



Bostadsanpassningsbidrag

Årsrapport 2019

2020-03-16

Bostadsanpassningsbidrag – Årsrapport 2019

Mars 2020

DNR 0787/20

Ansvarig

Göteborgs Stad Fastighetskontoret

Kontaktpersoner

Caroline Nielsen caroline.nielsen@fastighet.goteborg.se

Anna Glansberg anna.glansberg@fastighet.goteborg.se

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| 1 Sammanfattning..... | 4 |
| Ansökningar och kostnader | 4 |
| Till vilka gick bidraget?..... | 4 |
| Sammanfattande slutsatser | 4 |
| 2 Inledning | 6 |
| Om bostadsanpassningsbidraget..... | 6 |
| Om handläggning av ansökningar | 6 |
| 3 Resultat | 7 |
| 3.1 Ansökningar och beslut | 7 |
| 3.2 Bidragsbelopp och kostnadsintervall..... | 8 |
| 3.3 Köns- och åldersfördelning | 8 |
| 3.4 Vanligaste åtgärderna..... | 9 |
| 3.5 Boendeform..... | 10 |
| 3.6 Avslag och överklaganden..... | 11 |
| 3.7 Skillnader inom staden | 12 |
| 3.8 Handläggningstid | 13 |
| 3.9 Reparationsbidrag | 13 |
| 3.10 Återställningsbidrag | 14 |
| 3.11 Kostnad per invånare..... | 15 |
| 4 Verksamhetsutveckling..... | 16 |
| Fortsatt nöjda kunder | 16 |
| Digitala ansökningar | 16 |
| Införande av reparationsbidrag | 16 |
| Ny beslutsfattare för avslag och ändrade informationsblad | 17 |
| 5 Sammanfattande slutsatser | 18 |
| Färre ansökningar och minskade kostnader | 18 |
| Minskade effekter till följd av den nya lagen..... | 18 |

1 Sammanfattning

Ansökningar och kostnader

Under året inkom totalt 4 764 ansökningar till fastighetskontoret kopplat till lagen om bostadsanpassningsbidrag. Av dessa gällde 3 015 bostadsanpassningsbidrag, 1 680 reparationsbidrag och 69 återställningsbidrag. Det är 6 procent färre ansökningar om bostadsanpassningsbidrag jämfört med 2018 (3 207 ansökningar) och nästan 20 procent jämfört med 2017. Återställningsbidrag har generellt få ansökningar per år men ökade stort jämfört med 2018 då antalet ansökningar endast var 51. Ansökningar för reparationsbidrag (reparation, service och besiktnings av tidigare beviljade anpassningar) var på samma nivå som tidigare år.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Bostadsanpassningsbidrag | 3 644 | 3 207 | 3 015 |
| Reparationsbidrag | 1 463 | 1 600 | 1 680 |
| Återställningsbidrag | 56 | 51 | 69 |
| Totalt | 5 163 | 4 858 | 4 764 |

Tabell 1 - Antal ansökningar 2017-2019, fördelat på typ av ansökan

Det totala bidragsbeloppet för samtliga bidragsformer minskade med 4,6 miljoner kronor jämfört med 2018 och uppgick till 59,2 miljoner kronor. De vanligast förekommande anpassningsåtgärderna under året var anpassning av trösklar, montering av stödhandtag, reparation av tekniskt avancerad utrustning samt installation av dörröppnare och spisvakt.

Av de ansökningar som registrerades under 2019 har 72 procent fått beslut inom två månader. Målvärdet för handläggningstiden är att 75 procent av ärendena ska få sitt beslut inom två månader. Andelen ansökningar som har kortare handläggningstid än 3 månader var strax över 80 procent. Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat från 55 till 44 dagar, vilket motsvarar den nivå som varit under 2016 och 2017. De personer som ansöker är fortsatt nöjda med fastighetskontorets handläggning och Nöjd-kund-index ökade från 76 till 77.

Till vilka gick bidraget?

Av de som beviljades bostadsanpassningsbidrag 2019 var 65 procent kvinnor och 35 procent män. Medelåldern för en person som ansöker om bostadsanpassningsbidrag var 76 år under 2019. Det är en minskning med tre år jämfört med 2018 då medelåldern var 79 år. Precis som tidigare år är det tydligt att den genomsnittliga kostnaden för en anpassning minskar med stigande ålder. Genomsnittskostnaden är som högst för de under 18 år och lägst för de över 84 år.

Sammanfattande slutsatser

Resultatet visar på fortsatt färre ansökningar och minskade kostnader för bidraget. Totalt har nu antalet ansökningar minskat med 20 procent jämfört med

2017 och kostnaderna med 7 procent jämfört med 2018. Samma trend finns i Stockholm men inte Malmö och Uppsala. Att bedöma framtida nivåer för ansökningar och kostnader är svårt eftersom fastighetskontoret saknar möjlighet att påverka inflödet av ansökningar och måste bevilja bidrag enligt den lagstiftning som finns.

