



Oslo

Oslo kommunes klagenemnd



Årsberetning 2022

Innhold

1. Innledning	3
2. Klagenemndas ansvarsområde	3
3. Klagenemndas medlemmer	4
4. Møter i klagenemnda	5
5.1 Utviklingen i antall klagesaker	6
5.2 Sakstyper	7
5.3 Utfallet av klagebehandlingen	9
5.4 Saksbehandlingstid.....	11
6. Kort om sakstypene	14
6.1 Kommunal bolig	14
6.2 Startlån og boligtilskudd.....	17
6.3 Tilskudd.....	17
6.4 Avkjørsel	18
6.5 Drosjeløyver.....	18
6.6 Miljøgebyr.....	18
6.7 Tjenestepåtale.....	19
6.8 El-sparkesykler	19
7. Annet	20

1. Innledning

Oslo kommunes klagenemnd ble opprettet som en særskilt klagenemnd av Oslo bystyre i 1993 (bystyresak 8/93). Nemnda velges av bystyret for hver valgperiode. Det følger av reglementet for Oslo kommunes klagenemnd pkt. 10 at klagenemnda skal avgi årsberetning til bystyret. Årsberetningen forelegges for finansutvalget til godkjenning før den sendes til bystyret for endelig behandling.

Årsberetningen for 2022 omfatter tidsrommet 01.01.-31.12.2022, og gir oversikt over klagenemndas ansvarsområde, medlemmer og varamedlemmer, organisering av arbeidet, møtevirkksomhet mv. Den inneholder også statistikk over antall behandlede saker, saksbehandlingstid og klageutfall i de ulike sakstypene.

2. Klagenemndas ansvarsområde

Oslo kommunes klagenemnd er en særskilt klagenemnd etter forvaltningsloven § 28 annet ledd. Klagenemnda behandler klager over enkeltvedtak fattet av instanser i Oslo kommune, som i de fleste tilfeller er bydelene eller etatene i Oslo. Nemnda behandler ikke klager over enkeltvedtak når særlov fastsetter annen klageinstans, bystyret har lagt avgjørelsesmyndighet til annen særskilt klageinstans, eller departementet er klageinstans etter forvaltningsloven § 28 annet ledd siste setning.

Klagenemndas virksomhet er regulert i kommuneloven, forvaltningsloven og gjennom bystyrets vedtak. I tillegg har bystyret vedtatt Reglement for Oslo kommunes klagenemnd (403/04). Klagenemnda har vedtatt Instruks for sekretariatet for Oslo kommunes klagenemnd (416/2005) og Instruks for førsteinstansens behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnder (1111/16). Byrådslederen har gitt rundskriv 6/2017 om behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnder.

Klagenemnda kan prøve alle sider av en klagesak. Dette omfatter prøving av om riktig faktum er lagt til grunn, at rettsanvendelsen fremstår som riktig, og at alle sider ved skjønnsutøvelsen er forsvarlig.

Om vilkårene for å behandle klagen ikke er til stede, avvises saken. Finner klagenemnda at det er juridisk grunnlag for å ta klagen helt eller delvis til følge, omgjøres vedtaket. I motsatt fall tas klagen ikke til følge. I en del saker foreligger det feil ved saksbehandlingen og/eller nye opplysninger som førsteinstansen må vurdere, og klagenemnda foretar da en konkret vurdering av om vedtaket skal oppheves og sendes førsteinstansen for ny behandling.

Klagenemndas vedtak er endelige. Unntaket er de tilfeller hvor klagenemnda behandler krav om dekning av sakskostnader som førsteinstans, eller fatter avvisningsvedtak der førsteinstans har realitetsbehandlet saken. I slike tilfeller kan vedtaket påklages til Statsforvalteren.

Klagesakene forberedes av de faglige sekretariatene for klagenemnda, som i de fleste tilfeller er byrådsavdelingene eller Velferdsetaten. Dette innebærer blant annet at faglig sekretariat skriver forslag til vedtak, basert på gjeldende regelverk og praksis. Selv om nemnda i det store flertallet av sakene

fatter vedtak i samsvar med innstillingen fra faglig sekretariat, er nemnda ikke bundet av sekretariatets vurderinger. I de tilfellene nemnda vurderer saken annerledes, står nemnda fritt til å fatte vedtak i samsvar med dette.

Bystyrets sekretariat ivaretar funksjonen som teknisk sekretariat for nemnda. Teknisk sekretariat har ansvar for tilrettelegging av nemndas møter, og er kontaktleddet mellom klagenemnda og de faglige sekretariatene. Teknisk sekretariat kvalitetssikrer saksdokumenter og forslag til vedtak, utarbeider sakslister og møtebøker, deltar i klagenemndas møter og har ansvar for å protokollere nemndas vurderinger og konklusjoner. I saker hvor byrådet eller byrådsavdelingene har truffet vedtak som førsteinstans, har teknisk sekretariat også rollen som faglig sekretariat. Teknisk sekretariat håndterer de løpende henvendelsene i forbindelse med klagebehandlingen, og informerer sakens parter om nemndas vedtak etter nemndsmøtene.

Byrådsavdelingene, Velferdsetaten og Bystyrets sekretariat er i egenskap av å være sekretariater for klagenemnda en del av klageinstansen, og har sammen med klagenemnda ansvar for at klageinstansens plikter etter lovgivningen blir ivaretatt. Sekretariatene kan instrueres av klagenemnda om å foreta ytterligere utredning og saksforberedelse.

Byrådslederens kontor har ansvar for å koordinere arbeidet i sekretariatene ved å ta opp generelle saksbehandlingsspørsmål og forestå tolkningen av slike spørsmål.

3. Klagenemndas medlemmer

Bystyret velger klagenemndas medlemmer og varamedlemmer. Valgperioden er fire år og følger bystyrets funksjonstid, jf. reglementets pkt. 3 og 4. Det er ingen begrensning på hvor mange ganger et medlem kan oppnevnes.

Klagenemnda har tre faste medlemmer. Det er et krav at minst ett av medlemmene skal ha juridisk embetseksamen. Når klagenemnda behandler personaljuridiske saker settes nemnda med to ekstra medlemmer. Disse medlemmene skal ha personaljuridisk kompetanse. Det er i tillegg oppnevnt vara for hvert av medlemmene, det vil si at det totalt sett oppnevnes ti medlemmer for en valgperiode.

I 2021 var det endringer i klagenemndas sammensetning. Ingerid Marie Utvik (A), medlem ved behandling av personaljuridiske saker, og varamedlem Ellen Wenche Ronæss (H) trådte ut som følge av flytting fra Oslo kommune. I bystyresak 255/21 ble Gro Axelsen (A) valgt som nytt tiltredende medlem ved behandling av personaljuridiske saker og Ståle Hagen (H) valgt som nytt varamedlem. Det har ikke skjedd endringer i nemndas sammensetning etter dette.

