

# **Brugerundersøgelse af sagsbehandlingen i amterne i forbindelse med ansøgning om adoption**

Adoptionsnævnet har i januar 2002 udsendt et spørgeskema til samtlige ansøgere, der i en fire måneders periode i 2001 (1. marts - 30. juni) har fået en afgørelse om godkendelse som adoptant.

## **Formålet med brugerundersøgelsen**

Formålet med at gennemføre en brugerundersøgelse af sagsbehandlingen i amterne er at få et indblik i, hvordan brugerne oplever sagsbehandlingen i forbindelse med, at der i amterne træffes afgørelser om godkendelse som adoptanter.

Et af hovedformålene med ændringen af adoptionsloven har været at gøre reglerne om godkendelse af kommende adoptanter mere tidssvarende og smidige, bl.a. ved at adoptanterne får en højere grad af medbestemmelse og ansvar i forbindelse med adoptionen samtidig med, at myndighedernes kontrolfunktion træder i baggrunden.

Loven har i dag virket i mere 2 år og for så vidt angår reglerne om det obligatoriske adoptionsforberedende kursus næsten 2 år.

Ifølge Adoptionsnævnets forretningsorden er to af Adoptionsnævnets væsentligste opgaver dels at føre tilsyn med de amtskommunale adoptionsråd, dels at indsamle, bearbejde og formidle viden om adoption.

Vi har på denne baggrund fundet det relevant at iværksætte en mindre undersøgelse med henblik på at vurdere, hvordan ansøgerne oplever det nye godkendelsessystem.

I det omfang undersøgelsen måtte vise, at der er problemer, vil vi samtidig have mulighed for at rette op herpå til glæde for kommende ansøgere.

## **Anonymitet**

Spørgeskemaerne, der danner baggrund for undersøgelsen, er blevet behandlet anonymt og oplysningerne kan ikke forbindes med de enkel-

te ansøgere. De enkelte skemaer har været forsynet med et løbenummer, der alene er blevet brugt til at registrere om skemaerne er sendt til nævnet. Disse løbenumre er ikke indtastet, og skemaerne vil blive (er blevet) destrueret efter undersøgelsens afslutning.

Adoptanterne har i skemaet anført, hvilket amt som har behandlet deres sag. Resultaterne nedenfor er dog ikke opdelt på de enkelte amter, idet der for visse amters vedkommende er tale om forholdsvis små tal. (amterne vil dog have mulighed for at få besvarelsene opdelt på deres amt, hvorefter disse kan sammenlignes med de samlede tal på landsplan).

### Svarprocent

Spørgeskemaet blev som nævnt ovenfor sendt til samtlige ansøgere, der i perioden 1. marts til 30. juni 2001 havde fået en afgørelse fra de amtskommunale adoptionssamråd. Adoptionsnævnet fik fra amterne tilsendt lister med navnene på de pågældende ansøgere samt afgørelsens udfald.

Undersøgelsen har begrænset sig til de ansøgere, der har gennemgået det faseopdelte undersøgelses- og godkendelsessystem, dvs. ansøgninger indgivet efter de nye reglers ikrafttræden.

I alt traf samrådene afgørelser i 267 sådanne sager. Nævnet modtog skemaer fra 236 ansøgere hvilket betyder, at **88% af ansøgerne har deltaget** i brugerundersøgelsen. Dette må betegnes som en meget høj svarprocent, og indebærer en høj pålidelighed for de indsamlede data.

### Basistal

Enlige ansøgere eller par

	Antal	Procent
Enlige ansøgere	10	4%
Par	226	96%
I alt	236	100%

### Afgørelsens udfald

	Antal	Procent
Fuldstændig godkendelse	221	94%
Delvis godkendelse	3	1%
Afslag	12	5%
I alt	236	100%

Som det fremgår af tabellen, fik 94% af ansøgerne en fuldstændig godkendelse i amtet. 1% af ansøgerne fik en delvis godkendelse, mens 5% fik afslag på godkendelse. 6% af ansøgerne fik med andre ord ikke fuldt ud medhold i amtet, hvilket er 2 procentpoint lavere end det samlede tal for alle ansøgere, der har fået en afgørelse om godkendelse som adoptant. Amterne har således oplyst, at 8% af ansøgerne enten fik en delvis godkendelse eller afslag på godkendelse i den pågældende periode. Der er således en mindre overvægt af ansøgere, som har fået medhold i deres ansøgning, som har deltaget i undersøgelsen.

