



OPERATE

BEDRE
BRUGEROPLEVELSE
VED EN
SAMMENHÆNGENDE
BRUGERREJSE FOR
SKILSMISSE

AFRAPPORTERING PÅ AS-IS
FASEN

August 2017

INDHOLDSFORTEGNELSE

OPGAVEN

ANALYSERESULTATER

1. BRUGEROPLEVELSEN I TAL: NULPUNKTSMÅLING

2. DE TRE BRUGERREJSER

3. TVÆRGÅENDE ANALYSE AF BRUGERREJSERNE

4. OPSAMLING

BILAG

Kære læser

Denne rapport indeholder indsigter og analyse for projektet 'Bedre brugeroplevelse ved en sammenhængende brugerrejse for skilsmisse', herunder kortlægningen af tre udvalgte brugerrejser.

God læselyst!



De tre brugerrejser kortlagt i projektet

OPERATE

SKILSMISSE I DANMARK 2017: 3 BRUGERREJSER

I DENNE ANALYSE AFDÆKKER VI 3 STANDARDISEREDE OG UDBREDETE SKILSMISSEFORLØB. VI GØR DET I FORM AF 3 BRUGERREJSER, DER BESKRIVER FORLØBET FRA BESLUTNINGEN OM ET BRUD TRÆFFES OG FREM TIL ALLE STØRRE AFTALER OM BODELING, BØRN M.M. ER PÅ PLADS.

DENNE REJSEBASEREDE, LINEÆRE FREMSTILLING ER GOD TIL AT SKABE OVERBLIK OG FORSTÅELSE. MEN DEN GIVER SAMTIDIG ET LIDT MISVISENDE BILLEDE AF EN REJSE, DER ER SAMMENHÆNGENDE OG STRUKTURERET. FOR DET ER SJÆLDENT DEN OPLEVELSE, DE INVOLVEREDE HAR.

DERFOR OMHANDLER ANALYSEN OGSÅ I STORT OMFANG EN RÆKKE TVÆRGÅENDE TEMAER OG UDFORDRINGER, DER PRÆGER DE 3 BRUGERREJSER PÅ KRYDS OG TVÆRS.

Skilsmisse eller familiebrud rammer en stor del (ca. 50%) af de danske familier og parforhold. Mange skilsmisser forekommer umiddelbart ukomplicerede og hvor svært bruddet er varierer markant. Fælles for alle er dog, at det er en livsforandrende begivenhed, der igangsætter markante ændringer i de involveredes livssituation.

Skilsmisse og familiebrud er lig med krise, sorg, konflikt – og en mængde beslutninger og handlinger, der skal gennemføres indenfor relativt kort tid.

Det sker ofte under tidspres. Ikke så meget på grund af myndighedskrav, men fordi parterne ofte ønsker at adskillelsen skal ske hurtigt, når først beslutningen om at gå fra hinanden er endeligt truffet. Følelser i klemme og ønsket om at komme videre gør, at processen forjages.

At blive skilt er *ikke* som at planlægge en rejse fra Køge til Husum. Det kræver derimod et stort overblik og minder mere om, at skulle overskue hele S-togsnettet – på en gang. Og det er svært. Særligt når børnene græder og humøret er sort. Når fremtiden er usikker og man mangler fast grund under fødderne.

Skilsmissen er til dels en privat sag, men som vores kortlægning viser er antallet af involverede offentlige myndigheder og dertil knyttede services, ydelser, regler m.m. stort.

Men skilsmissen *er* en rejse. En rejse, der både er meget privat og emotionel og samtidig en rejse, der bringer borgerne i tæt kontakt med det offentlige.

OM OPGAVEN: BEDRE BRUGEROPLEVELSE VED EN SAMMENHÆNGENDE BRUGERREJSE FOR SKILSMISSE

Denne rapport udgør første delleverance for projektet ”Bedre brugeroplevelse ved en sammenhængende brugerrejse for skilsmisse.”

Rapporten har til formål at kortlægge As-Is brugerrejserne for skilsmisse.

Projektet er lanceret i regi af initiativ 1.1 i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (under styregruppen for digital kommunikation), og er altså en del af indsatsen for at skabe mere sammenhængende digitale brugerrejser i det offentlige.

I opgavebeskrivelsen er projektet beskrevet på følgende måde:

”Der skal foretages en analyse af brugerrejserne for livssituationen skilsmisse. Brugerrejsen skal i denne sammenhæng forstås som alle de forskellige handlinger, en borger skal foretage sig for at håndtere livssituationen skilsmisse på tværs af myndigheder, kanaler og selvbetjeningsløsninger mv.

Det skal vurderes, hvilke indsatser der kan foretages for at forbedre sammenhængen mellem disse.

Det primære fokus er at optimere brugerrejserne for borgerne. For myndighederne er det desuden en mulighed, at der kan identificeres et effektiviseringspotentiale. Brugerrejsen, også forstået som servicerejsen, skal afdækkes for de mest typiske brugerrejser – minimum tre brugerrejser og ellers efter aftale.”

”BRUGERREJSEN, OGSÅ FORSTÅET SOM SERVICEREJSEN, SKAL AFDÆKKES FOR DE MEST TYPISKE BRUGERREJSER.”

Arbejdet er gennemført mellem offentliggørelsen af regeringsudspillet ”Et system for skilsmissefamilier” (september 2016) og det nye udspil ”Mere gennemsommeligt system for skilsmisseforældre og -børn” (juni 2017).

Af det seneste udspil kan man se, at de overordnede fremtidige rammer har ændret sig markant i projektets slutfase. I det nyligt offentliggjorte udspil lægges op til markante ændringer på skilsmisseområdet. Centrale myndigheder nedlægges og der etableres en anderledes sagsbehandlingsstruktur.

Det giver en spændende bane at spille på for projektets næste fase; To-be brugerrejser.

Men først kortlægningen af brugernes oplevelser i dag: As-is brugerrejserne.

God læselyst.

ANALYSERESULTATER

1. NULPUNKTSMÅLING
2. TVÆRGÅENDE ANALYSE AF BRUGERREJSERNE
3. DE TRE BRUGERREJSER
4. OPSAMLING

1. BRUGEROPLEVELSEN I TAL

NULPUNKTSMÅLING

BRUGEROPLEVELSEN I TAL: RESULTATER AF NULPUNKTSMÅLING

I projektets indledende fase gennemførtes en online spørgeskemaundersøgelse med udvalgte respondenter, der har gennemgået skilsmisse/familiebrud inden for de seneste 5 år.

Et af undersøgelsens primære formål var at fungere som nulpunktsmåling for projektet. Formålet med at gennemføre en nulpunktsmåling var at sikre et sammenligningsgrundlag for en senere opfølgning, når/hvis en to-be rejse blev implementeret.

Målingen blev foretaget på tre parametre, der tog afsæt i Digitaliseringsstrategien og projektets overordnede målsætninger.

Parametrene var:

- Overordnet tilfredshed
- Oplevelse af overblik
- Oplevelse af at blive hjulpet videre fra myndighed til myndighed

I praksis blev de 203 respondenter præsenteret for tre spørgsmål, et for hvert parameter, som de skulle besvare på en skala fra 1 til 5. Resultaterne findes på de følgende slides med Operates kommentarer.

Den kvantitative måling tegner overordnet set et positivt billede af brugernes oplevelse med det offentlige. Som det fremgår af den følgende analyse er det dog et noget anderledes billede, der fremtræder på baggrund af interviews og fokusgrupper – særligt i forhold til samlet overblik.

Der er ikke spurgt specifikt ind til denne forskel, men i både fokusgrupper og interviews udforskes hele brugerrejsen grundigere, og det er derfor naturligt, at det vil give et noget mere nuanceret resultat.

EN STOR ANDEL AF DELTAGERE I INTERVIEWS OG FOKUSGRUPPER ER DESUDEN REKRUTTERET VIA SURVEYET, HVOR DEN RELATIVT HØJE TILFREDSHEDSSCORE, SOM MÅLINGEN VISER, BLIVER UDFOLDET OG UDFORDRET.

BRUGEROPLEVELSEN I TAL: METODISKE BEMÆRKNINGER TIL NULPUNKTSMÅLINGEN

Distribution

Respondenter er rekrutteret via Userneeds Danmarkspanel, hvilket består af en repræsentativ sampling af den danske befolkning. Modtagerne af spørgeskemaet er blevet screenet vha. et screeningspørgsmål, der sikrede, at respondenter falder inden for målgruppen (fraskilte/familiebrud inden for sidste 5 år).

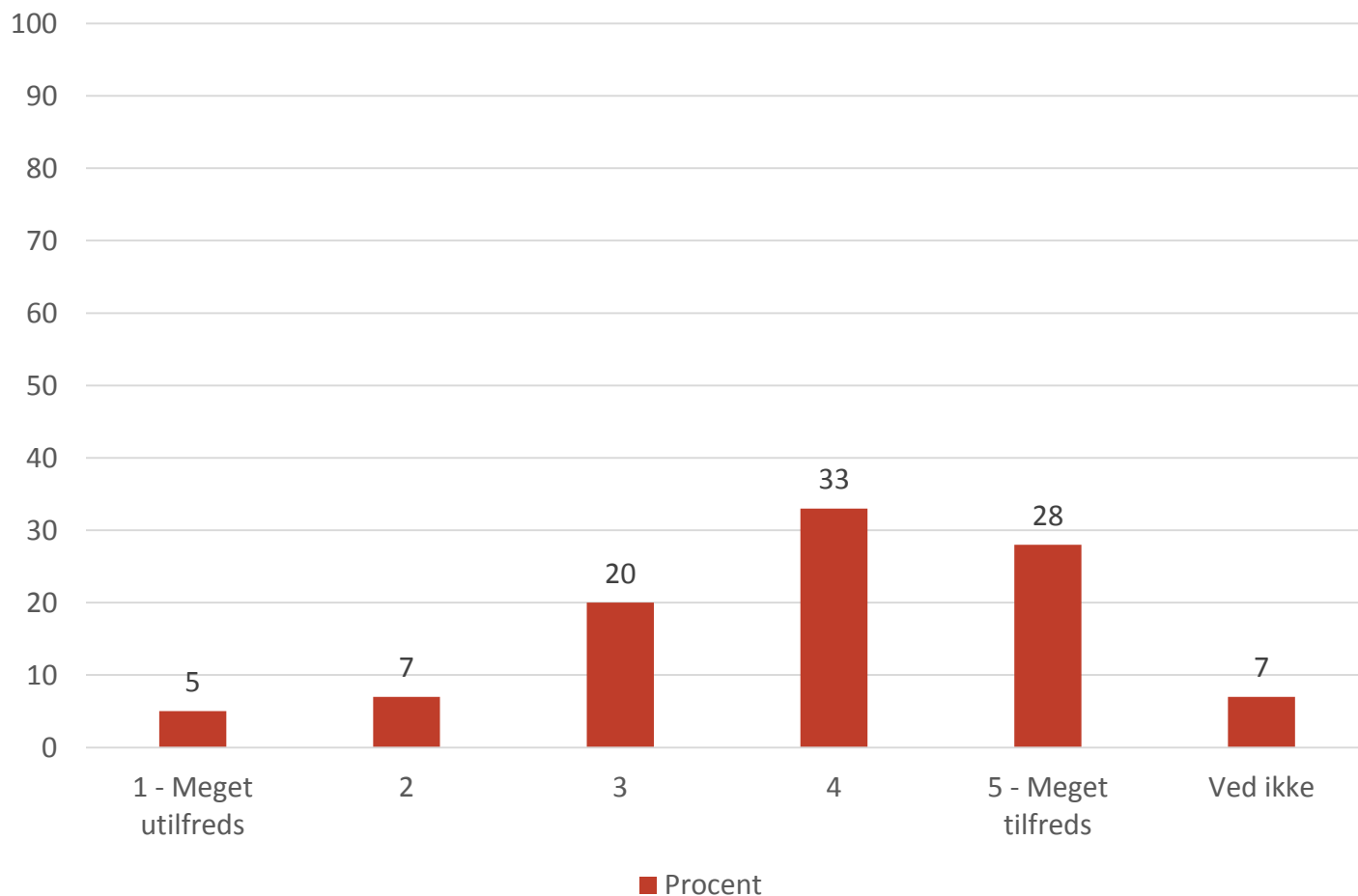
Den digitale distribution kan betyde, at en del af målgruppen med svage digitale kompetencer er underrepræsenteret i surveyet. Dette kan i et vist omfang have bidraget til et generelt mere positivt billede, idet digitalt kompetente personer alt andet lige vil have lettere ved at søge information og navigere i skilsmisselfandskabet.

Statistisk usikkerhed

Den statistiske usikkerhed ligger på 6,9%, hvilket vurderes at være acceptabelt, om end i den høje ende, for en nulpunktsmåling af denne karakter.

Usikkerheden er beregnet ud fra en population på 170.000 (personer, der har gennemgået skilsmisse/familiebrud inden for de seneste 5 år).

BRUGEROPLEVELSEN I TAL: HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED KONTAKTEN MED DET OFFENTLIGE I FORBINDELSE MED, AT I GIK FRA HINANDEN?

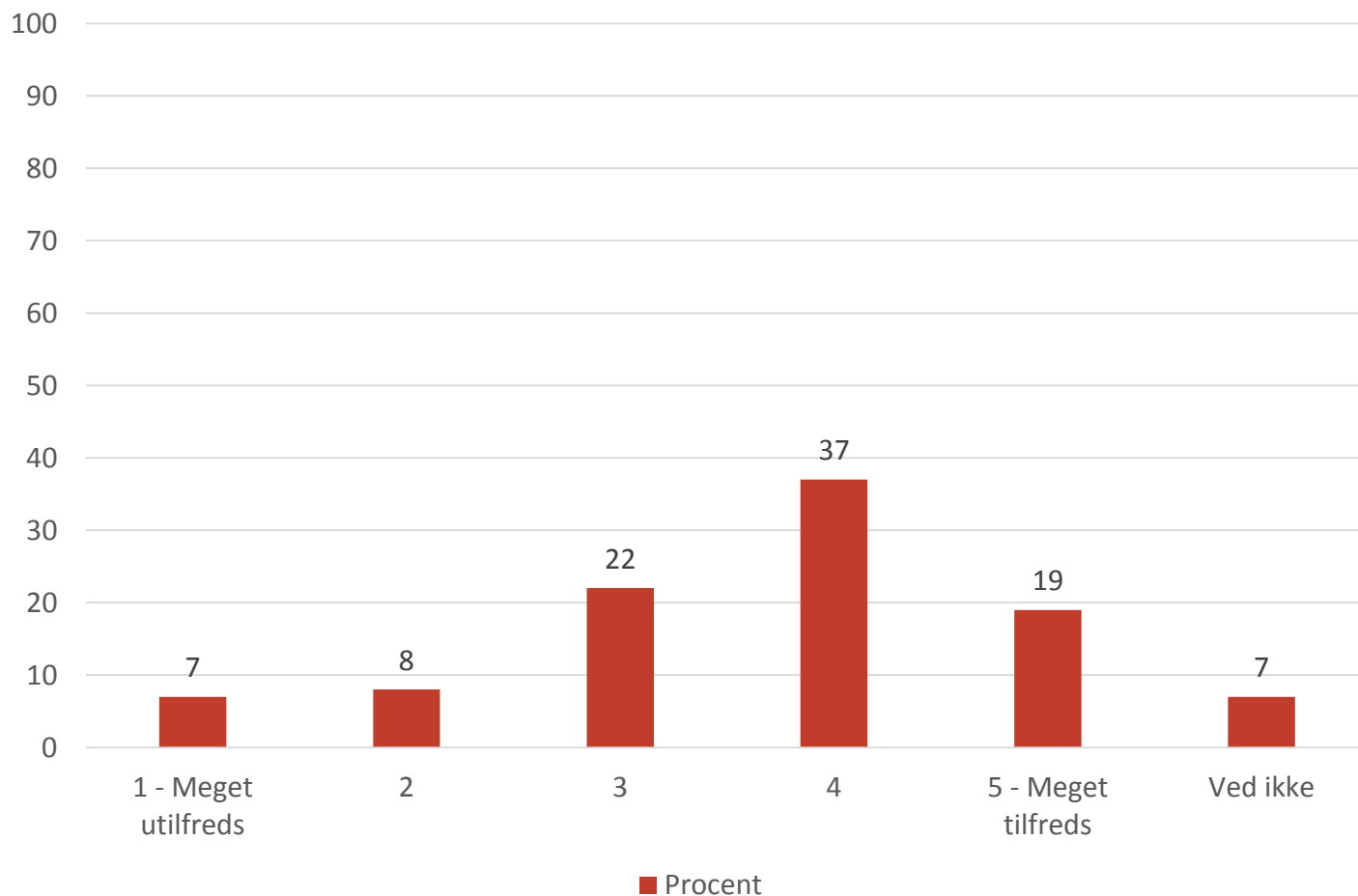


GENNEMSNIT: 4,4

Scoren 4,4 peger på, at det offentlige løsninger og tilbud grundlæggende fungerer.

Sammenholdes scoren med den kvalitative data formodes det, at den høje score er drevet af en generel tilfredshed med de enkelte kontaktpunkter hver for sig.

BRUGEROPLEVELSEN I TAL: I HVOR HØJ GRAD OPLEVEDE DU AT HAVE **OVERBLIK** OVER PROCESSEN MED DET OFFENTLIGE INDEN OG UNDER FORLØBET?

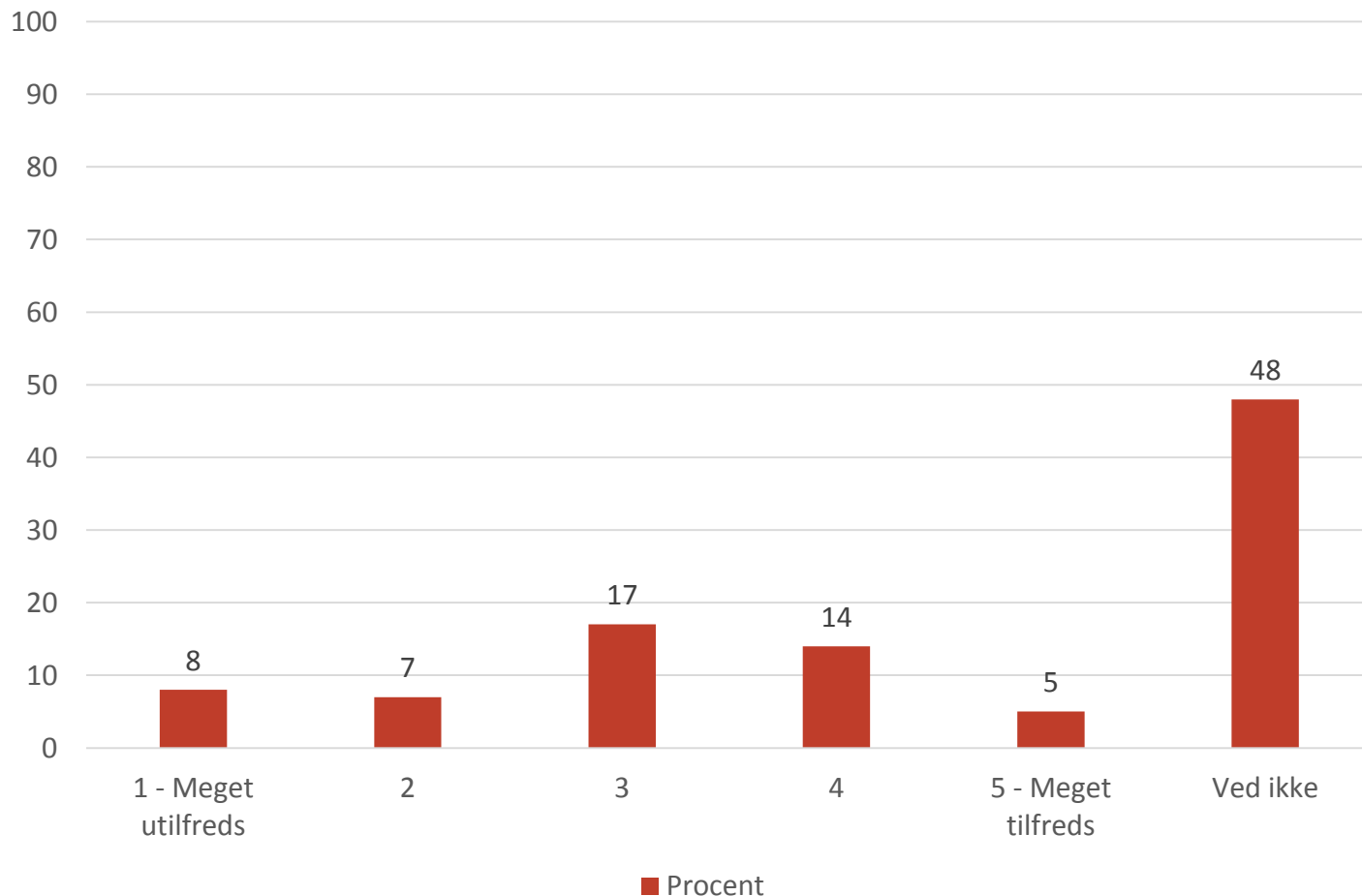


GENNEMSNIT: 3,9

3,9 peger på et rimeligt overblik hos borgerne. Overblik er samtidig et parameter, der kan arbejdes med, hvilket også understøttes af den kvalitative data.

