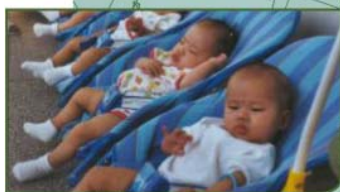


STATSFORVALTNINGERNES SAGSBEHANDLING 2009

En brugerundersøgelse af ansøgernes oplevelse af sagsbehandlingen i statsforvaltningerne i godkendelsessager



www.adoptionsnaevnet.dk

ADOPTIONS
nævnet



Adoptionsnævnets kontaktoplysninger:

Kristineberg 6

2100 Kbh. Ø

Tlf. 33 92 33 02

Adoptionsnævnet

2010

1. udgave

Publikationen kan hentes på www.adoptionsnaevnet.dk

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
2. Undersøgelsens formål, felt og fremgangsmåde	4
3. Generelle oplysninger om respondenterne	5
4. Information om godkendelsesprocessen	7
5. Den orienterende samtale	8
5.1 Vejledning om betydningen af fertilitetsbehandling og graviditet	8
5.2 Vejledning af ansøgere, der søgte godkendelse til barn ældre end 36 måneder	9
5.3 Vejledning om mere generelle forhold	10
6. Specialundersøgelser	12
6.1 Samrådets begrundelse for at iværksætte specialundersøgelsen	13
6.2 Respondenternes tilfredshed med specialundersøgelsen	13
7. Den personlige samtale	15
7.1 Tilfredsheden med den personlige samtale	16
7.2 Tilfredsheden med referatet fra den personlige samtale	17
8. Adoptionssamrådets afgørelse	18
8.1 Begrundelsen for samrådets afgørelse	19
9. Det samlede godkendelsesforløb	20
9.1 Tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen og den rådgivning respondenterne modtog i statsforvaltningen	20
9.2 Relationen til sagsbehandleren	21
9.3 Sagsbehandlingstiden	23
9.4 Sagsbehandlingen samlet set	24
10. Sammenfatning og konklusion	25
Bilag 1: Det udsendte spørgeskema	27

1. INDLEDNING

Adoptionsnævnet besluttede i 2009 at gennemføre en ny brugerundersøgelse af sagsbehandlingen i godkendelsessager. Formålet har været at vurdere ansøgernes generelle tilfredshed med den sagsbehandling, de modtog i statsforvaltningen.

I 2002 foretog nævnet ligeledes en brugerundersøgelse af de daværende amtskommuners sagsbehandling i sager, hvor borgere søgte om at blive godkendt til at adoptere. Resultaterne af denne brugerundersøgelse viste, at andelen af tilfredshed med sagsbehandlingen i godkendelsessager var ganske høj.

Strukturreformen i 2007 medførte, at opgaven med at godkende ansøgere til adoption overgik til den statslige forvaltning, der samtidig blev reduceret til 5 enheder. Samrådssekretariatene fik senere tilført kompetence til at afgøre sager i fase 1, således at samrådssekretariatet kan træffe afgørelse om, at undersøgelsesforløbet kan fortsætte uden, at sagen forelægges samrådet, hvis sekretariatet vurderer, at ansøgeren *utvivlsomt* opfylder de generelle godkendelseskrav.

Det har derfor også været hensigten med undersøgelsen at sammenligne den generelle tilfredshed med undersøgelsen i 2002 for at se, om denne skulle have ændret sig væsentligt siden strukturreformen i 2007.

2. UNDERSØGELSENS FORMÅL, FELT OG FREMGANGSMÅDE

Formålet med undersøgelsen har været at belyse adoptionsansøgernes generelle tilfredshed med den sagsbehandling, de modtog undervejs i godkendelsesforløbet i statsforvaltningen. På baggrund af brugernes oplevelse af statsforvaltningernes sagsbehandling har det samtidig været formålet at vurdere brugervenligheden i statsforvaltningernes sagsbehandling. I denne forbindelse forstås brugervenlighed i forhold til, om ansøgerne forstod hensigten med de enkelte trin i selve sagsforløbet, samt om de afgørelser, der blev truffet, var klare og forståelige for ansøgerne.

Adoptionsnævnets sekretariat sendte i foråret 2010 et spørgeskema til alle borgere (se bilag 1), der i 2009 havde modtaget én af følgende afgørelser:

- ◆ Afslag i fase 1
- ◆ Afslag i fase 3
- ◆ Godkendelse i fase 3

Feltet af respondenter i undersøgelsen vedrører således ikke ansøgere, der eksempelvis har trukket deres ansøgning tilbage, eller sager hvor statsforvaltningen har henlagt sagen.

Spørgeskemaet omhandlede spørgsmål vedrørende respondenternes generelle forhold, den orienterende samtale, eventuelle specialundersøgelser, den personlige

samtale med sagsbehandleren, samrådets afgørelse samt en række spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen generelt.

I alt 378 ansøgere eller ansøgerpar blev pr. brev inviteret til at deltage i undersøgelsen¹. Heraf valgte i alt 230 at deltage og besvare spørgeskemaet elektronisk via et fremsendt link. Svarprocenten var således 61 %. Hvert enkelt ansøgerpar har haft mulighed for at svare på ét skema. Det fremgår ikke af undersøgelsen, hvorvidt disse par har besvaret skemaet i fællesskab, eller om det udelukkende er én af ægtefællerne, og i så fald hvilken.

Denne rapport er alene baseret på resultaterne af denne spørgeskemaundersøgelse og rummer således altovervejende kvantitative oplysninger. Sekretariatet har modtaget en enkelt kvalitativ udtalelse fra en ansøger vedrørende dennes oplevelse af godkendelsesprocessen. Denne indgår dog ikke i rapporten.

3. GENERELLE OPLYSNINGER OM RESPONDENTERNE

Som tidligere nævnt valgte i alt 230 ansøgere eller ansøgerpar at deltage i undersøgelsen, hvilket svarer til 61 % af det samlede antal mulige deltagere. Langt de fleste søgte om godkendelse til at adoptere internationalt. Alene 3 respondenter (1 %) søgte udelukkende om godkendelse til at adoptere nationalt. I alt 18 respondenter (8 %) søgte om godkendelse til både international og national adoption.

Gruppen af respondenter afspejler i høj grad det samlede antal ansøgere, der i 2009 fik en endelig afgørelse i deres adoptionssag. Dette gør sig gældende i relation til generelle forhold som geografisk placering og civilstatus, men også i forhold til, om ansøgerne tidligere havde adopteret, og hvilken type godkendelse deres ansøgning vedrørte.

STATSFORVALTNING

	Alle respondenter	Alle ansøgere i 2009
Statsforvaltningen Hovedstaden	37 %	36 %
Statsforvaltningen Midtjylland	29 %	28 %
Statsforvaltningen Nordjylland	5 %	5 %
Statsforvaltningen Sjælland	12 %	13 %
Statsforvaltningen Syddanmark	17 %	18 %
I alt	100 % (n=230)	100 % (n=398)

¹ Af forskellige årsager var det alene muligt at invitere 378 respondenter. I alt traf adoptionssamrådene afgørelse i i alt 398 sager i 2009.

CIVILSTATUS

	Alle respondenter	Alle ansøgere i 2009
Enlig	12 %	14 %
Par	88 %	86 %
I alt	100 % (230)	100 % (398)

GODKENDELSESRAMME

	Alle respondenter	Alle ansøgere i 2009
Almen godkendelse	82 %	88 %
Udvidet godkendelse	18 %	12 %
I alt	100 % (n=230)	100 % (n=327) ²

FØRSTEGANGS- ELLER FLERGANGSANSØGERE

	Alle respondenter	Alle ansøgere i 2009
Førstegangsansøgere	75 %	72 %
Respondenter, der tidligere har adopteret	25 %	28 %
I alt	100 % (n=230)	100 % (n=327) ³

Metodiske overvejelser

Som det ses af tabellen på side 7, fik alene 7 % (15 respondenter) af brugerundersøgelsens deltagere afslag på godkendelse. Blandt den samlede gruppe af *alle* ansøgere, der fik deres adoptionssag afgjort i 2009, var den tilsvarende procentdel 18 %. Gruppen af ansøgere, der fik et afslag på godkendelse, er derfor underrepræsenteret i undersøgelsen, hvilket der bør tages højde for i forhold til vurderingen af respondenternes tilfredshed.

