



Oslo

Oslo kommunes klagenemnd



Årsberetning 2024

Innhold

1	Innledning	3
2	Klagenemndas ansvarsområde	3
3	Klagenemndas medlemmer	4
4	Møter i klagenemnda	6
5	Nærmere om klagesakene	6
5.1	Utviklingen i antall klagesaker	6
5.2	Sakstyper	9
5.3	Utfallet av klagebehandlingen	10
5.4	Saksbehandlingstid	12
6	Kort om enkelte sakstyper	16
6.1	Kommunal bolig	16
6.2	Startlån og boligtilskudd	17
6.3	Miljøgebyr	18
6.4	Skole	18
6.5	Tilskudd	18
6.6	Avkjørsel	19
6.7	Tjenestepåtale	19
7	Annet	20

Oslo kommunes klagenemnd – Årsberetning 2024

1 Innledning

Oslo kommunes klagenemnd ble opprettet av Oslo bystyre i 1993 (bystyresak 8/93). Klagenemnda velges av bystyret for valgperioden. 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 gir oversikt over klagenemndas ansvarsområde, medlemmer og varamedlemmer, organisering av arbeidet, møtevirksomhet mv. Den inneholder også statistikk over blant annet antall behandlede saker, saksbehandlingstider og resultater.

2 Klagenemndas ansvarsområde

Oslo kommunes klagenemnd er en særskilt klagenemnd etter forvaltningsloven § 28 andre 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 andre ledd.

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 byrådet har vedtatt instruks for førsteinstansens behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnder (1111/16). Byrådslederen har også gitt rundskriv om behandling av klager til Oslo kommunes klagenemnder (6/2017).

Klagenemndas vedtak er endelig, det vil si at som hovedregel er det ikke klageadgang på nemndas vedtak. Unntaket er tilfeller hvor nemnda behandler krav om dekning av sakskostnader som førsteinstans, eller i motsetning til førsteinstans kommer til at klagen skal avvises, det vil si ikke realitetsbehandles. Vedtak med klageadgang kan påklages til Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus.

Klagesakene forberedes av nemndas faglige sekretariater, som i de fleste tilfeller er en av byrådsavdelingene eller Velferdsetaten. Faglig sekretariat skriver forslag til vedtak, som nemnda tar utgangspunkt i ved behandlingen av saken. Nemnda gjør selvstendig vurdering av

saken, og står fritt til å foreta endringer i begrunnelser og resultat i sekretariatets forslag til vedtak. I det store flertallet av sakene fatter nemnda vedtak i samsvar med innstillingen fra faglig sekretariat.

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.

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 i avklaringen av rettslige 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 er jurist. Når klagenemnda behandler personaljuridiske saker settes nemnda med to ekstra medlemmer, som har kompetanse innen fagfeltet. Det er i tillegg oppnevnt vara for hvert av medlemmene, det vil si at det totalt oppnevnes ti medlemmer for en valgperiode.

I 2024 ble det gjort to endringer i nemndas sammensetning. Kjell Johansen (F) ble oppnevnt som nytt medlem i bystyrets vedtak 251/24 av 25.09.2024, etter at Bjørn Revil (F) fikk innvilget fritak fra sitt verv. Sebastian Maira Johansen (A) ble i bystyrets vedtak 289/24 av 20.11.2024, oppnevnt som nytt varamedlem etter Pål Martin Sand (A).

Nemndas sammensetning ser etter dette slik ut:

Faste medlemmer:

leder Berit Sletvold Tetzschner (H)

nestleder Dag Harlem Stenersen (A)

Kjell Johansen (F)

Varamedlemmer:

Ståle Hagen (H)

Sebastian Maira Johansen (A)

Anne Britt Hansen Thuestad (F)

Tiltredende medlemmer ved behandling av personaljuridiske saker:

Aslak Aslaksen (H)

Gro Axelsen (A)

Varamedlemmer ved behandling av personaljuridiske saker:

Eirik Kollerøy (H)

Heidi Hoksnes Sørli (A)



Fra klagenemndas internseminar 11.06.2024

4 Møter i klagenemnda

Klagenemnda behandler saker og treffer vedtak i møter. De fleste saker er underlagt taushetsplikt og behandles derfor i lukket møte, jf. kommuneloven § 11-5. Kommuneloven § 11-7 tredje ledd fastslår at et lukket møte ikke kan holdes 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 kan fremsettes for faglig sekretariat under forberedelse av saken, slik at eventuelle nye opplysninger eller anførsler av betydning for avgjørelsen blir nedtegnet og forelagt nemnda i skriftlig form.

Faglig sekretariat utarbeider innstilling med forslag til vedtak, og oversender klagesaken til nemnda. 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 publiseres på e-innsyn. Saksdokumenter som inneholder taushetsbelagte opplysninger, blir ikke publisert.

