Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede i Oslo



Årsberetning 2025

1. Innledning

Årsberetningen for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede i Oslo tar for seg perioden 01.01.2025 til 31.12.2025.

Som sammenlikningsgrunnlag vises det til tidligere årsmeldinger med statistikker over antall saker behandlet i nemnda og oversikt over sakstyper. Det er tidligere utgitt årsberetninger for Klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede i Oslo i 2001 og for årene 2004-2024.

2. Klagenemndas medlemmer

Klagenemnda består av fire medlemmer, hvorav minst ett medlem har medisinsk kompetanse og minst ett medlem har juridisk kompetanse. Klagenemndas medlemmer velges i henhold til kommuneloven § 5-7, jf. § 5-1, og oppnevnes for en periode på fire år.

Følgende medlemmer er oppnevnt for perioden
2023-2027:

1. Mona Verdich (H), sykepleier og leder av nemnda.
2. Lars E. Hanssen (A), lege og nestleder.
3. Anne Lau Revil (F), cand. polit.
4. Aslak Aslaksen (H), jurist.

Følgende varamedlemmer er oppnevnt:

1. Malin Bye Sørensen (A), juridisk kompetanse
2. Tobias Svendsen (F)
3. Else Bugge Fougner (H), juridisk kompetanse
4. Kristin Holter-Sørensen (H), juridisk kompetanse

3. Reglement for klagenemnda og førsteinstans

3.1 Klagenemnda

Klagenemndas saksbehandling skjer i henhold til kommuneloven kapittel 5, *Reglement for utforming av forslag og vedtak i folkevalgte organer*, vedtatt av Bystyret i sak 34/03 og *Reglement for klagenemnda for transportsaker*, vedtatt av Bystyret i desember 2011, i sak 441/11. Regelverket har i ettertid blitt revidert to ganger, i sak 74/14 og sak 317/15.

3.2 Førsteinstans

Førsteinstansens behandling av klagesaker skjer i henhold til *Instruks for førsteinstansens behandling av klagesaker til klagenemnda for transportsaker for forflytningshemmede*, vedtatt av Byrådet i desember 2016 i sak 1111/16.

Reglementet inneholder blant annet bestemmelser om førsteinstansens organisering, herunder rutiner, tidsfrist for saksbehandlingstid og krav til utarbeidelse av restanselister.

4. Klagenemndas ansvarsområde

4.1 Ansvarsområde

Oslo kommunes klagenemnd for transportsaker for forflytningshemmede er opprettet ved bystyrevedtak 28.08.1996, sak 519, med hjemmel i forvaltningsloven § 28.

Nemnda behandler klagesaker over enkeltvedtak fattet av bydelene om transporttjenesten for forflytningshemmede (TT), og klagesaker over enkeltvedtak fattet av Bymiljøetaten om parkeringstillatelse for forflytningshemmede (HC-kort).

Saker som gjelder TT behandles etter forskrift om tilrettelagt transport for personer med forflytningsvansker, Oslo kommune FOR-2015-08-26-1007, samt Fellesskriv nr. 5/2025: Fellesskriv til forskrift om tilrettelagt transport for personer med forflytningsvansker i Oslo kommune.

Saker som gjelder HC-kort behandles etter forskrift om parkeringstillatelse for forflytningshemmede FOR-2016-12-13-1557, samt Retningslinjer til forskrift om parkeringstillatelse, av 27. oktober 2023.

4.2 Organisering

Klageinstansen består av klagenemnda, det faglige sekretariatet for nemnda og det tekniske sekretariatet for nemnda.

Klagenemnda

Klagenemnda behandler klager på enkeltvedtak innen de områdene som faller inn under nemndas ansvarsområde. Nemnda fatter endelige vedtak i klagesakene og er dermed siste instans i den kommunale klagebehandlingen på disse sakstypene.

Faglig sekretariat

Velferdsetaten er faglig sekretariat for klagenemnda i begge sakstyper som hører under nemndas ansvar. Det faglige sekretariatet har ansvar for:

- å forberede sakene for nemnda
- å foreta faglige og juridiske vurderinger av sakene
- å sørge for at sakene er tilstrekkelig opplyst før behandling
- å holde nemnda orientert om endringer i lover, forskrifter og retningslinjer av betydning for klagebehandlingen

Teknisk sekretariat

Velferdsetaten er også teknisk sekretariat for klagenemnda, slik det ble vedtatt av Oslo bystyre i sak 1054/15. Det tekniske sekretariatet skal ha juridisk kompetanse og har ansvar for den praktiske og formelle tilretteleggingen av nemndas arbeid.