BRUGEROPLEVELSEN I TAL:

HVIS DU HAVDE MED FLERE MYNDIGHEDER AT GØRE, I HVOR HØJ GRAD OPLEVEDE DU AT **BLIVE HJULPET VIDERE** FRA ÉN MYNDIGHED TIL EN ANDEN?



GENNEMSNIT: 2,5

I kraft af det store omfang af "Ved ikke" besvarelser er det ikke muligt at betragte scoren på 2,5 som en egentlig nulpunktsscore. De mange "Ved ikke" kan skyldes flere omstændigheder: det kan være drevet af, at folk slet ikke oplever eller forventer at blive hjulpet videre og derfor har svært ved forholde sig til spørgsmålet; eller af selve spørgsmålsformuleringen.

2. DE TRE BRUGERREJSER

PART U. BØRN, MODERAT KONFLIKT

PART M. BØRN, MODERAT KONFLIKT, BOPÆLSFORÆLDER

PART M. BØRN, MODERAT KONFLIKT, SAMVÆRSFORÆLDER

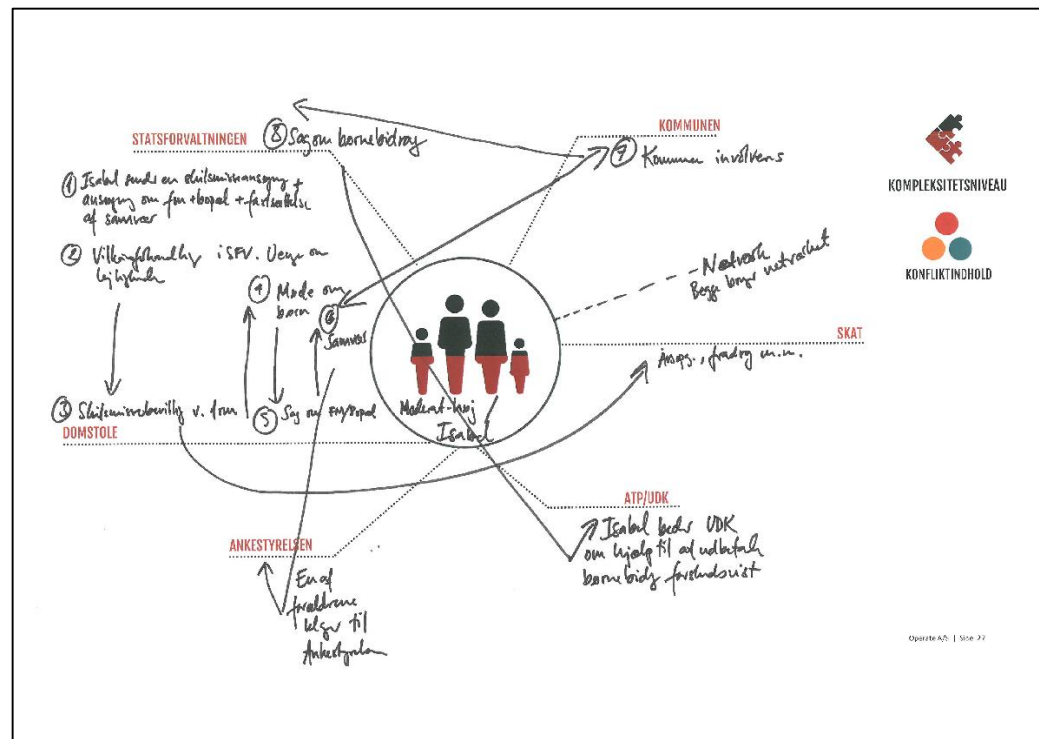
DE TRE BRUGERREJSER: VALG AF BRUGERREJSER

De tre brugerrejser, der beskrives i denne rapport er valgt af arbejdsgruppen med afsæt i Operates afdækning af skilsmisselfandskabet. Den præsenterede analyse er baseret på desk research af en række eksisterende rapporter og undersøgelser om skilsmisselfeltet, et kvantitativt survey samt gennemførelse af individuelle interviews og fokusgrupper. En nærmere redegørelse for vores tilgang findes i bilaget Metode og proces.

I processen har der været lagt vægt på, at de valgte brugerrejser på den ene side skal være så udbredte, at de dækker et bredt udsnit af de danske familiebrud. Samtidig har det været et udtalt ønske fra arbejdsgruppen, at fleste mulige kontaktpunkter, myndigheder og konfliktforløb skulle dækkes (se bilag 2: Samlede blueprints for et overblik over involverede myndigheder og deres kontaktpunkter).

Som konsekvens af dette er de valgte rejser beskrevet på et forholdsvist overordnet niveau – og variationen i respondenternes individuelle forløb er derfor også høj. Rejserne dækker til gengæld bredt og kommer vidt omkring i skilsmisselfandskabet.

Bemærk: "Skilsmisse defineres i analysen også som par, der har levet såkaldt papirløst, og som har fælles børn. Skilsmisselfejren afgrænses i dette projekt tidsmæssigt, så den tager sin begyndelse ved, at et par (gift eller samlevende) går fra hinanden og frem, og løber frem til de har fået indgået relevante aftaler ift. fx økonomi og børn." Fra opgavebeskrivelsen



Arbejdstegning fra workshop

DE TRE BRUGERREJSER: TRE BRUGERREJSER



Brugerrejse 1 er på mange måder den "simpleste" af de tre brugerrejser, idet der ikke er børn involveret. Ikke desto mindre er der stadig udfordringer for brugeren omkring økonomi og deling af boet. Fraværet af børn kan desuden have en negativ betydning for konflikten, da parterne kun skal tage hensyn til sig selv.



Brugerrejse 2 følger den forælder i en skilsmisse, der ender med bopælsretten. Med bopælsretten følger en række formelle og økonomiske fordele. Alle oplever alligevel ikke bopælsretten som en fordel, når det kommer til økonomi: der kan være problemer med at få det fornødne samarbejde og økonomiske bidrag fra samværsforælderen.



Brugerrejse 3 følger samværsforælderen. Modsat bopælsforælderen er samværsforælderen ofte mindre orienteret omkring rettigheder og muligheder ift. børnene. For så vidt samværsforældren efterlever sine forpligtelser, ligger der en økonomisk byrde i denne rolle.

SE BILAG 3 FOR DE FULDE REJSER

DE TRE BRUGERREJSER: DEFINERENDE PARAMETRE FOR DE VALGTE REJSER

I arbejdet med at definere de tre brugerrejser blev der identificeret fem forskellige parametre, der ansås for afgørende for en brugerrejses karakter og forløb. Parametrene "Målgruppe & livssituation" samt "Konfliktniveau" blev i sidste ende brugt som udgangspunkt for valg af de tre brugerrejser.



MÅLGRUPPE &
LIVSSITUATION

Målgruppe/livssituation beskriver borgerens – eller skilsmissepartens – "rolle" i skilsmissen. Er der eller er der ikke børn involveret i processen? Hvis der er, er parten så bopæls- eller samværsforælder?



KONFLIKTINDHOLD

Hvilke konflikter er der mellem parterne? Er konflikter omkring børn, økonomi eller selve bruddet primær driver for hvordan forløbet udfolder sig?



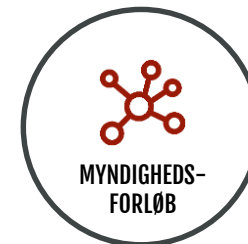
KONFLIKTNIVEAU

Konfliktniveau er dynamisk og går derfor op og ned i løbet af brugerrejsen. Men ud fra en "teoretisk" betragtning kan vi tale om forløb, der er præget af lav, moderat eller høj konflikt.



KOMPLEKSITETS-
NIVEAU

Hvor mange myndigheder er man i kontakt med, hvor mange "loops" tager man fx gennem forhandlinger mv, og hvor mange faktorer spiller ind?



MYNDIGHEDS-
FORLØB

Hvilke kontaktpunkter har man med det offentlige, og i hvilken rækkefølge?

DE TRE BRUGERREJSER: BESKRIVELSE AF DE BRUGTE PARAMETRE

MÅLGRUPPE OG LIVSSITUATION

Om skilsmissen involverede børn eller ej har fra projektets start været centralt – og er en af de primære årsager til, at vi har valgt at bruge målgruppe/livssituation som definerende kriterie for brugerrejserne.

For parter med børn har vi desuden vægtet, at hvorvidt man er *bopæls- eller samværsforælder* har stor indflydelse på partens situation i skilsmissen, at dette tillige er valgt som kriterie.

At vi vægter bopæl/samvær højt er der flere årsager til; det vil ofte være definerende for hvilke kontaktpunkter brugeren har (fx Særlige tilskud) og er samtidig et centralt konflikt punkt i mange skilsmisseforløb (fx børnebidrag – ansøgning om og betaling af disse).

Med disse kriterier sikrer vi altså, at vi inkluderer en bred vifte af kontaktpunkter – og vi kan samtidig belyse to grupper med forskellige behov, situation og indfaldsvinkel i skilsmissesituationen.

KONFLIKTNIVEAU SOM DEFINERENDE PARAMETER

I valget af brugerrejserne har vi haft et konstant dobbeltblik. Rejserne skal på den ene side afdække fleste mulige kontaktpunkter og myndigheder samtidig med, at det skal være forløb, der er repræsentative for den brede mængde af skilsmisser/familiebrud.

Begge mål kan dog ikke opfyldes fuldt ud.

Par der overordnet set er enige om bruddet, om fordeling af penge, bolig og børn, har ikke behov for den store kontakt med offentlige services. Langt det meste kan de gøre selv og antallet af kontaktpunkter er lavt. Vi har derfor *fravalgt lavkonfliktpar* i denne analyse.

Når konfliktniveauet i en skilsmisse når et vist niveau er den ikke længere repræsentativ for den brede mellemgruppe. Systemet benyttes ikke nødvendigvis efter hensigten af borgerne; klager, indsigelser, anker og ansøgninger bliver mere en del af parrets interne konflikt og brugerrejsen bliver derefter: meget kompleks og uden klar retning. Vi har derfor *fravalgt ekstreme højkonfliktpar* i denne analyse.

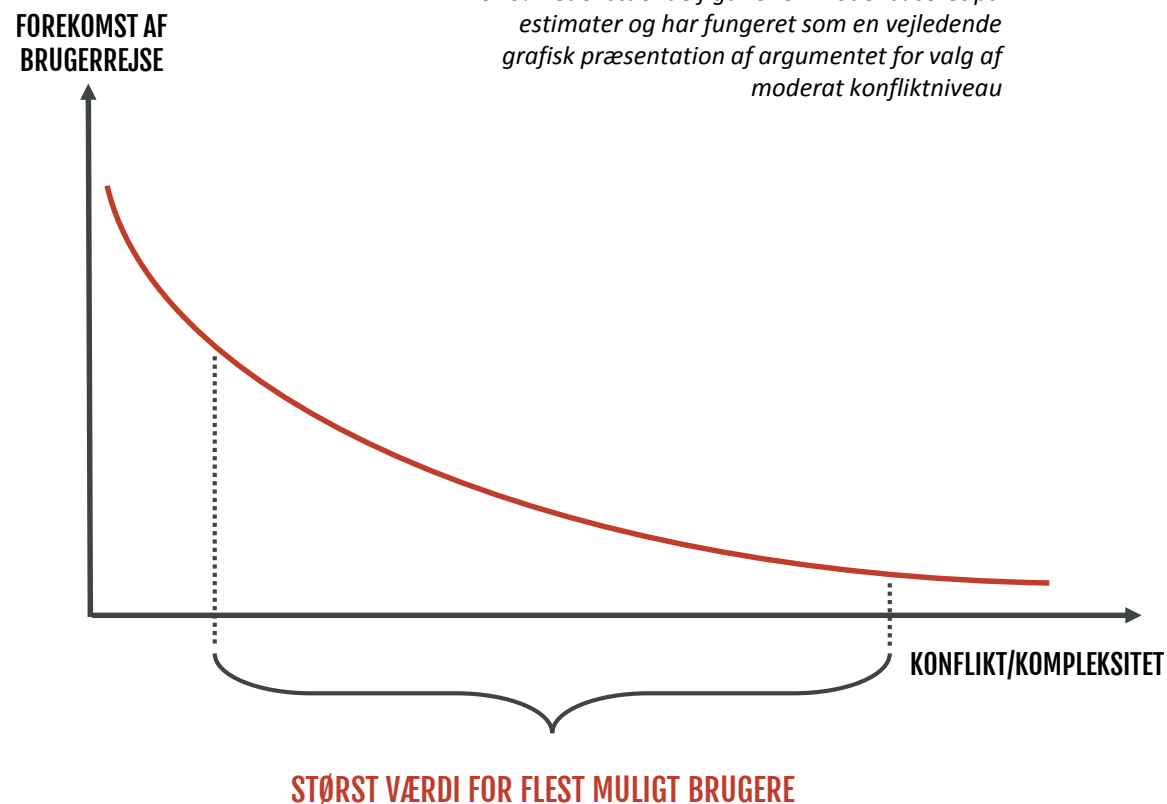
DE TRE BRUGERREJSER: BESKRIVELSE AF DE BRUGTE PARAMETRE

KONFLIKTNIVEAU (FORTSAT)

For par med et moderat til forhøjet konfliktniveau er der alt andet lige en større villighed til at bruge systemet efter hensigten, og antallet af kontaktpunkter er dermed betydeligt lavere. Der gøres stadig flittig brug af offentlige services, og selvom konflikten ikke er på maksimalt niveau, kan graden af uenighed stadig være høj.

Disse par kommer bredt rundt i skilsmisselandskabet og kan også have konflikter, der ender i Ankestyrelsen og ved domstol – men det sker med henblik på at finde løsninger.

Vi har derfor valgt at fokusere på par med et *moderat konfliktniveau* i denne analyse. Ved at kortlægge og på sigt forbedre brugerrejsen for denne gruppe, vil vi forventeligt samtidig kunne forbedre brugerrejsen for skilsmisser i lavkonflikt-gruppen.



DE TRE BRUGERREJSER: BRUGERREJSERNE

Den fulde version af de tre rejser er omfattende. Vi præsenterer rejserne kortfattet her, og har desuden vedlagt dem som bilag. Det anbefales, at de printes i A3 for en god læseoplevelse.

Hver rejse er opdelt i tre faser, forberedelse, brug og afklaring (mere om dette følger) og for hver fase beskrives:

- Hyppige kontaktpunkter.
- Topemner.
- Brugerbehov.
- Brugerpains.

Brugerrejserne giver det store overblik over brugernes rejse i skilsmisland. De præsenterer konkrete eksempler på udfordringer i forhold til brugernes behov – og identificerer hvilken myndighed, der er ansvarlig for området.

I den følgende analyse er fokus dog på overordnede og tværgående findings og der skelnes ikke mellem de tre rejser. For selvom rejserne er forskellige, er brugeroplevelsen altovervejende den samme.

BRUGERINDDRAGELSE

Brugerrejserne er blevet til med udgangspunkt i såvel kvantitative som kvalitative undersøgelser.

Der er i forbindelse med dette projekt gennemført:

- survey (203 besvarelser)
- 13 kvalitative interviews
- 3 fokusgrupper (med 4, 6 og 9 deltagere)

I såvel brugerrejserne som den følgende analyse præsenteres en række af brugernes udsagn i anonymiseret form. Citaterne illustrerer overordnede oplevelser og tendenser, men er naturligvis individuelle. For det er ”rigtige” mennesker, der fortæller.

DE TRE BRUGERREJSER:

BRUGERREJSE 1: PART U/BØRN, MODERAT KONFLIKT

BRUGERREJSE 1: UDEN BØRN

FASE A: FORBEREDELSE

Perioden fra beslutning om skilsmisse er taget frem til selve skilsmisseansøgningen sendes. Varierer markant i længde, fra over et år hos nogen og ned til et par timer for andre.

BRUGERREJSE 1: UDEN BØRN

FASE B: BRUDET

Perioden fra skilsmisseansøgning er sendt til parret flytter fra hinanden. Typisk varighed er 1-2 måneder.

BRUGERREJSE 1: UDEN BØRN

FASE C: AFKLARING

Perioden fra framykning til alle aftaler er implementeret, boet er delt og man – som minimum i forhold til børn og økonomi – er "kommet videre".

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

ONLINE ØKONOMI

Typisk søgning som "bliver man alene?"

Leder ofte til borger i statsforvaltningens hjemmeside eller advokaters hjem

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

STATSFORVALTNINGEN

Ansøgning om separation/skilsmisse

Evt. vilkårsforhandl konfliktnævn

TOP ØKNER

Selve forholdet og

Hvordan gør man det

Timing for skilsmisse

Bolig umiddelbart

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

KOMMUNEN	UDBETALING DANMARK	SKAT
Økonomisk rådgivning, retshjælp. Kommunen bruges så vidt muligt som en "one-stop-shop".	Hjælp til administration og udbetaling af ægtefællebidrag, søger information om muligheder for støtte	Rettelser af sambeskatning, indberetning af fradrag, ændring af beskatning vedr. bolig og ejendomsstat

TOP ØKNER

At få udfyldt blanker

Enighed/ueenighed

Flytning/at komme

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

PROFESSIONEL/PHIVILIS HJÆLP	DOMSTOLE	FAMILIE, VENNER, BEREJNTE
Til økonomi, bodeling eller psykisk støtte, fx Gældsrådgivning, advokat, præst, banken	Hjælp til bodeling, skilsmisseag, nogle gange bruges domstolene blot som en sikkerhed for, at skilsmissen bliver gennemført på et klart aftalegrundlag	Støtte og råd, hjælp til flytningen som "neutral" hjælper

TOP ØKNER

Ændring af skatteforhold

Ægtefællebidrag – evt. fortsat mulighed

Deling af boet

Psykologisk/følelsesmæssig bearbejdning

Overblik over konsekvenser fremadrettet

BRUGERBEHOV

Afklaring om bruddet er det rigtige og, hvis det er, hjælp til at forberede en god skilsmisse. Flere efterspørger fx nogle guider/ressourcer for, hvordan man sikrer fair fordeling af boet.

