

**Civiltstyrelsens brugerundersøgelse
på fondsområdet
2005**

Indhold

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Resumé | 3 |
| 2. Indledning..... | 3 |
| 3. Baggrunden for undersøgelsen samt projektbeskrivelse og afgrænsning af denne..... | 4 |
| 4. Undersøgelsens resultater | 6 |
| 4.1 Hovedresultater | 6 |
| 4.2 Oversigt over fordelingen af de enkelte besvarelser | 7 |
| 4.3 Undersøgelsens delresultater | 9 |
| 5. Interessenternes bemærkninger | 13 |
| Bilag 1 | 18 |
| Bilag 2 | 21 |
| Bilag 3 | 24 |

1. Resumé

Civilstyrelsen besluttede i 2004 at gennemføre en brugerundersøgelse på fondsområdet for at afdække brugerens tilfredshed. Gennemførelsen af brugerundersøgelsen blev et af målene i Civilstyrelsens resultatkontrakt for 2005.

Brugerundersøgelsen blev gennemført i perioden fra 1. december 2004 til og med 30. april 2005, hvor der blev udsendt spørgeskemaer til de 174 interessenter, som opfyldte de nærmeste kriterier for at deltage i undersøgelsen. 143 interessenter returnerede skemaet i udfyldt stand, hvilket svarer til en svarprocent på 82,2 %.

Hovedresultatet viser, at de 143 interessenter helt overvejende er tilfredse med sagsbehandlingen. Således mener 93,1%, at de har fået en dækkende begrundelse, og 99,3% mener, at sproget var klart og forståeligt. 84,3% har tilkendegivet, at de er tilfredse med sagsbehandlingstiden.

79,1% af afgørelserne (113 afgørelser) blev truffet indenfor en periode på 90 dage, hvilket svarer til styrelsens resultatkrav vedrørende sagsbehandlingstiden. 8,8% var utilfredse med sagsbehandlingstiden uagtet, at afgørelsen blev truffet indenfor 90 dage. Selv om der er en tendens til, at utilfredsheden stiger med en længere sagsbehandlingstid, er det ikke således, at den stiger proportionalt med sagsbehandlingstiden. Således var 4,4% utilfredse, selv om afgørelsen var truffet indenfor 30 dage, og utilfredsheden var mindre, hvor sagsbehandlingstiden har været på over 151 dage end der, hvor den har været 61-90 dage.

Undersøgelsen viser endvidere, at der er en svag tendens til, at interessenter, som beskæftiger sig professionelt med fonde (advokater og revisorer) er mere tilfredse end andre.

Sagens udfald har derimod ikke haft nogen indvirkning på interessenternes tilfredshed. Interessenter, hvis ansøgning er imødekommet, har således ikke været mere tilfredse. Og omvendt har de interessenter, hvis ansøgning er blevet afslået, ikke været mere utilfredse.

2. Indledning

Civilstyrelsen blev etableret den 15. oktober 2004 ved [Justitsministeriets cirkulæreskrivelse af 11. oktober 2004](#). Cirkulæreskrivelsen er udstedt på baggrund af, at en række af det tidligere Civilretsdirektorats områder ved kongelig resolution af 2. august 2004 blev overført fra Justitsministeriets ressort til Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender. Fonde er forblevet under Justitsministeriets ressort og er ved cirkulæreskrivelsen overført til Civilstyrelsen.

Civilstyrelsen er fondsmyndighed for alle ikke-erhvervsdrivende fonde. Efter fondslovens § 36 udøves fondsmyndigheden af justitsministeren. Sagsområdet blev med virkning fra 1. juli 1989 overført fra Justitsministeriets departement til det daværende Civilretsdirektorat.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen er som udgangspunkt fondsmyndighed for alle erhvervsdrivende fonde. Civilstyrelsen er dog fondsmyndighed for visse erhvervsdrivende fonde, jf. § 57, stk. 1, 2. og 3. pkt. i lov om erhvervsdrivende fonde¹.

Civilstyrelsen fører som fondsmyndighed tilsyn med, at fondsloven² overholdes. Styrelsen udfærdiger herudover generelle regler for ikke-erhvervsdrivende fonde.

Fondsloven indeholder en række bestemmelser, hvorefter fonde skal have fondsmyndighedens samtykke til visse dispositioner. Det gælder blandt andet vedtægtsændringer og opløsning samt overdragelse og pantsætning af fondens aktiver.

Der findes ikke en fortegnelse over antallet af ikke-erhvervsdrivende fonde, men det antages at der findes mellem 8.000 og 12.000. Endvidere er Civilstyrelsen fondsmyndighed for ca. 200 erhvervsdrivende fonde.

3. Baggrunden for undersøgelsen samt projektbeskrivelse og afgrænsning af denne

Det daværende Civilretsdirektorat besluttede i 2004, at der skulle foretages en brugerundersøgelse til afdækning af brugernes tilfredshed med direktoratets sagsbehandling og afgørelser vedrørende fonde. Formålet med undersøgelsen var at kvalitetsudvikle og forbedre sagsbehandlingen.

Civilretsdirektoratet havde tidligere foretaget kvalitetsmålinger af blandt andet fondssagerne.

Kvalitetsmålingerne blev foretaget af medarbejdere i direktoratet. Blandt målepunkterne var afgørelsens begrundelse, som i hovedsagen blev bedømt i forhold til forvaltningslovens krav til begrundelse, jf. forvaltningslovens § 24. Direktoratet var sig imidlertid bevidst, at uagtet at en begrundelse ved kvalitetsmålingen fandtes at leve op til forvaltningslovens krav til begrundelser, var dette ikke nødvendigvis udtryk for, at den for brugeren fremstod klar og forståelig. Hertil kommer, at størstedelen af de afgørelser, der bliver truffet på fondsområdet imødekommer det ansøgte, hvorfor der ikke i forvaltningsretlig forstand gives en begrundelse for afgørelsen. Disse afgørelser har således ikke tidligere været bedømt i forbindelse med kvalitetsmålingerne.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1062 af 14. december 2001.