Dette innebærer blant annet:

- utsending av møteinnkallinger
- registrering og distribusjon av saker til nemndas medlemmer
- gjennomføring av nemndsmøter og utarbeidelse av protokoller
- utsending av nemndas vedtak til klager, førsteinstans og faglig sekretariat
- kontroll av at sakene er formelt og forvaltningsmessig korrekte før behandling
- varsling til faglig sekretariat dersom en sak er mangelfullt forberedt

Samlet ansvar

Velferdsetaten og klagenemnda har et felles ansvar for å sikre at klagebehandlingen gjennomføres i tråd med gjeldende lovgivning og forvaltningsmessige krav. Faglig sekretariat kan instrueres av nemnda til å foreta ytterligere utredninger eller saksforberedelser når dette anses nødvendig for en forsvarlig behandling av sakene.

4.3 Forberedelse, gjennomføring og etterbehandling

Førsteinstansene sender klagesakene til faglig sekretariat, som forbereder saken for behandling i klagenemnda. Faglig sekretariat gjennomgår sakene, innhenter om nødvendig ytterligere opplysninger og utarbeider saksframstilling og innstilling til vedtak. Teknisk sekretariat for klagenemnda gjennomgår dokumentene i sakene og påser at all nødvendig dokumentasjon foreligger.

Saksforberedelsen i nemnda foregår nå fullt ut elektronisk. Medlemmene har tilgang til møteinnkallinger og saksdokumenter gjennom Møteportalen, og all kommunikasjon og dokumenthåndtering skjer digitalt.

Klagenemnda behandler sine saker i møter. Vedtak treffes ved alminnelig flertall. Leder har dobbeltstemme i tilfeller med stemmelikhet.

Nemndas leder er møteleder. Ved leders fravær har nestleder denne oppgaven. Teknisk sekretariat for klagenemnda er til stede under møtene og gir juridisk veiledning ved behov.

I etterkant av møtet utferdiges møteprotokoll. Nemndsmedlemmene får tilgang til protokollen gjennom Møteportalen. Teknisk sekretariat sender enkeltvedtakene til klager, førsteinstans og faglig sekretariat.

4.4 Økonomiske rammebetingelser

Som teknisk sekretariat bærer Velferdsetaten det økonomiske ansvaret for tilrettelegging og gjennomføring av møtene i klagenemnda. Velferdsetaten stiller til disposisjon møterom, to stillinger som tekniske sekretær og arkivløsning i form av Websak+, Møte+ og Møteportalen.

Velferdsetaten er også ansvarlig for å utbetale årlig godtgjørelse og møtegodtgjørelse til nemndsmedlemmene. Godtgjørelsen er hjemlet i forskrift om folkevalgtes rett til godtgjøring og velferdsgoder, Oslo kommune, Oslo § 7.

5. Avholdte møter 2025

Klagenemnda har de siste årene hatt omtrent ti årlige møter. I 2025 ble det avholdt ti møter; fem i vårsemesteret og fem i høstsemesteret.

Møtene ble gjennomført i Velferdsetaten sine lokaler i Hausmanns gate 21.

6. Saker i nemnda

6.1 Klagesaksutvikling 2015-2025, behandlede saker

Tabell 6.1

Årstall	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*	*2025*
Totalt antall saker	281	354	310	364	310	283	239	290	255	218	330

Saksmengden har siden 2015 vært varierende. I 2025 ble det behandlet 330 saker totalt, jfr. tabell 6.1.

Antall klagesaker har økt fra 218 saker i 2024 til 330 saker i 2025. Dette tilsvarer en økning på om lag 51,4 prosent, og representerer en betydelig vekst i saksmengden for klagenemnda sammenlignet med foregående år.

Et tilsvarende høyt nivå av klagesaker ble sist registrert i 2018, da nemnda behandlet 364 saker. Også i 2015 var saksmengden høy, med 354 klagesaker.