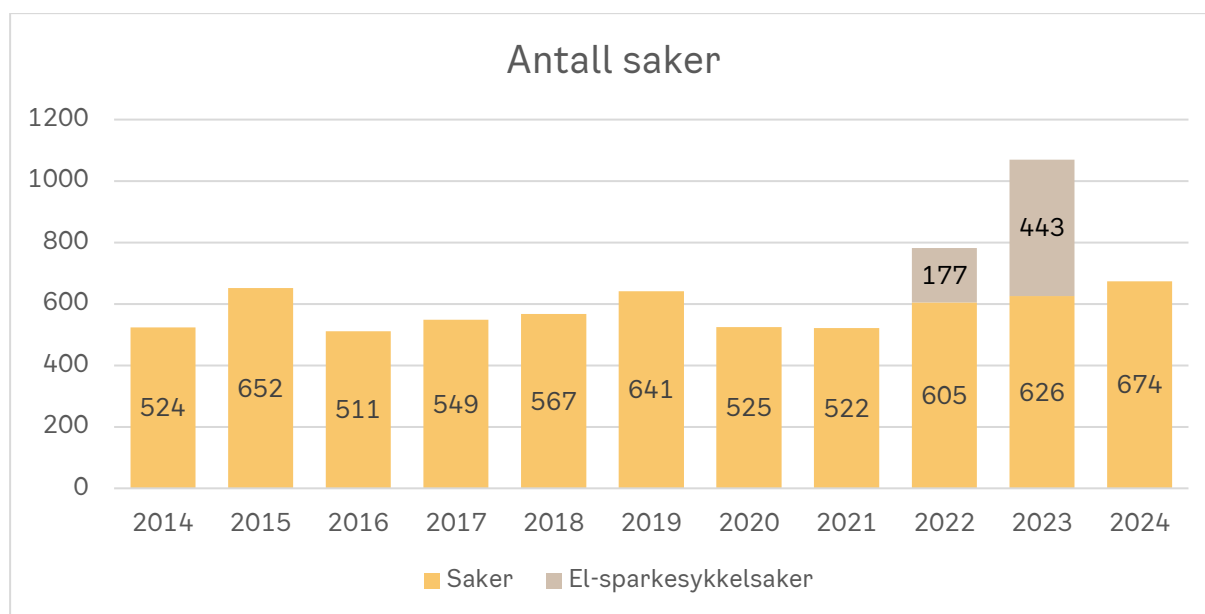
Nemndas møter er normalt på tirsdager i Oslo rådhus cirka 1-2 ganger i måneden, med unntak av julimåned. Nemndas møteplan besluttet året i forkant. Dersom saksmengden tilsier det, settes det opp ekstrasamlinger.

Nemnda gjennomførte 18 møter i 2024, hvorav ett var ekstrasamling. Til sammenligning ble det avholdt 21 møter i 2023, hvorav fire var ekstrasamlinger. Årsaken til flere møter i 2023 var i all hovedsak et stort antall klagesaker om inntauing av el-sparkesykler. Nemnda har ikke fått klagesaker av denne sakstypen til behandling i 2024 grunnet endring i regelverk og praksis hos Bymiljøetaten.

5 Nærmere om klagesakene

5.1 Utviklingen i antall klagesaker

Klagenemnda behandlet 674 saker i 2024. Det betyr at nemnda hadde totalt 674 saker på sakslistene, noe som inkluderer klagesaker, orienteringssaker, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende.



Figur 1: Utvikling i antall saker behandlet i Oslo kommunes klagenemnd 2014–2024

Siden orienteringer, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende telles som en behandlet sak i nemndas totale saksavvikling, innebærer dette normalt at antallet klagesaker er noe mindre enn antallet behandlede saker i løpet av et år.

I 2022 og 2023 hadde nemnda en ny sakstype til klagebehandling – vedtak om inntauing av el-sparkesykler. Totalt behandlet nemnda 177 vedtak om el-sparkesykler i 2022 og 443 vedtak i 2023. Dette er synliggjort i den årlige saksoversikten ovenfor. Nytt regelverk i saksfeltet har imidlertid medført at nemnda ikke har fått flere slike saker til behandling etter 2023.

Ser man bort fra antallet totalt fattede vedtak i 2022 og 2023, har nemnda behandlet rekordmange saker i 2024.

Statistikken fra 2024 viser at klagesaker om kommunal bolig har hatt en markant økning sammenlignet med tidligere år. Det samme gjelder miljøgebyrsaker. Klagesaker om startlån/boligtilskudd har holdt seg forholdsvis stabilt. Ellers er det nedgang i saker om avkjørsel, skole, drosje, tilskudd og tjenestepåtale. Bortsett fra økningen i saker om kommunal bolig fremstår utviklingen sett over tid å være innenfor en normalvariasjon, og saksmengdene holder et stabilt nivå.