² Lovbekendtgørelse nr. 698 af 11. august 1992 med senere ændringer.

Brugerundersøgelsen supplerer de tidligere kvalitetsmålinger, idet der med undersøgelsen er mulighed for at få brugernes vurdering af såvel afgørelsernes klarhed som den service m.v., som fondsmyndigheden yder på området.

Brugerundersøgelsen blev tilrettelagt og planlagt i en intern arbejdsgruppe.

Arbejdsgruppen besluttede, at undersøgelsen skulle udarbejdes som en spørgeskemaundersøgelse.

Følgende kriterier skulle være opfyldt for, at en fond kunne deltage i undersøgelsen:

- siden januar 2001 skulle der have været mindst 2 afsluttede sagsforløb foruden den aktuelle afgørelse og
- alle afgørelsestyper med undtagelse af visse typer af mindre tunge sager om blandt andet geninvestering og revisorskift skulle indgå i undersøgelsen

De objektive kriterier blev indsat ud fra en vurdering af, at fonden skulle have styrelsens afgørelser rimelig present på tidspunktet for brugerundersøgelsen. Samtidig ønskede man, at de forespurgte interessenter skulle have et vist kendskab til Civilstyrelsen, således at den enkelte fonds billede af fondsmyndigheden kunne blive så nuanceret som muligt.

Der blev ikke opstillet krav til fondens kapitalstørrelse, idet man ønskede et resultat, der generelt afspejlede styrelsens brugerflade.

Såvel ikke-erhvervsdrivende fonde som erhvervsdrivende fonde, hvor Civilstyrelsen er fondsmyndighed, har været omfattet af undersøgelsen.

Undersøgelsen blev gennemført i perioden fra den 1. december 2004 til og med 30. april 2005.

I denne periode blev der udsendt spørgeskemaer til de 174 interessenter, som opfyldte kriterierne for at deltage i undersøgelsen.

I alt 143 interessenter har returneret spørgeskemaerne, hvilket giver en svarprocent på 82,2%.

De udsendte spørgeskemaer blev på forhånd udfyldt med sagens journalnummer, ligesom der på et særskilt skema blev anført afgørelsestype samt hvem, der repræsenterede fonden. Denne repræsentant kunne enten være advokat, revisor eller andre. Baggrunden for denne opdeling var den, at Civilstyrelsen ønskede at undersøge, hvorvidt der er en sammenhæng mellem interessentens svar og den omstændighed, om den pågældende beskæftiger sig professionelt med fonde eller ej.

De indkomne skemaer blev indtastet og samlet i et datasæt, som herefter blev koblet sammen med oplysninger fra Civilstyrelsens journalsystem om sagsbehandlingstid og afgørelseskode. Det sammenkørte datasæt danner grundlag for undersøgelsens resultater.

Spørgeskemaerne og eventuelt supplerende oplysninger er herefter samlet på en særskilt sag, og det enkelte spørgeskema er således adskilt fra den enkelte fondsafgørelse. Dette betyder, at skemaerne ikke figurerer på journaloversigterne over de enkelte sager. De besvarede skemaer er destrueret ved undersøgelsens afslutning.

4. Undersøgelsens resultater

Indledningsvist behandles i pkt. 4.1 undersøgelsens hovedresultater. Herefter følger i pkt. 4.2 en oversigt over fordelingen af de enkelte besvarelser i forhold til interessenter, afgørelsesstype og sagsbehandlingstid. Herefter behandles undersøgelsens delresultater i pkt. 4.3. Afslutningsvist er interessenternes bemærkninger anført i pkt. 5.

4.1 Hovedresultater

Tablet 1

Undersøgelsens hovedresultater med procentvis opgørelse over svarfordelingen i de 143 besvarelser

| | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|------|---------------|
| | Pct. | Pct. | Pct. | Pct. | Pct. |
| <i>Var begrundelsen dækkende³?</i> | 76,2 | 9,1 | 2,1 | 4,2 | 8,4 |
| <i>Var sproget klart og forståeligt?</i> | 88,1 | 11,2 | 0,7 | 0,0 | 0,0 |
| <i>Var den vejledning, De fik, tilfredsstillende?</i> | 75,5 | 10,5 | 0,7 | 0,7 | 11,2 |
| <i>Var De tilfreds med den service, De fik?</i> | 77,6 | 13,3 | 1,4 | 2,8 | 4,9 |
| <i>Var De tilfreds med sagsbehandlingstiden?</i> | 63,3 | 21,0 | 5,6 | 8,4 | 0,7 |

Det bemærkes, at 0,7% svarer til én interessent. På grund af afrunding og den omstændighed, at ikke alle interessenter har besvaret alle spørgsmål summer tabellen ikke til 100 pct. Det samme kan gøre sig gældende i de øvrige tabeller.

³ Det bemærkes i relation til begrundelsen, at de tidligere foretagne kvalitetsmålinger har vist, at det formentlig kun er i ca. 25% af sagerne, at der gives en forvaltningsretlig begrundelse. I de øvrige tilfælde tillades det ansøgte.

Af hensyn til overskueligheden er svarkategorierne ”ja” og ”i nogen grad” lagt sammen til ”ja”, og ”i ringe grad” og ”nej” lagt sammen til ”nej” i nedennævnte kommentarer til såvel denne tabel som tabellerne i bilag 1 og 2.

1. Som det fremgår af tabellen finder 85,3% af interessenterne, at begrundelsen i deres afgørelser har været dækkende, medens 6,3% finder, at det ikke har været tilfældet. Ses der bort fra de interessenter, for hvem spørgsmålet ikke har været relevant, er tilfredsheden 93,1%.

2. 99,3% af interessenterne finder, at afgørelserne er affattet på en klar og forståelig måde. Kun én interessent – svarende til 0,7% - finder, at det ikke er tilfældet.

