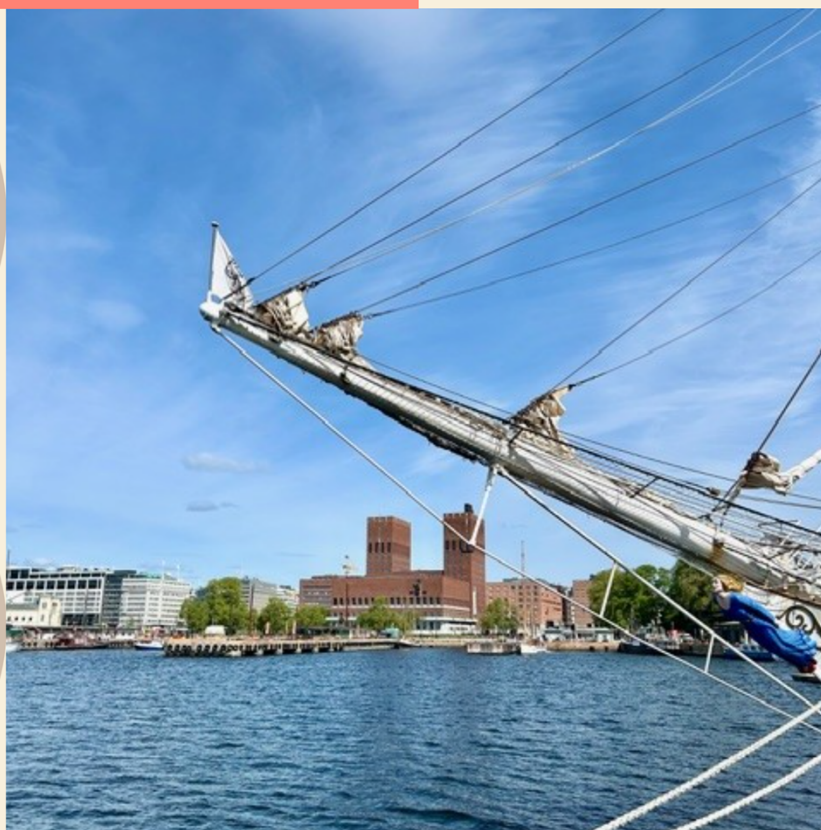




Oslo

Oslo kommunes klagenemnd



Årsberetning 2025

Innhold

1	Innledning	3
2	Klagenemndas ansvarsområde	3
3	Klagenemndas medlemmer	4
4	Møter i klagenemnda	5
5	Nærmere om klagesakene	6
5.1	Utviklingen i antall klagesaker	6
5.2	Sakstyper	8
5.3	Utfallet av klagebehandlingen	9
5.4	Saksbehandlingstid	11
6	Kort om enkelte sakstyper	15
6.1	Kommunal bolig	15
6.2	Startlån og boligtilskudd	16
6.3	Miljøgebyr	16
6.4	Tilskudd	17
6.5	Skole	17
6.6	Tjenestepåtale	18
7	Annet	18

Oslo kommunes klagenemnd – Årsberetning 2025

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).

Førsteinstansene har ansvar for å sende saker til klagebehandling via et av nemndas faglige sekretariater. Ansvar for faglig sekretariat er avhengig av sakstype, og ligger som regel hos en av byrådsavdelingene eller Velferdsetaten. Faglig sekretariat forbereder klagesaken, utarbeider innstilling med forslag til vedtak, og oversender saken til behandling i nemnda. Innstillingen sendes samtidig klager.

Klagenemndas vedtak er endelig, det vil si at som hovedregel er det ikke klageadgang på nemndas vedtak. Unntaket er for eksempel saker der nemnda behandler krav om dekning av sakskostnader som førsteinstans, eller kommer til at klagen skal avvises, der førsteinstansen

ikke har behandlet spørsmålet om avvisning. Vedtak med klageadgang kan påklages til Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus.