Sakstype	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andre saker	26	69	50	72	83	60	54	38	32	49	23
Avkjørsel	13	4	4	8	7	10	8	2	5	10	5
Barnehage/SFO	6	9	11	7	14	9	8	0	0	5	5
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3	0
Bostøtte	6	9	5	3	7	5	9	2	3	7	4
Drosjesaker	15	22	7	3	40	9	6	5	2	6	0
El-sparkesykler	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9	0
Kommunal bolig	228	290	224	239	190	207	181	186	177	248	320
Miljøgebyr	78	11	17	1	13	78	7	18	18	29	61
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	4
Skole	0	0	0	0	0	0	0	0	36	27	21
Startlån/boligtilskudd	69	154	120	156	152	211	200	236	241	149	140
Tilskuddsaker	31	17	14	16	21	14	19	11	32	26	16
Tjenestepåtale/suspensjon	6	8	8	7	6	1	2	0	3	3	1
Totalt antall klagesaker	479	605	466	516	533	604	494	498	583	571	600
Diverse andre saker	45	47	45	33	34	37	31	24	28	64	74
Totalt	524	652	511	549	567	641	525	522	611	635	674

Tabell 1: Oversikt over utviklingen per sakstype

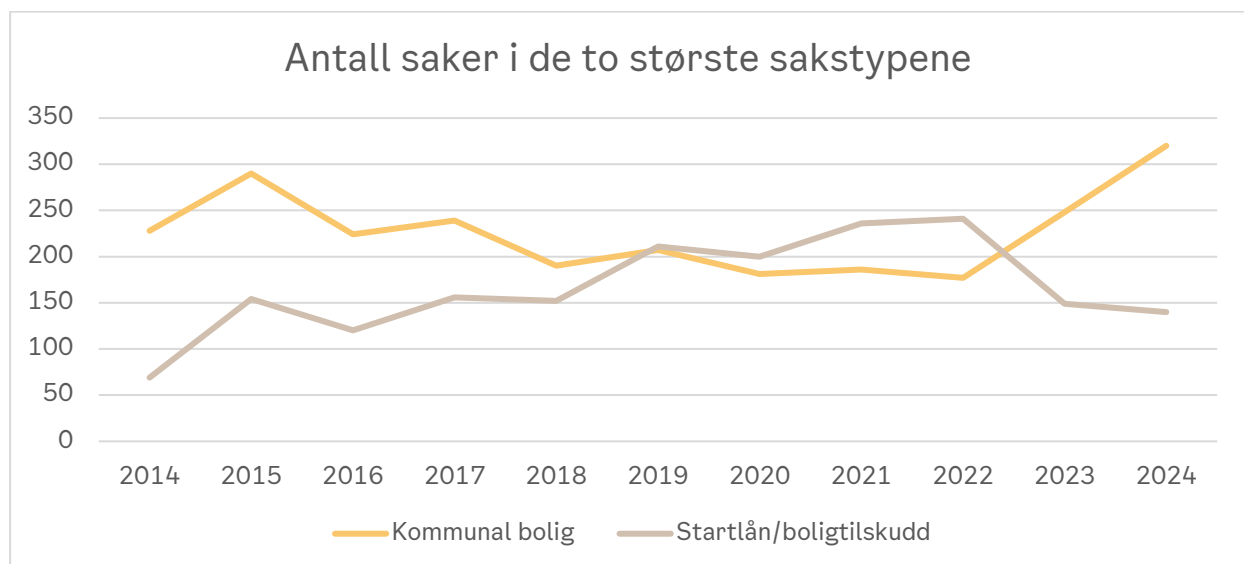
Antallsmessig utvikling per sakstype, kan variere fra år til år. For å gjenspeile noen av disse endringene over tid ble sakstypene skole, renovasjonsgebyr, beboerkort og el-sparkesykler skilt ut som egne kategorier fra 2022. Mens el-sparkesykkelsakene var en ny sakstype fra 2022, har nemnda også tidligere behandlet saker om skole, renovasjonsgebyr og beboerkort, men sakene har da inngått i samlekategori «Andre saker». Siden sakstypene ble skilt ut som egne kategorier fra 2022, blir statistikken for tidligere år misvisende da tallet viser 0 saker. Tallet på «Andre saker» ville tilsvarende ha vært noe høyere dersom sakstypene ikke hadde blitt skilt ut.