Alene én respondent har undervejs i godkendelsesforløbet skiftet bopæl fra én statsforvaltning til en anden. Den samlede tilfredshed kan derfor ikke siges at være påvirket af denne faktor. Til gengæld har 19 % af respondenterne (43 respondenter) svaret, at de skiftede sagsbehandler undervejs i godkendelsesforløbet.

² Adoptionsnævnets statistiske indsamling viser alene, hvor mange af de *godkendte* ansøgere eller ansøgerpar, der søgte om henholdsvis almen eller udvidet godkendelse og om ansøgerne tidligere har adopteret. Antallet er derfor mindre end de 398 ansøgere eller ansøgerpar, der tidligere er blevet sammelnegnet med i undersøgelsen

³ Jf. 2. fodnote

SAMRÅDETS ENDELIGE AFGØRELSE

	Alle respondenter	Alle ansøgere i 2009
Godkendelse	93 %	82 %
Afslag på godkendelse	7 %	18 %
I alt	100 % (n=228) ⁴	100 % (398)

SKIFT AF SAGSBEHANDLER UDERVEJS I GODKENDELSESFORLØBET

	Alle respondenter	Procent
Ja	43	19 %
Nej	187	81 %
I alt	230	100 %

4. INFORMATION OM GODKENDELSESPROCESSEN

Respondenterne blev i spørgeskemaet blandt andet bedt om at svare på, om det havde været nemt at få overblik over, hvor og hvordan man kommer i gang med at søge om godkendelse til at adoptere. Det blev præciseret, at det i denne forbindelse handlede om både de oplysninger, ansøgeren eventuelt havde fundet på internettet, og de oplysninger ansøgeren eventuelt havde modtaget ved telefonisk henvendelse til statsforvaltningen, Familiestyrelsen, Adoptionsnævnet eller andre myndigheder.

Som det fremgår af tabellen på side 8, havde 76 % (175 respondenter) af alle respondenterne fundet det meget nemt eller nemt at finde ud af, hvor og hvordan de skulle starte godkendelsesprocessen. Alene 3 % (7 respondenter) havde fundet det svært eller meget svært. Ikke overraskende var der procentvis langt flere af de, der tidligere havde adopteret, der fandt det meget nemt eller nemt at starte godkendelsesprocessen. 88 % (51 respondenter) af denne gruppe svarede dette, mens der i gruppen af førstegangsansøgere, var 72 % (124 respondenter), der havde svaret "meget nemt" eller "nemt" til dette spørgsmål.



Respondenternes kommentarer viser et behov for en trinvis, nem og overskuelig gennemgang af adoptionsprocessen. Nævnets hjemmeside blev pr. 1. juli 2009 revideret. I denne forbindelse blev det prioritet højt at give en trinvis gennemgang af de enkelte skridt i adoptionsprocessen på nævnets hjemmeside.

⁴ 2 ud af 230 respondenter har ikke svaret på dette spørgsmål

VAR DET NEMT FOR DIG AT FÅ OVERBLIK OVER, HVOR OG HVORDAN DU SKULLE KOMME I GANG MED AT SØGE OM GODKENDELSE TIL AT ADOPTERE

	Meget nemt	Nemt	Hverken nemt eller svært	Svært	Meget svært	I alt
Førstegangsansøgere	20 %	52 %	24 %	2 %	2 %	100 % (n=172)
Flergangsadoptanter	40 %	48 %	10 %	2 %	0 %	100 % (n=58)
Alle respondenter	25 %	51 %	21 %	2 %	1 %	100 % (n=230)

5. DEN ORIENTERENDE SAMTALE

Som tidligere nævnt er det objektive forhold som bolig, helbred og økonomi, der vurderes i fase 1. Fase 1 indeholder desuden også en orienterende samtale, hvor statsforvaltningen gennemgår de foreløbige oplysninger i sagen med ansøgeren og søger at få afklaret eventuelle tvivlsspørgsmål. Ansøgerne skal desuden informeres om det kommende forløb, herunder de krav, der stilles til adoptanter, og de oplysninger, som statsforvaltningen vil bede ansøgeren om at give til statsforvaltningen i forbindelse med behandlingen af sagen.



5.1 Vejledning om betydningen af fertilitetsbehandling og graviditet

Det fremgår af "Vejledning om Adoption af 30. september 2009", at ansøgerne så tidligt som muligt og gerne i fase 1 bør vejledes om, at fortsat fertilitetsbehandling ved den endelige afgørelse om godkendelse vil indgå i vurderingen af ansøgerens parathed til at adoptere, og at ansøgerne vil kunne få et afslag på godkendelse, hvis der på baggrund af behandlingen kan rejses tvivl om adoptionsmotivet. Ansøgerne har dog krav på en egentlig vurdering af deres konkrete sag.

57 % af respondenterne har i deres besvarelse bekræftet, at de modtog vejledning om betydningen af fertilitetsbehandling og graviditet i undersøgelsesforløbet. Samtidig svarede 20 %, at de *ikke* modtog denne vejledning. 23 % har svaret, at det ikke var relevant, eller at de ikke ved, om de modtog denne vejledning.

BLEV DU UNDER DEN ORIENTERENDE SAMTALE VEJLEDT OM BETYDNINGEN AF FERTILITETSBEHANDLING OG GRAVIDITET I UNDERSØGELSESFORLØBET?

	Antal respondenter	Procentdel
Ja	131	57 %
Nej	45	20 %
Ved ikke/ikke relevant	54	23 %
I alt	230	100%



5.2 Vejledning af ansøgere, der søgte godkendelse til barn ældre end 36 måneder

Adoptionsnævnet opfordrede den 30. juni 2006 adoptionssamrådene til at yde særlig vejledning til den gruppe af ansøgere, hvor man allerede på et tidligt tidspunkt i adoptionsprocessen kan forudse en længere ventetid og eventuelle vanskeligheder i forhold til at formidle et barn. Det fremgår af nævnets opfordring, at de ansøgere, som ikke umiddelbart kan godkendes til et barn i alderen 0-36 måneder, i forbindelse med forundersøgelsen vejledes om, at deres muligheder for at adoptere et barn vil afhænge af formidlingssituationen på det pågældende tidspunkt, og at det i yderste konsekvens kan være forbundet med betydelige vanskeligheder at få formidlet et barn inden for den periode, hvor deres godkendelse er gyldig. Ansøgerne bør samtidig orienteres om muligheden for at kontakte organisationerne med henblik på at drøfte formidlingssituationen på det givne tidspunkt.

I alt 22 af de 230 respondenter søgte om en godkendelse, der indbefattede et barn ældre end 36 måneder. Alene 6 af disse 22 respondenter mener at havde modtaget vejledning om, at det kan blive vanskeligt at få formidlet et barn på grund af den aktuelle formidlingssituation. I over 2/3 af de sager, hvor det har været relevant at rådgive ansøgerne om dette, har statsforvaltningerne, ifølge respondenterne, ikke fulgt nævnets opfordring.

VEJLEDNING OM VILKÅRENE FOR FORMIDLING AF BARN OVER 36 MDR.

	Antal respondenter
Respondenter, der modtog vejledning herom	6
Respondenter, der <i>ikke</i> modtog vejledning herom	14
Ved ikke	2
I alt	22



5.3 Vejledning om mere generelle forhold

Som det fremgår af nedenstående tabel, har langt de fleste respondenter følt sig tilstrækkeligt vejledt af statsforvaltningen om det kommende godkendelsesforløb, de generelle godkendelseskrav til adoptanter og de oplysninger, som de undervejs i godkendelsesforløbet ville blive bedt om at give til statsforvaltningen.