Resultatet visar att de effekter av införandet av den nya lagstiftningen som trädde i kraft i stort har avtagit eller inte skett alls. Bland annat angavs i årsrapporten för 2018 att införandet hade påverkat den genomsnittliga handläggningstiden som då hade ökat. Denna effekt har minskat, troligtvis för att de nya rutiner som infördes 2018 nu är inarbetade. En risk som angavs i föregående årsrapport var påverkan på de sökandes nöjdhet. Den nöjdhetsundersökning som gjordes 2019 visar tydligt att så inte skett och att nöjdheten snarare har ökat.

2 Inledning

Göteborgs stads fastighetsnämnd ansvarar för handläggning av bostadsanpassningsbidrag, reparationsbidrag och återställningsbidrag. Beslut i ärenden gällande dessa bidragsformer fattas av fastighetskontoret på delegation av fastighetsnämnden. För att säkerställa att nämnden kan följa utvecklingen av bostadsanpassningsbidraget redovisar fastighetskontoret årligen utfallet.

Om bostadsanpassningsbidraget

Bostadsanpassningsbidrag lämnas för åtgärder som behövs för att personer med funktionsnedsättning ska kunna använda sin bostad på ett ändamålsenligt sätt. Kommunen prövar ansökan och står för kostnaden för bidraget. Från och med 1 juli 2018 regleras villkoren i lagen (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag. Förutom bostadsanpassningsbidrag reglerar lagen (2018:222) om bostadsanpassningsbidrag även reparationsbidrag som är ett bidrag för att reparera, besiktiga och serva tekniskt avancerad utrustning som tidigare har beviljats med bostadsanpassningsbidrag. Lagen reglerar även återställningsbidrag som fastighetsägare av hyresrätt och bostadsrätter kan söka för att återställa tidigare anpassningar. När kommunen prövar en ansökan är förvaltningslagen (2017:900) tillämplig och det är Boverket som har tillsyn över kommunernas bidragsverksamhet.

Om handläggning av ansökningar

Vid en ansökan om bostadsanpassningsbidrag ska kommunen pröva denna utifrån gällande lagstiftning och därefter meddela ett skriftligt beslut. I de fall någon del av beslutet går den sökande emot ska detta motiveras. Den som söker bidrag har alltid rätt att återkomma med en ny ansökan och få en ny prövning. Kommunens beslut om bostadsanpassning kan överklagas till förvaltningsrätten.

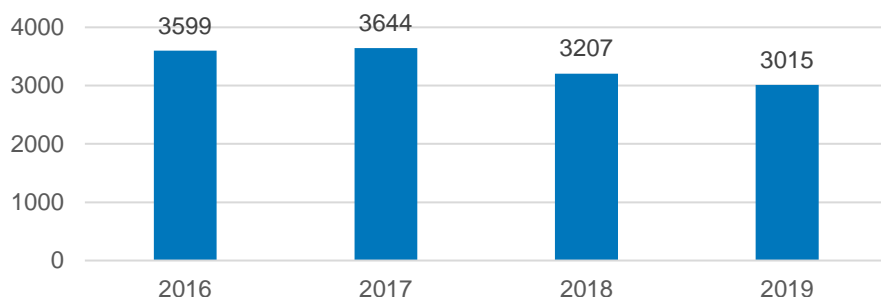
I de fall bostadsanpassningsbidrag har lämnats för bland annat tekniskt avancerad utrustning finns det möjlighet för den enskilda att ansöka om reparationsbidrag (tidigare kallad felanmälan). Under 2019 har en ordinarie handlägningsprocess införts för denna typ av bidrag, vilket innebär en att sökande av reparationsbidrag ska inkomma med en formell ansökan varpå fastighetskontoret fattar ett skriftligt beslut i ärendet innan ett eventuellt bidrag betalas ut. Detta gäller för alla anpassningsåtgärder förutom dörrautomatik.

Fastighetsägare kan ansöka om återställningsbidrag för att ta bort anpassningsåtgärder inne i eller i anslutning till en hyresrätt eller i gemensamma utrymmen vid bostadsrätter. Ansökan sker vanligtvis i samband med att den som ursprungligen anpassat bostaden flyttar. Handläggningen av dessa ansökningar är snarlik den för bostadsanpassningsbidrag med skillnaden att fastighetsägaren måste ge kommunen anvisningsrätt på bostaden. Detta innebär att kommunen har möjlighet att anvisa lägenheten till en person som är i behov av en anpassad lägenhet. För att få återställningsbidrag ska anpassningen också vara till nackdel för andra boenden.

3 Resultat

3.1 Ansökningar och beslut

Under året inkom 3015 ansökningar om bostadsanpassningsbidrag till fastighetskontoret, exklusive reparations- och återställningsbidrag. Det är 6 procent färre ansökningar om bostadsanpassningsbidrag jämfört med 2018 (3 207 ansökningar) och nästan 20 procent jämfört med 2017. Trenden de senaste åren är att antalet ansökningar minskar. Orsaken till detta är svår att avgöra eftersom fastighetskontoret inte har möjlighet att påverka inflödet av ansökningar.