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 møteprotokoller, 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 utvides nemnda med to ekstra medlemmer, som har kompetanse innen fagfeltet. Det er i tillegg oppnevnt vara for hvert av medlemmene. Det oppnevnes totalt ti medlemmer for en valgperiode.

Nemndas sammensetning:

Medlemmer

leder Berit Sletvold Tetzschner (H)
nestleder Dag Harlem Stenersen (A)
Kjell Johansen (F)

Varmedlemmer

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)

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.

Nemnda tar utgangspunkt i faglig sekretariats innstilling ved behandling av saken. Nemnda gjør selvstendig vurdering, 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.

Teknisk sekretariat utarbeider protokoll fra hvert møte, og sender melding om vedtak til sakens parter og faglig sekretariat etter klagenemndas behandling.

Møteplan, sakslister og protokoller publiseres på e-innsyn. Saksdokumenter som inneholder taushetsbelagte opplysninger, blir ikke publisert.

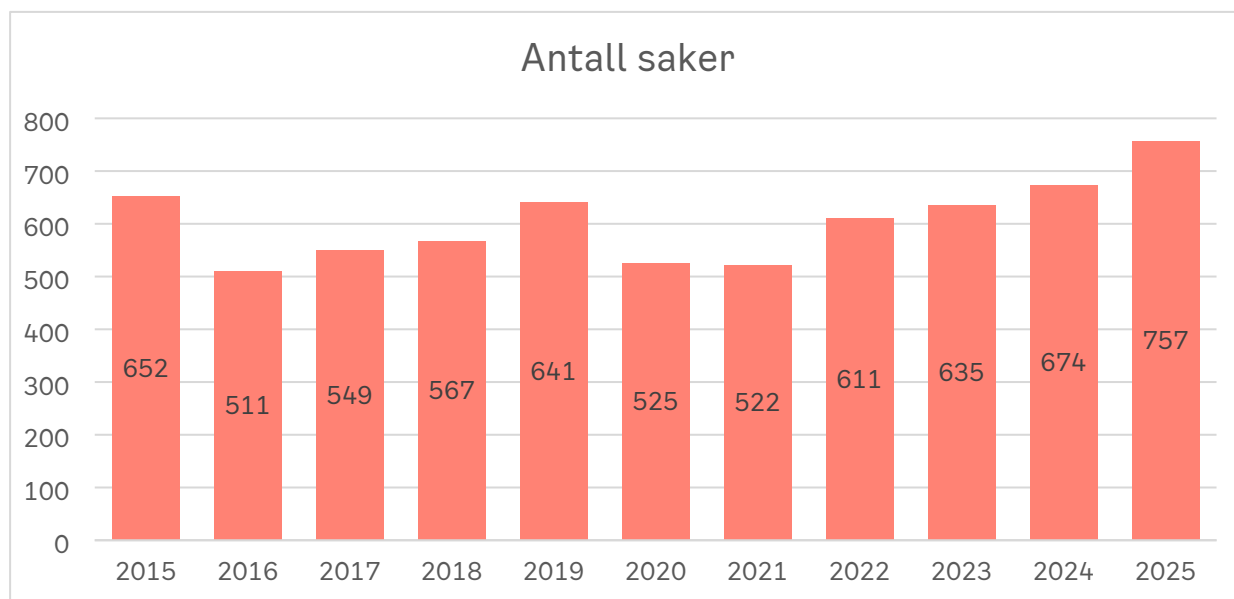
Nemndas møter er normalt på tirsdager i Oslo rådhus cirka 1-2 ganger i måneden, med unntak av julimåned. Nemndas møteplan besluttet året i forkant. Dersom saksmengden tilsier det, settes det opp ekstramøter.

Nemnda gjennomførte 19 møter i 2025, hvorav to var ekstramøter. Til sammenligning ble det avholdt 18 møter i 2024, inkludert ett ekstramøte.

