

BESLUT

Datum
2025-07-03

Dnr
6087-2024
7555-2024
9381-2024
9542-2024

Sid
1 (12)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Bromma stadsdelsnämnd i Stockholms kommun får allvarlig kritik för långsam handläggning i fyra ärenden om personlig assistans enligt LSS, bristande dokumentation och för att ha brustit i sin underrättelseskyldighet enligt 11 § FL

Beslutet i korthet: I fyra ärenden enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, klagade enskilda till JO på att Bromma stadsdelsnämnd i Stockholms kommuns handläggning hade varit för långsam. I ett av ärendena hade handläggningen pågått i tio månader när beslut fattades och i ett annat var den tiden fjorton månader. I två av ärenden uppgick handläggningstiden till ungefär arton månader.

I beslutet understryker JO att LSS är en rättighetslag och att det innebär bl.a. att den enskilde har en befogad rätt att få sin sak prövad skyndsamt. JO konstaterar att handläggningstiderna i de fyra ärendena varit för långa och väsentligt överstigit de riktlinjer för ett ärende om personlig assistans som JO tidigare har uttalat. Nämnden har inte drivit ärendena framåt och sett till att beslut kunde fattas inom rimlig tid. I några av ärendena hade det under perioder t.ex. inte vidtagits några, eller enbart ett fåtal, handläggningsåtgärder. Handläggningen har fördröjts och de enskilda fick vänta på sina beslut om personlig assistans orimligt länge. Nämnden har inte handlagt ärendena med den skyndsamhet som förvaltningslagen (2017:900), FL, kräver, vilket JO är kritisk mot.

JO är även kritisk mot att nämnden i vissa fall inte har dokumenterat handläggningsåtgärder på det sätt som lagstiftningen kräver.

Dokumentationsbristerna har bl.a. medfört att det i efterhand inte har gått att följa handläggningen och att se vilka åtgärder som nämnden har vidtagit. Vidare konstaterar JO att nämnden inte i något av ärendena övervägt om den enskilde skulle underrättas om väsentlig försening enligt 11 § FL. JO är kritisk mot nämndens hantering av ärendena även i det avseendet.

Sammantaget anser JO att nämnden förtjänar allvarlig kritik för sin bristfälliga handläggning av de fyra ärendena.

Anmälan

Under perioden juni–oktober 2024 mottog JO fyra anmälningar mot Bromma stadsdelsnämnd i Stockholms kommun. Klagomålen avsåg bl.a. långsam

handläggning i ärenden om personlig assistans enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

I ärendet med dnr 6087-2024 uppgav A.M att en ansökan om utökning av personlig assistans hade gjorts i januari 2023 men att nämnden den 5 juli 2024 ännu inte hade fattat något beslut i ärendet.

I ärendet med dnr 7555-2024 uppgav E.L. att en ansökan om personlig assistans hade gjorts i november 2023 men att nämnden den 30 augusti 2024 ännu inte hade fattat något beslut i ärendet.

I ärendet med dnr 9381-2024 uppgav M.I. bl.a. att ansökan om personlig assistans hade gjorts i januari 2024 men att nämnden den 22 oktober 2024 ännu inte hade fattat något beslut i ärendet.

I ärendet med dnr 9542-2024 uppgav M.I. bl.a. att det i september 2023 hade påbörjats en utredning av en ansökan om personlig assistans men att nämnden den 22 oktober 2024 ännu inte hade fattat beslut i ärendet.

Utredning

JO hämtade inledningsvis in vissa handlingar avseende de fyra ärendena från stadsdelsförvaltningen. Därefter begärde JO att nämnden skulle yttra sig över anmälningarna. Nämnden skulle även besvara ett antal frågor.

Nämnden redogjorde i sina yttranden för handläggningen av ärendena och uppgav bl.a. att handläggningstiderna i samtliga ärenden hade varit för långa.

A.M., E.L. och M.I. fick möjlighet att kommentera nämndens yttranden i sina ärenden.

Rättsliga utgångspunkter

Handläggningstid i ärenden enligt LSS

I LSS finns bestämmelser om vissa insatser som personer som omfattas av lagen har rätt till om de behöver sådan hjälp i sin livsföring och behovet inte tillgodoses på annat sätt. Målet med LSS är att den enskilde ska få möjlighet att leva som andra. (Se 1, 5 och 7 §§ LSS och prop. 1992/93:159 s. 50.)