3. 86% af interessenterne er tilfredse med den vejledning, som de har fået. 1,4% er utilfredse med den vejledning, som man har fået/ikke har fået.

Også her betyder den omstændighed, at spørgsmålet ikke har været relevant for 11,2%, at 98,4% har været tilfredse med vejledningen.

4. 90,9% af interessenterne finder endvidere, at den service, som fondsmyndigheden har ydet, er tilfredsstillende. 4,2% er ikke tilfredse med den ydede service.

For 4,9% af interessenterne har spørgsmålet ikke været relevant, hvilket betyder, at den reelle tilfredshed er 95,5%.

5. Endelig er 84,3% af interessenterne tilfredse med sagsbehandlingstiden. Medens 14% ikke er tilfredse.

4.2 Oversigt over fordelingen af de enkelte besvarelser

Tabel 2

Fordeling mellem forskellige interessenter

| | Antal | Procentvis fordeling |
|------------------|--------------|-----------------------------|
| <i>Advokater</i> | 66 | 46,2 |
| <i>Revisorer</i> | 8 | 5,6 |
| <i>Andre</i> | 69 | 48,3 |

Som det fremgår, beskæftiger over halvdelen af de deltagende interessenter (51,8%) sig professionelt med fonde.

Tabel 3

Fordeling i forhold til afgørelsestyper

| | Antal | Procentvis fordeling |
|------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| <i>Afslag</i> | 10 | 7,0 |
| <i>Godkendelse /imødekommelse</i> | 116 | 81,1 |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 17 | 11,9 |

Fondsmyndighedens sager bliver ved afgørelsen tildelt en kode. Koden ”afslutning af sagsforløb” dækker blandt andet over afgørelser, hvor fonden tidligere har fået tilladelse til f.eks. forbrug af den bundne kapital eller salg af fast ejendom, og hvor man efterfølgende skal indsende dokumentation for, at forbruget af den bundne kapital er sket i overensstemmelse med tilladelsen, eller at provenuet fra ejendomssalget er indsat på den bundne konto i en forvaltningsafdeling. Når fondsmyndigheden har gennemgået den indsendte dokumentation og fremsender bekræftelse til fonden om, at denne er tilfredsstillende, vil en sådan afgørelse få koden ”afslutning af sagsforløb”.

Som det fremgår, er interessenternes ansøgninger i 81,1% af tilfældene blevet godkendt eller imødekommet, medens der i 7% af sagerne er givet afslag.

Således har mere end 4/5 af de interessenter, som har deltaget i undersøgelsen, fået tilladelse til det, der er søgt om. Medens mindre end 1/10 har fået afslag på deres ansøgning. Dette resultat svarer stort set til det, der er blevet konstateret ved de tidligere kvalitetsmålinger, jf. note 3.

Tabel 4

Fordeling af sagsbehandlingstiden

| | Antal | Procentvis fordeling |
|-------------------|--------------|-----------------------------|
| 0-30 dage | 69 | 48,3 |
| 31-60 dage | 29 | 20,3 |
| 61-90 dage | 15 | 10,5 |
| 91-120 dage | 12 | 8,4 |
| 121-150 dage | 4 | 2,8 |
| Mere end 151 dage | 14 | 9,8 |

Som det fremgår, blev 79,1% af afgørelserne truffet indenfor en periode på 90 dage. Medens 9,8% af afgørelserne blev truffet med en sagsbehandlingstid på mere end 151 dage.

Civilstyrelsens resultatkrav for sagsbehandlingstid vedrørende fonde er, at der i 80% af sagerne skal træffes afgørelse indenfor 90 dage. I 2004 og 2005 var resultatet, at der i 80% af sagerne blev truffet afgørelse indenfor henholdsvis 79 dage og 78 dage.

Det kan således konstateres, dels at fordelingen af sagsbehandlingstiden i de sager, som har været omfattet af undersøgelsen, stort set svarer til det resultatkrav, som styrelsen har for sagsbehandlingstiden, og at sagsbehandlingstiden i de sager, som har været omfattet af undersøgelsen, har været godt 10 dage længere end det resultat, som er opnået i 2004 og 2005 vedrørende sagsbehandlingstiden. Årsagen til den længere sagsbehandlingstid i sagerne omfattet af undersøgelsen er formentlig, at de sagstyper, som ikke er medtaget i undersøgelsen, som udgangspunkt har en meget kort sagsbehandlingstid.

4.3 Undersøgelsens delresultater

I dette afsnit er besvarelsene fra de enkelte typer af interessenter sammenholdt med undersøgelsens hovedresultater i bestræbelse på at undersøge, hvorvidt de enkelte besvarelser har en vis sammenhæng med, hvem der er interessant i den enkelte fond.

Det er endvidere særligt blevet undersøgt, hvorvidt tilfredsheden med sagsbehandlingstiden har nogen sammenhæng med den konkrete sagsbehandlingstid.

Endelig er de enkelte sagers afgørelsestype (sagens udfald) sammenholdt med undersøgelsens hovedresultater for at undersøge, hvorvidt der er sammenhæng mellem sagens udfald og interessentens tilfredshed.

4.3.1 Interessenterne

Som det fremgår af tabel 2 fordeler interessenterne sig således: 46,2% er advokater, 5,6% er revisorer, mens 48,3% er andre end advokater og revisorer.

Det fremgår endvidere af tabel 1, at 85,3% finder, at begrundelsen var dækkende, medens 6,3% ikke finder, at dette er tilfældet. Sammenholdes de forskellige interessenttypers tilfredshed med begrundelsen i tabel 5, bilag 1, med den procentvise fordeling af interessenterne kan der konstateres en meget svag tendens til, at tilfredsheden er større hos advokater og revisorer, idet tilfredshedsprocenten der er henholdsvis 87,8 og 87,7. Tilfredshedsprocenten blandt andre er 82,6.