5 Nærmere om klagesakene

5.1 Utviklingen i antall klagesaker

Året 2025 var et rekordår for klagenemnda med 757 behandlede saker. I 2024 var tallet 674 saker. Saksmengden har vært økende siden 2022.



Figur 1: Utvikling i antall saker behandlet i Oslo kommunes klagenemnd 2015–2025

757 saker på sakslistene inkluderer klagesaker, orienteringssaker, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende.

Siden orienteringer, godkjenning av møtebøker, utsatte saker og lignende telles som behandlede saker 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 7 saker med 177 vedtak om el-sparkesykler i 2022 og 9 saker med 443 vedtak i 2023. Dette ble synliggjort i tidligere årsberetninger. Nytt regelverk i saksfeltet har medført at nemnda ikke har fått flere slike saker til behandling etter 2023. Sakstypen skilles derfor ikke lenger ut som egen sakstype fra 2025. Sakene inngår nå i oversikten over «Andre saker» for årene 2022 og 2023.

Ser man bort fra antallet totalt fattede vedtak i 2022 og 2023 (grunnet el-sparkesykkelsakene), har nemnda behandlet rekordmange saker i både 2024 og 2025.

Sakstype	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andre saker	69	50	72	83	60	54	38	39	58	23	30
Avkjørsel	4	4	8	7	10	8	2	5	10	5	1
Barnehage/SFO	9	11	7	14	9	8	0	0	5	5	8
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	9	3	0	4
Bostøtte	9	5	3	7	5	9	2	3	7	4	21
Drosjesaker	22	7	3	40	9	6	5	2	6	0	15
Kommunal bolig	290	224	239	190	207	181	186	177	248	320	355
Miljøgebyr	11	17	1	13	78	7	18	18	29	61	59
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	18	0	4	3
Skole	0	0	0	0	0	0	0	36	27	21	24
Startlån/boligtilskudd	154	120	156	152	211	200	236	241	149	140	124
Tilskudd	17	14	16	21	14	19	11	32	26	16	37
Tjenestepåtale/suspensjon	8	8	7	6	1	2	0	3	3	1	1

Innenfor statistikk	605	466	516	533	604	494	498	583	571	600	682
Utenfor statistikk	47	45	33	34	37	31	24	28	64	74	75
Saker	652	511	549	567	641	525	522	611	635	674	757

Tabell 1: Oversikt over utviklingen per sakstype 2015-2025

Antallsmessig utvikling per sakstype, kan variere fra år til år. For å gjenspeile noen av disse endringene over tid ble sakstypene beboerkort, renovasjonsgebyr og skole skilt ut som egne kategorier fra 2022. Sakene har tidligere inngått i samlekategorien «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.

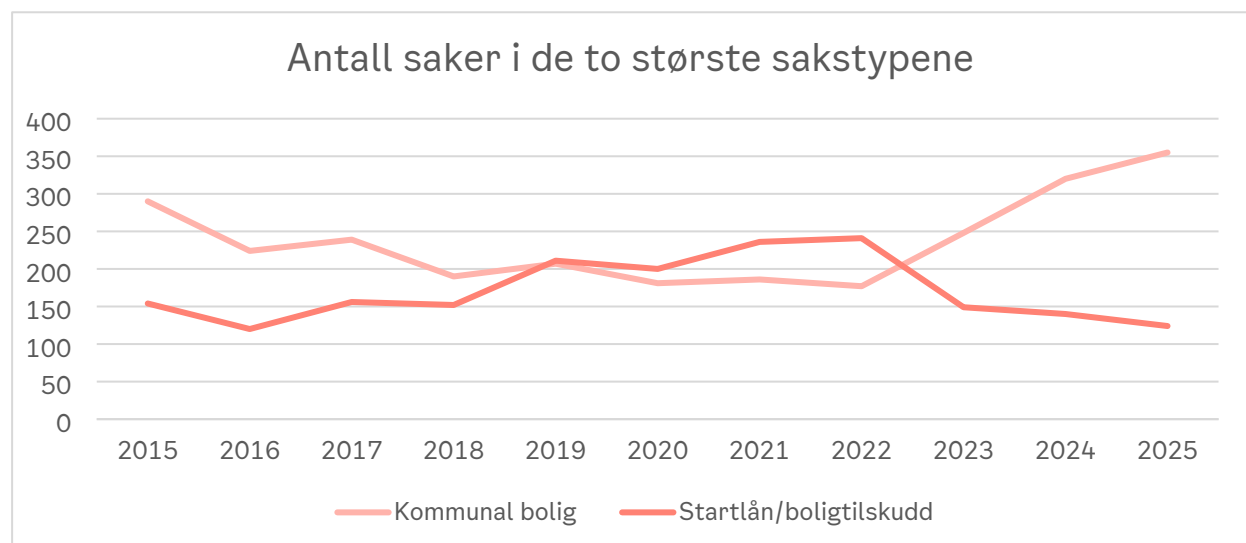
Klagesaker om kommunal bolig fortsetter å stige og er den største sakstypen som behandles av klagenemnda tredje året på rad. I både 2024 og 2025 utgjorde sakstypen over halvparten av nemndas saker. Klagesaker om startlån/boligtilskudd er den neststørste sakstypen.