### Tilfredshed med sagsbehandlingen i amtet (spørgsmål 3-6)

Nedenfor ses brugernes tilfredshed med sagsbehandlingen opdelt på en række forskellige forhold. Som det ses, er andelen af tilfredshed ganske høj. Med undtagelse af sagsbehandlingstiden er mere end 70% af brugerne enten meget tilfredse eller tilfredse med de nævnte forhold vedrørende sagsbehandlingen. På det overordnede spørgsmål om vurderingen af sagsbehandlingen alt i alt svarede 79%, at de var tilfredse eller meget tilfredse. 8% var derimod utilfredse eller meget utilfredse med den generelle sagsbehandling.

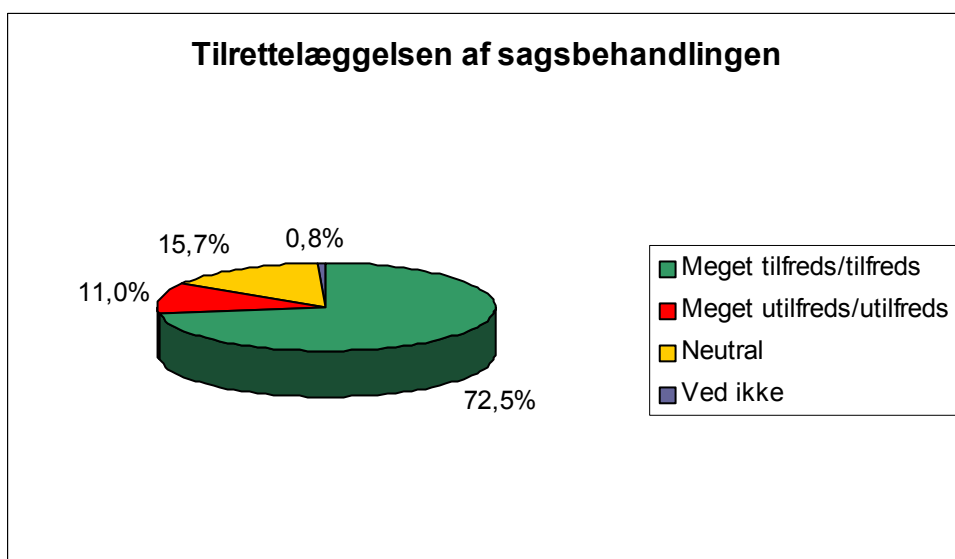
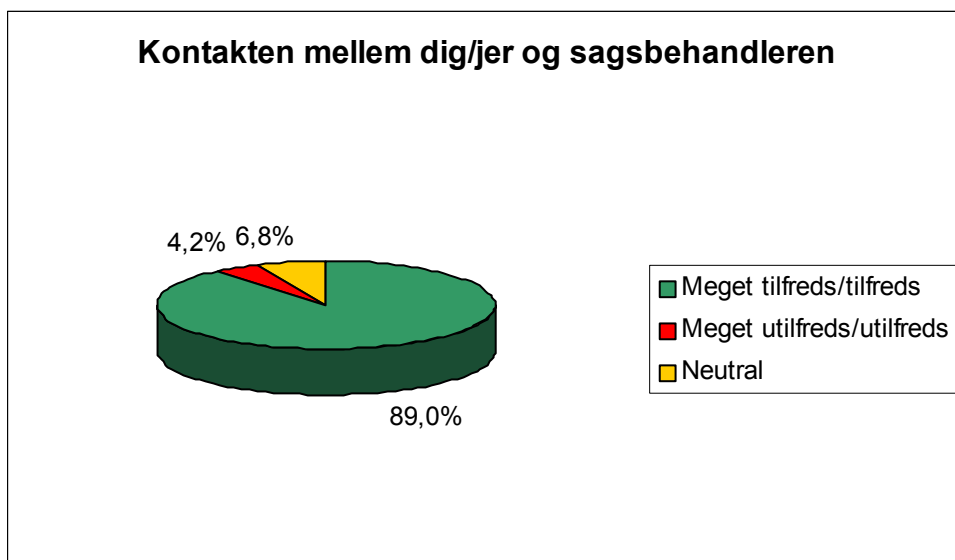
Tilfredsheden med sagsbehandlingen er højest for så vidt angår kontakten med sagsbehandleren (89% tilfredshed), sagsbehandlerens neutralitet (88% tilfredshed), sagsbehandlerens faglige viden og kompetence (85% tilfredshed) og hjemmebesøget (89% tilfredshed).