En sondring mellem førstegangs- og flergangsansøgere svar viser, at der procentvist er flere blandt de respondenter, der tidligere har adopteret, der føler sig fuldt tilstrækkeligt vejledt om det kommende godkendelsesforløb og de generelle godkendelseskrav. Den største forskel mellem de to grupper af respondenter ses ved, at knap 6 % af førstegangsansøgerne har fundet den vejledning, som de modtog om hvilke oplysninger, de skulle give statsforvaltningen undervejs i forløbet, utilstrækkelig eller højst utilstrækkelig, mens at ingen af flergangsansøgerne oplevede dette.

I en sammenligning mellem den respondentgruppe, der fik en godkendelse, og den gruppe, der fik et afslag på godkendelse, ses der ikke uventet procentvis flere, der har fundet rådgivningen om det kommende godkendelsesforløb, de generelle godkendelseskrav til adoptanter og de oplysninger, som de undervejs i godkendelsesforløbet ville blive bedt om at give til statsforvaltningen, utilstrækkelig eller højst utilstrækkelig, i gruppen af respondenter, der fik et afslag på godkendelse. Det er dog vanskeligt at lave en nøje sammenligning mellem de to grupper, da gruppen af respondenter, der fik afslag på godkendelse, er begrænset til 15 respondenter.

VEJLEDNINGEN UNDER DEN ORIENTERENDE SAMTALE

ALLE RESPONDENTER

	Det kommende godkendelsesforløb	De generelle godkendelseskrav til adoptanter	De oplysninger, som du undervejs i godkendelsesforløbet blev bedt om at give til statsforvaltningen
I fuldt tilstrækkelig grad	49 %	45 %	41 %
I tilstrækkelig grad	45 %	45 %	47 %
Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	4 %	8 %	8 %
I utilstrækkelig grad	1 %	> 1 %	3 %
I højst utilstrækkelig grad	> 1 %	1 %	1 %
I alt	100 % (n=230)	100 % (n=230)	100 % (n=230)

VEJLEDNINGEN UNDER DEN ORIENTERENDE SAMTALE

OPDELING MELLE M FØRSTEGANGS- OG FLERGANGSANSØGERE

	Det kommende godkendelsesforløb		De generelle godkendelseskrav til adoptanter		De oplysninger, som du undervejs i godkendelsesforløbet blev bedt om at give til statsforvaltningen	
	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere
I fuldt tilstrækkelig grad	46 %	60 %	41 %	55 %	37 %	55 %
I tilstrækkelig grad	48 %	35 %	49 %	33 %	51 %	36 %
Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	>3 %	5 %	>7 %	10 %	7 %	9 %
I utilstrækkelig grad	2 %	0 %	<1%	2 %	<5 %	0 %
I højest utilstrækkelig grad	<1 %	0 %	2 %	0 %	>1 %	0 %
I alt	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=172)	100 % (n=58)

VEJLEDNINGEN UNDER DEN ORIENTERENDE SAMTALE

OPDELING MELLE M GODKENDTE OG IKKE-GODKENDTE RESPONDENTER

	Det kommende godkendelsesforløb		De generelle godkendelseskrav til adoptanter		De oplysninger, som du undervejs i godkendelsesforløbet blev bedt om at give til statsforvaltningen	
	Godkendte	Ikke-Godkendte	Godkendte	Ikke-Godkendte	Godkendte	Ikke-Godkendte
I fuldt tilstrækkelig grad	53% (112 resp.)	13% (2 resp.)	47% (101 resp.)	13% (2 resp.)	44% (93 resp.)	13% (2 resp.)
I tilstrækkelig grad	43% (92 resp.)	60% (9 resp.)	43% (92 resp.)	67% (10 resp.)	45% (97 resp.)	60% (9 resp.)
Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	4% (8 resp.)	7% (1 resp.)	9% (18 resp.)	0%	8% (16 resp.)	7% (1 resp.)
I utilstrækkelig grad	<1 % (1 resp.)	13% (2 resp.)	<1 % (1 resp.)	7% (1 resp.)	3% (7 resp.)	0%
I højest utilstrækkelig grad	0%	7% (1 resp.)	<1 % (1 resp.)	13% (2 resp.)	0%	20% (3 resp.)
I alt	100% (n=213)	100% (n=15)	100% (n=213)	100% (n=15)	100% (n=213)	100% (n=15)

6. SPECIALUNDERSØGELSER

Hvis samrådet i den enkelte sag vurderer, at der er behov for en specialundersøgelse af ansøgerne, før der kan træffes afgørelse i fase 1 eller fase 3, kan samrådet beslutte at iværksætte en sådan undersøgelse.

I 2009 besluttede samrådene at iværksætte specialundersøgelser i 51 sager i fase 1 og i 20 sager i fase 3. Som tidligere nævnt traf samrådene afgørelse i 398 sager i 2009. Dette svarer til, at der blev iværksat specialundersøgelser i henholdsvis 13 % af sagerne i fase 1 og 18 % af sagerne i fase 3 i 2009.

40 respondenter (17 %) har i spørgeskemaet svaret, at samrådet iværksatte en eller flere specialundersøgelser i deres godkendelsesforløb. Heraf blev 16 underlagt en psykologundersøgelse, mens 25 blev underlagt en speciallægeundersøgelse. Hertil kommer 6 andre former for undersøgelser, der ud fra respondenternes beskrivelser overvejende rettede sig mod at uddybe specifikke helbredsforhold hos ansøgerne.

IVÆRKSÆTTELSE AF EN ELLER FLERE SPECIALUNDERSØGELSER

	Antal	Procent
Ja – én specialundersøgelse blev iværksat	34	15 %
Ja – flere end én specialundersøgelse blev iværksat	6	>3 %
Nej	190	83 %
I alt	230	100 %

HVILKEN TYPE UNDERSØGELSE⁵

	Antal undersøgelser
Psykologundersøgelse	16
Speciallægeundersøgelse	22
Psykiatrisk undersøgelse	3
Anden form for undersøgelse	7
I alt	48

⁵ Respondenterne har kunnet afkrydse flere felter, hvorfor det samlede antal overstiger 40 undersøgelser



6.1 Samrådets begrundelse for at iværksætte specialundersøgelsen

Som det ses af tabellen nedenfor, har mere end 2/3 af respondenter svaret, at de fandt samrådets begrundelse for at iværksætte specialundersøgelsen klar, mens knap hver femte fandt begrundelsen uklar.

Grundet de små grupperinger er det vanskeligt at vurdere, hvorvidt klarheden kan hænge sammen med typen af specialundersøgelse. Der er dog en større andel af begrundelserne for iværksættelse af psykologundersøgelse, der har været uklare for respondenterne, end andelen af begrundelserne for iværksættelse af speciallægeundersøgelser. Respondenternes kommentarer tyder på, at de har haft vanskeligere ved at forstå, hvorledes konkrete forhold hos dem har givet anledning til en undersøgelse, når det har handlet om psykologiske aspekter, end når specialundersøgelsen har rettet sig mod at kortlægge fysiske forhold.

Da nævnet i 2002 foretog en lignende brugerundersøgelse af sagsbehandlingen i amtskommunerne, spurgte man ansøgerne, i hvilken grad de forstod samrådets begrundelse for, hvorfor de skulle til specialundersøgelse. Ud af 28 respondenter svarede 14, at de i høj grad eller nogen grad forstod samrådets begrundelse. 6 respondenter svarede, at de kun i mindre grad forstod begrundelsen, mens 7 respondenter slet ikke forstod begrundelsen.

Andelen af respondenter, der har fundet begrundelsen uklar, er således mindre i 2010 end andelen af respondenter, der i undersøgelsen fra 2002 i mindre grad eller slet ikke forstod begrundelsen.