5.2 Sakstyper

Sakstype	Antall totalt	Prosent
Kommunal bolig	355	52 %
Startlån/boligtilskudd	124	18 %
Miljøgebyr	59	9 %
Tilskudd	37	5 %
Andre saker	30	4 %
Skole	24	4 %
Bostøtte	21	3 %
Drosjesaker	15	2 %
Barnehage	8	1 %
Beboerkort	4	1 %
Renovasjonsgebyr	3	0 %
Tjenestepåtale/suspensjon	1	0 %
Avkjørsel	1	0 %
Totalsum	682	100 %

Tabell 2: Prosentvis oversikt over saker behandlet i 2025 fordelt på sakstyper

Klagesaker om kommunal bolig og startlån/boligtilskudd fortsetter å være de to største sakstypene i nemnda. Totalt sett var 479 (70 %) av nemndas klagesaker innenfor disse to sakstypene.



Figur 2: Utviklingen i antall saker i de to største sakstypene 2015-2025

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 2025 behandlet nemnda følgende saker innenfor kategorien:

- Pålegg om å fjerne asfalt
- Fjerning av skilt/oppmerking på offentlig vei
- Tildeling av lokaler på Gamle Munch 2025
- Avvisningssaker
- Inntauing av kjøretøy
- Ledsagerbevis
- Kommunalt frikort
- Tildeling av fastlegehjemmel
- Tildeling av driftsavtale – nevrologisk fysioterapi
- Dagsenterplass
- Bruk av P1-produkter under fotballsesongen 2025

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.

Nemnda behandlet 757 saker i 2025, 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 behov for å utrede saken ytterligere, eller at klager har fremmet ønske om å fremlegge ny dokumentasjon. Hver gang en sak settes opp på sakslisten til et nemndsmøte, telles den som en behandlet sak i saksavviklingen. I resultatstatistikken telles imidlertid saken kun en gang. Det er kun siste behandling av saken, hvor saken får et endelig utfall, som gjelder. I resultatstatistikken ser vi derfor bort fra utsatte saker. I tillegg ser vi bort fra orienteringssaker, godkjenning av møtebøker og begjæringer om omgjøring av nemndas vedtak og lignende. I 2025 var 75 saker innenfor disse kategoriene, det vil si at 682 av 757 saker innebar endelig behandling av klagesaker.