Nemnda kan ikke entydig peke på årsakene til økningen i antall klagesaker, men tall innhentet fra bydelene tyder på at de har redusert sine restanser og behandlet 1350 flere saker enn de mottok i 2025. Økning i behandlede saker leder naturlig til flere klager, og kan forklare deler av økningen.

6.2 Fordeling av sakstyper

Tabell 6.2

Årstall	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*	*2025*
Antall TT-saker	181	230	215	197	160	178	156	159	142	109	178
Antall HC-saker	100	124	95	167	150	105	83	131	113	109	152
Totalt	281	354	310	364	310	283	239	290	255	218	330

Begge sakstyper har sett en vesentlig økning i antall klagesaker i 2025. For TT er økningen om lag 63 prosent, mot 39 prosent for HC-kort.

7. Resultat av klagesaksbehandlingen 2025

7.1 Fordeling av utfall for TT-saker og HC-saker

Tabell 7.1

Sakstyper	Opprett holdt	Opprettholdt dissens	Omgjort	Omgjort dissens	Avvist	Trukket	Utsatt	Saks omk.	Totalt
Antall TT-saker	115	0	53	0	9	1	0	0	178
Antall HC-saker	138	0	10	0	3	1	0	0	152
Totalt	253	0	63	0	12	2	0	0	330

Tabell 7.1 gir en oversikt over alle saker behandlet i klagenemnda i 2025.

TT

Klagenemnda behandlet totalt 178 TT-saker, hvorav 9 ble avvist på formelt grunnlag og 1 ble trukket. Av de resterende sakene ble 115 opprettholdt og 53 omgjort. Dette gir en omgjøringsandel på om lag 29,8 prosent av de realitetsbehandlede sakene.

Til sammenligning var omgjøringsandelen på om lag 19,2 prosent i 2024 og om lag 19 prosent i 2023. Omgjøringsandelen i 2025 er dermed høyere, med en økning på rundt 10,8 prosent fra 2024.

Klagenemnda uttrykker bekymring over den høye omgjøringsandelen da dette kan være et signal om at rettssikkerheten er ikke er tilstrekkelig ivaretatt i førsteinstans. Nemnda bemerker i denne sammenheng at små fagmiljøer i 15 ulike førsteinstanser kan gi en økt risiko for usaklig forskjellsbehandling.

Det vises til at faglig sekretariat har foretatt en kartlegging av alle omgjøringsvedtak i 2025 om TT. Bakgrunnen for kartleggingen er høy omgjøringsprosent i denne typen klagesaker. Formålet med kartleggingen var å identifisere bakgrunnen og årsakene til omgjøringene, for deretter å vurdere om det er nødvendig eller hensiktsmessig å iverksette tiltak.

Ved svært mange omgjøringer er nye opplysninger (innkommet etter bydelens behandling) medvirkende. Dette gjelder ca. 50 prosent av de omgjorte sakene. Dette antas å være hovedårsaken til den store andelen av omgjøringene. De fleste klagerne som får omgjort sakene sine er eldre. 64,3 prosent er 70 år eller eldre. Medianalderen er 76 år. Flere bydeler har, etter nemndas syn, lagt for stor vekt på at man på søknadstidspunktet har opplyst om bruk av kollektivtransport, uten å gjøre en individuell vurdering av om dette er forsvarlig. Faglig sekretariat vil adressere denne problemstillingen gjennom den ordinære oppfølgingen av og kompetansehevingen overfor førsteinstansene.

I 54 prosent av de omgjorte sakene har nemnda vurdert at bruk av kollektivtransport er uforsvarlig eller lignende.

Flere bydeler mener at barn under en viss alder - men over seks år - per definisjon er ute av stand til å bruke kollektivtransport på egen hånd, og at de på bakgrunn av dette ikke kan innvilges TT-rett. Det fremstår også som en del bydeler er av den oppfatning at det alltid må dokumenteres forsøk på bruk av bedre egnede hjelpemidler. Som regel er det rullator som blir foreslått. Nemnda er av den oppfatning at det ikke alltid er tilfellet at bruk av hjelpemidler er mulig eller at det vil avhjelpe i tilstrekkelig grad. Nemnda har konkludert dette i minst 33 prosent av de omgjorte sakene.

