

SMV'ERNE

Oplever store problemer i mødet med den offent- lige sagsbehandlerkultur

TEMAANALYSE

Hver femte virksomhed har oplevet at blive talt ned til eller intimideret og hver tredje virksomhed har følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlet i mødet med det offentlige i løbet af de seneste to år.



Sagsbehandlerkulturen i det offentlige

En ny medlemsundersøgelse med bidrag fra ca. 1.400 af SMVDanmarks medlemsvirksomheder viser, at et flertal af virksomhederne har gode oplevelser i mødet med det offentlige og vurderer kontakten som positiv, men et overraskende stort mindretal af virksomhederne bliver udsat for dårlige og ubehagelige oplevelser i mødet med offentlige myndigheder og sagsbehandlere.

Hovedpointer fra undersøgelsen

- Knap hver femte virksomhed har inden for de seneste to år følt sig talt ned til eller intimideret i mødet med det offentlige.
- Ca. hver tredje virksomhed inden for samme tidsperiode har følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlet af offentlige myndigheder eller sagsbehandlere.
- Hver fjerde virksomhed vurderer kvaliteten af kontakten med det offentlige som dårlig eller meget dårlig.
- Knap hver tredje virksomhed har oplevet mangelfuld eller vildledende rådgivning fra det offentlige.

18 pct. af virksomhederne har inden for de seneste to år følt sig talt ned til eller intimideret i mødet med det offentlige

18%

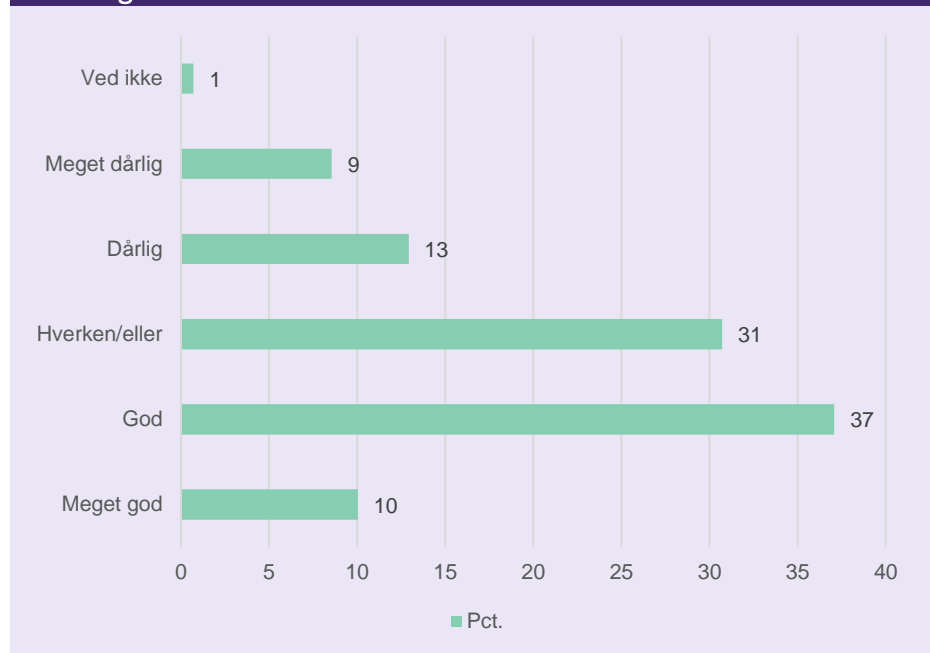
Knap hver fjerde SMV vurderer kvaliteten af kontakten med det offentlige som dårlig eller meget dårlig

Mange SMV'er har dårlige oplevelser med det offentlige

Et flertal af SMV'erne vurderer kontakten med det offentlige som god eller meget god, men knap hver fjerde SMV vurderer kvaliteten af kontakten med det offentlige i løbet af de seneste to år som dårlig eller meget dårlig, som det fremgår af figur 1 nedenfor.

Figur 1

Hvordan vil du vurdere kvaliteten af den kontakt, du har haft med det offentlige?



SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

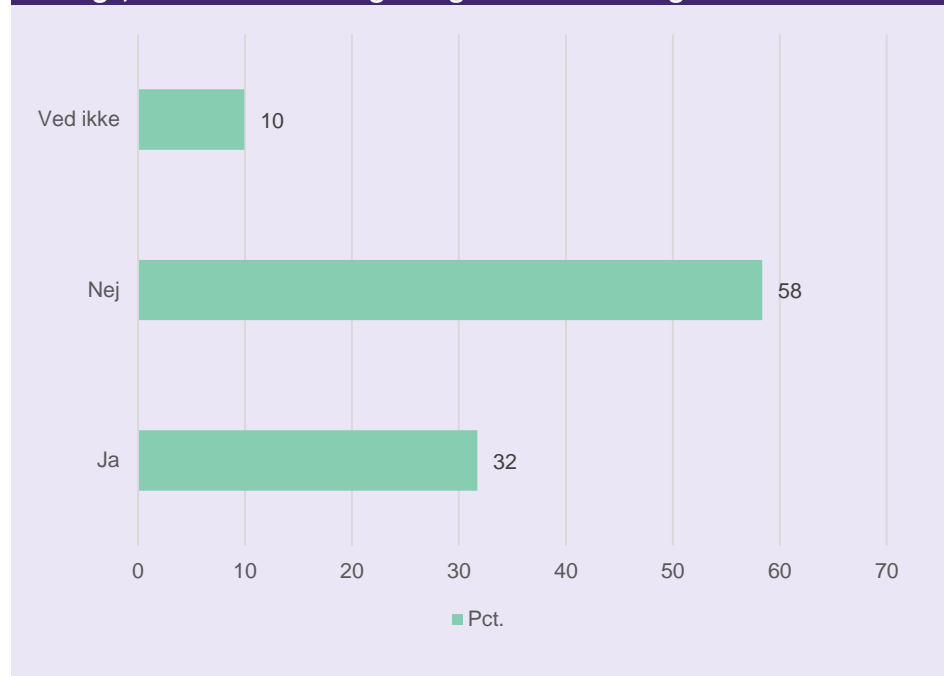
Når man spørger ind til karakteren af de dårlige oplevelser i mødet med offentlige myndigheder og sagsbehandlere tegner der sig et mere tydeligt billede af, hvilke udfordringer en del af virksomhederne oplever i kontakten.

Som det fremgår nedenfor af figur 2, så har hver tredje virksomhed inden for de seneste to år følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlet. Mange af virksomhederne, som har følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlede, angiver bl.a. trusler om bødestraf, svært forståelige breve i e-boks og meget korte svarfrister som eksempler på dårlig eller uretfærdig behandling.

Hver tredje SMV har inden for de seneste to år følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlet

Figur 2

Har du inden for de seneste 24 måneder været i kontakt med det offentlige, hvor du har følt dig dårligt eller uretfærdigt behandlet?



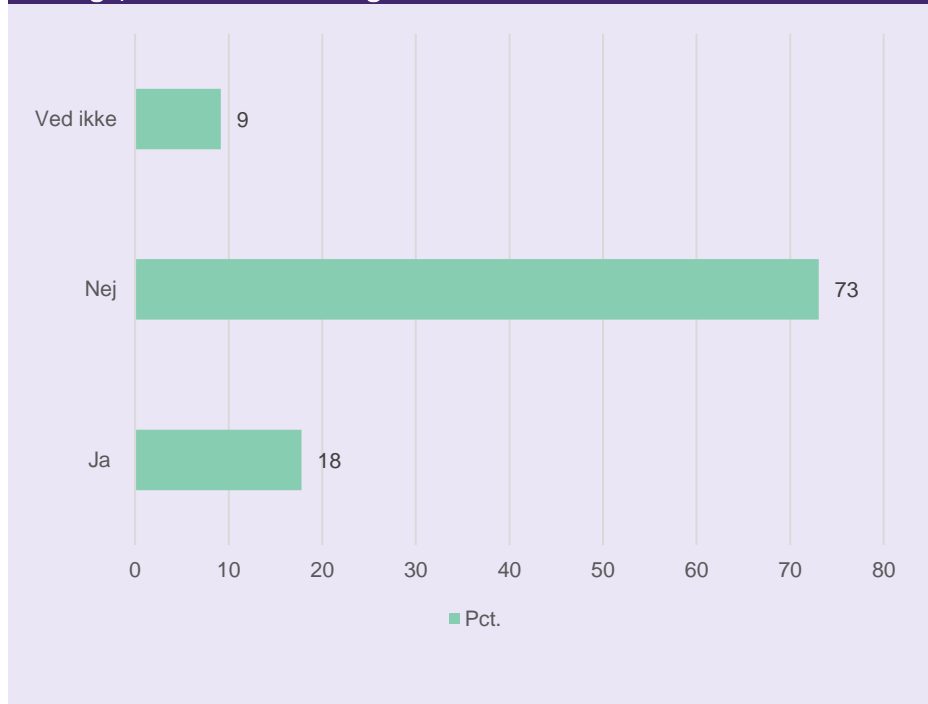
SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Derudover er virksomhederne blevet spurgt til, om de har følt sig talt ned til eller intimideret af offentligt ansatte inden for de seneste to år. Som det fremgår af figur 3 nedenfor, så har et stort flertal ikke sådanne oplevelser, men der er dog 18. pct af virksomhederne, som har følt sig talt ned til eller intimideret.

Næsten hver femte SMV har inden for de seneste to år følt sig talt ned til intimideret af offentligt ansatte

Figur 3

Har du inden for de seneste 24 måneder været i kontakt med det offentlige, hvor du har følt dig talt ned til eller intimideret?



SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Mange virksomheder nævner forhold vedrørende skat og gældsinddrivelse, som konkrete områder, hvor de har følt sig intimideret i dialogen med offentligt ansatte. Et konkret eksempel er en virksomhed der af en offentlig ansat i et åbningsbrev er blevet truet med gældsinddrivelse.

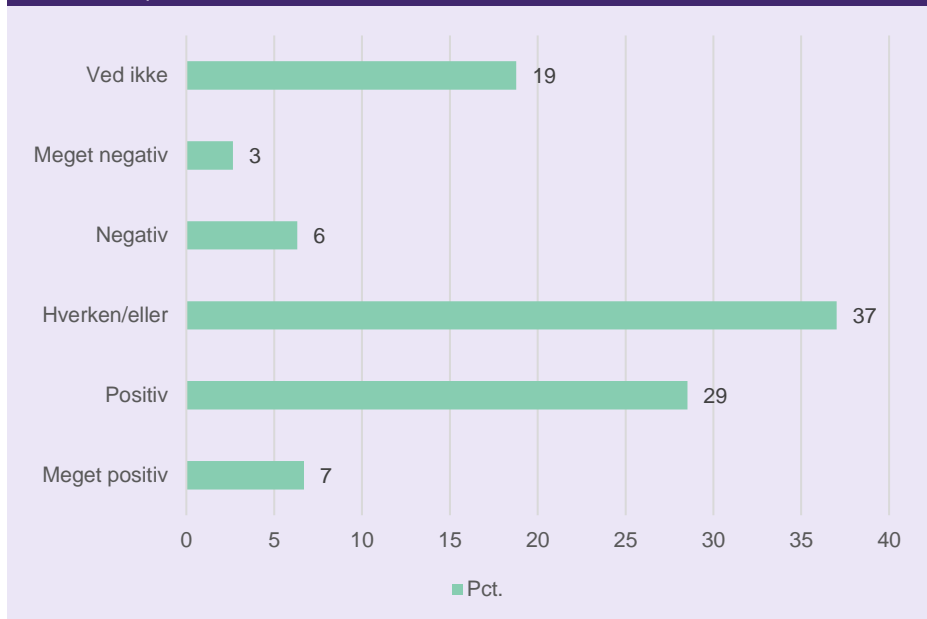
Når man spørger mere specifikt ind til virksomhedernes seneste dialog med den kommunale forvaltning, så er der tale om et mere broget billede. Som det fremgår af figur 4, så vurderer ca. hver 10. virksomhed, at dialogen har været negativ eller meget negativ, hvorimod hver tredje virksomhed betegner den som positiv eller meget positiv.

Dog svarer et meget stort antal, knap 60 pct., at de enten ikke ved eller hverken/eller til beskrivelsen af deres seneste dialog med kommunen.

Virksomhederne vurderer kontakten til deres kommune overvejende positivt

Figur 4

Hvordan vil du beskrive din seneste dialog med din kommune om forhold vedrørende din virksomhed?



SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Den bureaukratiske jungle

SMV'erne oplever flere forskellige slags udfordringer i mødet med den offentlige sagsbehandlerkultur. Et flertal har kun positive oplevelser, men som det fremgår nedenfor af figur 5, så er en del af problemet forbundet med, at et meget stort antal virksomheder – knap hver tredje – oplever mangelfuld eller decideret vildledende rådgivning fra det offentlige.

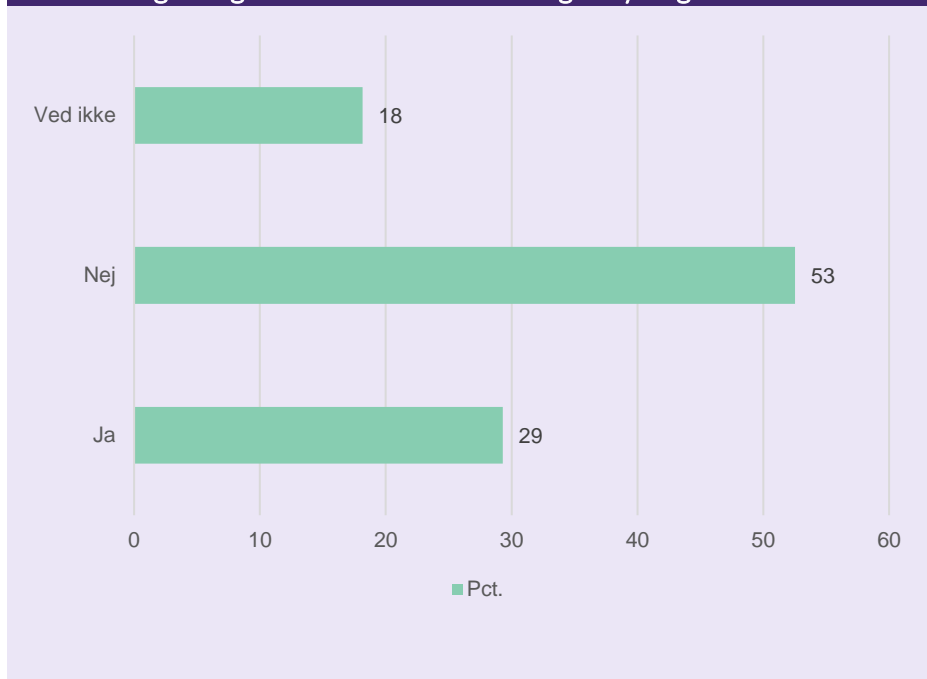
Et andet område mange virksomheder nikker til som udfordrende er, hvad det opfattes som urimelige svarfrister fra offentlige myndigheders side. Som det fremgår af figur 6 nedenfor, så har knap hver tredje virksomhed indenfor de seneste to år oplevet en eller flere urimelige svarfrister fra det offentlige.

Virksomhederne peger i flere konkrete tilfælde på sager, hvor det offentlige bruger forholdsvist lang tid på at behandle en sag, hvorefter virksomheden får, hvad det opfattes som meget kort tid til at besvare henvendelsen eller brevet fra den offentlige myndighed.

Et stort mindretal af SMV'erne oplever urimelige svarfrister fra offentlige myndigheder og mangelfuld eller vildledende rådgivning

Figur 5

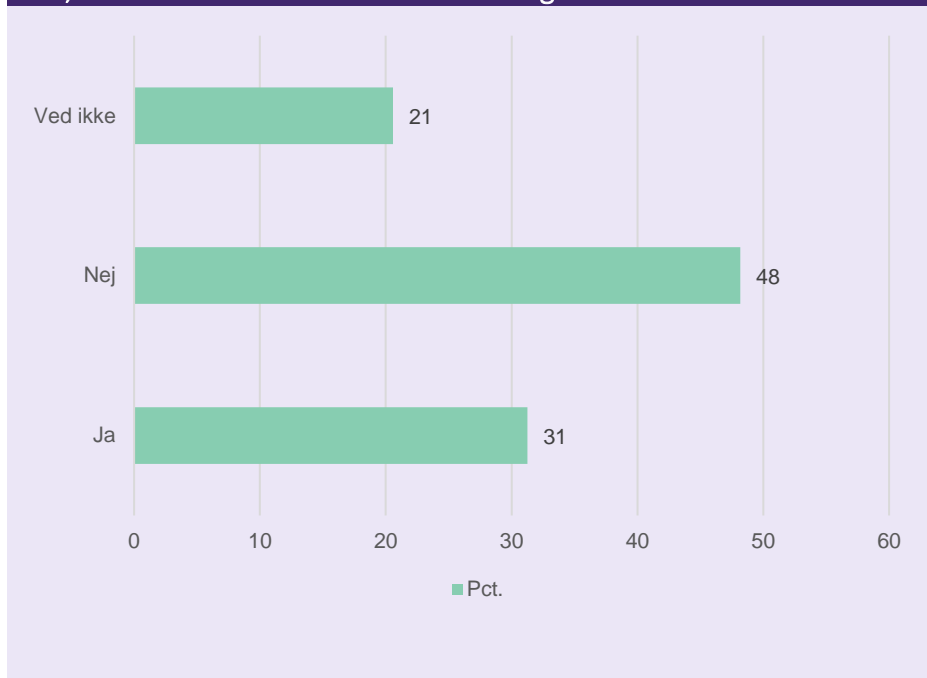
Har du oplevet eksempler på, at du har fået mangelfuld eller vildledende rådgivning fra en eller flere offentlige myndigheder?



SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Figur 6

Har du oplevet svarfrister i henvendelser fra de offentlige myndigheder, som du ikke mener har været rimelige?



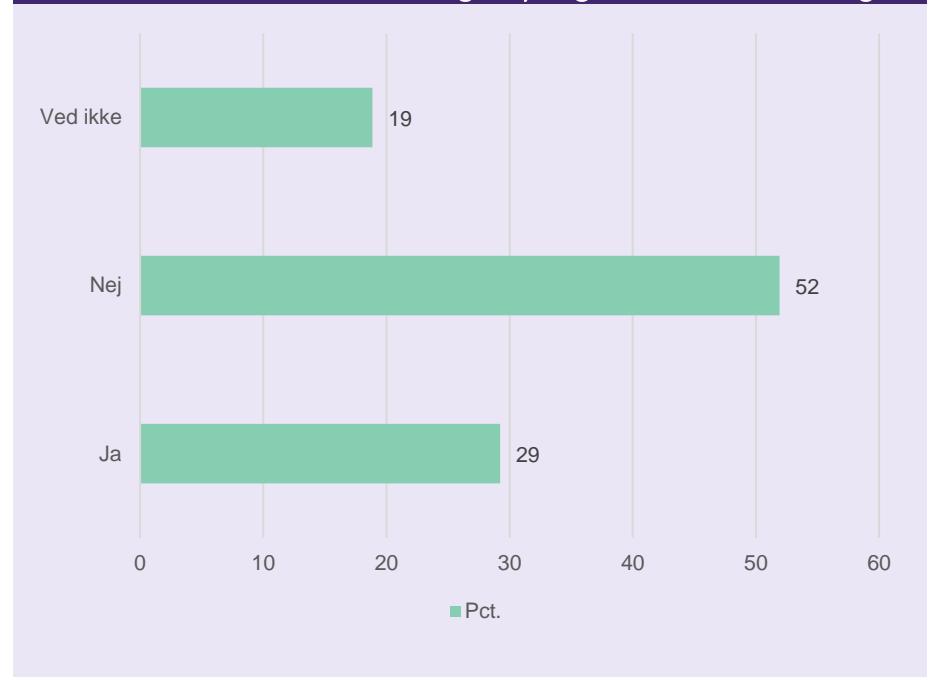
SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

En anden udfordring som virksomhederne peger på, er situationer, hvor virksomheden oplever at blive sendt rundt imellem flere forskellige myndigheder eller forvaltninger. Den kan f.eks. dreje sig om en virksomhed der har en henvendelse til kommunen, og som oplever, at den kommunale sagsbehandler afviser henvendelsen og beder virksomheden henvende sig et andet sted i den kommunale forvaltning.

Som det fremgår af figur 7 nedenfor, så er det ikke noget et flertal af virksomhederne oplever, men der er alligevel 29 pct. af virksomhederne, der inden for de seneste to år har oplevet at blive sendt rundt imellem flere forskellige myndigheder eller forvaltninger.

Figur 7

Har du ved henvendelser til en offentlig myndighed oplevet at blive sendt rundt imellem flere forskellige myndigheder eller forvaltninger?

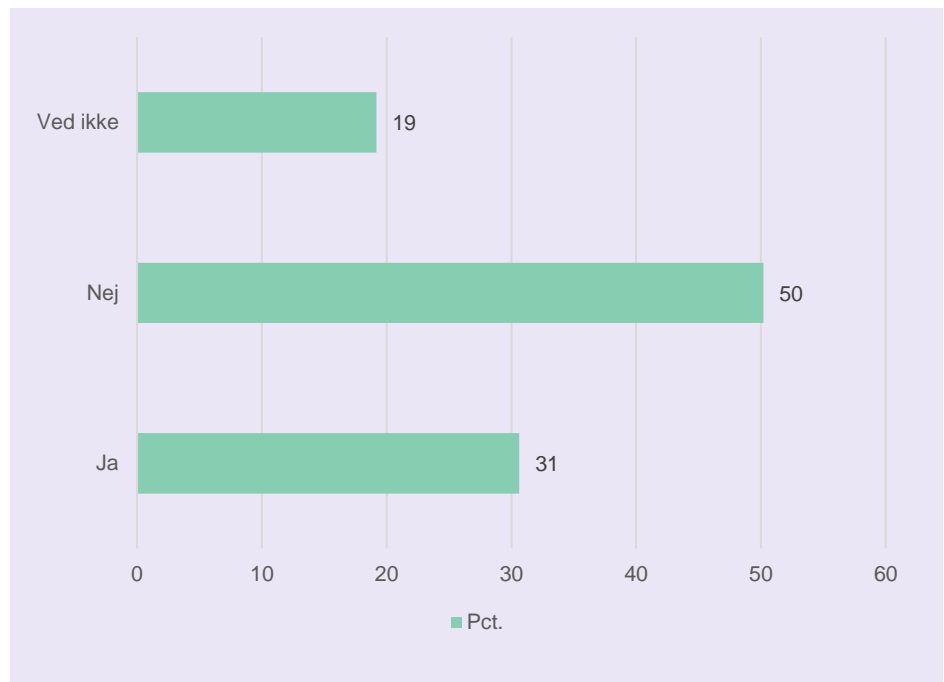


SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Endelig er virksomhederne blevet spurgt ind til, hvordan de oplever sagsbehandlingstiderne i det offentlige. Som det fremgår af figur 8, så har cirka 30 pct. af virksomhederne oplevet, hvad de opfatter som urimeligt lange sagsbehandlingstider.

Figur 8

Har du oplevet helt urimeligt lange sagsbehandlingstider hos en eller flere offentlige myndigheder?



SMVdanmarks medlemsundersøgelse, efteråret 2024

Konklusion og politikforslag

Et flertal af SMV'erne har gode oplevelser i mødet med det offentlige, men et meget stort mindretal af SMV'er har dårlige erfaringer:

- Knap hver femte virksomhed har inden for de seneste to år følt sig talt ned til eller intimideret i mødet med det offentlige.
- Ca. hver tredje virksomhed inden for samme tidsperiode følt sig dårligt eller uretfærdigt behandlet af offentlige myndigheder eller sagsbehandlere.
- Hver fjerde virksomhed vurderer kvaliteten af kontakten med det offentlige som dårlig eller meget dårlig.
- Knap hver tredje virksomhed har oplevet mangelfuld eller vildledende rådgivning fra det offentlige.

Der er behov for, at regeringen tager initiativ til en tilbundsående undersøgelse af sagsbehandlerkulturen i det offentlige og i kommunerne. Både for at afdække årsagerne til, at så mange virksomheder har dårlige oplevelser fra mødet med det offentlige, men også for at identificere bud på, hvilke initiativer der kan afhjælpe problemerne i sagsbehandlerkulturen.

Under alle omstændigheder bør offentlige myndigheder fremadrettet have mere fokus på at uddanne og vejlede sagsbehandlere med virksomhedsrettet kontakt. Dels for at myndighederne kan leve op til

forvaltningslovens bestemmelser om det offentliges vejledningspligt, men også for at offentligt ansatte overholder gængse decorumkrav til anstændig og rimelig opførsel i mødet med virksomheder og borgere.

Fakta om SMVdanmarks temaanalyse

SMVdanmark har gennemført denne analyse for at undersøge SMV'ernes oplevelse af mødet med det offentlige. Analysen baserer sig på en medlemsundersøgelse blandt SMVdanmarks medlemmer i efteråret 2024, som blev besvaret af ca. 1.400 virksomheder.

Kontakt

Underdirektør Alexander Søndergaard, tlf. 54 34 57 00, soendergaard@SMVdanmark.dk.

SMVdanmark, april 2025