HVOR KLAR SYNES DU SAMRÅDETS BEGRUNDELSE VAR FOR AT IVÆRKSÆTTE DENNE SPECIALUNDERSØGELSE

	Psykologundersøgelse	Speciallægeundersøgelse	Psykiatrisk undersøgelse	Anden form for undersøgelse	I alt
Klar	9	18	2	3	32
Uklar	6	2	0	1	9
Ved ikke	0	2	1	2	5
I alt	15	22	3	6	46



6.2 Respondenternes tilfredshed med specialundersøgelsen

Respondenterne har svaret på en række spørgsmål vedrørende deres tilfredshed med forskellige forhold ved specialundersøgelsen.

Som det ses af tabellen på side 15, var respondenternes tilfredshed størst med deres kontakt til specialisten. Ud af de 46 specialundersøgelser, der indgår i undersøgelsen, var respondenterne i 36 tilfælde meget tilfredse eller tilfredse med kontakten til specialisten. Færrest var tilfredse med muligheden for at rette i specialistens rapport. I forbindelse med alene 18 undersøgelser har respondenterne svaret, at de var meget tilfredse eller tilfredse med denne mulighed. Det var også i dette forhold, at flest har været utilfredse (10 ud af 46 undersøgelser).

I brugerundersøgelsen fra 2002 var respondenterne mindst tilfredse med den vejledning, som de modtog fra specialisten undervejs i forløbet, og mest tilfredse med undersøgernes faglige viden og kompetence. Også i den nuværende undersøgelse vurderer respondenterne specialistens professionalisme meget høj. Resultatet i denne kategori kan dog ikke helt sidestilles med resultatet fra 2002, da det ikke kan udelukkes, at respondenternes vurdering af specialistens professionalisme også har indbefattet andre forhold end faglig viden og kompetence.

Generelt set har respondenterne været tilfredse med specialundersøgelsen. I forbindelse med mere end 2/3 af specialundersøgelserne har respondenterne været meget tilfredse eller tilfredse med specialundersøgelsen alt i alt. I alene 5 undersøgelser har respondenterne samlet set været utilfredse eller meget utilfredse med specialundersøgelsen. I 2002 svarede mere end 3/4 af respondenterne (20 ud af 26 respondenter), at de var meget tilfredse eller tilfredse med selve undersøgelsen alt i alt. 5 respondenter svarerede, at de var utilfredse eller meget utilfredse.

Den samlede tilfredshed med specialundersøgelserne var således større i brugerundersøgelsen i 2002, men andelen af utilfredse respondenter var ligeledes større. Dette skyldes, at en 1/5 af respondenterne i den nuværende undersøgelse (9 ud af 46 respondenter) har svaret neutralt på spørgsmålet, mens den tilsvarende andel i 2002 kun var 3 ud af 26 respondenter). Samtidig skal der tages højde for, at der er tale om en sammenligning af meget små grupperinger, og der derfor alene kan være tale om en tendens baseret på punktvis nedslag, og ikke om et repræsentativt grundlag for den samlede gruppe af ansøgere.

TILFREDSHEDEN MED SPECIALUNDERSØGELSEN

	Kontakten mellem dig og specialisten	Specialistens professionalisme	Den vejledning du modtog om undersøgelsens forløb fra specialisten	Muligheden for at rette i specialistens rapport	Selve specialundersøgelsen alt i alt
Meget tilfreds	20	20	13	7	13
Tilfreds	16	14	18	11	19
Hverken tilfreds eller utilfreds	5	7	9	18	9
Utilfreds	2	2	3	6	1
Meget utilfreds	3	3	3	4	4
I alt	46 respondenter	46 respondenter	46 respondenter	46 respondenter	46 respondenter

7. DEN PERSONLIGE SAMTALE

Hensigten med den personlige samtale er at foretage en individuel beskrivelse af ansøgeren. Denne beskrivelse har hovedsageligt til formål at give samrådet det nødvendige grundlag for at træffe afgørelse om, hvorvidt den enkelte ansøger eller ansøgerpar kan godkendes som adoptant, samt at fastsætte de nærmere rammer for godkendelsen. Det er ansøgernes sagsbehandler i samrådssekretariatet, der afholder den personlige samtale.

Den personlige samtale består oftest af to samtaler, hvor den ene finder sted i ansøgernes hjem og den anden i statsforvaltningen. Varigheden af den samlede personlige samtale vil naturligvis kunne variere noget. Det fremgår dog af "Vejledningen om Adoption af 30. september 2009", at den samlede varighed normalt ikke bør overstige 4-5 timer, samt at det vil være naturligt under samtalerne at få belyst blandt andet følgende emner:

- ◆ adoptionsmotivet (tidspunktet for beslutningen, barnløshed, evt. ønsker om søskende)
- ◆ personlighed og interesser (fritidsbeskæftigelser, socialt liv m.v.)
- ◆ fremtidsplaner
- ◆ ægteskab og relationer til slægt og omgivelser
- ◆ ønsker vedrørende godkendelsens anvendelse – national eller international adoption
- ◆ forestillinger om barnet (køn, alder, udseende og begrundelsen herfor)
- ◆ forventninger til barnet, herunder hvilke risici ansøgerne kan acceptere

Hvis der er tale om ansøgere, der tidligere har adopteret, vil omfanget af statsforvaltningens undersøgelse normalt være mere begrænset og vil kunne koncentreres om en opdatering i forhold til den tidligere adoptionssag.

Sagsbehandleren udarbejder på baggrund af samtalerne en beskrivelse af ansøgerne, der indeholder følgende hovedpunkter:

- ◆ ansøgernes baggrund, uddannelse, erhverv og økonomi
- ◆ beskrivelse af ansøgerens positive og negative egenskaber
- ◆ kendskab til børn
- ◆ ønsker vedrørende barnet og begrundelse herfor
- ◆ forventninger til barnet, herunder hvilke risici ansøgerne accepterer
- ◆ bolig og omgivers egnethed for børn
- ◆ oplysning om eventuelle andre børns tilpasning og udvikling

Dernæst forelægges beskrivelsen af ansøgeren for samrådet sammen med en indstilling til afgørelse. Ansøgerne skal forud for samrådets behandling af sagen parts-høres over alt relevant materiale. Samrådet tager dernæst stilling til, om ansøgerne kan godkendes som adoptanter.



7.1 Tilfredsheden med den personlige samtale

Alene 7 % af alle respondenter har været utilfredse med den personlige samtale. 85 % har været meget tilfredse eller tilfredse med samtalen. Midst tilfredshed har der været blandt dem, der fik et afslag på godkendelse. Det skal også nævnes, at som tidligere anført er gruppen af ansøgere, der fik afslag på godkendelse underrepræsenteret blandt respondenterne. Det er således ikke nødvendigvis et repræsentativt billede af den samlede tilfredshed, der afspejler sig i tabellen på side 17.

Det er alene gruppen af ikke-godkendte respondenter, der adskiller sig fra flertallet. Andre undergrupper som enlige ansøgere og førstegangsansøgere adskiller sig ikke i væsentlig grad.