Nemnda er i hovedsak enig i faglig sekretariats innstillinger, og har kun har omgjort 4 saker hvor faglig sekretariat innstilte på opprettholdelse. I to av sakene er det snakk om nye, etterfølgende opplysninger som er avgjørende for nemndas omgjøring. I begge sakene er det snakk om klagere som har gjennomgått transplantasjon, hvor økt infeksjonsrisiko på kollektiv transport gjorde at dette ble vurdert som uforsvarlig. Velferdsetaten kan ellers ikke se at det er noe gjennomgående i omgjøringene fra nemnda. I de to resterende sakene har Velferdsetaten ment at varighetsvilkåret ikke er oppfylt, basert på opplysninger om behandling og bedring. Nemnda mener, basert på en helhetlig vurdering, at det er sannsynlighetsovervekt for at varighetsvilkåret er oppfylt.

HC

Klagenemnda mottok i 2025 totalt 152 HC-saker. Av disse ble 3 avvist på formelt grunnlag, mens 138 saker ble opprettholdt og 10 ble omgjort. Dette gir en omgjøringsandel på om lag 6,7 prosent av de realitetsbehandlede HC-sakene.

Omgjøringsandelen for HC-saker er dermed økt sammenlignet med 2024, da den samme andelen utgjorde om lag 1,83 prosent.

Det har tidligere vært stilt spørsmål fra helse- og sosialkomiteen knyttet til nivået på omgjøringsandelen, både i tilfeller hvor andelen har vært oppfattet som høy og der den har vært lav. Dette tilsier behov for en nærmere forklaring av hvordan tallene bør forstås.

For det første bemerkes det at omgjøringsandelen gjennom flere år generelt har vært lav. Dette må ses i sammenheng med at det foretas gjennomgående grundige og forsvarlige vurderinger i førsteinstans, og nemnda opplever at det er et solid fagmiljø i Bymiljøetaten som behandler søknader om HC-kort.

Videre er det grunn til å understreke at det samlede antallet saker er relativt lavt, i overkant av 100 saker per år. Små endringer i antall omgjorte vedtak vil derfor kunne gi relativt store utslag i prosentandelen fra ett år til et annet, uten at dette nødvendigvis reflekterer vesentlige endringer i praksis eller rettssikkerhet.

Det er også grunn til å presisere at en noe høyere omgjøringsandel i tidligere år i noen grad kan tilskrives en mindre praksisjustering, som ga utslag i enkelte saker.

Når det gjelder variasjonen mellom 2024 og 2025, hvor det er en økning i antall omgjøringer, vurderes dette i hovedsak å ligge innenfor det som må anses som naturlige variasjoner gitt det lave sakstallet. Nemnda har ikke grunnlag for å peke på én enkelt forklaringsfaktor, og variasjonen anses ikke å indikere en systematisk endring i praksis.

Konklusjon

Til sammen har 63 saker blitt omgjort. Dette utgjør om lag 19,1 prosent av den totale saksmengden på 330 saker, en økning på 8,6 prosent fra 2024 til 2025.

253 saker har blitt opprettholdt. Det utgjør om lag 76,2 prosent av den totale saksmengden, mot 84,4 prosent i 2024.

De resterende 4,7 prosent er klager som er blitt avvist.

7.2 Fordeling av sakstyper som kommer inn til klagenemnda: TT-saker

Tabell 7.2

Klagetype	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*	*2025*
Avslag søknad om TT	139	166	127	133	114	141	121	120	87	90	165
Avslag tilleggs-Reiser om TT	32	37	11	18	4	4	3	10	8	8	10
Avvisning av søknad om TT	0	0	2	9	18	4	0	0	0	0	0
Avslag for dekning av saksomkostninger	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
Avslag fornyelse av TT	14	21	25	30	16	26	24	26	5	6	3
Avslag endring til blind/ sterkt sv.synt	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avslag endring til spesialbil	2	5	9	2	2	5	0	0	1	0	0

/fast sjåfør											
Avslag fritidsreiser til Akershus	0	1	6	5	5	2	2	2	7	3	0
Tilbakekallelse av TT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