Figur 1 - Antalet ansökningar om bostadsanpassningsbidrag 2016-2019 (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Andelen ansökningar om bostadsanpassningsbidrag som görs digitalt via e-tjänst är fortsatt låg, endast drygt två procent av det totala antalet ansökningar. Under året infördes även en separat e-tjänst för att ansöka om reparationsbidrag. Även denna e-tjänst användes i ungefär två procent av ansökningarna.

Totalt beviljades 2 073 ansökningar om bostadsanpassningsbidrag helt och 415 ansökningar fick avslag, helt eller delvis. I ytterligare 575 ärenden avskrevs ansökan (på sökandes begäran eller att sökande flyttat eller avlidit), eller återkallades (på grund av att beslutet inte kunnat verkställas), eller fick sitt beviljade bidragsbelopp justerat nedåt (oftast efter att beslutet verkställts).

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Beviljade (helt) | 2906 | 2 547 | 2 073 |
| Avslag (helt eller delvis) | 406 | 502 | 518 |
| Övriga beslut* | 564 | 669 | 575 |
| Totalt | 3 876 | 3 718 | 3 166 |

Tabell 2 - Antal ärenden med beslut om bostadsanpassningsbidrag 2017-2019, fördelat på typ av beslut (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

3.2 Bidragsbelopp och kostnadsintervall

Det totala bidragsbeloppet för bostadsanpassningsbidraget för 2019 blev 55,2 miljoner kronor, exklusive reparations- och återställningsbidrag. Detta inkluderar även återkallade ansökningar och ändringsbeslut för att justera ned ursprungligt bidragsbelopp. Jämfört med 2018 har kostnaderna minskat med 7 procent jämfört med föregående år. Minskningen beror till viss del på färre ansökningar och färre antal beviljade ärenden jämfört med föregående år. Den primära orsaken till att kostnaderna minskat är att fastighetskontoret under året avvaktat med att bevilja bidrag för en viss typ av hjälpmedelsförråd, på grund av en prejudicerande dom i kammarrätten. Under 2020 kommer dessa åtgärder att beviljas igen. Totalt beviljades sådana förråd till en kostnad av 1,3 miljoner kronor under 2019, att jämföras med över 3,5 miljoner kronor under 2018.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------|------|------|------|
| Bidragsbelopp | 58,5 | 59,4 | 55,2 |

Tabell 3 - Totalt bidragsbelopp för bostadsanpassningsbidrag 2017-2019 (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Hur stort bidragsbelopp som beviljas varierar stort mellan olika ansökningar. Generellt gäller att ju högre bidragsbelopp, desto mer omfattande handläggning. Det finns dock flera undantag som kan bero på vilken funktionsnedsättning sökanden har, vilken typ av anpassning som bidrag söks för, hur bostaden är utformad och bostadens skick. Till exempel är ansökningar om bidrag till en hiss oftast relativt enkla att handlägga trots att bidragsbeloppen kan vara mycket högt.

| Intervall | Antal | Belopp | Medelkostnad |
|-----------------------|-------|------------|--------------|
| 1 – 4 999 | 880 | 2 700 000 | 3 100 |
| 5 000 – 19 999 | 506 | 540 000 | 10 600 |
| 20 000 – 49 999 | 496 | 14 800 000 | 29 900 |
| 50 000 – 99 999 | 174 | 12 600 000 | 72 700 |
| 100 000 – 999 999 | 115 | 18 500 000 | 160 900 |
| 1 000 000 – eller mer | 1 | 1 597 000 | 1 597 000 |

Tabell 4 - Antal beviljade ansökningar, belopp och medelkostnad för beviljade ansökningar 2019 fördelat på kostnadsintervall (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Totalt beviljades bidrag, helt eller delvis, för 55,6 miljoner kronor under 2019. Detta inkluderar inte återkallade ansökningar och ändringsbeslut för att justera ned ursprungligt bidragsbelopp. Av dessa var majoriteten, 41 procent, enklare anpassningar som kostade under 5 000 kronor. Detta motsvarar till exempel borttagning av trösklar eller montering av stödhandtag. Endast en mindre andel, drygt 13 procent, kostade mer än 50 000 kronor. Medelkostnaden för en beviljad ansökan var 25 600 kronor vilket var något högre än 2018, då det genomsnittliga bidragsbeloppet var 24 000.

3.3 Köns- och åldersfördelning

Av de som beviljades bostadsanpassningsbidrag 2019 var 65 procent kvinnor och 35 procent män. Det innebär att könsfördelningen i princip är detsamma som tidigare år. I årsrapporten för 2018 angavs att fördelningen var det omvända, vilket berodde på ett fel i redovisningen. Även åldersfördelningen var

felaktig. Detta har korrigerats i tabellen nedan. Medelåldern för en person som ansöker om bostadsanpassningsbidrag var 76 år under 2019. Det är en minskning med tre år jämfört med 2018 då medelåldern var 79 år. Fördelningen av beviljade ärenden för olika åldersgrupper hade endast ändrats marginellt jämfört med tidigare år.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------|------|------|------|
| Under 18 år | 2% | 3% | 1% |
| 18 – 69 år | 21% | 23% | 23% |
| 70 – 84 år | 44% | 42% | 43% |
| Över 84 år | 33% | 31% | 34% |
| Totalt | 100% | 100% | 100% |