TILFREDSHEDEN MED DEN PERSONLIGE SAMTALE

	Godkendte respondenter	Ikke-Godkendte respondenter	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Enlige ansøgere	Ansøgerpar	Alle respondenter
Meget tilfreds	61 % (130 resp.)	13 % (2 resp.)	58 % (100 resp.)	55 % (32 resp.)	50 % (14 resp.)	58 % (118 resp.)	57 % (132 resp.)
Tilfreds	27 % (57 resp.)	47 % (7 resp.)	27 % (47 resp.)	31 % (18 resp.)	28 % (8 resp.)	28 % (57 resp.)	28 % (65 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7 % (15 resp.)	20 % (3 resp.)	7 % (12 resp.)	10 % (6 resp.)	7 % (2 resp.)	8 % (16 resp.)	8 % (18 resp.)
Utilfreds	4 % (9 resp.)	0 % (0 resp.)	5 % (9 resp.)	0 % (0 resp.)	4 % (1 resp.)	4 % (8 resp.)	4 % (9 resp.)
Meget utilfreds	1 % (2 resp.)	20 % (2 resp.)	2 % (4 resp.)	3 % (2 resp.)	11 % (3 resp.)	2 % (3 resp.)	3 % (6 resp.)
I alt	100 % (n=213)	100 % (n=15)	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=28)	100 % (n=202)	100 % (n=230)



7.2 Tilfredsheden med referatet fra den personlige samtale

Det fremgår af den første tabel på side 18, at næsten alle respondenter har haft mulighed for at læse referatet af den personlige samtale, inden sagsbehandleren i statsforvaltningen sendte den videre til samrådet. De 3 % af respondenterne, der ikke mente, at de fik mulighed for at læse referatet, var overvejende ansøgerpar, der fik en godkendelse.

Det ses af den anden tabel på side 18, at de fleste respondenter (72 %) syntes, at referatet i høj grad gav et retvisende billede af dem. Alene 4 % af respondenterne har svaret, at referatet i mindre grad gav et retvisende billede og kun 2 % (4 respondenter) har svaret, at det slet ikke gav et retvisende billede af dem. Den største andel af respondenter, der har svaret, at billedet i mindre grad eller slet ikke var retvisende, var gruppen af ikke-godkendte respondenter, hvor 4 ud af 15 gav dette svar.

MULIGHED FOR AT LÆSE REFERATET FRA DEN PERSONLIGE SAMTALE

	Godkendte respondenter	Ikke-Godkendte respondenter	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Enlige ansøgere	Ansøgerpar	Alle respondenter
Ja	95% (15 resp.)	86% (13 resp.)	96% (166 resp.)	88% (51 resp.)	86% (24 resp.)	95% (193 resp.)	94% (217 resp.)
Nej	3% (6 resp.)	7% (1 resp.)	2% (3 resp.)	7% (4 resp.)	4% (1 resp.)	3% (6 resp.)	3% (7 resp.)
Ved ikke	2% (4 resp.)	7% (1 resp.)	2% (3 resp.)	5% (3 resp.)	11% (3 resp.)	2% (3 resp.)	3% (6 resp.)
I alt	100% (n=213)	100% (n=15)	100% (n=172)	100% (n=58)	100% (n=28)	100% (n=202)	100% (n=230)

GRADEN AF RETVISHED I REFERATET

	Godkendte respondenter	Ikke-Godkendte respondenter	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Enlige ansøgere	Ansøgerpar	Alle respondenter
I høj grad	74% (150 resp.)	34% (5 resp.)	70% (116 resp.)	78% (40 resp.)	67% (16 resp.)	72% (140 resp.)	72% (156 resp.)
I nogen grad	22% (45 resp.)	27% (4 resp.)	24% (39 resp.)	20% (10 resp.)	29% (7 resp.)	22% (42 resp.)	22% (49 resp.)
I mindre grad	3% (6 resp.)	13% (2 resp.)	4% (7 resp.)	2% (1 resp.)	4% (1 resp.)	4% (7 resp.)	4% (8 resp.)
Slet ikke	1% (2 resp.)	13% (2 resp.)	2% (4 resp.)	0% (0 resp.)	0% (0 resp.)	2% (4 resp.)	2% (4 resp.)
Ved ikke	0% (0 resp.)	13% (2 resp.)	0% (0 resp.)	0% (0 resp.)	0% (0 resp.)	0% (0 resp.)	0% (0 resp.)
I alt	100% (n=213)	100% (n=15)	100% (n=172)	100% (n=58)	100% (n=28)	100% (n=202)	100% (n=230)

8. ADOPTIONSSAMRÅDETS AFGØRELSE

Som det fremgår af tabellen på side 19, fik 93 % af respondenterne en godkendelse til at adoptere. 3 % fik et afslag i fase 1, mens 4 % fik et afslag i fase 3.

SAMRÅDETS ENDELIGE AFGØRELSE

	Alle respondenter	
Godkendelse	213	93 %
Afslag på godkendelse i fase 1	6	3 %
Afslag på godkendelse i fase 3	9	4 %
I alt	228 ⁶	100 %

Generelt set viser undersøgelsen, at langt de fleste har forventet, at samrådet træffer den afgørelse, som rent faktisk træffes. Samlet set forventede 64 % at modtage den afgørelse, de modtog. Alene 4 % af den samlede respondentgruppe forventede i mindre grad, at samrådet traf den afgørelse, som de gjorde. Alene 1 % (3 respondenter ud af 228) forventede slet ikke at modtage den afgørelse, som samrådet traf.

Som det fremgår af tabellen nedenfor, var andelen af respondenter, der ikke forventede, at samrådet traf denne afgørelse, større blandt de, der havde fået et afslag på godkendelse (8 ud af 15 respondenter).

I HVILKEN GRAD FORVENTEDE RESPONDENTEN DENNE AFGØRELSE

	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke	I alt
Godkendte respondenter	67 % (142 resp.)	31 % (67 resp.)	1 % (3 resp.)	0 %	1 % (1 resp.)	100 % (n=213)
Ikke-godkendte respondenter	20 % (3 resp.)	20 % (3 resp.)	33 % (5 resp.)	20 % (3 resp.)	7 % (1 resp.)	100 % (n=15)
Alle respondenter	64 % (145 resp.)	31 % (31 resp.)	4 % (8 resp.)	1 % (3 resp.)	1 % (2 resp.)	100 % (n=228)



8.1 Begrundelsen for samrådets afgørelse

Respondenterne blev i spørgeskemaet bedt om at svare på, i hvilken grad de syntes, at samrådets afgørelse var tilstrækkelig begrundet. Det blev præciseret over for respondenterne, at der ikke blev spurgt til, hvorvidt de var enige i afgørelsen, men om årsagen til samrådets afgørelse var tydelig for respondenterne.

Undersøgelsen viser, at langt de fleste af respondenterne forstod samrådets begrundelser for at træffe den afgørelse, de rent faktisk har truffet i den enkelte sag. Alene 5 % af den samlede respondentgruppe har svaret, at de i mindre grad eller slet ikke synes, at samrådets afgørelse var tilstrækkeligt begrundet.

⁶ 2 ud af de 230 respondenter har ikke svaret på dette spørgsmål

Ikke overraskende er der procentvis flest (26 % - 4 ud af 15 respondenter) blandt de ikke-godkendte respondenter, der har svaret, at de slet ikke syntes, at samrådets afgørelse var tilstrækkeligt begrundet. Til sammenligning var der blandt de godkendte respondenter 1 % (3 ud af 213 respondenter), der gav dette svar.

I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT SAMRÅDETS AFGØRELSE VAR TILSTRÆKKELIGT BEGRUNDET

	Godkendte respondenter	Ikke-Godkendte respondenter	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Alle respondenter
I høj grad	65 % (139 resp.)	34 % (5 resp.)	62 % (106 resp.)	67 % (39 resp.)	63 % (145 resp.)
I nogen grad	23 % (48 resp.)	27 % (4 resp.)	24 % (42 resp.)	17 % (10 resp.)	22 % (52 resp.)
I mindre grad	1 % (2 resp.)	13 % (2 resp.)	2 % (4 resp.)	0 %	2 % (4 resp.)
Slet ikke	1 % (3 resp.)	26 % (4 resp.)	4 % (6 resp.)	2 % (1 resp.)	3 % (7 resp.)
Ved ikke	10 % (3 resp.)	0 %	8 % (14 resp.)	14 % (8 resp.)	10 % (22 resp.)
I alt	100 % (n=213)	100 % (n=15)	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=230)

9. DET SAMLEDE GODKENDELSESFORLØB

Respondenterne blev i spørgeskemaet bedt om at svare på, hvor tilfredse de havde været med en række overordnede forhold i godkendelsesprocessen.