7.3 Fordeling av sakstyper som kommer inn til klagenemnda: HC-saker

Klagetype	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*	*2024*	*2025*
Klage på avslag på HC-kort som bilfører	63	83	49	68	47	38	30	56	38	48	77
Klage på avslag på HC-kort som bilfører, fornyelse	0	13	6	32	17	16	11	33	23	6	9
Klage på avslag på HC-kort som passasjer	36	24	28	51	60	40	36	36	30	52	60
Klage på avslag på HC-kort som passasjer, fornyelse	0	3	1	11	17	19	6	5	11	3	5
Avvisning HC	0	1	0	6	5	9	7	0	0	0	0
Avslag for dekning av saksomkostninger	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Tilbakekallelse av HC-kort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

8. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid 2024

8.1 Saksbehandlingstid på søknader om HC-kort

	Gjennomsnittlig antall dager 2025
Total saksbehandlingstid i Bymiljøetaten (fra søknad mottas til innstilling i klagesaken mottas av faglig sekretariat)	45 dager
Klagesaksbehandlingstid i Bymiljøetaten (fra klagen mottas av Bymiljøetaten til innstilling i klagesaken mottas av faglig sekretariat)	15 dager
Saksbehandlingstid i Velferdsetaten (fra innstilling i klagesaken mottas til innstilling sendes til klagenemnda)	164 dager
Saksbehandlingstid i nemnda (fra innstillingen mottas til protokoll sendes ut)	34 dager
Saksbehandlingstid totalt i klageinstansen (fra innstilling i klagesaken mottas av Velferdsetaten til vedtak fattes i nemnda)	192 dager
Saksbehandlingstid totalt (fra søknad mottas hos førsteinstans til vedtak fattes i nemnda)	237 dager

Tabell 8.1 viser saksbehandlingstiden i førsteinstansen, i faglig sekretariat og i klagenemnda, avrundet til nærmeste hele dag. Tabellen oppgir samlet saksbehandlingstid i de ulike leddene, og er ikke fratrukket den tid som eventuelt går med i påvente av opplysninger fra klager, klagefrist o.l.

Klagenemnda beklager at den totale gjennomsnittlige saksbehandlingstiden har økt fra ca. 224 dager i 2024 til ca. 237 dager i 2025.

Saksbehandlingstiden hos faglig sekretariat for HC-saker har økt som følge av flere interne forhold. Velferdsetaten er også faglig sekretariat for en rekke saker som behandles i Oslo kommunes klagenemnd (OKK). Faglig sekretariats totale portefølje var i 2025 911 klagesaker, hvor i overkant av 60 prosent skal avgjøres av OKK. Sekretariatet har i 2025 samme antall årsverk som i 2022, mens antall klagesaker har økt med mer enn 28 prosent. Produktiviteten har økt, og sekretariatet har forberedt 20 prosent flere klagesaker i 2025 enn i 2022, men dette har ikke vært tilstrekkelig til å holde restanser og saksbehandlingstid på et forsvarlig nivå. Også juridiske oppdrag av generell karakter, som jevnlig pålegges juridisk seksjon i Velferdsetaten, påvirker hvilke ressurser som er tilgjengelig til klagesaksbehandling. Den totale arbeidsbelastningen påvirker restanser og saksbehandlingstid for alle sakstyper, herunder HC-kort.

Nemnda vil bemerke at årsaken til den lave andelen omgjøringer i HC-saker er at nemnda praktiserer regelverket strengt, særlig med hensyn til kravet om særskilt parkeringsbehov. Dette må også ses i sammenheng med at HC-parkering er en begrenset ressurs, hvilket innebærer at kriteriene for innvilgelse praktiseres strengt.

8.2 Saksbehandlingstid på søknader om reiserett med TT

	Gjennomsnittlig antall dager 2025
Total saksbehandlingstid i bydelene (fra søknad mottas til innstilling i klagesaken mottas av faglig sekretariat)	165 dager
Klagesaksbehandlingstid i bydelene (fra klage mottas til innstilling i klagesaken mottas av faglig sekretariat)	79 dager
Saksbehandlingstid i Velferdsetaten (fra innstilling i klagesaken mottas til innstilling sendes til klagenemnda)	155 dager
Saksbehandlingstid i nemnda (fra innstillingen mottas til protokoll sendes ut)	30 dager