Sakstype	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Trukket	Sum
Kommunal bolig	287	13	41	12	2	355
Startlån/boligtilskudd	115	1	4	2	2	124
Miljøgebyr	50	8		1		59
Tilskudd	37					37
Andre saker	23	5	1	1		30
Skole	23	1				24
Bostøtte	19			2		21
Drosjesaker	15					15
Barnehage	8					8
Beboerkort	4					4
Renovasjonsgebyr	1	1	1			3
Tjenestepåtale/suspensjon	1					1
Avkjørsel	1					1
Totalsum	584	29	47	18	4	682

Tabell 3: Resultat av klagenemndas behandling per sakstype

Sakstype	Tas ikke til følge	Tas til følge	Oppheves	Avvises	Trukket	Sum
Kommunal bolig	81 %	4 %	12 %	3 %	1 %	355
Startlån/boligtilskudd	93 %	1 %	3 %	2 %	2 %	124
Miljøgebyr	85 %	14 %	0 %	2 %	0 %	59
Tilskudd	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	37
Andre saker	77 %	17 %	3 %	3 %	0 %	30
Skole	96 %	4 %	0 %	0 %	0 %	24
Bostøtte	90 %	0 %	0 %	10 %	0 %	21
Drosjesaker	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	15
Barnehage	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	8
Beboerkort	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4
Renovasjonsgebyr	33 %	33 %	33 %	0 %	0 %	3
Tjenestepåtale/suspensjon	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
Avkjørsel	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1
Totalsum	86 %	4 %	7 %	3 %	1 %	682

Tabell 4: Resultat av klagenemndas behandling per sakstype i prosent

Nemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i 584 av 682 klagesaker, det vil si at klagen ikke ble tatt til følge i 86 % av sakene.

I tillegg avviste nemnda 18 saker (3 % av sakene) som kan skyldes at formkrav til klagen ikke er oppfylt eller klagefristen er oversittet.

Klagenemnda omgjorde (helt eller delvis) eller opphevet underinstansens vedtak i 76 saker, noe som tilsvarer 11 % 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. 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 førsteinstansens og faglig sekretariats behandling av klagesakene. Bestemmelsene gir anvisning på en samlet saksbehandlingstid på tre måneder i normaltilfellene.

Når fristene for saksbehandlingstid ikke nås antas dette å ha sammenheng med at saksmengden er stor og ressursene ikke strekker til. Restanser av eldre saker og/eller manglende prioritering av klagesaker kan også påvirke saksbehandlingstiden.

Enkelte saker krever ytterligere utredning 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 lengre saksbehandlingstid enn forutsatte tre måneder.

Sakstype	Tidsbruk første instans	Tidsbruk faglig sekretariat	Tidsbruk klagenemnda	Tidsbruk totalt
Renovasjonsgebyr	60	1013	273	1346
Miljøgebyr	26	333	34	393
Andre saker	120	132	29	281
Startlån/boligtilskudd	46	154	31	232
Beboerkort	16	189	24	229
Avkjørsel	192	9	26	227
Tilskudd	56	135	29	219
Kommunal bolig	74	114	29	217
Bostøtte	52	121	28	201
Drosjesaker	71	60	26	157
Tjenestepåtale/suspensjon	65	48	12	125
Skole	30	42	24	96
Barnehage	35	28	21	84
Alle typer saker	63	142	30	235

Tabell 5: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – antall dager per sakstype

Gjennomsnittlig samlet saksbehandlingstid var 235 dager i 2025, og fortsetter dermed å øke, fra 209 dager i 2024 og 175 dager i 2023.