Tabell 5 - Andel beviljade ansökningar om bostadsanpassningsbidrag 2017–2019, fördelat på åldersintervall (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Skillnaden i genomsnittligt bidragsbelopp mellan män och kvinnor minskade jämfört med 2018 och var knappt 4 300 kronor, mot över 7 700 kronor 2018. Under 2017 var skillnaden drygt 3 400 kronor mellan könen. Det genomsnittliga bidragsbeloppet var totalt 25 270 kronor under 2019. En orsak till minskade skillnader i genomsnittligt bidragsbelopp mellan män och kvinnor är dels att andelen män boendes i småhus minskade för 2019. Medelkostnaden för ansökningar i småhus är generellt mycket högre än för ansökningar i flerbostadshus. För 2019 var skillnaden i medelkostnad mellan flerbostadshus och småhus nästan 12 000 kronor, eller drygt 50 procent. Andelen beviljade ärenden för pojkar under 18 år var också mycket lägre 2019, med färre dyra anpassningar som följd.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------|--------|--------|--------|
| Kvinnor | 19 490 | 21 100 | 23 780 |
| Män | 22 930 | 28 820 | 28 060 |
| Totalt | 20 760 | 23 950 | 25 270 |

Tabell 6 - Genomsnittligt bidragsbelopp 2017–2019 fördelat på män och kvinnor (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Precis som tidigare år är det tydligt att den genomsnittliga kostnaden för en anpassning minskar med stigande ålder. Genomsnittskostnaden är som högst för de under 18 år och lägst för de över 84 år. Behovet vid stigande ålder är i större utsträckning enklare anpassningsåtgärder såsom trösklar, stödhandtag och spisvakt. För barn och yngre personer är det vanligare med mer kostsamma anpassningar som om- och tillbyggnad av badrum och kök, men också installation av hiss, eller till och med tillbyggnader till småhus.

3.4 Vanligaste åtgärderna

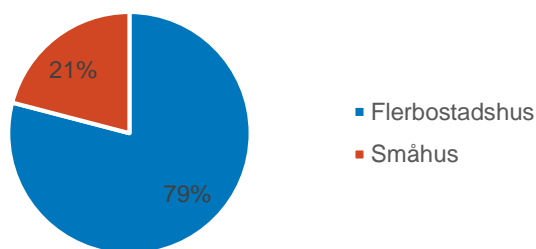
De vanligast förekommande anpassningsåtgärderna (i fallande ordning) under året var:

- anpassning av trösklar
- stödhandtag
- automatiska dörröppnare
- spisvakter
- anpassade duschkabiner

Anpassning av trösklar och montering av stödhandtag har varit de vanligaste åtgärderna under flera år. Dessa typer av anpassningar står för en stor del av antalet ansökningar men endast för en mindre del av det totala bidragsbeloppet. Handläggningstiden är oftast mycket kort, från samma dag som ansökan kom in, upp till en vecka. Det är också uppskattningsvis endast en sjundedel av de personella resurserna som krävs för sådana anpassningar. Majoriteten av den tid som fastighetskontoret lägger på handläggning under året går till mer omfattande anpassningar som ofta kräver hembesök, offertförfarande och i vissa fall även bygglov och konsultstöd.

3.5 Boendeform

Av de beviljade bidragen gällde 79 procent flerbostadshus och 21 procent småhus. Andelen beviljade bidrag för de olika boendeformerna återspeglar fördelningen av bostadstyper inom Göteborg Stad¹ och är helt i nivå med föregående år.



Figur 2 - Andel beviljade ansökningar om bostadsanpassningsbidrag fördelat på boendeform (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

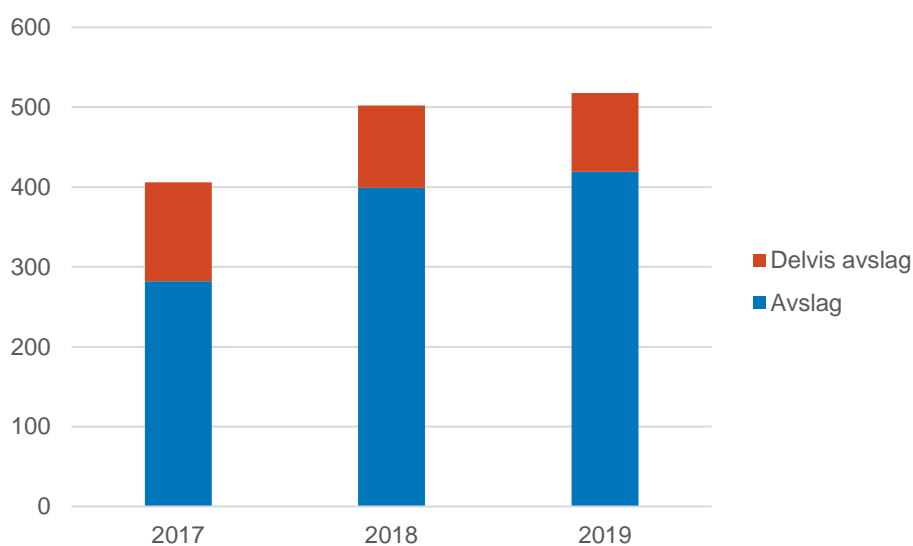
Kostnaden för bostadsanpassningsbidraget i flerbostadshus uppgick till knappt 40 miljoner kronor (44,2 miljoner kronor 2018) och för småhus 15,7 miljoner kronor (19,2 miljoner kronor 2018). För kostnaderna är fördelningen i princip samma som för bostadstypen, 72 procent av bidragsbeloppen går till flerbostadshus och 28 procent går till småhus. Snittkostnaden för en anpassning i flerbostadshus ökade jämfört med föregående år från 21 100 kronor per beviljat bidrag till 23 300 kronor per bidrag. För småhus var ökningen marginell, från 34 000 kronor till drygt 34 300 kronor per bidrag. Snittkostnaden för anpassningar i småhus är generellt högre än i flerbostadshus. Där finns till exempel oftare behov av anpassning med hiss på grund av att boendet har flera våningsplan eller en otillgänglig entré. Det är också större möjlighet att göra om- och tillbyggnader.