Saksbehandlingstid totalt i klageinstansen (fra innstilling i klagesaken mottas av Velferdsetaten til vedtak fattes i nemnda)	183 dager
Saksbehandlingstid totalt (fra søknad mottas hos førsteinstans til vedtak fattes i nemnda)	349 dager

Tabell 8.2 viser saksbehandlingstiden i førsteinstansen, i faglig sekretariat og i klagenemnda, avrundet til nærmeste hele dag. Tabellen oppgir samlet saksbehandlingstid i de ulike leddene, og er ikke fratrukket den tid som eventuelt går med i påvente av opplysninger fra klager, klagefrist o.l.

Klagenemnda beklager at den samlede gjennomsnittlige saksbehandlingstiden har økt fra om lag 284 dager i 2024 til om lag 349 dager i 2025. Saksbehandlingstiden må ses i sammenheng med behandlingstiden både i første instans og i klagenemnda.

Forskjellen i saksbehandlingstid mellom TT- og HC-sakene, kan i all hovedsak forklares med at bydelene, som behandler TT-sakene i første instans, gjennomgående har lengre saksbehandlingstid enn Bymiljøetaten, som behandler HC-sakene.

Nemndas noe kortere saksbehandlingstid må blant annet ses i sammenheng med innføringen av elektronisk saksbehandling. Dette har lagt til rette for en mer effektiv saksforberedelse. Nemnda har også fastsatt et tak på 50 saker per møte, og det er ved behov avholdt ekstraordinære møter for å håndtere saksmengden. I tillegg prioriteres enkelte saker når det kommer frem at de har hatt en uforholdsmessig lang behandlingstid i førsteinstansen. Dette bidrar til å redusere samlet saksbehandlingstid i de eldste sakene. Effektene av disse tiltakene forventes å bli tydeligere i 2026.

Saksbehandlingstiden hos faglig sekretariat for TT- sakene har økt som følge av flere interne forhold. Dette omfatter blant annet en økning i antall klagesaker på andre saksområder, samt en generell økning i oppdragsmengden til juridisk seksjon, som faglig sekretariat er en del av.

Det vises i denne sammenheng til punkt 8.1. Alle klagesaker i faglig sekretariat behandles i en felles sakskø, slik at de samme forholdene som påvirker saksbehandlingstiden der, også gjør seg gjeldende for TT- sakene.

9. Tilgjengelighet

Når klageinstansen mottar henvendelser fra klagere blir spørsmål om saken er mottatt, berammet eller ferdig behandlet, besvart raskt. Det sendes rutinemessig foreløpig svar i alle saker, normalt innen to uker etter at saken er mottatt.

10. Utviklingstrekk og innspill fra klagenemnda

10.1 Aldersvennlig transport

Klagenemnda fastholder at aldersvennlig transport (Ruters aldersvennlige/rosa busser) er en hensiktsmessig og relevant ordning å informere om i vedtak der klagere som har fylt 67 år ikke oppfyller vilkårene for TT-kort.

Nemnda legger til grunn at informasjon om denne ordningen bør inngå som en fast del av veiledningen i slike saker.

Nemnda tar samtidig til etterretning at for personer som kvalifiserer både for TT-ordningen og Ruters aldersvennlige transport, vil bruk av sistnevnte i relevante bydeler kunne være mer kostnadseffektivt for både brukerne og kommunen.

Nemnda vil imidlertid bemerke at det er observert enkelte saker hvor bydelene har avslått TT-søknader med henvisning til at det finnes et tilbud om aldersvennlig transport i bydelen. Etter nemndas vurdering utgjør dette ikke et selvstendig grunnlag for avslag, idet vilkårene for TT-ordningen må vurderes uavhengig av tilgjengeligheten av andre transporttilbud.

10.2 Pasientreiser

Klagenemnda viser til at det også i årsberetningen for 2024 ble påpekt at enkelte søkere begrunner behovet for TT-transport med reiser til helsehjelp og behandling. Nemnda registrerer at dette fortsatt er aktuelt.

Klagenemnda presiserer derfor på nytt at TT-ordningen ikke er ment å dekke reiser til behandling. Slike reiser kan i stedet søkes dekket gjennom ordningen Pasientreiser, som gjelder transport til og fra offentlig godkjent helsehjelp.

