceller, byggarbetsplatser, tillbyggnader, fritidshus, tomtplanering, tillgänglighet mm

⁴ Resultatet delas upp på följande sex kategorier: tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet

2.2.2.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet *delvis uppfylls*. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Nämnden får till sig löpande rapportering kring verksamhetens utveckling. Rapporteringen omfattar vissa av de uppsatta målen och utvalda aspekter utifrån lagstiftningens krav.
- Bristande uppföljning av mål, vad gäller de långsiktiga målen i verksamhetsplanen samt målen i tillsynsplanen.
- Uppföljning av tillsynsplanen genomförs i otillräcklig utsträckning
- Vi är tveksamma till att nämnden i en tjänstegaranti fastställer att specifikt näringsidkare som vill etablera verksamhet ska ges *hög prioritet, sakkunnig vägledning och skyndsam handläggning*. Detta överensstämmer inte med kommunallagens krav på likabehandling. Vi bedömer att tjänstegarantin medför en risk att sökanden av bygglov behandlas olika.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att

- Följa upp den totala genomsnittliga handläggningstiden för samtliga bygglov och bygganmälningar från ansökan till beslut i syfte till att förkorta den totala handläggningstiden. Under 2018 var 30 % av byggärendena kompletta då de inkom.
- Tydliga och enhetliga principer för handläggningen av bygglovsärenden utvecklas och arbetas fram för att därmed ge bättre förutsättningar för likabehandling av ansökningar om bygglov.

3. Del 2 - Bostadsanpassningsbidrag

3.1. Handlägningsprocessen

Lagen om bostadsanpassningsbidrag har till ändamål att genom bidrag till anpassning av bostäder ge personer med funktionshinder möjlighet till ett självständigt liv i eget boende. Lagen (1992:1574) om bostadsanpassningsbidrag upphävdes den 1 juli 2018 och ersattes med den nya lagen (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag.

Enligt den nya lagen kan bostadsanpassningsbidrag lämnas i tre former: kontantbidrag, bidrag i form av ett åtagande från kommunens sida och/eller i form av en begagnad anordning. Den vanligaste formen är kontantbidrag. De två sistnämnda formerna kräver att sökanden och kommunen är överens om bidragsformen.

Boverket är tillsynsmyndighet över kommunernas hantering av bostadsanpassningsbidrag. Nedan visas en illustration över handlägningsprocessen hämtad från Boverket.