Lavpraktisk information om selve skilsmisseproceduren. Den digitale skilsmisseansøgning er nem nok, men allé det omkring er svært at overskue.

Ext. hjælp til at finde bolig og næste trin videre. Udflytningen fylder meget, da det er den "reelle" skilsmisse og kan være det vigtigste for at løse situationen på kort bane.

For nogle: en nem, hurtig og diskret formular, som det nuværende system via Statsforvaltningen

For andre: en pauseplan og tid til at danne sig overblik. Skilsmissen kan gå for hurtigt med det digitale, man får ikke overvejet sine valg

Hjælp til at lave klare, jævnførte aftaler, der sikrer én mod uforudsete konsekvenser senere. Man har stadig tid til modparten, og "klarer sig" med mundtlige aftaler.

BRUGERBEHOV

Afgørelser omkring økonomi og bodeling mhp. at komme videre. Mange efterspørger, at myndighederne kan træffe afgørelser hurtigere og mere effektivt.

Psykologisk støtte eller coaching. Flere ser dette som det vigtigste behov, da det kan give overblik til at få orden på alle de praktiske ting hos SKAT, UDK, bank mv.

Et 360 graders overblik iH, hvor man kan få hjælp, både økonomisk, social og psykologisk rådgivning.

Kommunen

Kommunen

BRUGER PAIN

Tidligere aftaler viser sig ustyrskævlige og konsekvenserne dukker op; det kan give ubalance iH. deling af boet.

Man skal selv finde ud af, hvad der skal ordnes. Service fra SKAT er fin, men behov for at myndigheden svarer ind til, om man har husket altting.

Ingen mulighed for at fortryde tidligere valg truffet under selve skilsmissen.

Statsforvaltningen (har rolle i form af skilsmisseansøgning) Domstolene efterfølgende

SKAT, ATP/UDK

Statsforvaltningen (har rolle i form af skilsmisseansøgning) Domstolene efterfølgende

"Det skulle have været automatisk at man får adgang til ederskassen i midten af rådgivning og sådan, det vil jeg ikke. Måtte selv finde ud af det, det har været besværligt. Det var kedeligt at der ikke var sammenhæng i det, men det er jo fordi de forskellige forvaltninger fungerer med vandskader imellem. Det gode ved det er sikkerheden i det."

KARAKTERISTIKA OG FINDINGS

Selvom Brugerrejse 1 er den "simpleste", er der stadig udfordringer. Fraværet af børn kan desuden have en negativ betydning for konflikten, da parterne kun skal tage hensyn til sig selv.

Derfor kan den stærke part lettere cutte forbindelsen, hvilket efterlader den svage part uden ægtefællebidrag, støtte til bolig mv. Det kan også betyde, at selvom parterne er enige om skilsmissen i starten, opstår der uenighed herom efter noget tid, fordi den ene part føler sig økonomisk udsat og derfor modsætter sig skilsmissen.

Det kan føre til retssager, hvor der skal indgås aftale om ægtefællebidrag for at opnå samtykke til skilsmisse.

Se bilag 3 for den fulde rejse.

DE TRE BRUGERREJSER:

BRUGERREJSE 2: PART M/BØRN, MODERAT KONFLIKT, BOPÆLSFORÆLDER

BRUGERREJSE 2: BOPÆLSFORÆLDER
FASE A: FORBEREDELSE

Perioden fra beslutning om skilsmisse er taget frem til selve skilsmisseansøgningen sendes. Varierer markant i længde, fra over et år hos nogen og ned til et par timer for andre.

1 BRUGERBEHOV

Gode råd til hvordan man kommer i gang med skilsmissen. Flere fortæller, at de ikke ved hvor de skal starte med processen – andet end den formelle skilsmisseansøgning.

Retningslinjer for hvad man "gleder" at gøre. En guidebog eller tjekliste, gerne med eksempler der taler konkret ind i ens sår.

Vejledning til at undgå typiske faldgruber. Hvordan man sikrer begge parter en fair fordeling, som forhindrer senere

BRUGERREJSE 2: BOPÆLSFORÆLDER
FASE B: BRUDET

Perioden fra skilsmisseansøgning er sendt til parret flytter fra hinanden. Typisk varighed er 1-2 måneder.

1 BRUGERBEHOV

Hjælp til eller krav om at lave klare aftaler. Flere fortæller at de har svært ved at finde vejledninger til "problematisk" forløb hos fx statsforvaltningen.

Rådgivning, der skaber helhedsoverblik og forebygger fejl. Mange har svært ved selv at tænke hele vejen rundt, og har behov for at det bliver udført af andre (advokater).

At skilsmissen bliver behandlet som "ægteskabets død", fx ved at bankkonto fryses og at sagen bliver taget lige så alvorligt.

BRUGERREJSE 2: BOPÆLSFORÆLDER
FASE C: AFKLARING

Perioden fra framyndig til alle aftaler er implementeret, boet er delt og man – som minimum – forhold til børn og økonomi – er "kommet videre".

1 BRUGERBEHOV

At det offentlige er oplysende og helhedsorienteret. Dvs. at en instans kan agere "ædderkoppen i midten", der hjælper en rullet til de forskellige skærme i systemet.

Konkret, detaljeret og retningsgivende information. MANGE efterspørger en a-z guide, en skilsmisseopgave – man kan ikke finde den nogen steder.

Viden om børns behov og tilbud til børnene, især hvis man ikke har været i Statsforvaltningen tidligere. Flere efterspørger, at børnekonstellationer skulle være obligatoriske.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

ONLINE ØKONOMI
Typisk søgning som "Hvov bliver man alene?"
Leder ofte til borger.dk, statsforvaltningens hjemmeside eller advokaters hjemmeside

KOMMUNEN
Nogle benytter også kom tilbud om fx parterapi eller støtteforløb – til at forebygge/håndtere en titagende krise.

TOP ENHED
Parforholdet og overv økonomi nu og efter Børnene – det praktiske

STATSFORVALTNINGEN
Ansøgning om separation. Et, vilkårsmyndighed, samfundsmedling. Kontakt ved: forældrem bopæl og samvær

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

KOMMUNEN
Økonomisk rådgivning, retshjælp, rådgivning ift. børn, børnegrupper

LOBBETALING DANMARK
Hjælp til administration og udbetaling af børnebidrag mv.
Enligserklæring

SKAT
Rettelse af samsbeskatning, ændring af beskatning vedr. bolig og ejendomsstat

KOMMUNEN (Serviceloven), Statsforvaltningen
Alle involverede myndigheder, Skat, UDL, SKAT

1 BRUGER PAIN

Oplysninger om fx økonomi og bopæl bliver ikke koordineret mellem myndigheder

"Eboks-kulturen" med lovetekster og upersonlig kommunikation er fremmedgørende i en følelsesmæssigt presset tid

Alle involverede myndigheder, Statsforvaltningen i nogle tilfælde

2 BRUGER PAIN

Afgørelser trækker i langdrag. Tidfordelingen er ofte årsag til nye konflikter, fx ved at økonomiske tvister i retten bliver brugt som forhandlingsgrundlag for aftaler omkring børnene.

Alle involverede myndigheder, (Danstolstyrelsen)

TOP ENHED
Frygt for uforudseelige træk fra modparten
Forældremyndighed, samvær og bopæl
Sikring af økonomiske bidrag fra tidligere ægtefælle og stat

"Systemet beror præcis på at det er svært at tage hånd om ekstreme situationer med mor på druk eller en far, der ikke vil se børnene. Det er ikke gearet til at kunne håndtere "småindledige" forældre, der bare ikke skal være sammen mere"

"De har været flinke og venlige, men der er mange ting når man er i et område. Hvis der er noget for dem, man ikke får det. Man skal nok være meget samarbejdssom på at det offentlige tilbud er et regelsæt, der ikke ved en hånd om hvordan de har ting. Det betyder at støtten, at vi ikke har aftaler økonomien."

KARAKTERISTIKA OG FINDINGS

Brugerrejse 2 følger den forælder i en skilsmisse, der ender med bopælsretten.

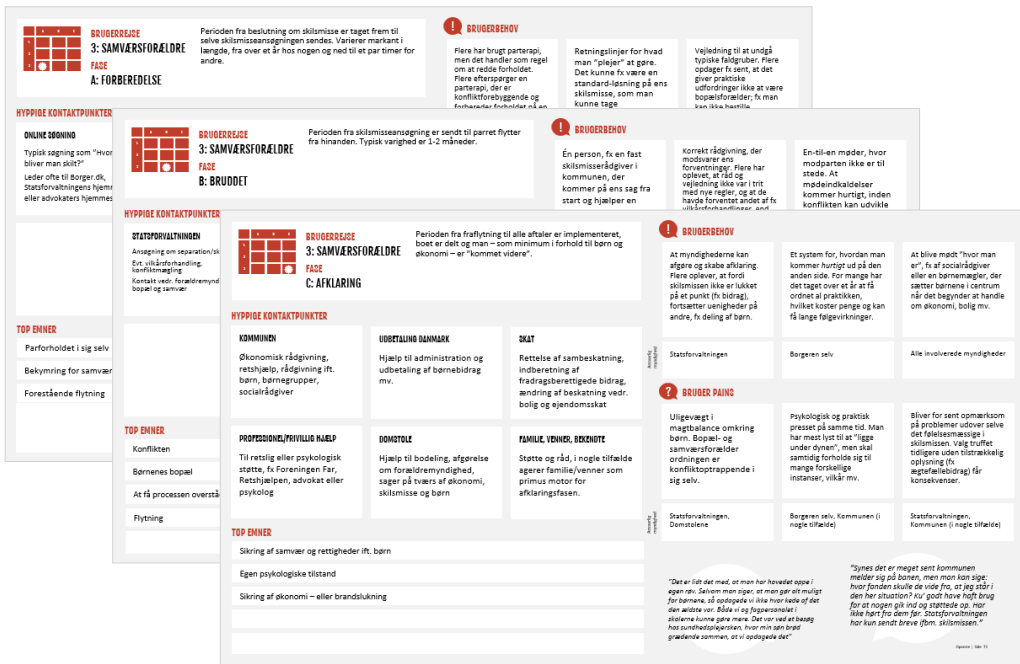
Med bopælsretten følger en række formelle og økonomiske fordele. Alle oplever alligevel ikke bopælsretten som en fordel, når det kommer til økonomi: der kan være problemer med at få det fornødne samarbejde og økonomiske bidrag fra samværsforælderen.

Dertil oplever mange et reelt problem med at gennemføre skilsmissen på børnenes vilkår. Man kender ikke deres behov og kan være for optaget af egne følelsesmæssige og praktiske udfordringer, at man overser sine børns eventuelle krise.

Se bilag 3 for den fulde rejse.

DE TRE BRUGERREJSER:

BRUGERREJSE 3: PART M/BØRN, MODERAT KONFLIKT, SAMVÆRSFORÆLDER



KARAKTERISTIKA OG FINDINGS

Brugerrejse 3 følger samværsforælderen.

Modsat bopælsforælderen er samværsforælderen ofte mindre orienteret omkring rettigheder og muligheder ift. børnene. For så vidt samværsforældren efterlever sine forpligtelser, ligger der en økonomisk byrde i denne rolle.

Selve samværs/bopælsforælder ordningen kan desuden være årsag til krise. I de tilfælde, hvor samværsforælderen også er den, der bliver "gået fra", kan der være store følelsesmæssige omkostninger. Disse resulterer i, at mange har svært ved at finde overskud til at ordne alt det praktiske omkring økonomi og bolig.

Resultatet er meget lange afklaringsfaser, som for flere respondenter ikke har været slut endnu, flere år efter skilsmissemålet. Mange efterspørger en bedre og tidligere rådgivning, som kunne have foregrebet en del af deres situation.

Se bilag 3 for den fulde rejse.

3. TVÆRGÅENDE ANALYSE AF BRUGERREJSERNE

TVÆRGÅENDE ANALYSE: TRE FASER I BRUGERREJSEN

Analysen har identificeret tre faser i et skilsmisseforløb, som er væsentlige at skelne imellem for at forstå brugerrejserne og de pains, der opleves undervejs. Faserne og deres overordnede indhold gør sig gældende for alle tre brugerrejser.

FASE 1: FORBEREDELSE

Forløbet frem til ansøgning om skilsmisse/separation sendes ind. Kan variere fra et helt års forberedelse fra den ene/begge parter side og ned til få timers intens konflikt. Involverer ofte informationssøgning online, blandt venner og familie samt evt. hos kommunen eller professionel rådgiver.

FASE 2: BRUDET

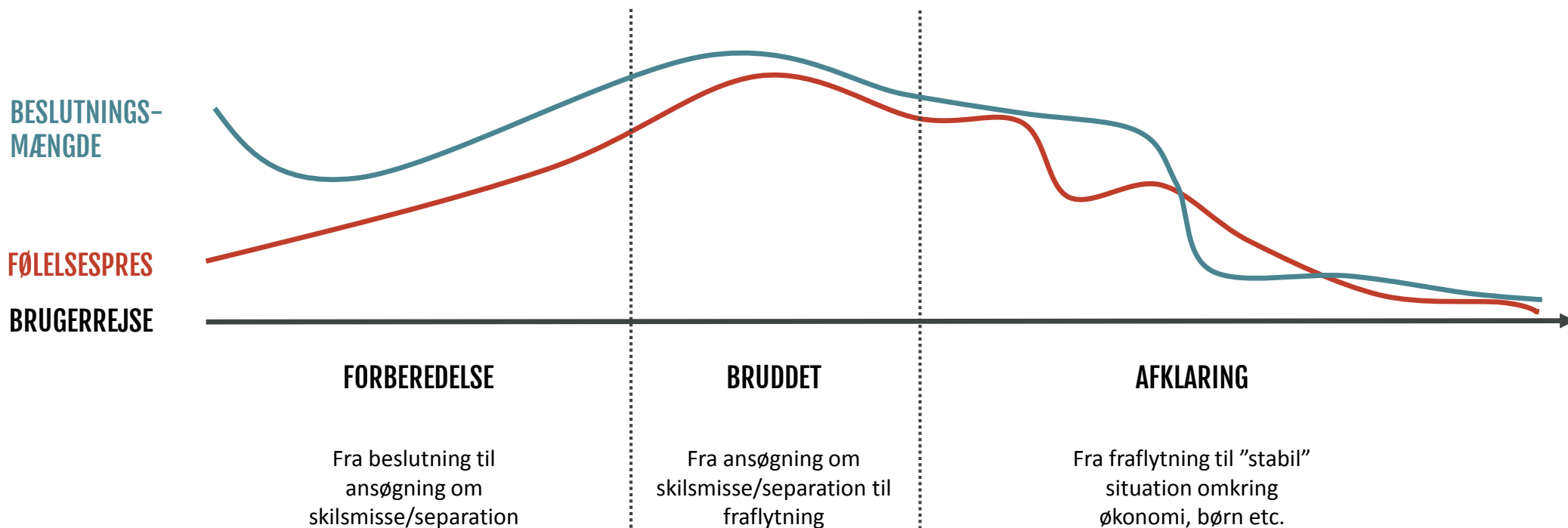
Forløbet fra ansøgning om skilsmisse/separation er indsendt til parterne flytter fra hinanden. Varer oftest op til 1-2 måneder. Fraflytning kan i nogle få tilfælde være sket inden ansøgning sendes. Selvom fasen er den korteste og følelsesmæssig intens, skal der også træffes væsentlige beslutninger og aftaler her. Kontakt er primært med Statsforvaltningen, advokat og evt. domstole.

FASE 3: AFKLARING

Forløbet fra parterne er flyttet fra hinanden til alle aftaler er indgået, og parterne er økonomisk uafhængige af hinanden (inkl. fx salg af fælles bolig). Varer som hovedregel minimum et år. I afklaringsfasen "implementeres" skilsmissen i en lang række forhold omkring bolig, økonomi og børn. Kontakten med det offentlige er her bredest.

TVÆRGÅENDE ANALYSE: DE TRE FASER

Figuren nedenfor illustrerer, hvordan intensiteten af beslutninger og det følelsesmæssige ”pres” på brugeren udvikler sig under forløbet gennem de tre faser. Som figuren viser, er der et maksimalt pres i brud-fasen, som er kort – men også kan være afgørende for den videre udvikling. Figuren skal udelukkende ses som overordnet og illustrativ, hvor de forskellige bølger simpelthen illustrerer den dynamik, der sker i forløbet. Den overordnede tendens (maksimalt pres i brud-fasen), er dog gennemgående for respondenterne.



DEN SAMLEDE BRUGERREJSE FOR DE TRE KORTLAGTE BRUGERREJSER

FASE

A
FORBEREDELSE

B
BRUDET

C
AFKLARING

BEHOV & PAINS

De fleste har aldrig gennemgået et skilsmisse før og har derfor behov for et lavpraktisk overblik over, hvad man "plejer" at gøre, og hvad man skal være særlig OBS på? Den tilgængelige information, fx online, opleves meget generel og formel, så den ikke matcher ens situation. For nogle kommer skilsmissen pludseligt for den ene part, der derved får en ulempe ift. at sikre sine rettigheder.

Nogle er glade for en hurtig, nem og upersonlig digital løsning som den eksisterende. Mange har dog behov for rådgivning og vejledning i situationen for at danne sig et overblik og få nedskrevet nogle klare aftaler, der foregriber senere tvister. Flere fortæller om møder med myndighederne, der ikke levede op til deres forventninger. Fx giver flere udtryk for at de forventer, at "myndigheden" kan træffe beslutninger på et rådgivningsmøde.

At komme hurtigt videre er det primære behov i denne fase: både ift. at dele og stabilisere økonomien, afklare bolig, finde en fungerende ordning om børnene og komme følelsesmæssigt over bruddet. Lange ventetider, usammenhængende kontakt med offentlige myndigheder, et væld af regler, upersonlig kommunikation og følelsesmæssige nedture fastholder mange i et langt afklaringsforløb.

KONTAKTPUNKT



FUNKTION

- Informationssøgning om "hvordan man bliver skilt".
- Rådgivning om det gode skilsmisseforløb.
- Hjælp til boligsøgning.
- Rådgivning om børn og sikring af forældremyndighed, bopæl og bidrag.
- Parterapi mhp. at redde forholdet.
- Følelsesmæssig støtte.

- Ansøgning om skilsmisse/separation.
- Vilkaarsforhandling.
- Konfliktmægling.
- Boligsøgning.
- Forældremyndighedssager og samværssager
- Udfærdigelse af aftaler.

- Rådgivning om rettigheder ift. børn.
- Søgning, indbetaling og udbetaling af diverse bidrag.
- Hjælp til aftaler eller afgørelse om børnene.
- Tilpasning af økonomiske og skattemæssige forhold.
- Retssager om børn og bodeling.
- Søgning efter psykologisk støtte og helhedsrådgivning.

TVÆRGÅENDE ANALYSE

OVERBLIK, FORSTÅELSE, BEHOV OG ROLLER

SVÆRT AT OVERSKUE

Hvor den kvantitative undersøgelse (se afsnittet Brugeroplevelsen i tal) viser, at der overordnet set er høj tilfredshed med det offentliges indsats i forbindelse med familiebrud så tegner den kvalitative undersøgelse et noget mere nuanceret billede.

På den ene side fortæller respondenterne om en rejse hvor de punkt for punkt oplever en rimeligt god kontakt – men hvor de samtidig har svært ved at bevare overblikket, finde sammenhæng – og overskue muligheder og forventninger til dem.

”Det skulle have være automatisk at man får adgang til edderkoppen i midten af spindelvævet. En direkte linje videre til den rådgivning, der nu passer til ens behov.”

SVÆRT AT FORSTÅ I SITUATIONEN

Respondenterne har et kritisk blik på dem selv når det kommer til deres kognitive evner i skilsmisssituationen. De ved, at de ikke er deres bedste og klareste tænkende selv – og de påtager sig et stort ansvar for at ting går skævt i processen. De efterspørger dog, at der tages hensyn til dette.

”Man ved ikke hvad man skal gøre. Der mangler simpelthen noget klarhed og forståelse. Og ingen gad høre på det.”

SKIFTENDE BEHOV

Både når det gælder myndighedskontakten, brugernes behov og de funktioner de efterspørger hos det offentlige er det tydeligt, at behovene skifter i løbet af skilsmisseforløbet.

”Indledningsvist skulle man have kunnet søgt noget hjælp. Undervejs hvordan man håndterer at være enlig forældre – der kunne statsforvaltningen have været mere fremme i skoene. Efterfølgende var der brug for juridisk eller økonomisk bistand.”

SKIFTENDE ROLLER

Der tegner sig et klart billede af forløb hvor magtbalancen mellem familiens parter skifter løbende. Vi har forsøgt at indfange det i vores valg af rejser med bopæl/samværskriteriet – men det er langt mere vidtrækkende og omskifteligt og har stor betydning for forløbet. Eksempelvis kan den der vælger at blive skilt have et stort planlægningsforspring; den der flytter ud får en svagere relation til eventuelle børn osv.

TVÆRGÅENDE ANALYSE: SAMMENHÆNG OG DIGITALE KANALER

MANGLENDE HJÆLP TIL AT SKABE SAMMENHÆNG

Brugerne oplever ikke, at der er et sammenhængende forløb for skilsmissem, som er koordineret mellem de forskellige myndigheder. Mange efterspørger en 360 graders vejledning til at orientere sig i det offentlige system, men oplever højst at blive ledt videre i en enkelt retning – hvis de har fået hjælp til at komme videre overhovedet.

”Har ikke oplevet at blive hjulpet videre. Rådgivning og sådan, det fik jeg ikke. Måtte selv finde ud af det. Det har været barskt. Det var kedeligt at der ikke var sammenhæng i det, men det er jo fordi de forskellige forvaltninger fungerer med vandskodder imellem. Det gode ved det er sikkerheden i det.”

ACCEPT AF DIGITALE KANALER

Analysen viser, at brugerne generelt set er indforståede med at det primært er digitale kanaler, der skal benyttes i forbindelse med skilsmissem. Selve online skilsmissem-løsningen fremhæves som let – og næsten for hurtig, mener nogen. Men det ses grundlæggende som en fordel at man kan gøre alt selv.

”Det var nemt at gå ind på computeren og få det gjort. Og upersonligt, hvilket var en god ting.”

Brugerne fortæller om oplevelsen af de digitale løsninger, at den er som de forventer. Det vil sige, at de løsninger de har mødt svarer til andre offentlige selvbetjenings- og informationsløsninger de benytter. Og det betyder samtidig, at der er stor forskel på kvaliteten af de løsninger de skal benytte.

Der efterspørgeres dog løsninger, der taler sammen, mindsker dobbeltindtastninger og fejl - og skaber overblik.

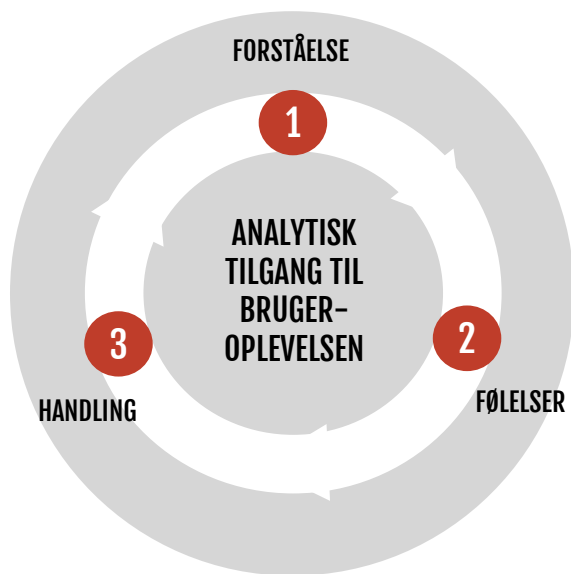
En stor del har dog også gjort brug af andre kanaler; telefoni til vejledning og forklaring og naturligvis fremmøde i forbindelse med mægling og aftaleindgåelse. Der er stor variation i hvordan brugeroplevelsen på tværs af kanaler beskrives, fra den gode nære rådgivning til brugere, der har oplevet at få fejlagtige oplysninger.

TVÆRGÅENDE ANALYSE:

BRUGEROPLEVELSEN – FORSTÅELSE, FØLELSER, HANDLING

Adspurgt om deres oplevelser med de forskellige offentlige kontaktpunkter, et for et, er den overordnede tendens, at kontaktpunkterne fungerer rimeligt tilfredsstillende. Men oplevelsen er i høj grad afhængig af hvor respondenterne er på egen følelses/konfliktkurve – og det påvirker deres interaktion.

Nedenfor har vi beskrevet tre aspekter af brugeroplevelsen af de offentlige kontaktpunkter: hvor let det er at forstå og orientere sig i informationerne og forløbet; hvilke følelser, der opstår og hvordan de indvirker på ens oplevelse; samt hvad der ligger til grund for handling eller mangel på samme i brugerrejsen.



Note:

Modellen er baseret på en af Operates analysemodeller, og er anvendt i analyser på en lang række andre områder

FORSTÅELSE

Flere beretter, at de simpelthen ikke var i stand til at forstå kompleks information i bestemte faser af skilsmissten. De havde svært ved at forstå regler, afhængigheder og konsekvenser.

“Der gik lang tid for mig før det gik op for mig, hvad der var vigtigt og hvad der ikke var”

Brugerne påtager sig gerne et ansvar i forhold til egne evner – men de ville gerne have, at der blev taget mere hensyn til både deres pressede personlige situation og til det simple forhold, at det for de fleste er første gang de gennemlever et familiebrud.

“[Vi havde brug for et] rent økonomisk overblik: hvad plejer man at gøre? Under alle de her omstændigheder, hvad gør man så? De fleste sidder der jo for første gang og ved ikke hvad det indebærer. Så nogen skulle have taget alt det her op, så vi kunne få lavet nogle aftaler fra start af.”

Deres kendskab til det offentliges tilbud (og krav) er ganske enkelt lavt – og er de ovenikøbet de første i venneflok og familie, der skal skilles er det meget lavt. Dette på trods af, at skilsmisseraten er på ca. 50%, og at man derfor kunne forvente et højere kendskab til processen. Analysen viser simpelthen, at skilsmisse, trods den høje forekomst, ikke er blevet ”normalt”, hverken for parterne eller i det offentlige system.

Indsigter

- Udfordring på forståelse går på tværs af kontaktpunkter og myndigheder
- Flere beretter om mistede tilskud som følge af for lidt kendskab
- Der efterlyses overskuelige og let tilgængelig vejledning – med fokus på konsekvens af ens valg

TVÆRGÅENDE ANALYSE:

BRUGEROPLEVELSEN – FORSTÅELSE, FØLELSER, HANDLING (FORTSÆTTELSE)

FØLELSER

Samtidig er de i en situation, der i høj grad er plaget af følelser. Men det er et følelsesbillede, der konstant skifter. Det kan til tider være præget af sorg, omsorg for børnene eller eks'en – eller det kan være præget af vrede og frustration. Skiftene i følelsesbilledet er ikke koblet direkte til de enkelte kontaktpunkter, men følger parrets individuelle forløb. Nogen gange mødes et kontaktpunkt altså med overskud og evne, andre gange stik modsat.

Dermed kan eksempelvis brug af bestemte myndighedstunge vendinger (høring, underretning m.fl.) i nogle situationer opleves næsten skræmmende – mens de i andre situationer accepteres som "normal" myndighedslingo.

"Det er upersonligt, en Eboks-kultur, hvor man henvender sig kortfattet og som svar modtager alle lovkriterier hvis ikke man opfylder sin pligt. Det er meget kedeligt og upersonligt."

Indsigter

- Ligesom udfordringerne med forståelse er det følelsesmæssige ikke noget, der knytter sig til specifikke myndigheder – det er en tværgående del af brugeroplevelsen
- Sprogbrug i offentlig kommunikation kan virke fremmedgørende og ligefrem stødende, fordi den upersonlige og nøgterne sprogbrug indgår i en meget følelsesbetonet kontekst

HANDLING

I og med at brugernes tilgang og forståelse konstant skifter, fortælles der også om frustration og udfordringer i forhold til de handlinger, de skal udføre.

Brugerne har som nævnt svært ved at afkode konsekvenserne af deres handlinger ("Hvis jeg trykker på den har knap får min eks så en ubehagelig skrivelse i Eboks") og kan som følge af dette gå i stå i situationer de ellers oplever som relativt simple.

"Jeg var bange for at trykke på noget forkert. Og mange af ordene virkede meget voldsomme – så jeg turde faktisk ikke gøre det."

Indsigter

- Der mangler formidling af handlingskonsekvenser i kommunikationen
- En handling i skilsmisseforløbet opleves sjældent eller aldrig som "simpel" og "ufarlig"
- I skilsmisseriesen er handlinger ofte et "udspil" til eksparten og derfor præget af hensyn – eller det stik modsatte

TVÆRGÅENDE ANALYSE: EN REJSE MED MANGE SKIFT

Hvis der er en overordnet konklusion fra interviews og fokusgrupper så er det, at brugerne oplever en usammenhængende rejse med mange (myndigheds)skift undervejs. Det er en rejse, hvor det er meget svært at gennemskue hvor rejsen starter og slutter – og hvilke mulige slutpunkter, der egentlig er.

”Den bedste rådgivning fik jeg næsten i banken. Bankrådgiveren var en god støtte, der hjalp med ”husk nu” det og det.”

MANGLENDE OVERBLIK

Mange brugere har efterspurgt en a-z skilsmisseguide, en flyttemappe for skilsmisse, der sætter rammerne for det gode familiebrud.

”Jeg vil gerne have en guide – og et samlet sted. Min største udfordring var rækkefølgen!”

Behovet er dels at få styr på alt det praktiske (alle de ting eksempelvis en børnefamilie skal/bør gøre i forbindelse med familiebrud), dels en guide til de ”gode” og ”rigtige” valg.

Og det er behov som respondenterne ikke synes bliver mødt i dag. De fortæller om information, der er spredt på tværs af platforme og myndigheder – og om vejledninger som de synes rammer skævt.

”Det var svært at finde rundt; jeg kunne ikke finde ud af, hvor jeg skulle starte; alle sendte os videre. Jeg gik hos familiehuset – det var god rådgivning, men det blev aldrig konkret. Vi ville så gerne have hjælp til at gøre det smart. Jeg fandt først ud af det, da min veninde lavede en liste til mig med hvad jeg skulle gøre. Indtil da brugte jeg 4 timer dagligt, men kunne ikke finde en opskrift.”

Indsigter

- Der mangler en tværgående guide
- Forløbet mellem myndigheder er ikke koordineret eller formidlet

TVÆRGÅENDE ANALYSE: EN REJSE MED MANGE SKIFT (FORTSÆTTELSE)

VEJLEDNING TIL DEN GODE SKILSMISSE

Flere nævner, at det er lettere at finde vejledninger til konflikter end til løsninger, og at der er mere information til dem, hvor det er gået galt end der er til dem, der vil forebygge og gøre det godt.

”Jeg synes der mangler nogen ting på nettet. Det hele tager udgangspunkt i yderpoler, med dem der har det allersværest. Der er et stort tomrum der, en mangel i gode råd til de velfungerende skilsmisseefterskoleforældre der stadig kan mangle noget sparring ift. børnene. Det er ikke det, de offentlige har fokus på.”

Indsigter

- Offentlig kommunikation og tilbud har ikke fokus på standardforløb
- Der mangler en anbefaling til hvad det offentlige ser som den gode løsning

KONSEKVENSN AF DE MANGE SKIFT

De mange skift i brugerrejsen – kombineret med skiftene i brugernes egen emotionelle rejse – gør at mange brugere mister overblikket og kontrollen over situationen undervejs.

”Jeg skulle til en masse myndigheder; det er nemlig hemmeligt hvor man skal gøre hvad – men de burde jo have det hele.”

Og det kan koste dyrt. På den personlige konto men også i forhold til et stigende antal forespørgsler og henvendelser til myndighederne. Respondenter fortæller om gentagne opkald til forskellige myndigheder og genopkald til de samme fordi de ikke forstår hvad de skal gøre.

Og de fortæller samtidig om svar og vejledning fra myndighederne, der ikke altid stemmer overens.

”Jeg opdagede på borger.dk – at jeg først kunne få ekstra SU når jeg havde fået alt fra kommunen. Kommunen sagde at det ville ske automatisk så ... det gjorde det ikke. Så jeg mistede tre måneders ekstra SU.”

Indsigter

- Der er behov for ensartet information
- Der er behov for et fuldt forløbsoverblik for brugeren, fx i form af en guide der formidler, hvad der sker hvornår, hvilke handlemuligheder man har, og hvilke mulige konsekvenser der er af ens valg

TVÆRGÅENDE ANALYSE: TVÆRGÅENDE DYNAMIKKER I BRUGERREJSERNE

Analysen peger på nogle væsentlige dynamikker og temaer, der går på tværs af de tre brugerrejser og gør sig gældende for den enkelte brugers forløb og de konsekvenser, skilsmissem i sidste ende får for brugerens liv efter bruddet.

De tværgående temaer omhandler den situation, den enkelte bruger står i under skilsmissem. Situationen kan dog ofte skifte undervejs.

Respondenterne fortæller eksempelvis om forløb, hvor de til tider har positionen som den stærke og velforberejdede – og i andre situationer er svage og mangler viden.

PAR/INDIVID

Både i indholdet af de enkelte kontaktpunkter og brugerens egen oplevelse sker der et løbende skift mellem, om man som bruger agerer ud fra at være en del af et par eller som individ.

Som ”par” samarbejder man – mere eller mindre succesfuldt – om at få etableret aftaler og delt et bo. Som individ arbejder man samtidig løbende på at sikre sin fremtid økonomisk, følelsesmæssigt og i forhold til børnene.

Denne dobbelte orientering er gennemgående, og det skifter hvilken interesse, brugeren vægter højest undervejs i forløbet.

STÆRK/SVAG

Er man den stærke, der har størst følelsesmæssigt overskud, er afklaret omkring skilsmissem og står bedst med hensyn til rettigheder i forhold til børn eller økonomi? Eller den svage, der er uafklaret om skilsmissem, måske er blevet forladt og er i en ufordelagtig situation for at sikre sin position?

Positionen som stærk/svag har stor indflydelse på behov og handlerum. Særligt for de personer, der har oplevet sig som markant svagere i tiden omkring selve bruddet ses dette som noget, der har stor konsekvens.

Stærk/svag temaet ses i en række tilfælde. Det kan være når det handler om de aftaler parterne skal aftale indbyrdes – eller respondenternes evne til at forstå og handle hensigtsmæssigt i forhold til myndighederne.

Endelig er det et af de områder, der kan være med til forstærke konflikter parter imellem; den emotionelle forskel kan simpelthen være udløser for u hensigtsmæssig adfærd og dermed være med til at gøre et ellers ukompliceret skilsmisseforløb komplekst.

TVÆRGÅENDE ANALYSE: TVÆRGÅENDE DYNAMIKKER I BRUGERREJSERNE (FORTSÆTTELSE)

FORBEREDT/UFORBEREDT

Tager man initiativet og går forberedt ind i skilsmissen med viden om muligheder, rettigheder og OBS-punkter? Eller bliver man taget på sengen og har kort tid til at indgå aftaler, som kan få store konsekvenser for ens senere situation?

"Vi satte os sammen hen til computeren, han havde prøvet det før. Det var meget enkelt, men der var visse ting jeg ikke havde nået så langt i tankerækken om. Jeg havde ikke tænkt over hustrubidrag på det tidspunkt, fordi det var impulsivt. Der er en anke over det digitale: vi sad der, jeg var presset op i et hjørne, der var no regrets og bare at klikke videre. Så måtte jeg bearbejde det efterfølgende."

Forskellen i forberedelsesgrad udgør et stort problem, men er samtidig svært at understøtte effektivt. Dog er der behov for i højere grad at adressere denne problemstilling for at sikre lighed i forløbet.

Eksempler er spørgsmålet om børn(s) kommende bopælsadresse eller bodeling. Begge er situationer hvor det at være mere forberedt kan have stor betydning.

Forberedt/uforberedt og stærk/svag dynamikkerne hænger ofte tæt sammen, men adskiller sig ved at førstnævnte primært handler om det følelsesmæssige initiativ og overskud, mens sidstnævnte handler om partens informations- og handlingsoverskud.

PRAKTISK/EMOTIONEL

Er man praktisk orienteret og har motivation til at få ordnet alle formaliteter om skat, bolig, bidrag, fradrag mv.? Eller er man emotionelt tyngt af skilsmissen og vil helst "ligge under dynen"?

Respondenterne fortæller, at deres følelsesmæssige situation er afgørende for deres møde med myndighederne – og at den skifter flere gange i løbet af skilsmisseforløbet.

I praksis betyder det, at selv de simpleste handlinger kan blive meget komplekse – og emotionelt forstyrrende – hvis brugeren allerede er trykket i bund. Det går udover evne til at træffe beslutninger og gennemføre ellers overskuelige handlinger.

"Det kommer nok i forlængelse af digitalisering, det er bagsiden når det bliver så automatiseret - så regner man med, at folk selv er voksne nok. Når man er rigtigt presset og har en krise: når folk siger, man skal sige til hvis man vil have hjælp - man siger ikke til, når man er presset. Ved ikke om jeg havde overskud til selv at opsøge kontakten til det offentlige."