Nemnda mener det er viktig at bydelene fortsatt synliggjør og formidler denne avgrensningen tydelig overfor søkerne, og at informasjon om Pasientreiser inngår som en fast del av veiledningen i relevante TT-saker.

10.3 Fleksibilitet og varighet i TT-ordningen

Klagenemnda presiserer at TT-ordningen er innrettet mot personer der behovet for tilrettelagt transport gjør seg gjeldende gjennom hele året, og at TT-rettigheter som hovedregel innvilges i slike tilfeller.

Nemnda mener samtidig at dagens praksis, der TT-transport kun innvilges for hele kalenderår, gir begrenset rom for individuell tilpasning. Det er etter gjeldende praksis ikke adgang til å gi tidsavgrensede vedtak for perioder der søkerens helsetilstand midlertidig er vesentlig forverret.

Klagenemnda gir på denne bakgrunn uttrykk for et ønske om økt fleksibilitet i ordningen, slik at personer med dokumenterte, tidsavgrensede behov for transport i større grad kan ivaretas innenfor regelverket.

10.4 Fellesskriv nr. 5/2025 – grunnlag for likebehandling

Klagenemnda viser til at Fellesskriv nr. 5/2025 – Fellesskriv til forskrift om tilrettelagt transport for personer med forflytningsvansker i Oslo kommune ble vedtatt 16. oktober i 2025. Fellesskrivet er utarbeidet som en veiledning til bruken og skjønnsutøvelsen av TT-forskriften, og erstatter den juridiske delen av tidligere rutinehåndbok.

Klagenemnda legger til grunn at fellesskrivet skal sikre en mer enhetlig og forutsigbar praktisering av regelverket. Nemnda viser til at det i alle vedtak er inntatt henvisning til fellesskrivet der dette er relevant for vurderingen.

Fellesskrivet er gjort tilgjengelig på klagenemndas nettsider, som ledd i arbeidet med å sikre åpenhet, likebehandling og etterprøvbar saksbehandling.

10.5 Henvisning til CRPD i alle vedtak

Klagenemnda viser til at det i årsberetningen for 2024 ble presisert at Faglig sekretariat i Velferdsetaten, etter forespørsel fra nemnda, gjennomførte en gjennomgang av regelverket for HC- og TT-saker i Oslo kommune. Gjennomgangen konkluderte med at regelverket og praksis er i samsvar med FNs konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD), noe nemnda sluttet seg til.

Stortinget vedtok 16. desember 2025 å inkorporere CRPD i menneskerettsloven, med ikrafttredelse fra 1. januar 2026. Inkorporeringen innebærer at konvensjonen gjelder som norsk lov og gis forrang ved eventuell motstrid med annen lovgivning.

På denne bakgrunn legger klagenemnda til grunn at vurderinger av relevante menneskerettigheter, herunder CRPD, inngår som en integrert del av saksbehandlingen. Nemnda viser til at alle vedtak nå inneholder en uttrykkelig vurdering av de menneskerettslige rammene som er relevante for saken.

10.6 Hensynet til barnets beste

Klagenemnda legger til grunn at hensynet til barnets beste skal vurderes i alle saker som berører barn. Dette er et forhold som i 2025 er blitt vektlagt tydeligere i nemndas vedtak, og som nå inngår som en del av nemndas vurderinger i relevante saker.

Nemnda understreker samtidig at vurderingen av barnets beste bør ha et tydeligere fokus allerede i førsteinstans. Klagenemnda mener det er viktig at denne vurderingen fremgår uttrykkelig i vedtakene fra bydelene, slik at hensynet til barnets beste blir reelt og systematisk ivaretatt gjennom hele saksbehandlingsløpet.

10.7 Søknadsprosess for HC-parkering ved kognitive utfordringer

Klagenemnda anbefaler at Bymiljøetaten, som førsteinstans, vurderer å utvide søknadsgrunnlaget i saker som gjelder HC-parkeringstillatelse for personer med kognitiv svikt.

Nemnda viser til at det ved søknad som passasjer stilles krav om et regelmessig behov for hjelp fra fører utenfor kjøretøyet. Denne vurderingen knytter seg ofte til behov for tilsyn og bistand som følge av kognitive utfordringer.

Nemnda mener at slike forhold i større grad bør komme frem av søknaden, slik at relevant informasjon om søkerens faktiske hjelpebehov kommer tydelig frem. En mer utfyllende søknadsprosess vil etter nemndas vurdering kunne legge til rette for bedre og mer treffsikre vurderinger i førsteinstans.

10.8 Erfaringer med søknadsskjema og legeerklæringer i TT-ordningen

Nemnda viser til omtalen i årsberetningen for 2024 om reviderte søknads- og legeerklæringsskjema for TT-ordningen. Til tross for dette registrerer nemnda at det i 2025 fortsatt er begrenset forbedring i kvaliteten på mottatte søknader, særlig når det gjelder legeerklæringer.

Nemnda fastholder sitt syn på at gode og utfyllende legeerklæringer er avgjørende for en forsvarlig og effektiv saksbehandling, både i førsteinstans og i klageinstansen.

Nemnda erfarer at førsteinstansene i enkelte tilfeller ikke i tilstrekkelig grad oppfyller sin plikt til å veilede partene og sørge for at saken er tilstrekkelig opplyst, jf. forvaltningsloven. Det observeres at saker som fremstår utilstrekkelig opplyst, i noen tilfeller avslås, fremfor at det innhentes supplerende opplysninger, eksempelvis i form av utdypende legeerklæring. Mangelfulle opplysninger medfører økt behov for at klageinstansen må etterspørre informasjon, noe som bidrar til forlenget saksbehandlingstid.

10.9 Behov for digitalisering av søknadsskjema i TT-ordningen

Klagenemnda erfarer at søkere i enkelte saker får avslag fordi søknaden og tilhørende legeerklæring ikke gir tilstrekkelige opplysninger i tråd med regelverket. Mangelfull dokumentasjon kan innebære at vilkårene for ordningen ikke anses oppfylt, selv om søker kan ha et reelt behov.

Nemnda mener det kan være en fordel å benytte elektronisk søknad, ettersom denne gir punktvis veiledning gjennom søknadsprosessen og tydeliggjør kravene til dokumentasjon. Dette kan bidra til at både søkere og leger gir mer relevante og fullstendige opplysninger.

Nemnda ser særlig svikt når det gjelder dokumentasjon av gangevne, herunder gange med og uten hjelpemidler, gjennomføring av gangtest og beskrivelse av hvordan helsetilstanden medfører redusert forflytningsevne.

Klagenemnda fremhever videre at dokumentasjonskravene kommer frem av veiledningen til den elektroniske søknaden, og at legeerklæringen skal være underskrevet og vedlagt innen klagefristens utløp i klagesaker.

10.10 Oversendelse av utfall i TT-saker til bydelene

Klagenemnda viste i årsberetningen for 2024 til at faglig sekretariat i Velferdsetaten sender ut informasjon til bydelene om utfall i TT-klagesaker, med formål å sikre systematisk erfaringsdeling og lik behandling av like saker. Dette arbeidet er videreført i 2025.

Nemnda støtter fortsatt tiltaket og opplever at denne formen for deling bidrar til økt kompetanse i bydelene. Nemnda mener at systematisk formidling av utfall i klagesaker er et hensiktsmessig virkemiddel for å styrke saksbehandlingen i første instans og for å ivareta likebehandlingsprinsippet.

Klagenemnda vurderer dette som en god og nyttig praksis for kunnskapsdeling mellom klageinstansen og bydelene.

10.11 Saksbehandlingstid

Klagenemnda anbefaler at innsatsen for å redusere saksbehandlingstiden videreføres og forsterkes. Som ledd i dette arbeidet har nemnda i 2025 begynt å behandle inntil 50 saker per møte. Nemnda erfarer at dette er krevende, men samtidig realistisk og gjennomførbart innenfor gjeldende rammer.

Klagenemnda legger til grunn at denne praksisen videreføres i 2026. Nemnda ser det også som hensiktsmessig å supplere med ekstra møter ved behov, for å sikre fremdrift i sakene og bidra til redusert saksbehandlingstid.

Oslo, 05. mai 2026

Tania Rivera

Karoline N. Singsaas

teknisk sekretariat

Godkjent og signert elektronisk