¹ Göteborgs Stad Göteborgsbladet 2019

3.6 Avslag och överklaganden

Ansökningar beslutas med avslag eller delvis avslag i de fall kriterierna för att beviljas bidrag inte uppfylls. Under året avslogs 518 ansökningar helt eller delvis. I tidigare rapporter har även antalet avvisade beslut redovisats separat. Dessa ingår nu i antalet ärenden som fått helt avslag enligt ny praxis. Avvisade beslut har använts i de fall då ansökan inte gett förutsättningar för att kunna göra en korrekt bedömning.

Avslagen har minskat något, 8 procent, jämfört med 2018. Det är dock klart högre än 2017 och 2016 då det endast var totalt 406 avslag. Andelen avslag av det totala antalet inkomna ansökningar är på samma nivå som föregående år, cirka 17 procent.

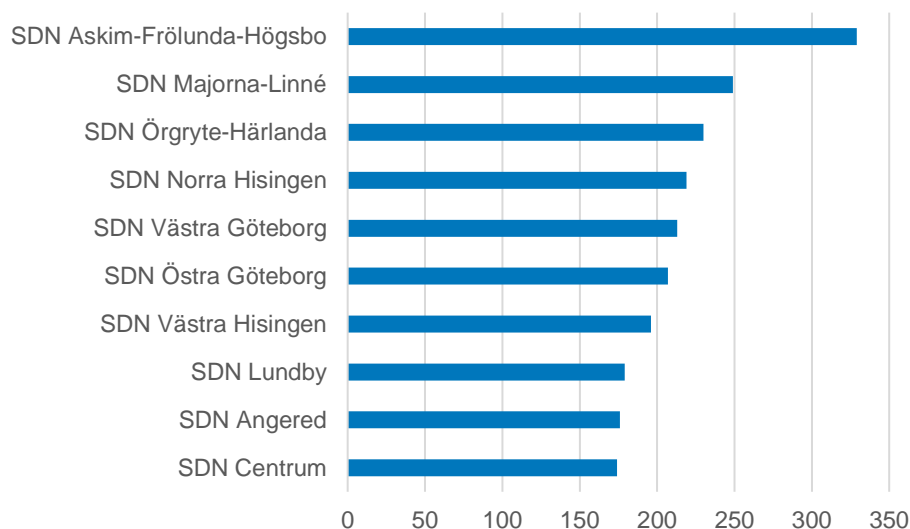


Figur 3 - Antal ansökningar 2017-2019 som fått avslag eller delvis avslag (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Sökande överklagade sitt beslut i 38 fall (23 fall 2018). Andelen överklaganden i förhållande till antalet avslag ökade därmed med över 65 procent mellan 2018 och 2019. Av de ärenden som överklagades under 2019 har förvaltningsrätten hittills tagit beslut i tio fall, sex av dessa har varit ärenden där fastighetskontoret har valt att ompröva beslutet till den sökandes fördel. Totalt har förvaltningsrätten beslutat i 23 överklagade ärenden om bostadsanpassningsbidrag. Av dessa är det en dom som har gått fastighetskontoret emot.

3.7 Skillnader inom staden

Hur antal beviljade ansökningar och kostnader fördelar sig mellan olika stadsdelar har inte förändrats nämnvärt de senaste åren. Så inte heller jämfört med 2018. Under 2019 var Askim-Frölunda-Högsbo den stadsdel som hade flest beviljade ansökningar. De som hade minst var Lundby, Angered och Centrum. Antalet beviljade ansökningar speglar också hur många ansökningar som skickats in från respektive stadsdel och hur mycket bidragsbeloppet fördelats.