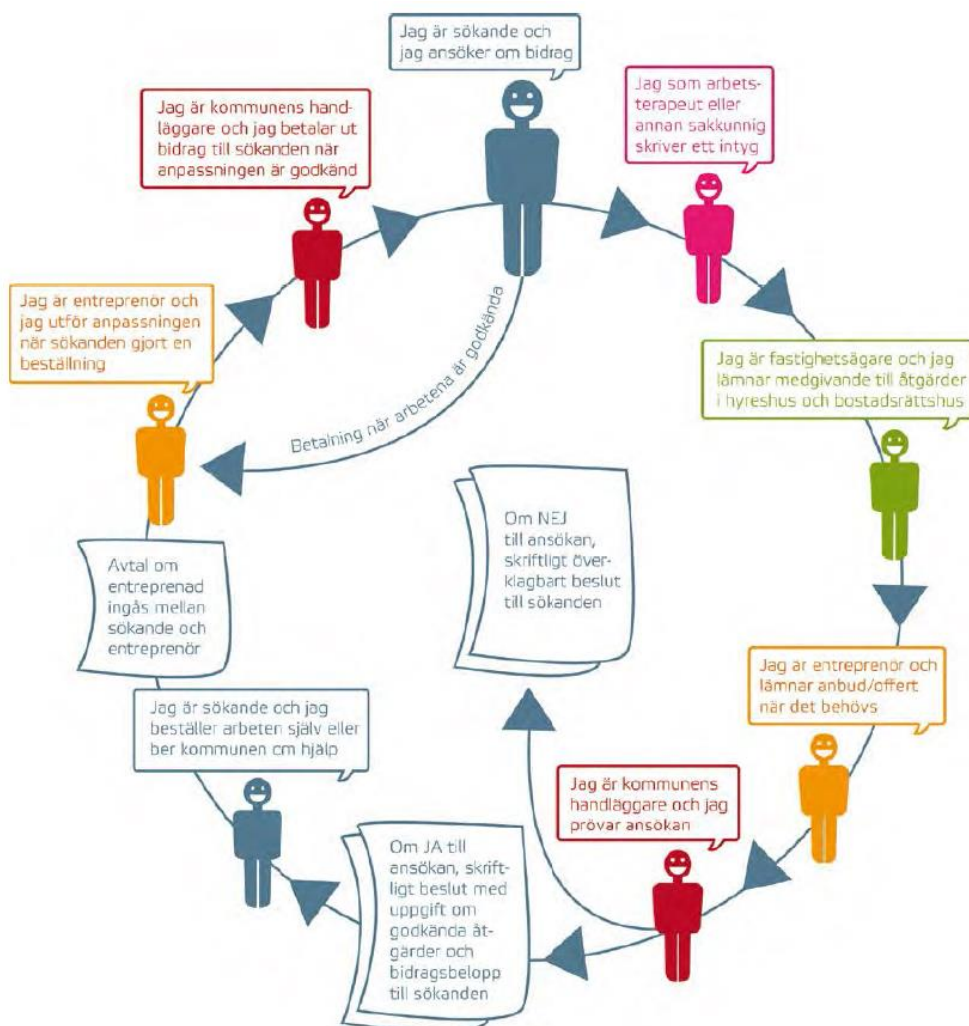


Bild från Boverkets rapport 2016:2. Uppföljande undersökning av kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget

Boverket har gett ut föreskrifter om bostadsanpassningsbidraget, en handbok för bidraget samt presenterar på sin hemsida en guide för handläggning av bostadsanpassningsbidrag. Av boverkets information framgår följande:

- Ansökan kan vara skriftlig eller muntlig. Muntlig ansökan dokumenteras av kommunen.
- Bidrag skall endast lämnas om åtgärderna är nödvändiga för att bostaden ska vara ändamålsenlig för sökanden. Om inte behovet är uppenbart ska sökanden inkomma med intyg av arbetsterapeut, läkare eller annan sakkunnig som visar att åtgärderna är nödvändiga med hänsyn till funktionsnedsättningen.
- Kommunen får, utifrån behov, kräva att sökanden inkommer med ritningar eller skisser som visar hur bostaden ser ut och de anpassningar som är tilltänkta. Om det behövs för att fastställa skälig kostnad för anpassningarna får kommunen även begära att sökande kompletterar ansökan med kopia av anbud, offert eller kostnadsberäkning.
- Om sökanden inte är ensam ägare till bostaden krävs för bostadsanpassningsbidrag att den eller de som äger bostaden, eventuellt tillsammans med sökanden, går med på att anpassningen utförs, det vill säga lämnar sitt medgivande.⁵
- Kommunen är skyldig att dokumentera allt som har relevans för ärendet, även det som framkommer som muntliga uppgifter eller vid undersökning/besiktning av föremål, fastigheter eller miljöer.
- Handläggningen ska mynna ut i ett skriftligt beslut där det framgår vilka åtgärder som bidrag beviljas för, i vilket form bidraget lämnas och vid avslag/delvis avslag skall motivering finnas (undantag finns dock). Beslutet måste fattas innan anpassningen påbörjats (om inte ansökan görs retroaktivt).
- Sökanden ska underrättas om hur ett överklagande går till.
- Om kommunen har beviljat bostadsanpassningsbidrag ska sökanden därefter välja entreprenör och beställa arbetet. Kommunen ska betala ut kontantbidraget till sökanden när åtgärden har utförts och kostnaderna har redovisats.
- Lagen om bostadsanpassningsbidrag utgår från en viss rollfördelning som innebär att sökanden själv kontaktar entreprenör. Sökanden kan dock ge fullmakt till kommunen att ta hand om detta. I så fall ska fullmakten vara skriftlig.