Verksamhet enligt LSS ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som omfattas av lagen. Målet ska vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet, och den enskilde ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Den enskilde ska genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor, och insatserna ska vara varaktiga och

samordnade. De ska även anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärker deras förmåga att leva ett självständigt liv. (Se 5, 6 och 7 §§ LSS.)

LSS är en rättighetslag. Jag har tidigare i år i ett annat beslut mer utförligt redovisat vad detta innebär (se JO:s beslut den 13 februari 2025, dnr 5244-2023).

Det finns inte någon särskild bestämmelse som reglerar inom vilken tid en nämnd ska fatta beslut med anledning av en ansökan om insats enligt LSS. De generella bestämmelserna om ärendehandläggning i förvaltningslagen är dock tillämpliga. Det innebär bl.a. att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts (se 9 § förvaltningslagen [2017:900], FL). Nämnden måste alltså se till att ärendet drivs framåt och utföra de handläggningsåtgärder som krävs för att ärendet ska kunna avgöras inom en rimlig tid.

Det ligger i sakens natur att beslut i ärenden enligt LSS är av stor betydelse för den enskilde. JO har tidigare uttalat bl.a. följande om handläggningstider i ärenden om personlig assistans. En handläggningstid om tre till fyra månader är ett rimligt riktmärke för ett ärende som rör personlig assistans. Alla ärenden kommer dock inte kunna avgöras inom en sådan tidsperiod. För att en längre handläggningstid ska anses godtagbar krävs att det föreligger omständigheter som kan motivera det. Avgörande för bedömningen är förhållandena i det enskilda fallet. Är det t.ex. fråga om ett komplext ärende där en rad utredningsåtgärder varit nödvändiga kan en utredningstid om sju till åtta månader vara nödvändig. Är det i stället fråga om ett ärende av relativt enkel beskaffenhet som dragit ut på tiden till följd av att nämnden inte drivit utredningen framåt kan någon annan bedömning inte göras än att handläggningen varit bristfällig. Handläggningstider som uppgår till ett år eller mer ska inte behöva förekomma annat än i mycket speciella undantagsfall. (Se JO 2019/20 s. 588, dnr 7477-2017.)

Dokumentation

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om olika slags insatser enligt LSS ska dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. (Se 21 a § LSS.)

Journalanteckningar och andra handlingar som upprättas och som hör till den enskildes personakt ska vara väl strukturerade och tydligt utformade. Åtgärder som vidtas vid handläggningen av ett ärende ska fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål dokumenteras i journalen. Av journalen ska det framgå bl.a. när en

handling av betydelse för handläggningen har kommit in eller upprättats i ärendet. (Se 4 kap. 8 och 9 §§ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd [SOSFS 2014:5] om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.)

Det är av flera anledningar viktigt att ett ärende journalförts på ett korrekt och rättvisande sätt. Dokumentationen skapar förutsättningar för den enskilde att följa handläggningen av sitt ärende och är även viktig för att andra, t.ex. JO och domstolar, i efterhand ska kunna förstå vad som hänt i ärendet.

Underrättelse om väsentlig försening

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen. (Se 11 § FL.)

JO har tidigare uttalat att det kan variera vad som är en normal handläggningstid och att den bedömningen får göras av myndigheten mot bakgrund av bl.a. ärendets komplexitet. En underrättelse om väsentlig försening ska lämnas på myndighetens initiativ och så snart den bedömer att den faktiska handläggningstiden kommer att markant överstiga den förväntade handläggningstiden och detta främst beror på att myndighetens handläggning varit passiv en längre period. De överväganden som en myndighet gör i fråga om huruvida den ska underrätta den enskilde bör dokumenteras. (Se t.ex. JO 2023 s. 351, dnr 6473-2021 med vidare hänvisningar.)

Syftet med bestämmelsen i 11 § FL är främst att minska risken för att bristande information om handläggningen leder till onödig irritation hos den enskilde. Det är god förvaltning att inte hålla den enskilde ovetande om vad som händer i ärendet. En myndighet bör därför lämna information om handläggningen så tidigt som möjligt, och om det redan vid tidpunkten för ansökan står klart att avgörandet kommer att bli väsentligt försenat måste myndigheten lämna en sådan underrättelse då. (Se JO 2023 s. 368, dnr 7262-2022 och 7266-2022.)