Tilfredsheden med sagsbehandlingen ses også under brugernes egne formuleringer af bemærkninger til sagsbehandlingen (spørgsmål 6). En del ansøgere vurderer her sagsbehandlingen meget positivt og frem-

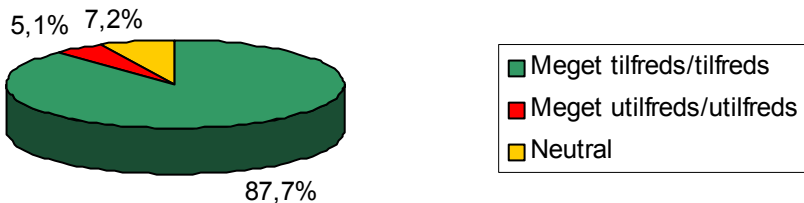
hæver i flere sammenhænge enkelte sagsbehandlere som meget gode. En del ansøgere fremhæver også de adoptionsforberedende kurser som meget givtige.

Derimod er tilfredsheden lavest med hensyn til sagsbehandlingstiden. Her er 52% tilfredse eller meget tilfredse mens 34% er utilfredse eller meget utilfredse.

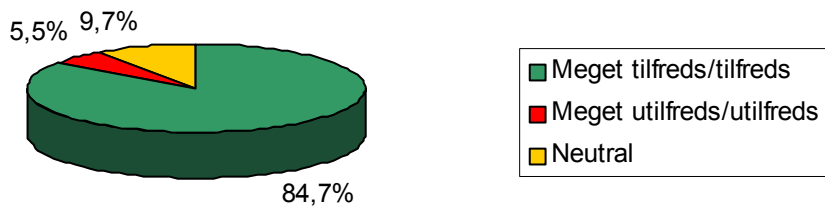
Utilfredsheden med sagsbehandlingstiden gik også igen ved brugernes bemærkninger til sagsbehandlingen. Bemærkninger som "den eneste grund til, at vi ikke er "meget tilfredse" er, at vi føler, at sagsforløbet blev unødigt langt" og "ventetiden var unødvendig lang" går igen hos en del af brugerne.



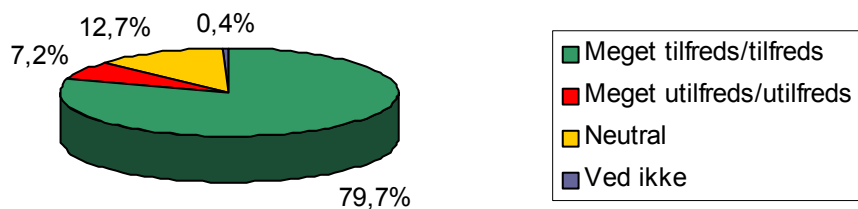
### Sagsbehandlerens neutralitet (upartiskhed)



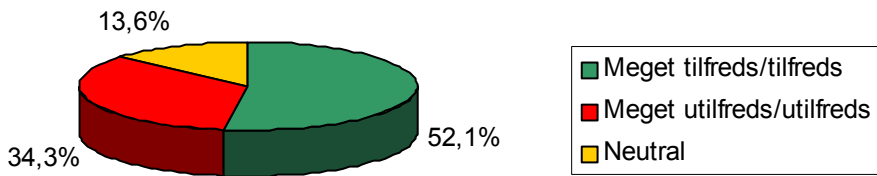
### Sagsbehandlerens faglige viden og kompetence



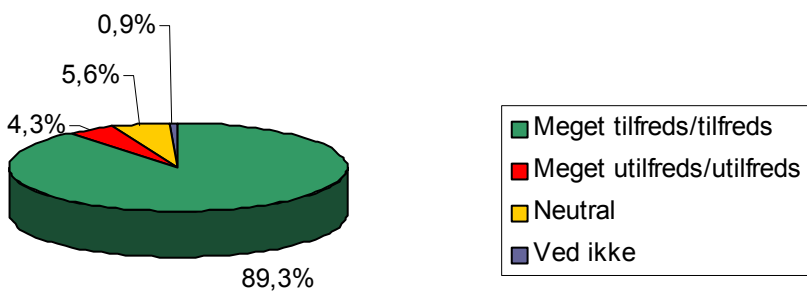
### Den vejledning, som du/I fik fra sagsbehandleren undervejs i forløbet