TVÆRGÅENDE ANALYSE: ET ADFÆRDSPERSPEKTIV PÅ BRUGERREJSEN

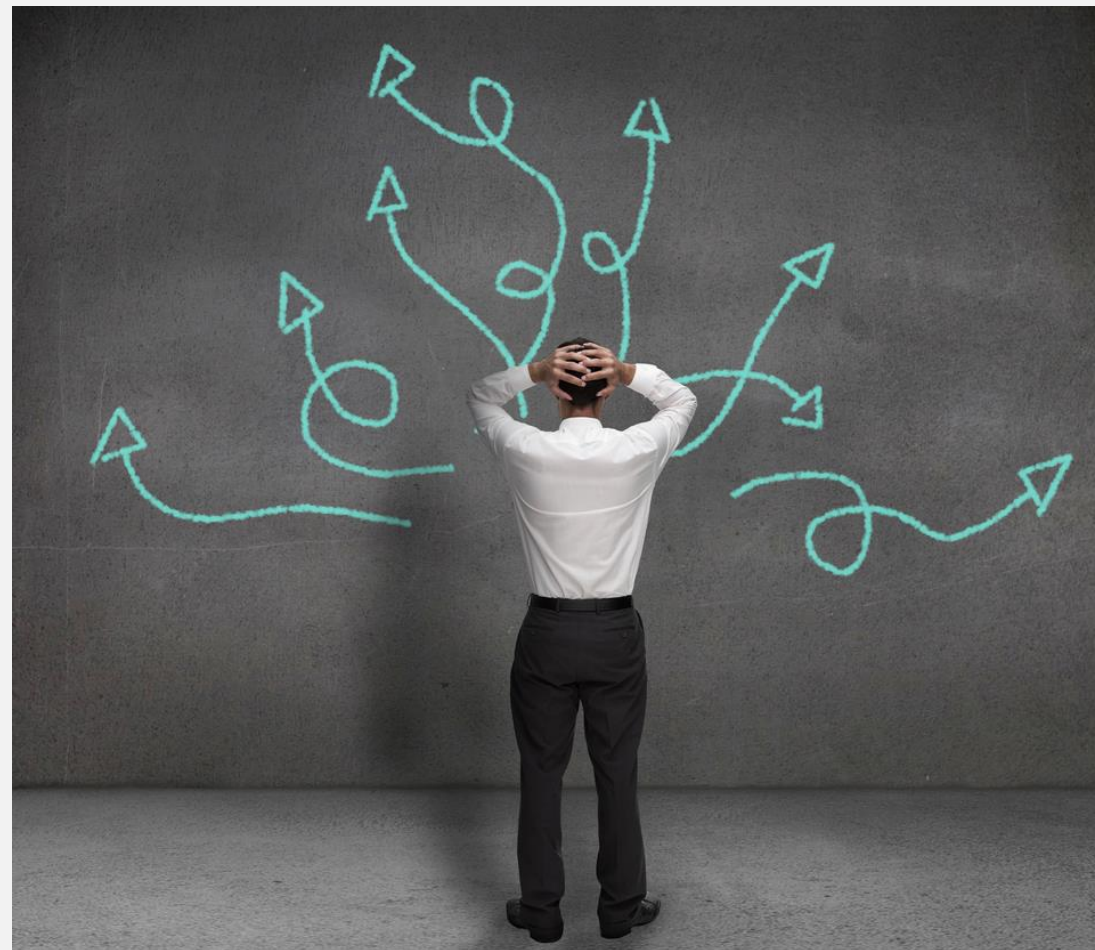
Ser man på tværs af analysens indsigter, står det klart at der mangler det, der indenfor adfærdstænkningen kaldes en **default** valgmulighed: det vil sige en standard handlingssti, fastlagt enten ad institutionelle veje eller individuelle vaner, som en bruger har tendens til automatisk at vælge.

Men der er ingen default brugerrejse i det offentlige skilsmisselandskab. Og da de færreste brugere har gennemgået en skilsmisse før, har de ingen vaner eller erfaringer at træffe valg ud fra.

Det betyder, at brugeren skal forholde sig til en mængde valgmuligheder og deraf følgende konsekvenser. Og dermed øges risikoen for, at psykologiske "bias" får en u hensigtsmæssigt indflydelse på brugerrejsen. Mulige bias er:

- **Action bias:** vores tendens til at handle "bare for at handle", fordi det giver os en fornemmelse af kontrol og tryghed
- **Optimism bias:** vi er overdrevent optimistiske omkring fremtiden, hvilket hæmmer os i at træffe vigtige beslutninger der modvirker negative konsekvenser på den lange bane
- **Complexity aversion:** vi undgår komplekse valg og vælger ofte tilfældigt, hvis der ikke er en default

I udarbejdelsen af en to be-brugerrejse er det derfor relevant at tage højde for, hvordan man bedst hjælper brugerne med at træffe beslutninger for dem selv og deres fremtid – og omvendt ikke træffe irrationelle beslutninger, der kan få tungtvejende konsekvenser sidenhen.



4. OPSAMLING

OG NÆSTE FASE

OPSAMLING:

FEM CENTRALE FINDINGS FOR SKILSMISSEREJSEN AS-IS

1 MANGE INDIVIDUELLE FORLØB MEN FÆLLES UDFORDRINGER

2 HJÆLP OG GUIDNING TIL DEN GODE SKILSMISSE – AFTALER, FORLØB OG STANDARDER

3 MANGLENDE SAMMENHÆNG MELLEM MYNDIGHEDER, (DIGITALE) LØSNINGER OG KONTAKTPUNKTER

4 EN MODEL FOR MENNESKER I KRISE

5 FOKUS PÅ KONSEKVENSER AF HANDLINGER OG VALG

1

MANGE INDIVIDUELLE FORLØB MEN FÆLLES UDFORDRINGER

Alle de respondenter vi har mødt under udarbejdelsen af denne analyse har fortalt om meget forskellige og individuelle forløb. Det har været fortællinger om dybe livskriser, om vidt forskellig brug af offentlige myndigheder og om vidt forskellige emotionelle forløb.

De i rapporten præsenterede brugerrejser repræsenterer altså en lang række personlige fortællinger kogt sammen til tre fremstillinger af typiske forløb. For selvom forskellene i forløb er store er der også mange delelementer og oplevelser, der går igen.

Det er de samme kontaktpunkter brugerne har været omkring om end i forskellig rækkefølge og udstrækning og det er de samme kriser, konflikter og usikkerheder de alle har måtte håndtere.

Vi mener derfor, at de tre beskrevne brugerrejser beskriver en stor del af skilsmisseparternes forløb selvom den lineære fremstilling ligger langt fra de forløbsbeskrivelser vi har hørt. Forløbsbeskrivelser, der sjældent er lineære, men minder mere om en hovedkuldts udforskning af S-togsnettet.

OPSAMLING: FEM CENTRALE FINDINGS FOR SKILSMISSEREJSEN AS-IS

2

HJÆLP OG GUIDNING TIL DEN GODE SKILSMISSE – AFTALER, FORLØB OG STANDARDER

Alle respondenter har oplevet konflikter i forbindelse med deres skilsmisse. Det giver næsten sig selv.

Der er samtidig en gennemgående fortælling fra en lang række respondenter om, at der faktisk hos parret var en stor indbyrdes villighed til at håndtere skilsmissen så godt og fornuftigt som muligt. Men også en fortælling om, at det var vanskeligt at finde vejledning til dette.

Brugernes oplevelse er, at der er stort fokus på ”de svære” skilsmisser og hjælp til disse og knap så megen hjælp til et godt ”standard” forløb.

3

MANGLENDE SAMMENHÆNG MELLEM MYNDIGHEDER, (DIGITALE) LØSNINGER OG KONTAKTPUNKTER

Brugerne har en forventning om, at skilsmissen primært skal foregå digitalt. Og det er i sig selv ikke et problem.

Der er i det indsamlede materiale kun begrænset kritik af enkeltkontaktpunkter. Et for et lever de i det store hele op til brugernes forventninger (på godt og ondt).

Respondenterne har heller ikke en forventning om, at alle deres informationer og data udveksles automatisk mellem løsninger og myndigheder, men der gives alligevel udtryk for frustration over den manglende sammenhæng. Dels giver det dobbeltarbejde for brugerne, dels gør det processerne komplicerede og endelig har brugerne en oplevelse af at komme til at lave fejl (og blive ”straffet” for disse) i situationer, der kunne være undgået. Det gælder eksempelvis i forbindelse med særlige tilskud og ekstra SU. Den manglende sammenhæng mellem kontaktpunkterne er således med til at trække ned i den samlede brugeroplevelse – der ellers, som nævnt, er forholdsvis god for de enkelte kontaktpunkter.

OPSAMLING: FEM CENTRALE FINDINGS FOR SKILSMISSEREJSEN AS-IS

4

EN MODEL FOR MENNESKER I KRISE

Respondenterne efterspørger ikke en formynderisk model, hvor alle beslutninger træffes af andre, og hvor de ikke selv har ansvar for situationen. Men de efterspørger et myndighedssystem, der har forståelse for, at skilsmissen er en livskrise, og at livskriser påvirker brugerne kognitivt, handlingsmæssigt og emotionelt.

Skilsmissen er et dynamisk forløb, hvor brugerne hele tiden skifter position. Den ene dag er det let og overskueligt, men alting er meget sværere de dage, hvor tårerne løber ned af kinderne, når børnene er i krise, og man ikke ved, hvor man skal bo.

Krav og (digitale) løsninger, der i andre sammenhænge ville virke overkommelige, kan i brugernes øjeblikkelige livssituation virke komplet uoverskuelige. Og de oplever ikke, at det offentliges vejledning tager hånd om dette.

5

FOKUS PÅ KONSEKVENSER AF HANDLINGER OG VALG

Skilsmisseforløbet bliver hurtigt komplekst, og der skal træffes mange valg og beslutninger. Men det kan være svært at overskue konsekvenserne og omkostningsfuldt, hvis der er noget, man misforstår.

Rettighederne og manglen på samme knyttet til at være samværs/bopælsforælder nævnes som et eksempel, men det er også i spil på langt lavere niveauer.

Qua den skrøbelige situation skilsmisseparterne imellem er der et stort ønske om, at det forklares præcis hvad der sker, når eksempelvis en ansøgning sendes afsted. Hvad får eks'en at vide, og hvilke konsekvenser har det for denne?

OPSAMLING:

NÆSTE SKRIDT: DESIGN AF FREMTIDENS BRUGERREJSE

MERE GENNEMSKUELIGT SYSTEM FOR SKILSMISSEFORÆLDRE OG -BØRN

Med regeringens udspil fra juni 2017 er der lagt en overordnet ramme for fremtidens skilsmissestruktur. Det er dog stadig en meget åben model, og behovet for at undersøge og understøtte brugernes behov eksisterer fortsat. Dertil kommer, at der kan gå lang tid inden vedtagelse og fuld implementering eventuelt er gennemført.

Som nævnt indledningsvist har forslaget til en ændret myndighedsstruktur betydet, at vi i denne analyse har fokuseret mindre på myndighedssidens pains end oprindeligt beskrevet.

Men brugernes pains er fortsat relevante og et væsentligt input i arbejdet frem mod en ny model for skilsmisse.

Den i regeringsudspillet foreslåede screeningmodel er i denne analyses perspektiv måske særligt interessant. En sådan model bygger jo på, at man kan forhåndsscreene alle skilsmisser, men som vist i nærværende analyse er skilsmisseforløbene netop kendetegnet ved at skifte over tid.

Den skilsmisse, der tegner fredeligt til at begynde med kan sagtens ende i konflikt og intensivt myndighedsforbrug og det gør indledende screening svært. For hvem kan lave denne screening? Myndighederne? Borgerne selv?

FASE 2 – UDVIKLING AF TO-BE BRUGERREJSEN FOR SKILSMISSE

Med denne analyse er der identificeret en lang række mulige områder og indsatser for det fremtidige arbejde. Nogle er forholdsvis enkle at gå til og andre kræver ændringer i skilsmisssystemets formelle struktur. Oplagte fokusområder for dette projekts næste fase kunne være:

- Afdækning af krav og ønsker til skilsmisseguidning (både "det gode skilsmisseforløb" og den praktiske checkliste)?
- Hvordan designer og tilpasser vi nye som eksisterende løsninger baseret på principper som gennemskuelighed, menneskelighed og overskuelighed?
- Hvordan skabes en sammenhængende brugerrejse, hvor der er lagt en gennemgående og hensigtsmæssig struktur, der hjælper brugeren med at navigere i et komplekst og følelsespræget forløb?
- Brugere er tilfredse med at skilsmissen og de afledte processer er digitale, men de efterlyser samtidig løsninger der er menneskelige og tilpasset den pressede livssituation de er i. Hvordan understøttes dette?
- Hvordan skabes der et bedre og letforståeligt overblik over konsekvensen af diverse beslutninger, handlinger og processer som skilsmisseparterne deltager i?

Vi ser frem til opgaven.

BILAG

1. PROCES OG METODE
2. SAMLEDE BLUEPRINTS
3. KORTLAGTE SKILSMISSEREJSER

BILAG 1

PROCES & METODE

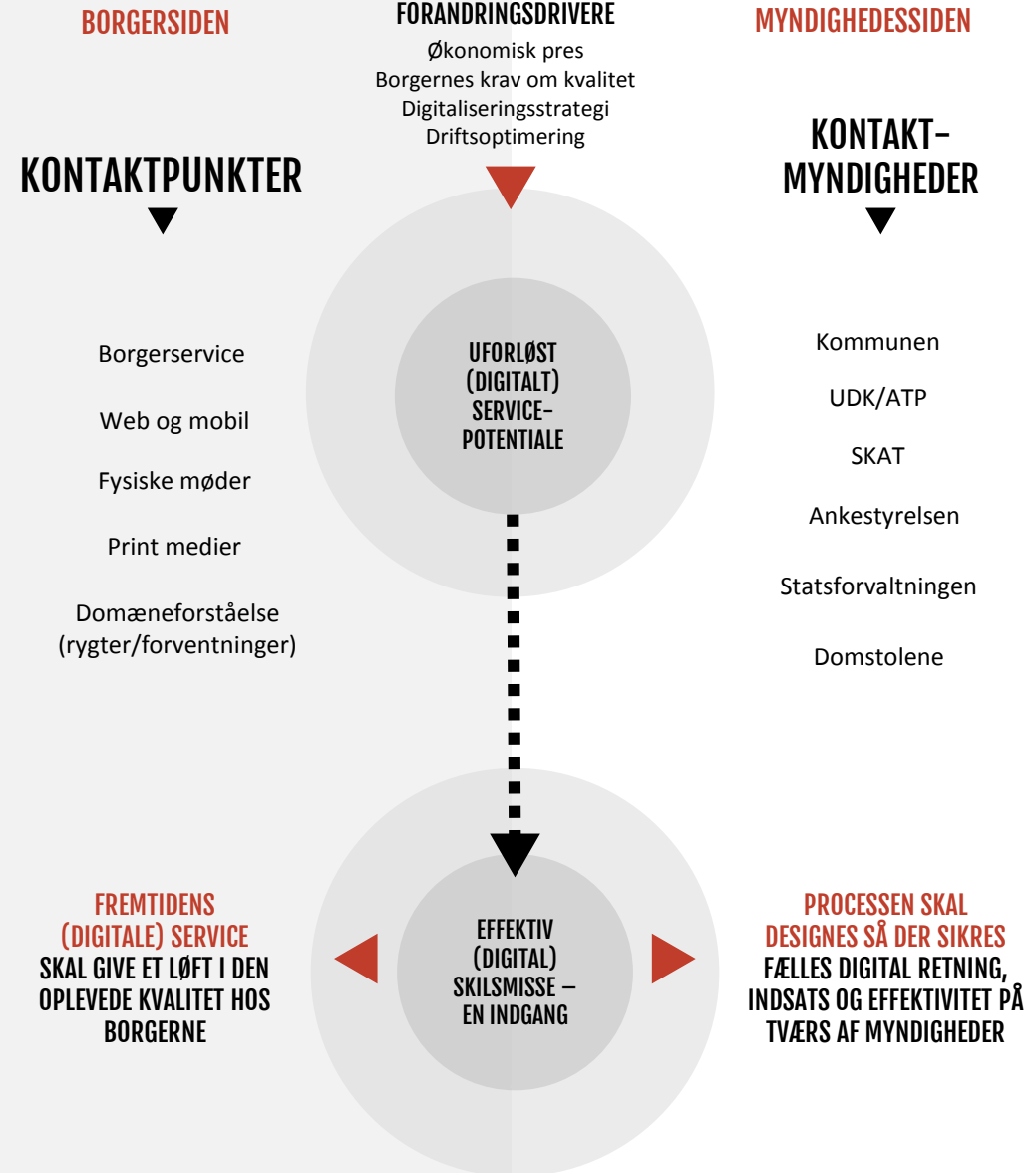
SERVICEDESIGN SOM METODE

Med servicedesign som den overordnede, metodiske tilgang, har vi valgt et mix af metoder til selve kortlægningen af brugerrejser og pains: desk research, kvalitative interviews, fokusgrupper og survey. I centrum for dataindsamlingen har været brugerens oplevelse af skilsmiseforløbet og de kontaktpunkter, der mødes undervejs. Samtidig har analysen bibeholdt et dobbelt blik, der også tog myndighedssiden i betragtning og belyste denne på workshops med arbejdsgruppen.

Hvor desk research og til dels survey har givet retning for de kvalitative metoder, har interviews og fokusgrupper bidraget med nuanceret indsigt i målgruppens situation, forståelse, handling og følelser i forbindelse med skilsmissem.

Med metodemixet har vi sikret en løbende triangulering og validering af data, samt opbygning af viden. Hvor de kvalitative interviews fx gav respondenter mulighed for frit at udtrykke sig i en en-til-en dialog, havde fokusgrupperne fordelene ved at lade deltagerne bygge oven på og nuancere hinandens erfaringer.

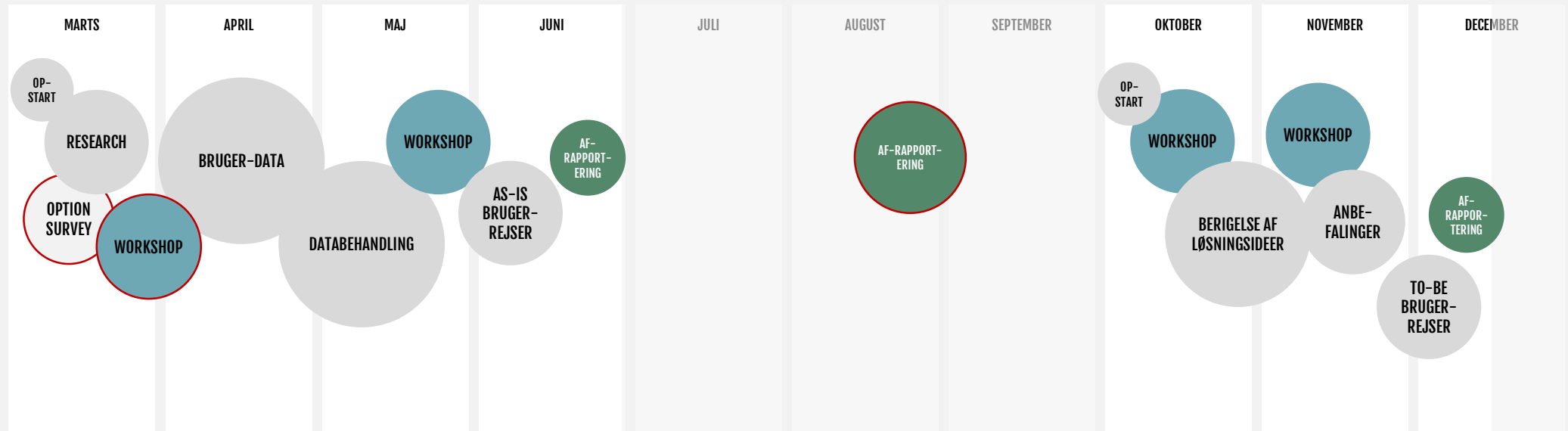
Udover at give data til selve analysen har surveyet fungeret som et redskab dels til rekruttering, dels til at målrette interviews med de respondenter, der blev rekrutteret herfra. Endelig fungerer surveyet som nulpunktsmåling for projektet.



