



Domstolsstyrelsen

# Brugerundersøgelse af Danmarks Domstole

**Rapport**

Maj 2005

# Domstolsstyrelsen

# Brugerundersøgelse af

# Danmarks Domstole

**Rapport**

Maj 2005

Rambøll Management  
Nørregade 7A  
1165 København K  
Danmark

Tlf: 3397 8200  
[www.ramboll-management.dk](http://www.ramboll-management.dk)



## Indholdsfortegnelse

<b>Sammenfatning</b>	<b>1</b>
<b>1. Indledning</b>	<b>4</b>
1.1 Metode	4
1.2 Datagrundlag	4
1.3 Statistisk usikkerhed	6
1.3.1 De enkelte retters brug af resultaterne	6
1.4 Deltagerne i undersøgelsen	7
1.5 Disposition	12
<b>2. Undersøgelsens resultater</b>	<b>13</b>
2.1 Generelt om undersøgelsens resultater	13
2.2 Brugernes generelle indtryk af domstolene	14
2.2.1 De overordnede indtryk af retterne – samlet tilfredshed	14
2.2.2 Retternes lokaler	16
2.2.3 Skiltningen	19
2.3 Domstolenes service	21
2.3.1 Åbningstiderne	21
2.3.2 Telefonservicen	23
2.3.3 Medarbejderne	25
2.3.4 Stævningsmanden	27
2.3.5 Introduktionsmaterialer og introduktionsmøder	29
2.4 Domstolenes sagsbehandling	31
2.4.1 Rettens breve mv.	31
2.4.2 Ledelsen af retsmødet	33
2.4.3 Selve afgørelsen	36
2.4.4 Rettens sagsbehandlingstid	39
2.5 Samarbejdet med domstolene	44
2.6 Tinglysning	47
2.6.1 Brugernes generelle indtryk	47



## Sammenfatning

I denne rapport præsenteres resultaterne af en brugerundersøgelse af Danmarks Domstole, som Rambøll Management har gennemført i marts og april 2005. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden blandt brugere af de danske domstole med hensyn til domstolenes kvalitet, service og effektivitet. Der er gennemført en tilsvarende brugerundersøgelse i 2001.

### Metode

Alle typer brugere ved alle landets byretter, Sø- og Handelsretten i København, de to landsretter samt Højesteret har i perioden 14. marts til 8. april 2005 fået en invitation til undersøgelsen. I alt er der uddelt ca. 19.000 invitationer, herunder ca. 17.300 ved byretterne og 1.700 ved de overordnede retter.

Der er indhentet besvarelser fra i alt 4.584 brugere fordelt med 4.181 ved byretterne og 403 ved de overordnede retter. Samlet set er der således opnået en svarprocent på 24. Svarprocenten er den samme for både byretterne og de overordnede retter. En svarprocent på 24 anses normalt som lav, men brugerundersøgelser med samme setup gennemført i statslige styrelser og tilsyn giver omtrent samme svarprocent, så det er altså ikke specielt for brugerundersøgelsen i Danmarks Domstole.

Dog gav undersøgelsen i 2001 en svarprocent på 44 for byretterne og 37 for de overordnede retter. Svarprocenten er altså faldet betydeligt i dette års undersøgelse i forhold til undersøgelsen i 2001.

### Brugernes generelle indtryk af domstolene

91% af brugerne i de overordnede retter er tilfredse eller meget tilfredse med retten generelt, 92% tilfredse eller meget tilfredse med rettens medarbejdere, mens 88% tilfredse eller meget tilfredse med rettens sagsbehandling. For byretterne gælder det, at 90% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med retten generelt, 92% er tilfredse eller meget tilfredse med rettens medarbejdere, og endelig er 87% tilfredse eller meget tilfredse med rettens sagsbehandling.

Sammenligner man den samlede tilfredshed med domstolene med tilfredsheden blandt brugere af andre styrelser, er tilfredsheden meget høj for domstolene. En sammenligning med brugerundersøgelsen i 2001 viser, at den samlede tilfredshed er faldet en lille smule. Niveauet er dog stadig meget højt. Faldet kan dog skyldes, at undersøgelserne ikke på alle punkter er sammenlignelige.

Ser man på tilfredsheden med retterne opdelt på professionelle og ikke-professionelle brugere, er der en tendens til, at professionelle brugere er mere tilfredse end ikke-professionelle brugere. Tendensen er størst ved retten generelt og rettens sagsbehandling og størst for brugerne af byretterne.

En mindre andel af de brugere, der ikke fik medhold i deres sag, er tilfredse med retten generelt, dens medarbejdere og sagsbehandling, set i forhold til brugere, der fik eller delvist fik medhold i deres sag. Dette gælder både for de overordnede retter og byretterne.

En meget høj andel af brugerne i både de overordnede retter og byretterne mener, at lokalerne er pæne, rene og ryddelige. En forholdsvis stor andel af brugerne er ikke enige i, at forholdene i venterummene er gode, samt af sikkerhedsforholdene, indeklimaet og akustikken er god i retslokalerne.

En forholdsvis høj andel af brugerne i både de overordnede retter (76%) og byretterne (63%) synes, at der er en god skiltning i retten. Størst andel af de brugere, der er uenige i at skiltningen er god, mener, at det skyldes dårlig skiltning indendørs, mens en lidt mindre andel mener, at det skyldes dårlig skiltning udendørs.

### **Domstolenes service**

Omkring 90% af de brugere, der har været i telefonisk kontakt med retten, er enige eller meget enige i, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder, at medarbejderen virkede professionel, svarede godt på spørgsmål samt var hjælpsom og imødekommende. Resultatet gør sig gældende for både de overordnede retter og byretterne.

Når den direkte kontakt med medarbejderne analyseres, ses fuldstændig samme billede som ved den telefoniske service. Dog ligger andelen af enige og meget enige i udsagnene for de overordnede retter gennemsnitligt ikke så højt (85%) som for byretterne (90%).

Meget få brugere ved de overordnede retter har haft kontakt med stævningsmanden. I byretterne har lidt flere haft kontakt, og godt 70% er enige eller helt enige i, at stævningsmanden virkede professionel og var hjælpsom og imødekommende. Lidt færre, nemlig 63%, er enige eller meget enige i, at stævningsmanden svarede godt på spørgsmål.

Ca. ¾ af brugerne i de overordnede retter og byretterne er tilfredse eller meget tilfredse med rettens åbningstid. 50% af de utilfredse brugere ved de overordnede retter ville foretrække senere lukning om eftermiddagen, mens 33% ville foretrække én lang dag om ugen. 65% af de utilfredse brugere ved byretterne ville foretrække senere lukning om eftermiddagen, mens 22% ville foretrække én lang dag om ugen. For begge retter gælder det, at ca. 15% ville foretrække, at retten åbnede tidligere om morgenen.

Domsmænd og nævninge får udleveret materiale og har mulighed for at deltage i et introduktionsmøde. Omkring 90% ved både de overordnede retter og byretterne er tilfredse eller meget tilfredse med det udleverede materiale. 88% af de brugere ved de overordnede retter, som deltog i introduktionsmødet, er tilfredse eller meget tilfredse med mødet, mens 95% af deltagerne i introduktionsmødet ved byretterne er tilfredse eller meget tilfredse.

### **Domstolenes sagsbehandling**

Mellem 78% og 93% af brugerne ved de overordnede retter er enige eller meget enige i, at rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå, at informationen i rettens breve er god, at rettens breve er nemme at forstå og overskuelige, samt at de faktiske oplysninger i brevene er rigtige. Lidt mindre andele (mellem 72% og 86%) af brugerne ved byretterne er enige eller meget enige heri.

Brugerne har ligeledes vurderet mødelederen i retten, og igen er andelen af enige og meget enige i udsagnene høje. Dvs., at mellem 86% og 95% af brugerne af de overordnede retter er enige eller meget enige i, at mødelederen lyttede til brugeren, var kompetent, venlig, saglig, neutral, havde en passende autoritet samt var nem af forstå. Der er knap så stor spredning på andelen for byretterne, idet mellem 88% og 92% er enige eller meget enige i udsagnene.

Hovedparten af de brugere, som har fået træffet en afgørelse, mener at den er skrevet i et forståeligt sprog – dette både for de overordnede retter og byretterne. For de overordnede retter er der mellem 11% og 16%, der er

uenige eller meget uenige i, at afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder og en dækkende begrundelse for resultatet, samt et dækkende referat af forklaringerne. Ved byretterne er billedet et lidt andet, da mellem 4-5% er uenige eller meget uenige heri.

De brugere, som har modtaget en mundtlig afgørelse af sagen, har skullet vurdere om den er blevet forklaret på en forståelig måde. Således er for både landsretterne og byretterne ca. 90% enige eller meget enige i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde.

61% af brugerne ved de overordnede retter og 76% af brugerne ved byretterne er tilfredse eller meget tilfredse med rettens sagsbehandlingstid. Ikke overraskende er der en sammenhæng mellem sagsbehandlingstiden og tilfredsheden hermed, således er tilfredsheden lavest blandt de brugere, som har haft længst sagsbehandlingstid. En større andel af de professionelle brugere er tilfredse i forhold til de ikke-professionelle brugere.

Til slut vurderer 84%, at tiden fra man blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted, er passende, hvilket gælder for både de overordnede retter og byretterne.

#### **Samarbejdet med domstolene**

Over 92% af domsmændene/nævningene og boligdommerne/de sagkyndige dommere ved de overordnede retter er tilfredse eller meget tilfredse med det generelle samarbejde med dommeren, dommerens neutralitet ved gennemgang af sagen ved voteringens begyndelse, deres muligheder for at fremkomme med synspunkter under voteringen, dommerens lydhørhed overfor deres synspunkter under voteringen, samt dommerens optræden overfor dem. Over 94% af brugerne ved byretterne er tilfredse eller meget tilfredse med det tilsvarende.

Mellem 85% og 90% af brugerne ved både de overordnede retter og byretterne synes, at retsdagens varighed generelt er passende, samt at udnyttelsen af retsdagene er passende.

## **1. Indledning**

I denne rapport præsenteres resultaterne af en brugerundersøgelse af Danmarks Domstole, som Rambøll Management i april 2005 har gennemført.

Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden blandt brugerne af de danske domstole med hensyn til domstolenes kvalitet, service og effektivitet.

Der er gennemført en tilsvarende brugerundersøgelse i 2001.

### **1.1 Metode**

For at undersøgelsens resultater kan tegne et nuanceret billede af brugernes tilfredshed med de danske domstole, er det naturligvis vigtigt at sikre et bredt besvarelsesgrundlag. Derfor har alle typer brugere ved alle landets byretter, Sø- og Handelsretten i København, de to landsretter samt Højesteret i perioden 14. marts til 8. april 2005 fået en invitation til undersøgelsen.

Brugerne har af retterne enten fået udleveret et brev med et link til en hjemmeside og en kode til et digitalt spørgeskema eller et papirspørgeskema, som de kunne udfylde og returnere i en svarkuvert eller aflevere i retten. I alt er der uddelt ca. 19.000 invitationer, herunder ca. 17.300 ved byretterne og 1.700 ved de overordnede retter.

Undersøgelsen er gennemført fuldstændig anonymt. Brugerne har ikke opgivet deres navn, så det er altså ikke muligt at henføre en enkelt besvarelse til en bestemt svarperson. Ud fra et unikt identifikationsnummer, kan man henføre en besvarelse til en bestemt ret. I denne rapport vises der dog ikke resultater for de enkelte retter, undtagen når der kun afrapporteres på spørgsmål stillet til brugere af Højesteret. De enkelte retter har fået adgang til besvarelser givet ved den enkelte ret.

Det forhold, at svarpersonen er anonym sammenholdt med den decentrale uddelingsmetode betyder, at det ikke har været muligt at gennemføre en rykkerprocedure blandt brugerne i forbindelse med undersøgelsen.

### **1.2 Datagrundlag**

Der er indhentet besvarelser fra i alt 4.584 brugere fordelt med 4.181 ved byretterne og 403 ved de overordnede retter. Samlet set er der således opnået en svarprocent på 24. Svarprocenten er den samme for både byretterne og de overordnede retter. 61% af svarene er givet på Internettet, mens de resterende 39% af svarene er givet på papirspørgeskemaer.

En svarprocent på 24 anses normalt som lav, men brugerundersøgelser med samme setup gennemført i statslige styrelser og tilsyn giver omtrent samme svarprocent, så det er altså ikke specielt for brugerundersøgelsen i Danmarks Domstole.

Men undersøgelsen i 2001 havde en svarprocent på 44 for byretterne og 37 for de overordnede retter. Svarprocenten er altså faldet betydeligt i dette års undersøgelse i forhold til undersøgelsen i 2001. En forklaring kan være, at spørgeskemaet i dette års undersøgelse er længere at udfylde. Dette kan specielt være et problem, hvis man ikke er professionel bruger af retten og

derfor føler at mange af spørgsmålene er irrelevante.<sup>1</sup> Det er dog kun ved de overordnede retter, at andelen af ikke-professionelle brugere er steget, nemlig fra 25% i 2001 til 42% i dette års undersøgelse. Andelen af ikke-professionelle brugere ved byretterne er derimod faldet fra 54% til 39%.

Et længere spørgeskema skulle give udslag i, at svarprocenten for internetbesvarelsenerne er højere end svarprocenten for papirbesvarelsener. Det har ikke været muligt at opgøre en præcis svarprocent for internetbesvarelsener kontra papirbesvarelsener, idet ikke alle retter har indrapporteret fordelingen af de uddelte invitationer. Men en tilnærmelsesvis opgørelse viser, at svarprocenten for internetbesvarelsener er ca. 22, mens den for papirbesvarelsener er ca. 29. Så selvom spørgeskemaets længde i første omgang »skjules« for de brugere, som vælger Internettet, så har denne gruppe altså en lavere svarprocent end de brugere, som kan se hele spørgeskemaet, inden de starter på besvarelsen, hvilket altså vil sige, at domstolenes brugere ikke er så tilbøjelige til at svare via Internettet. Den nye mulighed for at besvare spørgeskemaet via Internettet har altså formentligt betydet en lavere samlet svarprocent.

En anden forklaring kan være, at nogle retter har meget lave svarprocenter. Dette gælder specielt de retter, som har delt mange invitationer ud, hvilket påvirker svarprocenten endnu mere i nedadgående retning. Muligvis har de mindre retter »solgt« invitationen bedre til brugerne end de større retter.

Over tre fjerdele af de inviterede brugere har altså af en eller anden grund ikke deltaget i undersøgelsen. Hvis denne del adskiller sig væsentligt fra den del, der har besvaret spørgeskemaet, vil det naturligvis være problematisk at tolke resultaterne som repræsentative for alle brugere ved retterne. Der er ikke umiddelbart noget i forbindelse med dataindsamlingen, som indikerer, at ovenstående skulle være et stort problem. Der er heller ikke grund til at tro, at den valgte undersøgelsesperiode ikke afspejler de sagstyper, den travlhed og de personer, der generelt benytter sig af domstolene, og vi konkluderer derfor, at perioden, hvor brugerundersøgelsen er gennemført, er repræsentativ for den samlede aktivitet ved domstolene i løbet af et år.

Det faktum, at det har været frivilligt at deltage i undersøgelsen, at brugerne både har kunnet udfylde spørgeskemaet på Internettet og på papir, at den enkelte bruger er anonym, og at Domstolsstyrelsen grundigt har vejledt retterne om at uddele spørgeskemaer til alle typer af brugere, medfører, at alle domstolenes brugere, herunder blandt andet parter, vidner, domsmænd, advokater og anklagemyndigheden som udgangspunkt har haft de samme muligheder for at deltage i undersøgelsen, og er repræsenteret i denne.

Det skal dog samtidig bemærkes, at vores viden om den samlede population – altså antallet af de forskellige typer brugere ved alle retter – er begrænset, hvorfor det er svært at sige noget med sikkerhed. Tolkningen af resultaterne bør følgelig tage hensyn til dette.

---

<sup>1</sup> Professionelle brugere er ved de overordnede retter defineret som advokater, repræsentanter for anklagemyndigheden og boligdommere/sagkyndige dommere, mens ikke-professionelle brugere er parter, vidner og domsmænd/nævninge. Professionelle brugere er ved byretterne defineret som boligdommere, advokater, repræsentanter for anklagemyndigheden, landinspektører, finansieringsinstitutter og ejendomsrådgivere, mens ikke-professionelle brugere er parter, vidner og domsmænd.

### 1.3 Statistisk usikkerhed

Der er generelt tale om et stort datamateriale, hvorfor den statistiske sikkerhed er stor. Dertil er der i hovedparten af spørgsmålene en tendens til, at der er en skævhed i fordelingen af svarene. Således er der ofte over 70% af brugerne der er tilfredse, enige mv. Det medfører en endnu lavere statistisk usikkerhed, idet usikkerheden med hensyn til tolkningen af resultatet er størst, når fordelingen er 50/50.

Det store datamateriale gør, at evt. mindre forskydninger i data, som følge af at undersøgelsen ikke kan forventes at være gennemført helt ens ved alle domstole, kan antages at blive udlignet.

Når spørgsmålene betragtes alene for de overordnede retter, er den statistiske usikkerhed relativ lille. Hvis man derimod vurderer resultaterne opdelt på andre variabler, for eksempel alder, skal man være mere varsom med at tolke på resultaterne, da datamaterialet er begrænset i forhold til datamaterialet for byretterne.

Resultaterne for byretterne har både på det overordnede niveau og detailniveau en betydelig statistisk sikkerhed. Dog kan der i tilfælde, hvor et stort antal brugere har undladt – eller ikke har haft mulighed for – at svare på et givent spørgsmål, være grund til at tolke resultatet varsomt.

Ved opdeling af procentvise fordelinger er der testet for, om resultaterne er statistisk forskellige fra hinanden. Kun de resultater, der er statistisk signifikant forskellige er medtaget i afrapporteringen, med mindre andet er nævnt. For eksempel er en procentvis fordeling på et spørgsmål opdelt på for eksempel brugertype kun medtaget, hvis den procentvise fordeling for den ene gruppe afviger væsentligt fra den procentvise fordeling for den anden gruppe.

#### 1.3.1 De enkelte retters brug af resultaterne

Det er overordnet set væsentligt, at de enkelte embeder vurderer det indsamlede materiale på lokalt niveau, før der tolkes på resultaterne. Herunder er det væsentligt, at man i retter med en relativ lav svarprocent eller i områder, hvor der er uddelt relativt få skemaer, er meget varsom i tolkningen af undersøgelsens resultater.

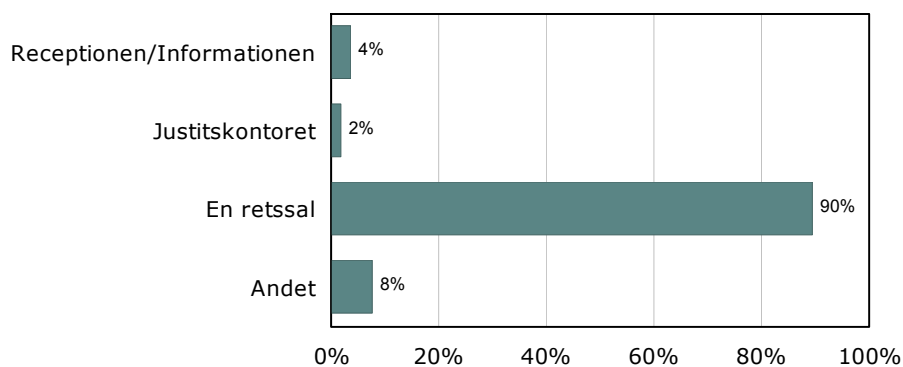
Yderligere bør embederne ved tolkning af datamaterialet overveje, om de indkomne besvarelser er et udtryk for den sammensætning af brugere, som embedet har over en længere periode. Hvis dette ikke er tilfældet, og der således er store forskelle i brugersammensætningen i undersøgelsen, set i forhold til det reelle billede af brugergruppen, bør der tages højde for det i tolkningen af undersøgelsens resultater.

Hvis et embedes undersøgelsesmateriale er baseret på få besvarelser, en lav svarprocent eller af andre årsager ikke antages at repræsentere brugergruppen generelt, bør resultaterne således tages med forbehold og udelukkende anvendes til at vurdere tendenser.

## 1.4 Deltagerne i undersøgelsen

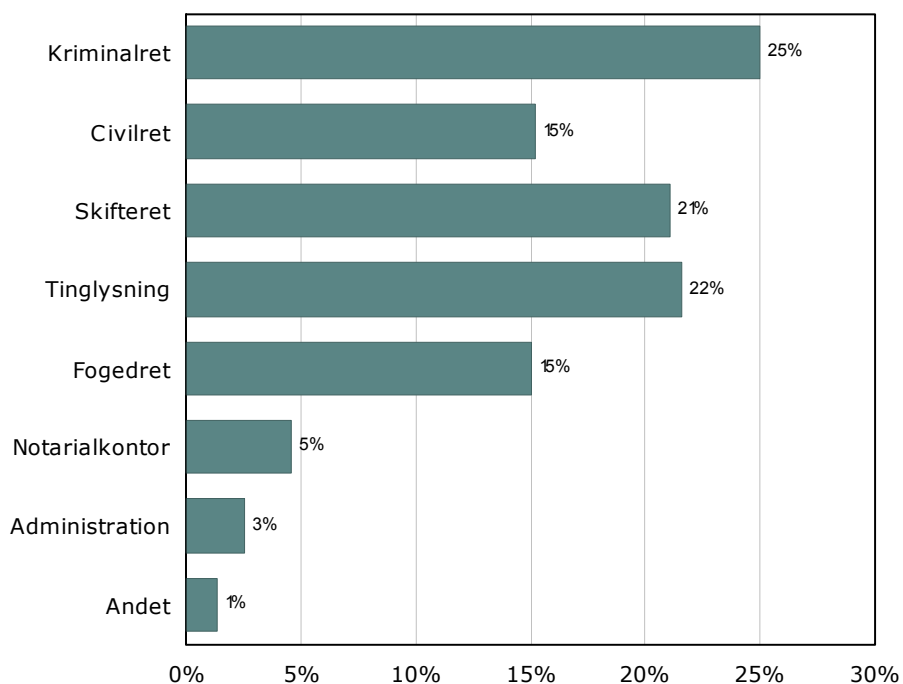
I dette afsnit præsenteres ukommenterede resultater af deltagernes baggrund. Resultaterne er vist for henholdsvis de overordnede retter og byretterne.

**Figur 1.1 Har du i dag været i:**  
De overordnede retter (n=403)<sup>2</sup>



Note: I papirspørgeskemaerne har nogle af deltagerne sat kryds i to svarkategorier på trods af, at man kun burde sætte ét kryds. Samlet set har 3% gjort dette.

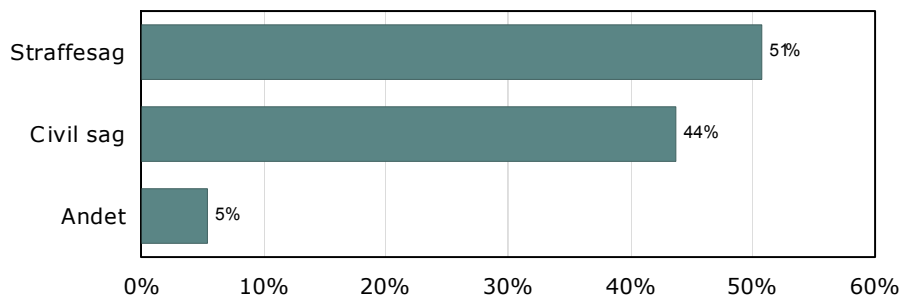
**Figur 1.2 Har du i dag været i:**  
Byretterne (n=4.167)



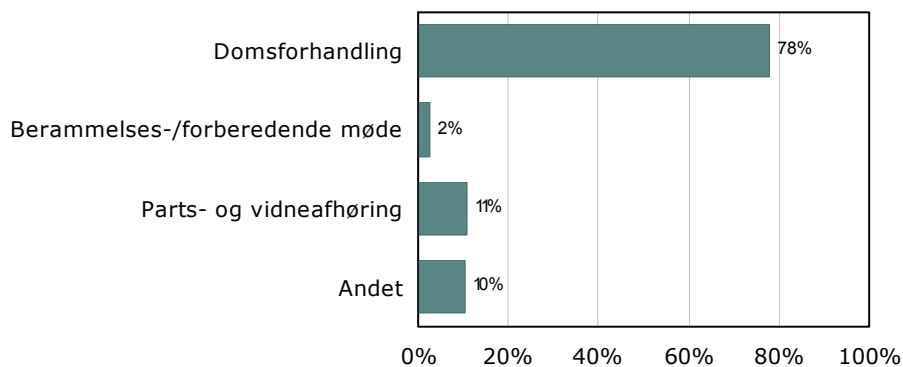
<sup>2</sup> Antal besvarelser (n) er oplyst ved hver figur, hvorved man kan se, hvor stor en del af brugerne, der har svaret på spørgsmålet. Ved de figurer, hvor der er brugere, som ikke skal svare på spørgsmålet, er det angivet i en note under figuren eller i teksten. Antallet af deltagere ved de overordnede retter er 403, mens det ved byretterne er 4.181.

Note: I papirspørgeskemaerne har nogle af deltagerne sat kryds i to eller flere svarkategorier på trods af, at man kun burde sætte ét kryds. Samlet set har 3% gjort dette.

**Figur 1.3 Deltog du i en:**  
De overordnede retter (n=402)

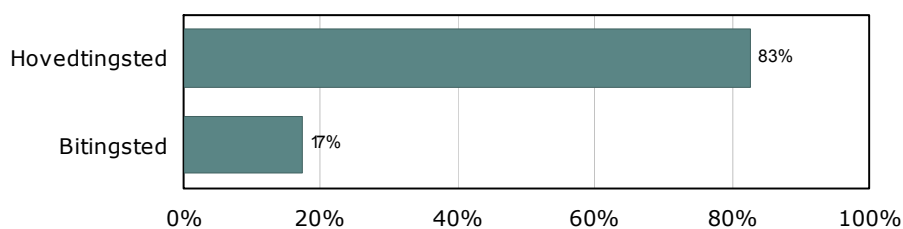


**Figur 1.4 Var der tale om en:**  
De overordnede retter (n=402)



Note: I papirspørgeskemaerne har nogle af deltagerne sat kryds i to svarkategorier på trods af, at man kun burde sætte ét kryds. Samlet set har 2% gjort dette.

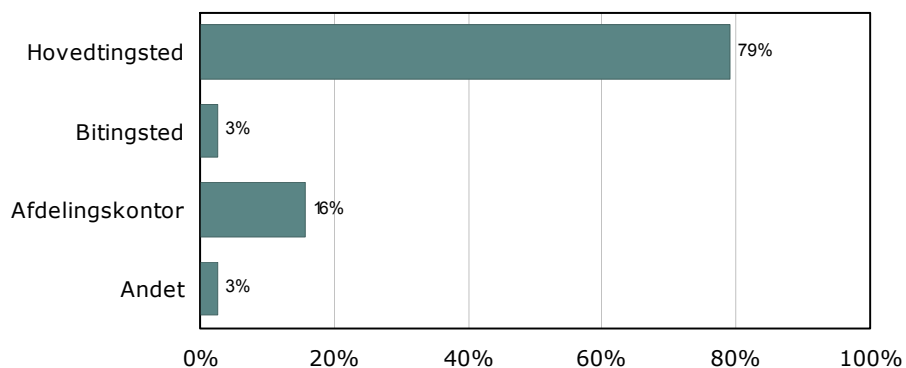
**Figur 1.5 Blev sagen behandlet ved:**  
Landsretterne (n=356)



Note: 4% (15) har svaret »Ved ikke« eller undladt at svare på spørgsmålet.

**Figur 1.6 Blev sagen behandlet ved:**

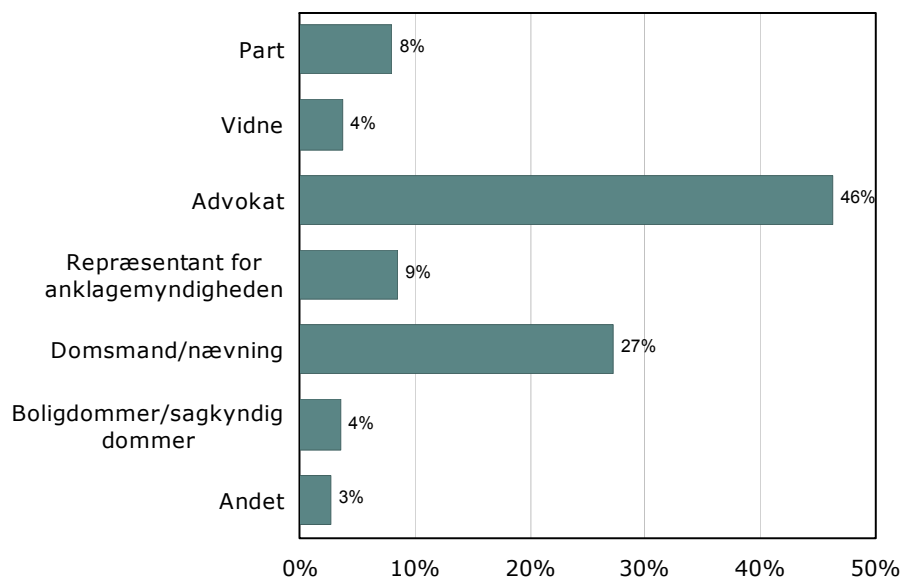
Byretterne (n=3.283)



Note: 21% (898) har svaret »Ved ikke« eller undladt at svare på spørgsmålet.  
På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

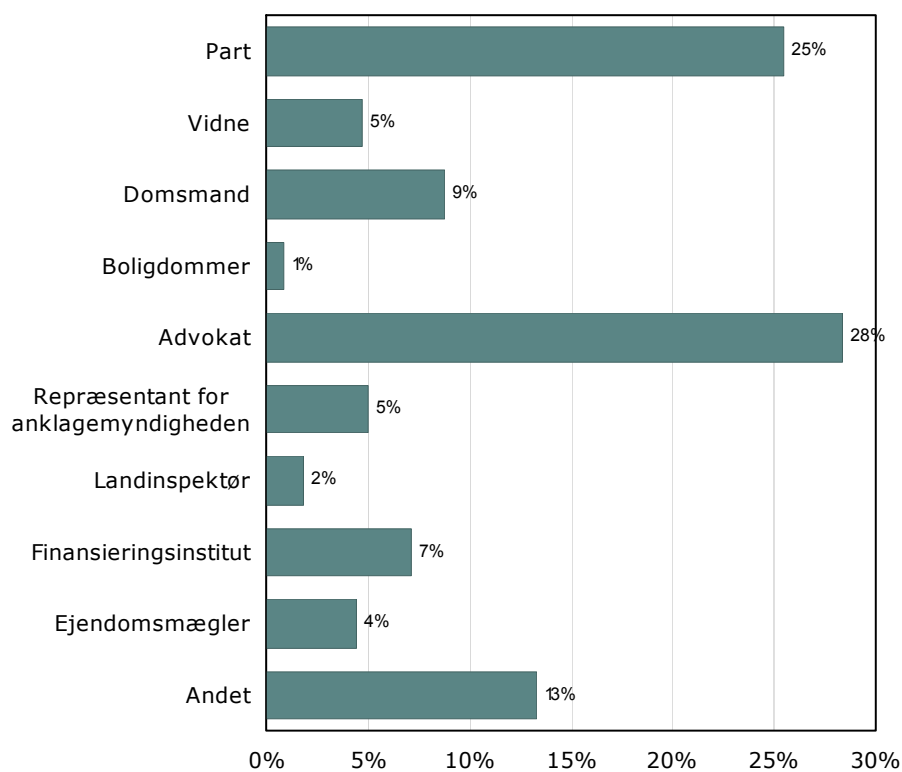
**Figur 1.7 Har du haft kontakt med retten som:**

De overordnede retter (n=400)



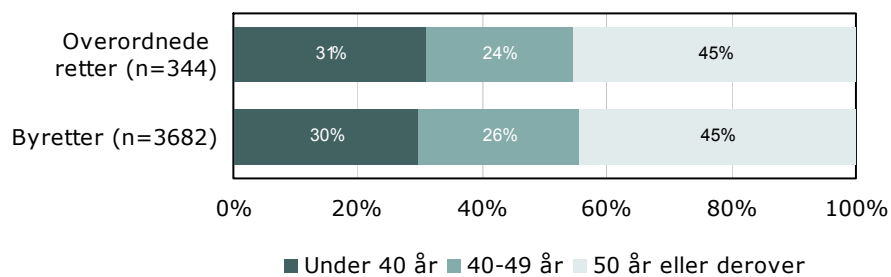
Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

**Figur 1.8 Har du haft kontakt med retten som:**  
Byretterne (n=4.051)



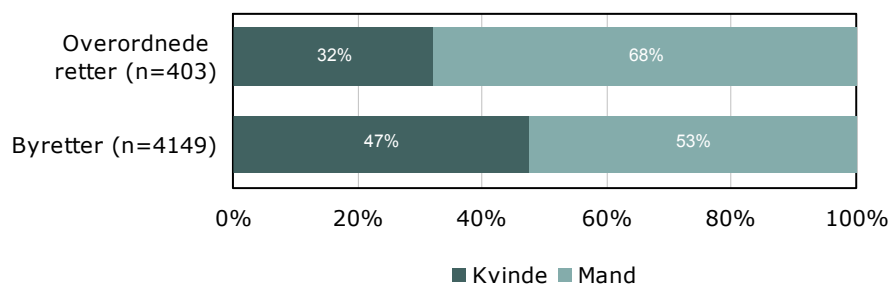
Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

**Figur 1.9 Hvor gammel er du?**

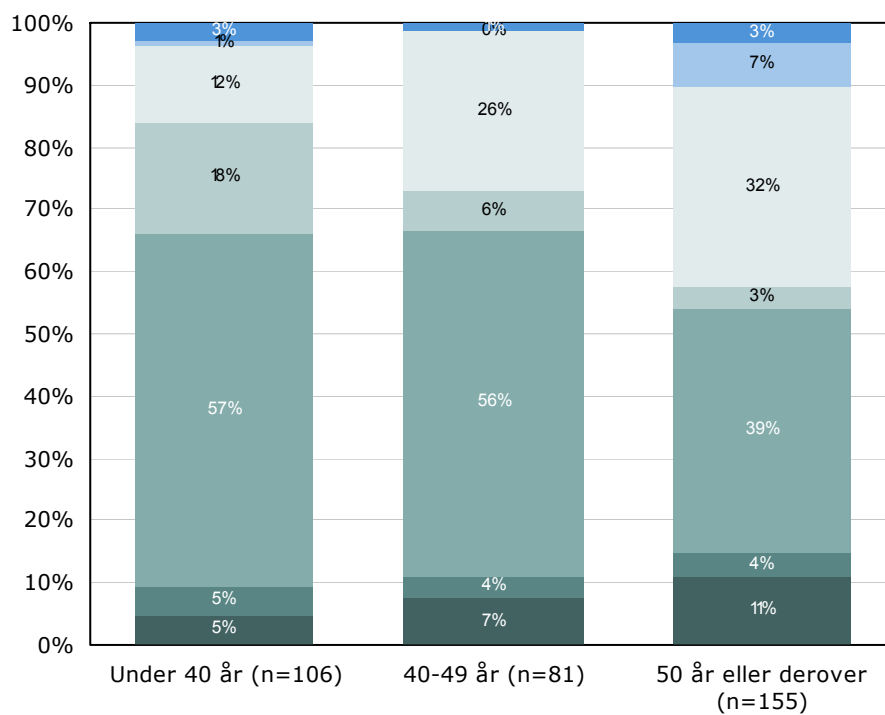


Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

**Figur 1.10 Er du:**



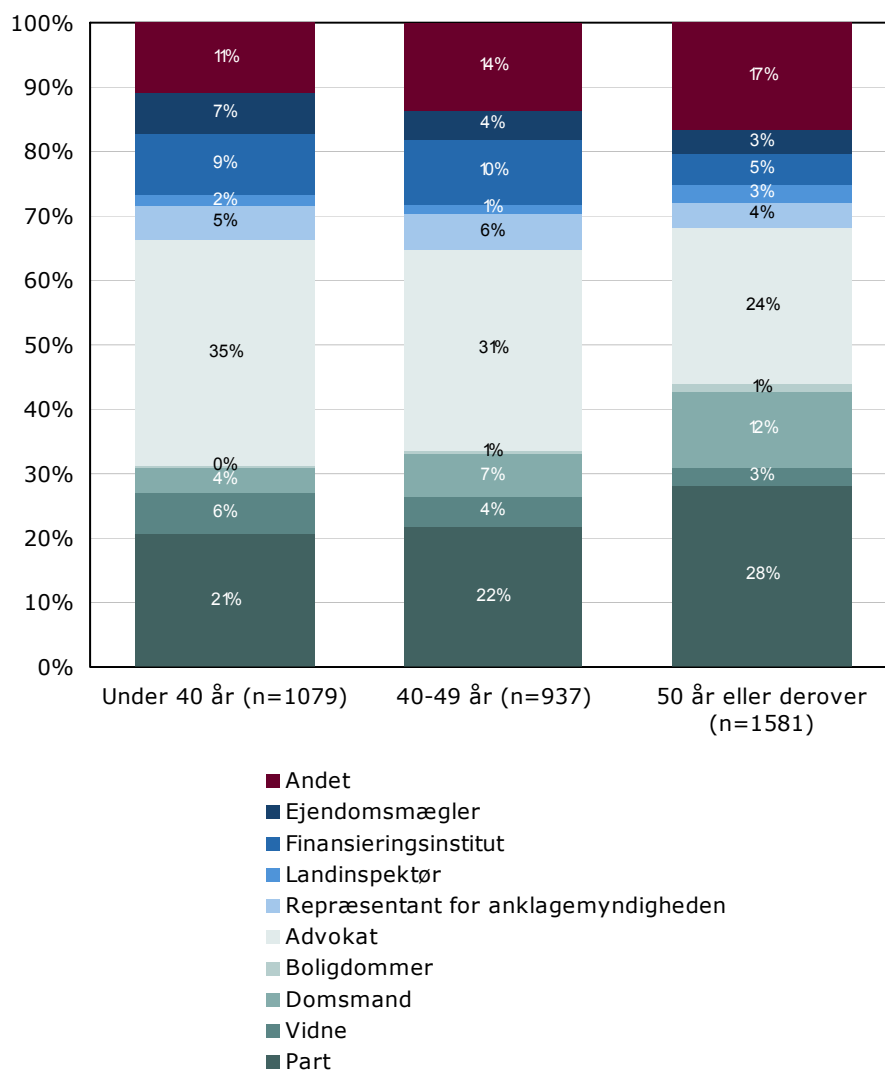
**Figur 1.11 Har du haft kontakt med retten som: Opdelt på alder – De overordnede retter**



- Andet
- Boligdommer/sagkyndig dommer
- Domsmand/nævning
- Repræsentant for anklagemyndigheden
- Advokat
- Vidne
- Part

Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

**Figur 1.12 Har du haft kontakt med retten som: Opdelt på alder – Byretterne**



## 1.5 Disposition

Rapporten er disponeret i to kapitler. Efter dette indledende kapitel 1, hvor vi har set på undersøgelsens metode og datagrundlag, den statistiske usikkerhed og deltagerne i undersøgelsen, foretages i kapitel 2 en analyse af undersøgelsens resultater. Kapitlet er struktureret således, at generelt om undersøgelsen først diskuteres. Dernæst ser vi på brugernes generelle indtryk af domstolene og efterfølgende domstolenes service. Domstolenes sagsbehandling behandles derefter, og endelig ser vi på brugernes samarbejde med domstolene. Kapitlet afsluttes med en analyse af de brugere, som har været i tinglysningen.

Spørgeskemaerne til Højesteret, landsretterne og byretterne er vedlagt som bilag.

## 2. Undersøgelsens resultater

### 2.1 Generelt om undersøgelsens resultater

I dette kapitel følger en analyse af resultaterne af den landsdækkende brugerundersøgelse. Analysen er delt op i afsnittene »Brugernes generelle indtryk af domstolene« (afsnit 2.2), »Domstolenes service« (afsnit 2.3), »Domstolenes sagsbehandling« (afsnit 2.4) og »Samarbejdet med domstolene« (afsnit 2.5). For hvert spørgsmål gennemgås resultatet for henholdsvis de overordnede retter og byretterne. Kapitlet afsluttes i afsnit 2.6 med en analyse af de brugere, som har været i tinglysningen.

#### Sammenligning med andre statslige styrelser

Omkring den overordnede tilfredshed med domstolene viser undersøgelsens resultater, at henholdsvis 91% og 90% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med henholdsvis de overordnede retter og byretterne. Ud over sammenligning mellem niveauer og de enkelte retter imellem, kan den overordnede vurdering af retterne naturligvis ses i forhold til andre brugerundersøgelser gennemført for statslige styrelser. Til sammenligning ligger andelen af tilfredse brugere i en række tilsvarende undersøgelser i intervallet 63%-89%. Den overordnede tilfredshed med de danske retter må på baggrund af denne sammenligning vurderes at være meget høj.

#### Sammenligning med undersøgelsen i 2001

I brugerundersøgelsen i 2001 blev deltagerne slutteligt bedt om at vurdere deres samlede tilfredshed med den service, som de havde fået i retten. 94% var tilfredse eller meget tilfredse med den service, de alt i alt havde fået ved domstolene. I dette års undersøgelse er den samlede tilfredshed delt op i retten generelt, rettens medarbejdere og rettens sagsbehandling. For at få et sammenligneligt tal, kan man derfor tage gennemsnittet af andelen af tilfredse og meget tilfredse brugere for de tre områder. Derved får vi, at 90% af brugerne samlet set er tilfredse eller meget tilfredse – altså et lille fald i forhold til undersøgelsen i 2001, men stadig en meget høj andel tilfredse eller meget tilfredse. Faldet kan være begrundet i, at spørgsmålene – og dermed resultaterne – ikke er helt sammenlignelige.

I en del af spørgsmålene har brugerne haft mulighed for at svare »Andet«, men de har ikke haft mulighed for at skrive en tekst dertil. Derfor er det ikke muligt at anvende disse besvarelser ved analysen af resultaterne, da »Andet« må antages at dække over en relativ heterogen gruppe. Det vil derfor være vanskeligt at iværksætte initiativer over for denne gruppe.

De overordnede retter har i forhold til byretterne en anden sagstype- og brugersammensætning, hvilket har betydet, at spørgeskemaerne for de to forskellige typer af domstole ikke er udformet helt ens. Derfor er det ikke umiddelbart muligt at foretage en direkte sammenligning mellem resultaterne for de grupper, selvom de forskellige brugergrupper opfattelse af en række forhold naturligvis i et vist omfang kan sammenlignes. Dertil er den statistiske usikkerhed noget større for de overordnede retter end for byretterne. Man skal derfor være varsom ved fortolkningen af resultaterne ved sammenligningerne heraf.

Spørgeskemaerne er blevet ændret meget i forhold til undersøgelsen i 2001. Dette har også betydet, at man kun har fuldstændig sammenlignelige resultater, hvis spørgsmål er stillet ens og i samme kontekst. Nogle af sammenligningerne må derfor foretages med varsomhed.

I dette års undersøgelse er en del tilfredshedsspørgsmål og »ja, hverken eller, nej«-spørgsmål erstattet af udsagn, som man skal tilkendegive sin enighed med.

Forskellen kan belyses således: I 2001-undersøgelsen blev brugerne bedt om at svare på spørgsmålet »Hvor tilfreds er du med overskueligheden af rettens breve?«, mens spørgsmålet i dette års undersøgelse lød »Hvor enig er du i følgende udsagn: Rettens breve er overskuelige«. Begge spørgsmål er besvaret på en 5-punkts skala, og de to resultater vil tilnærmelsesvis være sammenlignelige. Et andet eksempel er spørgsmålet fra 2001: »Var mødelederen venlig«, som er besvaret med ja, hverken eller, eller nej. Spørgsmålet lød i år: » Hvor enig er du i følgende udsagn: Mødelederen var venlig«, som er besvaret på en 5-punkts skala. Ved sammenligning af disse to spørgsmål, lægges meget uenig og uenig sammen, som sammenlignes med nej, hverken eller sammenlignes med hverken eller, og endelig lægges enig og meget enig sammen for at sammenligne med ja.

Resultaterne præsenteret i rapporten er alene baseret på besvarelser fra brugere, der har taget stilling til spørgsmålene. Besvarelser i svarkategorien »Ved ikke« indgår således ikke i procentberegningerne, medmindre andet er anført. Det skal bemærkes, at der for nogle spørgsmål kan være en større andel af deltagere, som har svaret »Ved ikke« eller ikke har besvaret spørgsmålet.<sup>3</sup> De brugere, der har udfyldt spørgeskemaet på Internettet skal svare på et givent spørgsmål for at fortsætte til næste, mens brugere, som har udfyldt papirspørgeskemaet kan undlade at svare på visse spørgsmål. Tilfredsheds- og enighedsspørgsmålene grupperes ofte i tre i kommenteringen af resultaterne. Der kan derfor være uoverensstemmelser mellem den nævnte procentandel i teksten og procentandelen i figuren, hvilket skyldes afrunding af tallene i figuren. Tilsvarende kan summen af procenterne i figuren, på grund af afrunding til heltal, summe til mere end 100%.

## **2.2 Brugernes generelle indtryk af domstolene**

Brugerne er blevet bedt om give deres generelle indtryk af retterne samt deres mening om retternes lokaler og skiltning. Resultaterne fra dette præsenteres i nærværende afsnit.

### *2.2.1 De overordnede indtryk af retterne – samlet tilfredshed*

#### De overordnede retter

Brugerne i de overordnede retter er blevet bedt om at tilkendegive deres overordnede samlede tilfredshed med retten generelt, med rettens medarbejdere og med rettens sagsbehandling. Som det ses i figur 2.1 på næste side er 91% tilfredse eller meget tilfredse med retten generelt, mens 6% hverken er tilfredse eller utilfredse. Kun 3% er deciderede utilfredse eller meget utilfredse.

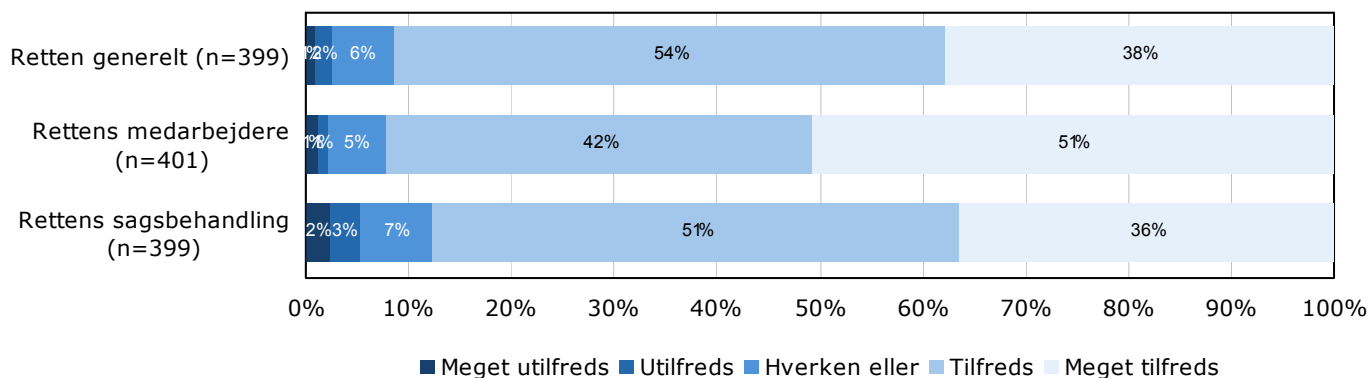
92% tilfredse eller meget tilfredse med rettens medarbejdere, mens 5% hverken er tilfredse eller utilfredse. 2% er utilfredse eller meget utilfredse. Sammenholdt med tilfredsheden med retten generelt, er der for tilfredsheden med rettens medarbejdere en større andel meget tilfredse brugere (51% mod 38%).

---

<sup>3</sup> Antallet af besvarelser for de enkelte spørgsmål er angivet i rapporten.

Endelig er 88% tilfredse eller meget tilfredse med rettens sagsbehandling, 7% er hverken tilfredse eller utilfredse, og 5% er utilfredse eller meget utilfredse.

**Figur 2.1 Hvor tilfreds er du med:**  
De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Retten generelt«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 2%.

»Rettens medarbejdere«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 1%.

Parter og vidner er mindre tilfredse med retten generelt sammenlignet med advokater, repræsentanter for anklagemyndigheden, domsmænd/nævninge og boligdommere/sagkyndige dommer. Således er kun 79% af parterne/vidnerne tilfredse eller meget tilfreds, mens hele 94% af de øvrige brugergrupper udover »Andet« er tilfredse eller meget tilfredse. Et tilsvarende billede ses ved tilfredsheden med rettens medarbejdere og rettens sagsbehandling. Hele 17% af parterne/vidnerne er utilfredse eller meget utilfredse med rettens sagsbehandling.

Der er ligeledes en tendens til, at 40-49 årige er mere tilfredse end de øvrige aldersgrupper, men forskellen er ikke statistisk signifikant. Ligeledes er der en tendens til, at en større andel kvinder end mænd er tilfredse, men forskellen er ligeledes heller ikke statistisk signifikant.

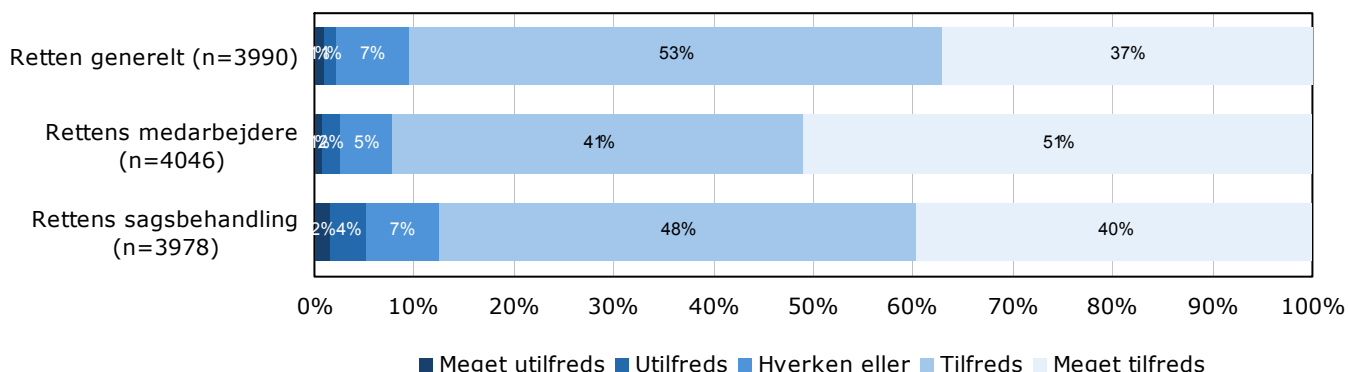
### Byretterne

Som i de overordnede retter har brugerne i byretterne givet deres overordnede tilfredshed med retten. Brugere af byretterne har næsten samme tilfredshed, som brugerne af de overordnede retter. Det ses også i figur 2.2 på næste side, hvor 90% er tilfredse eller meget tilfredse med retten generelt, 7% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens kun 2% er utilfredse eller meget utilfredse.

92% af brugerne i byretterne er tilfredse eller meget tilfredse med rettens medarbejdere, 5% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 3% er utilfredse eller meget utilfredse.

Den laveste tilfredshed findes ligesom ved de overordnede retter med rettens sagsbehandling, hvor 87% er tilfredse eller meget tilfredse med rettens sagsbehandling. 7% er hverken tilfredse eller utilfredse, og 5% er utilfredse eller meget utilfredse.

**Figur 2.2 Hvor tilfreds er du med:  
Byretterne**



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Retten generelt«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 1%.

»Retten medarbejdere«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 2%.

Som ved de overordnede retter er en mindre andel parter og vidner tilfredse med de forskellige områder sammenlignet med de øvrige brugergrupper undtagen »Andet«, om end forskellen ikke er så stor som før.

Opdelt på aldersgrupper, findes der også en signifikant forskel: Jo ældre brugerne er, jo mere tilfredse er de med retten generelt, medarbejderne og sagsbehandlingen.

### 2.2.2 Retternes lokaler

#### De overordnede retter

Brugerne er blevet bedt om at vurdere rettens lokaler ud fra ni udsagn. Resultatet heraf ses i figur 2.3 på næste side.

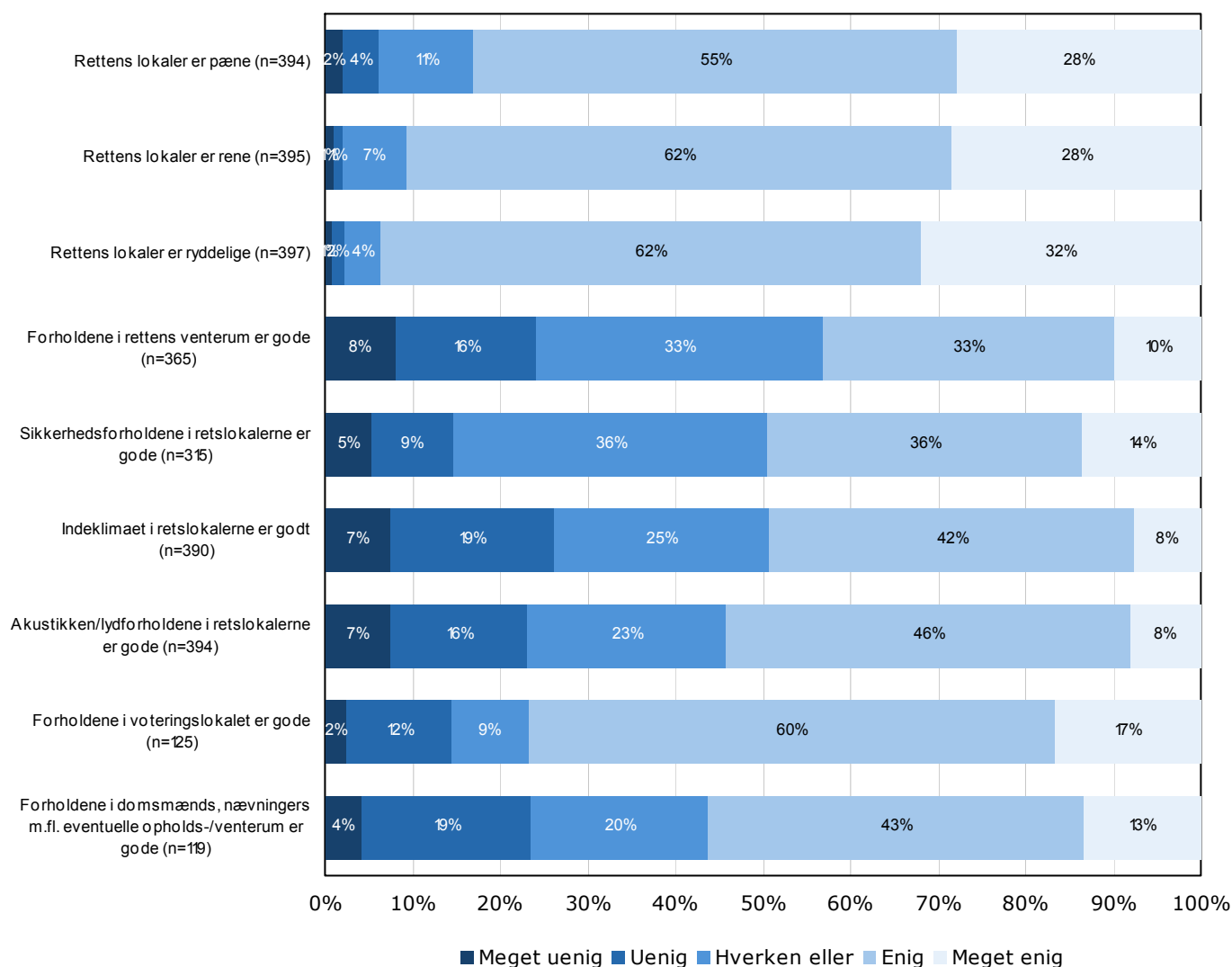
De første tre udsagn vedrører om lokalerne er pæne, rene og ryddelige. Henholdsvis 83%, 91% og 94% er enige eller meget enige heri. Resten af udsagnene om rettens lokaler er en forholdsvis stor andel brugere uenige i. Således er 24% uenige eller meget uenige i, at forholdene i rettens venturum er gode, 15% er uenige eller meget uenige i, at sikkerhedsforholdene i retslokalerne er gode, 26% er uenige eller meget uenige i, at indeklimaet i retslokalerne er godt, mens 23% er uenige eller meget uenige i, at akustik-ken/lydforholdene i retslokalerne er god.

Endelig har domsmænd/nævninge og boligdommere/sagkyndige dommere vurderet forholdene i voteringslokalet og domsmænds/nævningers opholdsrum. 77% er enige eller meget enige i, at forholdene i voteringslokalet er gode, mens 24% er uenige eller meget uenige i, at forholdene i domsmænds/nævningers eventuelle opholds-/venterum er gode.

Når man ser på resultaterne opdelt på vidner/partner og øvrige, er der ikke nogen klar tendens, ligesom der heller ikke er nogle signifikante forskelle i de forskellige gruppers vurderinger.

Også kun i ét tilfælde er forskelle i resultaterne over aldersgrupper signifikante. 94% af de 40-49 årige er enige eller meget enige i, at rettens lokaler er pæne, mens den tilsvarende andel for under 40 årige er 85%. Endelig er andelen for 50 årige eller derover 78%.

**Figur 2.3 Hvor enig er du i følgende påstande:**  
De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.  
 »Rettens lokaler er rene«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.  
 »Rettens lokaler er ryddelige«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

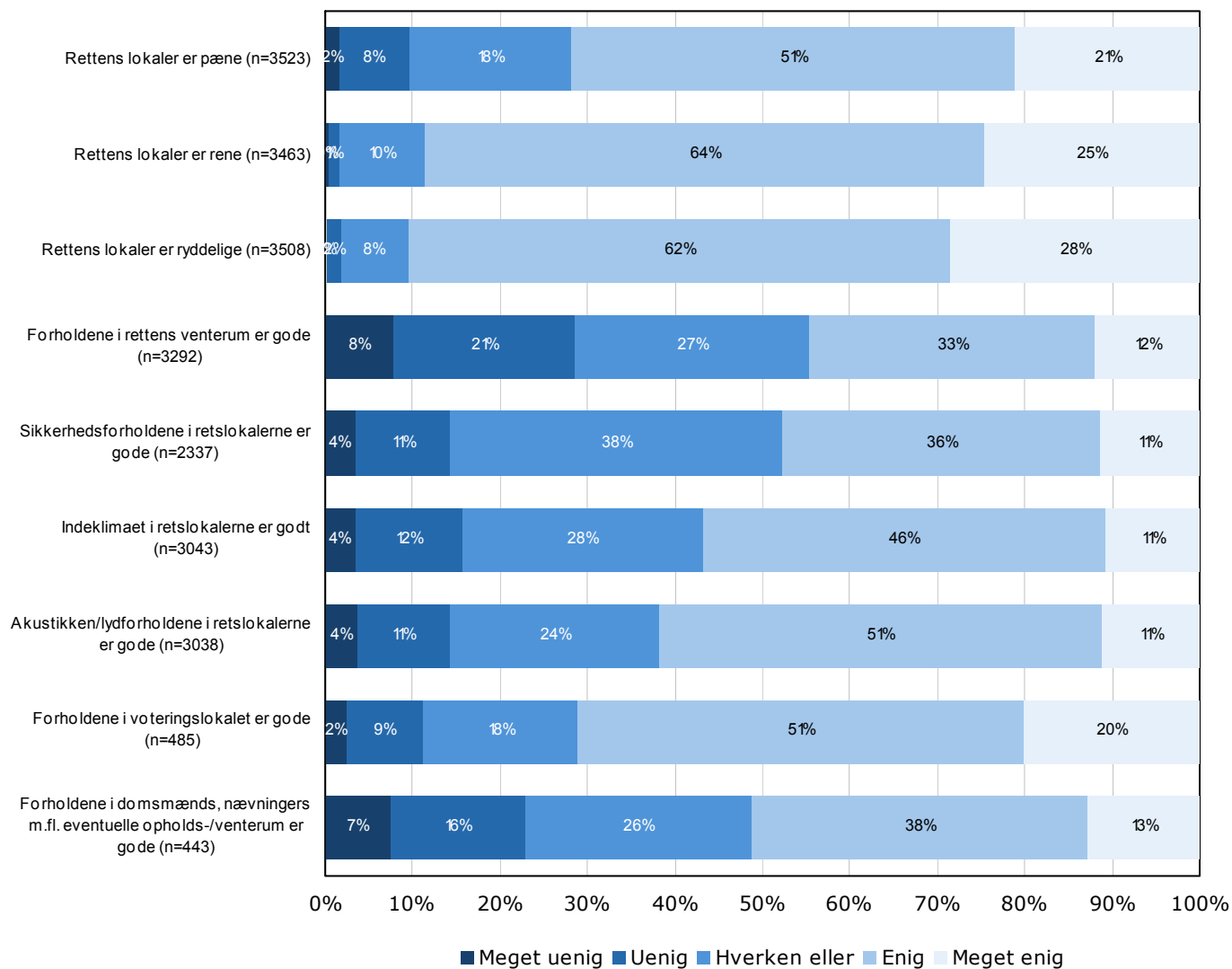
**Byretterne**

Mange af de resultater, som vi har set for de overordnede retter, går igen for byretterne, hvilket kan ses i figur 2.4 på næste side. Henholdsvis 72%, 89% og 90% er enige eller meget enige i, at rettens lokaler er henholdsvis pæne, rene og ryddelige. Ved de resterende udsagn stiger uenigheden, idet 28% er uenige eller meget uenige i, at forholdene i rettens venterum er gode, 14% er uenige eller meget uenige i, at sikkerhedsforholdene i retslokalerne er gode, 16% er uenige eller meget uenige i, at indeklimaet i retslokalerne er godt, og endelig er 14% er uenige eller meget uenige i, at akustikken/lydforholdene i retslokalerne er god.

Domsmænd og boligdommere er de eneste brugere, som har skullet vurdere forholdene i voteringslokaler og forholdene i domsmænds, nævnings m.fl. opholds-/venterum. 71% enige eller meget enige i, at forholdene i voterings-

lokalet er gode, mens 23% er uenige eller meget uenige i, at forholdene i domsmænds/nævningers eventuelle opholds-/venterum er gode.

**Figur 2.4 Hvor enig er du i følgende påstande:**  
Byretterne



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.  
 »Rettens lokaler er rene«, Meget uenig 0%, Uenig 1%.  
 »Rettens lokaler er ryddelige«, Meget uenig 0%, Uenig 2%.

Der er en klar tilbøjelighed til, at vidner/parter i højere grad er mere enige i udsagnene end øvrige brugere. Største talmæssige forskelle er ved udsagnene omkring indeklimaet og akustikken. 68% af parterne/vidnerne er enige eller meget enige i, at indeklimaet i retslokalerne er godt. Tilsvarende andel for øvrige brugere er 49%. På samme vis er 68% af vidnerne/parterne enige eller meget enige i, at akustikken i retslokalerne er god, mens 57% af de øvrige brugere er enige eller meget enige heri.

Når man ser på aldersgrupperne, er der ligeledes en klar tendens. Det gælder for de første syv udsagn, at jo ældre brugerne er, jo mere enige er de.

### 2.2.3 Skiltningen

#### De overordnede retter

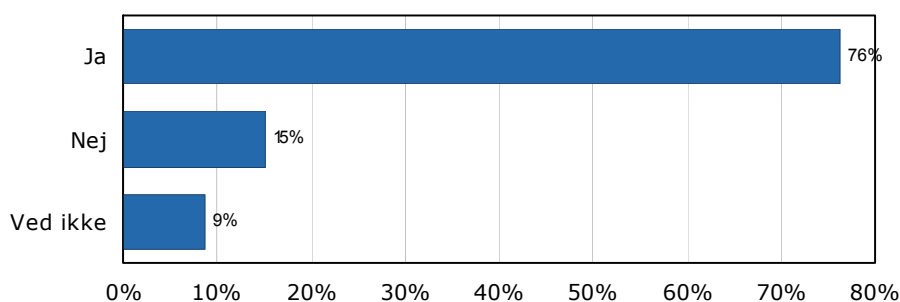
Som det ses i figur 2.5 mener  $\frac{3}{4}$  af deltagerne, at der er en god skiltning i retten, mens 15% mener, at der ikke er det. 9% ved det ikke.

Parter og vidner mener i større stil end de øvrige brugergrupper, at skiltningen ikke er god i retten. Således svarer 31% af parterne og vidnerne, at skiltningen ikke er god i retten.

På samme måde finder 23% af brugerne under 40 år og 26% af brugerne mellem 40 og 49 år, at skiltningen i retten ikke er god. Kun 8% af brugerne på 50 år eller derover har samme holdning.

**Figur 2.5** Synes du, at der er en god skiltning i retten?

De overordnede retter (n=403)

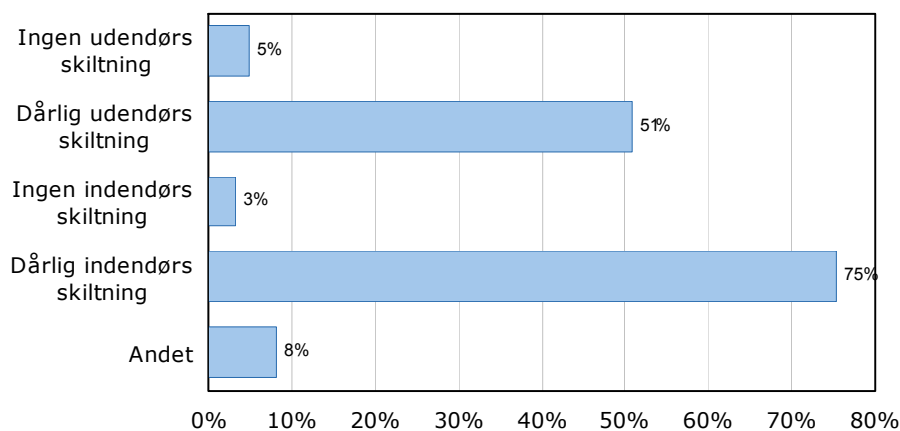


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 34 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 1 deltager, som ikke har svaret på spørgsmålet.

De deltagere, som ikke finder skiltningen i retten god, har skullet angive hvorfor. Resultatet af dette ses i figur 2.6. 75% synes, at det skyldes dårlig indendørs skiltning, mens 51% mener, at det skyldes dårlig udendørs skiltning. De øvrige svarkategorier er kun blevet anvendt af et meget lille antal.

**Figur 2.6** Er det på grund af:

De overordnede retter (n=61)



Note: Kun deltagere, som har svaret »Nej« til spørgsmålet, om skiltningen i retten er god, har skullet svare på spørgsmålet. Det har været muligt at sætte flere kryds.

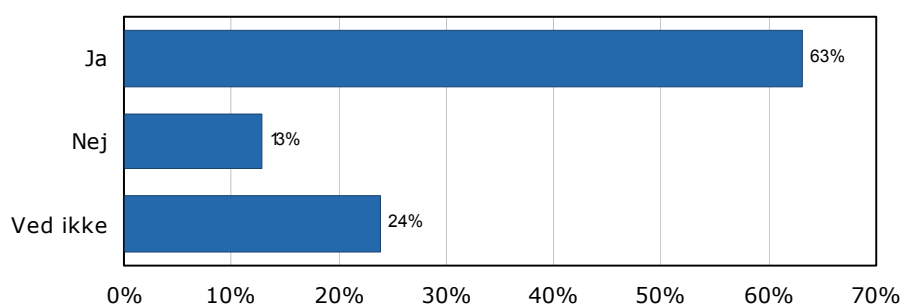
## Byretterne

Figur 2.7 illustrerer, at i byretterne synes kun 63% af brugerne, at der er en god skiltning i retten, mens 13% synes, at der ikke er en god skiltning. Hele 24% har ikke taget stilling til spørgsmålet.

20% af parterne og vidnerne synes, at skiltningen ikke er god, mens 15% af de øvrige brugere har samme mening. Der er ikke samme stærke tendens for de forskellige aldersgrupper som for de overordnede retter. Dog mener en større andel af de 50 årige eller derover i forhold til brugerne under 50 år, at skiltningen i retten er god.

**Figur 2.7 Synes du, at der er en god skiltning i retten?**

Byretterne (n=4.181)

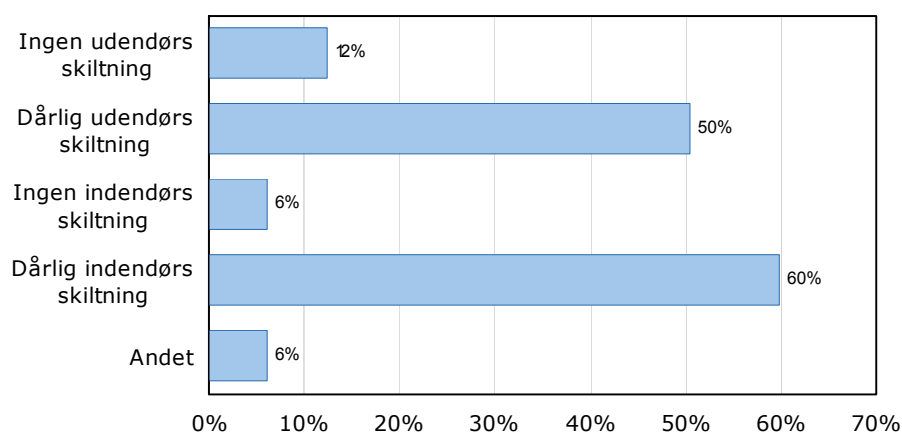


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 887 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 113 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

Samme tendens som ved de overordnede retter viser sig ved byretterne, jf. figur 2.8. 60% mener, at den dårlige skiltning i retten skyldes dårlig indendørs skiltning, og 50% synes, den skyldes dårlig udendørs skiltning.

**Figur 2.8 Er det på grund af:**

Byretterne (n=539)



Note: Kun deltagere, som har svaret »Nej« til spørgsmålet, om skiltningen i retten er god, har skullet svare på spørgsmålet. Det har været muligt at sætte flere kryds.

## 2.3 Domstolenes service

I dette afsnit behandles domstolenes service: Åbningstider, telefonservice, medarbejderne, stævningsmanden, samt det materiale og introduktionsmøde, som domsmænd/nævninge modtager og deltager i. Doms-mænd/nævninge og boligdommere/sagkyndige dommere har ikke skullet svare på spørgsmålene behandlet i afsnittet på nær i afsnit 2.3.5. Det vil sige, at antal brugere, som har skullet svare på spørgsmålene, for de overordnede retter er 280, mens det for byretterne er 3.792.

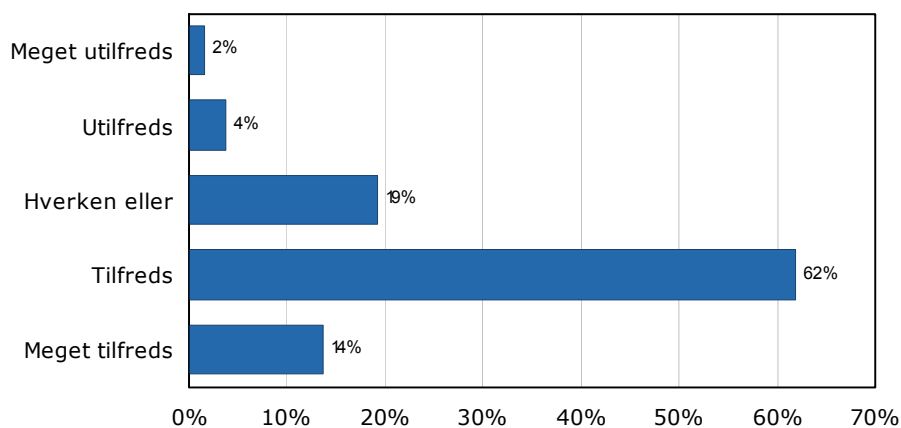
### 2.3.1 Åbningstiderne

#### De overordnede retter

75% af brugerne af de overordnede retter er tilfredse eller meget tilfredse med rettens åbningstider, jf. figur 2.9. 19% er hverken tilfredse eller utilfredse. Kun 6% er utilfredse eller meget utilfredse med rettens åbningstider.

**Figur 2.9 Hvor tilfreds er du med rettens åbningstid?**

De overordnede retter (n=265)

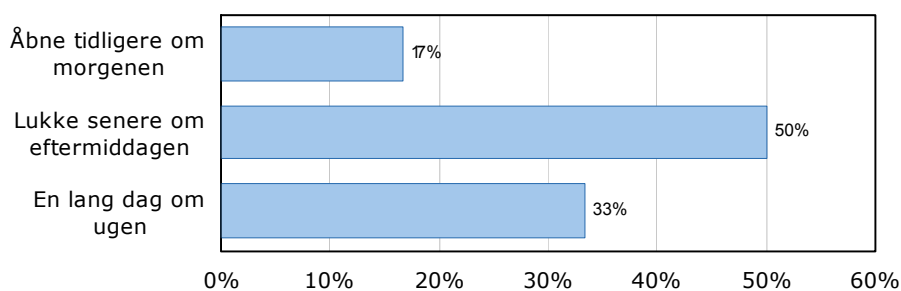


Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Tendensen er, at professionelle brugere er mere tilfredse end ikke-professionelle brugere, ligesom ældre brugere er mere tilfredse end yngre brugere, men der er ikke en signifikant forskel.

**Figur 2.10 Hvis du kunne ændre noget ved rettens åbningstid, hvad skulle det så være?**

De overordnede retter (n=12)



De utilfredse brugere har skullet vurdere, hvordan de ønsker rettens åbningstider skal være. Som det ses i figur 2.10 på forrige side, ligger der kun 12 besvarelser til grund for figuren, og den er blot medtaget for illustrationens skyld.

### Byretterne

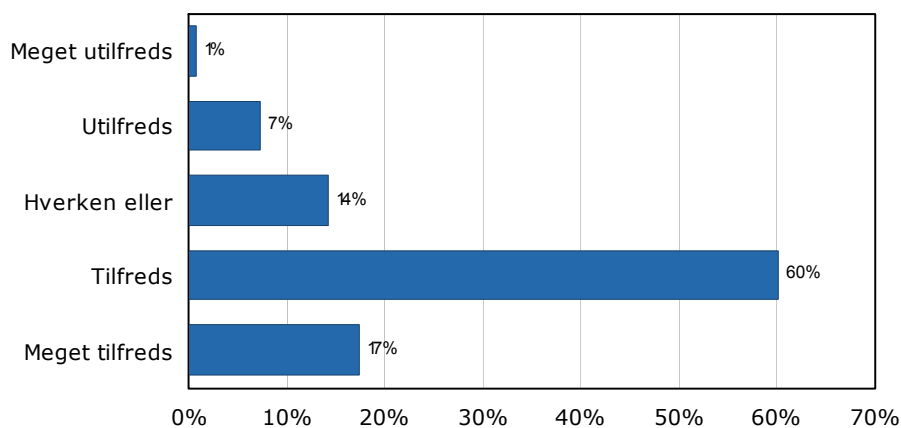
Som vi har set ved de overordnede retter, er en stor andel tilfredse med retternes åbningstider. 78% er ifølge figur 2.11 tilfredse eller meget tilfredse, 14% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 8% er utilfredse eller meget utilfredse.

Overraskende er en større andel af de ikke-professionelle brugere tilfredse eller meget tilfredse (79%) i forhold til de professionelle brugere, hvor 77% er tilfredse eller meget tilfredse. Om end forskellen ikke er stor, er den signifikant. Resultatet er overraskende, fordi man skulle forvente, at ikke-professionelle brugere i højere grad skulle passe besøg til retten med for eksempel et arbejde.

Der er stor forskel på de forskellige aldersgruppers vurdering af åbningstiderne i byretterne. 71% blandt dem under 40 år, 75% blandt de 40-49 årige, og 83% blandt dem på 50 år eller derover er tilfredse eller meget tilfredse. 12% af brugerne under 40 år er deciderede utilfredse eller meget utilfredse med åbningstiderne.

**Figur 2.11 Hvor tilfreds er du med rettens åbningstid?**

Byretterne (n=3.406)

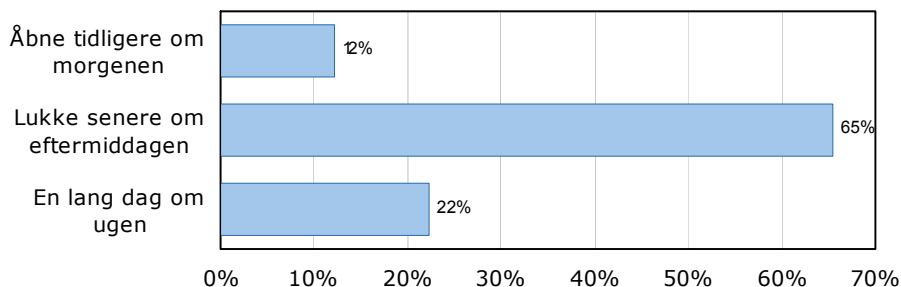


Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

En lille andel af det samlede antal deltagere (8%) har skullet svare på spørgsmålet i figur 2.12 på næste side, men der er dog nok besvarelser til at drage konklusioner deraf. Flest deltagere, nemlig 65% foreslår ikke overraskende at lukke senere om eftermiddagen. Specielt professionelle brugere foreslår denne ene løsning. Ikke-professionelle brugere er delt mellem at lukke senere om eftermiddagen og have én lang dag om ugen. Kun 2% af de ikke-professionelle brugere ønsker, at byretterne skal åbne tidligere om morgenen.

**Figur 2.12 Hvis du kunne ændre noget ved rettens åbningstid, hvad skulle det så være?**

Byretterne (n=278)



Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

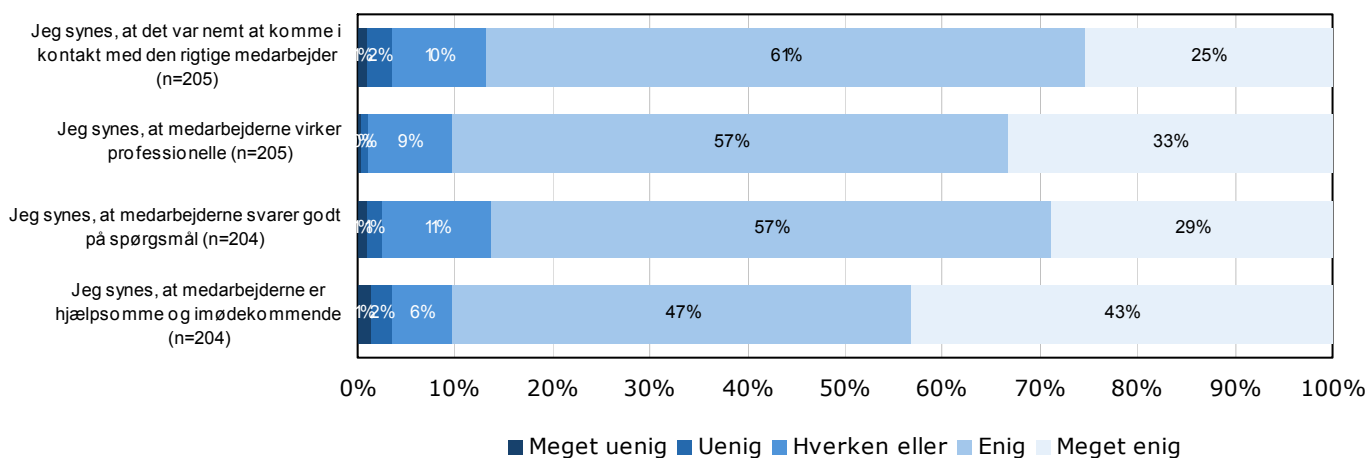
### 2.3.2 Telefonservicen

#### De overordnede retter

74% har været i telefonisk kontakt med retten, mens 26% ikke har.<sup>4</sup> Det er specielt de professionelle brugere, der har været i telefonisk kontakt med retten. Således svarer 88% i denne gruppe ja til spørgsmålet, mens kun 15% af de ikke-professionelle har taget telefonisk kontakt med retten.

**Figur 2.13 Hvor enig er du i følgende udsagn om telefonservice:**

De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

»Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle«, Meget uenig 0%, Uenig 0%.

»Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

De brugere, som har været i telefonisk kontakt med retten, er blevet bedt om at vurdere den telefoniske service. Figur 2.13 viser, at 90% af de brugere, som har været i telefonisk kontakt med retten er enige eller meget enige i, at medarbejderne virkede professionelle, samt at medarbejderne var hjælpsomme og imødekommende. 87% er enige eller meget enige i, at det

<sup>4</sup> n=277. 3 har ikke svaret på spørgsmålet svarende til 1% af de relevante brugere.

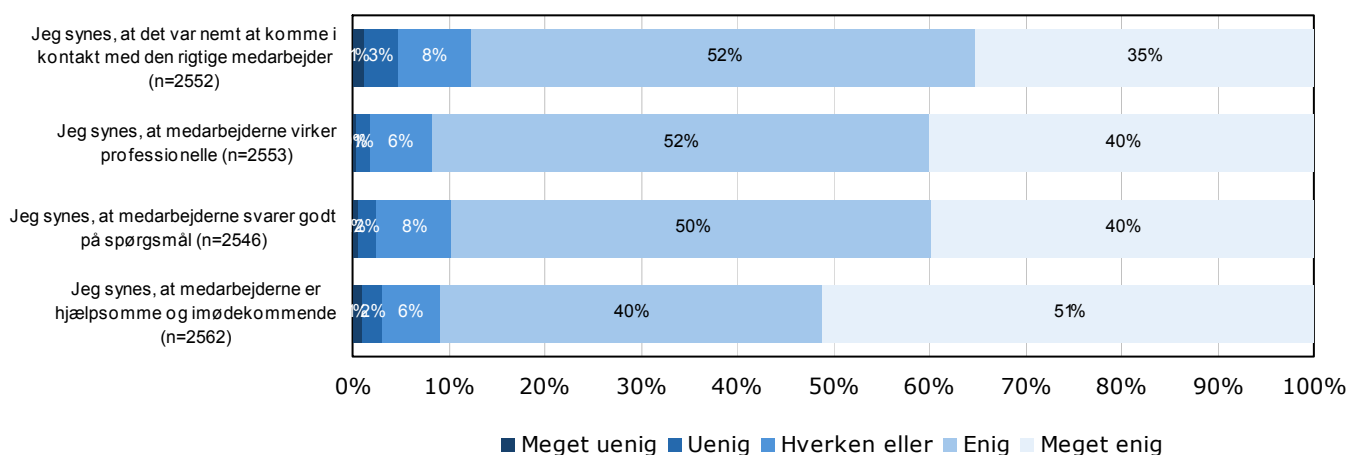
var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder, mens 86% er enige eller meget enige i, at medarbejderne svarede godt på spørgsmål. En lille andel (under 3%) er uenige eller meget uenige i udsagnene.

En analyse på tværs af brugergrupperne viser, at der ikke er nogen klar tendens til at nogle grupper svarer anderledes på udsagnene end andre.

### Byretterne

I byretterne har 71% været i telefonisk kontakt med retten, mens 29% ikke har.<sup>5</sup> Igen er det de professionelle brugere, som har været mest i telefonisk kontakt med retten (90%). 42% af de ikke-professionelle brugere har været i telefonisk kontakt med retten. Analysen viser også, at en større andel af de kvindelige brugere end de mandlige brugere har været i telefonisk kontakt med retten.

**Figur 2.14 Hvor enig er du i følgende udsagn om telefonservice:**  
Byretterne



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder«, Meget uenig 1%, Uenig 3%.

»Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle«, Meget uenig 0%, Uenig 1%.

»Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

»Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

Som ved de overordnede retter er langt hovedparten af brugerne enige i udsagnene. Mest enige er brugerne i, at medarbejderne virkede professionelle, idet 92% af de brugere, der har været i telefonisk kontakt med retten, svarer enig eller meget enig til dette udsagn. 91% er enige eller meget enige i, at medarbejderne var hjælpsomme og imødekommende, mens 90% er enige eller meget enige i, at medarbejderne svarede godt på spørgsmål. Endelig er 88% enige eller meget enige i, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder. Til dette udsagn svarer den største andel brugere (5%), at de er uenige eller meget uenige heri. Ligesom figur 2.13 viste før, viser figur 2.14 herover, at den største andel meget enige findes ved udsagnet, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende.

<sup>5</sup> n=3.548. 244 har ikke svaret på spørgsmålet svarende til 6% af de relevante brugere.

Analysen viser, at en større andel af de professionelle er enige eller meget enige i udsagnene, når de sammenholdes med de ikke-professionelle. Dog er der ikke nogen signifikant forskel ved udsagnet, at medarbejderne var hjælpsomme og imødekommende.

En tilsvarende tendens findes, når man ser på de forskellige aldersgrupper. Der er ikke nogen signifikant forskel ved udsagnet, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder, men ved de øvrige udsagn gælder det, at jo ældre brugeren er, jo mere enige er de i udsagnene.

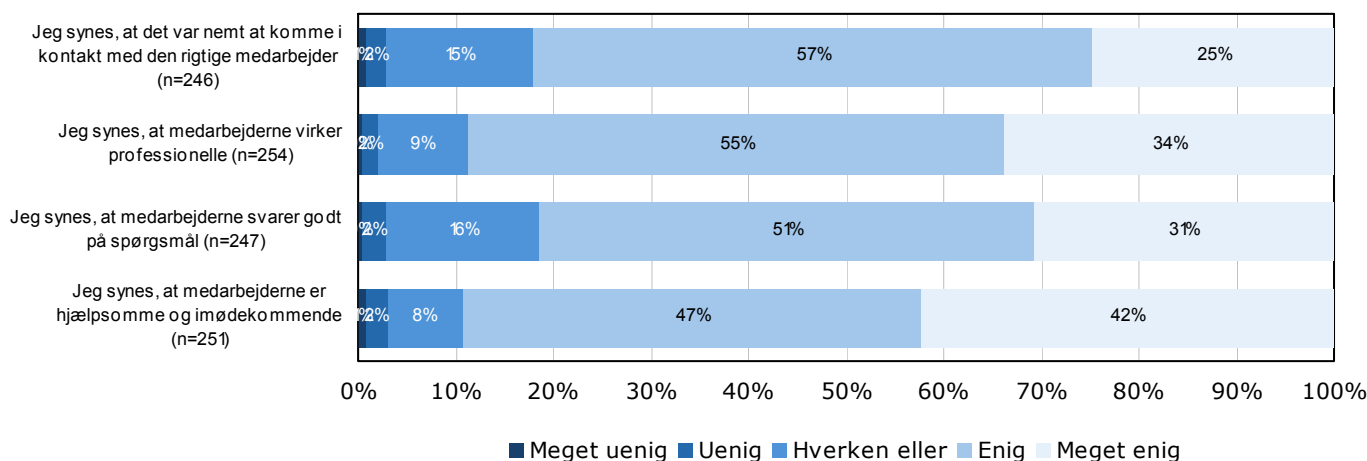
### 2.3.3 Medarbejderne

#### De overordnede retter

97% af brugerne i de overordnede retter har personligt været til stede i retten, mens 3% ikke har.<sup>6</sup> De brugere, der personligt har været til stede i retten, har skullet vurdere medarbejdernes service.

**Figur 2.15 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

De overordnede retter



Note: »Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle«, Meget uenig 0%, Uenig 2%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål«, Meget uenig 0%, Uenig 2%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

Som det ses i figur 2.15 herover, viser der sig fuldstændigt samme billede ved den personlige kontakt med medarbejderne som ved den telefoniske kontakt: 89% er enige eller meget enige i, at medarbejderne virkede professionelle, samt at medarbejderne var hjælpsomme og imødekommende. Henholdsvis 82% og 81% er enige eller meget enige i, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder, og at medarbejderne svarede godt på spørgsmål.

Der er en klar signifikant tendens til, at ikke-professionelle i langt mindre grad er enige i udsagnene. Således er ca. 8% af den gruppe ved hvert udsagn uenige eller meget uenige, og op til 35% er hverken enige eller uenige.

<sup>6</sup> n=278. 2 har ikke svaret på spørgsmålet svarende til 0% af de relevante brugere.

Hos de professionelle brugere er mellem 86% og 92% enige eller meget enige i udsagnene.

### Byretterne

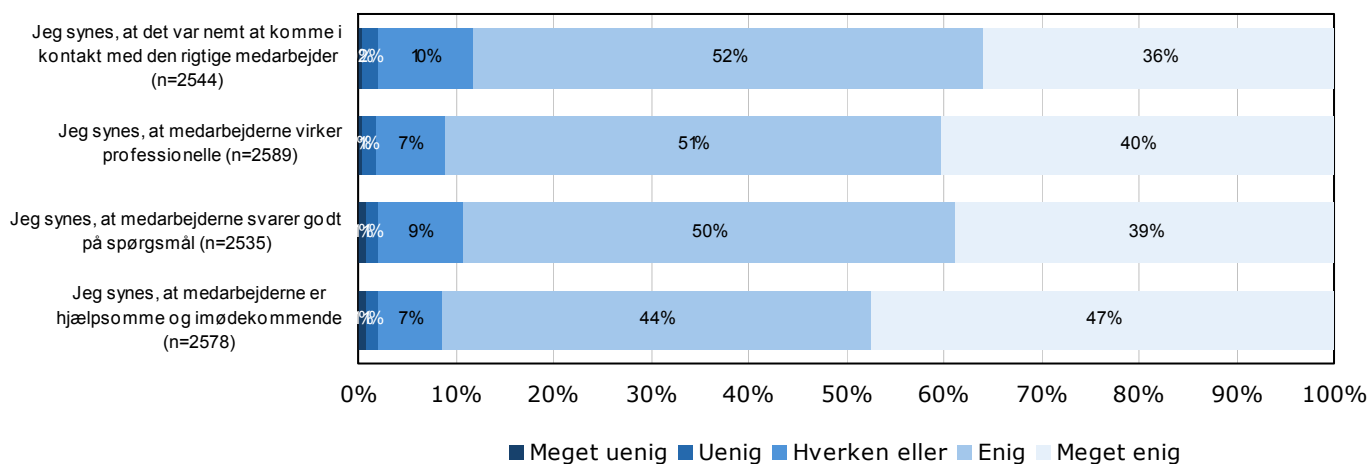
74% har svaret, at de personligt har været til stede i retten, mens 26% har svaret, at de ikke har været i retten.<sup>7</sup> 88% af de adspurgte ikke-professionelle brugere har været til stede i retten, mens resultatet er 71% blandt de professionelle. En større andel af brugerne på 50 år eller derover sammenlignet med de øvrige brugere har ligeledes været til stede i retten.

Ligeledes ser vi, at brugere der har været i kriminalretten, civilretten, skifteretten og fogedretten i større grad har været til stede i retten end brugere, der har været i tinglysning, notarialkontoret og administrationen.

Figur 2.16 viser et fuldstændig identisk billede i forhold til de tilsvarende spørgsmål ved den telefoniske kontakt. 91% er enige eller meget enige i, at medarbejderne virkede professionelle, samt at medarbejderne var hjælpsomme og imødekommende. 89% er enige eller meget enige i, at medarbejderne svarede godt på spørgsmål, og endelig er 88% enige eller meget enige i, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder.

**Figur 2.16** Hvor enig er du i følgende udsagn:

#### Byretterne



Note: »Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder«, Meget uenig 0%, Uenig 2%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.  
 »Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

Som ved de overordnede retter er der en forskel på enigheden blandt professionelle og ikke-professionelle brugere af retterne, om end forskellen ikke er så udtalt. Forskellen i andelen af enige eller meget enige svinger fra 5 procentpoint til 9 procentpoint. For eksempel er 91% af de professionelle brugere enige eller meget enige i, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder, mens den tilsvarende andel for ikke-professionelle er 83%.

<sup>7</sup> n=3.516. 276 har ikke svaret på spørgsmålet svarende til 7% af de relevante brugere.

Der er ligeledes en klar tendens for alle fire udsagn, at jo ældre brugerne er, jo mere enige er de i udsagnene.

#### 2.3.4 Stævningsmanden

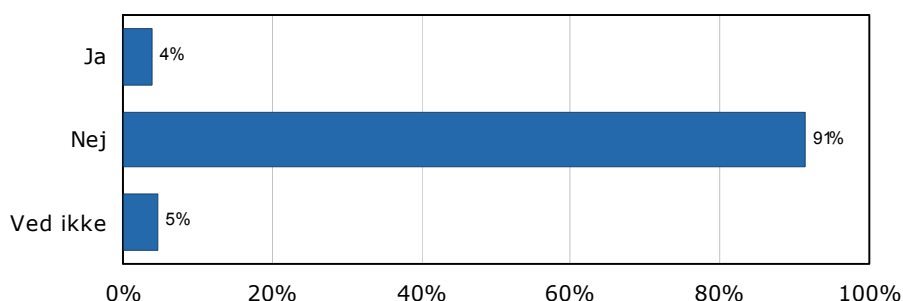
##### De overordnede retter

Vi ser i figur 2.17, at hele 91% af de relevante brugere ikke har haft kontakt med stævningsmanden. 4% har haft kontakt, mens 5% ikke ved, om de har haft kontakt med stævningsmanden.

16% af de ikke-professionelle brugere har haft kontakt med stævningsmanden, mens 2% af de professionelle har.

**Figur 2.17 Har du haft kontakt med stævningsmanden?**

De overordnede retter (n=280)

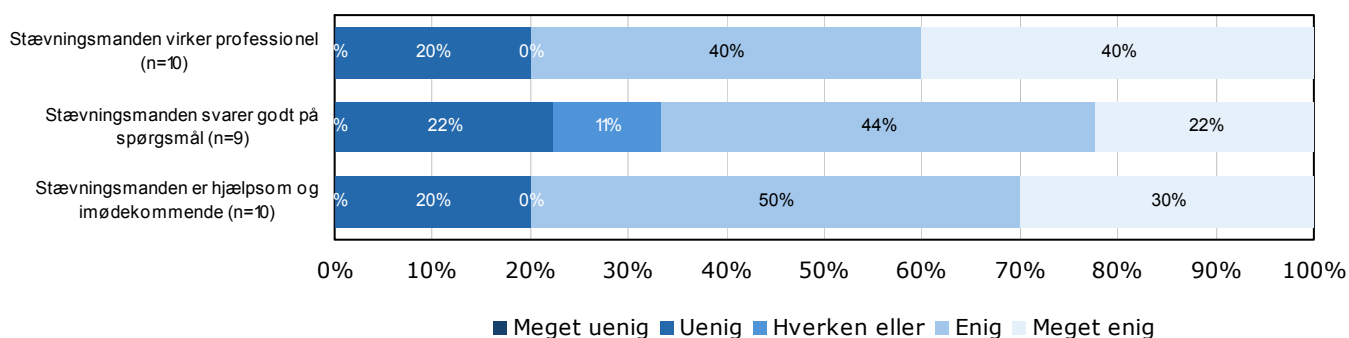


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 4 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 9 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

Efterfølgende er de brugere, som har haft kontakt med stævningsmanden, blevet bedt om at vurdere denne. Resultatet heraf kan ses i figur 2.18 herunder. Der ligger så få besvarelser til grund for resultatet, at en tolkning ikke giver mening.

**Figur 2.18 Hvor enig er du følgende udsagn:**

De overordnede retter



Note: Kun deltagere, som har svaret »Ja« til kontakt med stævningsmanden, har skullet svare på spørgsmålet.  
 På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.  
 »Stævningsmanden virker professionel«, Meget uenig 0%, Hverken eller 0%.  
 »Stævningsmanden svarer godt på spørgsmål«, Meget uenig 0%.  
 »Stævningsmanden er hjælpsom og imødekommende«, Meget uenig 0%, Hverken eller 0%.

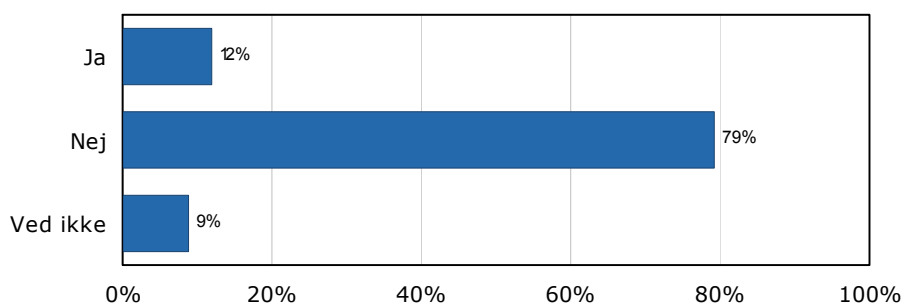
## Byretterne

Som figur 2.19 viser, har 79% af de relevante brugere i byretterne ikke haft kontakt med stævningsmanden. 12% har, mens 9% ikke ved, om de har haft kontakt. Igen har en mindre andel af de professionelle brugere haft kontakt med stævningsmanden i forhold til de ikke-professionelle.

Under 10% af brugerne af henholdsvis skifteretten, tinglysningen, notarialkontoret og administrationen har haft kontakt til stævningsmanden, og da det nærmest er unormalt at disse brugere har kontakt med stævningsmanden, kan svarene dække over, at de tidligere har haft kontakt med stævningsmanden, men at de ikke har haft det i forbindelse med den nærværende sag. Over 10% af brugerne af civilretten, kriminalretten og fogedretten (27%) har haft kontakt til stævningsmanden.

**Figur 2.19 Har du haft kontakt med stævningsmanden?**

Byretterne (n=2.706)

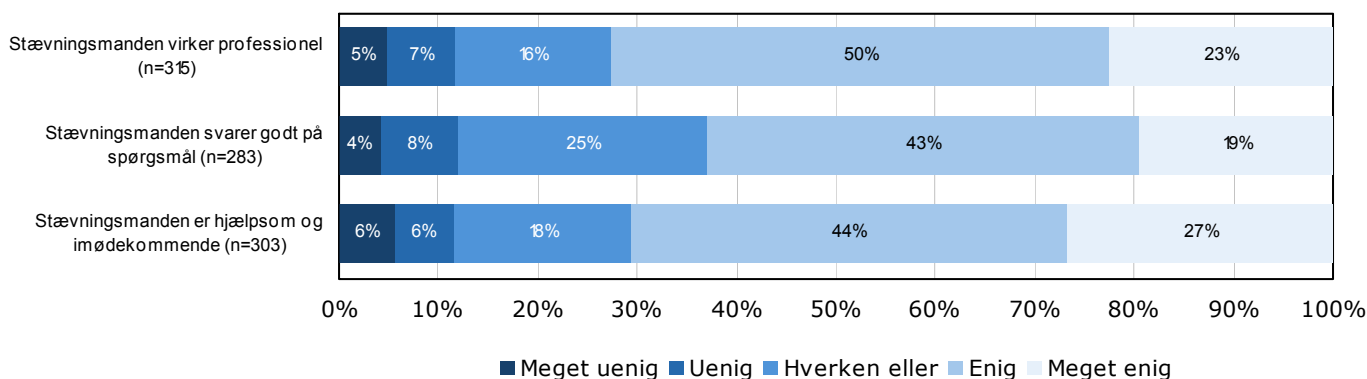


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 97 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 142 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

Som det ses i figur 2.20 herunder, er 73% enige eller meget enige i, at stævningsmanden virkede professionel, mens kun 63% er enige eller meget enige i, at stævningsmanden svarede godt på spørgsmål. Slutteligt er 71% enige eller meget enige i, at stævningsmanden var hjælpsom og imødekommende. For alle tre udsagn gælder det, at 12% er uenige eller meget uenige.

**Figur 2.20 Hvor enig er du følgende udsagn:**

Byretterne



Note: Kun deltagere, som har svaret »Ja« til kontakt med stævningsmanden, har skullet svare på spørgsmålet. På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

Der findes ikke nogle tendenser ved at opdele udsagnene på baggrundsvariable som for eksempel brugertype og alder.

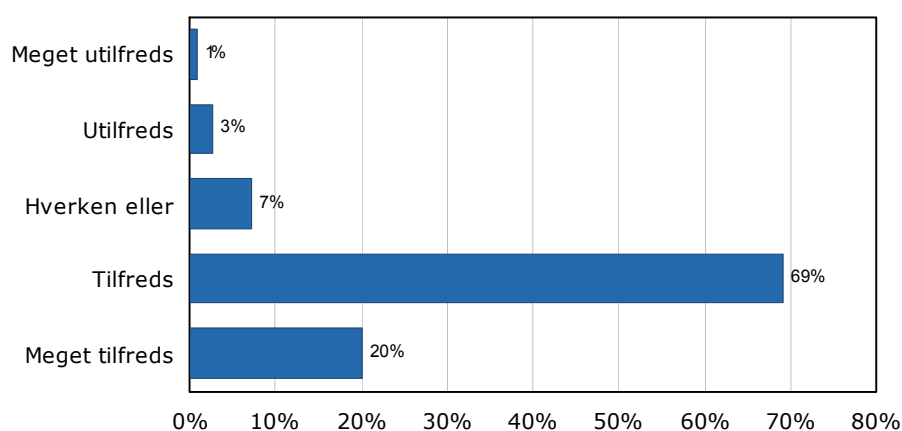
### 2.3.5 Introduktionsmaterialer og introduktionsmøder

Brugere, der er blevet udtaget til domsmænd/nævninge, har skullet svare på spørgsmål om udleveret materiale og introduktionsmøder. Resultaterne herfra belyses i dette afsnit.

#### De overordnede retter

**Figur 2.21 Hvor tilfreds er du med det materiale, du fik udleveret, da du blev udtaget som domsmand/nævning?**

De overordnede retter (n=110)

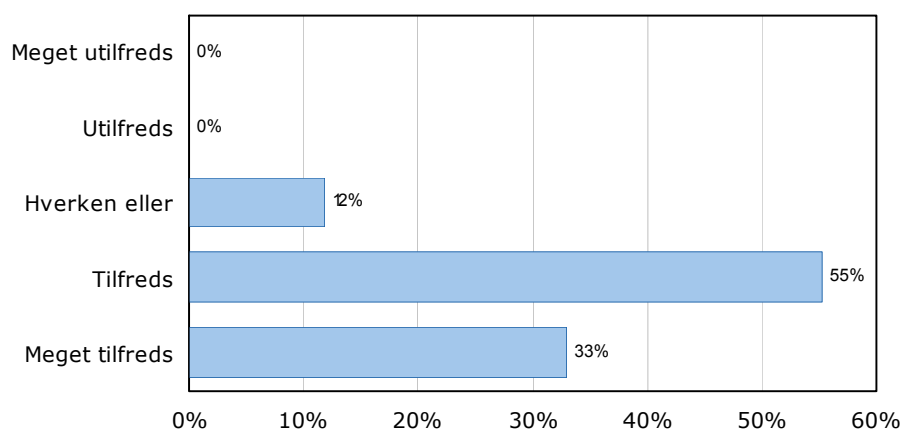


Det ses i figur 2.21, at hele 89% er tilfredse eller meget tilfredse med det materiale, som de fik udleveret, da de blev udtaget som domsmænd/nævninge. Kun 4% er utilfredse eller meget utilfredse.

I forbindelse med udtagelsen til domsmand/nævning, bliver der afholdt et introduktionsmøde. 77% af de adspurgte deltog i sådan et. Deltagerne i mødet er blevet bedt om at vurdere mødet, hvilket ses i figur 2.22. Ingen er utilfredse med introduktionsmødet, og 88% er tilfredse eller meget tilfredse.

**Figur 2.22 Hvor tilfreds var du med introduktionsmødet?**

De overordnede retter (n=85)

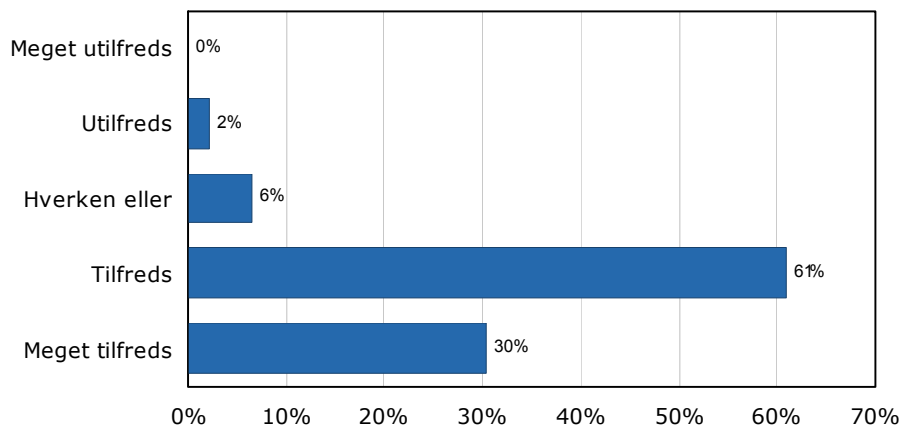


De resterende 23%, som – af en eller anden årsag – ikke deltog i introduktionsmødet er blevet spurgt, om de kunne have tænkt sig at deltage. 58% kunne godt tænke sig at have deltaget, 31% kunne ikke tænke sig at have deltaget, mens 12% ikke ved det.

### Byretterne

**Figur 2.23 Hvor tilfreds er du med det materiale, du fik udleveret, da du blev udtaget som domsmand?**

Byretterne (n=358)



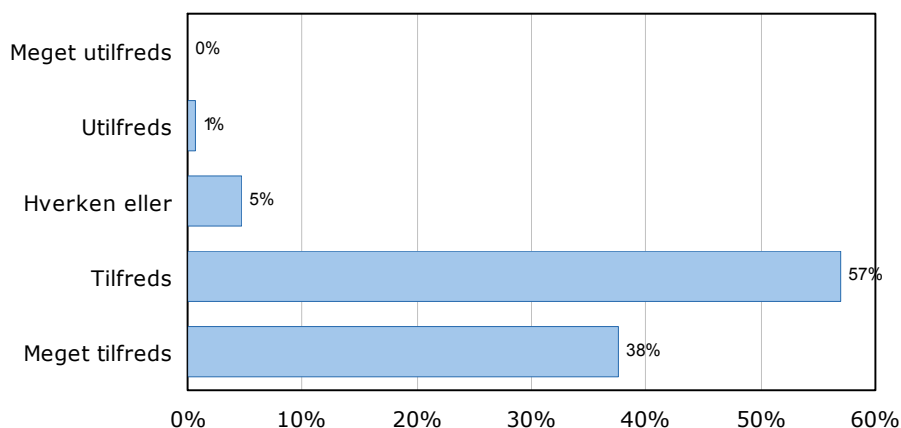
Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Ved byretterne er der, ligesom ved de overordnede retter, et højt tilfredshedsniveau. Som vist i figur 2.23, er 91% af domsmændene tilfredse eller meget tilfredse med materialet, og kun 2% er utilfredse. Ingen er meget utilfredse.

Hvis man ser på aldersgrupperne, så er brugerne mere tilfredse, jo ældre de er.

**Figur 2.24 Hvor tilfreds var du med introduktionsmødet?**

Byretterne (n=293)



Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Også ved byretterne bliver der afholdt et introduktionsmøde, og her deltog også 77% af de adspurgte. Hele 95% var tilfredse eller meget tilfredse med introduktionsmødet, jf. figur 2.24 på forrige side. Kun 1% var utilfreds med mødet.

49% af de resterende brugere, som ikke deltog i mødet, kunne godt tænke sig at have deltaget, mens 39% ikke kunne. 12% ved ikke, om de kunne tænke sig at have deltaget.

## 2.4 Domstolenes sagsbehandling

Brugerne har vurderet retternes sagsbehandling på en række punkter, blandt andet rettens breve, ledelsen af retsmødet, selve afgørelsen og rettens sagsbehandlingstid. Dette bliver behandlet i dette afsnit. Doms-mænd/nævninge og boligdommere/sagkyndige dommere har ikke skullet svare på spørgsmålene behandlet i afsnittet. Det vil sige, at antal brugere, som har skullet svare på spørgsmålene, for de overordnede retter er 280, mens det for byretterne er 3.792.

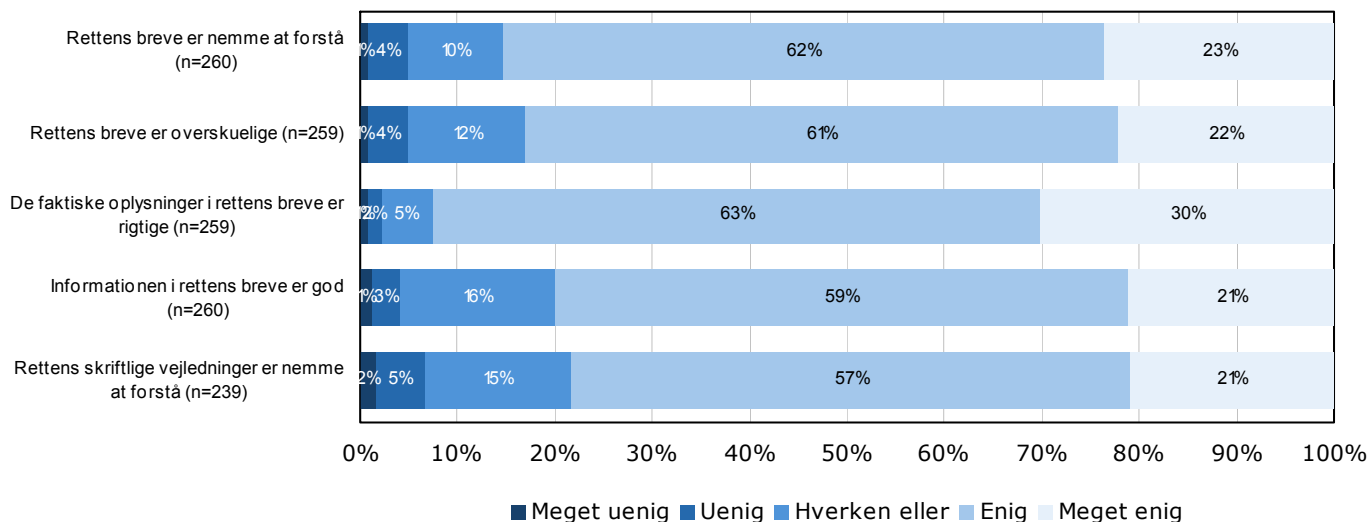
### 2.4.1 Rettens breve mv.

#### De overordnede retter

Brugerne evaluerer i figur 2.25 rettens breve. Der er næsten lige stor enighed omkring udsagnene. 85% er enige eller meget enige i, at rettens breve er nemme at forstå, 83% er enige eller meget enige i, at rettens breve er overskuelige, 80% er enige i eller meget enige i, at informationen i rettens breve er god, og slutteligt er 78% enige eller meget enige i, at rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå. At de faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige, er hele 93% enige eller meget enige i.

**Figur 2.25 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Rettens breve er nemme at forstå«, Meget uenig 1%.

»Rettens breve er overskuelige«, Meget uenig 1%.

»De faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

»Informationen i rettens breve er god«, Meget uenig 1%.

»Rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå«, Meget uenig 2%.

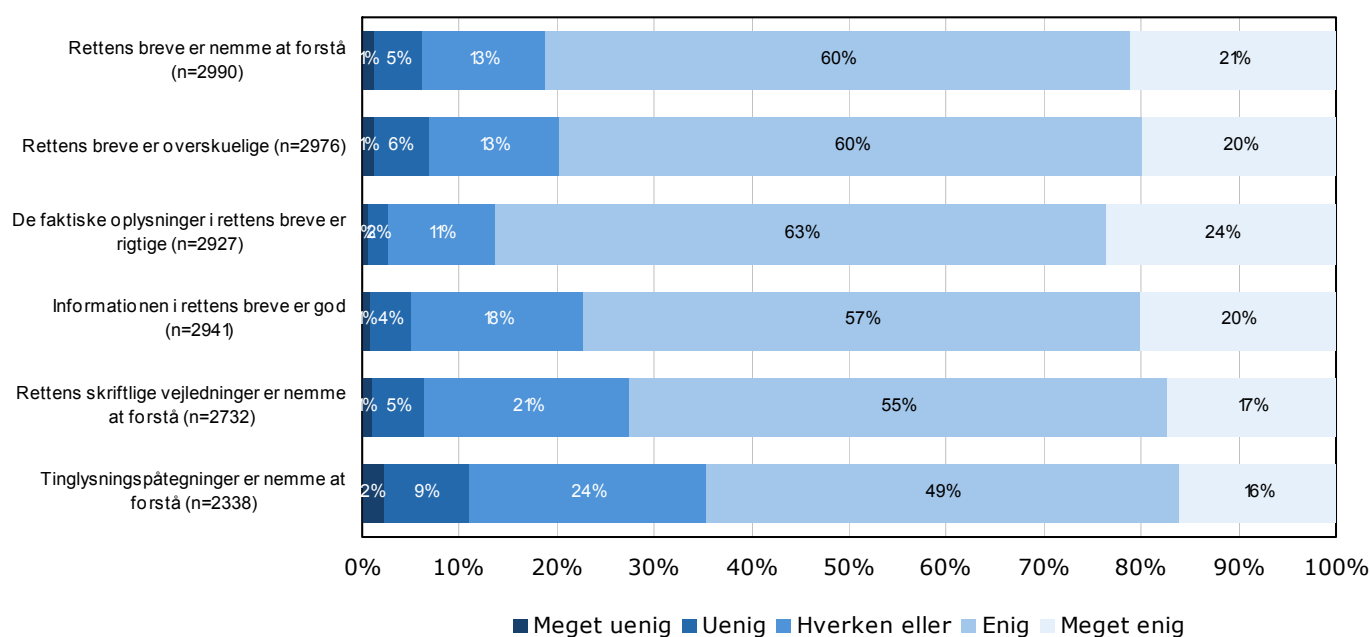
Ikke overraskende er den klare tendens, at en større andel af de professionelle brugere i forhold til de ikke-professionelle brugere af retterne er enige eller meget enige i udsagnene om rettens breve.

### Byretterne

For byretterne svarer resultaterne til resultaterne for de overordnede retter. Således var mellem 72% og 86% af brugerne enige eller meget enige i de fem udsagn jf. figur 2.26. I byretterne har brugerne også skullet svare på, om tinglysningspåtegningerne var nemme at forstå. 65% er enige eller meget enige heri, mens 24% hverken er enige eller uenige. 11% er uenige eller meget uenige.

**Figur 2.26 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

Byretterne



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

- »Rettens breve er nemme at forstå«, Meget uenig 1%.
- »Rettens breve er overskuelige«, Meget uenig 1%.
- »De faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.
- »Informationen i rettens breve er god«, Meget uenig 1%.
- »Rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå«, Meget uenig 1%.
- »Tinglysningspåtegninger er nemme at forstå«, Meget uenig 2%.

Der ses også her en tydelig sammenhæng mellem brugeren og udsagnene: De professionelle brugere er mere enige i udsagnene end de ikke-professionelle brugere.

For de forskellige aldersgrupper ses der ikke en tydelig tendens, men oftest er de 50 årige eller derover de mest enige. Ligeledes er den lille tendens til at mændene er mere enige i udsagnene end kvinderne.

## 2.4.2 Ledelsen af retsmødet

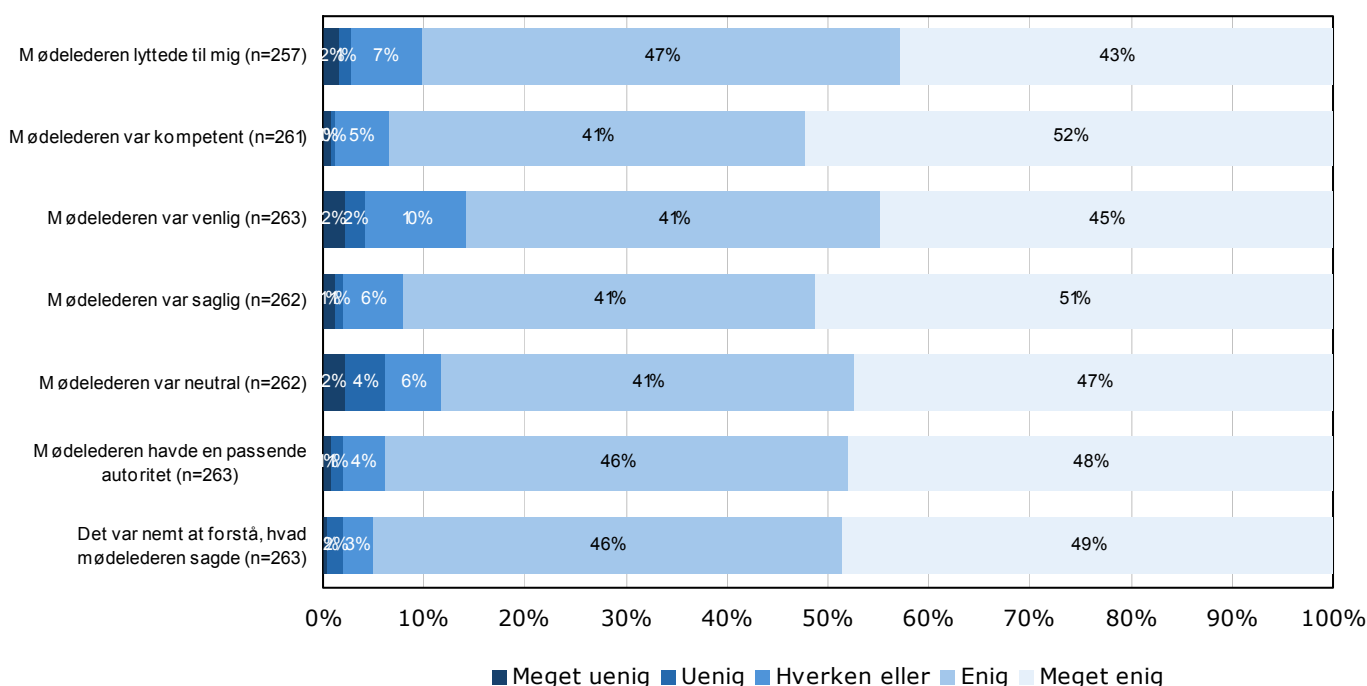
### De overordnede retter

I figur 2.27 bliver mødelederen vurderet på en række punkter. For alle udsagn er der stor enighed. Den mindste enighed er der i udsagnet om, at mødelederen var venlig. Den største enighed er der i udsagnet om, at det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde, idet hele 95% erklærer sig enig eller meget enig i dette udsagn.

For alle udsagn på nær mødelederens venlighed gælder det, at en større andel af de professionelle er enige i udsagnene i forhold til de ikke-professionelle. For udsagnet om mødelederens venlighed er det omvendt.

**Figur 2.27 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Mødelederen lyttede til mig«, Meget uenig 2%, Uenig 1%.

»Mødelederen var kompetent«, Meget uenig 1%.

»Mødelederen var venlig«, Meget uenig 2%, Uenig 2%.

»Mødelederen var saglig«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Mødelederen var neutral«, Meget uenig 2%.

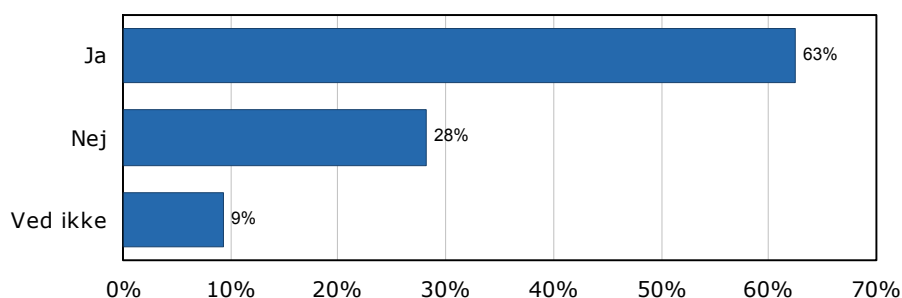
»Mødelederen havde en passende autoritet«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde«, Meget uenig 0%, Uenig 2%.

Brugerne af Højesteret har skullet oplyse, om der er truffet afgørelse i sagen, og figur 2.28 på næste side viser, at 63% svarer, at der er blevet truffet en afgørelse i sagen. For 28% af brugerne er der ikke blevet truffet en afgørelse, og endelig har 9% svaret »Ved ikke«.

**Figur 2.28 Blev der truffet afgørelse i sagen?**

Højesteret (n=32)

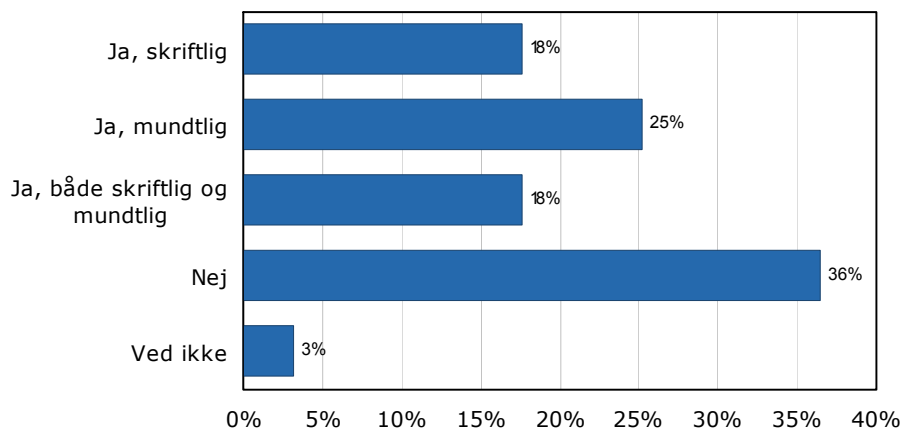


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 1 deltager, som har svaret »Ved ikke« og 2 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

Parter, advokater og repræsentanter for anklagemyndigheden i landsretterne har skullet besvare et tilsvarende spørgsmål. For 60% af brugerne i landsretterne er der truffet afgørelse – enten skriftlig, mundtlig eller begge dele, jf. figur 2.29 på næste side. 36% af brugerne har ikke fået truffet en afgørelse endnu, og endelig kan 3% ikke svare på spørgsmålet.

**Figur 2.29 Blev der truffet afgørelse i sagen?**

Landsretterne (n=222)



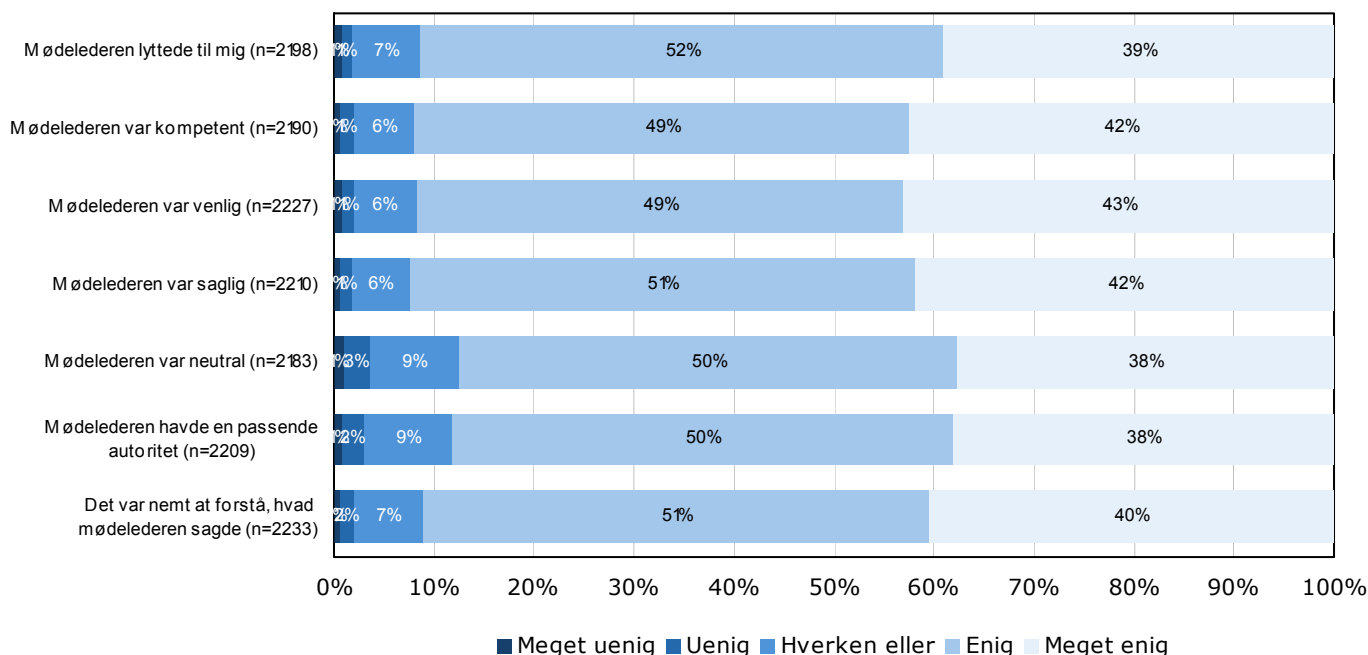
Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 3 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 4 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

### Byretterne

De syv udsagn om mødelederen i figur 2.30 på næste side vurderes stort set ens. Andelen af enige og meget enige varierer fra 88% (Mødelederen var neutral og Mødelederen havde en passende autoritet) til 92% (Mødelederen var kompetent, Mødelederen var venlig og Mødelederen var saglig). Kun 2-4% er uenige eller meget uenige i udsagnene.

Det gælder også her, at professionelle er mere enige i udsagnene end de ikke-professionelle er.

**Figur 2.30 Hvor enig er du i følgende udsagn:**  
Byretterne



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Mødelederen lyttede til mig«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Mødelederen var kompetent«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Mødelederen var venlig«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

»Mødelederen var saglig«, Meget uenig 1%, Uenig 1%.

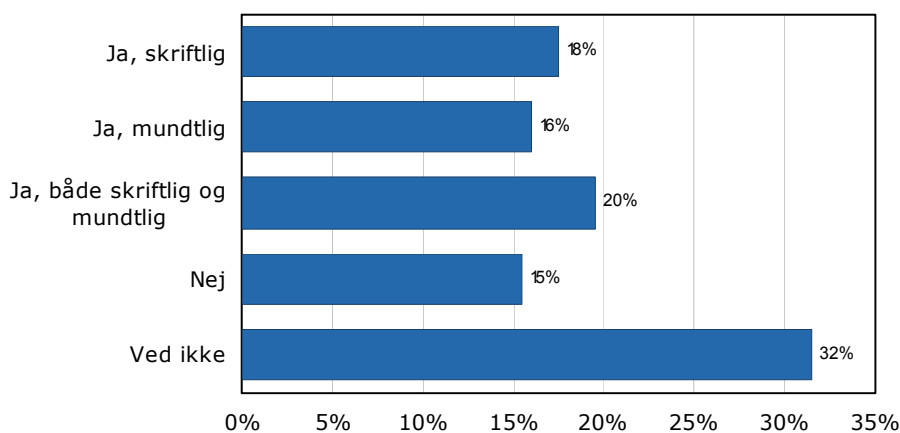
»Mødelederen var neutral«, Meget uenig 1%, Uenig 3%.

»Mødelederen havde en passende autoritet«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

»Det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

I byretterne er der for 53% af brugerne blevet truffet afgørelse – enten skriftlig, mundtlig eller begge dele, jf. figur 2.31. For 15% er der ikke truffet afgørelse, og for 32% af brugerne er svaret »Ved ikke«.

**Figur 2.31 Blev der truffet afgørelse i sagen?**  
Byretterne (n=3.061)



Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 546 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 419 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet.

På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

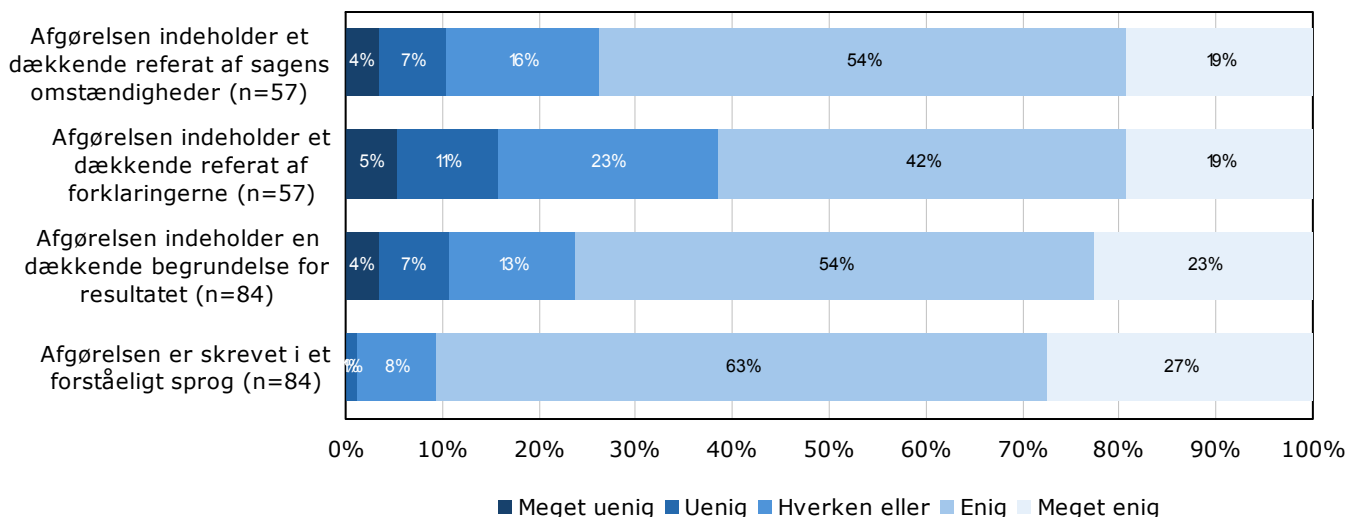
### 2.4.3 Selve afgørelsen

#### De overordnede retter

De brugere, der har fået truffet en afgørelse i deres sag, har skullet vurdere afgørelsen ud fra fire udsagn, jf. figur 2.32.

**Figur 2.32 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

De overordnede retter



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog«, Meget uenig 0%, Uenig 1%.

74% af brugerne er enige eller meget enige i, at afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder, og næsten samme andel (76%) er enige eller meget enige i, at afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet. Kun 61% er enige eller meget enige i, at afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne, og endelig er hele 90% enige eller meget enige i, at afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog.

For brugere af Højesteret samt brugere af landsretterne, som har haft en anke- eller kæresag, har 59% svaret, at der er kommet nye oplysninger/forklaringer under sagens behandling i Højesteret/landsretten. 41% har svaret, at der ikke er kommet nyt frem.<sup>8</sup>

For landsretternes brugere drejer det sig i 84% af tilfældene om en anke- eller kæresag.<sup>9</sup> For de to første og det sidste udsagn er andelen af enige eller meget enige brugere størst blandt brugere, der ikke har haft en anke- eller kæresag. For det tredje udsagn er det omvendt. Det skal dog understreges, at forskellene ikke er signifikante.

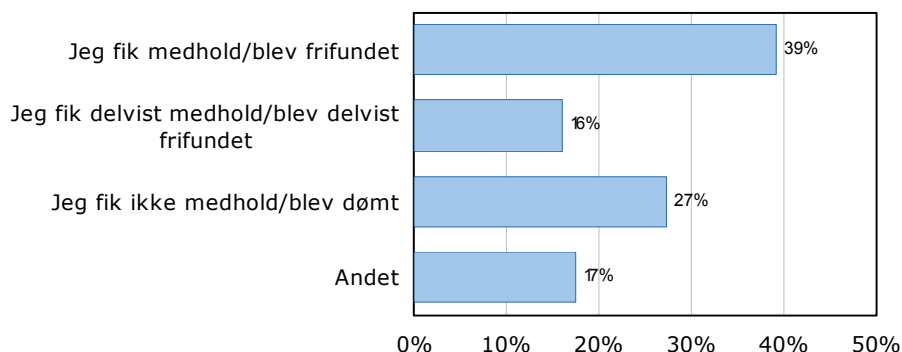
For så vidt angår udsagnene, om afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet samt om afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog, er næsten alle brugere, hvor der ikke kom nyt frem (jf. ovenstående), enige eller meget enige. Besvarelsene fra de brugere, hvor der kom nyt frem, fordeles sig ikke væsentligt anderledes fra resultaterne i figur 2.32.

<sup>8</sup> n=135.

<sup>9</sup> n=139.

**Figur 2.33 Hvad er sagens udfald?**

De overordnede retter (n=143)



Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

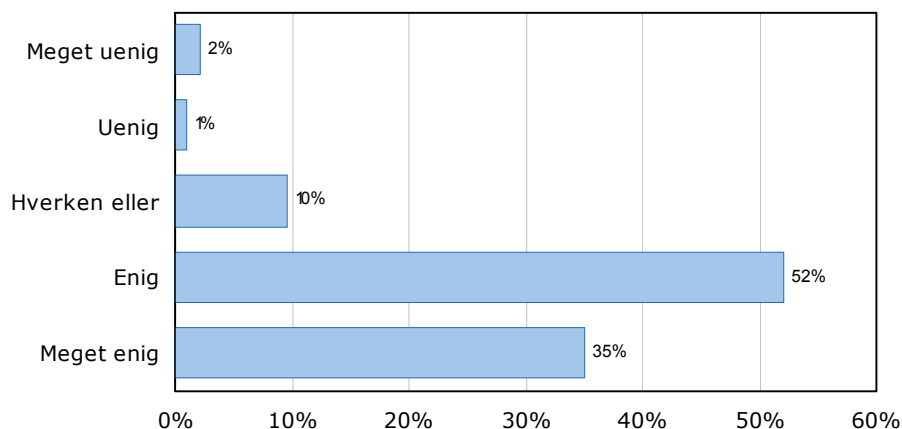
I figur 2.33 herover ses det, at 39% af de brugere, der har fået truffet afgørelse i deres sag, fik medhold/blev frifundet. 16% fik delvist medhold/blev delvist frifundet, mens 27% ikke fik medhold/blev dømt. 17% har angivet et andet udfald af sagen end de nævnte tre.

De brugere, som har modtaget en eller anden form for mundtlig afgørelse af sagen, har skullet vurdere, om den og begrundelsen blev forklaret på en forståelig måde. Som det ses i figur 2.34, er 87% enige eller meget enige, mens kun 3% er uenige eller meget uenige.

Der er en svag tendens til, at de brugere, som ikke fik medhold i deres sag, er knap så enige i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde, som brugere der fik medhold eller delvis medhold. Tendensen er dog ikke signifikant.

**Figur 2.34 Hvor enig er du i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde?**

Landsretterne (n=94)



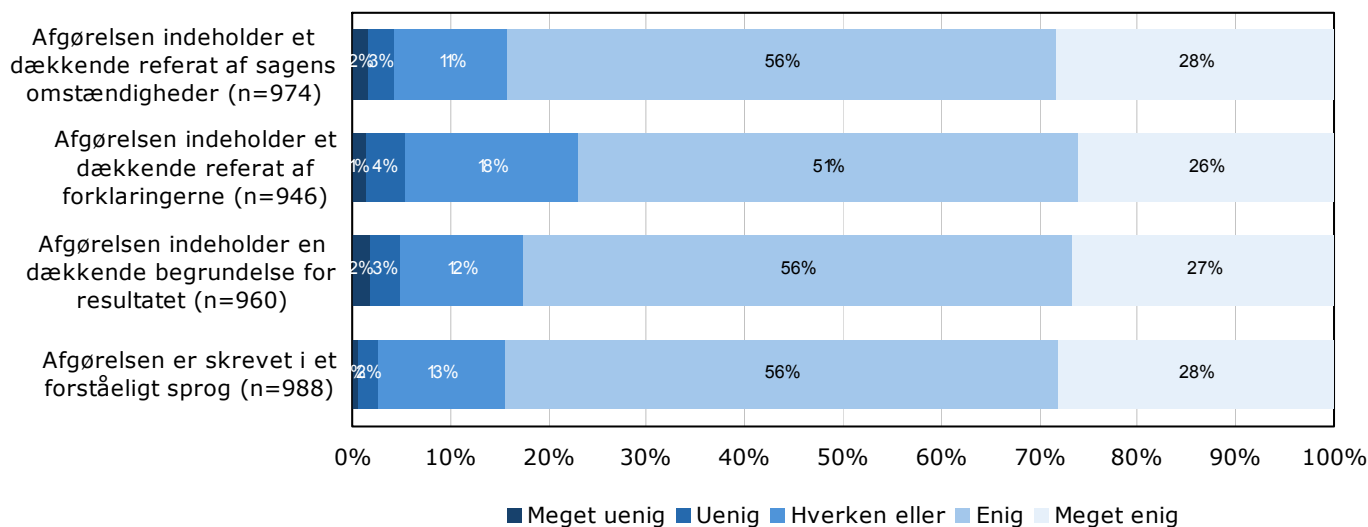
Note: Spørgsmålet er kun stillet til brugere i landsretterne.

## Byretterne

Ved byretterne har de brugere, som har fået truffet afgørelse i deres sag, også skullet vurdere afgørelsen ud fra fire udsagn. Som det ses i figur 2.35 herunder, er 84% af brugerne enige eller meget enige i, at afgørelse indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder, og samme andel er enige eller meget enige i, at afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog. 83% er enige eller meget enige i, at afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne, og endelig er 77% enige eller meget enige i, at afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne.

**Figur 2.35 Hvor enig er du i følgende udsagn:**

Byretterne



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.

»Afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder«, Meget uenig 2%, Uenig 3%.

»Afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne«, Meget uenig 1%.

»Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet«, Meget uenig 2%, Uenig 3%.

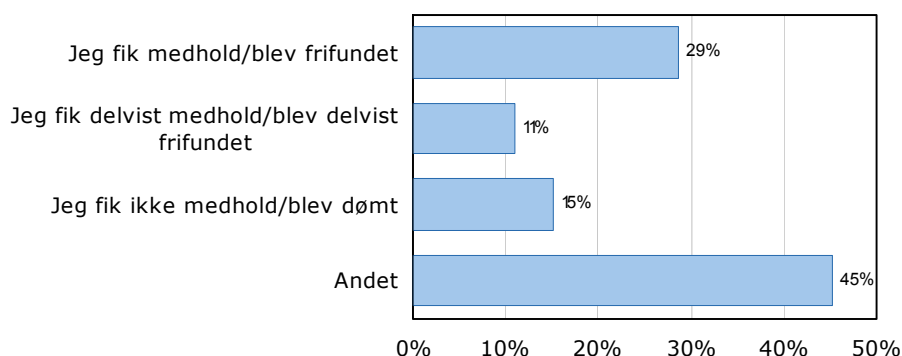
»Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog«, Meget uenig 1%, Uenig 2%.

En nærmere analyse af resultaterne viser, at de professionelle brugere af byretterne er væsentlig mere enige end de ikke-professionelle brugere. Forskellene i procentandele er ca. 6-7 procentpoint.

I byretterne har 29% af de brugere, som har fået truffet afgørelse i deres sag, fået medhold, hvilket ses i figur 2.36 på næste side. 11% af brugerne har delvist fået medhold, mens 15% ikke fik medhold. Hele 45% har angivet et andet udfald af sagen.

**Figur 2.36 Hvad er sagens udfald?**

Byretterne (n=1.324)

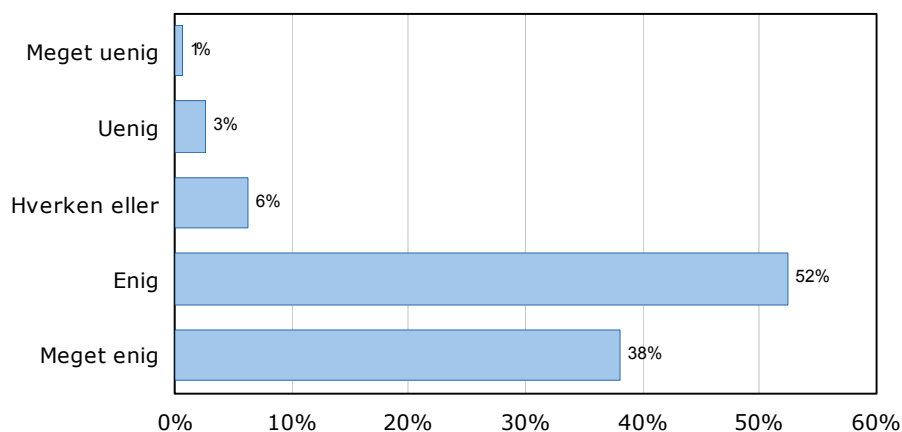


Samme billede som ved de overordnede retter tegner sig ved byretterne, idet hele 90% er enige eller meget enige i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde, jf. figur 2.37. Og igen er kun 3% uenige eller meget uenige.

Ved byretterne er der en signifikant sammenhæng mellem enigheden i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde, og at man ikke har fået medhold. 94% af de brugere, der fik medhold er enige eller meget enige i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde, mens 88% af de brugere, der kun delvist fik medhold eller som ikke fik medhold, er enige eller meget enige i udsagnet.

**Figur 2.37 Hvor enig er du i, at afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde?**

Byretterne (n=94)



#### 2.4.4 Rettens sagsbehandlingstid

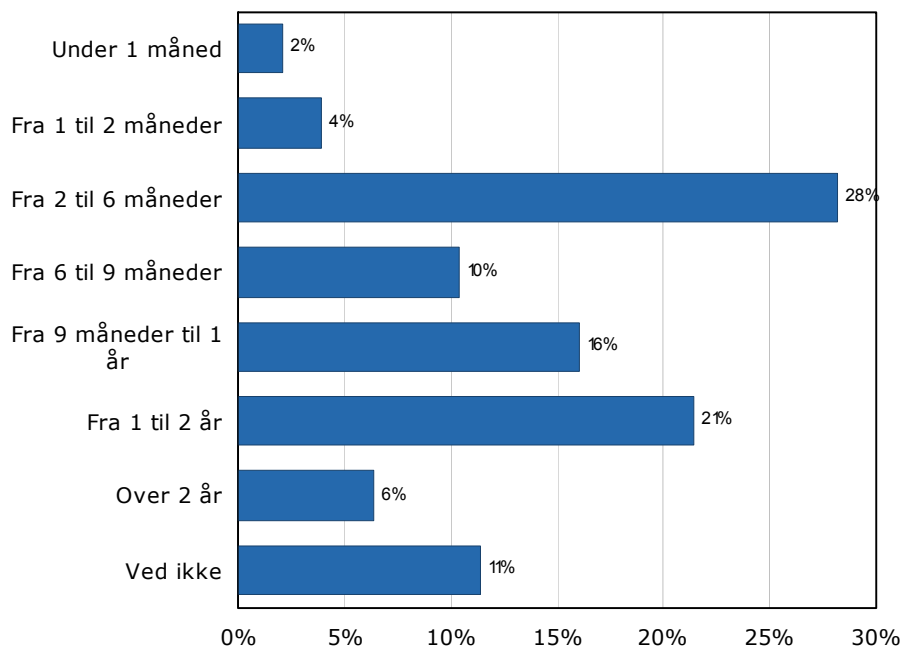
##### De overordnede retter

Figur 2.38 på næste side viser, hvor lang tid der gik, fra sagen startede i retten og til i dag. For 34% af brugernes vedkommende, er der gået op til 6 måneder. For 26% af dem er der gået mellem 6 måneder og 1 år, og endelig er der for 28% af brugerne gået over 1 år. 11% ved ikke, hvor længe der er gået.

Opdelt på sagstype, er det ikke underligt at se, at der er gået længere tid for brugere med civile sager end for brugere med straffesager.

**Figur 2.38 Hvor lang tid gik der, fra sagen startede i retten og til i dag?**

De overordnede retter (n=280)

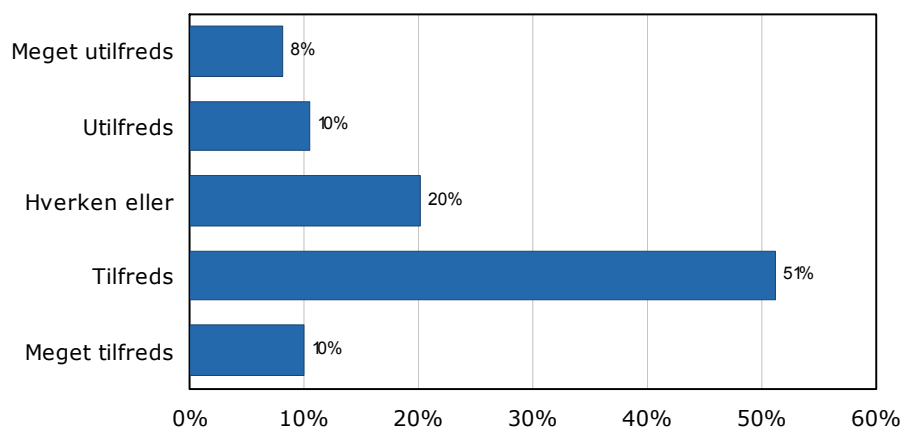


Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 17 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 15 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet. På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Brugerne har vurderet rettens sagsbehandlingstid, og figur 2.39 viser i den forbindelse, at hele 18% er utilfredse eller meget utilfredse med rettens sagsbehandlingstid. 61% er tilfredse eller meget tilfredse.

**Figur 2.39 Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid?**

De overordnede retter (n=258)



Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

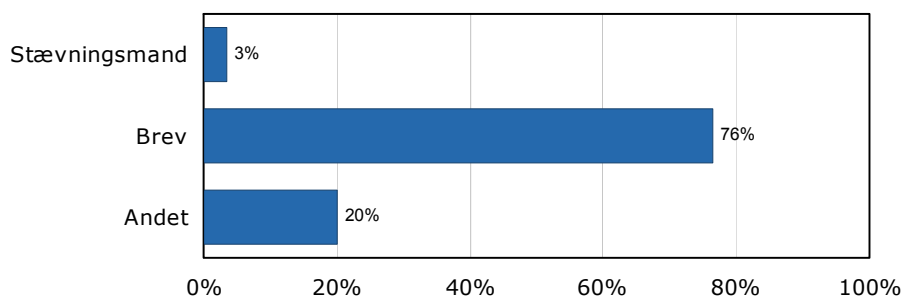
En tværgående analyse viser, at en større andel af de professionelle brugere er tilfredse i forhold til de ikke-professionelle brugere. Således er hele 44% af de ikke-professionelle brugere utilfredse eller meget utilfredse. Der er ligeledes en ikke overraskende tendens til, at jo længere sagsbehandlingstiden er, jo mindre tilfreds er man, men denne tendens er ikke signifikant.

De brugere, der er utilfredse, har vurderet, om de synes, at sagsbehandlingstiden burde være kortere eller længere. 100% af dem, der har svaret, at de er utilfredse, mener, at den bør være kortere.

76% af brugerne fik indkaldelsen til retten med brev, mens indkaldelsen til 3% af brugerne blev leveret med stævningsmand. For 20% af brugerne blev indkaldelsen overleveret på en anden måde end de to nævnte, jf. figur 2.40.

**Figur 2.40 Fik du indkaldelsen med:**

De overordnede retter (n=258)

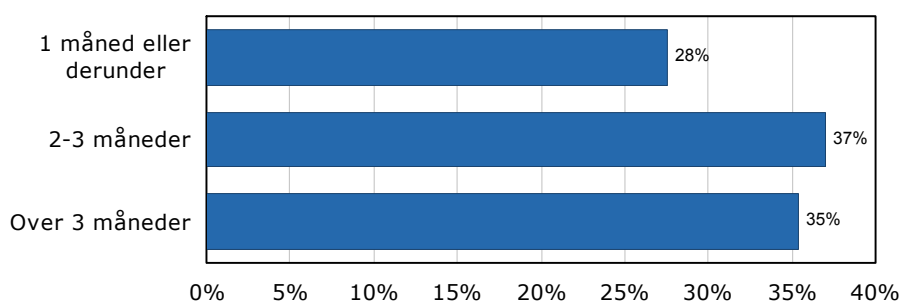


Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

For 28% af brugerne gik der 1 måned eller derunder, fra de modtog indkaldelsen til mødet fandt sted, hvilket ses i figur 2.41. For 37% af brugerne gik der 2-3 måneder, mens der for 35% af brugerne gik over 3 måneder.

**Figur 2.41 Hvor lang tid gik der, fra du modtog indkaldelsen til mødet fandt sted?**

De overordnede retter (n=192)

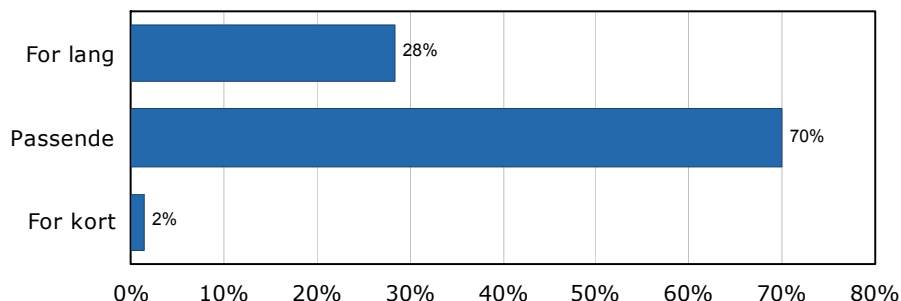


Note: En relativ stor andel af deltagerne har ikke svaret på spørgsmålet.

Brugerne har også skullet vurdere, hvordan de oplevede tidsrummet fra indkaldelsen blev modtaget til mødet fandt sted. Resultatet heraf er vist i figur 2.42 på næste side, og det ses, at størstedelen (70%) vurderer tiden til at være passende. 28% synes tiden var for lang, mens kun 2% finder tidsrummet fra indkaldelsen til mødet for kort.

**Figur 2.42 Hvordan vurderer du den tid, der gik fra du blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted?**

De overordnede retter (n=257)

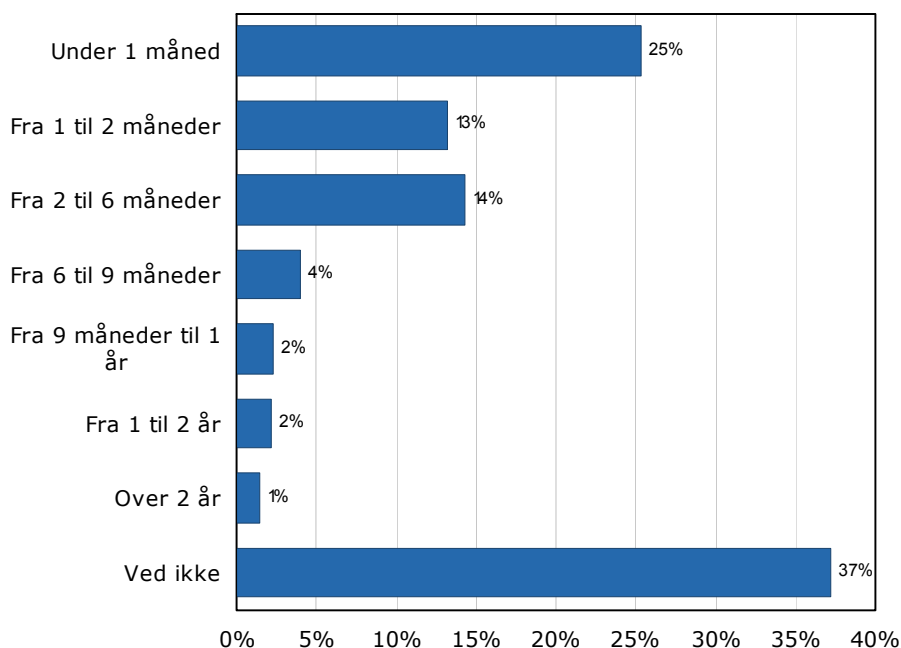


### Byretterne

I byretterne er der et noget andet mønster for sagens længde end ved de overordnede retter, jf. figur 2.43 herunder. For 25% af brugerne er der gået under 1 måned fra sagen startede i retten og til i dag. For 28% er der gået 1-6 måneder, og for 10% er der gået over 6 måneder, mens 37% af brugerne ikke ved, hvor lang tid der er gået.

**Figur 2.43 Hvor lang tid gik der, fra sagen startede i retten og til i dag?**

Byretterne (n=3.792)



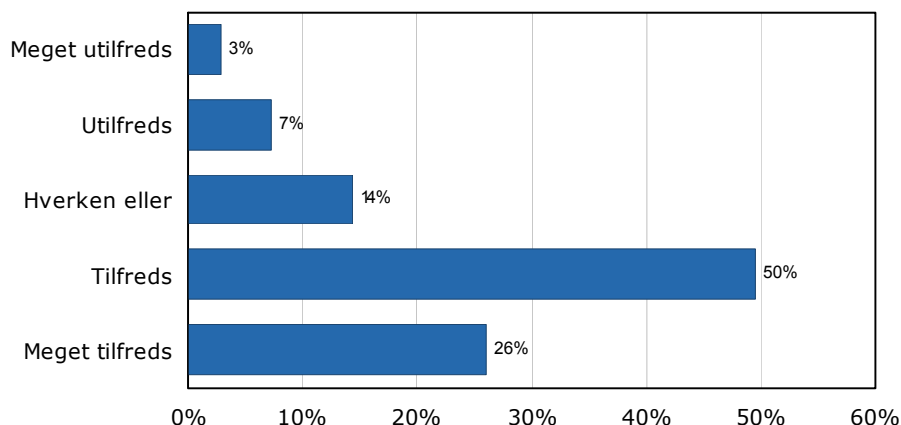
Note: Kategorien »Ved ikke« dækker over 822 deltagere, som har svaret »Ved ikke« og 588 deltagere, som ikke har svaret på spørgsmålet. På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Brugere, der har været i civilretten har sager af længere varighed, end brugere, der har været i de andre typer retter.

Nogenlunde samme billede som ved de overordnede retter tegner sig ved byretterne, når det gælder brugernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden, hvilket ses i figur 2.44. Dog er »kun« 10% af brugerne utilfredse eller meget utilfredse, mens 76% er tilfredse eller meget tilfredse.

**Figur 2.44 Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid?**

Byretterne (n=3.035)

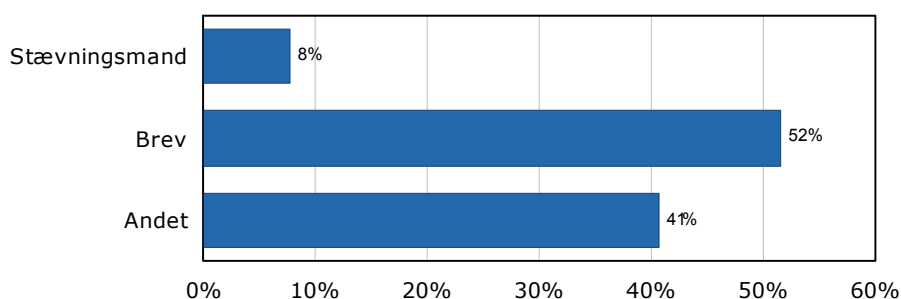


Også her er det tilfældet, at professionelle brugere er mere tilfredse end ikke-professionelle brugere, idet 14% af de ikke-professionelle brugere er utilfredse eller meget utilfredse, mens tallet for de professionelle brugere er 8%. Også ældre brugere er mere tilfredse end yngre brugere. Den absolut klareste sammenhæng findes ved at sammenholde sagsbehandlingstiden med tilfredsheden. 88% af brugerne med sagsbehandlingstider under 1 måned er tilfredse eller meget tilfredse, mens 66% af brugerne med sagsbehandlingstider mellem 2 og 6 måneder er tilfredse eller meget tilfredse. Tilfredsheden falder altså, jo længere sagsbehandlingstiden er.

97% af de brugere, der har angivet, at de er utilfredse med sagsbehandlingstiden, synes at den bør være kortere. 3% synes den bør være længere.

**Figur 2.45 Fik du indkaldelsen med:**

Byretterne (n=3.070)



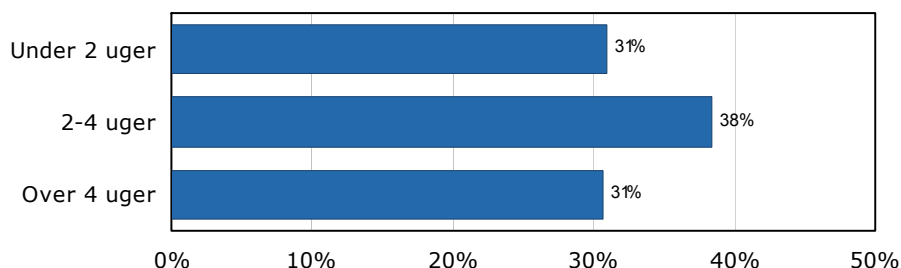
Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Som det ses i figur 2.45 herover, blev 8% af indkaldelserne til retterne leveret af en stævningsmand. 52% blev leveret med brev. Hele 41% har angivet, at den blev leveret på anden måde, men da brugerne ikke har haft mulighed for at svare »Ved ikke« til spørgsmålet, kunne denne kategori godt indeholde disse tvivlere.

I figur 2.46 ses det, at 31% af brugerne oplevede, at der gik under 2 uger, fra de modtog indkaldelsen til mødet fandt sted. For 38% gik der 2-4 uger, mens der for 31% af brugerne gik over 4 uger.

**Figur 2.46 Hvor lang tid gik der, fra du modtog indkaldelsen til mødet fandt sted?**

Byretterne (n=1.949)

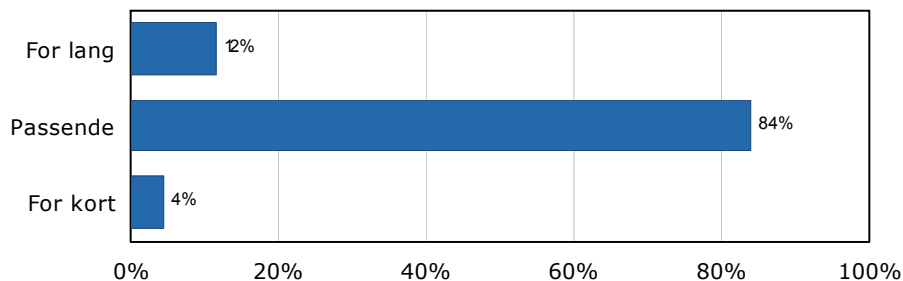


Note: En relativ stor andel af deltagerne har ikke svaret på spørgsmålet.

I figur 2.47 ser vi, at over 4/5 af brugerne (84%) synes, at tiden fra indkaldelsen til retsmødet var passende, 12% mener, den var for lang, mens 4% synes, den var for kort.

**Figur 2.47 Hvordan vurderer du den tid, der gik fra du blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted?**

Byretterne (n=3.033)



## 2.5 Samarbejdet med domstolene

I dette afsnit ser vi på domsmænds/nævninges og boligdommers/sagkyndige dommers samarbejde med retterne. Vi ser altså kun på disse, hvilket vil sige, at antal brugere, som har skullet svare på spørgsmålene, for de overordnede retter er 126, mens det for byretterne er 519.

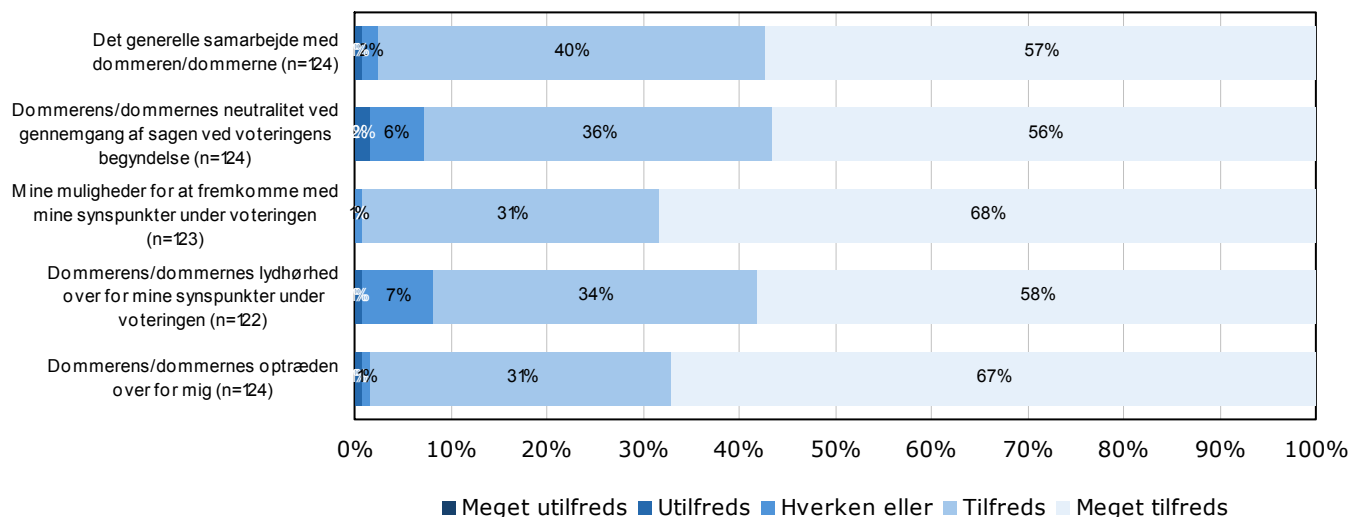
### De overordnede retter

Som det ses i figur 2.48 på næste side, er der stor tilfredshed med samarbejdet med retterne – og altså her dommeren/dommerne. 92% er tilfredse eller meget tilfredse med dommerens/dommernes lydhørhed over for deres synspunkter under voteringen, 93% er tilfredse eller meget tilfredse med dommerens/dommernes neutralitet ved gennemgang af sagen ved voteringsbegyndelse, mens 98% er tilfredse eller meget tilfredse med det generelle samarbejde med dommeren/dommerne samt dommerens/dommernes optræden for dem. Endelig er hele 99% tilfredse eller meget tilfredse med

deres muligheder for at fremkomme med egne synspunkter under voteringen.

**Figur 2.48 Hvor tilfreds er med følgende punkter:**

De overordnede retter

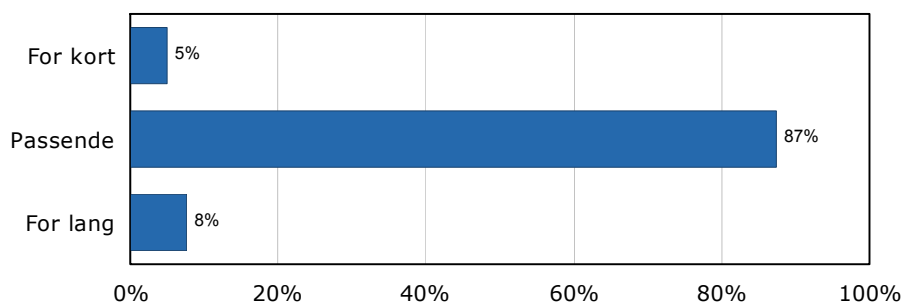


Note: »Det generelle samarbejde med dommeren/dommerne«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%, Hverken eller 2%.  
 »Dommerens/dommernes neutralitet ved gennemgang af sagen ved voteringens begyndelse«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 2%.  
 »Mine muligheder for at fremkomme med mine synspunkter under voteringen«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 0%, Hverken eller 1%.  
 »Dommerens/dommernes lydhørhed over for mine synspunkter under voteringen«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%.  
 »Dommerens/dommernes optræden over for mig«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%, Hverken eller 1%.

Som det ses nedenfor i figur 2.49, synes langt hovedparten af brugerne, at retsdagens varighed er passende. 8% synes, at den er for lang, mens 5% synes, at den er for kort.

**Figur 2.49 Er retsdagens varighed generelt:**

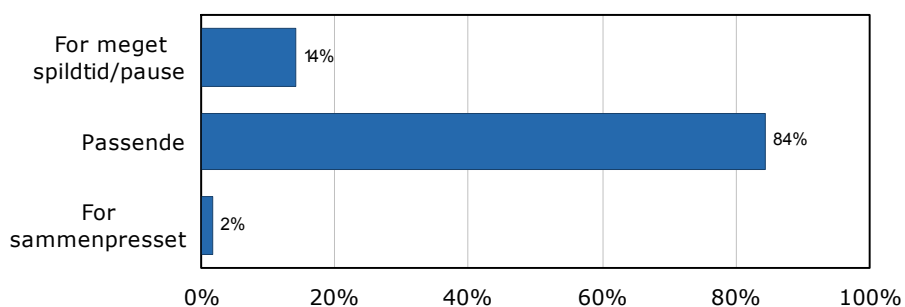
De overordnede retter (n=118)



På nogenlunde samme vis, har 84% af brugerne vurderet udnyttelsen af retsdagene til at være passende, mens 14% synes, at der er for meget spildtid/pause. Kun 2% synes, at retsdagene er for sammenpresset. Dette ses i figur 2.50 på næste side.

**Figur 2.50 Hvordan er udnyttelsen af retsdagene?**

De overordnede retter (n=121)



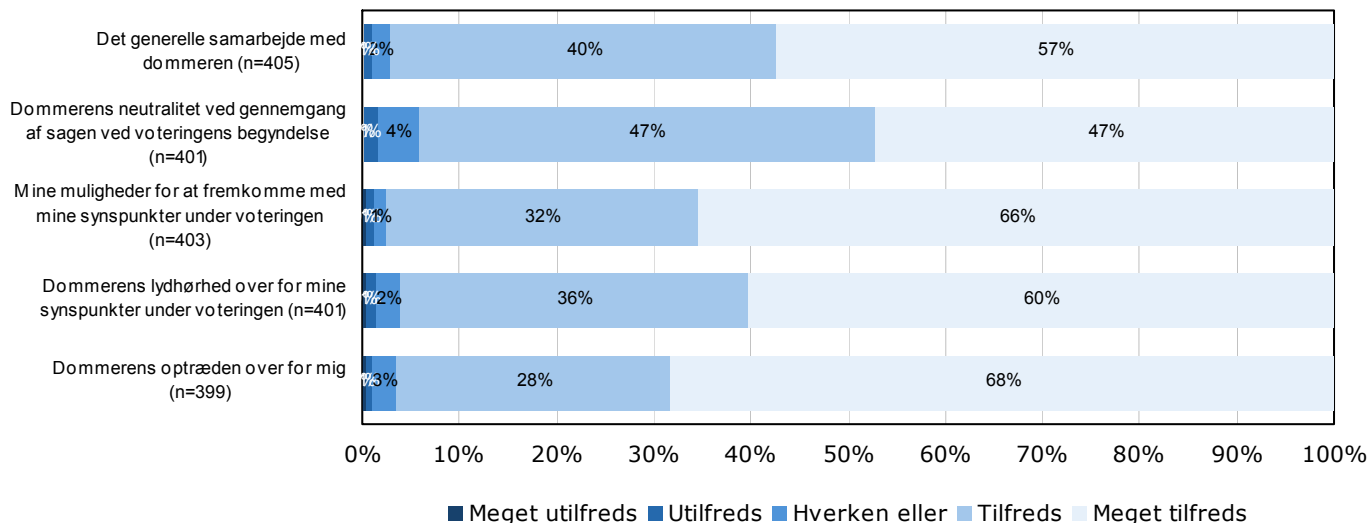
Der findes generelt ingen tendenser i talmaterialet omkring disse spørgsmål, hvis man sammenligner flere grupper.

Byretterne

Stort set samme konklusioner, som i dette afsnit er draget blandt brugerne af de overordnede retter, kan slttes blandt brugerne af byretterne. Som det ses i figur 2.51 er der meget høj tilfredshed med alle punkter. Størst tilfredshed er der med mulighederne for at fremkomme med sine synspunkter under voteringen.

**Figur 2.51 Hvor tilfreds er med følgende punkter:**

Byretterne

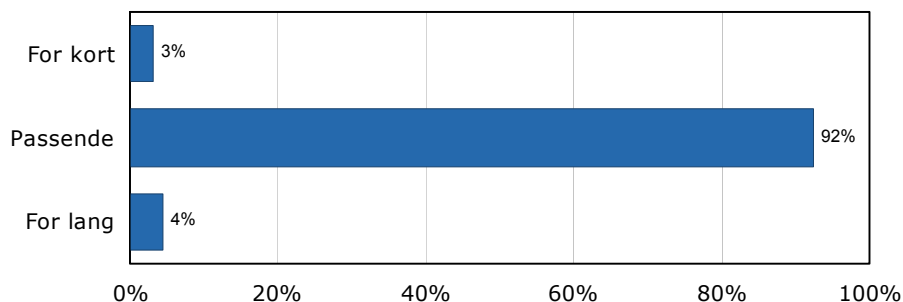


Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.  
 »Det generelle samarbejde med dommeren/dommerne«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%, Hverken eller 2%.  
 »Dommerens/dommernes neutralitet ved gennemgang af sagen ved voteringens begyndelse«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%.  
 »Mine muligheder for at fremkomme med mine synspunkter under voteringen«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%, Hverken eller 1%.  
 »Dommerens/dommernes lydhørhed over for mine synspunkter under voteringen«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 1%, Hverken eller 2%.  
 »Dommerens/dommernes optræden over for mig«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 1%, Hverken eller 3%.

Størstedelen af brugerne (92%) mener at retsdagens varighed er passende, hvilket ses i figur 2.52.

**Figur 2.52 Er retsdagens varighed generelt:**

Byretterne (n=384)

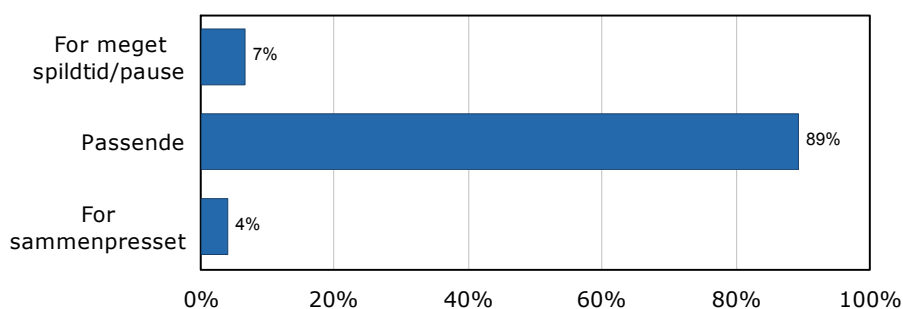


Note: På grund af afrunding summer tallene i figuren ikke til 100%.

Og endelig mener også størstedelen (89%) af deltagerne, at udnyttelsen af retsdagene er passende, illustreret i figur 2.53.

**Figur 2.53 Hvordan er udnyttelsen af retsdagene?**

De overordnede retter (n=121)



## 2.6 Tinglysning

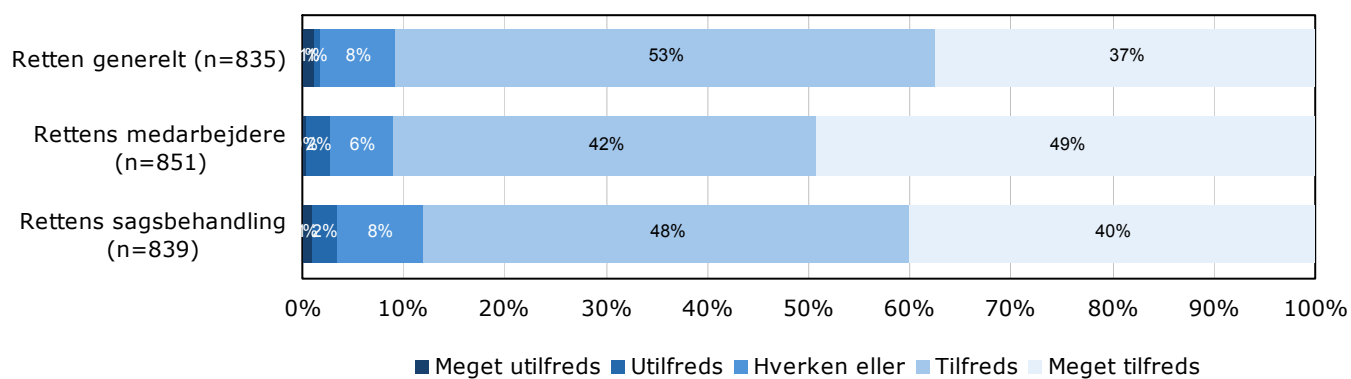
I alt 878 af deltagerne har været i tinglysningen. Heraf 72% professionelle brugere af retten, 4% ikke-professionelle brugere, 21% brugere, der har anden tilknytning, og endelig 2%, som ikke har oplyst deres tilknytning til retten.

31% af brugerne af tinglysningen er under 40 år, 28% er mellem 40 og 49 år, og endelig er 41% 50 år eller derover. 61% er kvinder og 39% er mænd.

### 2.6.1 Brugernes generelle indtryk

Brugerne af tinglysningen er overordnet generelt meget tilfredse med domstolene, hvilket ses i figur 2.54 på næste side. Således er 91% tilfredse eller meget tilfredse med retten generelt, ligesom den samme andel er tilfredse eller meget tilfredse med rettens medarbejdere. Lidt færre – 88% – er tilfredse eller meget tilfredse rettens sagsbehandling

**Figur 2.54 Hvor tilfreds er du med:**  
Tinglysningsbrugere



Note: På grund af afrunding summer alle tallene i figuren ikke til 100%.  
 »Retten generelt«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 1%.  
 »Rettens medarbejdere«, Meget utilfreds 0%, Utilfreds 2%.  
 »Rettens sagsbehandling«, Meget utilfreds 1%, Utilfreds 2%.

**S P Ø R G E S K E M A**  
**Danmarks Domstoles brugerundersøgelse**  
**2005**  
**Højesteret**



**RAMBØLL**  
management

**Danmarks Domstole  
i samarbejde med  
Rambøll Management**

**IP Nummer:  
XXXX**

**XXXX-XXXX-XXXX**

## Velkommen til Danmarks Domstoles brugerundersøgelse 2005

Du har lige haft kontakt med Højesteret.

Vi gennemfører i øjeblikket en brugerundersøgelse. Formålet med undersøgelsen er, at vi ønsker at få din mening om, hvordan vi kan blive bedre til at løse vores opgaver. Derfor vil vi gerne bede dig om at besvare et spørgeskema om kvalitet, service og effektivitet i rettens ydelser.

Rambøll Management gennemfører undersøgelsen for Danmarks Domstole og garanterer dig en professionel og fortrolig behandling af din besvarelse samt 100% anonymitet.

Det tager ca. 10-15 minutter at besvare skemaet.

Har du indholdsmæssige eller tekniske spørgsmål vedrørende besvarelsen af spørgeskemaet, er du meget velkommen til at kontakte projektsekretær Maja Lykke Sørensen, Rambøll Management på telefon 8944 7917 eller email [mals@r-m.com](mailto:mals@r-m.com).

Hvis du har andre spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at ringe til Domstolsstyrelsen, Administrationskontoret, på telefon 7010 3322.

Krydsene angives således:

Korrekt kryds

Forkert kryds



Hvis du sætter et forkert kryds eller fortryder et kryds, fylder du bare feltet ud, og sætter krydset det rigtige sted, som vist nedenunder:

Rettet



Nyt kryds



NB! Du bedes venligst besvare skemaet inden **7. april 2005** og returnere det i den vedlagte svarkuvert eller aflevere skemaet i rettens reception/information. Porto er betalt.

Vi siger på forhånd mange tak for hjælpen.

**Mvh. Danmarks Domstole**

## **A. Baggrundsplysninger**

### **1. Har du i dag været i:**

- (1)  Receptionen/Informationen
- (2)  Justitskontoret
- (3)  En retssal
- (4)  Andet

### **2. Deltog du i en:**

- (1)  Straffesag
- (2)  Civil sag
- (3)  Andet

### **3. Var der tale om en:**

- (1)  Domsforhandling
- (2)  Berammelses-/forberedende møde
- (3)  Parts- og vidneafhøring
- (4)  Andet

### **4. Har du haft kontakt med retten som:**

- (1)  Part, f.eks. appellant, indstævnt, kærende, indkærede
- (2)  Vidne/sagkyndigt vidne
- (3)  Advokat
- (4)  Repræsentant for anklagemyndigheden
- (5)  Andet

## 5. Hvor gammel er du?

---

## 6. Er du:

(1)  Kvinde

(2)  Mand

## ***B. Det generelle indtryk af retten***

### *Om indtrykket af retten*

## 7. Hvor tilfreds er du med:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Retten generelt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's medarbejdere	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's sagsbehandling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om rettens lokaler

### 8. Hvor enig er du i følgende påstande:

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens lokaler er pæne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er rene	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er ryddelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i rettens venturerum er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Sikkerhedsforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Indeklimaet i retslokalerne er godt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Akustikken/lydforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om skiltning

### 9. Synes du, at der er god skiltning i Højesteret?

- (1)  Ja (Gå til spørgsmål 11)
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 11)

**(Ved kryds i Nej i spørgsmål 9)**

**10. Er det på grund af:** (du må gerne sætte flere krydser)

- (1)  Ingen udendørs skiltning
- (2)  Dårlig udendørs skiltning
- (3)  Ingen indendørs skiltning
- (4)  Dårlig indendørs skiltning
- (5)  Andet

**C. Service**

*Om åbningstid*

**11. Hvor tilfreds er du med rettens åbningstid?**

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 13)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 13)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 13)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 13)

**(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 11)**

**12. Hvis du kunne ændre noget ved rettens åbningstid, hvad skulle det så være?**

- (1)  Åbne tidligere om morgenen
- (2)  Lukke senere om eftermiddagen
- (3)  En lang dag om ugen

*Om telefonservice*

**13. Har du været i telefonkontakt med retten?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 15)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 13)**

**14. Hvor enig er du i følgende udsagn om telefonservice:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

*Om medarbejderne*

**15. Har du personligt været tilstede i retten?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 17)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 15)**

**16. Hvor enig er du i følgende udsagn om service:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

*Om stævningsmanden*

**17. Har du haft kontakt med stævningsmanden?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 19)
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 19)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 17)**

**18. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Stævningsmanden virker professionel	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden er hjælpsom og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## D. Rettens sagsbehandling

Om rettens breve mv.

### 19. Hvor enig er du i følgende udsagn:

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens breve er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens breve er overskuelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
De faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Informationen i rettens breve er god	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**20. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Mødelederen lyttede til mig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var kompetent	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var venlig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var saglig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var neutral	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen havde en passende autoritet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**21. Blev der truffet afgørelse i sagen?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

**22. Er der kommet nye oplysninger/forklaringer under sagens behandling i Højesteret? (hvis Ja i spørgsmål 21)**

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

Om selve afgørelsen

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 21 og Ja i spørgsmål 22)**

**23. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 21, og Nej i spørgsmål 22)**

**24. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 21)**

**25. Hvad er sagens udfald (advokater og partsrepræsentanter svarer, hvad der var udfaldet for klienten)?** (Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)

- (1)  Jeg fik medhold/blev frifundet
- (2)  Jeg fik delvist medhold/blev delvist frifundet
- (3)  Jeg fik ikke medhold/blev dømt
- (4)  Andet

### **E. Rettens sagsbehandlingstid**

(Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)

**26. Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid?**

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 28)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 28)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 28)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 28)

**(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 26)**

**27. Synes du, at sagsbehandlingstiden burde være:**

- (1)  Kortere
- (2)  Længere
- (3)  Ved ikke

**28. Hvor lang tid gik der, fra sagen startede i retten og til i dag? Eksempel: Hvis 2 måneder, markeres i kategorien "Fra 2 til 6 måneder".**

*(Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)*

- (1)  Under 1 måned
- (2)  Fra 1 til 2 måneder
- (3)  Fra 2 til 6 måneder
- (4)  Fra 6 til 9 måneder
- (5)  Fra 9 måneder til 1 år
- (6)  Fra 1 til 2 år
- (7)  Over 2 år
- (8)  Ved ikke

*Om indkaldelsen*

**29. Fik du indkaldelsen med:**

*(Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)*

- (1)  Stævningsmand
- (2)  Brev
- (3)  Andet

**30. Hvor lang tid gik der, fra du modtog indkaldelsen til mødet fandt sted (angiv i antal dage)?** *(Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)*

---

**31. Hvordan vurderer du den tid der gik, fra du blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted?** *(Besvares kun af part, advokat og repræsentant for anklagemyndigheden)*

(1)  For lang

(2)  Passende

(3)  For kort

**32. Ordet er frit hvis du evt. har supplerende kommentarer:**

---

---

---

---

***Mange tak for hjælpen***

**Du bedes venligst returnere spørgeskemaet inden 7. april 2005**

**S P Ø R G E S K E M A**  
**Danmarks Domstoles brugerundersøgelse**  
**2005**  
**Landsretten**



**RAMBØLL**  
management

**Danmarks Domstole  
i samarbejde med  
Rambøll Management**

**IP Nummer:  
XXXX**

**XXXX-XXXX-XXXX**

## Velkommen til Danmarks Domstoles brugerundersøgelse 2005

Du har lige haft kontakt med Landsretten.

Vi gennemfører i øjeblikket en brugerundersøgelse. Formålet med undersøgelsen er, at vi ønsker at få din mening om, hvordan vi kan blive bedre til at løse vores opgaver. Derfor vil vi gerne bede dig om at besvare et spørgeskema om kvalitet, service og effektivitet i rettens ydelser.

Rambøll Management gennemfører undersøgelsen for Danmarks Domstole og garanterer dig en professionel og fortrolig behandling af din besvarelse samt 100% anonymitet.

Det tager ca. 10-15 minutter at besvare skemaet.

Har du indholdsmæssige eller tekniske spørgsmål vedrørende besvarelsen af spørgeskemaet, er du meget velkommen til at kontakte projektsekretær Maja Lykke Sørensen, Rambøll Management på telefon 8944 7917 eller email [mals@r-m.com](mailto:mals@r-m.com).

Hvis du har andre spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at ringe til Domstolsstyrelsen, Administrationskontoret, på telefon 7010 3322.

Krydsene angives således:

Korrekt kryds



Forkert kryds



Hvis du sætter et forkert kryds eller fortryder et kryds, fylder du bare feltet ud, og sætter krydset det rigtige sted, som vist nedenunder:

Rettet



Nyt kryds



NB! Du bedes venligst besvare skemaet inden **7. april 2005** og returnere det i den vedlagte svarkuvert eller aflevere skemaet i rettens reception/information. Porto er betalt.

Vi siger på forhånd mange tak for hjælpen.

**Mvh. Danmarks Domstole**

## **A. Baggrundsplysninger**

### **1. Har du i dag været i:**

(1)  Receptionen/Informationen

(2)  Justitskontoret

(3)  En retssal

(4)  Andet

### **2. Deltog du i en:**

(1)  Straffesag

(2)  Civil sag

(3)  Andet

### **3. Var der tale om en:**

(1)  Domsforhandling

(2)  Berammelses-/forberedende møde

(3)  Parts- og vidneafhøring

(4)  Andet

### **4. Blev sagen behandlet ved:**

(1)  Hovedtingsted (København eller Viborg)

(2)  Bitingsted

(3)  Ved ikke

### **5. Har du haft kontakt med retten som:**

(1)  Part (f.eks. sagsøger, sagsøgt, appellant, indstævnt, kærende, indkærede, tiltalt, erstatningssøgende)

- (2)  Vidne/sagkyndigt vidne
- (3)  Advokat, advokatfuldmægtig eller lignende
- (4)  Repræsentant for anklagemyndigheden
- (5)  Domsmand/nævning
- (6)  Boligdommer/sagkyndig dommer
- (7)  Andet

**6. Hvor gammel er du?**

---

**7. Er du:**

- (1)  Kvinde
- (2)  Mand

## **B. Det generelle indtryk af retten**

*Om indtrykket af retten*

### **8. Hvor tilfreds er du med:**

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Retten generelt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's medarbejdere	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's sagsbehandling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om rettens lokaler

### 9. Hvor enig er du i følgende påstande:

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens lokaler er pæne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er rene	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er ryddelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i rettens venturerum er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Sikkerhedsforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Indeklimaet i retslokalerne er godt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Akustikken/lydforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i voteringslokalet er gode (besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i domsmænds, nævnings m.fl. eventuelle opholds-/venturerum er gode (besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om skiltning

### 10. Synes du, at der er god skiltning i Landsretten?

- (1)  Ja (Gå til spørgsmål 12)
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 12)

### *(Ved kryds i Nej i spørgsmål 10)*

### 11. Er det på grund af: (du må gerne sætte flere krydser)

- (1)  Ingen udendørs skiltning
- (2)  Dårlig udendørs skiltning
- (3)  Ingen indendørs skiltning
- (4)  Dårlig indendørs skiltning
- (5)  Andet

## C. Service

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

## Om åbningstid

### 12. Hvor tilfreds er du med rettens åbningstid?

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 14)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 14)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 14)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 14)

**(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 12)**

**13. Hvis du kunne ændre noget ved rettens åbningstid, hvad skulle det så være?**

- (1)  Åbne tidligere om morgenen
- (2)  Lukke senere om eftermiddagen
- (3)  En lang dag om ugen

*Om telefonservice*

**14. Har du været i telefonkontakt med retten?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 16)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 14)**

**15. Hvor enig er du i følgende udsagn om telefonservice:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Om medarbejderne

**16. Har du personligt været til stede i retten?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

(1)  Ja

(2)  Nej (Gå til spørgsmål 18)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 16)**

**17. Hvor enig er du i følgende udsagn om service:**

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Om stævningsmanden

**18. Har du haft kontakt med stævningsmanden?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

(1)  Ja

(2)  Nej (Gå til spørgsmål 20)

(3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 20)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 18)**

**19. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Stævningsmanden virker professionel	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden er hjælpsom og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**D. Rettens sagsbehandling**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

*Om rettens breve m.v.*

**20. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens breve er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens breve er overskuelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
De faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Informationen i rettens breve er god	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**21. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Mødelederen lyttede til mig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var kompetent	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var venlig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var saglig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var neutral	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen havde en passende autoritet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**22. Blev der truffet afgørelse i sagen?**

*(Besvares kun af part, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende og repræsentant for anklagemyndigheden)*

- (1)  Ja - skriftlig
- (2)  Ja - mundtlig
- (3)  Ja - både skriftlig og mundtlig
- (4)  Nej (Gå til spørgsmål 30)
- (5)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 30)

**23. Er det en anke- eller kæresag (dvs. at den tidligere er behandlet i en byret) – (ved kryds i Ja – skriftlig, Ja – mundtlig eller Ja – både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22)**

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 25)
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 25)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 23)**

**24. Er der kommet nye oplysninger/forklaringer under sagens behandling i landsretten?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

*Om selve afgørelsen*

**(Ved kryds i Ja - skriftlig, eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22 samt efterfølgende kryds i Nej i spørgsmål 23)**

**25. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**(Ved kryds i Ja - skriftlig, eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22 og efterfølgende kryds i Ja i spørgsmål 23 samt Ja i spørgsmål 24)**

**26. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverke n/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

**(Ved kryds i Ja - skriftlig, eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22 samt efterfølgende kryds i Ja i spørgsmål 23 samt Nej i spørgsmål 24)**

**27. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

***(Ved kryds i Ja - mundtlig, eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22)***

**28. Hvor enig er du i følgende udsagn: Afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde**

(5)  Meget enig

(4)  Enig

(3)  Hverken/eller

(2)  Uenig

(1)  Meget uenig

(6)  Ved ikke

***(Ved kryds i Ja- skriftlig, Ja - mundtlig eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 22)***

**29. Hvad er sagens udfald (advokater og partsrepræsentanter svarer, hvad der var udfaldet for klienten)?** *(Besvares kun af part, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende og repræsentant for anklagemyndigheden)*

(1)  Jeg fik medhold/blev frifundet

(2)  Jeg fik delvist medhold/blev delvist frifundet

(3)  Jeg fik ikke medhold/blev dømt

(4)  Andet

## **E. Rettens sagsbehandlingstid**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

### **30. Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid?**

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 32)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 32)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 32)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 32)

***(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 30)***

### **31. Synes du, at sagsbehandlingstiden burde være:**

- (1)  Kortere
- (2)  Længere
- (3)  Ved ikke

**32. Hvor lang tid gik der, fra sagen startede i retten og til i dag? Eksempel: Hvis 2 måneder, markeres i kategorien "Fra 2 til 6 måneder".**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

- (1)  Under 1 måned
- (2)  Fra 1 til 2 måneder
- (3)  Fra 2 til 6 måneder
- (4)  Fra 6 til 9 måneder
- (5)  Fra 9 måneder til 1 år
- (6)  Fra 1 til 2 år
- (7)  Over 2 år
- (8)  Ved ikke

Om indkaldelsen

**33. Fik du indkaldelsen med:**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

- (1)  Stævningsmand
- (2)  Brev
- (3)  Andet

**34. Hvor lang tid gik der, fra du modtog indkaldelsen til mødet fandt sted (angiv i antal dage)?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

---

**35. Hvordan vurderer du den tid der gik, fra du blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat, advokatfuldmægtig eller lignende, repræsentant for anklagemyndigheden og andet)*

(1)  For lang

(2)  Passende

(3)  For kort

## G. Samarbejdet med retten

(Besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)

**Under pkt.44 er der mulighed for uddybende kommentarer og svar.**

### 36. Hvor tilfreds er du med følgende punkter:

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Det generelle samarbejde med dommeren/dommerne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens/dommernes neutralitet ved gennemgang af sagen ved vote-ringens begyndelse	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mine muligheder for at fremkomme med mine synspunkter under vote-ring	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens/dommernes lydhørhed over for mine synspunkter under vote-ring	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens/dommernes optræden over for mig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### 37. Er retsdagens varighed generelt:

(Besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)

- (1)  For kort
- (2)  Passende
- (3)  For lang
- (4)  Ved ikke

**38. Hvordan er udnyttelsen af retsdagene?**

(Besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)

- (1)  For meget spildtid/pause
- (2)  Passende
- (3)  For sammenpresset
- (4)  Ved ikke

**H. Introduktionsmateriale og introduktionsmøde**

(Besvares kun af domsmænd/nævninger)

**Under pkt. 45 er der mulighed for uddybende kommentarer og svar.**

*Om introduktionens materiale*

**39. Hvor tilfreds er du med det materiale, du fik udleveret, da du blev udtaget som domsmand/nævning?**

- (5)  Meget tilfreds
- (4)  Tilfreds
- (3)  Hverken/eller
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke

*Om introduktionsmøde*

**40. Har du deltaget i et introduktionsmøde i forbindelse med udtagelsen til domsmand/nævning?**

(Besvares kun af domsmænd/nævninger)

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 42)
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 42)

***(Ved kryds i Ja i spørgsmål 40)***

**41. Hvor tilfreds var du med introduktionsmødet?**

(5)  Meget tilfreds

(4)  Tilfreds

(3)  Hverken/eller

(2)  Utilfreds

(1)  Meget utilfreds

(6)  Ved ikke

***(Ved kryds i Nej i spørgsmål 40)***

**42. Kunne du godt have tænkt dig at deltage i et introduktionsmøde?**

(1)  Ja

(2)  Nej

(3)  Ved ikke

**43. Ordet er frit, hvis du evt. har generelle supplerende kommentarer**

---

---

---

---

**44. Har du evt. supplerende kommentarer om samarbejdet med retten?** *(Besvares kun af domsmænd/nævninger og boligdommere/sagkyndige dommere)*

---

---

---

---

**45. Har du evt. supplerende kommentarer om introduktionsmaterialet og introduktionsmøde?** *(Besvares kun af domsmænd/nævninger)*

---

---

---

---

***Mange tak for hjælpen***

**Du bedes venligst returnere spørgeskemaet inden 7. april 2005**

**S P Ø R G E S K E M A**  
**Danmarks Domstoles brugerundersøgelse**  
**2005**  
**Byretten**



**RAMBØLL**  
management

**Danmarks Domstole  
i samarbejde med  
Rambøll Management**

**IP Nummer:  
XXXX**

**XXXX-XXXX-XXXX**

## Velkommen til Danmarks Domstoles brugerundersøgelse 2005

Du har lige haft kontakt med Byretten.

Vi gennemfører i øjeblikket en brugerundersøgelse. Formålet med undersøgelsen er, at vi ønsker at få din mening om, hvordan vi kan blive bedre til at løse vores opgaver. Derfor vil vi gerne bede dig om at besvare et spørgeskema om kvalitet, service og effektivitet i rettens ydelser.

Rambøll Management gennemfører undersøgelsen for Danmarks Domstole og garanterer dig en professionel og fortrolig behandling af din besvarelse samt 100% anonymitet.

Det tager ca. 10-15 minutter at besvare skemaet.

Har du indholdsmæssige eller tekniske spørgsmål vedrørende besvarelsen af spørgeskemaet, er du meget velkommen til at kontakte projektsekretær Maja Lykke Sørensen, Rambøll Management på telefon 8944 7917 eller email [mals@r-m.com](mailto:mals@r-m.com).

Hvis du har andre spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at ringe til Domstolsstyrelsen, Administrationskontoret, på telefon 7010 3322.

Krydsene angives således:

Korrekt kryds

Forkert kryds



Hvis du sætter et forkert kryds eller fortryder et kryds, fylder du bare feltet ud, og sætter krydset det rigtige sted, som vist nedenunder:

Rettet



Nyt kryds



NB! Du bedes venligst besvare skemaet inden **7. april 2005** og returnere det i den vedlagte svarkuvert eller aflevere skemaet i rettens reception/information. Porto er betalt.

Vi siger på forhånd mange tak for hjælpen.

**Mvh. Danmarks Domstole**

## **A. Baggrundsoplysninger**

### **1. Hvilken afdeling har du haft kontakt med? (Sæt kun ét kryds)**

- (1)  Kriminalret (straffesag, færdselssag, bøde, tiltalefrafald m.v.)
- (2)  Civilret (stævning, bolig-/lejesag, ægteskabssag, funktionærret, erstatning m.v.)
- (3)  Skifteret (dødsbo, gældssanering, betalingsstandsning, konkurs, bodeling m.v.)
- (4)  Tinglysning (telefonisk oplysninger, gennemsyn af akter, tingbogsattester m.v.)
- (5)  Fogedret (udlæg/betalingspåkrav, kreditkøb, udsættelse af lejemål, samværs sag, tvangs auktion, forbudssag m.v.)
- (6)  Notarialkontor (testamente, lodtrækning, attestation af dokumenter m.v.)
- (7)  Administration (kasse, rettens administration m.v.)
- (8)  Andet

### **2. Blev sagen behandlet ved: (Sæt kun ét kryds)**

- (1)  Hovedtingsted
- (2)  Bitingsted
- (3)  Afdelingskontor
- (4)  Andet
- (5)  Ved ikke

**3. Har du haft kontakt med retten som:** *(Sæt kun ét kryds)*

- (1)  Part (f.eks. sagsøger, sagsøgt, tiltalt, sigtet, skyldner, kreditor, erstatningssøgende, arving, gældssaneringsøgende)
- (2)  Vidne/sagkyndigt vidne
- (3)  Domsmand
- (4)  Boligdommer
- (5)  Advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer
- (6)  Repræsentant for anklagemyndigheden
- (7)  Landinspektør
- (8)  Finansieringsinstitut
- (9)  Ejendomsmægler
- (10)  Andet

**4. Hvor gammel er du?**

---

**5. Er du:**

- (1)  Kvinde
- (2)  Mand

## **B. Det generelle indtryk af retten**

*om indtrykket af retten*

### **6. Hvor tilfreds er du med:**

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Retten generelt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's medarbejdere	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Retten's sagsbehandling	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om rettens lokaler

### 7. Hvor enig er du i følgende påstande:

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens lokaler er pæne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er rene	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens lokaler er ryddelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i rettens ventorum er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Sikkerhedsforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Indeklimaet i retslokalerne er godt	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Akustikken/lydforholdene i retslokalerne er gode	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i voteringslokalet er gode (besvares kun af domsmænd og boligdommere)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Forholdene i domsmænds og boligdommeres eventuelle opholds-/ventorum er gode (besvares kun af domsmænd og boligdommere)	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om skiltning

### 8. Synes du, at der er god skiltning i byretten?

- (1)  Ja (Gå til spørgsmål 10)
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 10)

**(Hvis Nej i spørgsmål 8)**

**9. Er det på grund af:** (du må gerne sætte flere krydser)

- (1)  Ingen udendørs skiltning
- (2)  Dårlig udendørs skiltning
- (3)  Ingen indendørs skiltning
- (4)  Dårlig indendørs skiltning
- (5)  Andet

**C. Service om åbningstid**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

**Om åbningstid**

**10. Hvor tilfreds er du med rettens åbningstid?**

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 12)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 12)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 12)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 12)

**(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 10)**

**11. Hvis du kunne ændre noget ved rettens åbningstid, hvad skulle det så være?**

**(Sæt kun ét kryds)**

- (1)  Åbne tidligere om morgenen
- (2)  Lukke senere om eftermiddagen
- (3)  En lang dag om ugen

*Om telefonservice*

**12. Har du været i telefonkontakt med retten?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 14)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 12)**

**13. Hvor enig er du i følgende udsagn om telefonservice:**

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

*Om medarbejderne*

**14. Har du personligt været til stede i retten?**

(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 16)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 14)**

**15. Hvor enig er du i følgende udsagn om service:**

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Jeg synes, at det var nemt at komme i kontakt med den rigtige medarbejder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne virker professionelle	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg synes, at medarbejderne er hjælpsomme og imødekommende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

<b>Om Stævningsmanden</b>
---------------------------

**16. Har du haft kontakt med stævningsmanden?** (Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer og repræsentant for anklagemyndigheden)

- (1)  Ja
- (2)  Nej (Gå til spørgsmål 18)
- (3)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 18)

**(Ved kryds i Ja i spørgsmål 16)**

**17. Hvor enig er du i følgende udsagn:**

	Meget enig	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Stævningsmanden virker professionel	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden svarer godt på spørgsmål	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Stævningsmanden er hjælpesom og imødekom- mende	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## D. Rettens sagsbehandling

(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)

Om rettens breve

### 18. Hvor enig er du i følgende udsagn:

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Rettens breve er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens breve er overskuelige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
De faktiske oplysninger i rettens breve er rigtige	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Informationen i rettens breve er god	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rettens skriftlige vejledninger er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Tinglysningspåtegninger er nemme at forstå	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## Om ledelsen af retsmødet

(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, og andet)

### 19. Hvor enig er du i følgende udsagn:

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Mødelederen lyttede til mig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var kompetent	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var venlig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var saglig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen var neutral	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mødelederen havde en passende autoritet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det var nemt at forstå, hvad mødelederen sagde	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

## 20. Blev der truffet afgørelse i sagen?

(Besvares kun af part, advokat/forsvarer/repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut og ejendomsmægler)

- (1)  Ja - skriftlig
- (2)  Ja - mundtlig (Gå til spørgsmål 22)
- (3)  Ja - både skriftlig og mundtlig
- (4)  Nej (Gå til spørgsmål 24)
- (5)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 24)

Om selve afgørelsen

**(Ved kryds i Ja - skriftlig eller Ja - både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 20)**

## 21. Hvor enig er du i følgende udsagn:

	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af sagens omstændigheder	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder et dækkende referat af forklaringerne	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen indeholder en dækkende begrundelse for resultatet	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Afgørelsen er skrevet i et forståeligt sprog	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

***(Ved kryds i Ja – mundtlig eller Ja – både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 20)***

**22. Hvor enig er du i følgende udsagn: Afgørelsen og begrundelsen for den blev forklaret på en forståelig måde**

(5)  Meget enig

(4)  Enig

(3)  Hverken/eller

(2)  Uenig

(1)  Meget uenig

(6)  Ved ikke

***(Ved kryds i Ja – skriftlig, Ja – mundtlig, eller Ja – både skriftlig og mundtlig i spørgsmål 20)***

**23. Hvad er sagens udfald (advokater og partsrepræsentanter svarer, hvad der var udfaldet for klienten)?** *(Besvares kun af part, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, og repræsentant for anklagemyndigheden)*

(1)  Jeg fik medhold/blev frifundet

(2)  Jeg fik delvist medhold/blev delvist frifundet

(3)  Jeg fik ikke medhold/blev dømt

(4)  Andet

## **E. Rettens sagsbehandlingstid**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

### **24. Hvor tilfreds er du med rettens sagsbehandlingstid?**

- (5)  Meget tilfreds (Gå til spørgsmål 26)
- (4)  Tilfreds (Gå til spørgsmål 26)
- (3)  Hverken/eller (Gå til spørgsmål 26)
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke (Gå til spørgsmål 26)

***(Ved kryds i Utilfreds eller Meget utilfreds i spørgsmål 24)***

### **25. Synes du, at sagsbehandlingstiden burde være:**

- (1)  Kortere
- (2)  Længere
- (3)  Ved ikke

**26. Hvor lang tid gik der, fra sagen startede i retten og til i dag? Eksempel: Hvis 2 måneder, markeres i kategorien "Fra 2 til 6 måneder".**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

- (1)  Under 1 måned
- (2)  Fra 1 til 2 måneder
- (3)  Fra 2 til 6 måneder
- (4)  Fra 6 til 9 måneder
- (5)  Fra 9 måneder til 1 år
- (6)  Fra 1 til 2 år
- (7)  Over 2 år
- (8)  Ved ikke

*Om indkaldelsen*

**27. Fik du indkaldelsen med:**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

- (1)  Stævningsmand
- (2)  Brev
- (3)  Andet

**28. Hvor lang tid gik der, fra du modtog indkaldelsen til mødet fandt sted (angiv i antal dage)?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

---

**29. Hvordan vurderer du den tid der gik, fra du blev indkaldt til at møde i retten, og til mødet fandt sted?**

*(Besvares kun af part, vidne/sagkyndigt vidne, advokat/forsvarer, repræsentant for advokat/forsvarer, repræsentant for anklagemyndigheden, landinspektør, finansieringsinstitut, ejendomsmægler og andet)*

- (1)  For lang
- (2)  Passende
- (3)  For kort

## **G. Samarbejdet med retten**

*(Besvares kun af domsmænd og boligdommere)*

**Under pkt.38 er der muligheder for uddybende kommentarer og svar.**

### **30. Hvor tilfreds er du med følgende punkter:**

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Det generelle samarbejde med dommeren	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens neutralitet ved gennemgang af sagen ved voteringens begyndelse	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mine muligheder for at fremkomme med mine synspunkter under voteringen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens lydhørhed over for mine synspunkter under voteringen	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Dommerens optræden over for mig	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

### **31. Er retsdagens varighed generelt:**

*(Besvares kun af domsmænd og boligdommere)*

- (1)  For kort
- (2)  Passende
- (3)  For lang
- (4)  Ved ikke

### **32. Hvordan er udnyttelsen af retsdagene?**

*(Besvares kun af domsmænd og boligdommere)*

- (1)  For meget spildtid/pause
- (2)  Passende
- (3)  For sammenpresset
- (4)  Ved ikke

### **H. Introduktionsmateriale og introduktionsmøde**

*(Besvares kun af domsmænd)*

**Under pkt.39 er der mulighed for uddybende kommentarer og svar.**

*Om introduktionens materiale*

### **33. Hvor tilfreds er du med det materiale, du fik udleveret, da du blev udtaget som domsmand?**

- (5)  Meget tilfreds
- (4)  Tilfreds
- (3)  Hverken/eller
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke

**34. Har du deltaget i et introduktionsmøde i forbindelse med udtagelsen til domsmand?**

*(Besvares kun af domsmænd og boligdommere)*

(1)  Ja (Gå til spørgsmål 35)

(2)  Nej (Gå til spørgsmål 36)

(3)  Ved ikke

***(Ved kryds i Ja i spørgsmål 34)***

**35. Hvor tilfreds var du med introduktionsmødet?**

(5)  Meget tilfreds

(4)  Tilfreds

(3)  Hverken/eller

(2)  Utilfreds

(1)  Meget utilfreds

(6)  Ved ikke

***(Ved kryds i Nej i spørgsmål 34)***

**36. Kunne du godt have tænkt dig at deltage i et introduktionsmøde?**

(1)  Ja

(2)  Nej

(3)  Ved ikke

**37. Ordet er frit, hvis du evt. har supplerende generelle kommentarer**

---

---

---

---

**38. Har du evt. supplerende kommentarer om samarbejdet med retten?**

*(Besvares kun af domsmænd og boligdommere)*

---

---

---

---

**39. Har du evt. supplerende kommentarer om introduktionsmaterialet og introduktionsmøde?**

*(Besvares kun af domsmænd)*

---

---

---

---

***Mange tak for hjælpen***

**Du bedes venligst returnere spørgeskemaet inden den 7. april 2005**

Rambøll Management  
Nørregade 7A  
1165 København K  
Danmark

Tlf: 3397 8200  
[www.ramboll-management.dk](http://www.ramboll-management.dk)