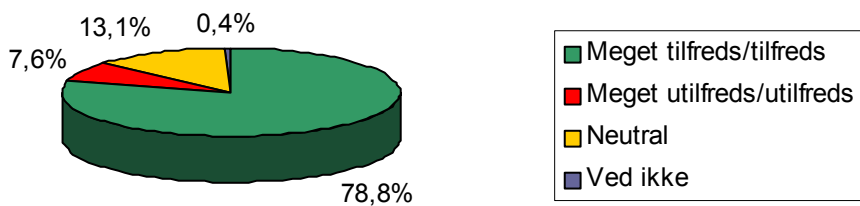
### Sagsbehandlingstiden i alt



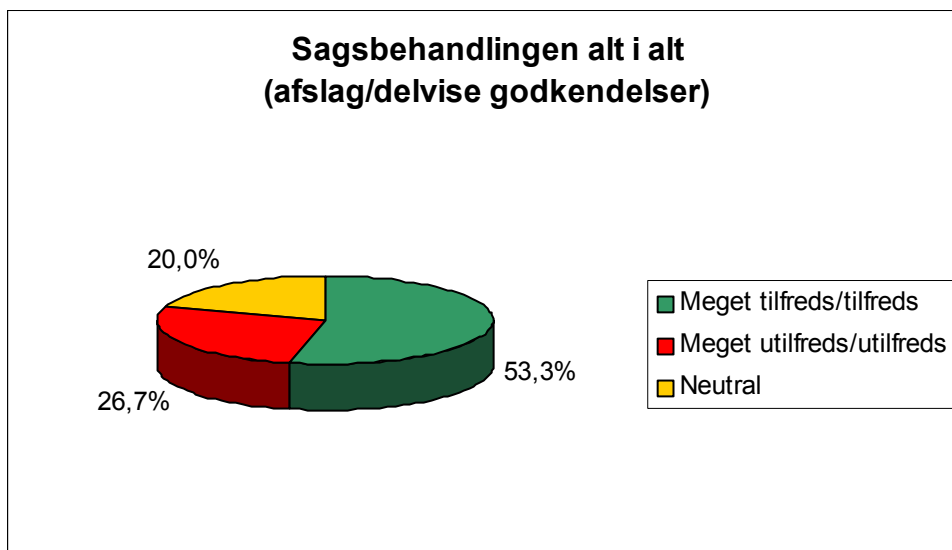
### Hjemmebesøget



### Sagsbehandlingen alt i alt



Med hensyn til de 8% af brugerne, der er utilfredse eller meget utilfredse med sagsbehandlingen alt i alt kan man spørge, om disse navnlig findes blandt de ansøgere, der ikke har fået fuldt medhold i amtet. Vurderingen af sagsbehandlingen alt i alt for disse ansøgere ses af nedenstående figur.



Som det fremgår er der blandt ansøgere, der har fået en delvis godkendelse eller afslag på godkendelse forholdsvis flere som er utilfredse med sagsbehandlingen alt i alt. 27% af disse ansøgere har således svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med sagsbehandlingen. Omvendt har 53% af disse ansøgere svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med sagsbehandlingen alt i alt. Det skal dog bemærkes, at der er tale om forholdsvis små tal, hvorfor få afvigelser giver store udslag i procentfordelingerne. I absolutte tal har således kun i alt 17 ansøgere svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med sagsbehandlingen alt i alt. 12 af disse ansøgere har enten fået en delvis godkendelse eller afslag, og utilfredsheden har derfor naturligt nok været størst blandt de ansøgere, der ikke har fået fuldt medhold i amtet.

Nedenfor ses procentfordelingerne (afrundet) samt de absolutte tal opdelt på underspørgsmålene i spørgsmål 3.