SAMLET PROCES FOR HELE OPGAVEN

AS-IS BRUGERREJSER

Afsluttet fase og genstand for denne afrapportering

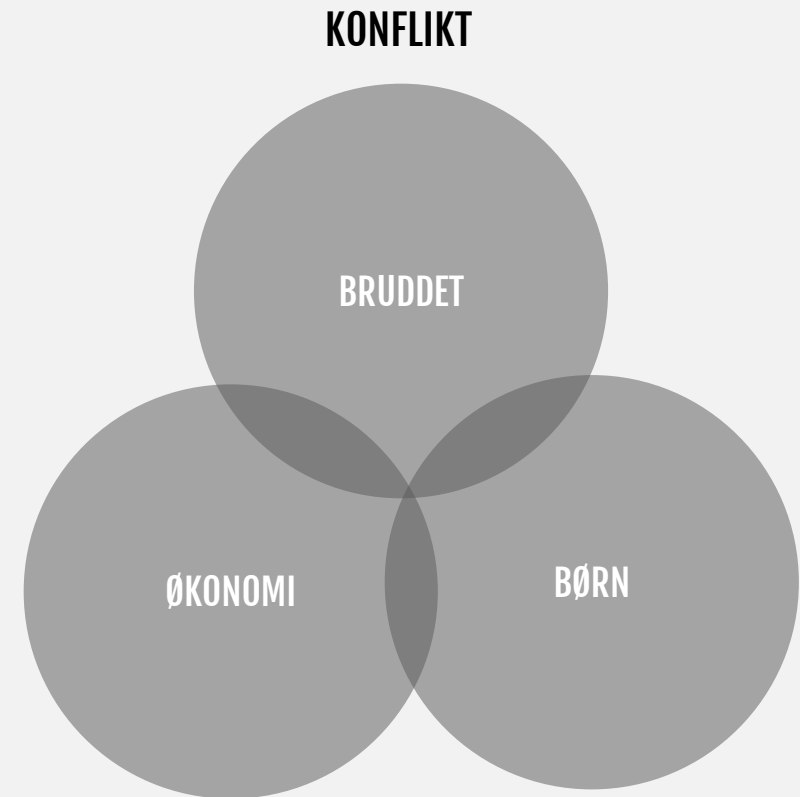


DATABASERET AFSÆT

For at sikre indsigt og forståelse i forskelle og ligheder mellem brugerrejserne har den initiale dataindsamling og kortlægning af de typiske brugerrejser været guidet af modellen til højre.

Dimensionerne – **bruddet, økonomi og børn** – har været styrende for vores tilgang til opgaven. De har indgået i overvejelserne om udvælgelse af brugerrejser, kortlægning af skilsmisselfandskabet, samt fungeret som et underliggende framework i forbindelse med udarbejdelse af spørgerammer til survey, kvalitative interviews og fokusgrupper.

Dimensionerne har været med til at sikre, at vi fik kortlagt de grundlæggende faktorer, der har haft indvirkning på brugerrejsernes kompleksitet, antallet af kontaktpunkter og mulige pains – og hvordan disse faktorer spille ind på hinanden, fx i tvister der formelt omhandler børnene, men som underliggende handler om følelsesmæssige konsekvenser af selve bruddet.



PROJEKTORGANISERING

Arbejdet er sket under styregruppen for digital kommunikation og er gennemført som et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen, KL, ATP, SKAT, Statsforvaltningen, Domstolsstyrelsen og Ankestyrelsen – og Operate som leverandør.

De nævnte myndigheder har alle været repræsenteret i projektets arbejdsgruppe og har deltaget i løbende møder, dialoger og workshops. Dertil har fagfolk med særlig indsigt i skilsmisseområdet deltaget i workshop 2.

Samarbejdet har konkret foregået via følgende aktiviteter:

- 2 workshops
- Opstartsmøde ved projektstart samt statusmøde mellem Workshop 1 og 2
- Løbende statusmøder mellem Digitaliseringsstyrelsen og Operate
- Sparring på og input til spørgeguides og fokusgruppedesign



LØBENDE TIL- OG FRAVALG I ANALYSEFELTET

Projektet har løbende truffet en række til- og fravalg af metodiske, politiske og procesmæssige grunde.

Særligt vigtigt at nævne i den sammenhæng er regeringens udspil i juni 2017, der har betydet en (sen) justering af analysetilgangen. Brugernes oplevelse af enkeltmyndigheder og kontaktpunkter er nedtonet til fordel for en tilgang, der fokuserer mere på den overordnede brugeroplevelse og de problemer, som knytter sig generelt til skilsmisseforløbet.

Dette er stadig fint i tråd med den overordnede projektbeskrivelse (og rapportens findings) – men kortlægningen af myndighedernes pains har grundet de kommende ændringer langt mindre relevans og er derfor nedtonet i denne rapport.

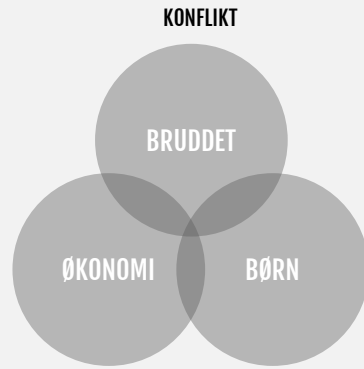
Af andre centrale til- og fravalg bør nævnes:

- Fravalg af lavkonflikt og højkonflikt brugerrejser (se begrundelse ovenfor)
- Fravalg af Konfliktindhold, Komplexitetsniveau og Myndighedsforløb som styrende parametre for valg og beskrivelse af brugerrejser
- At brugerinddragelse og dataindsamling ikke involverede brugere, der havde haft kontakt til Ankestyrelsen – dette var ikke et aktivt tilvalg, men blev et resultat af rekrutteringsprocessen og den omstændighed, at det ikke lykkedes at finde respondenter i denne gruppe

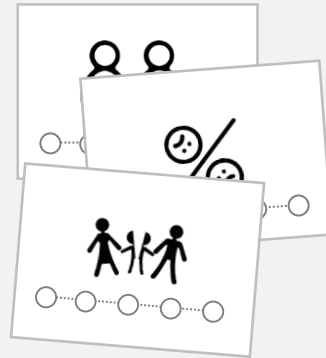
ANALYSEDESIGN – DET HAR VI GJORT

TILGANG

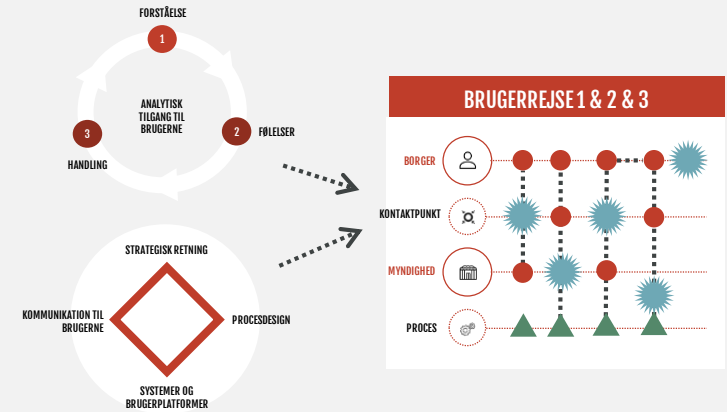
SKAB INDSIGT I DRIVERE BAG
TYPISKE BRUGERREJSER



KORTLÆG OG IDENTIFICER
TYPISKE BRUGERREJSER



UDPEG OG FORSTÅ PAIN POINTS



AKTIVITETER

DESK RESEARCH

SURVEY M. 203
BESVARELSER

WORKSHOP 1

3 FOKUSGRUPPER

13 DYBDEINTERVIEWS

WORKSHOP 2

DESK RESEARCH

Desk researchen havde primært til formål at udforske problemstillingen, kortlægge det offentlige skilsmisselandskab (se Bilag 2) samt give et videngrundlag til udvælgelse af tre brugerrejser.

I desk researchen foretog vi følgende konkrete aktiviteter:

- Møder med Statsforvaltningen og ITU
- Gennemgang af rapporter og undersøgelser på skilsmisse-området
- Gennemgang af myndigheders hjemmesider og online materialer
- Udarbejdelse af blueprints i samarbejde med arbejdsgruppen

UDVALGTE KILDER FRA DESK RESEARCH

Christian Østergaard Madsen og Lars Rune Christensen (del af oplæg), *Service design til tværoffentlige brugerrejser*

Danmarks Statistik, *Vielser og skilsmisser – børn i skilsmisser*

Egmont Fonden og Børns Vilkår, *”Jeg er træt af at være jeres brevdue” – En undersøgelse af hvordan børn oplever konfliktfyldte skilsmisser*

Regeringen, *Et system for skilsmisser* (juni 2017)

SURVEY (NULPUNKTSMÅLING)

Surveyets formål var dels at give indsigt til selve analysen, dels at bidrage til rekruttering af respondenter til den kvalitative dataindsamling (interviews og fokusgrupper), og dels at fungere som nulpunktsmåling på tre parametre. Data fra surveyet indgår i forbindelse med den samlede kortlægning og udvælgelse af as-is brugerrejserne. Der blev indsamlet 203 surveybesvarelser.

Surveyet tog udgangspunkt i et scope, der inkluderer både skilsmisser (forudsætter at man har været gift) og brud, hvor parret ikke har været gift, men har boet sammen og haft fælles børn. Dette udelukkede dermed par, der ikke har været gift og ikke har haft børn. Baggrunden for dette valg var, at vi hellere ville være lidt for snævre end for brede i inklusionskriterierne. Ved at inkludere sidstnævnte gruppe, ville det blive svært at fra-screene fx unge kærestepar, der har boet sammen, og som falder uden for projektets målgruppe. Den valgte tilgang til scoping var omvendt tilstrækkelig til at få inkluderet et bredt billede på "skilsmisser" (inkl. familiebrud) og dermed få et nuanceret billede på de tilhørende brugerrejser.

Surveyet bestod af følgende hoveddele:

- Screening og baggrundsspørgsmål
- Spørgsmål om forhold og skilsmisse, herunder uenigheder under forløbet
- Markering og vurdering af kontaktpunkter med det offentlige, man havde været i berøring med under skilsmisseforløbet
- Spørgsmål til informationssøgning
- Spørgsmål til tre nøgleparametre
- Rekrutteringsspørgsmål

KVALITATIVE INTERVIEWS

Der er i forbindelse med undersøgelsen gennemført 13 kvalitative interviews af ca. 45 minutters varighed. Rekruttering blev foretaget via survey, sociale medier og netværk. Respondenterne blev screenet og fordelt ud fra de tre brugerrejser, der blev valgt som projektets fokus efter Workshop 1. Her brugte vi dels surveydata, dels en screeningproces ift. respondenter, der kom ind via sociale medier og netværk.

Interviewene havde som overordnet formål at kortlægge brugerrejser og pains. Spørgerammen faldt i tre hoveddele:

Baggrund: nogle få indledende spørgsmål, der tegnede et helhedsbillede af respondentens skilsmisse og framede respondentens forståelse af interviewets tema/formål

Forløb: hoveddelen af interviewet gik på at få kortlagt respondentens tidslige forløb med det offentlige ifbm. skilsmissen. For hvert kontaktpunkt blev der spurgt ind til aspekter af brugeroplevelsen: information/forståelse (hvad vidste man, hvilken viden manglede?), kontakt/handling (hvordan agerede man og hvorfor?) og oplevelse/følelser (hvordan oplevedes det?). Forløbet blev gennemgået i detaljer, og der blev spurgt ind til særlige

udfordringer/pains undervejs

Opsamling: efter at have gennemgået og kortlagt forløbet, blev der spurgt ind til respondentens oplevelse på tværs af forløbet: overordnet oplevelse, pains og udviklingspotentialer

Interviewene var semistrukturerede med fokus på åbne, eksplorative spørgsmål. Der blev stillet enkelte skalaspørgsmål til sidst, der primært havde til formål at understøtte fortolkningen af kvalitativ data ved at forankre denne i et tal. Et egentligt kvantitativt datagrundlag var ikke hensigten. Spørgerammen var holdt forholdsvis fleksibel, da vi forventede at interviewene kunne springe en del frem og tilbage i forløbet.

I interviewene var vi meget opmærksomme på, at samtalen kom til at omhandle forløbet med det offentlige og ikke skilsmissen som sådan. Vi var desuden opmærksomme på, hvor og hvordan respondenterne under forløbet havde ageret som initiativtager kontra den, der skulle reagere på ekspartnerens initiativ.

FOKUSGRUPPER

Efter gennemførelse af kvalitative interviews blev der afholdt tre fokusgrupper: én, hvor deltagerne var fra brugerrejse 1, og to hvor deltagerne var fra brugerrejse 2 og 3. Formålet med fokusgrupperne var ligesom med interviewene at kortlægge brugerrejser og pains. Interviews og fokusgrupper supplerede hinanden ved at få oplevelser og erfaringer fra respondenterne i forskellige settings. I fokusgrupperne kunne deltagerne bygge oven på hinandens synspunkter, hvorved den fælles dialog var med til at få uddybet deltagerens individuelle indsigter.

Fokusgruppen forløb efter følgende plan:

- Introduktion (ca. 5 min.)
- Præsentationsrunde (ca. 10 min.)
- Beskrivelse af deltagerne overordnede oplevelse med det offentlige (30 min.)
- Kortlægning og pains: øvelse og dialog ud fra blueprints af det offentlige skilsmisselfandskab (45 min.)
- Opsamling (30 min.)

Spørgeguiden integrerede forskellige øvelser, som havde til formål at forankre diskussionen og sikre, at fokus ikke flyttede sig fra hovedemnet (kontakten med det offentlige). Øvelserne hjalp også med at registrere deltagerens input.

RESPONDENTERNE

KVALITATIVE INTERVIEWS

Kønsfordeling

- Mænd: 7
- Kvinder: 6

Gennemsnitsalder:

- 47 år

FOKUSGRUPPER

Kønsfordeling

- Mænd: 8
- Kvinder: 11

Gennemsnitsalder:

- 43 år

BILAG 2

SAMLEDE BLUE PRINTS

BEMÆRK: BLUEPRINTS ER ARBEJDSPAPIRER OG IKKE NØDVENDIGVIS UDTØMMENDE FOR MYNDIGHEDERNES OPGAVER

KORTLÆGNING AF SKILSMISSELANDSKABET VHA. BLUEPRINTS

Skilsmisseforløbet kan være enkelt og stort set uden kontakt med offentlige myndigheder – eller det kan være vidt forgrenet og komplekst.

For ugifte par kan bruddet ske helt uden involvering af det offentlige – selv, når der er børn involveret:

”Det er ikke nødvendigt med bindende, skriftlige aftaler for samvær, så længe I er enige om, hvem barnet skal bo sammen med, og hvor meget samvær barnet skal have med den anden forælder. I kan også sagtens lave aftalerne om. I skal bare huske, at det er barnets behov, der skal være i fokus.” Kilde: borger.dk

For gifte par kan kontakten ikke undgås helt da ægteskabet som minimum skal ophæves.

Men for en stor del af skilsmissec familierne er billedet dog et helt andet. De skal have hjælp til samværsaftaler, bodeling, boligstøtte, børnebidrag, konfliktmægling m.m.

Behovene er mange – og det er mængden af tilbud fra det offentlige også.

At skilsmisseområdet er stort og komplekst er ingen overraskelse. I den indledende fase af projektet var fokus derfor på at skabe et lettilgængeligt overblik over skilsmisselandskabet, altså et samlet billede af det myndigheds- og servicelandskab, som brugernes rejse finder sted i.

Sammen med gennemførelse af spørgeskemaundersøgelse, gennemgang af rapporter, statistikker og møder med centrale aktører har denne indledende kortlægning dannet afsæt for udvælgelse af den endelige brugerrejser og har været et væsentligt omdrejningspunkt for arbejdsgruppens arbejde.

Kortlægningen resulterede i en række service blueprints, der er udarbejdet af Operate og efterfølgende udbygget og valideret af de deltagende myndigheder. Blueprints er desuden anvendt i forbindelse med fokusgrupper for at hjælpe deltagerne til at huske og kortlægge deres egen brugerrejse.

KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



Bruddet



Økonomi



Børn

ANSØGNING OM FASTSÆTTELSE AF ÆGTEFÆLLEBIDRAG



AFGØRELSE OM ÆGTEFÆLLEBIDRAG



BØRNESAGKYNDIG RÅDGIVNING



DIVERSE MØDEFORMATER



KURSUS I FORÆLDRESAMARBEJDE (FORSØGSTILBUD)



KONFLIKTMÆGLING



DOMSTOLENE

AFGØRELSE OM SAMVÆR



ANMELDELSE AF:

- FÆLLES FORÆLDREMYNDIGHED
- OPHØR AF FÆLLES FORÆLDREMYNDIGHED
- OVERFØRSEL AF FORÆLDREMYNDIGHED



BARNETS INIATIVRET



BØRNEBIDRAG



BØRNEGRUPPER



STATSFORVALTNINGEN

STATSFORVALTNINGENS BROCHURER



GENEREL INFORMATION FRA STATSFORVALTNINGENS HJEMMESIDE



STATSFORVALTNINGENS INFOCENTER



VILKÅRSFORHANDLING IFM. SKILSMISSE



ANMODNING OM SKILSMISSE/SEPARATION



KONTAKTSKEMA OM FORÆLDREMYNDIGHED, BOPÆL OG BØRN



ÅBEN BØRNESAGKYNDIG RÅDGIVNING
ÅBEN KONFLIKTMÆGLING



KLAGE OVER AFGØRELSE



AFGØRELSE PÅ KLAGE



AFGØRELSE OM
• BØRNEBIDRAG
• UDDANNELSES BIDRAG
• KONFIRMATIONS- OG
BEKLÆDNINGS BIDRAG



ANSØGNING OM
• BØRNEBIDRAG
• UDDANNELSES BIDRAG
• KONFIRMATIONS- OG
BEKLÆDNINGS BIDRAG



ANKESTYRELSEN

KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



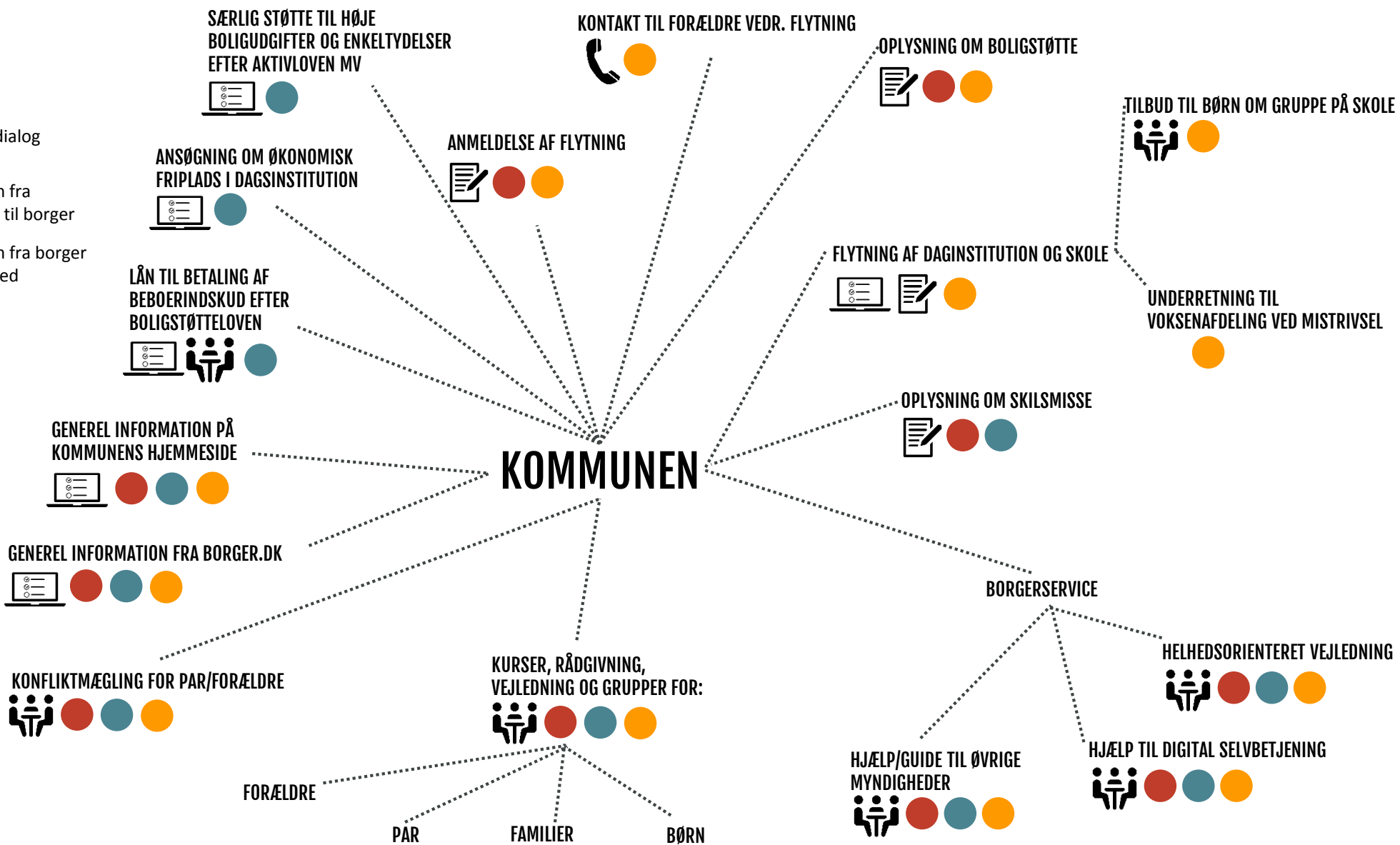
Brudtet



Økonomi



Børn



KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



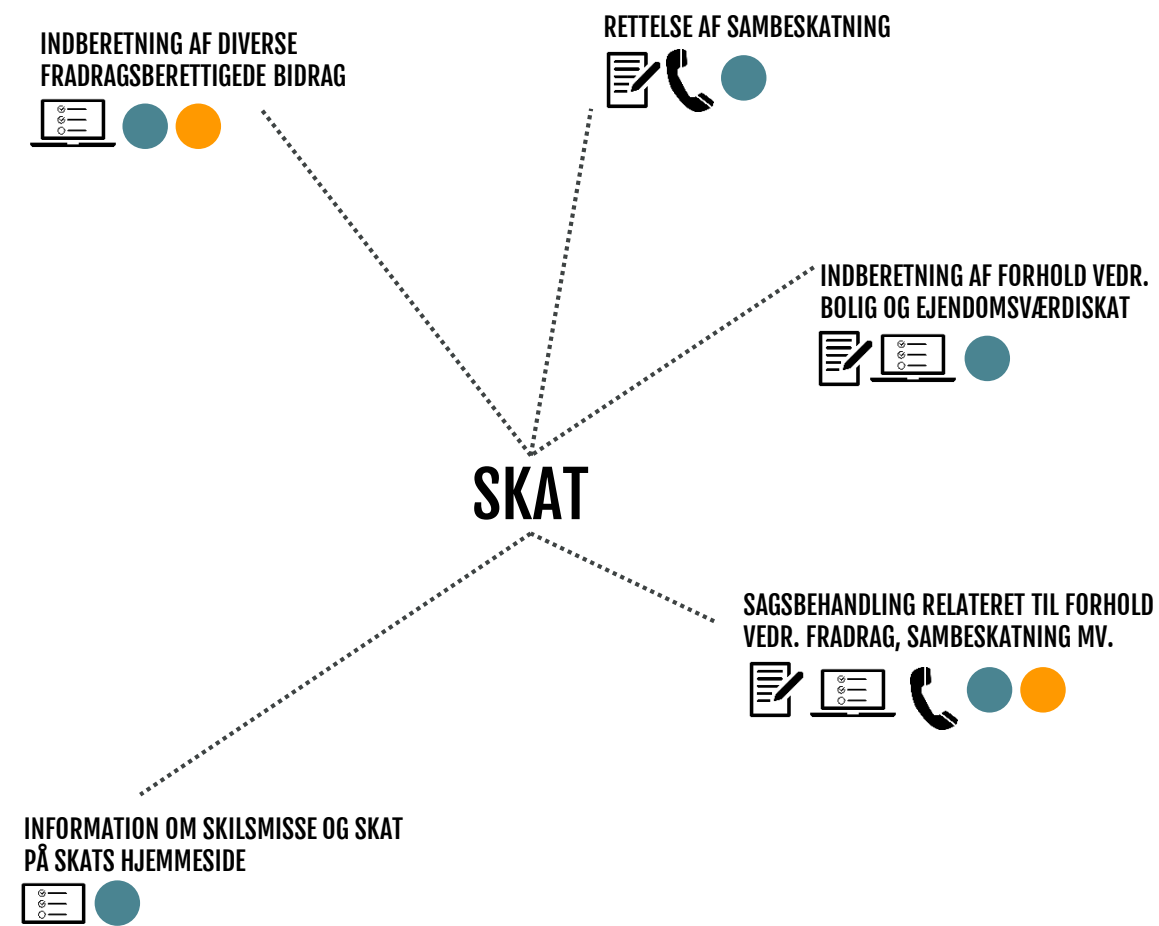
Bruddet



Økonomi



Børn



KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



Brudtet



Økonomi



Børn

ÆNDRING I BØRNE- OG UNGEYDELSE



INDBETALING AF ÆGTEFÆLLE- OG BØRNEBIDRAG



ANMODNING OM FORSKUDSVIS UDBETALING



BORGER BEDER UDK OM AT ADMINISTRERE ÆGTEFÆLLE- OG BØRNEBIDRAG



UDBETALING AF ÆGTEFÆLLE- OG BØRNEBIDRAG



UDBETALING AF BØRNETILSKUD



UDBETALING AF BOLIGSTØTTE



ANSØGNING OM BOLIGSTØTTE



ANSØGNING OM BØRNETILSKUD TIL ENLIGE



GENEREL INFORMATION FRA ATP/UDK'S HJEMMESIDE



ÆNDRING AF PENSIONSFORHOLD (TJENESTEMANDSPENSION ELLER FOLKEPENSION)



BORGER BEDER UDK OM AT ADMINISTRERE SÆRLIGE BIDRAG



SVAR PÅ ENLIGERKLÆRING



ENLIGERKLÆRING – FRA UDK TIL BORGER



GENEREL INFORMATION PÅ BORGER.DK



ATP / UDK

KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



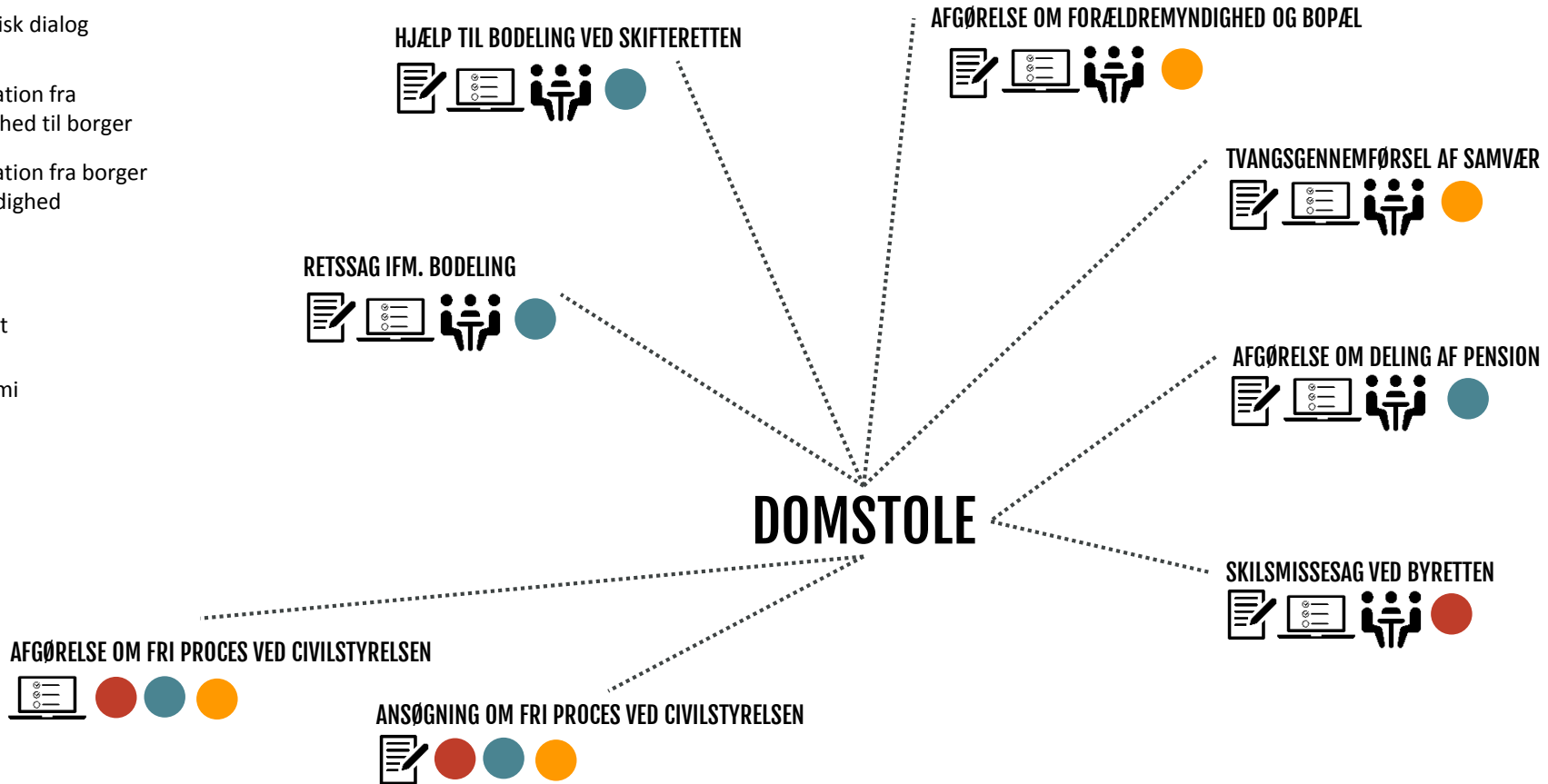
Brudtet



Økonomi



Børn



KONTAKTTYPER



Møde



Telefonisk dialog



Information fra myndighed til borger



Information fra borger til myndighed

DRIVERE



Bruddet



Økonomi



Børn

(BEHANDLING AF KLAGE OVER
STATSFORVALTNINGENS AFGØRELSE)



AFGØRELSE PÅ KLAGE OVER
STATSFORVALTNINGENS AFGØRELSE



ANKESTYRELSEN

BILAG 3

KORTLAGTE SKILSMISSEREJSER

BEMÆRK: BRUGERREJSER/KONTAKTPUNKTER ER ARBEJDSPAPIRER OG IKKE NØDVENDIGVIS UDTØMMENDE FOR MYNDIGHEDERNES OPGAVER

TRE BRUGERREJSER



Brugerrejse 1 er på mange måder den "simpleste" af de tre brugerrejser, idet der ikke er børn involveret. Ikke desto mindre er der stadig udfordringer for brugeren om økonomi og deling af boet. Fraværet af børn kan desuden have en negativ betydning for konflikten, da parterne kun skal tage hensyn til sig selv. Derfor kan den stærke part lettere cutte forbindelsen, hvilket efterlader den svage part uden ægtefællebidrag, støtte til bolig mv. Det kan også betyde, at selvom parterne er enige om skilsmissen i starten, opstår der uenighed herom efter noget tid, fordi den ene part føler sig økonomisk udsat og derfor modsætter sig skilsmissen. Det kan føre til retssager, hvor der skal indgås aftale om ægtefællebidrag for at opnå samtykke til skilsmisse.



Brugerrejse 2 følger den forælder i en skilsmisse, der ender med bopælsretten. Med bopælsretten følger en række formelle og økonomiske fordele. Alle oplever alligevel ikke bopælsretten som en fordel, når det kommer til økonomi: der kan være problemer med at få det fornødne samarbejde og økonomiske bidrag fra samværsforælderen. Dertil oplever mange et reelt problem med at gennemføre skilsmissen på børnenes vilkår. Man kender ikke deres behov og kan være for optaget af egne følelsesmæssige og praktiske udfordringer til, at man overser sine børns eventuelle krise.



Brugerrejse 3 følger samværsforælderen. Modsat bopælsforælderen er samværsforælderen ofte mindre orienteret om rettigheder og muligheder ift. børnene. For så vidt samværsforælderen efterlever sine forpligtelser, ligger der en økonomisk byrde i denne rolle. Selvfølgelig samværs-/bopælsforælderordningen kan desuden være årsag til krise. I de tilfælde, hvor samværsforælderen også er den, der bliver "gået fra", kan der være store følelsesmæssige omkostninger. Disse resulterer i, at mange har svært ved at finde overskud til at ordne alt det praktiske omkring økonomi og bolig. Resultatet er meget lange afklaringsfaser, som for flere respondenter ikke har været slut endnu, flere år efter skilsmissen. Mange efterspørger en bedre og tidligere rådgivning, som kunne have foregribet en del af deres situation.

FORKLARING AF REJSERNES STRUKTUR

De kortlagte brugerrejser præsenteres nedenfor hver for sig. Hver brugerrejse præsenteres på 3 sider, en for hver fase – Forberedelse, Bruddet og Afklaring.

	FASE 1: FORBEREDELSE	FASE 2: BRUDDET	FASE 2: AFKLARING
1 U/BØRN			
2 BOPÆLS- FORÆLDRE			
3 SAMVÆRS- FORÆLDRE			

	A	B	C
1			
2			
3			

BRUGERREJSE

1: UDEN BØRN

FASE

A: FORBEREDELSE

Perioden fra beslutning om skilsmisse er taget frem til selve skilsmisseansøgningen sendes. Varierer markant i længde, fra over et år hos nogen og ned til et par timer for andre.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

ONLINE SØGNING

Typisk søgning som "Hvordan bliver man skilt?"

Leder ofte til Borger.dk, Statsforvaltningens hjemmeside eller advokaters hjemmesider

KOMMUNEN

Henvendelse i Borgerservice om sociale eller boligforhold
Ægteskabsrådgivning

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Råd til skilsmissecproce, praktiske foranstaltninger

TOP EMNER

Selve forholdet og afklaring af, om jeg vil/vi skal skilles

Hvordan gør man egentlig?

Timing for skilsmisse ift. eksterne faktorer (job, bolig mm.)

Bolig umiddelbart efter brud

! BRUGERBEHOV

Afklaring om bruddet er det rigtige og, hvis det er, hjælp til at forberede en god skilsmisse. Flere efterspørger fx nogle guidelines for, hvordan man sikrer fair fordeling af boet.

Lavpraktisk information om selve skilsmissecproceduren. Den digitale skilsmisseansøgning er nem nok, men alt det omkring er svært at overskue.

Evt. hjælp til at finde bolig og næste trin videre. Udflytningen fylder meget, da det er den "reelle" skilsmisse og kan være det vigtigste og at læse situationen på kort bane.

Ansvarlig myndighed

Kommunen

SKAT, Kommunen, ATP/UDK

? BRUGER PAINS

Skilsmissecen kan komme mere pludseligt end ved børnefamilier, fordi man kun har eget forhold at tænke på = mindsker forberedelsestiden

Tilgængelig information er meget generel og mangler langsigtede OBS-punkter

Skal træffe stor beslutning i ofte presset situation.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen, Uklart hvor brugerrejsen bør begynde

Statsforvaltningen, SKAT, ATP/UDK, evt. Kommunen

Statsforvaltningen, SKAT

"Det var nok borger.dk jeg kom ind på først. Alt det her med at finde blanketter, det kan godt være svært."

"Jeg satte mig ind i de rettigheder og krav jeg havde, inde på de offentlige hjemmesider. Det tror jeg også hun gjorde. Og så fik vi hjælp fra familien."

	A	B	C
1		☀️	
2			
3			

BRUGERREJSE

1: UDEN BØRN

FASE

B: BRUDDET

Perioden fra skilsmisseansøgning er sendt til parret flytter fra hinanden. Typisk varighed er 1-2 måneder.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

STATSFORVALTNINGEN	ADVOKAT	DOMSTOLE
Ansøgning om separation/skilsmisse Evt. vilkårsforhandling, konfliktmægling	Hjælp til skilsmisseproces og aftaler	Skilsmissesager og afgørelser om ægtefællebidrag; nogle vælger rettens vej for at sikre en flydende proces

TOP EMNER

At få udfyldt blanketten
Enighed/uenighed – afklaring
Flytning/at komme afsted

! BRUGERBEHOV

For nogle: en nem, hurtig og diskret formular, som det nuværende system via Statsforvaltningen	For andre: en pauseknop og tid til at danne sig overblik. Skilsmissen kan gå for hurtigt med det digitale, man får ikke overvejet sine valg.	Hjælp til at lave klare, skriftlige aftaler, der sikrer én mod uforudsete konsekvenser senere. Man har stadig tillid til modparten, og "klar sig" med mundtlige aftaler.
Statsforvaltningen	Statsforvaltningen, Andre myndigheder	Statsforvaltningen

? BRUGER PAINS

Frister er ikke koordineret, fx falder frist for modpartens accept af skilsmisse sammen med frist for at søge og betale vilkårsforhandling; det kan sætte skilsmissen i cirkler	Krav til ansøgning om ægtefællebidrag kan overses i farten	Evne til at håndtere information er på laveste niveau grundet presset/følelsesladet situation
	Statsforvaltningen	Alle

"Vi satte os sammen hen til computeren, han havde prøvet det før. Det var meget enkelt, men der var visse ting jeg ikke havde nået så langt i tankerækken om. Jeg havde ikke tænkt over hustrubidrag på det tidspunkt, fordi det var impulsivt. Der er en anke over det digitale: vi sad der, jeg var presset op i et hjørne, der var no regrets og bare at klikke videre. Så måtte jeg bearbejde det efterfølgende."

"Det var nemt at gå ind på computeren og ordne det. Det var upersonligt, og det var egentlig rart, for en skilsmisse er i forvejen en meget personlig ting."

	A	B	C
1			☀️
2			
3			

BRUGERREJSE

1: UDEN BØRN

FASE

C: AFLKLARING

Perioden fra fraflytning til alle aftaler er implementeret, boet er delt og man – som minimum i forhold til børn og økonomi – er ”kommet videre”.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

KOMMUNEN

Økonomisk rådgivning, retshjælp. Kommunen bruges så vidt muligt som en ”one-stop-shop”.