Bedömning

Handläggningen i JO:s ärende dnr 6087-2024

Av journalanteckningarna framgår bl.a. följande. H.M.A. var beviljad personlig assistans enligt ett tidigare beslut och ansökte den 23 januari 2023 om att tiden för insatsen skulle utökas. Utredningen kommunicerades den 17 maj 2023. Den 26 oktober 2023 genomfördes ett besök på H.M.A:s dagliga verksamhet och den 17 november samma år kommunicerades utredningen på nytt. I juni 2024 påpekade A.M., som är god man för H.M.A, att utredningen hade pågått i mer

än ett och ett halvt år. Den 18 juli 2024 avslog nämnden ansökan med motiveringen att H.M.A. inte uppfyllde kriterierna för insatsen.

Utöver vad jag redovisat går det inte att se om några ytterligare utredningsåtgärder vidtogs med anledning av ansökan om personlig assistans. I sitt yttrande har nämnden emellertid uppgett att det i april 2023 kom in underlag i ärendet och att den enskilde lämnade synpunkter på beslutsunderlaget vid de två tillfällen när det kommunicerades. Enligt nämnden genomfördes det även ett telefonmöte med A.M. i november 2023. Inte något av detta framgår av journalanteckningarna i ärendet.

Som nämnden också har konstaterat visar genomgången av journalanteckningarna att det finns brister i dokumentationen av ärendet. Dokumentationsbristerna har medfört att det i efterhand inte har varit möjligt att följa handläggningen och att se vilka åtgärder som har vidtagits. Det har inte heller varit möjligt att skapa sig en bild av ärendets omfattning och om nämnden har drivit utredningen framåt. Den undermåliga dokumentationen har inte levt upp till lagstiftningens krav och har försvårat min granskning av ärendet. Det är inte godtagbart.

Enligt journalanteckningarna fattades beslut i ärendet den 18 juli 2024. Det innebär en sammantagen handläggningstid om arton månader. Det är en oacceptabelt lång handläggningstid i ett ärende om personlig assistans. Nämnden har inte gjort gällande att ärendet varit av komplex natur eller krävt sådana omfattande utredningsåtgärder att en längre handläggningstid varit nödvändig. Jag har noterat att det under perioder, t.ex. från det att beslutsunderlaget kommunicerades i slutet av november 2023 till dess att beslut fattades i juli 2024, överhuvudtaget inte vidtogs några utredningsåtgärder i ärendet. Nämnden har inte lämnat någon förklaring till detta. Det är enligt min mening uppenbart att fördröjningen av ärendet till stor del berott på passivitet från nämndens sida, vilket naturligtvis är oacceptabelt.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att det inte finns någon förklaring till varför utredningen tog så lång tid. Nämnden har dock anført att ärendets handläggare slutade och att det förekom brister i informationsöverföringen till den nya handläggaren om vilka åtgärder som behövde vidtas i ärendet. Jag vill med anledning av detta understryka att kravet i 9 § FL självklart gäller även om ärendet omfördelas till en ny handläggare. Nämndens uppgift är att säkerställa att förvaltningen har de förutsättningar som behövs för att ärenden om personlig assistans ska kunna handläggas korrekt och utan dröjsmål. Det innebär att det är nämnden som måste se till att ärenden hanteras och drivs framåt även vid byte av handläggare. Det finns även anledning att i detta sammanhang framhålla att

en tydlig dokumentation är viktig för att nya handläggare snabbt ska kunna sätta sig in i ärendet.