99,3% finder ifølge tabel 1, at afgørelsen var affattet på en klar og forståelig måde. Sammenholdes tallene i tabel 6, bilag 1, med fordelingen af interessenter, kan det konstateres, at tilfredshedsgraden er stort set ens blandt interessentgrupperne.

86% er ifølge tabel 1 tilfredse med den vejledning, de har modtaget, medens spørgsmålet ikke har været relevant for 11, 2% af interessenterne. Sammenholdes tallene i tabel 7, bilag 1, med fordelingen af interessenter, ses også her en svag tendens til, at tilfredshedsgraden er større hos advokater og revisorer, idet tilfredshedsprocenten der er 88,9 og 89,2. Medens tilfredshedsprocenten blandt andre er 85,2. Blandt de 11,2%, som spørgsmålet ikke har været relevant for, er fordelingen stort set ens blandt interessentgrupperne.

Endvidere er 90,9% ifølge tabel 1 tilfredse med den service, som de fik. Sammenholdes fordelingen af interessenter med tallene i tabel 8, bilag 1, kan der konstateres en ganske svag tendens til, at tilfredshedsgraden er størst blandt advokater, idet tilfredshedsprocenten her er 93,9, medens den blandt revisorer og andre er næsten lige stor, nemlig henholdsvis 87,5 og 88,4.

Endelig fremgår det af tabel 1, at 84,3% er tilfredse med sagsbehandlingstiden, medens 14% ikke er tilfredse. Sammenholdes tallene i tabel 9, bilag 1, med fordelingen af interessenter kan det konstateres, at der er en forholdsmæssig stor forskel på tilfredsheden blandt interessenterne. Således er tilfredshedsprocenten 100 blandt revisorerne og 89,2 blandt advokater, medens den er 79,7 blandt andre. Omvendt er utilfredshedsprocenten blandt advokater og andre på henholdsvis 10,7 og 18,8, medens den er 0 blandt revisorer. Grundet det forholdsvist lille antal deltagende revisorer er det næppe muligt at udlede noget entydigt af tallene for så vidt angår denne gruppe. Imidlertid er der en klar tendens til, at interessentgruppen andre er den gruppe, som er mindst tilfredse med sagsbehandlingstiden.

Sammenfattende kan det konstateres, at der – bortset fra tilfredshed med sagsbehandlingstiden – generelt ikke er nogen eller en ganske lille forskel på tilfredsheden blandt de forskellige interessenter, idet der dog spores en ganske svag tendens til, at tilfredsheden er større blandt advokater og revisorer end blandt andre. For så vidt angår tilfredsheden med sagsbehandlingstiden er der imidlertid en klar tendens til, at interessentgruppen andre, er den gruppe som er mindst tilfredse med sagsbehandlingstiden.

Det kan på den baggrund have interesse at konstatere, hvorvidt den faktiske sagsbehandlingstid generelt har nogen sammenhæng med, hvorvidt den enkelte interessent har været tilfreds med sagsbehandlingstiden.

4.3.2 Sagsbehandlingstiden

Nedenfor i tabel 10 er den faktiske sagsbehandlingstid i de 143 sager, som har været omfattet af undersøgelsen, sammenholdt med den enkelte interessents besvarelse af, hvorvidt man har været tilfreds med sagsbehandlingstiden.

Tabel 10

Den konkrete sagsbehandlingstid sammenholdt med den enkelte interessents tilfredshed med sagsbehandlingstiden

| Var De tilfreds med sagsbehandlingstiden? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant | |
|--------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|----------------------|--------------|
| | Pct. / (antal) | Pct. / (antal) | Pct. / (antal) | Pct. / (antal) | Pct. / (antal) | I alt |
| <i>0-30 dage</i> | 37,8 (54) | 7,0 (10) | 1,4 (2) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 47,6 (68) |
| <i>31-60 dage</i> | 11,9 (17) | 7,0 (10) | 0 (0) | 1,4 (2) | 0 (0) | 20,3 (29) |
| <i>61-90 dage</i> | 4,2 (6) | 2,8 (4) | 1,4 (2) | 2,1 (3) | 0 (0) | 10,5 (15) |
| <i>91-120 dage</i> | 3,5 (5) | 2,1 (3) | 0 (0) | 2,8 (4) | 0 (0) | 8,4 (12) |
| <i>121-150</i> | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 1,4 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 2,8 (4) |
| <i>Over 151 dage</i> | 5,6 (8) | 1,4 (2) | 1,4 (2) | 1,4 (2) | 0 (0) | 9,8 (14) |

Som det fremgår af tabel 4, er 79,1% af afgørelserne (113 afgørelser) truffet indenfor en periode på 90 dage.

I tabel 10 ses blandt andet at af de afgørelser, der blev truffet indenfor 90 dage, er langt de fleste interessenter tilfredse med sagsbehandlingstiden. Imidlertid er der 10 interessenter, som ikke er tilfredse med sagsbehandlingstiden, hvilket svarer til 8,8% af de afgørelser, som er truffet indenfor 90 dage.

Ser man på tilfredsheden med sagsbehandlingstiden i de afgørelser, der er truffet inden for 90 dage ses dels en forholdsmæssig stor spredning af tilfredsheden, og dels at enkelte interessenter er utilfredse, også selv om sagsbehandlingstiden har været ganske kort. Således er 4,4% utilfredse selv om afgørelsen er truffet indenfor 30 dage, og 6,8% er utilfredse i de tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden har været 31-60 dage. Har sagsbehandlingstiden været 61-90 dage er tilfredsheden 33,3%.

Det samme er tilfældet, hvor sagsbehandlingstiden har været 91-120 dage. I de tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden er over 151 dage, er utilfredsheden 28%, hvilket omvendt betyder, at 72% er tilfredse med sagsbehandlingstiden i denne situation.