5.2 Sakstyper

Sakstype	Antall totalt	Prosent
Kommunal bolig	320	53 %
Startlån/Boligtilskudd	140	23 %
Miljøgebyr	61	10 %
Andre saker	23	4 %
Skole	21	4 %
Tilskuddsaker	16	3 %
Avkjørsel	5	1 %
Barnehage	5	1 %
Bostøtte	4	1 %
Renovasjonsgebyr	4	1 %
Tjenestepåtale/Suspensjon	1	0 %
Totalsum	600	100 %

Tabell 2: Prosentvis oversikt over saker behandlet i 2024 fordelt på sakstyper

Klagesaker om kommunal bolig og startlån/boligtilskudd fortsetter å være de to største sakstypene i nemnda. Totalt sett var 460 (76 %) av nemndas klagesaker innenfor disse to sakstypene. Etter noen år med nedadgående tendens, har det fra 2023 vært en markant økning i antall klagesaker om kommunal bolig, og i 2024 utgjorde sakstypen over halvparten av nemndas saker. Etter noen år med stigende tendenser har tallet på startlån-/boligtilskuddssaker vært nedadgående fra 2023.



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

I kategorien «Andre saker» inngår normalt saker som nemnda behandler et fåtalls av i løpet av året. Enkelte sakstyper kan det også gå opptil flere år imellom. I 2024 behandlet nemnda følgende saker innenfor kategorien:

- Fjerning av avfallsbeholdere på offentlig vei
- Søknad om dispensasjon fra 10-meterskrav ved henteavstand (24/1549)
- Søknad om fravik fra gatenormalen (plassering av nedgravde avfallskontainere)
- Søknad om subsidiert arbeidslokale
- Avvisningssaker
- Inntauing av kjøretøy
- Utlån av skolelokaler
- Kontantstøtte til pleie i eget hjem
- Søknad om ledsagerbevis
- Søknad om dispensasjon fra yrkestransportregelverket
- Søknad om tillatelse til å leie ut små elektriske kjøretøy
- Saksomkostninger
- Ledsagerbevis
- Bruk av P1-produkter under cupfinalene 2024
- Driftstilskudd fysioterapeut

5.3 Utfallet av klagebehandlingen

Klagenemnda kan prøve alle sider av en klagesak, herunder om riktig faktum er lagt til grunn, om rettsanvendelsen er riktig, og om skjønnsutøvelsen er forsvarlig.

Om vilkårene for å behandle klagen ikke er til stede, avvises saken. Finner klagenemnda at det er grunnlag for å ta klagen helt eller delvis til følge, omgjøres vedtaket. Dersom det ikke er grunnlag for omgjøring, opprettholder nemnda førsteinstansens vedtak. I enkelte tilfeller kan det foreligge feil ved saksbehandlingen og/eller nye opplysninger som førsteinstansen må vurdere. Klagenemnda kan i slike tilfeller oppheve vedtaket og sende saken tilbake til førsteinstansen for ny behandling.

Sakstype	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Tas delvis til følge	Sum
Kommunal bolig	271	22	21	5	1	320
Startlån/Boligtilskudd	127		8	4	1	140
Miljøgebyr	60	1				61
Andre saker	18	3		1	1	23
Skole	20				1	21
Tilskuddsaker	16					16
Avkjørsel	4	1				5
Barnehage	5					5
Bostøtte	4					4
Renovasjonsgebyr	3				1	4
Tjenestepåtale/Suspensjon	1					1
Totalsum	529	27	29	10	5	600

Tabell 3: Resultat av klagenemndas behandling per sakstype

Sakstype	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Tas delvis til følge	Sum
Kommunal bolig	85 %	7 %	7 %	2 %	0 %	320
Startlån/Boligtilskudd	91 %	0 %	6 %	3 %	1 %	140
Miljøgebyr	98 %	2 %	0 %	0 %	0 %	61
Andre saker	78 %	13 %	0 %	4 %	4 %	23
Skole	95 %	0 %	0 %	0 %	5 %	21
Tilskuddsaker	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	16
Avkjørsel	80 %	20 %	0 %	0 %	0 %	5
Barnehage	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5
Bostøtte	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4
Renovasjonsgebyr	75 %	0 %	0 %	0 %	25 %	4
Tjenestepåtale/Suspensjon	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
Totalsum	88 %	5 %	5 %	2 %	1 %	600

Tabell 4: Resultat av klagenemndas behandling per sakstype i prosent

Nemnda behandlet 674 saker i 2024, 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 finner at det er behov for å utrede saken ytterligere, eller at klager har fremmet ønske om å fremlegge ny dokumentasjon. Hver gang en sak settes opp på saklisten til et nemndsmøte, telles den som en behandlet sak i saksavviklingen. I resultatstatistikken telles imidlertid saken kun en gang, og det er 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 ser vi bort fra orienteringssaker, godkjenning av møtebøker og begjæringer om omgjøring av nemndas vedtak og lignende. I 2024 var 74 saker innenfor disse kategoriene, det vil si at 600 av 674 saker innebar endelig behandling av klagesaker.

Nemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i 529 av 600 klagesaker, det vil si at klagen ikke ble tatt til følge i 88 % av sakene.

I tillegg avviste nemnda ti saker (to % av sakene) som kan skyldes at formkrav til klagen ikke er oppfylt eller grunnet oversittelse av klagefristen.