Klagenemnda har siden 2021 hatt følgende sammensetning:

Nemndas faste medlemmer:

Leder:	Dag Harlem Stenersen (A)
Nestleder:	Berit Sletvold Tetzschner (H)
Medlem:	Pål Martin Sand (A)

Varamedlemmer:

Line Tresselt (A)

Ståle Hagen (H)

Asbjørg Javnes Lyngtveit (A)

Medlemmer ved behandling av personaljuridiske saker:

Gro Axelsen (A)

Aslak Aslaksen (H)

Varamedlemmer ved behandling av personaljuridiske saker:

Eirik Kollerøy (H)

Heidi Hoksnes Sørli (A)

4. Møter i klagenemnda

Klagenemnda behandler saker og treffer vedtak i møter. Klagenemnda hadde 18 møter i 2022. Ni møter første halvår og ni møter andre halvår. Nemndas møter holdes normalt på tirsdager i Oslo rådhus, cirka 1-2 ganger i måneden, med unntak av julimåned. Dersom saksmengden tilsier det settes det opp ekstramøter. Nemnda besluttet for eksempel to ekstramøter i november 2022, noe som resulterte i at det ble avholdt møter fire tirsdager på rad i november 2022.

Med unntak av tre digitale fjernmøter i begynnelsen av året, ble resten av møtene i 2022 avviklet som fysiske møter. Til sammenligning ble 13 av 16 møter i 2021 holdt som digitale fjernmøter på grunn av koronapandemien.

De fleste saker som klagenemnda behandler er underlagt taushetsplikt og behandles i lukket møte, jf. kommuneloven § 11-5. Kommuneloven § 11-7 tredje ledd fastslår at et lukket møte ikke kan holdes som fjernmøte. Under pandemien ble det gitt adgang til å fravike denne regelen først i midlertidig forskrift om gjennomføring av fjernmøter i folkevalgte organer i kommuner og fylkeskommuner for å begrense spredning av covid-19, deretter i midlertidig lov om unntak fra kommuneloven. Både forskriften og loven er nå opphevet, slik at det ikke lenger er adgang til å holde et lukket møte som fjernmøte.

Saksbehandlingen for klagenemnda er skriftlig. Det er ikke anledning for klager eller partsrepresentanter å prosedere for klagenemnda i møte. Det er heller ikke praksis for at klagenemnda tillater partsinnlegg eller prosedyrer utenfor formelt møte. Et ønske om muntlig konferanse for å fremstille sin sak må derfor fremsettes for faglig sekretariat under forberedelsen av saken, slik at eventuelle nye opplysninger eller anførsler av betydning for avgjørelsen blir nedtegnet og forelagt klagenemnda i skriftlig form.

Faglig sekretariat utarbeider innstilling med forslag til vedtak i hver enkelt klagesak, og oversender saken til klagenemnda. Innstillingen sendes samtidig klager. Nemnda fatter deretter enkeltvedtak i samsvar med reglene i forvaltningsloven. Teknisk sekretariat utarbeider protokoll fra hvert møte, og sender melding om vedtak til sakens parter og faglig sekretariat etter klagenemndas behandling.

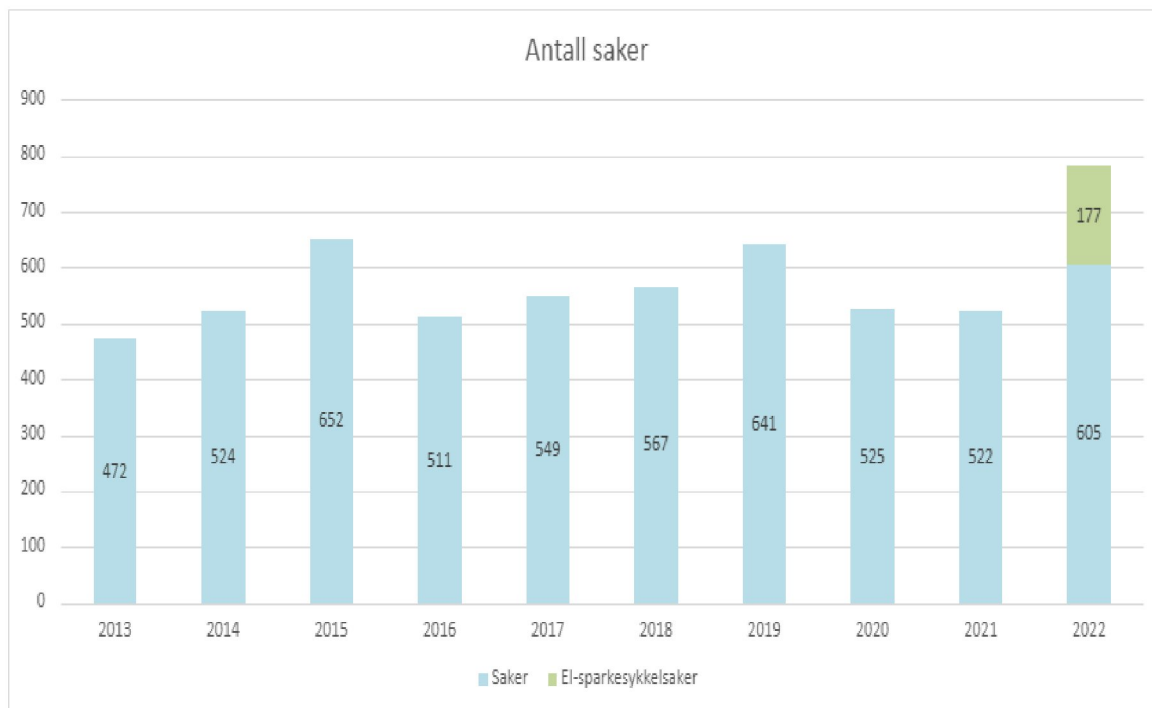
Møteplan, sakslister og møtebøker fra møtene publiseres på Oslo kommunes nettside og e-innsyn. Saker som inneholder taushetsbelagte opplysninger, blir ikke publisert.

5. Nærmere om klagesakene

5.1 Utviklingen i antall klagesaker

Klagenemnda behandlet 611 saker i 2022. Det betyr at nemnda totalt sett hadde 611 saker på dagsorden (sakslisten), noe som inkluderer orienteringssaker, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende. Siden orienteringer, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende telles med i den totale saksavviklingen, innebærer dette normalt at antallet klagesaker er noe mindre enn det totale antallet behandlede saker i løpet av et år.

I 2022 har dette imidlertid ikke vært tilfelle, tvert imot har antall fattede vedtak vært langt høyere enn antall saker på sakslisten. Dette skyldes at nemnda i 2022 fikk en ny sakstype til klagebehandling – vedtak om inntauing av el-sparkesykler. Totalt behandlet nemnda seks saker av denne typen. En av sakene ble utsatt (utsettelsen inngår blant de syv sakene som fremgår av tabell 1). De seks sakene inneholdt mellom tre til 83 vedtak, totalt 177 vedtak. Året 2022 ble dermed et rekordår for nemnda med høyest antall fattede vedtak noensinne. Se nærmere om den nye sakstypen i pkt. 6.8. I figur 1 representerer den grønne delen av søylen for 2022 de seks el-sparkesykkelsakene med totalt 177 vedtak.



Figur 1: Utvikling i antall saker behandlet i Oslo kommunes klagenemnd 2013-2022

Statistikken fra 2022 viser at antall klagesaker innenfor de ulike sakstypene har holdt seg forholdsvis stabilt.