Sammenfattende kan det konkluderes, at selv om der generelt er en tendens til, at utilfredsheden stiger med en længere sagsbehandlingstid, er det ikke således, at utilfredsheden stiger proportionalt med sagsbehandlingstiden. Således er der utilfredshed med sagsbehandlingstiden, også selv om den isoleret set må betegnes som ganske kort – f.eks. under 30 dage. Og omvendt er der ikke større utilfredshed, hvor sagsbehandlingstiden har været på over 151 dage end der, hvor den har været 61-90 dage.

4.3.3 Afgørelsens udfald

I dette afsnit er de enkelte afgørelsestyper, dvs. sagens udfald, sammenholdt med interessenternes svar på undersøgelsens hovedresultater.

Sammenligningen har bl.a. til formål at belyse, om der er en sammenhæng mellem udfaldet af afgørelsen og interessenternes tilfredshed med den vejledning, service og begrundelse, som de har modtaget i forbindelse med afgørelsen.

Som det fremgår af tabel 3 er 81,1% af ansøgningerne (svarende til 116 sager) blevet imødekommet, 7% (10 sager) har fået afslag på det ansøgte, medens de resterende 11,9% (17 sager) er afsluttet på anden måde.

Sammenholdes tallene i tabel 3 med tallene i tabel 11, bilag 2, om hvorvidt begrundelsen var dækkende, fremgår det bl.a., at interessenten i 8 af de sager, som der er givet afslag i, var tilfreds med begrundelsen, medens de resterende 2 interessenter ikke var tilfredse. 80% af dem, som har modtaget afslag, har således fundet begrundelsen dækkende. Det er omvendt bemærkelsesværdigt, at interessenten i 7 af de sager, hvor ansøgningen er blevet imødekommet, ikke er tilfredse med begrundelsen, hvilket svarer til 6% af de sager, hvor ansøgningen er imødekommet. Henset til at ansøgningen netop er blevet imødekommet, er der ikke givet en begrundelse i henhold til forvaltningslovens § 24. Utilfredsheden må således snarere antages at referere sig til klarheden og forståeligheden af de pågældende (imødekommende) afgørelser - forhold som spørgsmål 2 i nogen grad skulle afdække.

Imidlertid fremgår det af tabel 12, bilag 2, at kun 1 interessent fandt sproget uklart eller uforståeligt. Også denne interessent har fået sin ansøgning imødekommet.

Det fremgår endvidere af tabel 13, bilag 2, at spørgsmålet om vejledning ikke har været relevant i 11,3% af sagerne (16 sager). I de resterende sager, hvor spørgsmålet har været relevant og er blevet besvaret, har 2 interessenter været utilfredse med vejledningen, hvor den ene ansøgning er imødekommet og den anden afslået.

I alt 6 interessenter har ifølge tabel 14, bilag 2, ikke fundet servicen tilfredsstillende, uagtet de 5 af interessenterne har fået imødekommet deres ansøgning.

Endelig fremgår det af tabel 15, bilag 2, at af de 14% (20 sager), der var utilfredse med sagsbehandlingstiden, er ansøgningen blevet imødekommet i de 17 af sagerne – eller i 85% af tilfældene.

Sammenfattende kan det konkluderes, at interessenternes tilfredshed klart ikke synes at have nogen sammenhæng med sagens udfald. Således har interessenter, hvis ansøgning er blevet imødekommet, ikke været mere tilfredse, og omvendt har de interessenter, hvis ansøgning ikke er blevet imødekommet, ikke været mere utilfredse.

5. Interessenternes bemærkninger

Ved brugerundersøgelsen har de adspurgte interessenter haft mulighed for at knytte individuelle bemærkninger til sagsbehandlingen i Civilstyrelsen.

Hovedparten af disse bemærkninger understøtter de foranstående resultater, men der findes også bemærkninger, der vedrører andre forhold.

Bemærkningerne indeholder således både forslag til forbedringer og positive tilkendegivelser i forhold til sagsbehandlingen i Civilstyrelsen. En række af bemærkningerne dækker de samme elementer i sagsbehandlingen, og det, der i styrelsens sagsbehandling opfattes som positivt af nogle, opleves af andre interessenter som mangelfuldt og/eller utilfredsstillende.

Civilstyrelsen har de senere år bestræbt sig på at optimere såvel sagsgange som sagsbehandlingstid for på denne måde at yde den bedst mulige service over for interessenterne. Sagsbehandlingstiden er således også faldet betydeligt de seneste 5 år. Det er meget tilfredsstillende for styrelsen, at nogle af bemærkningerne synes at afspejle, at interessenterne faktisk også oplever, at f.eks. sagsbehandlingstiden og servicen er blevet bedre de seneste år.

I det følgende er interessenternes individuelle bemærkninger indsat, således at de er relateret til den afgørelseskode, der er påført sagen. Videre er interessenten påført.

| Afslag | Interessant |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Ej tilfreds med resultatet. | Advokat |
| Det var specielt tilfredsstillende, at sagsbehandleren aktivt søgte telefonisk kontakt og drøftelse. | Advokat |
| Vi er særdeles utilfredse med, At det har været de samme sagsbehandlere, som én gang har givet afslag, der har behandlet vores ansøgning om dispensation. At disse sagsbehandlere kan udtale: ” Vi forstår ikke, at I ønsker at vedligeholde fondens kapital, for sådan en ansøgning har vi aldrig modtaget fra andre”. En sådan snæversynet og uforstående | Andre |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <p>holdning er simpelthen ufattelig, for det burde være enhver fondsbetyrelses <u>pligt og ret</u> at sørge for at bevare betroede midler, ikke mindst af hensyn til fremtidige modtagere.</p> <p>At vor ansøgning, som åbenbart indeholder et for Civilstyrelsen hidtil ukendt aspekt, vedligeholdelse af fondsmidler, ikke har givet anledning til en mere moden og forstående reaktion.</p> | |
| <p>I den seneste tid har sagsbehandlingstiden været acceptabel, eftersom der er gået ca. 1 måneds tid.</p> <p>Tidligere har sagsbehandlingstiden været helt uacceptabel, når der har været tale om at skulle afvente svar på både 3 og 4 måneder.</p> | Advokat |