Klagenemnda omgjorde (helt eller delvis) eller opphevet underinstansens vedtak i 61 saker, noe som tilsvarer elleve % av sakene.

Omgjøring/opphevelse av vedtak forekommer som oftest i saker der avgjørelsen bygger på skjønnsmessige vurderinger. Saker om tildeling av kommunal bolig og startlån/boligtilskudd inneholder for eksempel flere vurderinger knyttet til klagers livssituasjon, økonomi, helse og boligbehov. I de tilfeller klagenemnda finner 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 skjønnsutøvelsen. Klagenemnda søker også å samordne praksis i bydelene som behandler sakene i førsteinstans.

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 saken.

Fra 01.01.2017 ble det innført tidsfrister for saksbehandling i første instans, jf. byrådsak 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 førsteinstansens og faglig sekretariats behandling av klagesakene. 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 kan medføre betydelig lengre saksbehandlingstid enn forutsatte tre måneder.

Sakstype	Tidsbruk førsteinstans	Tidsbruk faglig sekretariat	Tidsbruk klagenemnda	Tidsbruk totalt
Kommunal bolig	62	103	30	195
Startlån/Boligtilskudd	69	134	30	236
Miljøgebyr	11	130	26	167
Andre saker	89	134	34	256
Skole	41	30	35	106
Tilskuddsaker	203	44	30	277
Avkjørsel	153	78	55	286
Barnehage	96	21	20	137
Bostøtte	43	139	22	203
Renovasjonsgebyr	62	970	18	1050
Tjenestepåtale/Suspensjon	24	50	7	81
Alle sakstyper	64	115	31	209

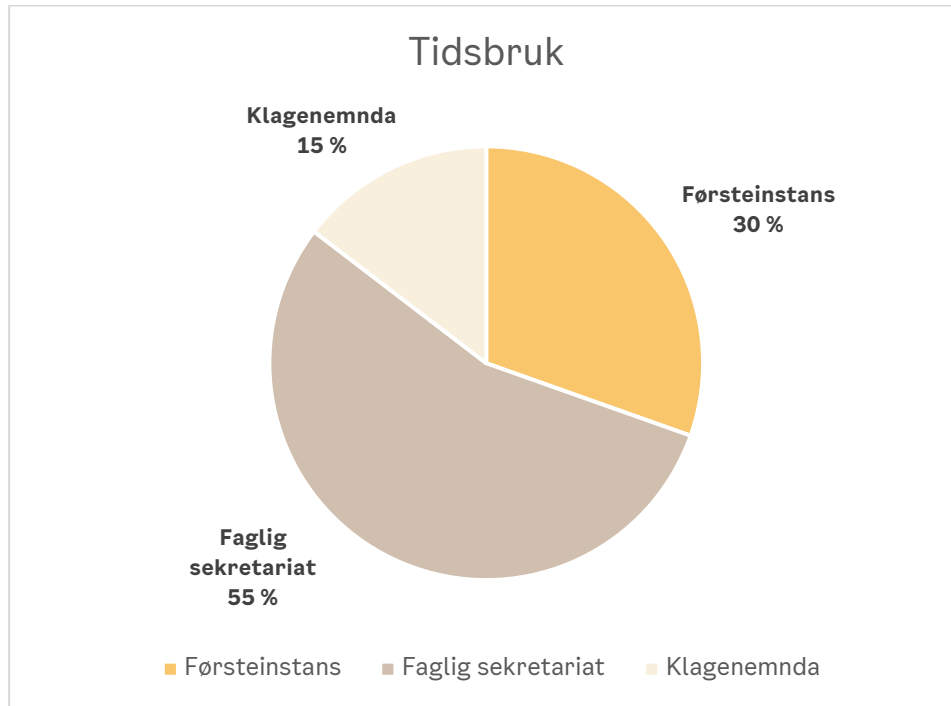
Tabell 5: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid. Antall dager per sakstype

Statistikken viser at gjennomsnittlig saksbehandlingstid for renovasjonsgebyrsaker har vært særlig lang (1 050 dager). Dette skyldes en sak som ble sendt til klagebehandling til nemndas sekretariat i 2019, men som ved en feil ble liggende ubehandlet frem til august 2023. Nemnda mottok sekretariatets innstilling og fattet vedtak i saken i januar 2024.

I tillegg har saksbehandlingstiden vært forholdsvis lang i de fem avkjørselssakene som ble behandlet i 2024 (286 dager). I avkjørselssaker kan det ofte forekomme behov for å innhente ytterligere opplysninger i saken som kan påvirke saksbehandlingstiden, herunder tidsbruken i førsteinstans. Saksbehandlingstiden har økt sammenlignet med 2023, selv om antallet klagesaker var høyere i 2023. I 2023 behandlet nemnda ti avkjørselsaker og saksbehandlingstiden var i snitt 184 dager.

