



Økonomi- og analysecenter
St. Kongensgade 1-3
1264 København K.
Tlf. 70 10 33 22
Fax 70 10 44 55
post@domstolsstyrelsen.dk
CVR nr. 21-65-95-09
Sagsbeh.

12. marts 2010

Handlingsplan for forbedret brugeroplevelse af Danmarks Domstole

Oxford Research gennemførte i november og december 2009 en tilfredshedsundersøgelse blandt brugerne af Danmarks Domstole for Domstolsstyrelsen. Formålet var at afdække brugernes tilfredshed med domstolenes kvalitet, service og effektivitet. Resultaterne af undersøgelsen fremgår af rapporten [Brugerundersøgelse af Danmarks Domstole i 2009](#).

Brugerundersøgelsen viser, at domstolene har en række styrkeområder, såvel som en række udviklingsområder. Styrkeområderne omfatter blandt andet medarbejdernes professionalisme, venlighed og hjælpsomhed, mens sagsbehandlingstiderne og teknologisk modernisering er blandt de centrale udviklingsområder.

De udfordringer, brugerundersøgelsen peger på, kræver handling både på lokalt niveau i de enkelte retter og på centralt niveau i Domstolsstyrelsen.

De enkelte retter har i deres handlingsplaner for 2010 adresseret de lokale udfordringer, og der vil blive fulgt op herpå i retternes embedsregnskaber. Mange af udviklingsområderne kræver også en samlet indsats. Derfor har Domstolsstyrelsen udarbejdet en handlingsplan for at sætte ind på de områder, som brugerundersøgelsen udpeger som udviklingsområder.

Handlingsplanen indebærer at:

1. Sagsbehandlingstiderne skal nedbringes

Brugerne tilkendegiver i undersøgelsen, at sagsbehandlingstiderne er det område, hvor der er størst rum for forbedring ved domstolene.

Nedbringelse af domstolenes sagsbehandlingstider er placeret højt på domstolenes dagsorden, og der er allerede er en lang række initiativer i gang på området. Målet er, at sagsbehandlingstiderne i 2010 og 2011 skal sænkes til niveauet før domstolsreformen og finanskrisen.

I forbindelse med finanslovsforhandlingerne for 2010 fik domstolene ekstra ressourcer til at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Efterhånden som ressourcerne omsættes til flere og oplærte medarbejdere vil det også reducere bunkerne og sagsbehandlingstiderne.

Dertil kommer en række LEAN- og bedste praksis initiativer, der skal forenkle og effektivisere arbejdsgangene og derigennem nedbringe sagsbunkerne og sagsbehandlingstiden.

2. Kommunikation og teknologi skal moderniseres

Tidssvarende AV-udstyr og mere e-mailkommunikation er et andet centralt udviklingsområde for brugerne af domstolene. Initiativer på området:

- Domstolsstyrelsen afprøver for tiden udstyr til rumoptagelse af forklaringer, videoafhøring af vidner og videoretmøder i fristforlængelsessager. Udstyret bliver også anvendt til at afspille overvågningsvideoer og andet bevismateriale i retsmøder. På baggrund af forsøget vil styrelsen i sommeren 2010 ansøge ABT-fonden om midler til at indkøbe AV-udstyr til retterne, så domstolene kan bringes på højde med det øvrige samfund hvad angår tekniske hjælpemidler.
- Domstolsstyrelsen udvikler for tiden nye digitale sagsbehandlingssystemer til retterne. De nye systemer vil være bygget op omkring "sagens hjemmeside" og basere sig på elektronisk dokumentudveksling og -håndtering. Der er på nuværende tidspunkt åbnet for elektronisk fremsendelse af anklageskrifter, mens elektronisk udveksling af processkrifter m.v. vil komme til i en senere fase. Domstolsstyrelsen har dog nedsat en arbejdsgruppe, der skal undersøge mulighederne for udvidet brug af sikker e-mail i perioden frem til den fulde overgang til elektronisk dokumentudveksling.

3. Telefonservice skal forbedres

Domstolenes telefonservice udpeges i brugerundersøgelsen som et af udviklingsområderne. Dog er der store forskelle på resultaterne retterne imellem. Initiativer på området:

- Domstolsstyrelsen vil undersøge mulighederne for at forbedre teknologien bag telefonsystemerne i retterne.
- Domstolsstyrelsen er ved at opsamle erfaringerne fra de retter, hvis telefonservice ligger i top i brugerundersøgelsen, og vil via bedste praksis-projekter igangsætte en udbredelse af erfaringerne til alle retter.

4. Procedurer skal ensrettes

En fjerde udfordring, som brugerundersøgelsen peger på, er den manglende ensartethed i retternes sagsbehandling. Det gælder for eksempel procedurer i sagsbehandlingen, udformningen af afgørelser m.fl. Initiativer på området:

- Domstolsstyrelsen har som led i et større kvalitetsprojekt nedsat en række arbejdsgrupper, som i løbet af foråret kommer med en slags bedste praksis-katalog over optimale procedurer i sagsforberedelsen. Forslagene skal herefter udbredes og indarbejdes i de enkelte retter.
- Domstolsstyrelsen vil drøfte spørgsmålet om ensartethed i Domstolenes Samarbejdsforum, hvor domstolenes samarbejdspartnere deltager. Resultaterne af denne drøftelse vil indgå i det videre bedste praksis-arbejde.

5. Forbedrede fysiske rammer er på vej

Der er stor spredning mellem retterne på brugernes vurdering af rettens fysiske rammer. Det skal ses i sammenhæng med, at det endnu ikke er alle retter, der efter sammenlægningerne af byretterne i 2007, er placeret i nye eller ombyggede permanente bygninger. De forskelle, som undersøgelsen

påpeger, i brugernes tilfredshed med de fysiske rammer, hænger sammen med, om retten er placeret i en permanent bygning, eller retten bor i midlertidige eller ikke ombyggede lokaler.

6. Styrkeområder skal fastholdes

Mødeledelsen i retten og medarbejdernes professionalisme, venlighed og hjælpsomhed er ifølge brugerundersøgelse retternes styrkeområder. Det er vigtige områder, som der bør gøres en indsats for at fastholde. Initiativer på området:

- Domstolsstyrelsen har igangsat et større kvalitetsprojekt, der skal sikre, at der løbende tages initiativer for blandt andet at øge kvaliteten af domstolenes ydelser og arbejdsprocesser.
- Domstolsstyrelsen har gennem et visionsudvalg om karriere- og kompetenceudvikling både for jurist- og kontorområdet søgt inspiration til at styrke kvalitet og kompetencer, herunder udvidet efteruddannelsesprogrammet for retternes medarbejdere.

Tidshorisont

Handlingsplanens initiativer iværksættes i løbet af foråret 2010, men arbejdet vil på flere områder kræve en langsigtet indsats.

Domstolsstyrelsen forventer at gennemføre en ny brugerundersøgelse af Danmarks Domstole i 2011.