⁵ Tidigare var ett intyg från fastighetsägare en förutsättning för att bevilja bidrag. Detta har ändrats. Ett beviljat beslut från kommunen innebär inte automatiskt att den sökande har rätt att genomföra anpassningar. Det ligger på den sökandes ansvar att fråga hyresvärd/bostadsrättsförening om ett medgivande behövs.

Kommunernas handläggning påvisar brister

Boverket har i en undersökning 2012⁶ samt en uppföljning av den 2015⁷ undersökt hur väl kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget fungerar i 33 slumpmässigt utvalda kommuner. Undersökningarna visar på vissa brister i den formella hanteringen av ärenden. Generella brister som lyfts fram i uppföljningsrapporten är:

- Intyg från sakkunnig saknas.
- Dokumentation saknas om hur kommunen kommit fram till vad som är skälig kostnad för en anpassning (kostnadsberäkningar/offert/anbud saknas).
- Beslut fattas efter det att bostadsanpassningsåtgärder utförts.
- Att beviljad summa inte framgår i beslutet.

I sin uppföljning skriver Boverket att flera kommuner har egna rutiner för hantering av reparationsärenden, något som saknar stöd i lagar och föreskrifter. Kommunerna menar att dessa ärenden ofta är brådskande, vilket Boverket visar förståelse för. Boverket anser trots det att reparationsärenden skall handläggas som en vanlig ansökan, eftersom den sökande har rätt att få ett skriftligt beslut, men medger att det kan ske retroaktivt.

Boverket uppger även att huvudregeln för entreprenad är att det är sökanden som beställer arbete och betalar entreprenören. I praktiken är det dock vanligare att sökanden lämnar en fullmakt till kommunen som utför dessa uppgifter. Enligt Boverket skall fullmakt inte användas i andra fall än då särskilda behov föreligger och sökanden har förklarat att denne vill ha hjälp med uppgifterna. Vanligt förekommande är också att kommuner agerar som om fullmakt funnits, trots att skriftlig fullmakt saknas. Muntlig fullmakt förekommer men anses av Boverket vara olämpligt.

⁶ Boverkets rapport 2013:4. Kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget – en undersökning av 33 kommuner

⁷ Boverkets rapport 2016:2. Uppföljande undersökning av kommunernas handläggning av bostadsanpassningsbidraget

3.2. Iakttagelser och bedömningar

3.2.1. Dokumentation och likvärdighet

I nämndens reglemente har kommunfullmäktige beslutat att byggnadsnämnden skall svara för kommunens insatser för individuell anpassning av lägenheter. Ärenden handläggs av bygglovsenheten vid miljö- och stadsbyggnadskontoret.

Kontrollmål: Det finns en dokumenterad och likvärdig handläggnings- och bedömningsprocess kopplat till lagstiftningen.

3.2.1.1. Iakttagelser

Dokumentation

Byggnadsnämnden har antagit en policy för bostadsanpassningsärenden (BN 2014-03-19 § 47). Policyn beskriver kortfattat följande:

- Hur ansökan skall utformas och vilka dokument som skall bifogas (intyg från sjukgymnast el dyl, medgivande från fastighetsägare, kostnadsberäkning, ritning, eventuell fullmakt till kommunen att agera ombud vid beställning)
- Av beslutet ska framgå vilka åtgärder som beviljats bidrag samt bidragsbelopp. Bidragsbeloppet kan vara en uppskattad kostnad och bidrag lämnas inte för mer än den faktiska kostnaden.
- Att handläggning ska ske så snart ärendet är komplett och beställning bör ske inom två veckor från komplettdatum
- Regler kring anlitanande av entreprenör. Om den sökande önskar att kontoret agerar ombud vid kontakt med entreprenör skall fullmakt lämnas

En skriftlig rutin för hantering av ansökan om bostadsanpassning finns upprättade inom verksamheten och är fastställd av byggchef (daterad 2012-02-15). Rutinen beskriver kortfattat handläggningsprocessen olika delar (från inkommande ansökan till expediering av beslut och arkivering).