Respondenterne har samlet set givet udtryk for en høj grad af tilfredshed med det samlede godkendelsesforløb. Den største tilfredshed ses i forhold til den rådgivning, ansøgerne modtog i statsforvaltningen (87 %), mens den største utilfredshed ses i forhold til den samlede sagsbehandlingstid (25 %).



9.1 Tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen og den rådgivning respondenterne modtog i statsforvaltningen

Undersøgelsen afspejler en høj grad af tilfredshed med den overordnede tilrettelæggelse af sagsbehandlingen og den rådgivning, de modtog i statsforvaltningen. henholdsvis 84 % og 87 % har svaret, at de var meget tilfredse eller tilfredse med disse forhold. Til sammenligning svarede 73 % og 80 % tilsvarende på de samme

spørgsmål i brugerundersøgelsen i 2002.

TILFREDSHEDEN MED FØLGENDE FORHOLD

	Den overordnede tilrettelæggelse af sagsbehandlingen	Den rådgivning respondenterne modtog i statsforvaltningen
Meget tilfreds	37 % (85 resp.)	43 % (99 resp.)
Tilfreds	47 % (108 resp.)	44 % (101 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8 % (19 resp.)	8 % (19 resp.)
Utilfreds	7 % (16 resp.)	3 % (7 resp.)
Meget utilfreds	1 % (2 resp.)	2 % (4 resp.)
I alt	100 % (n=230)	100 % (n=230)



9.2 Relationen til sagsbehandleren

Svarene fra den samlede respondentgruppe afspejler en høj grad af tilfredshed med sagsbehandleren. 86 % var meget tilfredse eller tilfredse med kontakten til sagsbehandleren, og 82 % var meget tilfredse eller tilfredse med sagsbehandlerens professionalisme.

Det ses af den første tabel på side 22, at der i den lille gruppe af respondenter, der fik afslag på godkendelse, er procentvis flere, der har været utilfredse med kontakten til sagsbehandleren og med sagsbehandlerens professionalisme. Omkring 1/3 har været utilfredse eller meget utilfredse med disse forhold, mens 1/3 har ikke forholdt sig til dette spørgsmål i deres besvarelse.

Dette adskiller sig betydeligt fra besvarelserne fra gruppen af godkendte respondenter, hvor alene 6-7 % af respondenterne har været utilfredse eller meget utilfredse med deres sagsbehandler. I undersøgelsen i 2002 var de tilsvarende procenttal ligeledes lave (4-5 %). I tabellen på side 22 ses det, at det ikke har haft en afgørende indflydelse på respondenternes tilfredshed med sagsbehandleren, om de tidligere har gennemgået godkendelsesprocessen.

TILFREDSHEDEN MED FØLGENDE FORHOLD

	Kontakten til sagsbehandleren			Sagsbehandlerens professionalisme		
	Godkendte respondenter	Ikke-godkendte respondenter	Alle respondenter	Godkendte respondenter	Ikke-godkendte respondenter	Alle respondenter
Meget tilfreds	62 % (132 resp.)	7 % (1 resp.)	58 % (133 resp.)	65 % (140 resp.)	7 % (1 resp.)	61 % (141 resp.)
Tilfreds	27 % (56 resp.)	47 % (7 resp.)	28 % (64 resp.)	20 % (42 resp.)	33 % (5 resp.)	21 % (48 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5 % (11 resp.)	26 % (4 resp.)	7 % (15 resp.)	8 % (17 resp.)	33 % (5 resp.)	10 % (22 resp.)
Utilfreds	3 % (7 resp.)	7 % (1 resp.)	3 % (8 resp.)	2 % (4 resp.)	13,5 % (2 resp.)	3 % (6 resp.)
Meget utilfreds	3 % (7 resp.)	13 % (2 resp.)	4 % (10 resp.)	5 % (10 resp.)	13,5 % (2 resp.)	6 % (13 resp.)
I alt	100 % (n=213)	100 % (n=15)	100 % (n=230)	100 % (n=213)	100 % (n=15)	100 % (n=230)

TILFREDSHEDEN MED FØLGENDE FORHOLD

	Kontakten til sagsbehandleren			Sagsbehandlerens professionalisme		
	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Alle respondenter	Førstegangsansøgere	Flergangsansøgere	Alle respondenter
Meget tilfreds	59 % (101 resp.)	55 % (32 resp.)	58 % (133 resp.)	63 % (109 resp.)	55 % (32 resp.)	61 % (141 resp.)
Tilfreds	26 % (45 resp.)	33 % (19 resp.)	28 % (64 resp.)	18 % (31 resp.)	29 % (17 resp.)	21 % (48 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	6 % (11 resp.)	7 % (4 resp.)	7 % (15 resp.)	11 % (18 resp.)	7 % (4 resp.)	10 % (22 resp.)
Utilfreds	4 % (7 resp.)	2 % (1 resp.)	3 % (8 resp.)	2 % (4 resp.)	4 % (2 resp.)	3 % (6 resp.)
Meget utilfreds	5 % (8 resp.)	3 % (2 resp.)	4 % (10 resp.)	6 % (10 resp.)	5 % (3 resp.)	6 % (13 resp.)
I alt	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=230)	100 % (n=172)	100 % (n=58)	100 % (n=230)



9.3 Sagsbehandlingstiden

I brugerundersøgelsen fra 2002 gav respondenterne udtryk for den laveste grad af tilfredshed med den samlede sagsbehandlingstid. 52 % var meget tilfredse eller tilfredse med dette forhold, mens hele 34 % var utilfredse eller meget utilfredse.

I 2009 var den gennemsnitlige totale sagsbehandlingstid 284 dage. Den totale sagsbehandlingstid dækker over tidsrummet, fra ansøgerne har indgivet deres ansøgning til statsforvaltningen, til der er truffet endelig afgørelse i fase 3.⁷

Det fremgår af nedenstående tabel, at tilfredsheden med den samlede sagsbehandlingstid er vurderet mere positivt i brugerundersøgelsen fra 2009 end i brugerundersøgelsen fra 2002. I undersøgelsen fra 2009 var 61 % af alle respondenterne meget tilfredse eller tilfredse med den samlede sagsbehandlingstid. Alene 25 % har været utilfredse eller meget utilfredse med den samlede sagsbehandlingstid.

Der afspejler sig en noget større grad af utilfredshed med sagsbehandlingstiden blandt de respondenter, der fik iværksat en specialundersøgelse. Alene 37 % af disse respondenter havde været tilfredse eller meget tilfredse med den samlede sagsbehandlingstid.

TILFREDSHEDEN MED VENTETIDEN

	Ventetiden på samrådets afgørelse/afgørelser		Ventetiden på personlige samtaler		Den samlede sagsbehandlingstid	
	Respondenter med iværksat specialus.	Alle Respondenter	Respondenter med iværksat specialus.	Alle Respondenter	Respondenter med iværksat specialus.	Alle Respondenter
Meget tilfreds	8 % (3 resp.)	28 % (64 resp.)	10 % (4 resp.)	28 % (64 resp.)	5 % (2 resp.)	25 % (58 resp.)
Tilfreds	35 % (14 resp.)	39 % (90 resp.)	35 % (14 resp.)	35 % (80 resp.)	32 % (13 resp.)	36 % (83 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	17 % (7 resp.)	17 % (40 resp.)	20 % (8 resp.)	15 % (35 resp.)	13 % (5 resp.)	14 % (32 resp.)
Utilfreds	32 % (13 resp.)	13 % (30 resp.)	30 % (12 resp.)	15 % (35 resp.)	27 % (11 resp.)	15 % (35 resp.)
Meget utilfreds	8 % (3 resp.)	3 % (6 resp.)	5 % (2 resp.)	7 % (16 resp.)	23 % (9 resp.)	10 % (22 resp.)
I alt	100 % (n=40)	100 % (n=230)	100 % (n=40)	100 % (n=230)	100 % (n=40)	100 % (n=230)

⁷ Adoptionsnævnets årsberetning 2009, side 49



9.4 Sagsbehandlingen samlet set

Tilfredsheden med den samlede sagsbehandling synes at være lavere end tilfredsheden med de enkelte delelementer i sagsforløbet. 77 % af alle respondenter har svaret, at de var meget tilfredse eller tilfredse med sagsbehandlingen alt i alt. Til sammenligning har mellem 82 % og 87 % givet tilsvarende svar vedrørende sagsbehandleren, informationsniveauet og tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen.