Enligt nämndens uppfattning var den långsamma handläggningen till den enskildes fördel eftersom ansökan avsåg en fortsättning på en redan beviljad insats som fortlöpte under hela utredningstiden. Det framgår också av journalen att nämnden vid några tillfällen beslutade att förlänga den tidigare beslutade insatsen. Ett beslut om att förlänga en tidigare beviljad insats kan givetvis vara till fördel för den enskilde som annars skulle stå utan insats under den tid som utredningen pågår. Den enskilde kan trots det ha ett intresse av att få sin ansökan prövad utan onödigt dröjsmål. Det gäller särskilt i de fall, liksom i detta, då den enskilde ansöker om att den personliga assistansen ska utökas. Jag finner anledning att understryka att det naturligtvis inte får förekomma att en nämnd använder sig av tillfälliga beslut för att genomföra utredningen av en ansökan om personlig assistans mindre skyndsamt. (Se JO 2019/20 s. 588, dnr 7477-2017 och JO:s beslut den 27 juni 2025, dnr 7743-2024.)

Jag kan sammanfattningsvis konstatera att nämndens handläggning av ärendet inte har bedrivits med den skyndsamhet som förvaltningslagen föreskriver. Handläggningen har präglats av passivitet och handläggningstiden överstiger väsentligt de riktlinjer för ett ärende om personlig assistans som jag tidigare har redovisat. Det har medfört att H.M.A. har fått vänta på beslutet under en alldeles för lång tid. Jag är mycket kritisk mot detta.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att den under handläggningen inte övervägde om den enskilde skulle underrättas om väsentlig försening enligt 11 § FL. Utifrån vad som framkommit om den långsamma handläggningen kan jag konstatera att gränsen för när en myndighet måste bedöma om ett avgörande blir väsentligt försenat passerades i det aktuella ärendet. Nämnden borde alltså ha gjort en sådan bedömning och underrättat H.M.A. om förseningen och vad den berodde på. Någon sådan bedömning gjordes emellertid inte och således lämnades det inte heller någon information om den saken. Nämnden har därför brustit i sin underrättelseskyldighet enligt 11 § FL, vilket jag är kritisk till.

Jag ser mycket allvarligt på de brister i nämndens handläggning av ärendet som framkommit.

Handläggningen i JO:s ärende dnr 7555-2024

Av journalanteckningarna framgår bl.a. följande. E.L:s dotter var beviljad personlig assistans till och med den 31 december 2023. Den 9 november 2023 gjordes en förnyad ansökan om insatsen. Den 4 december 2023 genomfördes ett möte i dotterns skola och ungefär två veckor senare kom ett läkarutlåtande in. Den 25 januari 2024 hölls ett telefonmöte med dotterns lärare och samma dag

kommunicerades beslutsunderlaget. I slutet av februari samma år meddelade E.L. att det inte fanns några synpunkter på utredningen.

Utöver vad som framkommer av journalanteckningarna har nämnden i sitt yttrande redogjort för att det genomfördes ett möte angående ansökan den 30 november 2023 och att det kom in ytterligare information den 3 april 2024. Beslut i ärendet fattades den 30 augusti 2024.

Som jag redan har påpekat är det viktigt att de åtgärder som vidtas i ett ärende dokumenteras så att det av journalen går att följa ärendet och få en bild av dess gång. Även om journalanteckningarna i detta fall ger en överskådlig bild av nämndens handläggning är det en brist att mötet i november 2023 och den information som kom in till nämnden i april 2024 inte registrerades i journalen.

Handläggningstiden av ärendet uppgick till nästan tio månader. För att en sådan handläggningstid ska vara godtagbar krävs att en omfattande utredning har varit nödvändig och att nämnden hela tiden har bedrivit ett aktivt utredningsarbete. I det aktuella ärendet vidtogs enbart några få utredningsåtgärder från det att ansökan hade kommit in till den 25 januari 2024 när beslutsunderlaget kommunicerades. Efter att E.L. i slutet av februari 2024 hade meddelat att hon inte hade några synpunkter på beslutsunderlaget till dess att beslutet fattades ett halvår senare, dvs. under huvuddelen av handläggningstiden, vidtog nämnden inte någon åtgärd i ärendet. En sådan passivitet är naturligtvis oacceptabel. Nämnden har inte funnit någon förklaring till detta. Det är uppenbart att nämndens passivitet under den perioden har orsakat den allt för långa handläggningstiden. Handläggningen har inte varit förenlig med skyndsamhetskravet i förvaltningslagen. Jag är kritisk till detta.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att den under handläggningen inte har övervägt om den enskilde skulle underrättas om väsentlig försening enligt 11 § FL. Utifrån vad som framkommit om ärendets långsamma handläggning kan jag konstatera att den gräns för när myndigheten måste bedöma om ärendet kommer att bli väsentligt försenat har passerats. E.L. och hennes dotter har trots det inte fått någon information om att avgörandet i ärendet bedömts bli väsentligt försenat eller vad förseningen berott på. Nämnden har därför brustit i sin underrättelseskyldighet enligt 11 § FL, vilket jag är kritisk till.