| Godkendelse / imødekommelse | Interessant |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Ad 2) absolut. Svaret på vor anmodning var ”ja” | Andre |
| Afgørelsen var en genoptagelse af en sag om afsættelse af bestyrelse/tvangspermutation, som efter min opfattelse var truffet uden fornøden partshøring. Partshøringen kunne have afklaret de faktiske vildfarelser, som begrundede Styrelsens efterfølgende ophævelse af sin tidligere beslutning. Inden man træffer meget indgribende beslutninger bør styrelsen overveje at indføre skattesystemets ”agter-skrivelser”. | Advokat |
| Ad 5) Meget tilfreds | Advokat |
| <p>Normalt meget tilfreds med den telefoniske og skriftlige behandling fra Civilstyrelsen.</p> <p>Nå man tænker tilbage i tiden kan man glæde sig over den målbare, kortere behandlingstid og de unge menneskers imødekommenhed.</p> <p>Måske skulle man også lære at adressere kuverter korrekt, idet vi ikke her på kontoret har ansat KMS.</p> <p>Er samme dame ikke ansat i Civilstyrelsen?</p> | Andre |
| <p>Ad 5) I højeste grad – der blev udvist stor smidighed fra myndighedens side for at træffe en hurtig beslutning.</p> <p>Fondens ønsker herom blev i det hele imødekommet, således at præmie til forsikringsmæssig af-dækning kunne finde sted rettidigt.</p> | Andre |
| <p>Tilladelse til den ansøgte vedtægtsændring blev givet ”efter omstændighederne”. Dette vil vel traditionelt dække over, at tilladelse gives med en vis betænkelighed.</p> <p>Efterfølgende blev jeg ringet op af sagsbehandler HM, som uddybede, hvori betænkelighederne bestod, hvilket jeg fandt var en særdeles tilfredsstillende fremgangsmåde.</p> | Advokat |
| Sagsbehandlingen er de seneste år blevet bedre, dvs. hurtigere og med relevante tilbagemeldinger. | Advokat |
| Absolut hurtig og tilfredsstillende sagsbehandling! | Advokat |
| <p>Jeg er faktisk stadig i tvivl om, hvad jeg skal foretage mig – men...</p> <p>Jeg har tænkt mig at gøre, hvad jeg tror, der bedes om.</p> <p>Så må det komme retur om nødvendigt!</p> | Andre |
| Sagsbehandling er blevet mere enkel og hurtigere. | Andre |
| Der er meget udskiftning af medarbejdere. Ville være rart om den samme sagsbehandler håndte- | Advokat |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| rede en sag over længere tid. | |
| Ad 1) har netop forklaret, hvor fundatsen er forældet og åbenbart uhensigtsmæssig. Ad 4) Har netop udbedt om et sonderende møde for at undgå afslag og dermed spild af tid for begge parter. Mødet afvist! Ad 5) Forstår ikke, at der behøves flere måneder. | Andre |
| Jeg finder, at sagsbehandlingstiden er meget lang – og ofte uforståeligt lang. Jeg finder endvidere, at Civilstyrelsen opleves ganske bureaukratisk. Når jeg drøfter et problem i en fond (typisk permutation, ophør, sammenlægning) oplever jeg for sjældent en samarbejdsvilje ved styrelsen. For ofte får man det indtryk, at livet for medarbejderne var nemmere, hvis der ingen forespørgsler kom. Andre offentlige ministerier udviser større service og en mere ligeværdig samarbejdsindstilling. Det er forståeligt, at Civilstyrelsen ofte må være mere restriktive end fondsbestemmelserne, men ofte kan Civilstyrelsen også se mere pragmatisk og common sense agtigt på fondens situation. Det er blevet bedre, men der er endnu plads til forbedring. | Advokat |
| Navnlig sagsbehandlingstiden findes i forhold til andre styrelser meget tilfredsstillende. | Advokat |
| Vedr. 2: Man skal være vant til at forstå det meget formelle juridisk kancelliprægede sprog, før at det er forståeligt. Vedr. 4: Meget venlig betjening ved telefoniske henvendelser. Vedr. 5: Den er meget lang. | Andre |
| Meget tilfreds. | Advokat |
| Vi får løbende en meget hurtig og venlig sagsbehandling. | Andre |
| Vi har kun godt at sige om Civilstyrelsen og den behandling, vi har fået i forbindelse med vores sager. Der er en venlig og rar tone i de besvarelser vi har modtaget - både mundtligt via telefon og skriftligt via brev. | Andre |
| Ikke blot tilfreds, men særdeles tilfreds. | Advokat |
| God og seriøs vejledning og sagsbehandling. | Andre |
| Ad 4. Service måske ok, men ikke belæringstonen. Ad 5. Al for lang ekspeditionstid, når det handler om omlægning/køb, hvor kursen er afgørende. Også selvom man angiver ønske om hurtig ekspedition. | Andre |
| Man bør søge at afkorte sagsbehandlingstiden. | Andre |
| Udover korrespondance har vi haft telefonisk kontakt med Civilstyrelsen og fået en god vejledning. | Advokat |
| I forhold til tidligere sager er jeg meget tilfreds. Det er meget behageligt med telefonisk konsultation. Behandlingstiden er meget fin. | Andre |
| Spørgeskemaet er fremsendt i forbindelse med en ganske enkel forespørgsel hos Civilstyrelsen, så derfor fik vi en meget hurtig tilbagemelding. Normalt er sagsbehandlingstiden hos Civilstyrelsen temmelig lang. | Advokat |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <p>Det eneste jeg kunne savne, var muligheden for at ændre afviklingstiden, dvs. mulighed for at ændre afgørelsen.</p> | <p>Andre</p> |
| <p>Svaret på 4 skyldes 5.</p> | <p>Advokat</p> |
| <p>Vi har altid oplevet en meget venlig, grundig og hurtig vejledning og sag.. TAK!</p> | <p>Andre</p> |
| <p>Meget tilfreds med sagsbehandlingstiden!</p> | <p>Andre</p> |
| <p>Jeg foreslår, at styrelsen tager sin praksis om at begrænse afviklingstiden for en fond, der skal opløses, til tre år, op til fornyet overvejelse.</p> <p>Naturligvis er det praktisk at have en tidsgrænse og at luge de tilfælde fra, hvor ønsket om at trække afviklingen i langdrag i realiteten alene skyldes fondsbestyrelsens forgodtbefindende. Når der for ønsket angives en grund, der ikke har denne karakter, men er af legitim karakter, forstår jeg ikke, at styrelsen føler sig kaldet til at gennemtvinge en tidsgrænse, som mig bekendt alene beror på dens forgodtbefindende.</p> | <p>Advokat</p> |
| <p>Sagsbehandlingen var lang men skyldes formentlig, at vi afsendte vores henvendelse lige inden sommerperioden og der var mange forhold, der skulle behandles.</p> <p>Der er derfor forståelse herfor.</p> | <p>Revisor</p> |
| <p>Vi har kun mødt stor hjælpsomhed og venlighed, såvel pr korrespondance som ved møde i Styrelsen.</p> <p>Hvis sproget skulle give problemer, føler vi os så trygge, at vi vil kunne afklare spørgsmål pr. telefon.</p> <p>I begyndelsen af fondens levetid, følte vi måske nok, at det var svært at kommunikere med Styrelsen, men det gik hurtigt over, og de sidste år er der absolut intet at være andet end tilfreds med.</p> | <p>Andre</p> |
| <p>Lidt vel skiftende sagsbehandlere under sagens forløb.</p> | <p>Andre</p> |
| <p>Den 1. februar 1980 startede jeg i Kolding som fuldmægtig, og på et tidspunkt skulle jeg også have registreret et anpartsselskab i det der dengang hed Aktieselskabsregisteret.</p> <p>Efter næsten et års ekspeditionstid fik jeg et brev tilbage, underskrevet af en person med et halvitaliensk klingende navn, der anmodede om, at der skulle holdes ny generalforsamling, idet navnet "....." ikke kunne godkendes. Aktieregisteret forlangte, at der skulle indsættes et komma mellem D og J.</p> <p>Jeg forelagde sagen for min chef, som fandt dette var bureaukratisk over alle grænser, og han svarede dengang</p> <p>"Kære L,</p> <p>I Aktieselskabsregisteret, skal den der finder færrest fejl, give wienerbrød til eftermiddagskaffen, derfor".</p> <p>Her 25 år efter må jeg erklære, at Styrelsen er blevet en strømlinet virksomhed med hurtige svar, en utrolig god elektronisk søgefunktion og en virksomhed, det offentlige kan være stolt af.</p> <p>I 1992 fik jeg den tvivlsomme ære at blive formand for en fond, der var nyoprettet, og skulle forvalte et engareal og nogle småpenge.</p> <p>Umiddelbart havde jeg nogle samtaler med nogle medarbejdere i Styrelsen, der meget hurtigt vejledte mig i, hvorledes jeg skulle udøve min gerning.</p> <p>Som udgangspunkt er der vel ingen i det her land, der ønsker at overtræde landets love og regler, men det er typisk tilfældet, at det er ukendskab til samme, der gør, at man "plumper i".</p> <p>Da jeg på et tidspunkt forelagde sagen – her i 2004 – om, at jeg så mig nødsaget til at måtte afhænde engarealet, idet kapitalen i modsat fald ville blive "spist op" af ejendomsskatter, fik jeg</p> | <p>Advokat</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| hurtigt og smidigt svar, og jeg har følt mig rigtigt godt behandlet og støttet af de sagsbehandlere, jeg har haft med at gøre i Styrelsen, hvilket jeg samtidig hermed gerne vil kvittere for. | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Afslutning af et sagsforløb | Interessant |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Det ville være fint med en fyldestgørende pjece om de forskellige aspekter af "civiles" administration af små fonde. 1) Ansvar. 2) Hvem der må forvalte. 3) Fortolkninger og vedtægtsændringer – hvordan gøres dette? 4) Skatteforhold – registrering og skattefritagelse. 5) M.m. | Andre |
| 3) Ja til dels tilfreds med vejledningen, men den er meget omstændig og lang. Kunne godt være mere kort og klar. 5) Til dels. Sidste omprioritering var dog betydelig bedre end forrige gang. Den var langsommelig. | Advokat |
| Meget flot service! Hjemmesiderne kunne trænge til en forbedring og opdatering. | Andre |
| Meget lang svar tid | Advokat |
| I de år, jeg har arbejdet med Civilstyrelsen, tidligere Civilsretsdirektoratet, har jeg kun været tilfreds med de oplysninger, man dels har kunnet finde på Internettet, dels den personlige betjening og rådgivning, jeg har modtaget. Hvis der skal ankes over nogle ting, kan det være den efter omstændighederne lange besvarelsestid og den telefoniske korte åbningstid. | Advokat |

