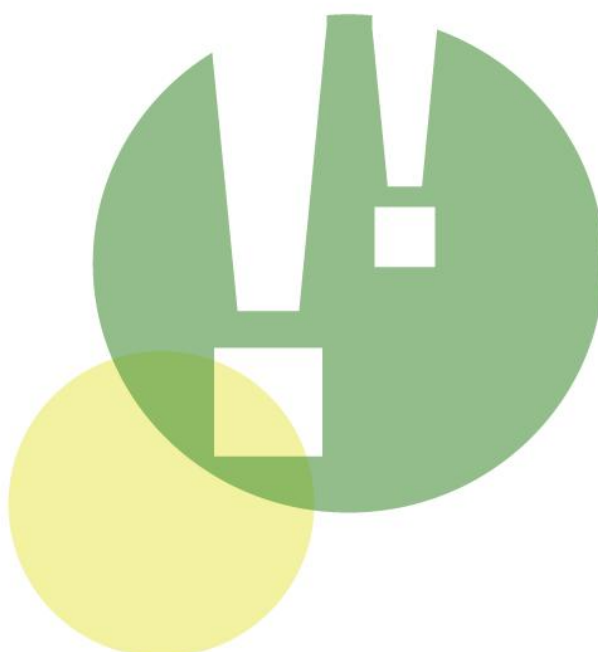




BRUGERUNDERSØGELSE AF
**SAGSBEHANDLINGEN I
ADOPTIONSNÆVNET OG
SEKRETARIATET**



JUSTITSMINISTERIET
FAMILIESTYRELSEN

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Felt og fremgangsmåde	3
2. Basisoplysninger om respondenterne	3
3. Kontakten til Adoptionsnævnets sekretariat	5
4. Det personlige fremmøde	7
5. Nævnets afgørelse	9
6. Det samlede sagsforløb	11
7. Sammenfatning	12

1. INDLEDNING

Familiestyrelsen har i samarbejde med Adoptionsnævnet i 2010 iværksat en brugerundersøgelse af sagsbehandlingen i Adoptionsnævnet og nævnets sekretariat.

Den overordnede hensigt med undersøgelsen har været at belyse, hvorledes borgerne har oplevet kontakten og kommunikationen med sekretariatet, samt om begrundelsen for nævnets afgørelse fremstod tydelig for borgerne.

Det har endvidere været formålet at få et indblik i, hvorledes borgerne oplever at fremlægge deres sag personligt for nævnet. Borgerne har ifølge Adoptionsnævnets forretningsorden mulighed for at få fremmøde for nævnet i forbindelse med nævnets behandling af deres klagesag.

Felt og fremgangsmåde

Familiestyrelsen har modtaget adresseoplysninger fra nævnets sekretariat på alle de borgere, der i perioden januar – september 2010 fik afgjort en klagesag i Adoptionsnævnet. I denne periode traf nævnet afgørelse i sammenlagt 75 sager, hvoraf 74 forskellige ansøgere eller ansøgerpar var involverede.

Familiestyrelsen har sendt en invitation til de berørte borgere om at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Hvert ansøgerpar, der blev inviteret til at deltage i undersøgelsen, har modtaget én invitation. Ansøgerparrene er ikke blevet bedt om at redegøre for, hvorvidt den kvindelige eller den mandlige ansøger har udfyldt skemaet, eller om de sammen har besvaret spørgsmålene.

I alt 27 ansøgere eller ansøgerpar har valgt at deltage i undersøgelsen, hvilket udgør en svarprocent på 36 %. De tendenser, som beskrives i denne rapport skal derfor alene ses som et udtryk for denne gruppe respondenter oplevelser, da datagrundlaget for undersøgelsen ikke er tilstrækkeligt omfangsrigt til at være repræsentativt.

2. BASISOPLYSNINGER OM RESPONDENTERNE

Som nævnt valgte i alt 27 ansøgere eller ansøgerpar at deltage i undersøgelsen. Generelt kan der siges følgende om de 27 respondenter:

- 16 respondenter havde indsendt en klage vedrørende en afgørelse truffet i fase 1, mens 11 respondenter havde klaget over en afgørelse truffet i fase 3
- I alt 4 af de 27 respondenter havde klaget over en afgørelse om at iværksætte specialundersøgelse i fase 1 eller 3
- I 14 af de 27 sager har nævnet ændret samrådets afgørelse
- Nævnet har i 12 af de 27 sager stadfæstet den afgørelse, der blev truffet i samrådet.

- I alene én sag besluttede nævnet at sende sagen tilbage til statsforvaltningen til videre behandling.

I 2009 stadfæstede nævnet samrådets afgørelse i 72 % af de klagesager, som nævnet behandlede. Der ses blandt respondenterne således en procentvis overrepræsentation af de ansøgere, der fik ændret samrådets afgørelse. Dette, sammenholdt med den begrænsede svarprocent, gør det vanskeligt at anse undersøgelsens resultater som repræsentative, og skal derfor alene ses som et udtryk for oplevelsen blandt de 27 respondenter, som har deltaget i undersøgelsen.

I 2008 og 2009 fordelte nævnets afgørelser sig på følgende vis¹:

NÆVNETS AFGØRELSE I GODKENDELSESSAGER I 2008 OG 2009

	2008	2009
Stadfæstelse af afslag, delvis godkendelse eller iværksættelse af yderligere undersøgelse	32	31
Ændring af afslag til en godkendelse eller delvis godkendelse	8	4
Tilbagesendt – nævnet har dispenseret	0	4
Tilbagesendt til fortsat behandling	9	3
Andet	0	1
I alt	49	43

Af øvrige generelle forhold hos de 27 respondenter kan nævnes følgende:

- 14 respondenter fik behandlet en klagesag, der vedrørte deres første ansøgning om godkendelse eller det første barn, de havde fået stillet i forslag
- 4 respondenter indgav klagen som enlig, mens 23 respondenter indgav klagen sammen med deres ægtefælle
- 4 respondenter havde tidligere klaget til nævnet i forbindelse med samrådets behandling af enten den samme adoptionssag, som spørgeskemaet vedrørte, og/eller en eventuelt tidligere sag

¹ Statistikken over nævnets samlede afgørelser i 2010 var endnu ikke færdiggjort, da denne undersøgelse blev udarbejdet

3. KONTAKTEN TIL ADOPTIONS- NÆVNETS SEKRETARIAT

Langt de fleste (19 ud af 27 respondenter) fandt det meget nemt eller nemt at få et overblik over, hvor og hvordan de skulle henvende sig for at klage over samrådets afgørelse. Alene 2 af de 27 respondenter har svaret, at de fandt det svært.

Respondenterne blev i spørgeskemaet stillet en række spørgsmål, der vedrørte kontakten mellem dem og nævnets sekretariat. 1/3 af respondenterne (9 respondenter) havde ikke været i telefonisk kontakt med sekretariatet, hverken før eller efter nævnet havde truffet afgørelse i deres sag. 1/3 havde talt med sekretariatet både før og efter nævnets afgørelse.

VAR DU I TELEFONISK KONTAKT MED SEKRETARIATET?

Alle respondenter	
Ja – før nævnet havde truffet afgørelse	5
Ja – efter nævnet havde truffet afgørelse	4
Ja – både før og efter nævnet havde truffet afgørelse	9
Nej	9
Ved ikke	0
I alt	27

Blandt de 18 respondenter, der havde telefonisk kontakt med sekretariatet, var det mindretallet, der havde oplevet, at kommunikationen med sekretariatet var højest utilstrækkelig eller utilstrækkelig. Omkring halvdelen af respondenterne oplevede, at sekretariatets vejledning og information var fuldt tilstrækkelig eller tilstrækkelig.

Den største grad af tilstrækkelighed ses i forhold til om respondenterne oplevede, at de fik svar på spørgsmål, de stillede til sekretariatet. Hertil svarede 12 ud af 18 respondenter positivt. Den mindste tilstrækkelighed ses i forhold til, om respondenterne oplevede, at de oplysninger, som de modtog, var brugbare. Her svarede 8 ud af 18 respondenter positivt.

I HVILKEN GRAD OPLEVEDE DU FØLGENDE I KONTAKTEN TIL SEKRETARIATET:

	At sekretariatet var imødekommende	At du fik svar på spørgsmål du stillede til sekretariatet i forbindelse med sagsbehandlingen	At de oplysninger, som du modtog, var brugbare	At du blev tilstrækkeligt informeret om, hvordan din sag blev behandlet
I fuldt tilstrækkelig grad	3	3	2	3
I tilstrækkelig grad	7	9	6	6
Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	4	3	5	5
I utilstrækkelig grad	3	2	1	2
I højest utilstrækkelig grad	1	1	4	2
I alt	18	18	18	18

Blandt alle 27 respondenter har over halvdelen (15 respondenter) svaret, at de har været meget tilfredse eller tilfredse med den samlede kontakt til sekretariatet (se tabel nedenfor).

Ikke uventet viser undersøgelsen, at flere blandt de respondenter, der ikke fik medhold i deres klage, har været utilfredse med den samlede kontakt til sekretariatet. Ud af de 12 sager, hvor nævnet stadfæstede samrådets afgørelse, har 4 respondenter svaret, at de var utilfredse med den samlede kontakt til sekretariatet. Til sammenligning var alene 1 ud af de 14, der fik medhold i deres klage, utilfredse med kontakten til sekretariatet.

HVOR TILFREDS VAR DU MED DEN SAMLEDE KONTAKT TIL SEKRETARIATET?

	Antal
Meget tilfreds	4
Tilfreds	11
Hverken tilfreds eller utilfreds	6
Utilfreds	5
Meget utilfreds	1
I alt	27

HVOR TILFREDS VAR DU MED KONTAKTEN TIL SEKRETARIATET?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
Meget tilfreds	4	0	4
Tilfreds	6	5	11
Hverken tilfreds eller utilfreds	3	3	6
Utilfreds	1	4	5
Meget utilfreds	0	0	1
I alt	14	12	27

4. DET PERSONLIGE FREMMØDE

Den, som er part i en klagesag, er berettiget til mundtligt over for nævnet at redegøre for sin opfattelse af klagesagen.

Adoptionsnævnets forretningsorden § 19



13 af de 27 respondenter, der har deltaget i undersøgelsen, havde valgt at bede om personligt fremmøde for nævnet. Heraf stadfæstede nævnet i 9 sager samrådets afgørelse. I 2009 valgte ansøgerne i 40 % af sagerne at bede om personligt fremmøde for nævnet.

VALGTE DU AT BEDE OM PERSONLIGT FREMMØDE?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
Ja	4	9	13
Nej	10	3	14
I alt	14	12	27

De respondenter, der valgte at bede om personligt fremmøde, ønskede ikke overraskende at vise nævnet et retvisende billede af dem, samt at gøre alt hvad de kunne for at fremme og argumentere for deres sag.

Blandt de, der ikke valgte at bede om personligt fremmøde, havde nogle hørt, at det ikke var til meget gavn og valgte det derfor fra. Andre var blevet informeret om, at det ikke var nødvendigt, mens andre igen ikke havde mulighed for at møde op. En enkelt respondent var ikke klar over, at denne mulighed fandtes.

Blandt de 13 respondenter, der fik personligt fremmøde, oplevede langt de fleste, at de blev tilstrækkeligt vejledt af sekretariatet herom (se nedenstående tabel).

HVORDAN OPLEVEDE DU SEKRETARIATETS VEJLEDNING OM DET PERSONLIGE FREMMØDE?

	Alle respondenter
I fuldt tilstrækkelig grad	1
I tilstrækkelig grad	7
Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	2
I utilstrækkelig grad	1
I højest utilstrækkelig grad	2
I alt	13

4 af de 13 respondenter har svaret, at de ikke mener, de inden mødet var blevet orienteret om, at de skulle tale for 10 nævnsmedlemmer, samt to eller flere fra nævnets sekretariat. 2 af de 13 respondenter havde en bidsidder med til mødet.

Under halvdelen oplevede, at der i mindre grad eller slet ikke blev lyttet til deres synspunkter under mødet.

SYNES DU, AT DER BLEV LYTTET TIL DINE SYNSPUNKTER UNDER MØDET?

	Alle respondenter
I høj grad	4
I nogen grad	1
Hverken eller	0
I mindre grad	4
Slet ikke	4
I alt	13

Halvdelen af respondenterne oplevede, at de spørgsmål, som nævnet stillede, var relevante, og under halvdelen af respondenterne oplevede, at atmosfæren på nævnsmødet gav dem plads til at fortælle nævnet alt det, de gerne ville.

HVORDAN OPLEVEDE DU FØLGENDE UNDER MØDET:

	At de spørgsmål nævnet stillede var relevante	At atmosfæren på mødet gav dem plads til at fortælle nævnet, alt det de gerne ville
I stort omfang	1	3
I et vist omfang	6	2
Hverken eller	2	0
I mindre omfang	3	3
Slet ikke	1	5
I alt	13	13

7 af de 13 respondenter havde en samlet oplevelse af det personlige fremmøde som negativt eller meget negativt. Alene 4 respondenter fandt det positivt eller meget positivt. 2 respondenter svarede neutralt på spørgsmålet om deres samlede oplevelse af det personlige fremmøde.

5 af de 13 respondenter har efterfølgende fortrudt, at de fik personligt fremmøde for nævnet. Det fremgår af deres uddybende svar, at de havde haft en oplevelse af, at deres personlige fremmøde ikke havde nogen indflydelse på den afgørelse nævnet traf i deres sag, samt at nævnet ikke fremstod imødekommende og lyttende under fremmødet.

5. NÆVNETS AFGØRELSE

Som tidligere nævnt stadfæstede nævnet samrådets afgørelse i 12 af de 27 sager, som er indbefattet i brugerundersøgelsen.

Over 2/3 af respondenterne havde forventet, at nævnet traf den afgørelse, som det gjorde. Andelen af de, der ikke havde forventet, at nævnet traf den afgørelse, som det gjorde, var størst blandt de respondenter, der ikke fik medhold i deres klage (se tabel nedenfor).

I HVILKEN GRAD FORVENTEDE DU DENNE AFGØRELSE?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
I høj grad	5	1	7
I nogen grad	7	3	10
Hverken eller	2	1	3
I mindre grad	0	7	7
Slet ikke	0	0	0
I alt	14	12	27

Der var ligeledes flere blandt de respondenter, der ikke fik medhold i deres klage, der har svaret, at argumenterne for nævnets afgørelse ikke fremstod tydelige, samt at nævnet ikke havde taget stilling til de enkelte oplysninger i sagen. Der var også få blandt disse respondenter, der har svaret, at de syntes, at nævnet havde forholdt sig til indholdet af deres klage.

FREMSTOD ARGUMENTERNE FOR NÆVNETS AFGØRELSE TYDELIGE FOR DIG?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
I høj grad	8	3	12
I nogen grad	4	5	9
Hverken eller	0	1	1
I mindre grad	0	2	2
Slet ikke	2	1	3
I alt	14	12	27

I HVILKEN GRAD HAR NÆVNET TAGET STILLING TIL DE ENKELTE OPLYSNINGER?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
I høj grad	10	0	10
I nogen grad	3	0	3
Hverken eller	0	1	1
I mindre grad	1	4	5
Slet ikke	0	7	8
I alt	14	12	27

I HVILKEN GRAD HAR NÆVNET FORHOLDT SIG TIL INDHOLDET AF DIN KLAGE?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
I høj grad	10	0	10
I nogen grad	3	0	3
Hverken eller	1	0	1
I mindre grad	0	2	2
Slet ikke	0	10	11
I alt	13	12	27

6. DET SAMLEDE SAGSFORLØB

Som det også ses i respondenternes vurdering af den skriftlige begrundelse for nævnets afgørelse, afspejler respondenternes svar på nedenstående spørgsmål også, hvorvidt respondenterne fik medhold i klagen eller ej.

Som tidligere nævnt viser en opdeling af respondenterne ud fra den type af afgørelse, de modtog, en vis forskel mellem de to grupper forhold til den samlede kontakt til sekretariatet. Det samme gør sig gældende i forhold til vurderingen af det samlede sagsforløb. I forbindelse med sagsbehandlingstiden synes denne faktor dog ikke at være afgørende.

HVOR TILFREDS VAR DU MED KONTAKTEN TIL SEKRETARIATET?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
Meget tilfreds	4	0	4
Tilfreds	6	5	11
Hverken tilfreds eller utilfreds	3	3	6
Utilfreds	1	4	5
Meget utilfreds	0	0	1
I alt	14	12	27

HVOR TILFREDS VAR DU MED SAGSBEHANDLINGSTIDEN?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle respondenter
Meget tilfreds	2	1	3
Tilfreds	5	7	12
Hverken tilfreds eller utilfreds	4	2	6
Utilfreds	2	2	4
Meget utilfreds	1	0	2
I alt	14	12	27

HVOR TILFREDS VAR DU MED SAGSFORLØBET ALT I ALT?

	Respondenter, der fik medhold i deres klage	Respondenter, der ikke fik medhold i deres klage	Alle responden- ter
Meget tilfreds	3	0	3
Tilfreds	7	0	7
Hverken tilfreds eller utilfreds	2	4	6
Utilfreds	2	5	7
Meget utilfreds	0	3	4
I alt	14	12	27

7. SAMMENFATNING

Grundet den procentvise overrepræsentation af de ansøgere, der fik ændret samrådets afgørelse og den begrænsede svarprocent, bør resultaterne af denne undersøgelse alene ses som et udtryk for de konkrete 27 respondenter oplevelse.

Undersøgelsen viser ikke uventet, at det synes at have en betydelig indflydelse på respondenternes oplevelse af nævnets og sekretariatets sagsbehandling, om de fik medhold af nævnet i deres klage eller ikke fik medhold.

Dette ses derfor ikke alene i vurderingen af kontakten og kommunikationen med sekretariatet, men også i forhold til respondenternes oplevelse af om nævnet har forholdt sig til sagens oplysninger og indholdet i klageskriftet.

Det er dog samlet set alene 5 ud af 27, der i mindre grad eller slet ikke har oplevet, at nævnets argumenter for at træffe den konkrete afgørelse fremstod tydelige for dem.

Undersøgelsen viser desuden, at oplevelsen af det personlige fremmøde ofte har været en stærk og ikke udelt positiv oplevelse for respondenterne. 5 ud af 13 respondente har efterfølgende fortrudt, at de fik personligt fremmøde for nævnet.