Handläggningen i JO:s ärende med dnr 9381-2024

Av journalanteckningarna framgår bl.a. följande. Den 16 januari 2024 kom det in en ansökan om personlig assistans avseende S.B. Den 28 februari samma år genomfördes ett hembesök hos S.B. Den 6 mars 2024 kom ett egenvårdsintyg in och den 20 mars samt 25 april kontaktade socialtjänsten S.B:s skola. Den 6 maj 2024 genomfördes ett möte i skolan. Den 17 juni 2024 kommunicerades

beslutsunderlaget och drygt en vecka senare meddelade M.I. att vårdnadshavarna inte hade några synpunkter på utredningen och att nämnden kunde fatta beslut i ärendet. I slutet av augusti samma år genomförde stadsdelsförvaltningen ett möte med en av vårdnadshavarna och en representant för assistansbolaget. Den 20 september 2024 kom nya uppgifter in om behovet av personlig assistans. Nya möten hölls med S.B:s skola och ett telefonsamtal med S.B:s föräldrar genomfördes i oktober samma år.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att utredningen kommunicerades på nytt i slutet av november 2024, efter att utredningen hade kompletterats med information som saknades, och att den enskilde kom in med sina synpunkter på det nya beslutsunderlaget den 10 december samma år. Beslut i ärendet fattades den 11 mars 2025.

M.I. har i sin anmälan till JO uppgett att hon i egenskap av ombud för S.B. och företrädare för assistansbolaget haft flera kontakter med stadsdelsförvaltningens handläggare och hon har även bifogat ett flertal e-postkonversationer som hon haft med dem. Av dessa framgår bl.a. att en handläggare den 29 maj 2024 skickade e-post med frågor om ärendet till M.I. Det går dock inte att av journalen utläsa att e-posten skickats och inte heller om det kom in något svar på de frågor som handläggaren ställde. Även om journalanteckningarna i detta ärende ger en överskådlig bild av handläggningen finns det således vissa brister i dokumentationen som medför att journalen inte helt avspeglar ärendets gång.

Handläggningstiden i ärendet uppgick till fjorton månader. Liksom i ovan redovisade fall är det fråga om en tidsåtgång som är oacceptabel. Det har inte framkommit att ärendet varit av komplex natur eller krävt sådana omfattande utredningsåtgärder att en längre handläggningstid varit nödvändig. Nämnden har uppgett att utredningen kommunicerades innan beslutsunderlaget var fullständigt vilket medförde att ärendet behövde kompletteras med ytterligare information och därefter kommuniceras på nytt. Enligt nämndens bedömning borde den information som saknades ha hämtats in innan beslutsunderlaget kommunicerades. Som nämnden också har konstaterat är det en självklarhet att beslutsunderlag ska kommuniceras först när nämnden har genomfört den utredning som ärendet kräver och när beslutsunderlaget enligt nämndens bedömning är klart. Att nämnden inte förvissade sig om att beslutsunderlaget var fullständigt bidrog till att ärendet försenades, vilket jag ser allvarligt på.

Av nämndens yttrande framgår att ärendet var klart för avgörande i december 2024. Trots att ärendet vid den tidpunkten redan hade försenats dröjde det ytterligare tre månader innan beslutet fattades. Nämnden har inte lämnat någon förklaring till detta. Det kan konstateras att handläggningen inte heller i detta

fall har varit förenlig med skyndsamhetskravet i förvaltningslagen. Jag är mycket kritisk till detta.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att den under handläggningen inte övervägde om den enskilde skulle underrättas om väsentlig försening enligt 11 § FL. Med tanke på den långa handläggningstiden i ärendet kan jag konstatera att nämnden borde ha gjort en bedömning av om avgörandet skulle komma att bli väsentligt försenat. I det sammanhanget har jag noterat att det av e-postmeddelanden som M.I. har bifogat framgår att hon vid flera tillfällen frågade stadsdelsförvaltningen om när ärendet förväntades bli klart och att hon redan den 15 juli 2024 fick besked om att beslut skulle skickas under den då innevarande veckan, vilket inte skedde. S.B. och hennes vårdnadshavare fick trots det inte någon underrättelse om att avgörandet i ärendet bedömts bli väsentligt försenat eller vad förseningen berodde på. Nämnden har därför även i detta fall brutit i sin underrättelseskyldighet enligt 11 § FL, vilket jag är kritisk till.