Hvor tilfreds/utilfreds har du/l været med følgende forhold:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
a) kontakten mellem dig/jer og sagsbehandleren	56% 133	33% 77	7% 16	3% 8	1% 2	0% 0
b) tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen	35% 83	37% 88	16% 37	10% 23	1% 3	1% 2
c) sagsbehandlerens neutralitet (upartiskhed)	51% 121	36% 86	7% 17	4% 9	1% 3	0% 0
d) sagsbehandlerens faglige viden og kompetence	53% 126	31% 74	10% 23	4% 9	2% 4	0% 0
e) den vejledning, som du/l fik fra sagsbehandleren undervejs i forløbet	43% 101	37% 87	13% 30	6% 13	2% 4	0% 1
f) sagsbehandlingstiden i alt (fra start til slut)	25% 59	27% 64	14% 32	20% 48	14% 33	0% 0
g) hjemmebesøget	52% 122	36% 86	6% 13	3% 8	1% 2	1% 2
h) sagsbehandlingen alt i alt	35% 83	44% 103	13% 31	6% 13	2% 5	0% 1

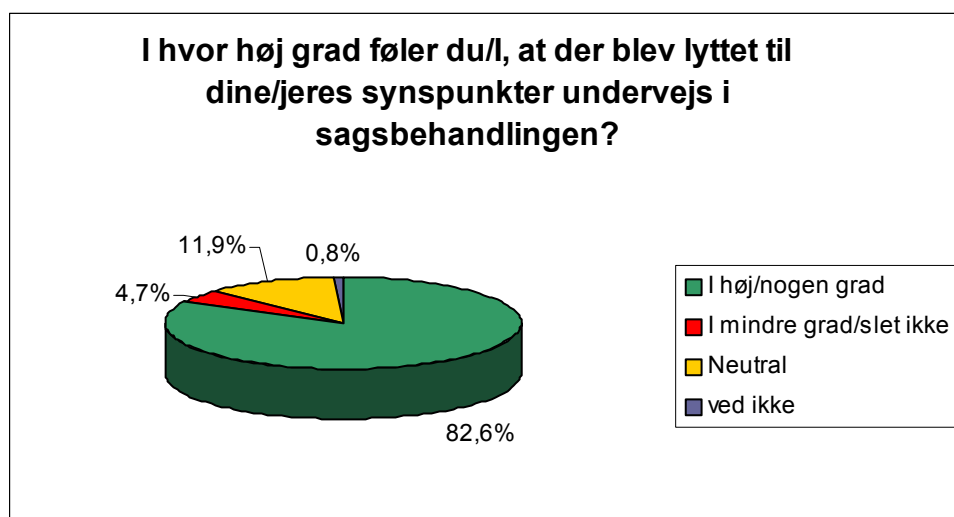
Ansøgerne blev stillet to yderligere spørgsmål til belysning af tilfredsheden med sagsbehandlingen; dels et spørgsmål om lydhørheden over for ansøgers synspunkter, dels et spørgsmål om, hvorvidt ansøgerne oplevede, at sagsbehandleren var "på bølgelængde" med ansøgerne.

Også her ses en overvejende andel af tilfredshed med sagsbehandlingen. 83% af brugerne svarede således, at de i nogen eller høj grad følte, at der blev lyttet til deres synspunkter undervejs i sagsbehandlingen og 85% svarede, at de i nogen eller høj grad følte, at sagsbehandleren var "på bølgelængde" med dem.



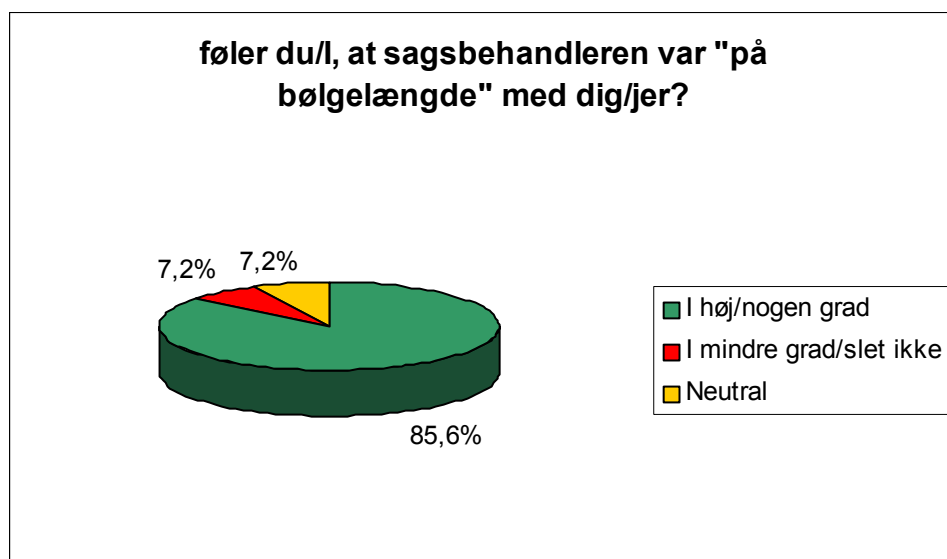
I hvor høj grad føler du/I, at der blev lyttet til dine/jeres synspunkter undervejs i sagsbehandlingen?