Den laveste grad af tilfredshed ses blandt de ikke-godkendte respondenter (20 %) og enlige ansøgere (57 %) og den højeste grad af tilfredshed blandt flergangsansøgerne (89 %).

Sammenlignet med undersøgelsen i 2002 var procentdelen af respondenter, der i 2009 var meget tilfredse eller tilfredse med sagsbehandlingen alt i alt næsten tilsvarende. Hvor den i 2002 var 79 %, var den i 2009 som nævnt 77 %.

HVOR TILFREDS VAR DU MED SAGSBEHANDLINGEN ALT I ALT

	Resondenter, der havde skiftet sagsbehandler undervejs i godkendelsesprocessen	Enlige ansøgere	Flergangs-ansøgere	Ikke-godkendte respondenter	Alle respondenter
Meget tilfreds	25 % (11 resp.)	25 % (7 resp.)	39,5 % (23 resp.)	7 % (1 resp.)	34 % (79 resp.)
Tilfreds	49 % (21 resp.)	32 % (9 resp.)	39,5 % (23 resp.)	13 % (2 resp.)	43 % (98 resp.)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12% (5 resp.)	25% (7 resp.)	10% (6 resp.)	20 % (3 resp.)	12 % (28 resp.)
Utilfreds	9 % (4 resp.)	11 % (3 resp.)	9 % (5 resp.)	40 % (6 resp.)	7 % (17 resp.)
Meget utilfreds	5 % (2 resp.)	7 % (2 resp.)	2 % (1 resp.)	20 % (3 resp.)	4 % (8 resp.)
I alt	100 % (n=43)	100 % (n=28)	100 % (n=58)	100 % (n=15)	100 % (n=230)

10. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

Sammensætningen af gruppen af respondenter afspejler i høj grad det samlede felt af ansøgere, der i 2009 fik en endelig afgørelse i deres godkendelsessag. Gruppen af ansøgere, der fik et afslag på godkendelse, er dog procentvis underrepræsenteret, hvilket der bør tages højde for i forhold til respondenternes vurdering af den samlede tilfredshed. Undersøgelsen viser, at der blandt gruppen af ikke-godkendte respondenter umiddelbart synes at være en tendens til en større grad af utilfredshed med statsforvaltningernes sagsbehandling.



Som tidligere nævnt var **formålet** med undersøgelsen at belyse adoptionsansøgeres generelle tilfredshed med sagsbehandlingen i statsforvaltningen. Det har samtidig været formålet at anslå graden af brugervenlighed i statsforvaltningernes sagsbehandling ud fra respondenternes svar. Brugervenligheden er i denne undersøgelse vurderet ud fra, om ansøgerne forstod hensigten med de enkelte trin i selve sagsforløbet, samt om de afgørelser, der blev truffet, var klare og forståelige for ansøgerne.

Ansøgernes generelle tilfredshed

Undersøgelsen viser generelt set en stor tilfredshed med statsforvaltningens sagsbehandling. Både i forhold til den orienterede samtale, den personlige samtale, tilrettelæggelsen af godkendelsesforløbet, relationen til sagsbehandleren og det samlede sagsforløb viser undersøgelsen en stor grad af tilfredshed. Den nuværende undersøgelse viser en lidt større utilfredshed med sagsbehandlingen alt i alt end i 2002. I 2002 var den samlede tilfredshed med sagsbehandlingen 79 % mens den i denne undersøgelse var 77 %. Procentdelen af utilfredse respondenter var 8 % i 2002, mens den i denne undersøgelse var 11 %. Graden af tilfredshed er dog stadig stor og forskellen fra 2002 ikke betydelig.

Den mindste grad af tilfredshed ses i forbindelse med den samlede sagsbehandlingstid. 25 % var utilfredse med dette forhold. Der ses dog en fremgang i forhold til undersøgelsen i 2002, hvor hele 52 % udtrykte utilfredshed med sagsbehandlingstiden.

Det skal dog nævnes, at statsforvaltningerne ikke i alle sager synes at vejlede ansøgerne om betydningen af graviditet og fertilitetsbehandling. Desuden synes statsforvaltningens vejledning af ansøgere med en godkendelsesramme højere end 36 måneder ikke at være i overensstemmelse med nævnets anbefalinger.

Brugervenligheden i statsforvaltningen

Undersøgelsen afspejler en høj grad af brugervenlighed i statsforvaltningen.

Langt de fleste respondenter har forstået hensigten med de enkelte trin i sagsforløbet. Alene hver femte af de respondenter, der fik iværksat en eller flere specialundersøgelser, fandt samrådets begrundelse for at iværksætte undersøgelsen uklar. Sammenlignet med brugerundersøgelsen i 2002 var andelen af respondenter, der fandt samrådets begrundelse for at iværksætte specialundersøgelsen klart begrundet, større i den aktuelle brugerundersøgelse end i 2002.

Næsten alle (88-94 %) har svaret, at de i begyndelsen af forløbet blev tilstrækkelig vejledt om det kommende forløb, de generelle godkendelseskrav og hvilke oplysninger, de kunne forvente at give til statsforvaltningen undervejs i forløbet.

64 % forventede i høj grad, at samrådet traf den afgørelse, som de gjorde. 31 % af alle ansøgere forventede i nogen grad, at samrådet traf den endelige afgørelse, som blev truffet. Andelen af ikke-godkendte ansøgere, der ikke forventede at få et afslag på godkendelse (53 %), er ikke overraskende langt højere end andelen af godkendte ansøgere, der ikke forventede at blive godkendt (5 %).

Undersøgelsen viser desuden, at langt de fleste (85 %) forstod begrundelsen for samrådets afgørelse.

Langt de fleste har også været tilfredse med den overordnede tilrettelæggelse af sagsbehandlingen og den rådgivning, de modtog i statsforvaltningen.



Konklusion

Undersøgelsen viser, at den generelle tilfredshed med statsforvaltningens sagsbehandling er høj blandt ansøgerne. Der skal dog tages højde for, at gruppen af ikke-godkendte ansøgere er underrepræsenteret. Graden af utilfredshed kan derfor reelt set være større, end undersøgelsen viser, da graden af utilfredshed generelt er højere blandt denne gruppe af respondenter.

Undersøgelsen viser desuden, at brugervenligheden i godkendelsessager er høj i statsforvaltningen. Langt de fleste ansøgere synes at forstå de enkelte sagsskridt i sagsforløbet, og langt de fleste har forstået den afgørelse, de fik. De havde på baggrund af sagsbehandlingen også forventet at modtage denne afgørelse.

BILAG 1: DET UDSENDTE SPØRGESKEMA

Basisspørgsmål

Hvilken statsforvaltning traf den endelige afgørelse i din godkendelsessag

- (1) Statsforvaltningen Hovedstaden
- (2) Statsforvaltningen Midtjylland
- (3) Statsforvaltningen Nordjylland
- (4) Statsforvaltningen Sjælland
- (5) Statsforvaltningen Syddanmark

Hvilken type adoption søgte du godkendelse til

- (1) Barn født i udlandet
- (2) Barn født i Danmark
- (3) Begge typer adoption

Hvilken godkendelsesramme søgte du godkendelse til

- (1) Almen godkendelse (barn i alderen 0-36 måneder uden kendte fysiske eller psykiske vanskeligheder)
- (2) Udvidet godkendelse

Hvad søgte du om at få en udvidet godkendelse til (du kan afkrydse flere svarfelter)

Skal kun besvares af de, der søgte en udvidet godkendelse

- (1) Søskende/tvillinger
- (2) Aldersramme over 36 måneder
- (3) Fysiske eller psykiske forhold ved barnet

Søgte du om godkendelse som enlig eller sammen med din ægtefælle

- (1) Som enlig
- (2) Sammen med ægtefælle

Ændrede du under undervejs i godkendelsesforløbet bopæl fra én region til en anden region, så dit godkendelsesforløb fandt sted i to statsforvaltninger?