Handläggningen i JO:s ärende med dnr 9542-2024

Av journalanteckningarna framgår bl.a. följande. Den 23 augusti 2023 ansökte S.S:s mamma muntligt om personlig assistans för S.S. I mitten av september samma år uppgav företrädare för assistansbolaget att de skulle hjälpa mamman att förtydliga ansökan i vissa avseenden. Den 8 november 2023 genomfördes ett digitalt möte med mamman som informerades om att utredningen om personlig assistans pågick. En skriftlig ansökan om personlig assistans med beskrivning av S.S:s behov och ett läkarutlåtande kom in till nämnden den 5 december 2023. Den 6 maj 2024 besökte stadsdelsförvaltningen S.S. i skolan och den 18 juni samma år skickades beslutsunderlaget för kommunikering. I slutet av augusti 2024 genomfördes ett möte med mamman och assistansbolaget för att gå igenom utredningen och den 4 oktober 2024 hölls ytterligare ett möte med S.S:s skola.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att utredningen kommunicerades den 2 december 2024 och att det även genomfördes ett samtal med mamman dagen efter kommunikeringen. Den 24 januari 2025 mottog nämnden en bekräftelse på att även den andra vårdnadshavaren stod bakom ansökan om personlig assistans samt två nya intyg. Beslut i ärendet fattades den 5 mars 2025.

Även i detta fall har M.I. i sin anmälan uppgett att hon i egenskap av ombud för S.S. och assistansbolaget haft flera kontakter med stadsdelsförvaltningens handläggare och hon har även bifogat ett flertal e-postkonversationer med dem. Av dessa framgår bl.a. att M.I. den 26 juni 2024 kom in med synpunkter på utredningen. Detta har inte redovisats i journalanteckningarna. Nämnden har

alltså även i det här ärendet brustit i sin dokumentation. Bristen är dock inte sådan att den enligt min bedömning försvårat granskningen av ärendet.

M.I. är även gjort gällande att hon i samband med att beslutsunderlaget kommunicerades i juni 2024 påpekade att nämnden upprepade gånger i utredningen hade angett ett felaktigt namn på den enskilde. Nämnden har medgett detta och uppgett att det berodde på den mänskliga faktorn. Jag vill med anledning av vad som framkommit understryka att det givetvis är en självklarhet att en myndighet säkerställer att den enskildes namn anges korrekt i en utredning och att eventuella slarvfel rättas innan materialet expedieras.

Handläggningstiden av ärendet uppgick till drygt 18 månader. Det är alltså även i detta fall fråga om en mycket lång handläggningstid. Det har inte framkommit att ärendet varit av komplex natur eller krävt sådana omfattande utredningsåtgärder att en längre handläggningstid varit nödvändig. Jag noterar att handläggningsåtgärderna i ärendet är relativt få och att det dröjt lång tid emellan att de olika åtgärderna vidtogs. Från det att den skriftliga ansökan kom in i december 2023 till besöket i skolan i maj 2024 hände överhuvudtaget inte någonting i ärendet. Nämnden har inte lämnat någon förklaring till det. Det är enligt min uppfattning uppenbart att den långa perioden av passivitet är en av orsakerna till fördröjningen av ärendet. Det är oacceptabelt. Jag ser allvarligt på detta. Även i det här fallet har nämnden redovisat att utredningen kommunicerades innan beslutsunderlaget var fullständigt vilket medförde att ärendet behövde kompletteras med ytterligare information och kommuniceras ytterligare en gång. Det är tydligt att även det har medfört att handläggningen dragit ut i tiden.