Også i tilskuddsaker har den samlede saksbehandlingstiden vært lang (277 dager), selv om det er nedgang sammenlignet med 2023 da saksbehandlingstiden var 323 dager. Førsteinstans har stått for mesteparten av saksbehandlingstiden. Dette antas å skyldes to klagesaker som gjaldt vedtak om driftstilskudd til kunst- og kulturinstitusjoner 2022. Etter mottak av klage hhv. 18.01.2022 og 02.03.2022 ble sakene liggende ubehandlet hos Kulturetaten og først sendt over til nemndas faglige sekretariat hhv. 04.04.2023 og 15.09.2023. Byrådsavdelingen har i sakens innstilling informert om at det vil settes inn tiltak for at slike feil ikke skjer igjen.

Klagenemnda anser at saksbehandlingstiden gjennomgående fortsatt er for lang.



Figur 3: Tidsbruk fordelt på de ulike instansene

Oversikt over tidsfordelingen viser at faglig sekretariat står for mesteparten av saksbehandlingstiden i de fleste sakstypene, med unntak av klagesaker om skole, tilskudd, avkjørsel, og barnehage der førsteinstansen har brukt lengst tid.

I gjennomsnitt var sakene i førsteinstansen 30 % av den totale saksbehandlingstiden, hos faglig sekretariat 55 % av tiden, og hos klagenemnda 15 % av tiden. Sammenlignet med 2023 har saksbehandlingstiden økt hos faglige sekretariater. Dette antas til en vesentlig grad å ha sammenheng med ovennevnte renovasjonsgebyrsak og til en viss grad økningen i saker om kommunal bolig.

Sakstype	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andre saker	327	333	275	257	278	280	215	279	269	236	256
Avkjørsel	267	219	130	119	198	159	247	154	225	184	286
Barnehage/SFO	123	112	121	93	117	119	130	0	0	113	137
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	0	251	253	0
Bostøtte	340	424	221	145	255	124	156	158	163	161	203
Drosjesaker	187	286	423	359	456	417	830	353	283	597	0
El-sparkesykler	0	0	0	0	0	0	0	0	374	498	0
Kommunal bolig	495	306	181	174	194	149	133	131	153	138	195
Miljøgebyr	256	221	96	245	326	314	153	153	225	184	167
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	0	643	0	1050
Skole	0	0	0	0	0	0	0	0	173	104	106
Startlån/boligtilskudd	406	288	202	211	193	189	152	119	150	165	236
Tilskuddsaker	278	386	211	209	160	212	366	267	173	323	277
Tjenestepåtale/suspensjon	185	235	256	179	115	246	110	0	131	113	81

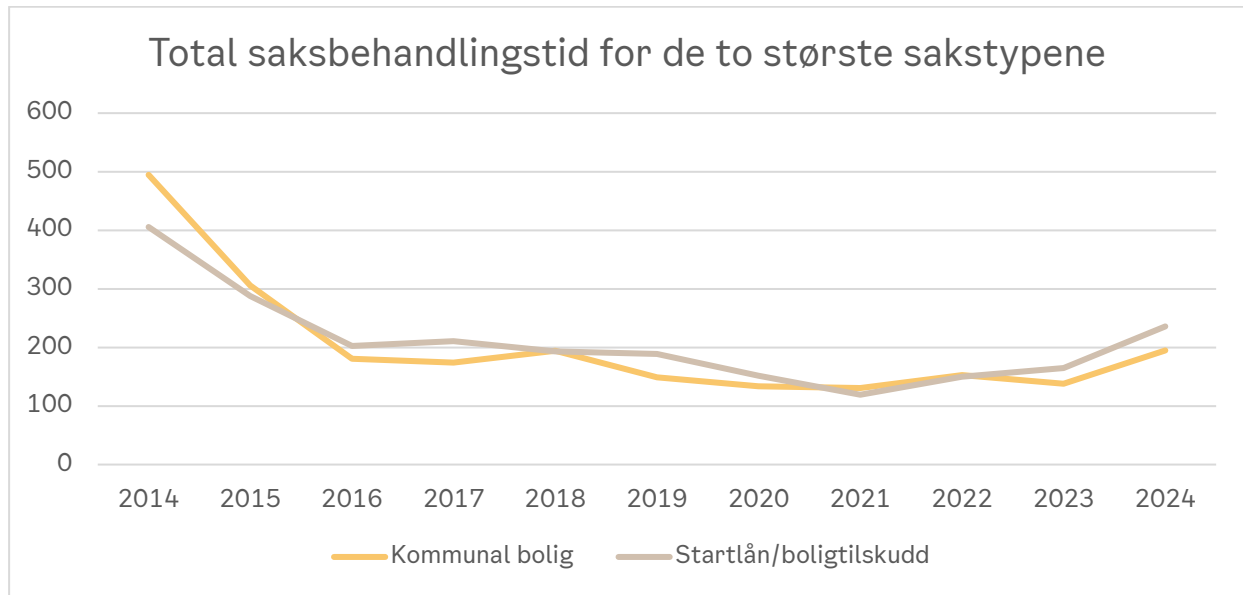
Tabell 6: Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid siden 2014

Sammenlignet med 2023 er det merkbart økning i saksbehandlingstiden i saker om avkjørsel, bostøtte, kommunal bolig, renovasjonsgebyr og startlån/tilskudd. Det er en viss nedgang i saksbehandlingstiden for saker om tilskudd og tjenestepåtale. For øvrige sakstyper har saksbehandlingstiden i 2024 vært tilsvarende 2023. Nemnda har ikke behandlet saker om beboerkort, drosje og el-sparkesykler i 2024.