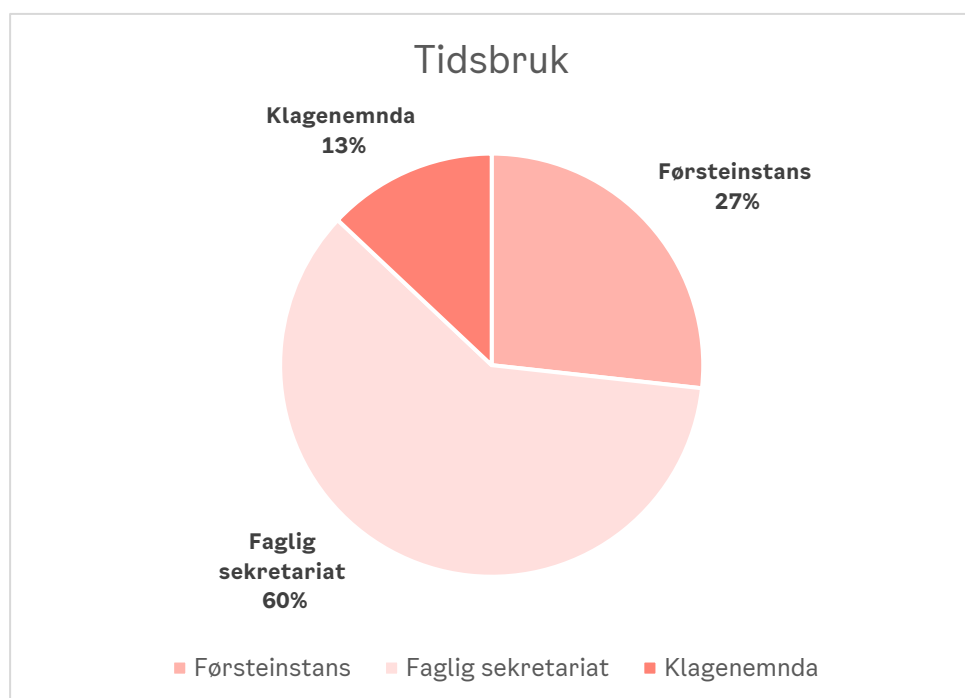
Statistikken for 2025 viser at saksbehandlingsfrister er overskredet i alle sakstyper, bortsett fra barnehage- og skolesaker.

Saksbehandlingstiden i klagesaker om renovasjonsgebyr skiller seg markant ut med flere års saksbehandlingstid hos faglig sekretariat. Saksbehandlingstiden har økt fra 1 050 dager i 2024 til 1 346 dager i 2025. I flere saker har faglig sekretariat oppgitt at den lange saksbehandlingstiden skyldes stor arbeidsmengde. I statistikken for 2025 har dette også gitt utslag i klagenemndas saksbehandlingstid. Dersom nemnda finner behov for avklaringer, kan nemnda utsette behandling av saken og be faglig sekretariat utrede saken ytterligere. Normalt prioriteres slike utredningsspørsmål hos faglig sekretariat, og avklaringen kommer relativt raskt, ofte slik at saken kan ferdigbehandles allerede påfølgende møte. Selv om ansvaret i utsatte saker i praksis tilbakeføres til faglig sekretariat, har saksbehandlingstiden ikke blitt skilt ut i statistikken. Problemstillingen gjelder et fåtalls saker og antas normalt ikke å gi nevneverdige utslag i den totale saksbehandlingstiden.

I 2025 kom imidlertid problemstillingen på spissen i to renovasjonsgebyrsaker. Etter at nemnda utsatte behandling av sakene og ba faglig sekretariat svare på ytterligere spørsmål, gikk det 8 måneder før nemnda mottok svar. Dette har gitt utslag på klagenemndas saksbehandlingstid i statistikken. Gjennomsnittlig tidsbruk i klagenemnda ligger i 2025 på mellom 12 og 34 dager,

med unntak av renovasjonsgebyrsakene som viser 273 dager. Tallet er misvisende, da ansvaret for oppfølging av saken i realiteten lå hos faglig sekretariat i mesteparten av tidsperioden.

Siden saksbehandlingstiden som går fra nemnda utsetter en sak til faglig sekretariat svarer normalt tilskrives klagenemnda, er saksbehandlingstiden på 273 dager etter en helhetsvurdering og av likebehandlingshensyn likevel ikke delt opp i statistikken.



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 avkjørsel, drosje, tjenestepåtale/suspensjon og barnehage, der førsteinstansen har brukt lengst tid.