Figur 4 - Antal beviljade ansökningar 2019, fördelade på stadsdel

I relation till antalet invånare i varje stadsdel 2019 hade Askim-Frölunda-Högsbo flest beviljade ansökningar, 5,3 ansökningar per tusen invånare medan Centrum hade lägst, 2,8 ansökningar per tusen invånare.

| Stadsdel | Antal beviljade ansökningar | Bidragsbelopp (mnkr) | Befolkning | Kostnad per invånare |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------|----------------------|
| Angered | 177 | 4,8 | 53 758 | 90 |
| Askim-Frölunda-Högsbo | 434 | 8,3 | 62 081 | 134 |
| Centrum | 250 | 4,8 | 63 194 | 76 |
| Lundby | 203 | 4,3 | 54 129 | 80 |
| Majorna-Linné | 317 | 5,6 | 64 350 | 87 |
| Norra Hisingen | 255 | 6,0 | 51 343 | 118 |
| Västra Göteborg | 275 | 6,3 | 53 535 | 118 |
| Västra Hisingen | 233 | 4,7 | 56 656 | 82 |
| Örgryte-Härlanda | 321 | 6,3 | 61 042 | 103 |
| Östra Göteborg | 225 | 4,4 | 50 621 | 87 |
| Totalt | 2690 | 55,6 | 570 709 | 97 |

Tabell 7 - Antal beviljade ansökningar, bidragsbelopp, befolkning och beviljade ansökningar per tusen invånare. andel beviljat bidrag fördelat på stadsdelsnämnder (exklusive återställningsbidrag och felanmälningar).

Flera olika faktorer påverkar hur bidragens storlek och antal fördelar sig mellan stadsdelarna bland annat antalet invånare i stadsdelen, åldersstruktur och vilken typ av bebyggelse, flerbostadshus eller småhus, som är vanligast i stadsdelen. Bebyggelsens ålder har också inverkan på behovet av anpassning i bostaden. Detta påverkar fördelningen av antalet potentiella ansökningar från respektive stadsdel. Till exempel består bostadsbeståndet i Askim-Frölunda-Högsbo till stor del av både flerbostadshus och småhus samtidigt som de har en stor andel äldre invånare. Angered har en ännu större andel flerbostadshus men en lägre andel äldre. I Västra Göteborg finns den största andelen småhus, men inte lika stor andel äldre (Göteborgsbladet 2019).

3.8 Handläggningstid

Av de ansökningar som registrerades under 2019 har 72 procent fått beslut inom två månader. Målvärdet för handläggningstiden är att 75 procent av ärendena ska få sitt beslut inom två månader. Andelen ansökningar som har kortare handläggningstid än 3 månader var strax över 80 procent. Den genomsnittliga handläggningstiden har minskat från 55 till 44 dagar, vilket motsvarar den nivå som varit under 2016 och 2017. Den stora förändringen 2018 berodde till stor del på införandet av den nya lagstiftningen, vilket medförde att personalresurser behövde prioriteras om till förändrade rutiner med mera.

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|------|------|
| Andel ärenden som fått beslut inom två månader | 73 | 72 | 72 |
| Genomsnittlig handläggningstid per ärende (dagar) | 44 | 55 | 44 |

Tabell 8 – Nyckeltal för handläggningstiden 2017-2019 (exklusive reparations- och återställningsbidrag)

Generellt gäller att ju mer komplicerad en ansökan är desto längre handläggningstid. Graden av komplexitet beror i sin tur på vilken typ av anpassning bidrag söks för, hur bostaden ser ut och vilken funktionsnedsättning personen som ansöker har. Till viss del ger högre bidragsbelopp längre handläggningstid, men långt ifrån alltid. I enkla ärenden, som ofta innefattar åtgärder som trösklar, stödhandtag eller spisvakt kan beslut i stor utsträckning fattas samma dag eller inom några dagar efter att ansökan registrerats. I mer kostnadskrävande ärenden är det fler moment som måste göras innan beslut kan fattas vilket påverkar handläggningstiden. Handläggaren gör i stor utsträckning hembesök, är behjälplig med att ta in fastighetsägarens medgivande samt offert på aktuell anpassning.

3.9 Reparationsbidrag

Antalet ansökningar om reparationsbidrag (tidigare kallad felanmälan) uppgick till 1 680 under 2019. Det är en liten ökning jämfört med föregående år. Kostnaderna minskade något jämfört med 2018 från 4,1 miljoner kronor till 3,6 miljoner kronor. Noterbart är att antalet ansökningar om reparationsbidrag inte minskat i antal på samma sätt som övriga ansökningar gjort under året. En orsak

till detta är att det är en eftersläpning för dessa ärenden eftersom det oftast handlar om att reparera eller serva äldre utrustning som beviljats tidigare år. Ansökningar om bidrag till reparation eller service beviljas näst intill alltid. Under 2019 mer än fördubblades avslagen jämfört med föregående år. Detta är en effekt att den nya hantering av reparationer som i sin tur är en följd av den nya lagstiftning som kom 2018.

| Period | Ansökningar | Beviljade | Avslag | Bidragsbelopp (mnkr) |
|--------|-------------|-----------|--------|----------------------|
| 2017 | 1 463 | 1 461 | 2 | 5,8 |
| 2018 | 1 600 | 1 595 | 5 | 4,1 |
| 2019 | 1 680 | 1 567 | 13 | 3,6 |

Tabell 9 - Antal inkomna ansökningar, beviljade bidrag, avslag och bidragsbelopp för reparationsbidrag 2017-2019

3.10 Återställningsbidrag

Totalt inkom 69 ansökningar om återställningsbidrag under 2019. Under året beviljades 63 ansökningar medan 6 avslogs helt. Återställningsbidrag har generellt få ansökningar per år men ökade jämfört med 2018 då antalet ansökningar var 51 stycken. Samtliga beslutade ärenden utom fyra gällde flerbostadshus. Orsaken till avslagen var bland annat att sökande inte var ägare till fastigheten för eller att sökande inte hade gett Göteborgs stad möjlighet att anvisa bostaden till en annan person med liknande behov.

