

## Resultatet af brugerundersøgelsen i 2009

Domstolsstyrelsen har i dag offentliggjort hovedresultaterne af den brugerundersøgelse, der er gennemført i december 2009 af alle retter i Danmark. Der henvises nærmere til

[www.domstol.dk](http://www.domstol.dk).

Resultaterne for Vestre Landsret fremgår af [resultatoversigten](#).

I brugerundersøgelsen af Vestre Landsret har medvirket 61 professionelle brugere og 70 almindelige brugere. Hovedparten af de professionelle brugere er advokater. Kun to repræsentanter for anklagemyndigheden har medvirket. Ca. 1/3 af de professionelle brugere har typisk deltaget i straffesager og ca. 2/3 typisk i civile sager. De fleste almindelige brugere er parter eller vidner. Ca. 2/3 af de almindelige brugere har deltaget i straffesager og ca. 1/3 i civile sager. Det har ikke været muligt at inddеле resultaterne efter, om undersøgelsens deltagere har medvirket i sager på bitingssteder eller ved hovedtingstedet, ligesom det ikke har været muligt at foretage en nærmere opdeling i forhold til de forskellige lokaliteter, som landsretten benytter i Viborg.

Hovedresultaterne viser overordnet en god tilfredshed med landsretten også sammenlignet med det samlede resultat for alle retter. Delresultater viser, at der især er mindre tilfredshed med standarden af tekniske hjælpemidler, landsrettens venterum, adgangs- og parkeringsforhold og sagsbehandlingstiden. Der er på en række punkter klare forskelle i besvarelsen fra professionelle og almindelige brugere. Således er f. eks. ¾ af de professionelle brugere enige i og kun 8 % uenige i, at landsrettens afgørelser indeholder en dækkende begrundelse for resultatet, mens kun under halvdelen af de almindelige brugere er enige i og 20 % er uenige i denne vurdering (men denne del af undersøgelsen er dog alene besvaret af 9 almindelige brugere). På samme måde er blot 3 % af de professionelle brugere, men 17 % af de almindelige brugere utilfredse med landsrettens sagsbehandling.

En del af de forhold, der kan føre til en forbedret brugertilfredshed, må løses i samarbejde med de øvrige retter og Domstolsstyrelsen. Det gælder f. eks. mulighederne for øget anvendelse af moderne teknologi og for øget kommunikation via e-mail. Andre forhold kan ventes løst i forbindelse med, at landsretten nu får en ny retsbygning i Viborg. Herudover vil landsretten fortsætte arbejdet med at opnå kortere sagsbehandlingstider, ligesom man vil arbejde for konkrete forbedringer af breve og telefonservice. Landsretten vil endvidere overveje, om det kan udtrykkes på en anden måde, at det forhold, at landsretten som appelinstant i sine afgørelser ofte

er enig i og derfor tiltræder den begrundelse, som byretten har givet for et resultat, faktisk er udtryk for en selvstændig begrundelse fra landsrettens side. En begrundelse, som efter traditionen ofte udtrykkes alene ved en henvisning til de grunde, som byretten har anført for resultatet.

Landsrettens initiativer som opfølgning på brugerundersøgelsen vil blive nærmere beskrevet i landsrettens handlingsplan for 2010. Denne handlingsplan vil senere blive offentliggjort på landsrettens hjemmeside [www.vestrelandsret.dk](http://www.vestrelandsret.dk).