Nämnden har inte lämnat någon förklaring till varför ett beslut inte kunde fattas i december 2024 när den enskildes synpunkter på beslutsunderlaget hade kommit in. I yttrandet framkommer emellertid att nämnden bedömde ansökan som komplett först i januari 2025 när den andre vårdnadshavaren ansökte om samma insats. Varför nämnden inte kontrollerade om båda vårdnadshavarna samtyckte till insatsen redan i september 2023 när S.S:s mamma lämnade in sin ansökan är oklart. Jag kan dock konstatera att nämnden inte vid den tidpunkten, och inte heller vid något annat tillfälle under handläggningens gång, verkar ha ansett att det förelåg något formellt hinder mot att utreda ärendet. Det finns anledning att understryka att det naturligtvis är en utgångspunkt för den fortsatta utredningen att vårdnadshavares samtycke kontrolleras inledningsvis i handläggningen av ett ärende.

Det är sammanfattningsvis uppenbart att nämnden inte har levt upp till förvaltningslagens krav på skyndsamhet. Jag är mycket kritisk mot detta och nämndens passiva handläggning av ärendet.

I sitt yttrande har nämnden uppgett att den under handläggningen inte övervägde om den enskilde skulle underrättas om väsentlig försening enligt 11 § FL. Utifrån vad som framkommit om ärendets långsamma handläggning kan jag konstatera att den gräns för när myndigheten måste bedöma om ärendet kommer att bli väsentligt försenat har passerats. Även i detta fall har M.I. vid flera tillfällen frågat stadsdelsförvaltningen om när ärendet förväntades bli klart och hon fick redan den 15 juli 2024 besked om att beslut skulle skickas under den då innevarande veckan vilket alltså inte skedde. S.S. och hennes vårdnadshavare har trots det inte fått någon information om att avgörandet i ärendet bedömts bli väsentligt försenat eller vad förseningen berott på. Nämnden har därför även i detta fall brustit i sin underrättelseskyldighet enligt 11 § FL. Jag är kritisk mot detta.

Nämnden får allvarlig kritik för sin långsamma och bristfälliga handläggning av de fyra ärendena

Jag har i det här beslutet redovisat flera brister i fyra ärenden om personlig assistans. I samtliga ärenden har handläggningstiden varit för lång och väsentligt överstigit de riktlinjer för ett ärende om personlig assistans som jag tidigare har redovisat. I två av ärendena har handläggningen pågått i ett och ett halvt år vilket är mycket bekymmersamt.

Som jag redogjort för inledningsvis är LSS en rättighetslag. Det innebär bl.a. att den enskilde har en befogad rätt att få sin sak prövad skyndsamt. Nämnden har inte drivit ärendena framåt och sett till att beslut kunde fattas inom rimlig tid. I några av ärendena hade det under perioder t.ex. inte vidtagits några, eller enbart ett fåtal, handläggningsåtgärder. Handläggningen har fördröjts och de enskilda fick vänta på sina beslut om personlig assistans orimligt länge. Ärendena har inte handlagts med den skyndsamhet som förvaltningslagen kräver. Nämnden förtjänar sammantaget allvarlig kritik för detta.

Min granskning visar på liknande brister i alla fyra ärenden som har handlagts av nämnden under i huvudsak samma tidsperiod. Det ger ett starkt intryck av att nämnden saknar sådana grundläggande kunskaper om förvaltningslagen och LSS som krävs för att ärenden om personlig assistans ska kunna hanteras rättssäkert och korrekt. Det är oroväckande. Jag förutsätter att nämnden vidtar nödvändiga åtgärder för att säkerställa att ärenden handläggs med den skyndsamhet och på det sätt som lagstiftningen kräver. Jag avser att följa upp den saken.

Mot bakgrund av de brister som framkommit finner jag skäl att skicka det här beslutet till Inspektionen för vård och omsorg för kännedom.

Det som i övrigt har framkommit i ärendena föranleder inte någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Seniora rättssakkunniga Maria Karlströms har föredragit ärendet och byråchefen Christina Fredin har deltagit i beredningen.

Sändlista

A.M.

E.L.

M.I.

Bromma stadsdelsnämnd i Stockholms kommun (BRO 2024/426, BRO 2024/534, BRO 2024/609 och BRO 2025/127)

Inspektionen för vård och omsorg