Som en följd av fler ansökningar och beviljade bidrag ökade också det beviljade bidragsbeloppet med drygt 20 procent, cirka 800 000 kronor. De vanligast förekommande ansökta åtgärderna under året var likt tidigare år demontering av hiss och dörröppnare.

| Period | Ansökningar | Beviljade | Avslag | Bidragsbelopp (tkr) |
|--------|-------------|-----------|--------|---------------------|
| 2017 | 56 | 51 | 0 | 450 |
| 2018 | 51 | 39 | 4 | 659 |
| 2019 | 69 | 63 | 6 | 802 |

Tabell 10 - Antal ansökningar om återställningsbidrag 2017-2019

Den genomsnittliga handläggningstiden för ansökan om återställningsbidrag var knappt 21 dagar vilket är en minskning med 7 dagar jämfört med föregående år. Endast 16 procent av de ansökningar som fått beslut hade längre än en månad i handläggningstid.

Det är relativt få ansökningar om återställningsbidrag trots att nästan 80 procent av bostadsanpassningarna utförs i flerbostadshus, vilket är en förutsättning för att ansökan ska kunna göras. Några förklaringar kan vara att kännedomen om bidraget är relativt låg hos fastighetsägarna och att gällande anvisningsrätt gör att fastighetsägaren väljer att inte ansöka om återställningsbidrag hos kommunen. Fastighetskontoret har också tillsammans med fastighetsägare, genom ett samarbetsavtal för kommunala kontrakt, reglerat så att många lägenheter kan återanvändas, vilket minskar behovet av att ansöka om återställningsbidrag. Det har inte heller skett någon ökning av antalet

ansökningar i samband med att den undre kostnadsgränsen på 5 000 kronor togs bort i samband med lagändringen.

3.11 Kostnad per invånare

Den totala kostnaden för de olika bidragsformerna bostadsanpassningsbidrag, reparationsbidrag och återställningsbidrag var 104 kronor räknat per invånare (571 868, Göteborgsbladet 2019). Detta är en minskning med 9 procent jämfört med 2018 då kostnaden var 114 kronor per invånare. En jämförelse med övriga landet kan inte genomföras i år då Boverket inte sammanställt kommunernas kostnader sedan 2015. Detta kommer att bli möjligt först i årsrapporten för 2019, enligt Boverket. Däremot har statistik inhämtats från Stockholm, Malmö och Uppsala för 2019. I Uppsala var kostnaden per invånare mer än i Göteborg, 118 kronor per invånare, medan det i Stockholm och Malmö är lägre, 81 kronor/invånare respektive 65 kronor per invånare under 2019. Dessa skillnader har varit bestående under flera år. Vad skillnader i kostnad per invånare beror på är svårt att veta utan en djupare analys av åldersfördelning på befolkningen och hur bostadsbeståndet ser ut i respektive kommun. Vid en jämförelse mellan Malmö och Göteborg har båda kommunerna samma andel äldre och ett liknande bostadsbestånd varför förklaringen till skillnaden i kostnad måste bero på andra faktorer.

4 Verksamhetsutveckling

Fortsatt nöjda kunder

Under andra halvåret 2019 genomfördes en nöjd kundundersökning som på nytt visade att de personer som ansöker om bostadsanpassningsbidrag är fortsatt mycket nöjda. Nöjd-kund-index blev 77 vilket är en enhet högre än föregående år. Drygt 80 procent av de som svarat på enkäten är totalt sett nöjda med fastighetskontorets hantering av deras ansökan och 76 procent instämmer i att de kan rekommendera fastighetskontoret till andra. Ett NKI över 70 indikerar hög kundnöjdhet som ofta visar sig genom att flertalet av de frågor som ställs för att förklara NKI besvaras med en stor andel som ger höga betyg. De viktigaste utvecklingsområdena för ökad kundnöjdhet är att fastighetskontorets personal är tillgänglig, engagerad, svarar snabbt på frågor och visar förståelse för kundens förutsättningar och behov.

Digitala ansökningar

Andelen ansökningar om bostadsanpassningsbidrag som görs digitalt via e-tjänst är fortsatt låg, endast drygt två procent av det totala antalet ansökningar. Under året infördes även en separat e-tjänst för att ansöka om reparationsbidrag. Även denna e-tjänst användes i ungefär två procent av ansökningarna.