- (2) Ja
- (1) Nej

Skiftede du sagsbehandler undervejs i godkendelsesforløbet

Skal kun besvares af de, der ikke ændrede bopæl undervejs i forløbet

- (1) Ja
- (2) Nej

Havde du adopteret en eller flere gange, inden du startede dette godkendelsesforløb

- (1) Ja
(3) Nej - jeg søgte om godkendelse til mit/vores første adoptivbarn

Var det nemt for dig at få overblik over, hvor og hvordan du skulle komme i gang med at søge om godkendelse til at adoptere

Hér tænker vi både på de oplysninger, du eventuelt søgte på internettet og de oplysninger, du eventuelt modtog ved telefonisk henvendelse til statsforvaltningen, Familiestyrelsen, Adoptionsnævnet eller andre myndigheder

- (1) Meget nemt
(2) Nemt
(3) Hverken nemt eller svært
(4) Svært
(5) Meget svært

Her kan du uddybe dit svar

Selve godkendelsesforløbet

Den orienterende samtale

Blev du under den orienterende samtale vejledt om betydningen af graviditet og fertilitetsbehandling i undersøgelsesforløbet

- (1) Ja
(2) Nej
(3) Ved ikke

Blev du under den orienterende samtale vejledt om, at ansøgere med en godkendelsesramme til et barn ældre end 36 måneder kan risikere, at det vil blive vanskeligt at få formidlet et barn på grund af den aktuelle formidlingssituation

Skal kun besvares af ansøgere, der søgte om en godkendelsesramme til barn over 36 mdr.

- (1) Ja
(2) Nej
(3) Ved ikke

I hvilken grad mener du, at du blev tilstrækkeligt vejledt om følgende forhold under den orienterende samtale:

	I fuldt tilstrækkelig grad	I tilstrækkelig grad	Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	I utilstrækkelig grad	I højest utilstrækkelig grad
Det kommende godkendelsesforløb	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
De generelle godkendelseskrav	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

	I fuldt tilstrækkelig grad	I tilstrækkelig grad	Hverken i tilstrækkelig eller utilstrækkelig grad	I utilstrækkelig grad	I højest utilstrækkelig grad
til adoptanter					
De oplysninger, som du undervejs i godkendelsesforløbet blev bedt om at give til statsforvaltningen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Selve godkendelsesforløbet

Specialundersøgelser

Blev der undervejs i godkendelsesforløbet iværksat en eller flere specialundersøgelser

- (1) Ja
(2) Nej

Hvilken form for specialundersøgelse (du kan afkrydse flere svarfelter)

Skal kun besvares af de, i hvis forløb der blev iværksat en eller flere specialundersøgelser

- (1) Psykologundersøgelse
(2) Speciallægeundersøgelse
(3) Psykiatrisk undersøgelse
(4) Anden form for undersøgelse (angiv venligst hvilken) _____

Spørgsmål vedrørende psykologundersøgelse

Skal kun besvares hvis der blev iværksat en psykologundersøgelse

a) Hvor klar synes du samrådets begrundelse var for at iværksætte denne specialundersøgelse

- (1) Klar
(2) Uklar
(3) Ved ikke

Her kan du uddybe dit svar

b) Hvor tilfreds var du med følgende forhold ved specialundersøgelsen:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
Kontakten mellem dig og specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Specialistens professionalisme	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den vejledning du modtog om undersøgelses forløb fra specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Muligheden for at rette i specialistens rapport	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Selve specialundersøgelsen alt i alt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Her kan du uddybe dit svar

Spørgsmål vedrørende speciallægeundersøgelse

Skal kun besvares hvis der blev iværksat speciallægeundersøgelse

a) Hvor klar synes du samrådets begrundelse var for at iværksætte denne specialundersøgelse

- (1) Klar
(2) Uklar
(3) Ved ikke

Her kan du uddybe dit svar

b) Hvor tilfreds var du med følgende forhold ved specialundersøgelsen:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
Kontakten mellem dig og specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Specialistens professionalisme	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den vejledning du modtog om undersøgelses forløb fra specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Muligheden for at rette i specialistens	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
rapport					
Selve specialundersøgelsen alt i alt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Her kan du uddybe dit svar

Spørgsmål vedrørende psykiatrisk undersøgelse

Skal kun besvares hvis der blev iværksat psykiatrisk undersøgelse

a) Hvor klar synes du samrådets begrundelse var for at iværksætte denne specialundersøgelse

- (1) Klar
 (2) Uklar
 (3) Ved ikke

Her kan du uddybe dit svar

b) Hvor tilfreds var du med følgende forhold ved specialundersøgelsen:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
Kontakten mellem dig og specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Specialistens professionalisme	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den vejledning du modtog om undersøgelsesforløb fra specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Muligheden for at rette i specialistens rapport	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Selve specialundersøgelsen alt i alt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Her kan du uddybe dit svar

Spørgsmål vedrørende anden specialundersøgelse

Skal kun besvares hvis der blev iværksat anden specialundersøgelse

a) Hvor klar synes du samrådets begrundelse var for at iværksætte denne specialundersøgelse

- (1) Klar
(2) Uklar
(3) Ved ikke

Her kan du uddybe dit svar

b) Hvor tilfreds var du med følgende forhold ved specialundersøgelsen:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
Kontakten mellem dig og specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Specialistens professionalisme	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den vejledning du modtog om undersøgelsesforløb fra specialisten	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Muligheden for at rette i specialistens rapport	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Selve specialundersøgelsen alt i alt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Her kan du uddybe dit svar

Selve godkendelsesforløbet

Den personlige samtale

Hvor tilfreds var du med den personlige samtale du/i havde med sagsbehandleren i statsforvaltningen

- (1) Meget tilfreds
(2) Tilfreds
(3) Hverken tilfreds eller utilfreds
(4) Utilfreds
(5) Meget utilfreds

Fik du mulighed for at læse referatet af den personlige samtale med sagsbehandleren inden han/hun sendte den til samrådet?

- (1) Ja
- (2) Nej
- (3) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at referatet gav et retvisende billede af dig/jer

Skal kun besvares af de, der fik mulighed for at læse referatet af den personlige samtale

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Samrådets afgørelse

Hvad var samrådets endelige afgørelse i din godkendelsessag

- (1) Godkendelse i fase 3
- (2) Afslag på godkendelse i fase 1
- (3) Afslag på godkendelse i fase 3

I hvilken grad forventede du - ud fra dine oplevelser undervejs i godkendelsesforløbet - at samrådet ville godkende/afslå at godkende dig/jer

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

I hvilken grad synes du, at samrådets afgørelse var tilstrækkeligt begrundet

- (1) I høj grad
- (2) I nogen grad
- (3) I mindre grad
- (4) Slet ikke
- (5) Ved ikke

Det samlede godkendelsesforløb

Hvis du tænker på det samlede godkendelsesforløb - hvor tilfreds var du så med følgende i statsforvaltningen:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds
Den overordnede tilrettelæggelse af sagsbehandlingen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den rådgivning du modtog i statsforvaltningen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Kontakten mellem dig og sagsbehandleren	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Sagsbehandlerens professionalisme	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Ventetiden på samrådets afgørelse/afgørelser	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Ventetiden på personlige samtaler	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Den samlede sagsbehandlingstid	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Sagsbehandlingen alt i alt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Eventuelle kommentarer:
