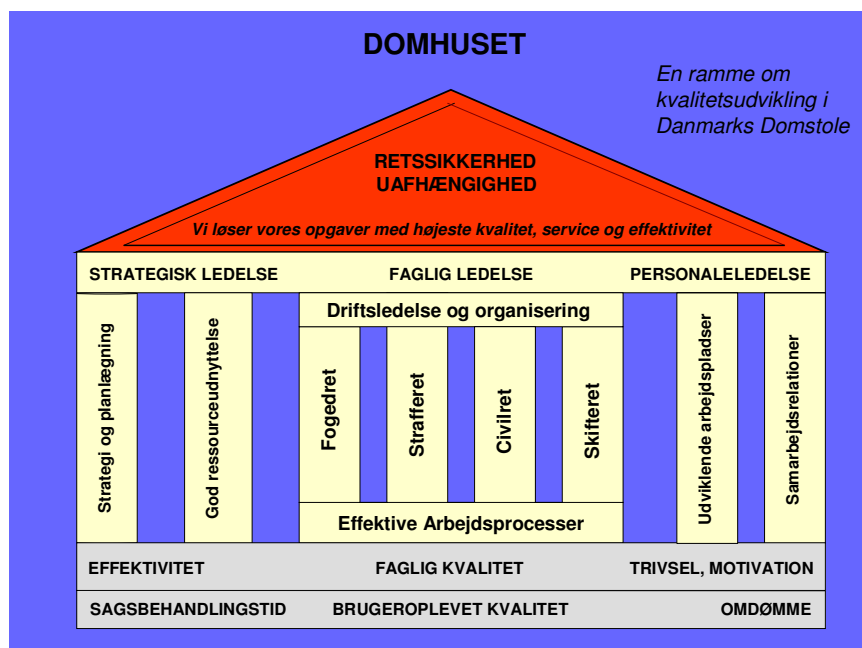




Embedsregnskab 2010

Retten i Roskilde

Marts 2011



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....		3
2. Beretning fra rettens ledelse.....		3
3. Resultat 1: Effektivitet, herunder aktivitet og sagsmængde		5
4. Resultat 2: Sagsbehandlingstider, herunder antal verserende sager.....		7
5. Resultat 3: Faglig kvalitet.....		10
6. Resultat 4: Brugeroplevet kvalitet		11
7. Resultat 5: Trivsel og motivation		11
8. Resultat 6: Omdømme.....		12
9. Opgørelse af årsværksforbrug		14

1. Indledning

Dette embedsregnskab for 2010 er udarbejdet i samarbejde mellem retten og Domstolsstyrelsen. Præsentationen er tilpasset, så sammenhængen til *DOMHUSET*, som er en model for kvalitetsudvikling udarbejdet til brug ved Danmarks Domstole¹, bliver tydeligere. Embedsregnskabet er derfor opbygget, så rapporteringen følger de seks resultattemaer i modellen, som er:

- Resultat 1: Effektivitet
- Resultat 2: Sagsbehandlingstider
- Resultat 3: Faglig kvalitet
- Resultat 4: Brugeroplevet kvalitet
- Resultat 5: Trivsel og motivation
- Resultat 6: Omdømme

Temaerne er i et vist omfang udbygget, idet der er medtaget oplysninger, der kan være med til at indikere mulighederne for på kort og længere sigt at forbedre resultaterne. Samtidig vil der løbende kunne ske justeringer under de enkelte temaer, når det er hensigtsmæssigt.

Embedsregnskabet giver overordnet ledelsesinformation til ledelsen ved de enkelte retter om udviklingen i 2010, ligesom det i forhold til faglig kvalitet og omdømme også fokuserer på indsatsen i 2011. Samtidig bruges det til at understøtte dialogen mellem retten og styrelsen om rettens resultater, udfordringer og muligheder. Som supplement til årsrapporten for Danmarks Domstole kan embedsregnskaberne også være med til at give domstolens brugere mv. et indtryk af nøgleresultaterne ved de enkelte byretter.

Resultaterne indeholdt i dette embedsregnskab fremkommer efter ensartede principper² for alle landets byretter. Tallene vil imidlertid isoleret set kunne give et ufuldstændigt billede af rettens resultater. Det er derfor vigtigt, at de ses i sammenhæng med de nuancerende og uddybende bemærkninger til udviklingen, som ledelsen ved den enkelte ret har bidraget med i beretningen under afsnit 2.

Ved vurderingen af resultaterne er det vigtigt at have for øje, at der i 2007 skete en ophobning af sager som følge af, at det naturligvis krævede ikke ubetydelige ressourcer at implementere domstolsreformen. I 1. halvår 2008 var byretterne godt på vej til at nedbringe denne sagsophobning, men finanskrisen fra 2. halvår 2008 bevirkede, at navnlig antallet af modtagne fogedsager og insolvensskiftesager steg ganske betydeligt. Som følge heraf voksede sagsbunkerne på ny.

Domstolene har fået tilført en ekstraordinær bevilling for at sikre en nedbringelse af sagsbunkerne – og dermed sagsbehandlingstiden - i løbet af 2010 og navnlig 2011. De samlede sagsbunker ved byretterne er reduceret i 2010 og de første tegn på en reduktion i sagsbehandlingstiden har vist sig. Det hører med til billedet, at byretterne også i 2010 modtog et ekstraordinært stort antal sager i forhold til tidligere. Et fortsat meget højt niveau for antal modtagne sager i 2011 vil kunne true ønsket om reduktion af sagsbunker og sagsbehandlingstider.

Endvidere kan der være grund til at fremhæve, at den fulde tinglysningsopgave overgik endeligt til den Tinglysning retten i september 2009. Ingen byretter har derfor haft ansvar for tinglysningsopgaver i 2010. Tinglysningssamarbejderne har derfor skullet integreres i forhold til de øvrige sagsområder, hvilket kan spille ind i forhold til resultaterne i 2010, herunder navnlig afhængig af, hvornår den enkelte byret rent faktisk overgav tinglysningsopgaverne til den nye tinglysningssret.

Som noget nyt er der medtaget data om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for visse dødsboskiftesager, idet skiftesagsområdet – dødsboskiftesager og insolvensskifter - også er en vigtig del af domstolens aktiviteter. På længere sigt forventes der også at blive medtaget data om insolvensskifter mv.

¹ Modellen er inspireret af KVIK-modellen (Kvalitetsværktøj til udvikling af Viden og Kompetence). Se mere på www.sckk.dk.

² Der er udarbejdet et bilag til embedsregnskaberne, hvor beregningsmetoder og forudsætninger er nærmere beskrevet.

2. Beretning fra rettens ledelse

XXXXX [indsæt tekst] [hvordan er der i 2010 fulgt op på resultatet af rettens brugerundersøgelse fra 2009?]

3. Resultat 1: Effektivitet, herunder aktivitet og sagsmængde

Antallet af sager ved retten i 2008-2010 fremgår af [tabel 1](#) nedenfor. For straffesager, civile sager, fogedsager og skiftesager er der foretaget en vægtning af sagerne, der tager højde for, at der kan være forskelle mellem de enkelte byretter i forhold til, hvor ressourcekrævende den enkelte sagstype gennemsnitlig er. Alle notarialforretninger vægtes ens, hvorfor antallet af uvægtede og vægtede sager er identisk for denne sagstype.

Tabel 1. Oversigt over antal sager ved retten i perioden 2008-2010.

Retten i Roskilde	Sagsmængde								
	- UVÆGTEDE SAGER -						- VÆGTEDE SAGER -		
	Modtagne			Afsluttede			Afsluttede		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Straffesager	6.778	8.230	7.735	6.651	7.710	8.185	7.165	8.788	9.248
Civile sager	3.139	3.725	3.438	3.290	3.726	3.666	3.313	3.624	3.779
Fogedsager	17.222	23.056	23.095	15.853	20.333	23.985	17.094	20.566	23.965
Skiftesager 1)	3.493	3.904	3.785	3.349	3.417	3.845	3.176	3.325	3.902
Notarialforretninger	3.217	2.665	2.687	3.217	2.665	2.687	3.217	2.665	2.687
Samlet	33.849	41.580	40.740	32.360	37.851	42.368	31.797	36.544	39.975

Nederst i tabellen er der angivet tal for den samlede sagsmængde ved retten. I de to første kolonner fremgår antallet af *uvægtede sager* (modtagne og afsluttede). Dernæst følger antal *vægtede afsluttede sager* (aktiviteten) samlet for retten. Disse vægtede sagstal er dels vægtes inden for den enkelte sagstype og dels på tværs af sagstyper. Vægningen på tværs af sagstyper betyder, at antallet af vægtede sager inden for de enkelte sagsområder *ikke* summer op til det samlede antal vægtede sager. De anvendte vægte fremgår af [bilaget til embedsregnskaberne](#).

Med det formål at opnå en enkel og overskuelig indikator for rettens effektivitet sammenlignet med effektiviteten ved de øvrige byretter beregnes et indeks for de enkelte retters *samlede produktivitet*.

[Produktivitetsindekset](#) er beregnet som forholdet mellem rettens samlede aktivitet målt som afsluttede vægtede sager og rettens samlede årsværksforbrug³. Produktivitetsindekset er *uafhængigt af retternes tidsfordeling*, idet det er det samlede årsværksforbrug (inkl. generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.), der er anvendt i beregningen af produktiviteten.

Ved implementeringen af domstolsreformen og etableringen af 24 nye byretter i 2007 skete et databrud. Da 2007 var et meget atypisk år ved byretterne, er det valgt at bruge 2008 som udgangspunkt (indeks 100) til at belyse den fremtidige udvikling i produktiviteten.

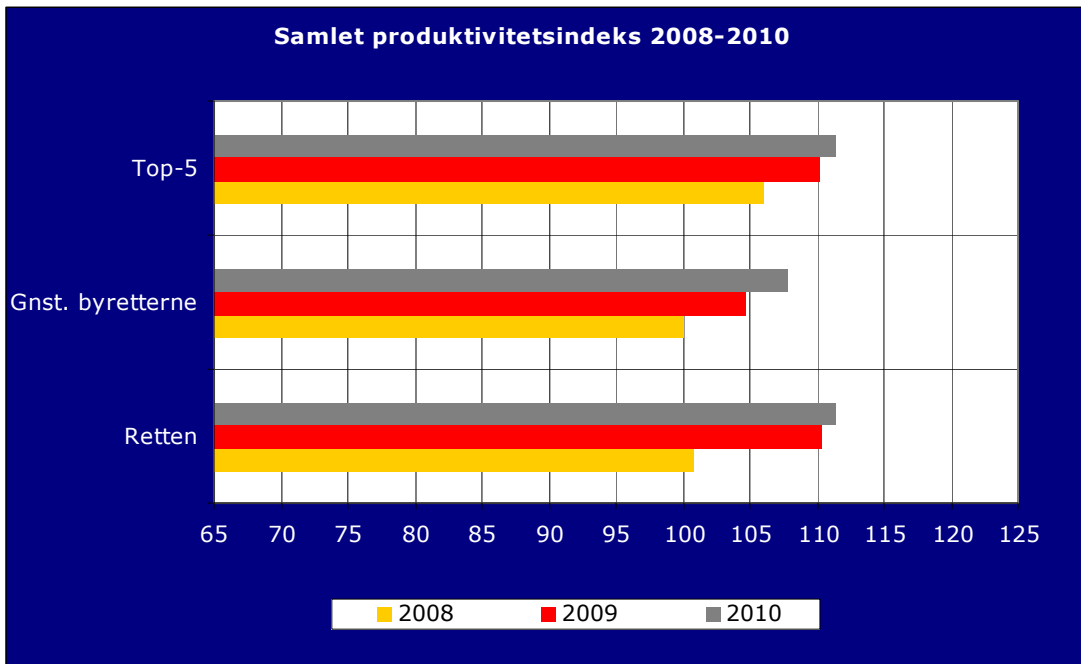
Tabel 2. Indeks for rettens samlede produktivitet (gennemsnit for byretterne i 2008 = indeks 100).

Retten i Roskilde	Alle byretter Resultater i 2010				
	Produktivitet			Gennemsnit	5. bedste
	2008	2009	2010		
Samlet produktivitet ved retten	100,8	110,3	111,4	107,8	111,4

I [tabel 2](#) og [figur 1](#) nedenfor angives det samlede produktivitetsindeks for retten, som gennemsnit for byretterne og for 5. bedste byret.

³ Der foretages en vægtning af årsværksforbruget, således at f.eks. jurister vægtes tungere end kontorpersonale og øvrigt personale.

Figur 1. Samlet produktivetsindeks fra 2008-2010 (gennemsnit for byretterne 2008= indeks 100).



I [tabel 3](#) er produktivetsindekset beregnet for de enkelte sagsområder⁴. I beregningen er de årsværk, retten har anvendt til generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv., *nøgletalsfordelt til sagsområderne*. Denne metode gør det muligt at sammenligne retter med forskellig administrationsandel. Det vil sige, at det ikke er muligt at opnå en højere produktivitet på de enkelte sagsområder ved at fordele mere tid på generel ledelse og administration mv. Indeksværdien 100 svarer til gennemsnitsproduktiviteten ved byretterne i 2008 på sagsområderne.

I forhold til produktiviteten på de enkelte sagsområder kan tallene være behæftet med en vis usikkerhed, da tidsfordelingen ved retterne i et vist omfang foretages skønsmæssigt. Der blev i 2008 og 2009 implementeret et elektronisk værktøj, Time-Sag, der understøtter tidsfordelingen. Dette vil på sigt være med til at øge datakvaliteten.

Tabel 3. Indeks for rettens samlede produktivitet på de enkelte sagsområder (gennemsnit 2008 = indeks 100).

Retten i Roskilde	Produktivitet			Alle byretter Resultater i 2010	
	2008	2009	2010	Gennemsnit	5. bedste
Retssager samlet	99,7	121,6	121,1	108,3	112,9
-straffesager	97,6	135,3	129,2	107,2	117,2
-civile sager	100,9	106,1	109,8	108,8	116,2
Fogedsager	93,5	87,7	100,5	103,3	116,0
Skiftesager	111,3	104,8	95,7	109,6	129,2

I forhold til retter, der har været med i forskellige udviklingsprojekter på domstolsområdet, herunder navnlig NyFoged og lydoptagelse af forklaringer i straffesager, kan produktiviteten samlet for retten og på de enkelte sagsområder være påvirket heraf.

⁴ I 2008 og 2009 er det direkte årsværksforbrug på tinglysningsområdet trukket ud ved disse beregninger.

En del af rettens årsværksforbrug anvendes på *generel ledelse og administration* samt *hjælpefunktioner mv.* Tabel 4 nedenfor angiver rettens årsværksforbrug til *generel ledelse og administration* samt *hjælpefunktioner mv.* Man skal holde sig for øje, at der i 2008 blev anvendt ikke ubetydelige ressourcer til den fortsatte implementering af domstolsreformen.

Tabel 4. Rettens årsværksforbrug til generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner mv.⁵

Retten i Roskilde	LedAdm mv.						Alle byretter					
	Årsværk			% -del til LedAdm mv.			Årsværk			% -del til LedAdm mv.		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Jurister	2,12	2,26	2,81	10,2%	11,0%	12,3%	51,68	48,51	43,31	12,3%	11,1%	9,6%
Kontorfunktionærer	9,38	8,83	8,88	21,4%	18,6%	17,2%	195,55	190,47	184,93	22,1%	20,0%	17,8%
Elever	0,78	1,98	0,99	19,4%	34,1%	15,0%	12,34	17,21	15,51	14,8%	16,1%	15,8%
Beskæftigelsesordning mv.	0,00	0,00	0,00	-	-	-	26,24	27,70	30,83	55,4%	48,9%	45,0%
Øvrigt personale	3,51	3,87	4,04	100,0%	72,7%	97,1%	90,42	97,26	90,51	90,4%	86,5%	85,8%
Samlet for retten	15,79	16,94	16,73	21,7%	21,4%	19,6%	376,23	381,14	365,08	24,5%	22,9%	20,7%

Note: Der arbejdes med afrundinger i tabellen, hvorfor mindre unøjagtigheder ved sammentællinger kan forekomme.

Tabellen giver mulighed for at sammenligne rettens årsværksforbrug vedrørende opgaver, der skal understøtte den direkte sagsbehandling, i forhold til gennemsnittet for byretterne. Det kan være vanskeligt præcist at sige, hvor stor procenten til *generel ledelse og administration mv.* skal være. Procenten kan være for lille, så der ikke er tilstrækkelig overordnet styring af retten. Den kan også være for stor, så der anvendes årsværk til *ledelse og administration*, der ikke tilfører værdi i forhold til at understøtte den direkte sagsbehandling. Det er vigtigt at finde den rigtige balance med henblik på at anvende ressourcerne effektivt.

4. Resultat 2: Sagsbehandlingstider, herunder antal verserende sager

Som led i domstolsreformen er der fastsat en række konkrete mål for sagsbehandlingstiden ved byretterne og de overordnede retter. For byretterne er målsætningen umiddelbart at nedbringe sagsbehandlingstiden til 2006-niveau. På længere sigt er det målet at nedbringe den yderligere. Mulighederne for at realisere disse mål afhænger af domstolens ressourcemæssige situation i den kommende årrække.

I venstre side af tabel 5 er den opstillede *målsætning for sagsbehandlingstiden i 2010* (delmål på vejen mod at nedbringe sagsbehandlingstiderne til 2006-niveau) sammenholdt med rettens resultat for året, ligesom resultat for 2009 også fremgår. Disse resultater kan sammenlignes med gennemsnittet for alle byretter og med resultatet for den 5. bedste byret.

⁵ Tinglysningssårsværk er i forhold til 2008 og 2009 trukket ud inden beregningen.

Tabel 5. Rettens målopfyldelse i forhold til straffesager, civile sager og fogedsager i 2009 og 2010.

Retten i Roskilde			Alle byretter		
	Målsætning for 2010	Resultat		Gennemsnit	5. bedste
		2010	2009		
<i>Straffesager</i>					
Nævningesager	60 % under 4 mdr.	80,0%	50,0%	36,2%	100,0%
	80 % under 6 mdr.	100,0%	100,0%	65,4%	100,0%
Domsmandssager	58 % under 3 mdr.	45,2%	42,1%	47,2%	60,7%
	83 % under 6 mdr.	73,5%	71,1%	72,5%	87,0%
Sager uden domsmænd	56 % under 2 mdr.	74,4%	46,3%	49,2%	74,4%
	95 % under 6 mdr.	92,3%	91,4%	87,8%	95,4%
Tilståelsessager	48 % under 2 mdr.	37,3%	36,5%	38,2%	50,8%
	72 % under 6 mdr.	81,6%	76,8%	73,4%	92,1%
Voldssager	50 % inden for 37 dg.	57,1%	37,9%	43,2%	57,3%
	70 % under 2 mdr.	67,9%	51,7%	58,1%	67,9%
Voldtægtssager	45 % inden for 37 dg.	0,0%	33,3%	34,3%	50,0%
	64 % under 2 mdr.	0,0%	66,7%	58,2%	100,0%
<i>Civile sager med hovedforhandling</i>					
"Tunge" alm. sager	40 % under 15 mdr.	26,7%	23,1%	42,5%	55,6%
	60 % under 18 mdr.	53,3%	53,9%	59,2%	67,7%
Øvrige alm. sager	45 % under 12 mdr.	24,3%	32,7%	30,9%	50,0%
	60 % under 15 mdr.	40,2%	49,3%	48,6%	60,0%
Alle almindelige civile sager 1)	55 % under 6 mdr.	71,6%	72,3%	68,0%	72,9%
	70 % under 12 mdr.	85,5%	87,1%	83,8%	87,9%
Ægteskabssager	40 % under 4 mdr.	37,9%	32,7%	46,0%	63,3%
	75 % under 6 mdr.	69,0%	46,9%	71,5%	83,3%
Forældreansvarssager 2)	55 % under 6 mdr.	31,6%	25,2%	48,9%	65,8%
	73 % under 8 mdr.	55,6%	46,3%	67,5%	78,1%
<i>Fogedsager</i>					
Alm. fogedsager	60 % inden for 2 mdr.	38,7%	36,5%	45,8%	72,2%
	85 % under 4 mdr.	71,1%	83,7%	75,6%	91,8%
Særlige fogedsager	70 % inden for 2 mdr.	65,0%	55,8%	66,0%	87,3%
	93 % under 4 mdr.	94,0%	92,3%	89,1%	97,2%
Betalingspåkrav	45 % inden for 2 mdr.	28,0%	18,5%	46,4%	70,3%
	78 % under 4 mdr.	54,0%	58,3%	76,6%	93,7%

1) Inkluderer også ikke domsforhandlede sager.

2) Inkluderer hovedforhandlede sager, sager sluttet efter forlig og sager sluttet efter retsmægling.

Navnlig som følge af den store stigning i antallet af modtagne sager under finanskrisen har det indtil nu været en udfordring at realisere de kortsigtede mål. Enkelte af målene blev ved udgangen af 2008 justeret, herunder målet for ægteskabssager og forældreansvarssager, på baggrund af de indhøstede erfaringer med de nye sagstyper.

I [tabel 6](#) ses den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i dage for en række sagstyper ved byretterne. Tabellen supplerer oplysningerne om målopfyldelsen ved den enkelte ret og giver samtidig en indikation af, hvilken sagsbehandlingstid man som bruger kan forvente i de enkelte sagstyper.

Tabel 6. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage for udvalgte sagstyper i 2008-2010.

Retten i Roskilde				Alle byretter Resultater i 2010	
Dage	Gennemløbstider			Gennemsnit	5. bedste
	2008	2009	2010		
Nævningsager	114	116	106	154	101
Domsmandssager	130	151	150	156	96
Sager uden domsmænd	70	86	72	99	60
Tilståelsessager	122	139	125	141	77
Alm. hovedfhl. civile sager	492	555	578	552	480
Hovedforhandlede boligretssager	490	562	723	532	349
Hovedforhandlede småsager	268	328	327	328	257
Alle civile sager m. forh.maksime	185	168	180	195	163
Alle ægteskabssager	146	218	154	150	113
Alle forældreansvarssager	165	247	240	183	155
Alm. fogedsager	77	88	95	90	57
Særlige fogedsager	45	62	53	59	38
Betalingspåkrav	72	121	134	98	57
Tvangsauktioner	79	115	103	114	81
Boudlæg	35	57	45	44	29
Uskiftet bo	62	95	95	78	64
Privat skifte	347	391	397	372	340
Forenklet privat skifte	60	77	77	64	50

En vigtig faktor i forhold til udviklingen i sagsbehandlingstider er antallet af *verserende sager* ved den enkelte ret. Hvis antallet af *modtagne sager* i en periode er for stort i forhold til rettens kapacitet, vil det alt andet lige føre til ophobning af sager og påvirke sagsbehandlingstiden i negativ retning. Omvendt vil sagsbehandlingstiden alt andet lige blive positivt påvirket, hvis antallet af indkomne sager svarer til eller ligger under rettens kapacitet, idet antallet af verserende sager derved kan nedbringes.

Tabel 7 viser antallet af verserende sager ved retten i forhold til centrale sagstyper inden for de enkelte sagsområder i 2009 og 2010. Samtidig viser tabellen, hvor stor en procentdel antallet af verserende sager ved årets udgang i 2010 udgør i forhold til antallet af modtagne sager i 2010. Målet er principielt, at denne procent bliver så lav som muligt, men det afhænger af det enkelte sagsområde og sagstype, hvor lav procenten kan blive. Der skal således hele tiden være en vis mængde verserende sager, da det kun er et yderst begrænset antal sager, der (teoretisk) kan slutes den samme dag, som retter modtager dem. Samtidig muliggør tabellen en sammenligning af retten i forhold til alle byretter og den ”5. bedste byret”.

Tabel 7. Antal verserende sager pr. ultimo 2009 og 2010 inden for centrale sagstyper, samt andel verserende sager ultimo 2010 i forhold til antal modtagne sager i 2010.

Retten i Roskilde	Alle byretter						"5. bedste" 2010	
	Verserende ultimo		% ift. modtagne 3)	Verserende ultimo		% ift. modtagne 3)	"normalbunke" indikator	% ift. modtagne
	2009	2010	2010	2009	2010	2010		
Straffesager:								
Nævningesager	4	0	0,0%	63	42	38,2%		0,0%
Domsmandssager	315	311	43,1%	7.382	6.368	40,0%	26,3%	25,4%
Sager uden domsmænd	1.494	984	22,1%	28.038	22.529	26,0%	19,0%	14,5%
Tilståelsessager	246	180	32,8%	5.299	3.949	35,0%	24,8%	21,1%
Civile sager:								
Alm. m. forhandlingsmaksime	1.598	1466	48,3%	30.278	30.228	52,1%	42,9%	44,8%
- almindelige sager	907	883	75,4%	17.469	17.028	77,1%		64,5%
- boligretssager	121	96	78,7%	2.149	2.050	81,2%		50,0%
- småsagsproces	570	487	27,9%	10.660	11.150	33,4%		27,9%
Sager om familieret 1)	182	167	56,8%	3.360	2.958	43,0%	37,7%	36,7%
- ægteskabssager	27	21	30,9%	664	595	36,8%	34,6%	29,7%
- forældreansvarssager 2)	98	91	58,7%	1.807	1.646	47,0%		38,6%
Alm. og særlige fogedsager	4.448	3549	23,3%	68.388	62.385	22,4%	15,4%	16,4%
Betalingspåkrav	2.503	2704	37,8%	34.064	38.661	29,1%	21,8%	19,4%
Tvangsauktioner	513	166	24,2%	4.853	3.823	27,3%	27,9%	19,6%
Insolvensskifter	733	748	60,9%	9.583	10.091	60,7%	46,7%	51,6%
Dødsboskifter	1.524	1428	55,8%	27.596	27.773	49,9%	43,8%	43,8%

1) Herved forstås ægteskabssager, forældreansvarssager, adoptions- og børnefjernelsessager, værgemålssager samt faderskabssager.

2) Det var først muligt at registrere forældreansvarssager i sagsbehandlingssystemet i slutningen af juni 2008.

3) Procenten fastlægges ved at dividere antallet af verserende sager pr. ultimo 2010 med antallet af modtagne sager i 2010.

I tabellen er der anført en "normalbunkeindikator". Denne procent udtrykker, hvordan forholdet generelt var for byretterne i 2006 mellem verserende sager ved udgangen af året og modtagne sager i året – dvs. lige inden domstolsreformens ikrafttræden. Skal sagsbehandlingstiderne tilbage på niveauet i 2006, er dette forhold en umiddelbar indikator for, hvordan forholdet mellem verserende og modtagne sager skal være.

5. Resultat 3: Faglig kvalitet

Et vigtigt element i forhold til at "komme rigtigt på plads efter domstolsreformen" har været at sikre, at kvaliteten af domstolens ydelser fortsat ligger på et højt niveau, herunder bl.a. i forhold til den faglige kvalitet og den brugeroplevede kvalitet, jf. neden for pkt. 6. De enkelte retter får i et vist omfang feedback vedrørende den faglige kvalitet i forbindelse med de løbende brugerundersøgelser, jf. neden for pkt. 6, idet der i disse eksempelvis er spørgsmål om mødeledelsen, sprogbrugen og begrundelser i domme mv.

Det kan være vanskeligt præcis at måle den faglige kvalitet ved de enkelte retter. Domstolens har dog iværksat et arbejde, der har til formål at dokumentere og udvikle den faglige kvalitet. Arbejdet fortsætter i 2011.

Et vigtigt led i arbejdet er, at der ved de enkelte retter gennemføres initiativer og projekter vedrørende kvaliteten. Neden for fremgår det, hvilke kvalitetsprojekter og –initiativer, som retten dels har arbejdet med i 2010, samt hvilke projekter og initiativer, som retten vil arbejde med i 2011.

Kvalitetsprojekter og – initiativer i 2010, herunder eventuelt kort om resultater og effekt:

- y
- z

Kvalitetsprojekter og –initiativer i 2011:

- x
- y
- z

Det bemærkes, at der ikke er tale om egentlig formidling af resultater vedrørende den faglige kvalitet, men om indsatser, der kan være med til at sikre et fortsat højt fagligt niveau i de kommende år.

6. Resultat 4: Brugeroplevet kvalitet

Danmarks Domstole gennemførte i slutningen af 2009 en brugerundersøgelse ved retterne, der giver et indtryk af den brugeroplevede kvalitet. Samlet set var 78 % af brugerne (almindelige og professionelle brugere) tilfredse med retterne. I en tilsvarende brugerundersøgelse fra 2005 var procenten af tilfredse brugere på 90 %. Det er dog vigtigt at holde sig for øje, at retterne har været gennem en omfattende reform, hvorfor resultatet fra den seneste undersøgelse anses for tilfredsstillende. [Tabel 8](#) viser rettens resultat i brugerundersøgelsen i forhold til den samlede tilfredshed med retten, rettens personale og rettens sagsbehandling⁶.

Tabel 8. Resultater i forhold til overordnede spørgsmål i brugerundersøgelsen 2009.

Retten i Roskilde	Alle byretter											
	Overordnet tilfredshed med retten (%)			Retten			Gennemsnit			5. bedste		
	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds			
Retten generelt	75%	21%	4%	78%	17%	5%	88%	9%	3%			
Retten medarbejdere	85%	13%	2%	84%	14%	2%	91%	8%	1%			
Retten sagsbehandling	58%	22%	19%	63%	24%	13%	76%	17%	7%			

Brugerundersøgelsen blev gennemført i slutningen af året og ved nogle retter har afholdelsen af COP-15 derfor haft betydning, idet anklagemyndigheden kun har haft begrænset mulighed for at møde i retten i den periode, hvor klimatopmødet fandt sted.

Der forventes at blive gennemført en ny brugerundersøgelse ved retterne i 2012.

7. Resultat 5: Trivsel og motivation samt andre udvalgte HR-data

De ansattes trivsel er selvsagt af stor betydning for resultaterne ved de enkelte retter.

Trivselsundersøgelsen fra 2008 for Danmarks Domstole blev i 2010 fulgt op af en ny trivselsundersøgelse. Generelt viser resultaterne af den seneste trivselsundersøgelse, at trivslen er markant forbedret fra 2008 til 2010. Som eksempel kan nævnes, at scoren for temaet ”motivation og tilfredshed” er steget fra 5,1 i 2008 til 6,0 i 2010.

⁶ På domstol.dk samt de enkelte retters hjemmesider ligger der mere materiale om resultaterne af brugerundersøgelsen.

Tabel 9 viser rettens resultat i undersøgelsen i forhold til udvalgte temaer om trivsel og motivation. Under de enkelte temaer har de ansatte skulle besvare en række underspørgsmål ved at give en score fra 1-7, hvor 1 er den laveste og 7 er den højeste.

Tabel 9. Resultater for udvalgte temaer om trivsel og motivation samt resultat af samlet trivsel ved retten.

Retten i Roskilde			Danmarks Domstole Resultater i 2010	
Tema 1)	Retten		Gennemsnit	5. bedste
	2008	2010		
Engagement	5,5	6,1	6,0	6,3
Motivation og tilfredshed	5,3	6,1	6,0	6,2
Arbejdsforhold	5,4	5,4	5,3	5,6
Samlet trivsel 2)	5,1	5,6	5,6	5,8

1) Der kan være mindre forskelle i antal underspørgsmål samt formuleringen af disse i 2008 og 2010.

2) Den samlede trivsel er fastlagt som et lige gennemsnit af de enkelte spørgetemaer i undersøgelsen.

Tabel 10 neden for viser rettens personaleomsætning samt det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder (ekskl. ansatte under socialt kapitel) i 2008-2010. Antallet af sygedage pr. medarbejder og personaleomsætningen har betydning for aktiviteten og dermed også for produktiviteten. Til sammenligning kan det oplyses, at det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder i staten i 2009 og 2010 (ekskl. ansatte under socialt kapitel) var henholdsvis 8,4 dage og [x,x] dage. Tilsvarende var den gennemsnitlige statslige personaleomsætning på henholdsvis 10,8 % og [x,x] %. Det hører med til billedet, at personaleomsætningen traditionelt har været lav ved domstolene, hvilket tidligere har betydet stabilitet og fastholdelse af et personale med stor erfaring.

Tabel 10. Udvalgte HR-data. Personaleomsætningsprocent samt gennemsnitligt antal sygedage pr. medarbejder (ekskl. ansatte under socialt kapitel).

Retten i Roskilde	Danmarks Domstole i 2010				
	2008	2009	2010	Gennemsnit	"5. bedste"
Personaleomsætning (%)	28,4	9,3	9,3		
Gnst. sygedage pr. medarbejder	8,5	9,5	9,5		

Kilde: Isola3 (Personalestyrelsen)

Note: Ved "5. bedste" ret forstås den ret, hvor personaleomsætningen og det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder er det 5. laveste. Danmarks Domstole er af tekniske grunde uden Tinglysning retten.

8. Resultat 6: Omdømme mv.

Danmarks Domstole ønsker at styrke danskernes kendskab til og interesse for domstolene samt at fastholde tilliden til domstolene. Samtidig ønsker vi at styrke domstolenes omdømme i befolkningen.

Et fokusområde i retternes handlingsplaner for 2011 vil derfor være, at retten styrker lokalområdets kendskab til domstolene og retspraksis gennem presse, folkeoplysning og PR.

Der vil ved retten blive gennemført følgende indsatser i forhold til omdømme mv. i 2011:

- [2-3 indsatser]
- Y
- Z

Det vigtigt at holde sig for øje, at der på dette punkt ikke er tale om formidling af et resultat for 2010, men om indsats, der skal være med til at sikre resultater i 2011 og fremover. Konkret er det ønsket, at domstolene i forbindelse med målinger vedrørende såkaldt *institutionstillid* – f.eks. Trygfondens tryghedsmålinger fra 2009 – kan fastholde et højt niveau af tillid hos befolkningen.

9. Opgørelse af årsværksforbrug

Tablet 11 neden for viser rettens årsværksforbrug i perioden fra 2008-2010 opdelt på personalegrupper.

Ved beregningen af rettens produktivitet foretages der korrektioner i rettens årsværksforbrug. Der kompenseres for barselsorlov mv., dommerfuldmægtige under uddannelse⁷, langtidssygdom, indlån⁸, udlån⁹, en del af organisationsformændenes arbejde, møder i Domstolenes Hovedsamarbejdsudvalg samt udvalg nedsat under dette og øvrige udvalg mv. Derudover korrigeres også for eventuelle fejl, der måtte være i kørslen fra ØS LDV (ØkonomiStyrelsens LønDataVarehus).

Tablet 11. Årsværksopgørelse i 2008-2010 (ekskl. tinglysningårsværk) for retten efter korrektion af uddata.

Retten i Roskilde						
	- årsværk -			- indeks -		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Jurister	20,81	20,61	22,85	100,0	99,1	109,8
Kontorfunktionærer	43,92	47,37	51,57	100,0	107,9	117,4
Elever	4,02	5,80	6,62	100,0	144,1	164,6
Ansatte i beskæftigelsesordning mv.	0,37	0,00	0,33			
Øvrigt personale	3,51	5,33	4,17	100,0	151,9	118,7
Samlet for retten	72,62	79,11	85,54	100,0	108,9	117,8

Note: Der arbejdes med afrundinger i tabellen, hvorfor mindre unøjagtigheder ved sammentællinger kan forekomme.

Tablet 12 viser det direkte årsværksforbrug for de enkelte personalegrupper i forhold til bestemte sagsområder. Endvidere viser tabellen, hvor mange årsværk, der samlet er medgået til opgaveløsningen på de enkelte sagsområder i 2009.

Tablet 12. Rettens årsværksforbrug på de enkelte sagsområder i 2010, samt procent i forhold til samlet årsværksforbrug.

Retten i Roskilde										
	Straf		Civil		Foged		Skifte		Notarial	
	Årsværk	%	Årsværk	%	Årsværk	%	Årsværk	%	Årsværk	%
Jurister	6,73	29,5%	6,77	29,6%	2,91	12,8%	3,48	15,2%	0,14	0,6%
Kontorfunktionærer	9,47	18,4%	9,13	17,7%	14,89	28,9%	8,74	16,9%	0,46	0,9%
Elever	0,94	14,2%	1,31	19,8%	2,09	31,5%	1,29	19,4%	0,00	-
Beskæftigelsesordning mv.	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-	0,00	-
Øvrigt personale	0,01	0,3%	0,01	0,1%	0,10	2,5%	0,00	-	0,00	-
Samlet for retten	17,15	20,1%	17,22	20,1%	20,00	23,4%	13,51	15,8%	0,60	0,7%

Note: Der arbejdes med afrundinger i tabellen, hvorfor mindre unøjagtigheder ved sammentællinger kan forekomme.

⁷ Der fratrækkes 1/3 af uddannelsesfuldmægtigenes årsværksforbrug.

⁸ Indlån er bistand fra andre retter.

⁹ Udlån er hjælp til andre retter.