I gjennomsnitt var sakene i førsteinstansene 27 % av den totale saksbehandlingstiden, hos faglige sekretariater 60 % av tiden, og hos klagenemnda 13 % av tiden. Sammenlignet med 2024 har tallet gått ned noe for førsteinstansene (fra 30 % til 27 %) og klagenemnda (fra 15 % til 13 %), og økt for faglige sekretariater (fra 55 % til 60 %).

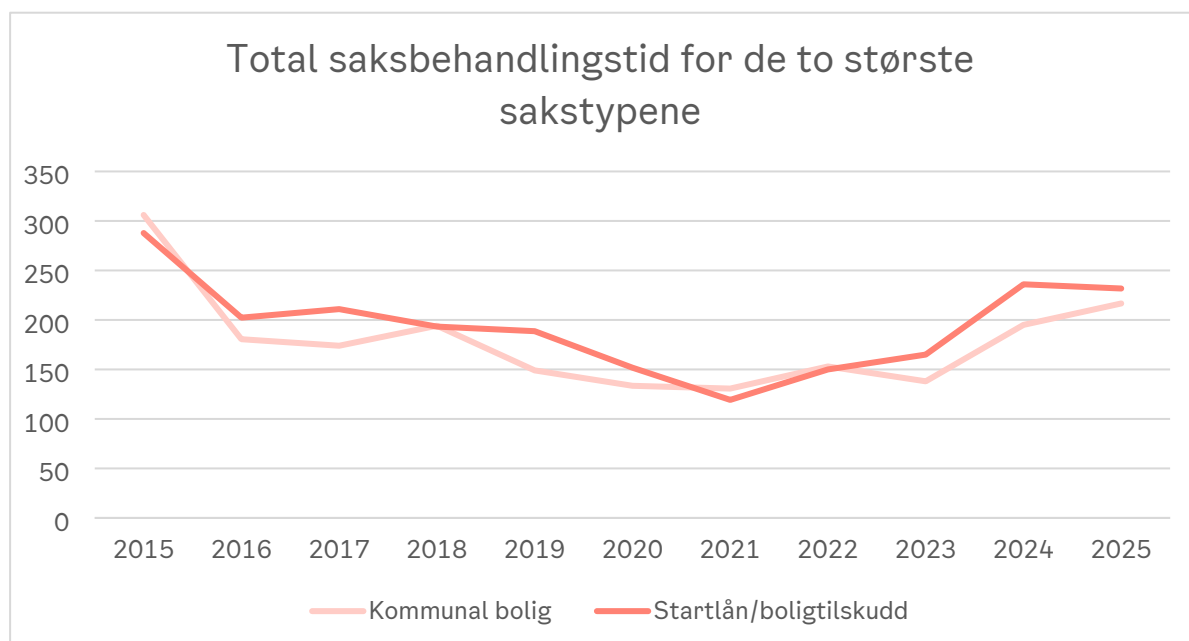
Sakstype	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andre saker	333	275	257	278	280	215	279	288	277	256	281
Avkjørsel	219	130	119	198	159	247	154	225	184	286	227
Barnehage/SFO	112	121	93	117	119	130	0	0	113	137	84
Beboerkort	0	0	0	0	0	0	0	251	253	0	229
Bostøtte	424	221	145	255	124	156	158	163	161	203	201
Drosjesaker	286	423	359	456	417	830	353	283	597	0	157
Kommunal bolig	306	181	174	194	149	133	131	153	138	195	217
Miljøgebyr	221	96	245	326	314	153	153	225	184	167	393
Renovasjonsgebyr	0	0	0	0	0	0	0	643	0	1050	1346
Skole	0	0	0	0	0	0	0	173	104	106	96
Startlån/boligtilskudd	288	202	211	193	189	152	119	150	165	236	232
Tilskudd	386	211	209	160	212	366	267	173	323	277	219
Tjenestepåtale/suspensjon	235	256	179	115	246	110	0	131	113	81	125

Tabell 6: Utviklingen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid 2015-2025

Sammenlignet med 2024 har gjennomsnittlig samlet saksbehandlingstid økt i miljøgebyrsakene fra 167 dager i 2024 til 393 dager i 2025. Det er en betydelig økning i saksbehandlingstiden hos faglig sekretariat fra 130 dager i 2024 til 333 dager i 2025.