	Antal	Procent
I høj grad	145	61%
I nogen grad	50	21%
Neutral	28	12%
Kun i mindre grad	8	3%
Slet ikke	3	1%
Ved ikke	2	1%
I alt	236	100%



Føler du/I, at sagsbehandleren var "på bølgelængde" med dig/jer?

	Antal	Procent
I høj grad	159	67%
I nogen grad	43	18%
Neutral	17	7%
Kun i mindre grad	11	5%
Slet ikke	6	3%
Ved ikke	0	0%
I alt	236	100%



### Specialundersøgelse

I 28 sager blev der gennemført en specialundersøgelse i forbindelse med sagsbehandlingen i amtet.

Disse fordeler sig således (i en enkelt sag blev der gennemført to undersøgelser):

Undersøgelsestype:

	Antal
Undersøgelse hos psykolog	5
Undersøgelse hos speciallæge	15
Undersøgelse hos psykiater	1
Anden form for undersøgelse	8

Ansøgerne blev i denne forbindelse spurgt, hvorvidt de forstod samrådets begrundelse for, hvorfor de skulle til specialundersøgelse. Som det ses af tabellen nedenfor, var 50% af ansøgerne i nogen eller høj grad forstående over for, hvorfor de skulle gennemgå en specialundersøgelse. Omvendt var der 46% af de ansøgere, som gennemgik en specialundersøgelse, der kun i mindre grad eller slet ikke forstod samrådets begrundelse herfor.

I hvor høj grad forstod du/I samrådets begrundelse for, hvorfor du/I skulle til specialundersøgelse?

	Antal	Procent
I høj grad	6	21%
I nogen grad	8	29%
Neutral	1	4%
Kun i mindre grad	6	21%
Slet ikke	7	25%
Ved ikke	0	-
I alt	28	100%

Til belysning af tilfredsheden med den gennemført specialundersøgelse, blev ansøgerne yderligere stillet en række spørgsmål vedrørende enkelte forhold ved undersøgelsen. Fordelingen fremgår af følgende tabel:

Hvor tilfreds/utilfreds har du været med følgende forhold?

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
a) Kontakten mellem dig/jer og undersøgeren	43% 12	29% 8	11% 3	11% 3	7% 2	0% 0
b) undersøgerens neutralitet (upartiskhed)	46% 13	21% 6	14% 4	14% 4	4% 1	0% 0
c) undersøgerens faglige viden og kompetence	54% 15	21% 6	11% 3	7% 2	4% 1	4% 1
d) den vejledning, som du/I fik fra undersøgeren undervejs i forløbet	36% 10	29% 8	7% 2	7% 2	14% 4	7% 2
e) muligheden for at korrigerer oplysninger i undersøgelsen	29% 8	36% 10	14% 4	4% 1	0% 0	14% 4
f) selve undersøgelsen alt i alt	46% 13	25% 7	11% 3	11% 3	7% 2	0% 0

Som det ses, var tilfredsheden størst med undersøgerens faglige viden og kompetence (21 brugere, svarende til 75%, var her tilfredse eller

meget tilfredse), mens tilfredsheden var mindst i forbindelse med den vejledning, som ansøgerne fik fra undersøgeren undervejs i forløbet (6 brugere, svarende til 21% var utilfredse eller meget utilfredse).

### Afgørelsen

Som beskrevet ovenfor, fik 15 af de 236 ansøgere enten en delvis godkendelse eller afslag på godkendelse som adoptant.