Sakstyper	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Startlån/boligtilskudd	71	69	154	120	156	152	211	200	236	241
Kommunal bolig	189	228	290	224	239	190	207	181	186	177
Skole	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
Andre saker	47	26	69	50	72	83	60	54	38	32
Tilskudd	21	31	17	14	16	21	14	19	11	32
Miljøgebyr	9	78	11	17	1	13	78	7	18	18
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
El-sparkesykler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Avkjørsel	6	13	4	4	8	7	10	8	2	5
Bostøtte	4	6	9	5	3	7	5	9	2	3
Tjenestepåtale/suspensjon	5	6	8	8	7	6	1	2	0	3
Drosjesaker	41	15	22	7	3	40	9	6	5	2
Barnehage/SFO	20	6	9	11	7	14	9	8	0	0
Kommunale tilleggsytelser	1	1	12	6	4	0	0	0	0	0

Totalt antall klagesaker	414	479	605	466	516	533	604	494	498	583
Diverse andre saker	58	45	47	45	33	34	37	31	24	28
Sum	472	524	652	511	549	567	641	525	522	611

Tabell 1: Oversikt over utviklingen per sakstype

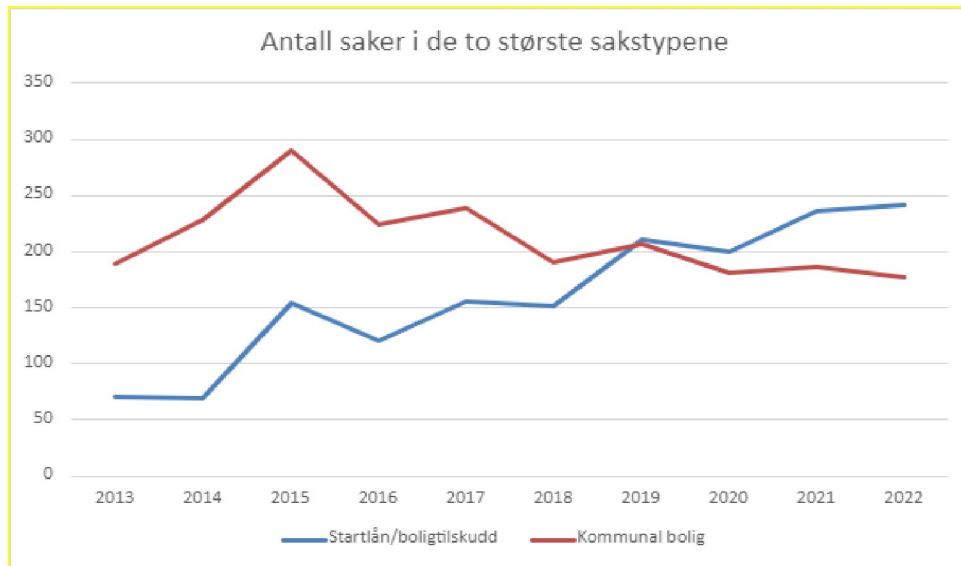
Når det gjelder utviklingen per sakstype, kan antallet variere fra år til år. For å gjenspeile noen av disse endringene over tid har sakstypene skole, renovasjonsgebyr, beboerkort og el-sparkesykler blitt skilt ut som egne kategorier i 2022. Mens el-sparkesykkelsakene er en ny sakstype fra 2022, har nemnda også tidligere behandlet saker om skole, renovasjonsgebyr og beboerkort, men sakene har da inngått i samlekategorien andre saker. Siden sakstypene ikke har vært skilt ut som egne kategorier tidligere, blir statistikken noe misvisende når tallet for tidligere år viser 0 saker.

5.2 Sakstyper

Sakstyper	Antall totalt	Prosent
Startlån/boligtilskudd	241	39,44 %
Kommunal bolig	177	28,97 %
Skole	36	5,89 %
Andre saker	32	5,24 %
Tilskudd	32	5,24 %
Miljøgebyr	18	2,95 %
Renovasjonsgebyr	18	2,95 %
Beboerkort	9	1,47 %
El-sparkesykler	7	1,15 %
Avkjørsel	5	0,82 %
Bostøtte	3	0,49 %
Tjenestepåtale/suspensjon	3	0,49 %
Drosjesaker	2	0,33 %
Utenfor statistikk	28	4,58 %
Totalsum	611	100,00 %

Tabell 2: Prosentvis oversikt over saker behandlet i 2022 fordelt på sakstyper

Klagesaker om startlån/boligtilskudd og kommunal bolig fortsetter å være de to største sakstypene som klagebehandles i nemnda. Totalt var 418 av nemndas klagesaker innenfor disse sakstypene. Mens tallet på startlån-/boligtilskuddssaker har vært stigende de siste ti årene har antall klagesaker om kommunal bolig hatt en noe nedadgående tendens siden 2015. Tallet for 2022 er det laveste på ti år.



Figur 2: Utviklingen i antall saker i de to største sakstypene

I kategorien andre saker inngikk følgende saker:

- Vedtak om avvisning av klage
- Søknad om fritak fra vurdering i skriftlig sidemål
- Søknad om utsatt eksamen
- Etteroppmelding til privatisteksamen
- Slutføring av studieplass på praksisordning
- Prøveordning for bildeling
- Godkjenning av bildelingsforetak
- Søknad om tillatelse til å leie ut små elektriske kjøretøy
- Inntauing av kjøretøy
- Søknad om tillatelse til å drive handel og oppbevaring av fyrverkeri
- Beregning av gebyrer
- Ilagt tvangsmulkt
- Søknad om tildeling av GjenbruksID
- Søknad om tilbakebetaling av årsgebyr for stipulert vann og avløp
- Søknad om nedsatt oppholdsbetaling i barnehage
- Søknad om kommunalt frikort
- Søknad om ledsagerbevis
- Fastlegeordning/fastlegehjemmel

5.3 Utfallet av klagebehandlingen

Nemnda behandlet 611 saker i 2022, men ikke alle sakene utgjør en klagesak. En klagesak kan i enkelte tilfeller utsettes opptil flere ganger. Utsettelse av en sak kan for eksempel skyldes at nemnda mener at det er behov for å utrede saken ytterligere, eller at klager har fremmet ønske om å fremlegge ny dokumentasjon. Saken vil i slike tilfeller telles som en behandlet sak hver gang den settes opp på sakslisten for et nemndsmøte. I forhold til resultatstatistikken er det imidlertid kun siste behandling av saken, hvor saken får et endelig utfall, som er relevant. Derfor ser vi bort fra utsatte saker i denne oversikten. I tillegg ses det bort fra orienteringssaker, godkjenning av møtebøker og lignende. I 2022 var 54 saker innenfor disse kategoriene, det vil si at 557 ut av 611 saker innebar endelig behandling av klagesaker.

Sakstyper	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Tas delvis til følge	Totalsum
Startlån/Boligtilskudd	219	7	9	2	1	238
Kommunal bolig	134	16	14	9		173
Skole	33	1				34
Tilskudd	31			1		32
Andre saker	27	1	2	1		31
Miljøgebyr	16					16
Beboerkort	9					9
Elsarkesykler					6	6
Renovasjonsgebyr	5				1	6
Avkjørsel	4					4
Bostøtte	3					3
Tjenestepåtale/Suspensjon	2	1				3
Drosjesaker	1		1			2
Totalsum	484	26	26	13	8	557

Tabell 3: Oversikt over utfallet av klagenemndas behandling per sakstype

Sakstyper	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Tas delvis til følge	Totalsum
Startlån/Boligtilskudd	92 %	3 %	4 %	1 %		238
Kommunal bolig	77 %	9 %	8 %	5 %		173
Skole	97 %	3 %				34
Tilskudd	97 %			3 %		32
Andre saker	87 %	3 %	6 %	3 %		31
Miljøgebyr	100 %					16
Beboerkort	100 %					9
Elsarkesykler					100 %	6
Renovasjonsgebyr	83 %				17 %	6
Avkjørsel	100 %					4
Bostøtte	100 %					3
Tjenestepåtale/Suspensjon	67 %	33 %				3
Drosjesaker	50 %		50 %			2
Totalsum	87 %	5 %	5 %	2 %	1 %	557

Tabell 4: Oversikt over utfallet av klagenemndas behandling per sakstype i prosent

Nemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i 484 av 557 klagesaker, dvs. at klagen ikke ble tatt til følge i 86,89 % av sakene.

I tillegg avviste nemnda 13 saker (2,33 % av sakene) enten fordi formkrav til klagen ikke var oppfylt eller grunnet oversittelse av klagefristen.

Klagenemnda omgjorde (helt eller delvis) eller opphevet underinstansens vedtak i 60 saker, noe som tilsvarer 10,78 % av sakene.

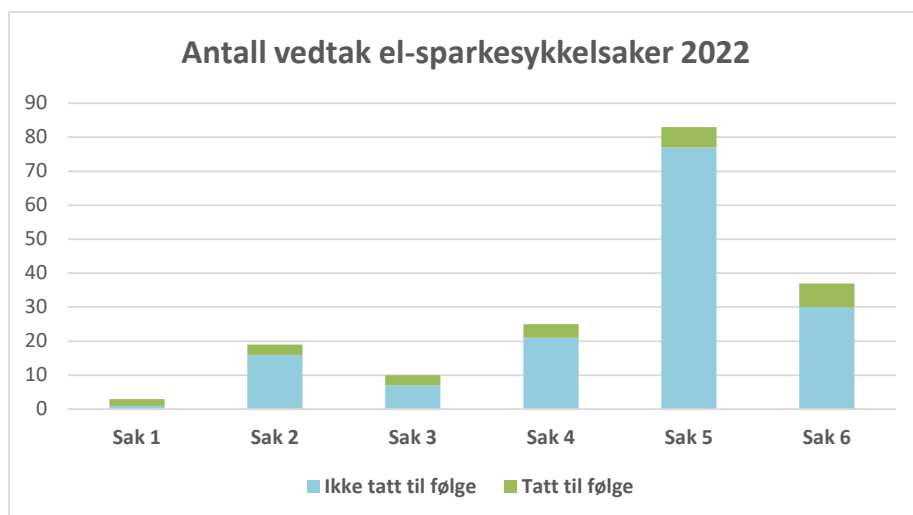
Omgjøring/opphevelse av vedtak forekommer som oftest i saker der avgjørelsen bygger på skjønnsmessige vurderinger. Saker om tildeling av startlån/boligtilskudd og kommunal bolig inneholder for eksempel flere vurderinger knyttet til klagers livssituasjon, økonomi, helse og boligbehov. I de tilfeller klagenemnda har funnet grunnlag for å omgjøre eller oppheve førsteinstansens vedtak kan det foreligge nye omstendigheter i saken, feil ved saksbehandlingen, feil regelanvendelse, feil ved prioriteringen eller mangler knyttet til skønnsutøvelsen. Klagenemnda søker også å samordne praksis i bydelene som behandler sakene i førsteinstans.

Selv om nemnda formelt behandlet 557 klagesaker i 2022, gjaldt seks av disse vedtak om inntauing av el-sparkesykler. Disse seks el-sparkesykkelsakene inneholdt til sammen 177 påklagde vedtak. Dersom man teller hver enkelt inntauing som en klagesak, hadde nemnda i realiteten 728 klagesaker til behandling. Når el-sparkesykkelsakene likevel ikke er skilt ut som 177 individuelle klagesaker skyldes dette at hver av de seks samlesakene tar utgangspunkt i seks ulike fakturaer, hvor Bymiljøetaten har krevd dekning fra aktuelle utleiefirma for inntauingskostnader knyttet til feilparkerte el-sparkesykler.

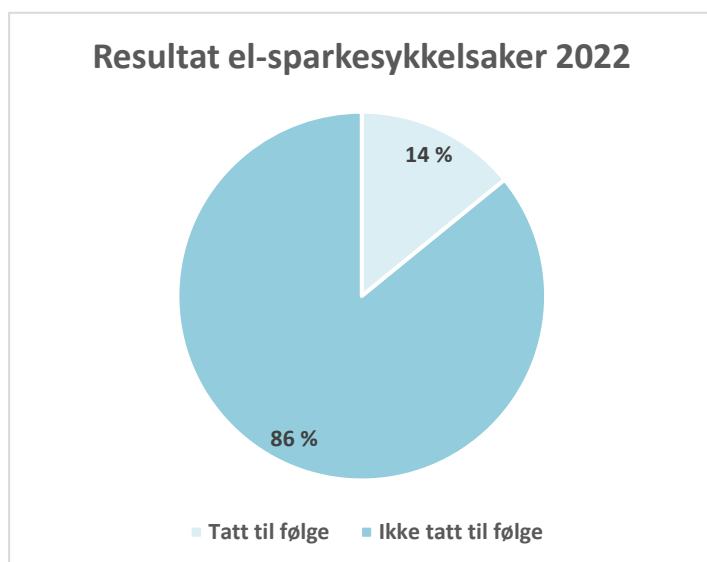
Statistikken viser at åtte saker ble tatt delvis til følge. Samtlige av de seks el-sparkesykkelsakene var blant disse. Totalt sett ble 25 av 177 vedtak om inntauing omgjort, det vil si at 86 % av vedtakene ble opprettholdt, mens 14 % ble omgjort.

Sak	Ikke tatt til følge	Tatt til følge	Totalt antall vedtak
Sak 1	1	2	3
Sak 2	16	3	19
Sak 3	7	3	10
Sak 4	21	4	25
Sak 5	77	6	83
Sak 6	30	7	37
			177

Tabell 5: Oversikt over utfallet i el-sparkesykkelsakene



Figur 3: Oversikt over antall vedtak i el-sparkesykkelsaker



Figur 4: Oversikt over resultat i el-sparkesykkelsaker

5.4 Saksbehandlingstid

Saksbehandlingstiden regnes fra klagen blir registrert innkommet til bydelen, etaten eller virksomheten som fattet vedtak i førsteinstans, til klagenemnda har fattet vedtak i klagesaken.

Fra 01.01.2017 ble det innført tidsfrister for saksbehandling i første instans, jf. byrådssak 1111/16, og i rundskriv 6/2017 ble det gitt instruks for saksbehandling av klager til Oslo kommunes klagenemnd. I

reglementet for klagenemnda med tilhørende instruks til sekretariatene, vedtatt hhv. av bystyret sak 317/2015 og av klagenemnda sak 620/2015, settes tidsfrister for førsteinstansenes og faglig sekretariats behandling av klagesaker. Bestemmelsene gir anvisning på en samlet saksbehandlingstid på tre måneder i normaltillfellene.

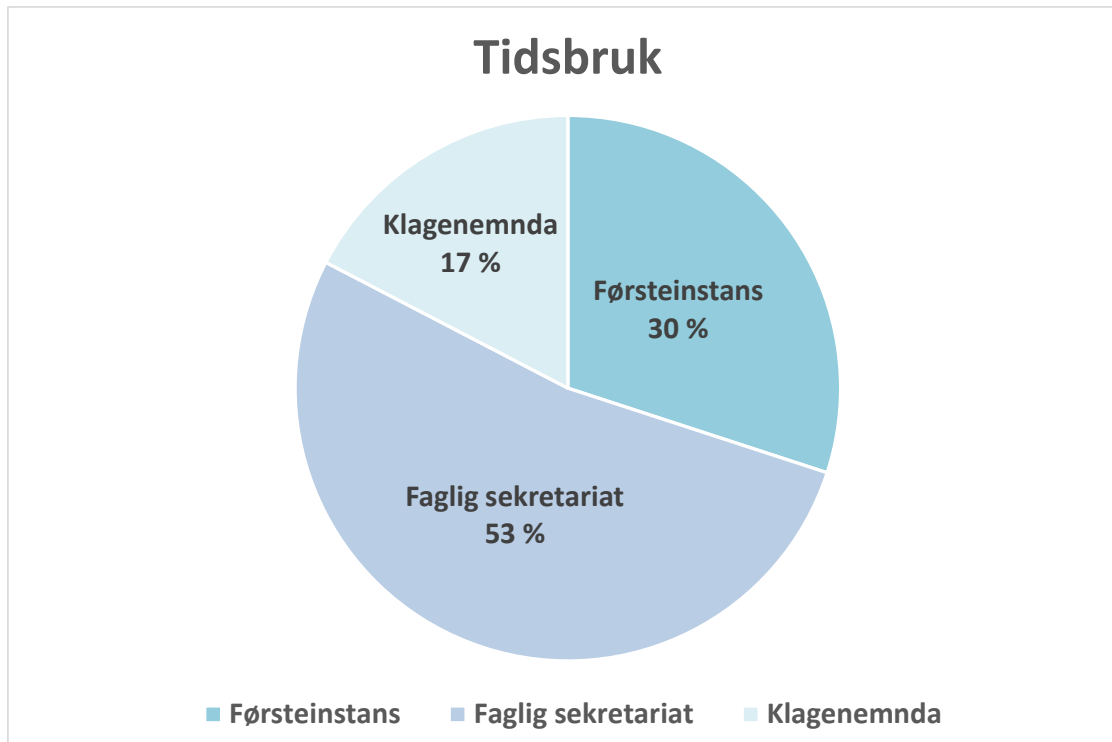
Når fristene for saksbehandlingstid ikke nås antas dette å ha sammenheng med nedbygging av restanser av eldre saker og/eller manglende prioritering av nye klagesaker. Enkelte saker krever ytterligere utredning eller korrespondanse med klager før de er klare til nemndsbehandling. Av hensyn til sakens opplysning vil det da være grunn til å fravike normen om saksbehandlingstid, og dette vil i enkelte saker medføre betydelig lengre saksbehandlingstid enn de forutsatte tre måneder. Klagenemnda anser til tross for dette at saksbehandlingstiden gjennomgående fortsatt er for lang.

Sakstyper	Tidsbruk førsteinstans	Tidsbruk faglig sekretariat	Tidsbruk klagenemnda	Tidsbruk totalt
Startlån/boligtilskudd	48	70	32	150
Kommunal bolig	58	64	31	153
Skole	44	93	36	173
Andre saker	54	185	29	269
Tilskudd	41	105	28	173
Miljøgebyr	11	174	40	225
Renovasjonsgebyr	146	461	36	643
Beboerkort	27	181	42	251
El-sparkesykler	198	146	30	374
Avkjørsel	106	93	25	225
Bostøtte	62	80	21	163
Tjenestepåtale/suspensjon	37	69	25	131
Drosjesaker	45	196	42	283
Utenfor statistikk			19	22
Totalsum	55	96	32	183

Tabell 6: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Antall dager per sakstype.

Oversikt over tidsfordelingen viser at faglig sekretariat står for mesteparten av saksbehandlingstiden i de fleste sakstypene, med unntak av klagesaker om el-sparkesykler og avkjørsel, der førsteinstans har brukt lengst tid.

I gjennomsnitt var sakene i førsteinstansen 30 % av den totale saksbehandlingstiden, hos faglig sekretariat 53 % av tiden, og hos klagenemnda 17 % av tiden.



Figur 5: Tidsbruk fordelt på de ulike instansene

Sakstyper	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Startlån/boligtilskudd	353	405	288	202	211	193	189	152	119	150
Kommunal bolig	412	492	306	181	174	194	149	133	131	153
Skole	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173
Andre saker	381	329	333	275	257	278	280	215	279	269
Tilskudd	298	279	386	211	209	160	212	366	267	173
Miljøgebyr	195	256	256	96	245	326	314	153	153	225
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	0	0	643
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	251
El-sparkesykler	0	0	0	0	0	0	0	0	0	374
Avkjørsel	299	266	219	130	119	198	159	247	154	225
Bostøtte	542	341	424	221	145	255	124	156	158	163
Tjenestepåtale/suspensjon	199	185	235	256	179	115	246	110	0	131
Drosjesaker	428	187	187	423	359	456	417	830	353	283
Barnehage/SFO	149	123	112	121	93	117	119	130	0	0
Kommunale tilleggsytelser	576	145	339	224	137	0	0	0	0	0

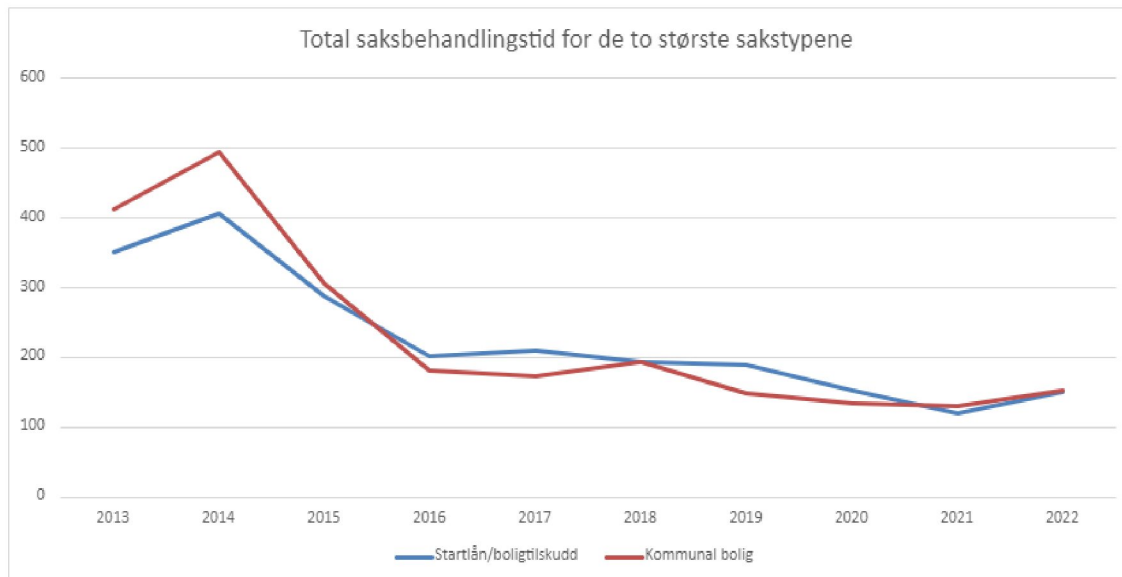
Tabell 7: Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid siden 2013.

Innenfor de fleste sakstypene har saksbehandlingstiden i 2022 vært tilsvarende eller økt noe sammenlignet med 2021. Sakstypene skole, renovasjonsgebyr, beboerkort og el-sparkesykler er skilt ut som egne sakstyper fra 2022. Nemnda har også tidligere behandlet saker innenfor disse sakstypene, men sakene har da inngått i samlekategoriene andre saker. Sakstypene mangler derfor sammenligningsgrunnlag fra tidligere år.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har økt fra 202 dager i 2021 til 247 dager i 2022. Dette er på nivå med 2020, da gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 249 dager.

Den nye sakstypen el-sparkesykler antas å ha bidratt til økningen i saksbehandlingstid. Innenfor sakstypen renovasjonsgebyr behandlet klagenemnda totalt 18 saker i 2022. Når antallet ikke er større, vil enkeltsaker som av ulike årsaker får en lang saksbehandlingstid dra opp gjennomsnittet, jf. gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 643 dager for denne sakstypen.

De største sakstypene i klagenemnda er startlån/boligtilskudd og kommunal bolig, med 68,41 % av klagenemndas totale klagesaker. Her var saksbehandlingstiden i snitt 150 dager for saker om startlån/boligtilskudd og 153 dager for saker om kommunal bolig. Selv om tallet innebærer en økning i saksbehandlingstiden for disse sakstypene fra henholdsvis 119 og 131 dager i 2021, har saksbehandlingstiden over tid gått ned og ligger fortsatt et godt stykke under toppen i 2014.



Figur 6: Utviklingen i saksbehandlingstid for de to største sakstypene

6. Kort om sakstypene

6.1 Kommunal bolig

Det ble behandlet 177 klagesaker om kommunal bolig i 2022, mot 186 i 2021. Klagenemnda omgjorde/opphevet førsteinstansens vedtak i 30 saker.

6.1.1 Tildeling av kommunal bolig

Tildelingen reguleres av forskrift om tildeling av kommunal bolig i Oslo kommune som trådte i kraft 01.01.2004.

Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester sendte forslag til ny forskrift om tildeling av kommunal bolig i Oslo kommune på høring 27.03.2023 med høringsfrist 12.05.2023. Årsberetningen vil ikke gå nærmere inn på forslaget, og forholder seg til gjeldende forskrift, som ligger til grunn for vedtakene fattet i 2022.

Når en søker fyller grunnkravene i forskriften §§ 4-7, er søker kvalifisert for tildeling av kommunal bolig. Søker må videre bli prioritert for kommunal bolig blant øvrige kvalifiserte søkere dersom søker skal få tildelt kommunal bolig. Prioriteringen av søkere følger av forskriften § 8 hvor det blant annet heter:

«Er antallet søkere som fyller grunnkravene i forskriften § 4 – § 7 større enn antall kommunale boliger til disposisjon, skal det foretas en prioritering mellom ellers kvalifiserte søkere. Ved prioriteringen skal det legges vekt på de kvalifiserte søkeres ulike behov og hvilke typer boliger som er tilgjengelige. For søkere som har omsorg for barn, skal det vurderes at tildelingen av bolig er til barnets beste.»

Utfyllende bestemmelser om prioriteringen følger av instruksen punkt 8.1. Her fremgår blant annet:

«Kommunal bolig er et knapphetsgode og bydelen må oftest prioritere mellom flere kvalifiserte søkere til hver ledigstilte bolig.

Ved prioriteringen, skal kvalifisert søker sammenlignes med andre kvalifiserte søkere til de typer boliger som er aktuelle for søker. Type bolig betegner boligens størrelse og eventuelle andre spesielle kvaliteter. For eksempel bør bolig tilpasset bevegelseshemmede, tildeles etter en prioritering mellom kvalifiserte bevegelseshemmede søkere, og større boliger tildeles etter en prioritering mellom kvalifiserte storhusstandssøkere.

Ved vurderingen av hvem som har det mest påtrengende boligbehov, vektlegges medisinske og/eller sosiale forhold. Bydelen skal legge vekt på beboersammensetning og hensyn til bomiljøet ved tildeling av kommunal bolig.

Bydelene må ha særlig omsorg for at utsatte grupper som ikke selv evner å få belyst saken sin, får hjelp til å trekke frem forhold som kan ha betydning ved prioriteringen av saken. Særskilt hjelp til å få frem viktige forhold ved saken skal blant annet gis til:

- flyktninger som skal førstegangsboettes, herunder enslige mindreårige flyktninger som utløser et boligbehov hos omsorgsfamilien.*
- søkere som ikke har egnet bolig ved utskrivelse fra institusjon/fengsel og boligtildelingen anses å være et viktig ledd i rehabiliteringen.*
- personer som er utsatt for vold i nære relasjoner.*

Forskriften åpner for at kvalifisert søker kan prioriteres for tildeling av bolig fordi søker har egenskaper som anses nødvendig for at den aktuelle boformen skal fungere etter hensikten. Dette vil blant annet kunne gjelde prioriteringen mellom kvalifiserte søkere til Ungbo-boliger eller mindre samlokaliserte boenheter.

Bydelene bør kun prioritere søkere til boliger som det er en realistisk mulighet for at blir ledigstilt i nær fremtid, dvs. mindre enn 6 måneder frem i tid.»

En rekke klager innenfor denne sakstypen har blitt avslått som følge av at søker ikke kan prioriteres etter forskriften § 8. Klagenemnda ser at antallet kvalifiserte søkere er langt høyere enn antallet disponible kommunale boliger. Mange bydeler har mer enn seks måneders ventetid for tildeling av kommunal bolig og har derfor begrenset mulighet til å fremskaffe kommunale boliger til andre enn de som etter forskriften og instruksen skal ha høyest prioritet.

6.1.2 Bytte av kommunal bolig

Det stilles samme vilkår for å få bytte kommunal bolig som ved førstegangs tildeling av bolig. På samme måte som ved førstegangs tildeling av bolig, foretas det ved søknad om bytte en prioritering dersom antall ellers kvalifiserte søkere til den aktuelle typen bolig er større enn det antall boliger som kommunen har til disposisjon. Søkere som allerede har kommunal bolig, har således ikke fortrinn til en annen mer egnet kommunal bolig enn de som søker kommunal bolig for første gang.

6.1.3 Ny leiekontrakt ved utløp av leietid

Ny kontrakt reguleres av forskriften § 15. For å få ny leiekontrakt til kommunal bolig når leietiden til nåværende kommunale bolig utløper, må søker oppfylle grunnkravene i forskriften §§ 4-7. Dersom grunnkravene er oppfylt, og det ikke foreligger forhold som gjør at kommunen påberoper seg en særlig avslagsgrunn, skal søker få positivt vedtak om fortsatt leie av kommunal bolig.

Det skal altså ikke foretas noen ny vurdering av om søker skal prioriteres blant ellers kvalifiserte søkere etter forskriften § 8.

Søkere som har leiekontrakt til Ungbo-bolig må, i likhet med de som søker kommunal bolig for første gang, også kvalifisere for å bli prioritert etter forskriften § 8. Her er det følgelig gjort et unntak fra hovedregelen om at det ikke skal foretas noen prioritetsvurdering ved søknad om ny leiekontrakt ved utløp av leietid.

Et eventuelt positivt vedtak om ny leiekontrakt til kommunal bolig skal gi søker mulighet til å leie egnet bolig; dette betyr at søker kan få positivt vedtak om leie av bolig med annen størrelse, annen fysisk tilretteleggelse osv. enn nåværende bolig. Det vil således være lettere for en søker å få tildelt en annen mer hensiktsmessig kommunal bolig ved søknad om ny leiekontrakt, enn ved søknad om bytte av bolig hvor søker må prioriteres blant øvrige søkere.

På den annen side vil en familie som søker om ny leiekontrakt, risikere å bli tildelt en annen og mindre bolig dersom antallet husstandsmedlemmer har blitt færre i løpet av leietiden. Søker har ikke et krav etter forskriften på å få tildelt samme bolig. Det må i hver enkelt sak gjøres en konkret vurdering av hva som vil være en nøktern og egnet bolig for husstandens nåværende sammensetning, sett opp mot søkermassen og de som står på venteliste etter å ha fått positivt vedtak.

6.2 Startlån og boligtilskudd

Startlån og boligtilskudd har vært klagenemndas største sakstype siden 2019. Det ble behandlet 241 saker i 2022, mot 236 saker i 2021, 200 i 2020 og 211 i 2019. Klagenemnda opphevet eller omgjorde førsteinstansens vedtak i 17 saker i 2022.

Startlån, eventuelt sammen med boligtilskudd, skal bidra til at vanskeligstilte på boligmarkedet skal få muligheten til å etablere seg og bli boende i nøkterne og gode boliger. Det legges også opp til at startlån kan benyttes sammen med lån fra andre finansinstitusjoner, for eksempel som topplån. Kommunen låner inn startlånsmidler fra Husbanken og låner midlene videre ut til enkeltpersoner som fyller vilkårene. Det er bydelene som fatter vedtak om startlån og boligtilskudd.

Husbankens regelverk er kommunens overordnede regelverk ved tildeling av startlån og boligtilskudd. Avslag på søknad om startlån er ofte gitt fordi søker mangler tilstrekkelig betjeningsevne. Hvis inntekten er av midlertidig karakter, kan den etter gjeldende regelverk som hovedregel ikke legges til grunn som inntekt.

Boligtilskudd er behovsprøvd og vurderes i de tilfeller der søker ikke har betjeningsevne til et tilstrekkelig stort lån. Avslag på søknad om tilskudd skyldes ofte at husstandens vanskelige økonomiske situasjon ikke anses å være varig. Dette er for eksempel tilfelle der husstanden har muligheter for å øke sine inntekter eller kan nedbetale forbruksgjeld, og dermed øke betjeningsevnen.

6.3 Tilskudd

Klagenemnda behandlet 32 klagesaker om tilskudd i 2022, mot 11 i 2021. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i alle sakene.

Klager over avslag på søknad om tilskudd har vært innenfor følgende områder:

- Driftstilskudd til frivillighetssentraler
- Tilskudd til støyreducerende tiltak
- Tilskudd til kriminalitetsforebyggende tiltak
- Kompensasjonsmidler for lokalt næringsliv
- Tilskudd til serveringssteder med skjenkebevilling
- Tilskudd til urbant landbruk
- Tilskudd til bedriftsintern opplæring
- Tilskudd til fagskoleutdanning
- Tilskudd til istandsetting av kulturminner
- Tilskudd til likestilling og kvinnefrigjøring
- Tilskudd til barne- og ungdomsorganisasjoner
- Tilskudd til kultur- og kulturnæringssteder
- Tilskudd til friluftsf- og naturvernorganisasjoner
- Tilskudd til tiltak for bedre psykisk helse

De ulike tilskuddene fordeles av fagetatene, og klagesakene behandles etter egne kriterier fastsatt for de enkelte ordningene. I saker hvor tilskudd fordeles av byrådsavdelingene som førsteinstans, er Bystyrets sekretariat faglig sekretariat. Dersom førsteinstansen anser at søknaden tilfredsstiller de fastsatte kriteriene, vil det som regel likevel måtte foretas en prioritering av hvilke søknader som skal innvilges stønad, ettersom omsøkt beløp ofte overstiger budsjettmidlene. Denne prioriteringen foretas av førsteinstansen.

I tillegg til at klagenemnda tar stilling til om søknadens formål faller inn under kriteriene, vurderer den om førsteinstansen har tatt utenforliggende hensyn i skjønnsutøvelsen, om klager har vært utsatt for usaklig forskjellsbehandling, eller om det er utvist vilkårlighet eller lignende ved avgjørelsen.

6.4 Avkjørsel

Klagenemnda behandlet fem klager over avkjørselsplan/tillatelser i 2022, mot to i 2021. Ingen av klagenemnda ble tatt til følge.

Plan- og bygningsetaten treffer vedtak etter vegloven §§ 40-43 når det gjelder avkjørsel fra offentlig vei i forbindelse med dele- og byggesaker, jf. delegasjonsvedtak av 23.12.1999. Veilovgivningen har nærmere krav til utformingen av avkjørselen som gjelder stigningsforhold, siktlinjer, snuplass og bredde. Avkjørselens tilknytning til offentlig vei må derfor følge Plan- og bygningsetatens retningslinjer som er hjemlet i vegloven §§ 40-43. Avkjørselen skal være opparbeidet i henhold til godkjent plan før brukstillatelse gis.

I disse sakene vurderer klagenemnda om søknaden om avkjørsel er behandlet i samsvar med lovgivningen, og om det er utøvet forsvarlig skjønn.

6.5 Drosjeløyver

Klagenemnda behandlet to saker om avslag på søknad om drosjeløyve i 2022. Klagen ble ikke tatt til følge i den ene saken, mens vedtaket ble opphevet i den andre. Nemnda behandlet til sammenligning fem saker innenfor denne sakstypen i 2021.

Begge sakene i 2022 dreide seg om yrkestransportloven § 4 annet ledd som sier at for å få tildelt drosjeløyve, må søker ha tilfredsstillende økonomisk evne.

6.6 Miljøgebyr

Klagenemnda behandlet 16 klager på ilagt miljøgebyr i 2022, mot 18 i 2021. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i alle sakene.

I henhold til politivedtekten § 4-1 om snø, is og takras skal gårdeier sette opp avvisere når snø eller is truer med å falle fra hustak mot offentlig sted, og snarest sørge for at taket blir ryddet. Etter vedtekten § 4-3 om renhold av fortau i indre by plikter eier av bygning eller grunn å sørge for renhold av fortau på eller langs eiendommen.

Gebyr for overtredelse av politivedtekten kan ilegges av Oslo kommune etter forskrift om kommunal håndheving av politivedtekter, fastsatt 19.06.2012. Oslo kommune har videredelegert denne myndigheten til byrådet med videre delegasjon til Bymiljøetaten, jf. bystyrevedtak 21/2013.

6.7 Tjenestepåtale

Klagenemnda hadde tre klagesaker om tjenestepåtale til behandling i 2022. Klagen ble tatt til følge i en av sakene, og opprettholdt i resten. Nemnda behandlet ingen klagesaker innenfor denne sakstypen i 2021.

Tjenestepåtale er en ordensstraff og dermed et reaksjonsmiddel som ikke reguleres av arbeidsmiljøloven. Det rettslige grunnlaget for illeggelse av tjenestepåtale er å finne i kommunens interne personalreglement.

Med hjemmel i Personalreglementet for Oslo kommune § 11 første ledd kan det treffes vedtak om skriftlig tjenestepåtale dersom det foreligger *«brudd på tjenesteplikter eller andre kritikkverdige forhold»*.

Utgangspunktet for vurderingen er personalhåndbokens bestemmelser om skriftlig tjenestepåtale hvor det i kap. 3.5.2 heter: *«Skriftlig tjenestepåtale skal begrunnes i brudd på tjenesteplikter, mangelfull faglig fungering, manglende tilpasning til arbeidet eller andre dokumenterbare kritikkverdige forhold i tjenesten»*.

Suspensjon av arbeidstaker er regulert i Personalreglement for Oslo kommune § 10 syvende ledd første setning: *«Mens spørsmål om avskjed behandles, kan ansettelsesmyndigheten fatte vedtak om suspensjon i henhold til arbeidsmiljøloven § 15-13»*.

Klagenemnda vurderer om personalreglementet hjemler illeggelse av tjenestepåtale og suspensjon, og om tjenestepåtale/suspensjon fremstår som en forholdsmessig reaksjon i det konkrete tilfellet. Ved behandling av sakene vil det kunne reises spørsmål om de forholdene som er påberopt som grunnlag for tjenestepåtalen er godt nok dokumentert fra arbeidsgivers side.

6.8 El-sparkesykler

Vedtak om inntauing av el-sparkesykler er en ny sakstype som nemnda fikk til klagebehandling i 2022. Totalt behandlet nemnda seks el-sparkesykkelsaker, som inneholdt mellom tre til 83 vedtak, totalt 177 vedtak. Nemnda kom frem til at det var riktig å taue inn el-sparkesyklene i 152 av tilfellene, mens 25 vedtak ble omgjort.

Bymiljøetaten begynte høsten 2020 å flytte på og taue inn feilparkerte el-sparkesykler for å avbøte utfordringene feilparkerte el-sparkesykler påførte andre trafikanter. Kjøretøyene ble tauet inn med hjemmel i vegtrafikkloven (vtrl.) § 37 og trafikreglene § 18. I begynnelsen gjorde etaten dette arbeidet for egen regning, uten å kreve kostnadsdekning fra eierne av kjøretøyene etter vtrl. § 37 siste ledd. Senere ble alle aktører som drev utleie i Oslo varslet om at kostnadene etaten ble påført ved å taue inn

el-sparkesykler ville bli krevet dekket, på samme måte som kommunen krever kostnadsdekning fra eiere av andre kjøretøy, for eksempel biler eller campingvogner, som blir tauet inn. Bymiljøetaten fakturerte deretter for kostnadene ved inntauingene i faktura til selskapene.

Bakgrunnen for inntauingsvedtakene var at det våren og sommeren 2021 var et svært høyt antall el-sparkesykler i Oslos gater. På det meste var antallet trolig rundt 25 000–30 000. Bymiljøetaten begynte å registrere antall feilparkerte el-sparkesykler fra og med de siste ukene i april 2021. Fra april 2021 og ut året ble det registrert til sammen ca. 9 300 feilparkerte el-sparkesykler. Ca. 2 900 av disse ble tauet inn. De fleste av inntauingene (og registrerte feilparkeringer) skjedde fra slutten av april til og med august 2021. Etter at Oslo kommune vedtok forskrift om utleie av små elektriske kjøretøy, som regulerte ned antallet el-sparkesykler hver enkelt aktør kunne sette ut på gatene, har situasjonen endret seg.

Felles for kjøretøyene som ble tauet inn var, ifølge Bymiljøetaten, at bybetjentene vurderte at de hindret fremkommelighet for andre trafikanter ved å stå i den naturlige ferdselssonen til gående. Felles var også at bybetjentene vurderte at det var nødvendig å fjerne disse. Bymiljøetaten har opplyst følgende om de vurderingene som har vært gjort i forbindelse med beslutninger om inntauing:

«Når BYM oppdager feilparkerte ELS foretas det en konkret vurdering av de problemer kjøretøyet medfører i hvert enkelt tilfelle. Det er først og fremst trafikksikkerhet og behovet for trafikkavvikling som vurderes. Utfallet av vurderingen vil blant annet være avhengig av stedlige forhold som trafikkmengde, hvilke trafikantgrupper som hindres, tidspunkt på døgnet, årstid ol. Graden av nødvendighet kan sies å øke i takt med størrelsen på problemene feilparkerte ELS medfører. Mindre problemer vil på den annen side tilsa at det ikke er nødvendig med fjerning. I de tilfellene der problemet kan løses ved å flytte på feilparkerte ELS til egnet nærliggende sted med enkle midler, gjøres dette framfor inntauing. I systemene til BYM er det registrert at ca. 70 % av feilparkerte ELS har blitt flyttet på, mens ca. 30 % har blitt tauet inn.»

Nemnda vurderer alle vedtakene på bakgrunn av Bymiljøetatens bilder, som er tatt av bybetjentene ved den enkelte inntauingen. I de fleste tilfellene der nemnda kom frem til at det var riktig å taue inn el-sparkesykkelen, var sykkelen etter nemndas oppfatning parkert slik at den var «til unødig hinder eller ulempe», og dermed plassert i strid med trafikkreglene § 18 fjerde ledd. Videre ble den ansett for å være ulovlig parkert fordi den utgjorde en forstyrrelse i en naturlig gangbane. Inntauingen ble også ansett for å være «nødvendig», jf. vtrl. § 37, av hensyn til fremkommelighet og trafikksikkerhet for myke trafikanter. Vedtakene som ble omgjort til klagers fordel skyldtes i de fleste tilfeller at nemnda kom frem til at sykkelen var ryddig plassert, eller at plasseringen var vanskelig å bedømme ut fra bildet som forelå i saken.

7. Annet

Klagenemnda gikk i 2021 over til å motta saksdokumentene i Møteportalen, som er knyttet til saksbehandlingssystemet til Bystyrets sekretariat. Løsningen har fungert bra for klagenemndas medlemmer. Nemnda opplever imidlertid fra tid til annen tekniske problemer med Møteportalen. Dette har flere ganger ført til at nemnda i perioder har mistet tilgang til saksdokumentene, noe som har forsinket nemndas forberedelser i forkant av møter.

Ved behandling av Oslo kommunes klagenemnds årsberetning for 2019 vedtok bystyret følgende, sak 154/20:

«Bystyret ber byrådet fremme et notat for finansutvalget der det redegjøres for forslag til tiltak for å korte ned saksbehandlingstiden på områder der saksbehandlingstiden er særlig lang».

I notat 53/21 redegjorde byrådslederens kontor for tiltakene. Tiltakene dreide seg om større fokus på og prioritering av klagesaker, oppfølging av restanselister, styrket opplæring og fokus på klarspråk.

Klagenemnda er av den oppfatning at det fortsatt er lang saksbehandlingstid og til dels betydelige forskjeller mellom de ulike sakene og fagområdene. Klagenemnda vil igjen fremheve at det må sikres tilstrekkelige ressurser til klagesaksbehandling, slik at forutsatt saksbehandlingstid kan nås samtidig som kvaliteten i saksbehandlingen opprettholdes.



Bilde fra siste møte i 2022. Fra venstre Pål Martin Sand (medlem), Dag Harlem Stenersen (leder) og Berit Sletvold Tetzschner (nestleder).

Oslo, 22.05.2023

Ashy Pervaiz
Utvalgssekretær