Det er nedgang i saksbehandlingstiden for saker om avkjørsel, barnehage og tilskudd, og økning i sakstypen tjenestepåtale/suspensjon. Nemnda har imidlertid kun hatt en sak til behandling innen sakstypen avkjørsel og tjenestepåtale/suspensjon.

Saksbehandlingstidene for øvrige sakstyper er ellers tilsvarende året før.



Figur 4: Utviklingen i saksbehandlingstid for de to største sakstypene 2015-2025

I klagenemndas største sakstype, kommunal bolig, var saksbehandlingstiden i snitt 217 dager i 2025. Dermed fortsetter saksbehandlingstiden å øke fra 195 dager i 2024 og 138 dager i 2023.

Saksbehandlingstiden for saker om startlån/boligtilskudd holder seg stabil med 232 dager i 2025. Tallet var 236 dager i 2024. Saksbehandlingstiden ligger fortsatt et stykke under toppen i 2014 (406 dager).

6 Kort om enkelte sakstyper

6.1 Kommunal bolig

Det ble behandlet 355 klagesaker om kommunal bolig i 2025, mot 320 i 2024. Nemnda omgjorde/opphevet førsteinstansens vedtak i 54 saker.

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.

Dersom det er flere søkere som fyller grunnvilkårene enn det er tilgjengelige egnede boliger, foretar bydelen en prioritering ut fra en totalvurdering etter gitte kriterier.

6.2 Startlån og boligtilskudd

I 2025 ble det behandlet 124 saker om startlån og boligtilskudd, mot 140 saker i 2024. Klagenemnda opphevet eller omgjorde førsteinstansens vedtak i 5 saker.

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.

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 59 klager på ilagt miljøgebyr i 2025, mot 61 saker i 2024. Klagenemnda omgjorde førsteinstansens vedtak i 8 saker.

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.

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.

6.4 Tilskudd

Klagenemnda behandlet 37 klagesaker om tilskudd i 2025, mot 16 saker i 2024. Klagenemnda stadfestet førsteinstansens vedtak i alle sakene.

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

- Bylivstilskudd
- Frivillighetsmidler
- Dyrevelferd
- Driftstilskudd til Barne- og ungdomsorganisasjoner 2024
- Den kulturelle spaserstokken 2024/2025
- Løpende kunst- og kulturtiltak 2024/2025
- Kunst- og kulturinstitusjoner 2025
- Etableringstilskudd
- Frivillige og ideelle organisasjoner på helse- og sosialområdet 2025
- Likestilling og kvinnefrigjøring 2025
- Rus- og kriminalitetsforebyggende tiltak 2025
- Urbant landbruk
- Støyreducerende tiltak

Tilskudd fordeles i de fleste saker 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.

6.5 Skole

Klagenemnda behandlet 23 skolerelaterte klagesaker i 2025, mot 21 tilsvarende saker i 2024. Klagenemnda omgjorde førsteinstansens vedtak i 1 sak.

I skolesakene inngikk klage over vedtak om:

- Etterskoletilbud
- Etteroppmelding til privateksamen/endring av oppmelding til privateksamen
- Inntak til videregående skole
- Avslag på skoleplass
- Avslag på fortrinnsrett
- Avslag på å bli behandlet som prioritert gjesteelev i Oslo
- Utsatt eksamen
- Skoletilbud etter 7. trinn

6.6 Tjenestepåtale

Klagenemnda behandlet, i likhet med året før, kun 1 klagesak om tjenestepåtale i 2025. Klagen ble ikke tatt til følge.

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».

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, 02.06.2026

Ashy Pervaiz
utvalgssekretær
Oslo kommunes klagenemnd