Det finns flera hinder som måste övervinnas för att få fler personer att göra sin ansökan digitalt. Årets kundundersökning visar tydligt att majoriteten av de sökande får vetskap om bidraget via sjukvården. De får också ibland hjälp med att göra en ansökan. En strategisk framgångsfaktor för digitala ansökningar är därför att intygsgivarna har tillräcklig kunskap om tjänsten. I de fall intyg krävs vid ansökan måste tillgängligheten till den sökandes intyg bli bättre. Idag måste intyget skickas per post till den sökande som sedan ska scanna in den och bilägga den i e-tjänsten. Som det angavs, i årsrapporten för 2018, behöver intygen kunna hämtas digitalt från sjukvården direkt i e-tjänsten, motsvarande som Försäkringskassan och Transportstyrelsen har idag för sina bidragstjänster.

Införande av reparationsbidrag

Från slutet av maj 2019 lämnas bidrag till reparation, besiktning och service ut efter en skriftlig ansökan från en enskild. För att beviljas bidrag ska anpassningen vara beviljad med bostadsanpassningsbidrag. Bidraget lämnas till tekniskt avancerad utrustning, vilket innebär vissa produkter som inte finns som standard i bostäder, till exempel en stoltrapphiss eller bidétoalett. Tidigare har dessa ärenden hanterats i telefon med en enskild som ringt in och felanmält. Det har begränsat möjligheterna till att säga nej vilket i sin tur försämrat rätts-säkerheten och förutsägbarheten för att få bidrag. I och med den nya rutinen får nu sökande ett skriftligt beslut på sin ansökan om reparation. I dagsläget är

automatiska dörröppnare undantagna denna nya rutin. Dessa hanteras som tidigare genom en felanmälan efter telefonsamtal.

Genom att fatta beslut i reparationsärenden har sökande större möjligheter till inblick och påverkan i sitt ärende. Det skapar också tydligare riktlinjer för vad bidrag kan och inte kan beviljas för, vilket i förlängningen leder till ökad rättssäkerhet. Reparationsbidragen har genererat en del nya arbetsuppgifter på enheten. Bland annat är gången för hur bidraget betalas ut ny, då pengarna i stor utsträckning betalas direkt till den som söker.

Ny beslutsfattare för avslag och ändrade informationsblad

Under året har avslagsbesluten vidaredelegerats från enhetschef till handläggare. Detta innebär att samtliga medarbetare på enheten nu har rätt till att fatta beslut även i avslagsärenden. För att skapa bra förutsättningar för denna förändring avsattes tid för att skapa nya rutiner för hanteringen och öka kunskapen om lagstiftningen inom gruppen.

Enheten har under 2019 även sett över de informationsblad som skickas till sökande under handläggningen och i samband med beslut. Genom att försöka hålla texten kortfattad och enkel har enheten skapat bättre förutsättningar för sökanden att ta till sig viktig information.

5 Sammanfattande slutsatser

Färre ansökningar och minskade kostnader

Antalet ansökningar som inkommit till fastighetskontoret fortsätter att minska jämfört med tidigare år. Totalt har nu antalet ansökningar minskat med 20 procent jämfört med 2017. Kostnaderna har minskat i något mindre utsträckning, 7 procent jämfört med 2018. En del av förklaringen till minskade kostnader är färre beviljade ansökningar för hjälpmedelsförråd som angetts tidigare i rapporten. Detta har till viss del kompenseras av att en enda ansökan fick över 1,5 miljoner kronor i bidrag. Under 2020 kommer dessa åtgärder att beviljas igen och kostnaderna därmed öka. Dock förväntas inte antalet ansökningar öka på grund av detta.

Jämfört med andra kommuner ser Stockholm samma trend som Göteborg, med färre ansökningar och lägre kostnader, medan Malmö och Uppsala ligger kvar på oförändrad nivå. Mellan åren 2012 och 2017 har antalet ansökningar legat på en stabil nivå runt 3600 till 3700. Från år 2018 har antalet ansökningar minskat varje år och kommer för 2019 att vara 15 procent färre än för 2017. Om detta kommer att fortsätta under 2020 går inte att avgöra. Att bedöma framtida nivåer för ansökningar och kostnader är svårt eftersom fastighetskontoret saknar möjlighet att påverka inflödet av ansökningar och måste bevilja bidrag enligt den lagstiftning som finns.

Minskade effekter till följd av den nya lagen

Resultatet visar att de effekter av införandet av den nya lagstiftningen som trädde i kraft i stort har avtagit eller inte skett alls. Bland annat angavs i årsrapporten för 2018 att införandet hade påverkat den genomsnittliga handläggningstiden som då hade ökat. Denna effekt har minskat, troligtvis för att de nya rutiner som infördes 2018 nu är inarbetade. Det har också tillkommit ny rättspraxis i några fall som lett till tydligare vägledning för handläggarna. Inga ekonomiska konsekvenser av den nya lagen har ännu kunnat påvisas och kommer därför troligtvis att utebli. En risk som angavs i föregående årsrapport var påverkan på de sökandes nöjdhet. Den nöjdhetsundersökning som gjordes 2019 visar tydligt att så inte skett och att nöjdheten snarare har ökat.

Fastighetskontoret

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: fastighetskontoret@fastighet.goteborg.se