Sakstypene skole, renovasjonsgebyr, beboerkort og el-sparkesykler ble skilt ut som egne sakstyper fra 2022. Nemnda har også tidligere behandlet saker innenfor disse sakstypene, men sakene har da inngått i samlekategori «Andre saker». Sakstypene mangler derfor sammenligningsgrunnlag før 2022.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har gått opp fra 175 dager i 2023 til 209 dager i 2024. Tallet er likevel lavere enn 2022 (247 dager).

De største sakstypene i klagenemnda er kommunal bolig og startlån/boligtilskudd, som til sammen utgjorde 76 % av klagenemndas totale klagesaker i 2024. Her var saksbehandlingstiden i snitt 195 dager for saker om kommunal bolig og 236 dager for saker om startlån/boligtilskudd. Sammenlignet med 2023 har saksbehandlingstiden gått opp for saker om kommunal bolig, fra 138 til 195 dager, og for saker om startlån/boligtilskudd fra 165 til 236 dager. Saksbehandlingstiden ligger fortsatt et godt stykke under toppen i 2014, men har økende tendens. Dette antas blant annet å ha sammenheng med økningen i antallet saker om kommunal bolig.



Figur 4: Utviklingen i saksbehandlingstid for de to største sakstypene

6 Kort om enkelte sakstyper

6.1 Kommunal bolig

Det ble behandlet 320 klagesaker om kommunal bolig i 2024, mot 248 i 2023. Kommunal bolig ble dermed den største sakstypen for nemnda også i 2024. Nemnda omgjorde/opphevet førsteinstansens vedtak i 43 saker. I en sak ble klagen tatt delvis til følge.

Forskriften om tildeling av kommunal bolig legger til rette for at vanskeligstilte på boligmarkedet i Oslo som ikke selv eller ved hjelp av andre aktuelle boligsosiale virkemidler klarer å skaffe egnet bolig, kan få leie en nøktern og egnet kommunal bolig.

Forskriften inneholder bestemmelser om grunnvilkår som må være oppfylt for å kvalifisere for kommunal bolig.

Utgangspunktet er at søker til kommunal bolig må være fylt 18 år, ha lovlig opphold og bodd sammenhengende i Oslo de siste to årene. I tillegg er det krav om at søker er uten bolig, er i ferd med å bli uten bolig eller bor i uegnet bolig.

Dersom det er flere søkere som fyller grunnvilkårene enn det er tilgjengelige egnede boliger, skal bydelen foreta en prioritering ut fra en totalvurdering etter gitte kriterier. Forventer bydelen at det ikke kan tildeles egnet bolig tilpasset søkers behov innen seks måneder, kan bydelen avslå søknaden av den grunn.

Søkere som ikke når opp i prioriteringen sammenlignet med øvrige søkere, skal få avslag. De som har fått avslag, skal av bydelen få tilbud om individuelt tilpasset bistand.

Forskriften deler søkerne i to kategorier. I kapittel 2 gis regler for søkere som har behov for omsorgsbolig eller særlig tilrettelagt bolig, hvor behovet skyldes varige fysiske eller psykiske funksjonsnedsettelse, alvorlige psykiske lidelser, alvorlige rusproblemer, alvorlige rusproblemer kombinert med psykiske lidelser eller nedsatt funksjonsevne på grunn av alder.

Kapittel 3 gjelder øvrige søkere, herunder søkere om Ungbo-bolig. Søkere som omfattes av kapittel 3 kan, etter behov, tilbys andre typer særskilt tilrettelegging av helsemessige eller sosiale grunner. For denne kategorien søkere angir forskriften absolutte inntekts- og formuesgrenser, det vil si at dersom søker og dennes husstands bruttoinntekt på vedtakstidspunktet er over de øvre inntektsgrensene blir søknaden avslått.

Øvre samlet brutto inntektsgrense for en husstand er 4 ganger folketrygdens grunnbeløp (G) for enslige. 5 G for husstander på to eller flere personer, med påslag på 5 % av 5 G for hvert husstandsmedlem utover to. Husstandens samlede nettoformue må være under 1 G. Bruttoinntekt og nettoformue til husstandsmedlemmer under 20 år medregnes ikke. Per mai 2024 utgjorde 1 G kr 124 028.