Bilag 1

Tabel 5

Den enkelte interessent sammenholdt med om denne fandt begrundelsen dækkende

| Var begrundelsen dækkende? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Advokat</i> | 37,8 (54) | 2,8 (4) | 0,7 (1) | 1,4 (2) | 3,5 (5) |
| <i>Revisor</i> | 4,2 (6) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0,7 (1) |
| <i>Andre</i> | 34,3 (49) | 5,6 (8) | 1,4 (2) | 2,8 (4) | 4,2 (6) |
| <i>Total</i> | 76,2 (109) | 9,1 (13) | 2,1 (3) | 4,2 (6) | 8,4 (12) |

Tabel 6

Den enkelte interessent sammenholdt med om denne fandt, at sproget i afgørelsen var klart og forståeligt

| Var sproget klart og forståeligt? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Advokat</i> | 44,1 (63) | 2,1 (3) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Revisor</i> | 4,9 (7) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Andre</i> | 39,2 (56) | 8,4 (12) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Total</i> | 88,1 (126) | 11,2 (16) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) |

Tabel 7

Den enkelte interessent sammenholdt med om denne fandt, at vejledningen var tilfredsstillende

| Var den vejledning, De fik, tilfredsstillende? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Advokat</i> | 35,5 (50) | 5,6 (8) | 0 (0) | 0 (0) | 5,0 (7) |
| <i>Revisor</i> | 4,3 (6) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0,7 (1) |
| <i>Andre</i> | 36,8 (52) | 4,3 (6) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 5,6 (8) |
| <i>Total</i> <i>(141 besvarelser)</i> | 76,6 (108) | 10,7 (15) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 11,3 (16) |

Tabel 8

Den enkelte interessent sammenholdt med om interessenten var tilfreds med den service, som denne fik

| Var De tilfreds med den service, De fik? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Advokat</i> | 36,4 (52) | 7,0 (10) | 0 (80) | 0,7 (1) | 2,1 (3) |
| <i>Revisor</i> | 4,2 (6) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Andre</i> | 37,1 (53) | 5,6 (8) | 0,7 (1) | 2,1 (3) | 2,8 (4) |
| <i>Total</i> | 77,6 (111) | 13,3 (19) | 1,4 (2) | 2,8 (4) | 4,9 (7) |

Tabel 9

Den enkelte interessent sammenholdt med om interessenten var tilfreds med sagsbehandlingstiden

| Var De tilfreds med sagsbehandlingstiden? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|--------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Advokat</i> | 32,4 (46) | 8,5 (12) | 2,1 (3) | 2,8 (4) | 0 (0) |
| <i>Revisor</i> | 2,8 (4) | 2,8 (4) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Andre</i> | 28,9 (41) | 9,8 (14) | 3,5 (5) | 5,6 (8) | 0,7 (1) |
| <i>Total (142 besvarelser)</i> | 64,1 (91) | 21,2 (30) | 5,6 (8) | 8,4 (12) | 0,7 (1) |

Bilag 2

Tabel 11

Afgørelsens udfald sammenholdt med om interessenten fandt begrundelsen dækkende

| Var begrundelsen dækkende? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ /antal) |
| <i>Afslag</i> | 4,9 (7) | 0,7 (1) | 0 (0) | 1,4 (2) | 0 (0) |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 8,4 (12) | 1,4 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 2,1 (3) |
| <i>Godkendelse / imødekommelse</i> | 62,9 (90) | 6,9 (10) | 2,1 (3) | 2,8 (4) | 6,3 (9) |
| <i>Total</i> | 76,2 | 9,1 | 2,1 | 4,2 | 8,4 |

Tabel 12

Afgørelsens udfald sammenholdt med om interessenten fandt sproget klart og forståeligt

| Var sproget klart og forståeligt? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Afslag</i> | 7,0 (10) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 11,2 (16) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Godkendelse / imødekommelse</i> | 69,9 (100) | 10,5 (15) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) |
| <i>Total</i> | 88,1 (126) | 11,2 (16) | 0,7 (1) | 0 (0) | 0 (0) |

Tabel 13

Afgørelsens udfald sammenholdt med om interessenten fandt vejledningen tilfredsstillende

| Var den vejledning, De fik, tilfredsstillende? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Afslag</i> | 5,0 (7) | 1,4 (2) | 0 (0) | 0,7 (1) | 0 (0) |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 7,8 (11) | 1,4 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 2,1 (3) |
| <i>Godkendelse /imødekommelse</i> | 63,8 (90) | 7,8 (11) | 0,7 (1) | 0 (0) | 19,2 (13) |
| <i>Total (141 besvarelser)</i> | 76,5 (108) | 10,6 (15) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 11,3 (16) |

Tabel 14

Afgørelsens udfald sammenholdt med om interessenten fandt servicen tilfredsstillende

| Var De tilfreds med den service, De fik? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Afslag</i> | 4,9 (7) | 1,4 (2) | 0 (0) | 0,7 (1) | 0 (0) |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 9,8 (14) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 2,1 (3) |
| <i>Godkendelse /imødekommelse</i> | 62,9 (90) | 11,9 (17) | 1,4 (2) | 2,1 (3) | 2,8 (4) |
| <i>Total</i> | 77,6 (111) | 13,3 (19) | 1,4 (2) | 2,8 (4) | 4,9 (7) |

Tabel 15

Afgørelsens udfald sammenholdt med om interessenten var tilfreds med sagsbehandlingstiden

| Var De tilfreds med sagsbehandlings- tiden? | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) | Pct./ (antal) |
| <i>Afslag</i> | 3,5 (5) | 2,1 (3) | 0,7 (1) | 0,7 (1) | 0 (0) |
| <i>Afslutning af et sagsforløb</i> | 7,7 (11) | 2,1 (3) | 0 (0) | 0,7 (1) | 0,7 (1) |
| <i>Godkendelse /imødekommelse</i> | 52,8 (75) | 16,9 (24) | 4,9 (7) | 7,0 (10) | 0 (0) |
| <i>Total (142 besvarelser)</i> | 64,1 (91) | 21,1 (30) | 5,6 (8) | 8,5 (12) | 0,7 (1) |

Bilag 3

Civilstyrelsens brugerundersøgelse
Fonde 2004/2005

| J. nr.: | | | | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sæt x i en af kasserne (1-5) ud for hvert spørgsmål: | Ja | I nogen grad | I ringe grad | Nej | Ikke relevant |
| 1. Var begrundelsen dækkende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Var sproget klart og forståeligt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Var den vejledning, De fik, tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Var De tilfreds med den service De fik? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Var De tilfreds med sagsbehandlingstiden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Her kan De skrive evt. bemærkninger til vores sagsbehandling og service eller forslag til forbedringer: