

**2009 20-2****Vejledning om svarfrist og sms-service ved ansøgning om dagtilbud**

*I en sag om opskrivning til et dagtilbud i en kommune var forældrene utilfredse med at kommunen ikke havde oplyst om den korte frist der var til at svare på et pasningstilbud, eller oplyst om den sms-service som kommunen havde i forbindelse med tilbud om en konkret plads.*

*Kommunen oplyste at der orienteres om svarfristen – som er på 5 dage – og om sms-servicen i en pjeces og på kommunens hjemmeside. Det er dog ikke alle de borgere der skriver deres barn op til et dagtilbud, som modtager pjecen. Derimod modtager alle borgere der skriver deres barn op til et dagtilbud i kommunen, et opskrivningsbevis. Dette opskrivningsbevis modtager borgerne inden de modtager et konkret pasningstilbud. I opskrivningsbeviset bliver der imidlertid ikke orienteret om den korte svarfrist der gælder når barnet senere får tilbudt plads, eller om sms-servicen.*

*Ombudsmanden udtalte at kommunen i medfør af sin vejledningspligt efter forvaltningslovens § 7, stk. 1 – eller i hvert fald efter god forvaltningsskik – bør orientere borgerne om svarfristen og sms-servicen i opskrivningsbeviset eller klart og tydeligt fremhæve det i en vejledning der vedlægges opskrivningsbeviset. Ombudsmanden henstillede at kommunen fremover giver denne vejledning.*

*(J.nr. 2008-3322-060).*

I en konkret sag om opskrivning mv. til et dagtilbud, som jeg behandlede, videresendte jeg den 2. september 2008 en kopi af klagen til Københavns Kommune. Videresendelsen skete som en anmodning fra klagerne om at de fra Københavns Kommune modtog en uddybende begrundelse for kommunens svar af 6. august 2008 i sagen. Klagerne var særligt utilfredse med at kommunen ikke havde oplyst om den (korte) svarfrist på et pasningstilbud eller om den sms-service som kommunen tilbyder i forbindelse med tildeling af pasningstilbud.

I brev af 15. september 2008 til klagerne – som var svaret på anmodningen af 2. september 2008 – redegjorde Københavns Kommune i den konkrete sag for kommunens vejledning om svarfristen i forbindelse med at forældrene får

19. januar 2009

Forvaltningsret  
115.1  
115.3

et konkret pasningstilbud, og om den sms-service som pladsanvisningen tilbyder i forbindelse med tildelingen af et pasningstilbud. Sms-servicen består i at forældrene kan modtage et konkret pasningstilbud via sms og kan svare på tilbuddet via sms.

Københavns Kommune omtalte i brevet af 15. september 2008 et opskrivningsbevis. Jeg forstod det således at også i de tilfælde hvor en borger vælger at skrive sit barn op via elektronisk selvbetjening – som i den konkrete sag – modtager borgerne efterfølgende et opskrivningsbevis. Det var ikke klart for mig om kommunen i opskrivningsbeviset orienterer om den (korte) svarfrist på et pasningstilbud og om den sms-service som pladsanvisningen tilbyder i forbindelse med tildelingen af et pasningstilbud.

Jeg bad på den baggrund i brev af 8. oktober 2008 Københavns Kommune om at oplyse mig om der i det opskrivningsbevis – som alle borgere der skriver deres barn op til et dagtilbud i Københavns Kommune, modtager – orienteres om svarfristen i forbindelse med at forældrene får et konkret pasningstilbud, og om den sms-service som kommunen tilbyder i forbindelse med et konkret pasningstilbud. Hvis kommunen ikke i opskrivningsbeviset orienterer om den omtalte svarfrist og sms-service, bad jeg kommunen om at redegøre nærmere for om der efter kommunes opfattelse burde vejledes herom i opskrivningsbeviset.

Københavns Kommune udtalte i brev af 24. oktober 2008 bl.a. følgende:

”Som det fremgår af standardformularen for opskrivningsbeviset, indeholder dette ikke oplysninger om pladsanvisningens SMS-service og ej heller oplysninger om den svarfrist, der gælder, når barnet senere vil få tilbudt plads.

I forbindelse med udarbejdelsen af pladsanvisningens standardbreve har det naturligt været overvejet, hvor mange oplysninger, og hvilke oplysninger, der bør indgå i de enkelte breve. Pladsanvisningen ønsker at levere så grundig en vejledning af borgerne som muligt, men har samtidig erfaring for, at det kan være hensigtsmæssigt at holde standardbreve relativt korte (gerne på maksimalt 1 side) for at undgå, at væsentlige informationer går tabt i mængden.

Pladsanvisningen har således valgt at benytte standardbrevene til at levere en kort og konkret information om eksempelvis opskrivning til dagtilbud; det konkrete tilbud om plads; udmeldelse eller hvad standardbrevet konkret måtte vedrøre. Den øvrige information er tilgængelig i skreven form i 'Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder'-pjece og på kommunens hjemmeside.

Oplysning om svarfristen på 5 dage og om SMS-service findes således både i pjecen og på hjemmesiden. Derudover gøres der tydeligt opmærksom på svarfristen i det standardbrev, forældre modtager, når deres barn får tilbudt plads.

Det kan i øvrigt tilføjes, at svarfristen på 5 dage er meget sammenlignelig med, hvad der gælder i andre kommuner.

SMS-servicen er en særlig ydelse, som Københavns Kommunes pladsanvisning er glad for at kunne tilbyde. Den er i 2005 udviklet til Københavns Kommunes pladsanvisning på baggrund af et ønske om at give borgerne mulighed for at sikre sig mod at gå glip af et tilbud om plads.”

I min afsluttende udtalelse af 19.januar 2009 skrev jeg bl.a. følgende til Københavns Kommune:

## **Ombudsmandens udtalelse**

### **”Retsgrundlaget**

Det fremgår af forvaltningslovens § 7, stk. 1, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, gælder kun i tilknytning til sager hvor der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed (forvaltningslovens § 2, stk. 1). Ved siden af området der falder inden for pligten efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, vil der være et område hvor der efter god forvaltningsskik bør gives vejledning.

Der kan ikke stilles formkrav til den henvendelse fra borgeren hvori der ligger en anmodning om vejledning. Myndigheden har også vejledningspligt over for en borger som myndigheden er i forbindelse med, selv om vedkommende ikke direkte eller indirekte har bedt om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren information og vejledning.

Det er vanskeligt at angive mere generelt i hvilket omfang myndighederne i de enkelte tilfælde skal give vejledning. Men hovedsynspunktet bag vejledningspligten er at det skal undgås at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for et retstab. Det er klart at vejledning skal gives hvis en borger på et rimeligt grundlag beder herom. Men vejledningspligten indebærer

som nævnt også at der efter omstændighederne skal gives vejledning hvis det på det foreliggende grundlag må vurderes at der er behov for vejledning.

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Det afgørende er at vejledningen gives på en sådan måde at den når sit formål; det vil sige at imødekomme det informationsbehov der foreligger. Vejledningen kan således gives enten skriftligt i et brev til borgerne eller mundtligt på et møde eller i telefonen. Endvidere kan det påhvile myndighederne i et vist omfang at sørge for fornøden oplysning om deres ressortområde gennem f.eks. foldere og pjecer eller på deres hjemmesider.

Jeg kan generelt om offentlige myndigheders vejledningspligt henvise til bl.a. Jens Garde mfl., Forvaltningsret. Sagsbehandling, 6. udgave (2007), s. 155 ff, John Vogter, Forvaltningsloven med kommentarer, 3. udgave (2001), s. 214 ff, Sten Rønsholdt, Retssikkerhed. Proces. Sagsbehandling, 2. udgave (2006), s. 277 ff, Jon Andersen mfl., Forvaltningsret, 2. udgave (2002), s. 379 ff, og Justitsministeriets Vejledning om forvaltningsloven, 1986, s. 22 f.

### **Mine bemærkninger**

Københavns Kommune har som bilag vedlagt et eksemplar af standardformularen for et opskrivningsbevis. I dette opskrivningsbevis orienterer kommunen bl.a. om at den pågældende skal kontakte kommunen hvis oplysningerne i opskrivningsbeviset ikke er korrekte, eller barnet ønskes skrevet op til en plads i en anden institution. Kommunen orienterer også om ventelistesystemet og om fremgangsmåden ved ændrede behov for institutionsplads. Derimod er der – som også nævnt af kommunen i udtalelsen af 24. oktober 2008 – ikke orienteret om den (korte) svarfrist der gælder når barnet senere får tilbudt plads, eller om sms-servicen. Den vedlagte standardformular for et opskrivningsbevis fylder ikke en hel side.

Københavns Kommune har som bilag også vedlagt en udskrift fra kommunens hjemmeside vedrørende sms-service og svarfrist. Det fremgår heraf at oplysningerne om sms-servicen (og svarfristen) er skrevet på få linjer. Således er der på godt en linje orienteret om svarfristen og på godt en linje om sms-servicen.

Endvidere har Københavns Kommune som bilag vedlagt pjecen 'Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder'. I pjecen er svarfristen beskrevet på bl.a. side 9, mens sms-servicen (og e-mailservice) er beskrevet på bl.a. side 23. Det fremgår også heraf at svarfristen og sms-servicen (samt e-mailservicen) er beskrevet på få linjer.

Det fremgår af den standardformular for opskrivningsbeviset som jeg har modtaget fra Københavns Kommune, at denne formular ikke indeholder oplysninger om pladsanvisningens sms-service eller oplysninger om den svarfrist der gælder når barnet senere vil få tilbudt plads. Jeg forstår det således at disse oplysninger generelt ikke fremgår af de opskrivningsbeviser som borgerne modtager i de omhandlede sager. Spørgsmålet er om dette opfylder Københavns Kommunes vejledningspligt. Eller med andre ord: følger det af vejledningspligten – eller eventuelt af god forvaltningsskik – at Københavns Kommune i opskrivningsbeviset skal orientere om den omhandlede svarfrist og sms-service.

Det fremgår endvidere at Københavns Kommune orienterer om svarfristen og sms-servicen i pjecen 'Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder' og på kommunens hjemmeside.

Jeg forstår det foreliggende således at det ikke er alle borgere der skriver deres barn op til et dagtilbud i Københavns Kommune, som rent faktisk modtager pjecen 'Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder'. I den konkrete sag – som danner baggrund for denne egen drift-sag – hvor borgerne skrev deres barn op elektronisk, modtog borgerne ikke denne pjece. Ligeledes er det naturligvis ikke muligt at sikre sig at alle forældre der søger et kommunalt pasningstilbud til et barn, bliver opmærksomme på svarfristen og sms-servicen via oplysningerne på kommunens hjemmeside.

Samtidig forstår jeg det således at alle borgere der skriver deres barn op til et dagtilbud i Københavns Kommune, modtager et opskrivningsbevis. Dette opskrivningsbevis modtager de pågældende borgere før de senere modtager et tilbud om et dagtilbud.

Som jeg har skrevet ovenfor, kan der ikke stilles formkrav til den henvendelse fra borgeren hvori der ligger en anmodning om vejledning. Myndigheden har også vejledningspligt over for en borger som myndigheden er i forbindelse med, selv om vedkommende ikke direkte eller indirekte har bedt om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren information og vejledning.

Det er vanskeligt at angive mere generelt i hvilket omfang myndighederne i de enkelte tilfælde skal give vejledning. Men hovedsynspunktet bag vejledningspligten er at det skal undgås at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for et retstab. Det er klart at vejledning skal gives hvis en borger på et rimeligt grundlag beder herom. Men vejledningspligten indebærer som nævnt også at der efter omstændighederne skal gives vejledning hvis det på det foreliggende grundlag må vurderes at der er behov for vejledning.

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Det afgørende er at vejledningen gives på en sådan måde at den når sit formål; det vil sige at imødekomme det informationsbehov der foreligger. Vejledningen kan således gives enten skriftligt i et brev til borgerne eller mundtligt på et møde eller i telefonen.

De sager der er tale om, er sager som går ud på at kommunen (i sidste ende) skal tage stilling til optagelse i et dagtilbud. En beslutning om optagelse i et dagtilbud er efter min opfattelse en afgørelse i forvaltningslovens forstand. Jeg kan i den forbindelse også henvise til § 26, stk. 1, 1. pkt., i lov nr. 501 af 6. juni 2007 om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, hvor det bestemmes at kommunalbestyrelsen træffer afgørelse om optagelse i et dagtilbud. I § 26, stk. 1, 2. pkt., bestemmes det at afgørelsen ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed. Forvaltningslovens § 7, stk. 1, finder således anvendelse i de omhandlede sager.

Det er min opfattelse at Københavns Kommune i medfør af sin vejledningspligt efter forvaltningslovens § 7, stk. 1 – eller i hvert fald efter god forvaltningsskik – i opskrivningsbeviset eller klart og tydeligt fremhævet i en vejledning der vedlægges opskrivningsbeviset, bør orientere borgerne om den omhandlede svarfrist og sms-service.

Jeg henviser til at der – med god grund – er fastsat en meget kort frist for at acceptere et dagtilbud, og at et sådant dagtilbud på den anden side ofte vil have meget stor betydning for en børnefamilies mulighed for at få en hverdag med arbejde og børnepasning mv. til at hænge sammen.

Endvidere henviser jeg til at opskrivningsbeviset, herunder materiale der vedlægges opskrivningsbeviset, er det eneste materiale som kommunen kan være sikker på at borgerne modtager inden de modtager et konkret tilbud om en plads. Dermed kan kommunen være sikker på at borgerne modtager de oplysninger som fremgår af dette opskrivningsbevis, herunder vedlagt materiale. Opskrivningsbeviset er således særdeles velegnet til at give borgerne vigtige oplysninger i sagerne. Netop oplysninger om en meget kort svarfrist og sms-service – som er meget velegnet til at afhjælpe en meget kort svarfrist – må siges at være meget vigtige oplysninger i de omhandlede sager. Det kan her nævnes at forældre som søger dagtilbud, normalt ikke kan forudse med blot nogen grad af præcision hvornår de vil modtage et konkret tilbud om en plads, og at forældrene ved at være borte fra hjemmet i få dage kan gå glip af et tilbud som er meget væsentligt for dem.

Herudover kan jeg også henvise til at det – som beskrevet ovenfor – af udskrifter fra kommunens hjemmeside vedrørende sms-service og svarfrist fremgår at oplysningerne om svarfristen og sms-servicen er skrevet på få linjer. Således er der på godt en linje orienteret om svarfristen og på godt en linje om sms-servicen. Det synes således at kunne skrives ind i den forelig-

gende standardformular for et opskrivningsbevis uden at dette opskrivningsbevis kommer til at fylde mere end en side.

Københavns Kommune har i udtalelsen af 24. oktober 2008 skrevet at kommunen ønsker at levere så grundig en vejledning af borgerne som muligt, men samtidig har erfaring for at det kan være hensigtsmæssigt at holde standardbreve relativt korte (gerne på maksimalt 1 side) for at undgå at væsentlige informationer går tabt i mængden. Denne generelle betragtning er jeg enig med Københavns Kommune i. Men en information om svarfristen og sms-servicen i de omhandlede sager kan efter min opfattelse som sagt ikke undlades (heller ikke af pladshensyn), og – som det også fremgår oven for – det vil givetvis kunne indgå i opskrivningsbeviset uden at opskrivningsbeviset kommer til at fylde mere end en side.

Et alternativ vil – som det også fremgår ovenfor – være at informere om svarfristen og sms-servicen i materiale som vedlægges opskrivningsbeviset.

Københavns Kommune har i udtalelsen af 24. oktober 2008 også skrevet at der gøres tydeligt opmærksom på svarfristen i det standardbrev forældre modtager når deres barn får tilbudt plads. Jeg skal bemærke at dette naturligvis er meget fint, og at Københavns Kommune efter min opfattelse umiddelbart også er forpligtet til at gøre opmærksom på svarfristen hvis kommunen skal kunne gøre en sådan frist gældende over for borgerne. Men dette er dog efter min opfattelse ikke tilstrækkelig til at løse behovet for vejledning i de omhandlede sager. En oplysning i det standardbrev som forældrene modtager når deres barn får tilbudt en plads, vil således ikke hjælpe i forhold til de forældre som tilfældigvis er væk i måske nogle få dage i den periode hvor de modtager tilbuddet om en plads.

I udtalelsen af 24. oktober 2008 skriver Københavns Kommune at svarfristen på 5 dage er meget sammenlignelig med hvad der gælder i andre kommuner. Jeg skal hertil bemærke at jeg ikke har nogen bemærkninger til den meget korte tidsfrist som på det omhandlede område synes at være relevant. Men det må efter min opfattelse få betydning for den pligt til at vejlede om fristen der påhviler kommunen.

Endelig skriver Københavns Kommune i udtalelsen af 24. oktober 2008 at sms-servicen er en særlig ydelse som Københavns Kommunes pladsanvisning er glad for at kunne tilbyde. Den er i 2005 udviklet til Københavns Kommunes pladsanvisning på baggrund af et ønske om at give borgerne mulighed for at sikre sig mod at gå glip af et tilbud om plads. Jeg er helt enig med Københavns Kommune i at sms-servicen er en god ydelse på det pågældende område med den meget korte svarfrist og de deraf følgende praktiske problemer for forældrene. Jeg synes netop derfor også at det er meget vigtigt at få vejledt flest muligt af de forældre som søger om plads til et barn – helst alle –

om denne gode ydelse. Dette synes bedst at kunne ske ved at vejlede om sms-servicen i opskrivningsbeviset eller i materiale der vedlægges opskrivningsbeviset.

Jeg henstiller på den baggrund at Københavns Kommune i opskrivningsbeviset eller klart og tydeligt fremhævet i en vejledning der vedlægges opskrivningsbeviset, orienterer om den omhandlede svarfrist og sms-service.”

Jeg bad samtidig Københavns Kommune underrette mig om det videre forløb.

Den 22. januar 2009 skrev Københavns Kommune til mig at kommunen tog min henstilling til efterretning og nu i opskrivningsbeviset orienterede om den omhandlede svarfrist og sms-service.

Jeg skrev herefter den 29. januar 2009 til Københavns Kommune at jeg ikke foretog mig mere i sagen.