6.2 Startlån og boligtilskudd

Etter å ha vært klagenemndas største sakstype siden 2019, ble startlån og boligtilskudd neststørst i 2023. Trenden fortsatte i 2024, da det ble behandlet 140 saker, mot 149 saker i 2023. Klagenemnda opphevet eller omgjorde førsteinstansens vedtak i åtte saker i 2024. I en sak ble klagen tatt delvis til følge.

Startlån, eventuelt sammen med boligtilskudd, skal bidra til at vanskeligstilte på boligmarkedet skal få muligheten til å etablere seg og bli boende i nøkterne 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. Avslag kan også skyldes 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. 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 boligtilskudd kan skyldes at tilskuddsbehovet er for stort. Tilskudd skal som hovedregel dekke maksimalt 25 % av boligens kjøpesum. Det kan unntaksvis utmåles tilskudd med inntil 50 % av boligens kjøpesum.

6.3 Miljøgebyr

Klagenemnda behandlet 61 klager på ilagt miljøgebyr i 2024, noe som utgjør en dobling av antall klagesaker siden 2023, da nemnda behandlet 29 klager på ilagt miljøgebyr. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i alle sakene bortsett fra ett vedtak som ble omgjort.

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 delegert denne myndigheten til byrådet med videre delegasjon til Bymiljøetaten, jf. bystyrevedtak 21/2013.

6.4 Skole

Klagenemnda behandlet 21 skolerelaterte klagesaker i 2024, mot 27 tilsvarende saker i 2023. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i 20 saker. I en sak ble klagen tatt delvis til følge.

I skolesakene inngikk klage over vedtak om skoleplass, etterskoletilbud, utsatt eksamen, etteroppmelding til privatisteksamen, avvisning fra eksamen, bortvisning, inntak med fortrinnsrett til videregående opplæring og refusjon for spesialundervisning.

6.5 Tilskudd

Klagenemnda behandlet 16 klagesaker om tilskudd i 2024, mot 26 saker i 2023. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i alle sakene.

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

- Tilskudd til bedriftsintern opplæring
- Tilskudd til kvinnefrigjøring og likestilling
- Tilskudd til profilering av Oslo som reisemål
- Tilskudd til kunst- og kulturtiltak
- Tilskudd til Grønne midler til Barnas dag
- Tilskudd til barne- og ungdomsorganisasjoner
- Tilskudd til urbant landbruk
- Tilskudd til innovasjonstiltak innen kulturlivet og kulturnæringene
- Tilskudd til fysioterapeuter

Tilskudd fordeles av fagetatene eller bydelene. Klagesaker om tilskudd behandles etter egne kriterier fastsatt for de enkelte ordningene. I saker hvor tilskudd fordeles av byrådsavdelingene som førsteinstans, er bystyrets sekretariat faglig sekretariat for nemnda. Dersom førsteinstansen anser at søknaden tilfredsstiller de fastsatte kriteriene, vil det som regel likevel måtte foretas en prioritering av hvilke søknader som skal innvilges tilskudd, ettersom omsøkt beløp ofte overstiger avsatte midler.

6.6 Avkjørsel

Klagenemnda behandlet fem klagesaker om avkjørselstillatelser i 2024, mot ti i 2023. En av klagen ble tatt til følge, mens resten ble opprettholdt.

Plan- og bygningsetaten treffer vedtak etter veglova §§ 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 avkjørsel som gjelder stigningsforhold, siktlinjer, snuplass og bredde. Avkjørselens tilknytning til offentlig vei må derfor følge Plan- og bygningsetatens retningslinjer. 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.

6.7 Tjenestepåtale

Klagenemnda behandlet én klagesak om tjenestepåtale i 2024. I både 2023 og 2022 hadde nemnda tre klagesaker til behandling innen sakstypen. Klagen ble ikke tatt til følge i saken som ble behandlet i 2024.

I klagesaker av personaljuridisk karakter utvides nemnda med to medlemmer som har kompetanse innen saksfeltet. 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 personalreglementet § 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 tjenestepåtale/suspensjon fremstår som en forholdsmessig reaksjon i det konkrete tilfellet. Ved behandling av sakene vil det blant annet kunne reises spørsmål om de forholdene som er påberopt som grunnlag for tjenestepåtalen er godt nok dokumentert fra arbeidsgivers side.

7 Annet

Klagenemnda ønsker å fremheve at det fortsatt er lang saksbehandlingstid på flere av nemndas saksområder, og at det må sikres tilstrekkelige ressurser til klagesaksbehandling, slik at forutsatt saksbehandlingstid kan nås samtidig som kvaliteten i saksbehandlingen opprettholdes.

Oslo, 13.05.2025

Ashy Pervaiz
utvalgssekretær
Oslo kommunes klagenemnd