Inom verksamheten har även en checklista för bostadsanpassningsärenden upprättats. Checklistan beskriver kortfattat fem stycken moment som skall kontrolleras innan en ansökan beviljas:

- Ägarkontroll (om sökande inte äger bostaden krävs medgivande från hyresvärd, bostadsrättsförening eller annan ägare)
- Kontroll av folkbokföringsadress
- Om tidigare bidrag beviljats för åtgärden
- Fastighetsägarens ansvar för åtgärden
- Anpassa en funktion (generellt gäller att bostadsanpassningsbidrag endast är berättigat för att anpassa en funktion)

Med anledning av den nya lagstiftningen som trädde i kraft 1 juli 2018 är förvaltningen inne i ett arbete för att få till nya riktlinjer och mallar, de då nuvarande (ovan nämnda) delvis blivit inaktuella. Ny information har publicerats på hemsidan under följande rubriker:

- Så gör du för att ansöka
- Handläggning av din ansökan
- Utbetalning av bidraget
- Beställning av arbetet

På hemsidan finns även ett flödesschema (se bilaga A) för den nya processen samt blanketter för bland annat ansökan om bidrag, fullmakt och medgivande från fastighetsägare.

Statistik

Statistik vi tagit del av under granskningen visar att det årligen inkommer ca 150-200 ärenden och fattas ca 100-150 beslut. De vanligast förekommande åtgärderna uppges vara spisvakt, stödhandtag och borttagande av trösklar. Ärenden kategoriseras inte utifrån svårighetsgrad.

Majoriteten av de fattade besluten gäller beviljade ansökningar. Några tiotal beslut årligen är avslag. Överklagningar är ovanligt och i de fall detta skett har kommunen fått rätt i högre instanser.

BAB	Inkomna ärenden	Antal beslut	Antal beviljade	Antal avslag	Antal överklagade	Instans och utfall
2016	159	97	85	12	1	Förvaltningsrätt, utfall enl. kommunens linje
2017	207	167	144	23	1	Förvaltningsrätt, utfall enl. kommunens linje
2018	140	147	124	20	1	Kammarrätt, utfall enl kommunens linje

Likvärdighet

Under granskningen har framkommit att det under delar av år 2018 varit en handläggare som arbetat med att handlägga ansökningar för bostadsanpassningsbidrag. Handläggaren arbetade även med handläggning av bygglov. Bostadsanpassningsbidragen skall egentligen delas mellan två handläggare men så har det inte varit pga sjukskrivning. Vid intervju uppges att de perioder som de varit två handläggare har dessa två arbetat väldigt nära varandra och granskat varandras beslut.

En ny handläggare rekryterades och påbörjade sin anställning i december. Den tidigare handläggaren har lämnat över uppgifterna och framgent kommer således bostadsanpassningsbidrag att handläggas av en person på heltid. Vid intervjuer medges att verksamheten är sårbar då det är så få personer som arbetar med denna typ av handläggning. För att minska sårbarheten finns dock utöver den nyligen heltidsanställda handläggaren ytterligare en handläggaresurs på 25 % till förfogande vid arbetstoppar, semester och sjukdom.

Vid intervjuer uppges att handläggaren rapporterar till och samråder med byggchef och anser att byggchefen har god insyn i handläggningen. Detta speciellt vad gäller känsliga och/eller svåra ärenden.

För att säkerställa rättssäkra beslut tittar handläggaren på praxis och tidigare domar samt använder Boverkets handbok för bostadsanpassningsbidrag.

Vid intervjuer uppges att samverkan med andra kommuner under det gångna året i huvudsak har bestått i att handläggare för bostadsanpassningsbidrag har deltagit vid en årlig konferens tillsammans med andra kommuner. Vidare uppges att den nytillträdda handläggaren deltar i ett kommunnätverk av handläggare som träffas regelbundet.

Stickprov

I den stickprovskontroll vi genomfört har vi med utgångspunkt i gällande lagstiftning valt att bedöma följande:

- Att en skriftlig ansökan finns samt att ansökan innehåller ett intyg från sakkunnig
- Vid beviljad ansökan: att det av beslut framgår hur en skälig kostnad beräknats, att beviljad summa framgår samt att arbete utförts före kommunen betalat ut den beviljade summan
- Vid avslag: att besvärshänvisning och motivering till avslag framgår av beslutet

Resultatet redovisas i tabell nedan. Stickprovet visar endast en avvikelse: i ett fall framgår inte beräkning av skälig kostnad, vilket uppges bero på att åtgärder är vanligt förekommande och bygger på ett schablonbelopp. Vi noterar att det rör sig om en relativt liten summa.

Stickprov nr	Skriftlig ansökan	Intyg sakkunnig	Beräkning av skälig kostnad	Arbete utfört före utbetalning	Beviljad summa framgår	Besvärshänvisning	Motivering till avslag
1	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
2	✓	✓	~	✓	✓	-	-
3	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
4	✓	✓	-	-	-	✓	✓
5	✓	✓	✓	✓	✓	-	-

3.2.1.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **delvis uppfylls**. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Vår stickprovskontroll samt statistiska underlag vi tagit del av visar att kommunens handläggning följer gällande lagstiftning.
- Viss dokumentation inom området, som policy, riktlinjer och mallar, har inte uppdaterats utifrån ny lagstiftning. Dokumentation gentemot allmänheten har dock uppdaterats och är aktuellt.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att

- Uppdatera dokumentationen gällande bostadsanpassningsåtgärder utifrån nu gällande lagstiftning.

3.2.2. Intern kontroll

Kontrollmål: Den interna kontrollen i handlägningsprocessen av bostadsanpassningsbidrag är tillräcklig.

3.2.2.1. Iakttagelser

Styrning

Byggnadsnämnden har antagit en policy för bostadsanpassningsåtgärder (se ovan) vilken är från 2014. Vi noterar att policyn inte är helt aktuell utifrån nu gällande lagstiftning. Dock noterar vi att nämnden, i samband med lagändringen i juli 2018, beslutade att bidragsformen kontantbidrag ska användas (BN 2018-06-20 § 157).

Ansvar och befogenheter regleras i nämndens delegationsordning samt i miljö- och stadsbyggnadschefens vidaredelegering. Som framgår av tabellen nedan har miljö- och stadsbyggnadschef delegation på att besluta i ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Bygghandläggare får besluta i ärenden upp till (1) prisbasbelopp. Nämndens delegationsordning reviderades i samband med att den nya lagen började gälla (BN 2018-06-20 § 158).

Avslag beslutas av ordförande, efter samråd med presidiet. Vid intervjuer förklaras att detta beror på att ärenden kan vara känsliga (innehåller läkarintyg exempelvis) och inte anses nödvändiga att dela med samtliga ledamöter i nämnden.

Vid intervjuer framkommer inget missnöje med delegationsordningen.

Ärende	Delegat	Vidaredelegering
Besluta i ärenden om bostadsanpassningsbidrag	MSC	BH upp till 1 prisbasbelopp
Avslå ansökan om bostadsanpassningsbidrag	Ordförande efter samråd med presidiet	-
Beslut om tillstyrkan av ansökan för bostadsanpassning i de fall förslaget till beslut är avslag	Ordförande efter samråd med presidiet	-

Byggnadsnämndens verksamhetsplan omfattar inga målsättningar för bostadsanpassningsverksamheten och reglerar inte vilken återrapportering nämnden skall få inom området. I policyn noterar vi dock följande skrivelse, vilket vi tolkar som ett mål för verksamheten:

Handläggning ska ske så snart ärendet är komplett och beställning bör ske inom två veckor från komplettdatum.

Vid intervju uppges att denna tidsgräns på två veckor inte är aktuell sedan lagändringen, eftersom inte kommunen utan sökande själv beställer anpassningsåtgärder.

Intervjuade upplever i låg utsträckning att nämnden utövar styrning över verksamheten.

Kontroll

Bostadsanpassningsåtgärderna följs upp i verksamhetsredovisningar tre gånger årligen. Verksamhetsredovisningen per mars 2018 är kortfattad och omfattar en ekonomisk uppföljning samt ärendevolym. Redovisningen per augusti 2018 (liksom årsredovisning 2017) är mer omfattande både vad gäller ekonomi och verksamhet. Här framgår antal ansökningar och antal beslut, beviljade åtgärder utifrån deras värde, ekonomiskt utfall samt måluppfyllelse för målet från bostadsanpassningspolicyn. Målet bedöms som uppfyllt både under 2017 och per augusti 2018.

Av verksamhetsredovisning per augusti 2018 framgår att antalet äldre människor i kommunen ökar. Antalet ansökningar för bostadsanpassningsbidrag uppges ha ökat över tid. Verksamheten tilldelas en budget som är separat från byggnadsnämndens övriga verksamheter. Vi noterar att utfallet har varit en positiv avvikelse under mandatperioden (se tabell nedan). Enligt verksamhetsuppföljningar upplever nämnden inte att den har några större möjligheter att påverka kostnader som rör bostadsanpassningsåtgärderna. Av verksamhetsredovisningen framgår även att alternativet till anpassning är som regel specialbostäder, vilket kan innebära en påfrestande flytt.

Bostadsanpassningsbidraget (exkl. personalkostnader)			
År	Budget (tkr)	Utfall (tkr)	Avvikelse (tkr)
2015	-2 350	-2 244	106
2016	-2 325	-1 456	869
2017	-2 363	-2 334	29
2018	-2 180	-1 552	628

Vid intervjuer framkommer att det inom förvaltningen eller nämnden pågått några speciella diskussioner kring hur bidraget ska hanteras långsiktigt.

Vi noterar att nämnden har informerats om den nya lagstiftningen i juni 2018 (BN 2018-06-20 § 157).

Vi noterar även att nämndens internkontrollplan inte omfattar handläggningen av bostadsanpassningsbidrag.

Beslut fattade på delegation återrapporteras till nämnden vid dess sammanträden. Likaså redovisas överprövade beslut för nämnden. Vid intervju uppges att överprövningar i begränsad utsträckning leder till diskussion i nämnden. Analys av orsaker och att vidta åtgärder görs i huvudsak på verksamhetsnivå.

3.2.2.2. Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet **delvis uppfylls**. Bedömningen baseras i huvudsak på följande iakttagelser:

- Styrningen inom området är ej tillräcklig på grund av att det saknas aktuella mål och aktiviteter i verksamhetsplanen.
- Nämnden har inte reglerat vilken återkoppling den vill ha inom området. Dock ges återrapportering om verksamhetens utveckling och dess ekonomi i samband med verksamhetsuppföljningar tre gånger årligen.

Utifrån det som framkommit i granskningen rekommenderar vi nämnden att

- För att stärka kontrollen inom området bör en stickprovsmässig kontroll av ärendehanteringens införas i internkontrollplanen.
- Planera och genomföra kundnöjdhetsundersökningar kopplat till dem som söker bostadsanpassningsbidrag.

4. Avslutning

4.1. Sammanfattande revisionell bedömning

Utifrån genomförd granskning görs följande revisionella bedömningar:

Kontrollområden Bedömning Motivering

Bygglovshantering

Organisation



*Delvis
uppfyllt*

Nämnden har en ändamålsenlig delegationsordning och mötesstruktur.

Lagstadgade handläggningstider hålls, med få undantag.

Byggnadsnämnden följer inte upp handläggningstider för anmälningsärenden.

Vi har erhållit motstridiga uppgifter gällande huruvida utbildningsplaner eller motsvarande upprättas för handläggarna, samt gällande hur stort ansvar som ligger på den enskilda handläggaren att komma med förslag till lämpliga utbildningsinsatser.

Uppföljning



*Delvis
uppfyllt*

Nämnden får till sig löpande rapportering kring verksamhetens utveckling. Rapporteringen omfattar vissa av de uppsatta målen och utvalda aspekter utifrån lagstiftningens krav.

Bristande uppföljning av mål, vad gäller de långsiktiga målen i verksamhetsplanen samt målen i tillsynsplanen.

Uppföljning av tillsynsplanen genomförs i otillräcklig utsträckning.

Vi är tveksamma till att nämnden i en tjänstegaranti fastställer att specifikt näringsidkare som vill etablera verksamhet ska ges *hög prioritet, sakkunnig vägledning och skyndsam handläggning*. Detta överensstämmer inte med kommunallagens krav på likabehandling. Vi bedömer att tjänstegarantin medför en risk att sökanden av bygglov behandlas olika.

Bostadsanpassning

Handläggningsprocessen



*Delvis
uppfyllt*

Vår stickprovskontroll samt statistiska underlag vi tagit del av visar att kommunens handläggning följer gällande lagstiftning.

Viss dokumentation inom området, som policy, riktlinjer och mallar, har inte uppdaterats utifrån ny lagstiftning. Dokumentation gentemot allmänheten har dock uppdaterats och är aktuellt.

Intern kontroll***Delvis
uppfyllt***

Styrningen inom området är ej tillräcklig på grund av att det saknas aktuella mål och aktiviteter i verksamhetsplanen.

Nämnden har inte reglerat vilken återkoppling den vill ha inom området. Dock ges återsrapportering om verksamhetens utveckling och dess ekonomi i samband med verksamhetsuppföljningar tre gånger årligen.

Sammantaget bedömer vi att:

- Byggnadsnämndens har en hantering av bygglov som delvis är ändamålsenlig.
- Byggnadsnämnden har en hantering av bostadsanpassningsbidrag som delvis är ändamålsenlig.

4.2. Rekommendationer

För att utveckla bygglovsverksamheten rekommenderar vi nämnden att:

- Genomföra en kompetenskartläggning av nuvarande och framtida behov, samt säkerställa att tillräckliga personalresurser finns tillgängliga.
- Planera och genomföra årliga uppföljningar av kundnöjdhet kopplat till Ekerö direkt för byggnadsnämnden avgränsat till bygglovsfrågor.
- Följa upp den totala genomsnittliga handläggningstiden för samtliga bygglov och bygganmälningar från ansökan till beslut i syfte till att förkorta den totala handläggningstiden. Under 2018 var 30 % av byggärendena kompletta då de inkom.
- Tydliga och enhetliga principer för handläggningen av bygglovsärenden utvecklas och arbetas fram för att därmed ge bättre förutsättningar för likabehandling av ansökningar om bygglov.

För att utveckla bostadsanpassningsverksamheten rekommenderar vi nämnden att:

- Uppdatera dokumentationen gällande bostadsanpassningsåtgärder utifrån nu gällande lagstiftning.
- För att stärka kontrollen inom området bör en stickprovsmässig kontroll av ärendehanteringens införas i internkontrollplanen.
- Planera och genomföra kundnöjdhetsundersökningar kopplat till dem som söker bostadsanpassningsbidrag.

Bilaga A

Flödesschema, ansökan om bidrag till bostadsanpassning