UDBETALING DANMARK

Hjælp til administration og udbetaling af ægtefællebidrag, søger information om muligheder for støtte

SKAT

Rettelse af sambeskatning, indberetning af fradrag, ændring af beskatning vedr. bolig og ejendomsskat

PROFESSIONEL/FRIVILLIG HJÆLP

Til økonomi, bodeling eller psykisk støtte, fx Gældsrådgivning, advokat, præst, banken

DOMSTOLE

Hjælp til bodeling, skilsmisseg. Nogle gange bruges domstolene blot som en sikkerhed for, at skilsmissen bliver gennemført på et klart aftalegrundlag

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Støtte og råd, hjælp til flytningen som ”neutral” hjælper

TOP EMNER

Ændring af skatteforhold

Ægtefællebidrag – evt. fortabt mulighed

Deling af boet

Psykologisk/følelsesmæssig bearbejdning

Overblik over konsekvenser fremadrettet

! BRUGERBEHOV

Afgørelser omkring økonomi og bodeling mhp. at komme videre. Mange efterspørger, at myndighederne kan træffe afgørelser hurtigere og mere effektivt.

Psykologisk støtte eller coaching. Flere ser dette som det vigtigste behov, da det kan give overskud til at få orden på alle de praktiske ting hos SKAT, UDK, bank mv.

Et 360 graders overblik ift. hvor man kan få hjælp, både økonomisk, social og psykologisk rådgivning.

Ansvarlig myndighed

Domstolene, (Statsforvaltningen: Kun på ægtefællebidrag)

Kommunen

Kommunen

? BRUGER PAINS

Tidligere aftaler viser sig utilstrækkelige og konsekvenserne dukker op; det kan give ubalance ift. deling af boet.

Man skal selv finde ud af, hvad der skal ordnes. Service fra fx SKAT er fin, men behov for at myndigheden spørger ind til, om man har husket alting.

Ingen mulighed for at fortryde tidligere valg truffet under selve skilsmissen.

Ansvarlig myndighed


Domstolene (når det private ansvar er gået galt)

SKAT, ATP/UDK

Statsforvaltningen (har rolle i form af skilsmissegang), Domstolene efterfølgende

”Har ikke oplevet at blive hjulpet videre. Rådgivning og sådan, det fik jeg ikke. Måtte selv finde ud af det. Det har været barskt. Det var kedeligt at der ikke var sammenhæng i det, men det er jo fordi de forskellige forvaltninger fungerer med vandskodder imellem. Det gode ved det er sikkerheden i det.”

”Det skulle have være automatisk at man får adgang til edderkoppen i midten af spindelvævet. En direkte linje videre til den rådgivning, der nu passer til ens behov.”

	A	B	C
1			
2			
3			

BRUGERREJSE

2: BOPÆLSFORÆLDRE

FASE

A: FORBEREDELSE

Perioden fra beslutning om skilsmisse er taget frem til selve skilsmisseansøgningen sendes. Varierer markant i længde, fra over et år hos nogen og ned til et par timer for andre.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

ONLINE SØGNING

Typisk søgning som "Hvordan bliver man skilt?"

Leder ofte til Borger.dk, Statsforvaltningens hjemmeside eller advokaters hjemmesider

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Råd til skilsmisseproces, praktiske foranstaltninger, følelsesmæssig støtte

EKSTERNE RÅDGIVERE

Mange benytter forskellige former for familie/parterapi, forældretelefonen m.fl.

KOMMUNEN

Nogle benytter også kommunens tilbud om fx parterapi eller andre støttetilbud – til at forebygge/håndtere en tiltagende krise.

TOP EMNER

Parforholdet og overvejelse om skilsmisse

Økonomi nu og efter

Børnene – det praktiske

! BRUGERBEHOV

Gode råd til hvordan man kommer i gang med skilsmissen. Flere fortæller, at de ikke ved hvor de skal starte med processen – andet end den formelle skilsmisseansøgning.

Retningslinjer for hvad man "plejer" at gøre. En guidebog eller tjekliste, gerne med eksempler der taler konkret ind i ens sag.

Vejledning til at undgå typiske faldgruber. Hvordan man sikrer begge parter en fair fordeling, som forhindrer senere asymmetri i forholdet.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen, evt. kommunen

Statsforvaltningen, evt. kommunen

Afhænger af hvad, der skal fordeles. Bodeling: Domstolsstyrelsen, Børn: Statsforvaltningen og domstolene, Kommune: Helhedsorienteret

? BRUGER PAINS

Timing ift. det praktiske, børnene, jobbet mv. Mange praktiske foranstaltninger omkring økonomi og bolig ophober sig til tiden lige omkring selve bruddet, hvor de er sværest at håndtere.

Svært at finde et sted at starte i informationssøgning og selve processen. Flere fortæller, at de opdage ekstraydelser ved rent tilfælde eller via netværk.

Svært at overskue rettigheder ift. børn, og i hvor høj grad Statsforvaltningen fx kan gribe ind. Mange har forventninger til myndighedernes mulighed for indgreb, som ikke bliver mødt.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen, SKAT, ATP/UDK, evt. kommunen

Statsforvaltningen, SKAT, ATP/UDK, evt. kommunens Borgerservice

Statsforvaltningen, Kommunen

"Jeg googler bare. 'Hvad skal man være opmærksom på ved skilsmisse', 'Hvordan kommer man videre...', 'gratis retshjælp'. Har været på Statsforvaltningens og kommunens hjemmeside."

"Det var svært at finde rundt; jeg kunne ikke finde ud af, hvor jeg skulle starte; alle sendte os videre. Jeg gik hos familiehuset – det var god rådgivning, men det blev aldrig konkret. Vi ville så gerne have hjælp til at gøre det smart. Jeg fandt først ud af det, da min veninde lavede en liste til mig med hvad jeg skulle gøre. Indtil da brugte jeg 4 timer dagligt, men kunne ikke finde en opskrift."

	A	B	C
1			
2		☀	
3			

BRUGERREJSE

2: BOPÆLSFORÆLDRE

FASE

B: BRUDET

Perioden fra skilsmisseansøgning er sendt til parret flytter fra hinanden. Typisk varighed er 1-2 måneder.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

STATSFORVALTNINGEN

Ansøgning om separation/skilsmisse
Evt. vilkårsforhandling, konfliktmægling
Kontakt vedr. forældremyndighed, bopæl og samvær

ADVOKAT

Hjælp til skilsmisseproces og aftaler. Det er ofte den "stærke", der kommer først til bolden og får mulighed for at definere rammerne.

KOMMUNEN

Søger helhedsrådgivning, tvister om børns bopæl ifbm. bruddet. Går i Borgerservice når det virkelig brænder på og man ikke kan orientere sig.

TOP EMNER

Konflikten

Børnenes bopæl

At få processen overstået hurtigt og smart

Flytning

! BRUGERBEHOV

Hjælp til eller krav om at lave klare aftaler. Flere fortæller at de har svært ved at finde vejledninger til "uproblematiske" forløb hos fx statsforvaltningen

Rådgivning, der skaber helhedsoverblik og forebygger fejl. Mange har svært ved selv at tænke hele vejen rundt, og har behov for at der bliver stillet de rigtige spørgsmål.

At skilsmissen bliver behandlet som "ægteskabets død", fx ved at bankkonti fryser og at sagen bliver taget lige så alvorligt.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen

Lovgivningen

? BRUGER PAINS

Det er svært at overskue konsekvenser af beslutninger

- og ofte svært at forstå den information der findes. Flere beretter om mistet boligstøtte pga fejl (egne og fejlrådgivning)

Man ved ikke, hvad modparten gør – eller hvordan egne handlinger påvirker modparten (kommer der brev i eboks). Dette kobles med en "skræmmende" sprogbrug, fx ord som "Underretning"

Risiko for at modparten bruger systemet mod sig. Flere fortæller om nervøsiteten der opstår, når man ikke kender den andens forklaringer eller handling ift. det offentlige.

Ansvarlig myndighed

ATP/UDK, Kommunens vejledningspligt

Alle myndigheder

Alle myndigheder

"Der mangler noget rådgivning og støtte til at træffe beslutninger i en situation, hvor det overhovedet ikke er sjovt at sidde der. Det skal være de rigtige mennesker, der sidder der, og at der er nogle retningslinjer for hvad der er fornuftigt, hvad man plejer, og hvad de anbefaler. De sidder og skal rådgive folk i en situation de ikke har været i før."

"Selve det at blive separeret var meget nemt. Men 14 dage efter fik jeg så en rykker, fordi manden ikke svarede. Min eks godkendte først, at jeg var bopælsforælder – men klagede så til kommunen – og sagen blev derfor taget op. Og jeg følte mig som en løgner. Jeg fik jo ikke at vide hvad han gjorde."

	A	B	C
1			
2			
3			

BRUGERREJSE

2: BOPÆLSFORÆLDRE

FASE

C: AFLARING

Perioden fra fraflytning til alle aftaler er implementeret, boet er delt og man – som minimum i forhold til børn og økonomi – er ”kommet videre”.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

KOMMUNEN

Økonomisk rådgivning, retshjælp, rådgivning ift. børn, børnegrupper

UDBETALING DANMARK

Hjælp til administration og udbetaling af børnebidrag mv.

Enligerklæring

SKAT

Rettelse af sambeskatning, ændring af beskatning vedr. bolig og ejendomsskat

PROFESSIONEL/FRIVILLIG HJÆLP

Til økonomisk eller retslig støtte, fx Mødrehjælpen, Gældsrådgivning, Retshjælpen – eller børnenes støtte, fx børnegrupper, pædagoger mv.

DOMSTOLE

Hjælp til bodeling, afgørelse om forældremyndighed, sager på tværs af økonomi, skilsmisse og børn

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Støtte og råd

TOP EMNER

Frygt for uforudseelige træk fra modparten

Forældremyndighed, samvær og bopæl

Sikring af økonomiske bidrag fra tidligere ægtefælle og stat



BRUGERBEHOV

At det offentlige er opsøgende og helhedsorienteret. Dvs. at en instans kan agere ”edderkoppen i midten”, der hjælper en rundt til de forskellige skranker i systemet.

Konkret, detaljeret og retningsgivende information. MANGE efterspørger en a-z guide, en skilsmissemappe – men kan ikke finde den nogen steder.

Viden om børns behov og tilbud til børnene, især hvis man ikke har været i Statsforvaltningen tidligere. Flere efterspørger, at børnekonversationer skulle være obligatoriske.

Ansvarlig myndighed

Kommunen (Serviceloven), Statsforvaltningen

Alle involverede myndigheder, Statsforvaltningen, Kommunen, ATP/UDK, SKAT

Kommunen (Serviceloven), Statsforvaltningen (i nogle tilfælde)



BRUGER PAINS

Oplysninger om fx økonomi og bopæl bliver ikke koordineret mellem myndigheder

”Eboks-kulturen” med lovttekster og upersonlig kommunikation er fremmedgørende i en følelsesmæssigt presset tid

Afgørelser trækker i langdrag. Tidsforskydelsen er ofte årsag til nye konflikter, fx ved at økonomiske tvister i retten bliver brugt som forhandlingsgrundlag for aftaler omkring børnene.

Ansvarlig myndighed

Alle myndigheder

Alle involverede myndigheder, (Statsforvaltningen), (Domstolsstyrelsen)

”Systemet bærer præg af at det er gearet til at tage hånd om ekstreme situationer med mor på druk eller en far, der ikke vil se børnene. Det er ikke gearet til at kunne håndtere ”almindelige” forældre, der bare ikke skal være sammen mere”

”De har været flinke og venlige, men der er mange ting når man er i et område, hvor det er logik for dem, men ikke for os. Man skal nok være meget opmærksom på at det offentliges tilbud er til nogen, der ikke ved en skid omkring de her ting. Det belaster os stadigvæk, at vi ikke har afklaret økonomien.”

	A	B	C
1			
2			
3			

BRUGERREJSE

3: SAMVÆRSFORÆLDRE

FASE

A: FORBEREDELSE

Perioden fra beslutning om skilsmisse er taget frem til selve skilsmisseansøgningen sendes. Varierer markant i længde, fra over et år hos nogen og ned til et par timer for andre.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

ONLINE SØGNING

Typisk søgning som "Hvordan bliver man skilt?"

Leder ofte til Borger.dk, Statsforvaltningens hjemmeside eller advokaters hjemmesider

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Råd til skilsmisseproces, praktiske foranstaltninger. Helst fra nogen, der selv har været igennem det.

KOMMUNEN

Henvendelse i Borgerservice, råd om situation og muligheder. Evt. parterapi.

TOP EMNER

Parforholdet i sig selv

Bekymring for samvær og rettigheder ift. børn

Forestående flytning

! BRUGERBEHOV

Flere har brugt parterapi, men det handler som regel om at redde forholdet. Flere efterspørger en parterapi, der er konfliktforebyggende og forbereder forholdet på en ordentlig skilsmisse.

Retningslinjer for hvad man "plejer" at gøre. Det kunne fx være en standard-løsning på ens skilsmisse, som man kunne tage udgangspunkt i.

Vejledning til at undgå typiske faldgruber. Flere opdager fx sent, at det giver praktiske udfordringer ikke at være bopælsforælder; fx man kan ikke bestille sundhedskort

Ansvarlig myndighed

Borgeren selv

Statsforvaltningen, Kommunen

Statsforvaltningen, Domstolene

? BRUGER PAINS

Kan være uforberedt ift. bopælsforælder, hvorved man hurtigt ender med at sige "ja" til betingelser omkring bruddet, uden at kende konsekvenserne.

Svært at finde et sted at starte i informationssøgning og selve processen. Offentlige hjemmesider er gode, men fokuserer meget på nogle formelle skel som "er du enig eller uenig?".

Svært at overskue rettigheder ift. børn og hvordan man laver gode ordninger.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen

Statsforvaltningen, Kommunen

Statsforvaltningen

"Når man sidder derinde og ikke ved hvad man skal kigge efter, og hvad man mangler at se igennem, så er det svært at gennemskue. Det er først, når man sidder med papirerne eller en advokat, der kender området, at man får overblikket. På daværende tidspunkt syntes jeg ikke, jeg havde overblik nok. Tingene er meget generelle, det er langt fra alt der passede på min situation."

"Der gik lang tid for mig før det gik op for mig, hvad der var vigtigt og hvad der ikke var"

	A	B	C
1			
2			
3		☀	

BRUGERREJSE

3: SAMVÆRSFORÆLDRE

FASE

B: BRUDET

Perioden fra skilsmisseansøgning er sendt til parret flytter fra hinanden. Typisk varighed er 1-2 måneder.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

STATSFORVALTNINGEN

Ansøgning om separation/skilsmisse
Evt. vilkårsforhandling, konfliktmægling
Kontakt vedr. forældremyndighed, bopæl og samvær

ADVOKAT

Hjælp til skilsmissecproce og aftaler. Mange oplever, at advokaterne har bedre overblik og styr på regler end det offentlige.

KOMMUNEN

Søger helhedsrådgivning, tvister om børns bopæl ifbm. bruddet. Går i Borgerservice når man ikke kan orientere sig.

TOP EMNER

Konflikten

Børnenes bopæl

At få processen overstået hurtigt og smart

Flytning

! BRUGERBEHOV

Én person, fx en fast skilsmisserådgiver i kommunen, der kommer på ens sag fra start og hjælper en gennem systemet.

Korrekt rådgivning, der modsvarer ens forventninger. Flere har oplevet, at råd og vejledning ikke var i trit med nye regler, og at de havde forventet andet af fx vilkårsforhandlinger, end de fik.

En-til-en møder, hvor modparten ikke er til stede. At mødeindkaldelser kommer hurtigt, inden konflikten kan udvikle sig.

Ansvarlig myndighed

Ingen

Statsforvaltningen

Ingen

? BRUGER PAINS

Det er svært at overskue konsekvenser af beslutninger truffet i selve skilsmisseøjeblikket.

Kommunikation fra det offentlige er upersonlig og lægger ikke op til det offentlige som en mulig "støtte", har for meget fokus på lovtekster og formelle uenigheder.

Det offentlige spørger ikke nok ind, så man skal selv sørge for at forberede sig og spørge ind til detaljer hos fx Statsforvaltningen eller SKAT. Det er svært, når man ikke ved hvad man skal spørge ind til.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen

Alle myndigheder

Alle myndigheder

"Retrospektivt synes jeg det var en fejl, at jeg ingen kontakt havde med det offentlige. Min kone tog initiativet og begærede separation og skilsmisse. Det kommer nok i forlængelse af digitalisering, det er bagsiden når det bliver så automatiseret, at så regner man med at folk selv er voksne nok. Når man er rigtigt presset og har en krise, så opsøger man ikke selv hjælp. Jeg ved ikke, om jeg havde overskud til selv at opsøge kontakten."

	A	B	C
1			
2			
3			

BRUGERREJSE

3: SAMVÆRSFORÆLDRE

FASE

C: AFLKLARING

Perioden fra fraflytning til alle aftaler er implementeret, boet er delt og man – som minimum i forhold til børn og økonomi – er ”kommet videre”.

HYPPIGE KONTAKTPUNKTER

KOMMUNEN

Økonomisk rådgivning, retshjælp, rådgivning ift. børn, børnegrupper, socialrådgiver

UDBETALING DANMARK

Hjælp til administration og udbetaling af børnebidrag mv.

SKAT

Rettelse af sambeskatning, indberetning af fradragsberettigede bidrag, ændring af beskatning vedr. bolig og ejendomsskat

PROFESSIONEL/FRIVILLIG HJÆLP

Til retslig eller psykologisk støtte, fx Foreningen Far, Retshjælpen, advokat eller psykolog

DOMSTOLE

Hjælp til bodeling, afgørelse om forældremyndighed, sager på tværs af økonomi, skilsmisse og børn

FAMILIE, VENNER, BEKENDTE

Støtte og råd, i nogle tilfælde agerer familie/venner som primus motor for afklaringsfasen.

TOP EMNER

Sikring af samvær og rettigheder ift. børn

Egen psykologiske tilstand

Sikring af økonomi – eller brandslukning



BRUGERBEHOV

At myndighederne kan afgøre og skabe afklaring. Flere oplever, at fordi skilsmissen ikke er lukket på et punkt (fx bidrag), fortsætter uenigheder på andre, fx deling af børn.

Et system for, hvordan man kommer *hurtigt* ud på den anden side. For mange har det taget over et år at få ordnet al praktikken, hvilket koster penge og kan få lange følgevirkninger.

At blive mødt ”hvor man er”, fx af socialrådgiver eller en børnemægler, der sætter børnene i centrum når det begynder at handle om økonomi, bolig mv.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen

Borgeren selv

Alle involverede myndigheder



BRUGER PAINS

Uligevægt i magtbalance omkring børn. Bopæl- og samværsforælder ordningen er konfliktoptrappende i sig selv.

Psykologisk og praktisk presset på samme tid. Man har mest lyst til at ”ligge under dynen”, men skal samtidig forholde sig til mange forskellige instanser, vilkår mv.

Bliver for sent opmærksom på problemer udover selve det følelsesmæssige i skilsmissen. Valg truffet tidligere uden tilstrækkelig oplysning (fx ægtefællebidrag) får konsekvenser.

Ansvarlig myndighed

Statsforvaltningen, Domstolene

Borgeren selv, Kommunen (i nogle tilfælde)

Statsforvaltningen, Kommunen (i nogle tilfælde)

”Det er lidt det med, at man har hovedet oppe i egen røv. Selvom man siger, at man gør alt muligt for børnene, så opdagede vi ikke hvor kede af det den ældste var. Både vi og fagpersonalet i skolerne kunne gøre mere. Det var ved et besøg hos sundhedsplejersken, hvor min søn brød grædende sammen, at vi opdagede det”

”Synes det er meget sent kommunen melder sig på banen, men man kan sige: hvor fanden skulle de vide fra, at jeg står i den her situation? Ku' godt have haft brug for at nogen gik ind og støttede op. Har ikke hørt fra dem før. Statsforvaltningen har kun sendt breve ifbm. skilsmissen.”