Disse ansøgere er blevet stillet tre spørgsmål til selve afgørelsen; for det først i hvor høj grad de syntes, at afgørelsen var tilstrækkelig begrundet, for det andet i hvor høj grad kunne forstå afgørelsen rent sprogligt og endelig for det tredje i hvor høj grad, de syntes, at der var overensstemmelse mellem afgørelsen og den forudgående undersøgelse i amtet.

Som det fremgår, mente kun 5 ansøgere, svarende til 33%, at afgørelsen var tilstrækkelig begrundet. 8 ansøgere (53%) syntes derimod kun i mindre grad eller slet ikke, at afgørelsen var tilstrækkelig begrundet. Det skal i denne sammenhæng bemærkes, at spørgsmålet alene tilsigter at afdække ansøgernes *vurdering af*, hvorvidt afgørelsen var tilstrækkelig begrundet og indebærer derfor ikke en vurdering af, hvorvidt afgørelsen i forvaltningsretlig henseende var tilstrækkelig begrundet.

I hvor høj grad synes du/I, at afgørelsen var tilstrækkelig begrundet?

	Antal	Procent
I høj grad	1	7%
I nogen grad	4	27%
Neutral	2	13%
Kun i mindre grad	4	27%
Slet ikke	4	27%
Ved ikke	0	-
I alt	15	100%

I hvor høj grad kunne du/I rent sprogligt forstå afgørelsen?

	Antal	Procent
I høj grad	8	53%
I nogen grad	2	13%
Neutral	3	20%
Kun i mindre grad	0	-
Slet ikke	0	-
Ved ikke	2	13%
I alt	15	100%

I hvor høj grad synes du/I, at der var overensstemmelse mellem afgørelsen og den forudgående undersøgelse i amtet?

	Antal	Procent
I høj grad	2	13%
I nogen grad	2	13%
Neutral	3	20%
Kun i mindre grad	1	7%
Slet ikke	5	33%
Ved ikke	2	13%
I alt	15	100%

Langt de flest ansøgerne anførte, at de i høj eller nogen grad forstod afgørelsen rent sprogligt, hvorimod der var større utilfredshed med overensstemmelsen mellem afgørelsen og den forudgående undersøgelse i amtet. Her vurderede 6 ansøgere, svarende til 40%, at de kun i mindre grad eller slet ikke oplevede, at der var overensstemmelse mellem de to.



**4) I hvor høj grad føler du/I, at der blev lyttet til dine/jeres synspunkter undervejs i sagsbehandlingen?**

- I høj grad
- I nogen grad
- Neutral
- Kun i mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

**5) Føler du/I, at sagsbehandleren var "på bølgelængde" med dig/jer?**

- I høj grad
- I nogen grad
- Neutral
- Kun i mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

**6) Eventuelle bemærkninger:**

---

---

---

---

Følgende spørgsmål vedrører en  
eventuel specialundersøgelse i din/jeres sag

**7) Har der været iværksat en specialundersøgelse i din/jeres sag?**

- Ja
- Nej

*Gå videre til spørgsmål 11*





**11) Hvilken afgørelse fik du/I efter fase 3 i samrådet?**

- Fuldstændig godkendelse
- Delvis godkendelse (dvs. du/I blev godkendt, men fik ikke den godkendelsesramme, som du/I oprindeligt ønskede)
- Afslag på godkendelse

Spørgsmål 12-14 skal kun udfyldes, hvis du/I har fået en delvis godkendelse eller har fået afslag.  
Der tænkes her alene på samrådsafgørelsen og ikke en eventuel senere ændring af afgørelsen i Adoptionsnævnet.

**12) I hvor høj grad synes du/I, at afgørelsen var tilstrækkelig begrundet?**

- I høj grad
- I nogen grad
- Neutral
- Kun i mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

**13) I hvor høj grad kunne du/I rent sprogligt forstå afgørelsen?**

- I høj grad
- I nogen grad
- Neutral
- Kun i mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

**14) I hvor høj grad synes du/I, at der var overensstemmelse mellem afgørelsen og den forudgående undersøgelse i amtet?**

- I høj grad
- I nogen grad
- Neutral
- Kun i mindre grad
- Slet ikke
- Ved ikke

**15) Eventuelle bemærkninger:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---